



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

โดย นางจักรีรัตน์ แสงวารี

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

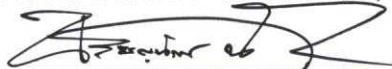
(รองศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย เทียนทอง)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ ปิ่นทองเพ็ชร)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข)



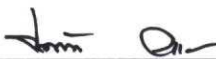
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภ พิริยะสุรวงศ์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา วรรณพิรุณ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ สุวรรณเพิ่ม)

การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
ในประเทศไทย

นางจักรีรัตน์ แสงวารี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางจักรีรัตน์ แสงวารี
ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล
ทางการศึกษาในประเทศไทย
สาขาวิชา : เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภ พิริยะสุรวงศ์
ปีการศึกษา : 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (2) พัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (3) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย และ (4) ประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) กลุ่มอาจารย์/นักวิชาการและกลุ่มนักสื่อนวชน 12 คน (2) ผู้เชี่ยวชาญทั้งในสถาบันการศึกษาและสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา 25 คน (3) ผู้ปฏิบัติงานทางด้านสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา 500 คน และ (4) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารด้านสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิด แบบสอบถาม และแบบประเมินรับรอง ผลการวิจัยพบว่า

ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ประกอบด้วย 50 ข้อ 16 องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ 3 องค์ประกอบ 7 ข้อ (2) ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ 4 องค์ประกอบ 20 ข้อ (3) ด้านทรัพยากรบุคคล 3 องค์ประกอบ 9 ข้อ (4) ด้านผู้เปิดรับ 4 องค์ประกอบ 8 ข้อ และ (5) ด้านการประเมินผล 2 องค์ประกอบ 6 ข้อ

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 266 หน้า)

คำสำคัญ : เกณฑ์คุณภาพ สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัล โทรทัศน์ทางการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Thesis Title : The Development of Quality Criteria for Education Digital Television Stations in Thailand
Major Field : Information and Communication Technology for Education
King Mongkut's University of Technology North Bangkok
Thesis Advisor : Associate Professor Dr.Prachyanun Nilsook
Co-Advisor : Assistant Professor Dr.Pallop Piriyasurawong
Academic Year : 2014

Abstract

The objectives of the research study were (1) to synthesize quality criteria for education digital television stations in Thailand, (2) to develop quality criteria for education digital television stations in Thailand, (3) to analyze the confirmatory factor analysis of the quality criteria for education digital television stations in Thailand, and (4) to evaluate for accreditation of the quality criteria for education digital television stations in Thailand. The research design employed a mixed-method approach, including qualitative research and quantitative research. The samples were (1) 12 instructors/academics and mass communication officers, (2) 25 experts from educational institutions and education digital television stations in Thailand, (3) 500 personnel working in the field of education digital television stations in Thailand, and (4) 10 scholars working as executives in education digital television stations in Thailand. The research instruments were open-ended interview forms, questionnaires, and accreditation assessment forms.

The research results revealed that the developed quality criteria for education digital television stations in Thailand involved 50 items, 16 elements and five aspects. The five key aspects were (1) administrative management, including three elements and seven items, (2) television program/production, including four elements and twenty items, (3) human resources, including three elements and nine items, (4) audience exposure, including four elements and eight items, and (5) evaluation, including two elements and six items.

(Total 266 pages)

Keywords : Quality Criteria, Digital Television, Educational Television Station

Adviser

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิตในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.วัลลภ สุวรรณดี อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ได้มอบทุนสนับสนุนการศึกษาและขอขอบคุณผู้บริหารทุกๆ ท่านของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่เป็นต้นสังกัดที่อนุญาตให้ลาศึกษาต่อ และทุนการวิจัยบางส่วนได้รับจากทุนอุดหนุนการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ที่นี้ด้วย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภ พิริยะสุรวงศ์ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษาชี้แนะ ตรวจสอบ และให้ผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในแนวทางที่ถูกต้องพร้อมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ศักดา ปั่นเหง่งเพชร ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ สุวรรณเพิ่ม รองศาสตราจารย์ ดร.ณมน จีรังสุวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา วรรณพิรุณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัยเรื่องนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ นักสื่อมวลชน และนักวิชาชีพทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี รวมทั้งอาจารย์ธีรกุล สถิตนิมานการ อดีตรองคณบดี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ช่วยพิสูจน์อักษรในรายงานวิจัยฉบับนี้ทำให้งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย บรรลุผลที่มุ่งหวังทุกประการ

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนทุกคนรุ่น DICT2 และเพื่อนทั้งคณะนิเทศศาสตร์และนอกคณะในมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต รวมทั้งเพื่อนจากมหาวิทยาลัย ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่ได้ช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณบิดาและมารดา ญาติพี่น้องทุกคนของครอบครัวแสงวารี และครอบครัวพงศ์พัฒนกร ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยทุกเรื่องจนส่งผลให้ผู้วิจัยได้สำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดในชีวิต

จักรีรัตน์ แสงวารี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	8
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ดิจิทัล	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานี่โทรทัศน์ ทางการศึกษา	28
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพ	46
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	81
2.5 สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	117
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	121
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	121
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	125
3.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย	129
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	132
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	133
บทที่ 4 ผลการวิจัย	137
4.1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ในประเทศไทย	137

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย	148
4.3 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย	167
4.4 ผลการประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย	183
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	191
5.1 สรุปผลการวิจัย	191
5.2 อภิปรายผล	194
5.3 ข้อเสนอแนะ	202
บรรณานุกรม	205
ภาคผนวก ก	221
แบบสัมภาษณ์	222
ภาคผนวก ข	227
แบบสอบถามด้วยเทคนิคเดลฟาย	228
ภาคผนวก ค	237
แบบสอบถามวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน	238
ภาคผนวก ง	245
แบบประเมินรับรองความเหมาะสม	246
ภาคผนวก จ	253
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ	254
ภาคผนวก ฉ	261
ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ	262
ประวัติผู้วิจัย	265

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ประเทศที่อยู่นอกกลุ่มประเทศยุโรปที่ใช้การส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล DVB-T2	26
2-2 ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพ	51
2-3 หลักเกณฑ์หรือหัวข้อของ MBNQA	59
2-4 ทวีปและประเทศต่าง ๆ ที่ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	76
2-5 ประเทศที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้	77
2-6 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติด้านการศึกษา	78
3-1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือก	123
4-1 ผลการวิเคราะห์จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม	138
4-2 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจาะลึก	139
4-3 ผลการสังเคราะห์เชื่อมโยงระหว่างการศึกษาทบทวนวรรณกรรมกับการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview)จากผู้ทรงคุณวุฒิ	148
4-4 ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงของผู้เชี่ยวชาญ (การวิจัยเดลฟายรอบที่ 1)	149
4-5 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (การวิจัยเดลฟายรอบที่ 1)	154
4-6 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยในภาพรวม	157
4-7 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านการบริหารจัดการเรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ	162
4-8 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการเรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ	162
4-9 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านทรัพยากรบุคคลเรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ	164

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 คำนัยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ ดิจิทัลทางการศึกษาด้านผู้เปิดรับเรียงลำดับข้อความที่มีค่านัยฐาน สูงสุดตามลำดับ	165
4-11 คำนัยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ ดิจิทัลทางการศึกษาด้านการประเมินผลเรียงลำดับข้อความที่มีค่านัยฐาน สูงสุดตามลำดับ	165
4-12 จำนวนร้อยละของเกณฑ์คุณภาพ แสดงรายข้อย่อยในระดับมากที่สุดและ มากตามด้านต่าง ๆ ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	166
4-13 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	167
4-14 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาใน ประเทศไทย	168
4-15 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้านการ บริหารจัดการ	173
4-16 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้าน การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ	175
4-17 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้าน ทรัพยากรบุคคล	178
4-18 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้านผู้ เปิดรับ	180
4-19 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้าน ประเมินผล	182
4-20 ผลการประเมินการรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาใน ประเทศไทย	184
4-21 เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย จำแนก ออกมาเป็นคะแนนตามด้านและหัวข้อต่าง ๆ	190

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย	9
2-1 คุณลักษณะของโทรทัศน์ดิจิทัล	28
2-2 กรอบแนวคิดการบริหารสถานโทรทัศน์ทางการศึกษา	45
2-3 ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจุราณ	52
2-4 วงจรเต็มมิง	55
2-5 กระบวนการ TQM	63
2-6 แนวทางการตรวจสอบคุณภาพองค์กร	64
2-7 แนวคิดเกี่ยวกับ TQM (TQM Concept)	66
2-8 ตัวแบบสำหรับการบริหารเชิงกลยุทธ์	70
2-9 กรอบแนวคิดการพัฒนาเกณฑ์ประเมินองค์กรคุณภาพ	80
2-10 สรุปวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	120
3-1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย	131
4-1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	174
4-2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างปัจจัยด้านการจัดผังรายการ/ ผลิตรายการ	177
4-3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล	179
4-4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างปัจจัยด้านผู้เป็ตรีบ	181
4-5 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างปัจจัยด้านประเมินผล	183

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาของประเทศไทย พ.ศ. 2542 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) ได้ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) โดยได้ระบุไว้ในหมวดที่ 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาบัญญัติมาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่สื่อบroadcastและโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคมและการสื่อสารในรูปแบบอื่น เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมตามความจำเป็นมาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา โดยเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการผลิตจัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีแรงจูงใจแก่ผู้ผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาทั้งนี้โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม และมาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนการบริการการศึกษาการติดต่อสื่อสาร และการพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนในการให้ความสำคัญในการนำ ICT เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการและการบริการในหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ให้มากขึ้น การบริหารจัดการและการบริการต่าง ๆ สามารถนำเอา ICT เข้ามาใช้ได้ในทุกด้าน เพื่อความทันสมัย ความสะดวกและรวดเร็วในการพัฒนาระบบให้เกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก (ปรัชญนันท์, 2554)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ที่ประสบความสำเร็จทางการศึกษานั้นเราสามารถนำ วิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา นำมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษา เป็นสื่อที่สามารถสร้างความรู้ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีทั้งภาพและเสียง เกิดสภาวะเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเหมาะกับสังคมการเรียนรู้ในอนาคต ปัจจุบันเราใช้วิทยุโทรทัศน์ประกอบการสอนทำให้บทเรียนและการสอนมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (จักรีรัตน์และณมน, 2556) อันเนื่องมาจาก (1) ผู้เรียนสามารถมองเห็นภาพประกอบบทเรียน และเกิดการกระตุ้น จูงใจให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความปรารถนาที่จะเรียน (2) เป็นการขยายภาพและอุปกรณ์การสอนบางอย่างที่มองไม่เห็นด้วยตาเปล่า โดยการอาศัยเทคนิคทางวิทยุโทรทัศน์เข้าช่วยทำให้ผู้เรียนเห็นภาพได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

- (3) สื่อวิทยุโทรทัศน์ทำให้ผู้เรียนรู้ได้ทัดเทียมกัน และเรียนรู้ได้ครั้งละจำนวนมากในเวลาเท่ากัน
- (4) วิทยุโทรทัศน์เป็นแหล่งพัฒนาทางด้านการปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้เรียน

วิทยุโทรทัศน์ ในฐานะองค์กรในที่นี้ขอเรียกว่า สถานีโทรทัศน์ ถือว่าเป็นสื่อมวลชนประเภทหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงเนื่องจากวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อที่ได้เปรียบว่าสื่อมวลชนประเภทอื่น เพราะวิทยุโทรทัศน์ได้รวมคุณสมบัติของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้าไว้ด้วยกัน ด้วยคุณสมบัติพิเศษนี้จึงทำให้วิทยุโทรทัศน์กลายเป็นความจำเป็นของชีวิตยุคใหม่ (Nikken and Voort, 1997) คุณภาพของเนื้อหาครอบคลุมด้านสุนทรียศาสตร์ช่วยส่งเสริมกระบวนการคิด และส่งเสริมความเป็นผู้นำ ต่อเด็กและเยาวชนในด้านมาตรฐานคุณภาพของรายการ รวมทั้งรายการวิทยุโทรทัศน์ยังช่วยให้เกิดการผ่อนคลาย ส่งผลต่อการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ช่วยให้ลืมปัญหา แก่เหงา และให้ความบันเทิง (Palmgreen and Rayburn, 1982) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า โทรทัศน์ส่งผลต่อผู้เรียนหรือประชาชนทั่วไป โดยเมื่อไม่นานนี้ในประเทศไทยก็เกิดกระแสสังคม ในการเปลี่ยนแปลงวิทยุโทรทัศน์จากระบบอนาล็อก (Analog) มาเป็นระบบดิจิทัล (Digital) ส่งผลให้สถานีโทรทัศน์ต้องปรับสภาพเป็นเป็นสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลโดยเฉพาะทางด้านการศึกษา ที่ทำให้ประชาชนมีความรู้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้จะเห็นว่ารายการที่ผ่านสถานีโทรทัศน์ประกอบด้วยข่าวสาร กิจกรรมสาธารณะที่สามารถให้เข้าถึงความรู้ เนื้อหาต่าง ๆ โดยช่วยเพิ่มพูนความสามารถทาง ด้านความคิด การแก้ปัญหา การใช้เหตุผล ภาษา และทักษะ นอกจากนี้รูปแบบของการนำเสนอ ยังสามารถพัฒนาจิตใจ สามารถช่วยส่งเสริมการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ในรายละเอียดได้ โดยผ่านการนำเสนอจากมุมมอง ก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิดที่สามารถพิจารณาสิ่งต่าง ๆ จาก มุมมองต่าง ๆ กัน สถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา ถือเป็นสถานีที่นำเสนอ ข้อมูล ข่าวสารผ่าน ช่องทางด้านวิทยุโทรทัศน์ โดยเน้นในด้านการศึกษาผ่านรายการต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาที่น่าสนใจไว้ดังนี้

...สถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาถือเป็นการบริการสาธารณะที่มีความสำคัญ อีสรระจาก การเมือง ต้องเป็นมืออาชีพ มุ่งประโยชน์สูงสุดเพื่อสาธารณะ เป็นการศึกษาที่มีชีวิต ไม่ใช่ การสอนสั่งตามตำราอย่างเดียว แต่เป็นการประยุกต์พื้นที่ในการเรียนรู้ ปลูกฝังวิธีคิด เยาวชน รู้จักคิด รู้จักตั้งคำถาม วิพากษ์วิจารณ์ โทรทัศน์ทางการศึกษาจะเป็นทางเลือกเพื่อ ผู้บริโภคและประชาชน อาจจะเป็นพื้นที่ใน การเรียนรู้ของเด็กนักเรียน และเยาวชน เป็นพื้นที่สำหรับการกวาดวิชาก่อนสอบ และเป็นที่ยี่เรียนรู้นอกระบบที่อาจจะได้มีประโยชน์ ต่อการประกอบวิชาชีพ รวมทั้งได้รู้เท่าทันสถานการณ์บ้านเมืองสามารถเป็นโรงเรียนให้กับ คนในประเทศได้ ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ ช่วยพัฒนาทักษะ มันก็จะช่วยยกระดับคุณภาพ ของนักเรียนและการศึกษา คู่ขนานไปกับการเรียนในระบบด้วย ท้ายที่สุดมันก็ต้องมี การปฏิรูปการศึกษาในภาพรวมด้วยถึงจะช่วยประเทศไทยได้ แต่ในฐานะที่เป็นโทรทัศน์ บริการสาธารณะ ก็จะต้องเป็นเหมือนทางเลือกหนึ่งที่อัดแน่นไปด้วยคุณภาพและความร่วม

สมัยและความเป็นมืออาชีพที่ประชาชนจะต้องใช้ประโยชน์จากมันได้เต็มที่ นอกจากนี้
โทรทัศน์บริการธุรกิจ (สุภิญญา, 2558)

สถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาจำเป็นต้องอาศัยการบริหารการศึกษาเข้าช่วยเพื่อส่งผลต่อ
คุณภาพการศึกษาของไทย ตั้งแต่รากฐาน ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาส่งผลต่อคุณภาพด้านการอ่าน
การเขียนของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษาจากการประเมินในปัจจุบันขาดกระบวนการคิด
การปฏิบัติ และทางด้านอุดมศึกษา ขาดการพัฒนาทักษะในอาชีพ ความชำนาญเฉพาะด้านเจตคติ
ที่ตีรวมถึงคุณธรรมจริยธรรมในสังคม มาเป็นกระบวนการสอนคนทั้งระบบเปลี่ยนเจตคติใน
การเรียนรู้เพื่องานอาชีพตลอดชีวิต ปลุกฝังการคิดที่เป็นระบบโดยมีกระบวนการพัฒนาจากครู
อาจารย์ และผู้รับผิดชอบทุกภาคส่วน ร่วมกันในการพัฒนาการศึกษาให้สำเร็จได้ด้วยคุณภาพ
มาตรฐานต่อไป (พิระพงษ์, 2556) โดยการผ่านช่องทางการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล

เพื่อให้การดำเนินงานบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาให้ได้มาซึ่ง
สถานีคุณภาพ จึงเกี่ยวข้องกับคำว่า คุณภาพ ที่มีความหมายว่า คุณสมบัติและคุณลักษณะของ
การบริการและผลผลิตทุกอย่างที่เป็นไปตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่องค์กรได้กำหนด
หรือเสนอไว้เพื่อให้เกิดลักษณะความพึงพอใจ (Ho and Wearn, 1996) เป็นความหมาย
ที่ใกล้เคียงกับความหมายของการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ
TQM) เนื่องจาก TQM เป็นคำย่อที่มีความหมายของคำดังนี้

Total	หมายถึง	ทุกคนที่อยู่ในองค์กร (เกี่ยวข้องกับคนทั้งภายในและภายนอก)
Quality	หมายถึง	คุณลักษณะหรือคุณสมบัติตรงกับความต้องการ
Management	หมายถึง	ผู้บริหารต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหารให้เป็นไป ตามความต้องการ

สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาควรมีการกำหนดเกณฑ์คุณภาพเช่นเดียวกับการบริหาร
จัดการทางด้านไอซีทีประเภทอื่นๆ โดยอาศัยหลักการเทียบสมรรถนะ เป็นเครื่องมือในการบริหาร
จัดการเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขัน
ระดับประเทศ (ปริญญนันท์และจิระ, 2556) เป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าควรบริหารจัดการ
ระดับประเทศอย่างไรจึงจะเหมาะสม เพราะข้อมูลจากองค์กรต่างๆ มากมายที่แสดงให้เห็นโอกาส
และอุปสรรคของการบริหารจัดการได้อย่างชัดเจน เป็นตัวอย่างในการคิดและเปรียบเทียบ
สมรรถนะองค์กรด้วยกระบวนการที่เป็นระบบ เป็นเทคนิคสำคัญในการเรียนรู้ตนเองและ
เปรียบเทียบกับคู่แข่งได้อย่างตรงประเด็น

ประเด็นความจำเป็นที่สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ต้องมีการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพ
เนื่องจากในปัจจุบันความซับซ้อนผันผวนและรุนแรงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก
ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้สถานีต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอด
ความมั่นคง และการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องพยายามปรับตัวในเชิงรุกโดยคาดการณ์ในอนาคต

เพื่อทำการวางแผนและสร้างการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าซึ่งการเปลี่ยนแปลง (Change) เป็นกระบวนการที่ทำให้สถานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การเปลี่ยนแปลงที่ดีนั้น ก็คือการจัดทำคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล เพื่อให้ผู้รับสารสามารถแสดงถึงความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) ในการเข้าใจประเด็นทางสังคม วัฒนธรรม และความเป็นมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมและตามครรลองกฎหมาย (วรพจน์, 2554) ด้วยการ (1) สนับสนุนและฝึกใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย ถูกกฎหมาย และอย่างรับผิดชอบ (2) แสดงทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความร่วมมือ การเรียนรู้ และการเพิ่มผลผลิต (3) แสดงให้เห็นว่าตนเองรู้จักรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (4) แสดงความเป็นผู้นำในฐานะพลเมืองดิจิทัล ที่มีศักยภาพและความสามารถแข่งขันทัดเทียมกับนานาประเทศ

ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย เพราะเป็นเรื่องที่มีการผสมสื่อใหม่ที่เข้าถึงประชาชนคนไทยได้เป็นอย่างดี ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อยุคปัจจุบัน ถือเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาวิจัย และจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เป็นการศึกษาวิจัยที่มีประโยชน์อย่างสูงเพื่อเป็นการสื่อสารที่สอดคล้องกับยุคสมัยทันต่อเหตุการณ์ที่สื่อมีอิทธิพลและบทบาทอย่างสูงในการชี้นำสังคมและถือเป็นการนำเอาประโยชน์จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับเข้ากับการบริหาร การเปลี่ยนแปลงของสถานีสื่อโทรทัศน์ทางการศึกษาของประเทศไทยในฐานะสถานีสื่อดิจิทัล ไปสู่พลเมืองดิจิทัลโดยอาศัยแนวการเทียบสมรรถนะเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ มีเกณฑ์คุณภาพมาเป็นตัววัด ช่วยให้การตัดสินใจถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดเพราะการเทียบสมรรถนะนั้นมีลักษณะที่แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา และน่าเชื่อถืออย่างยิ่ง ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดเป็นเกณฑ์คุณภาพในการพัฒนา การดำเนินงานบริหารจัดการของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลการศึกษา เพื่อความพร้อมและสมบูรณ์ ในองค์กร ช่วยสร้างสรรค์สังคมและพัฒนาประเทศชาติต่อไป

1.2 คำถามวิจัย

คำถามวิจัย แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

- 1.2.1 เกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีลักษณะใด
- 1.2.2 การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยควรมีแนวทางที่เหมาะสมอย่างไร
- 1.2.3 การสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยจากผู้ปฏิบัติงานสามารถยืนยันความเหมาะสมได้ในระดับใด
- 1.2.4 การประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยจากผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับว่าสามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1.3.1 เพื่อสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.3.2 เพื่อพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.3.3 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.3.4 เพื่อประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย

1.4.1 เนื้อหาประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ขอบเขตของการกำหนดเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร เพื่อกำหนดองค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัล แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1.4.2.1 ผู้ทรงคุณวุฒิ จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) (การวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับขั้นตอนที่ 1) ที่ป็นนักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 12 คน

1.4.2.2 ผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) (การวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับขั้นตอนที่ 2) จำนวน 25 คน ที่ทำงานในสถาบันการศึกษาและองค์การสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.4.2.3 ผู้ปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยในการวิจัยองค์ประกอบเชิงยืนยัน (การวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับขั้นตอนที่ 3) ประกอบไปด้วย 3 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน และ ระดับผู้ปฏิบัติการ ได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ได้แก่ (1) คำนวณขนาดตัวอย่างตามเงื่อนไขการใช้สถิติวิเคราะห์ปัจจัย โดยขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 10 เท่าของจำนวนตัวแปร (บุญใจ, 2550) ซึ่งงานวิจัยเรื่องนี้มี 50 ตัวแปร ($50 \times 10 = 500$) จำนวนรวม 500 คน และ (2) ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่จะใช้เก็บข้อมูล โดยคัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่สมบูรณ์ 500 ชุดเท่านั้น

1.4.2.4 ผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินความเหมาะสมเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (การวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับขั้นตอนที่ 4) จำนวน 10 คน ที่เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.4.3 ระยะเวลาในการศึกษา

การวิจัยใช้เวลาในการศึกษา 1 ปี ซึ่งได้ดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2558

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้หรือเกี่ยวข้องกับการวิจัยมีดังนี้

1.5.1 สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา หมายถึง สถานีวิทยุโทรทัศน์ที่ออกอากาศรายการทางการศึกษาด้วยระบบดิจิทัลผ่านดาวเทียม ไฟเบอร์ออฟติก ออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต มือถือหรือผ่านโทรทัศน์วงจรปิด

1.5.2 เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา หมายถึง ค่าระดับคุณภาพของการดำเนินงานในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่ประกอบได้ 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านผู้เปิดรับ และด้านการประเมินผล

1.5.2.1 เกณฑ์คุณภาพด้านการบริหารจัดการ หมายถึง ค่าระดับคุณภาพของการดำเนินงานของทิศทางการทำงาน เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ การผลักดันนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์การควบคุมเน้นผู้บริหารหรือผู้นำ มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานทุกอย่างในสถานีโทรทัศน์ สอดคล้องกับการเน้นกระบวนการทำงานในเรื่องการกำหนดนโยบายและแผนงาน มีกระบวนการทำงานที่ต้องคำนึงถึงการบริหารที่รัดกุมสูง แสดงภารกิจที่ชัดเจนเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน

1.5.2.2 เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ หมายถึง ค่าระดับคุณภาพของการดำเนินงานที่เน้นทางด้านเนื้อหารายการที่สอดแทรกความรู้พร้อมความบันเทิง โดยต้องอาศัยความหลากหลายของเนื้อหา ความน่าสนใจในการนำเสนอ รวมไปถึงควรคำนึงถึงประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

1.5.2.3 เกณฑ์คุณภาพด้านทรัพยากรบุคคล หมายถึง ค่าระดับคุณภาพของการดำเนินงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอยู่ตลอดเวลา สร้างหลักประกันในความยั่งยืน นอกจากนั้นควรเน้นการเปิดช่องทางในการมีส่วนร่วมในส่วนงานต่าง ๆ

1.5.2.4 เกณฑ์คุณภาพด้านผู้เปิดรับ หมายถึง ค่าระดับคุณภาพของการดำเนินงานในการมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตรายการ เรื่องของการตรวจสอบเนื้อหารายการ และการประเมินประสิทธิภาพการประกอบกิจการ และสามารถเข้าถึงทุกกลุ่มของผู้เปิดรับเพื่อความสำเร็จของสถานี

1.5.2.5 เกณฑ์คุณภาพด้านการประเมินผล หมายถึง ค่าระดับคุณภาพของการดำเนินงานในด้านการประเมินผลที่เกิดจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก รวมทั้งผู้เปิดรับเพื่อการพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลจากการประเมินผลและการวิจัย

1.5.3 ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิระดับปริญญาตรีขึ้นไปไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ในการประเมินความเหมาะสมและแสดงความคิดเห็นต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาประเทศไทย

1.5.4 ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในด้านการบริหาร ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านนิเทศศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ นักสื่อสารมวลชน และนักวิชาชีพ มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป

1.5.5 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง นักวิชาชีพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติการ

1.5.5.1 ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ให้การกำหนดนโยบาย และทิศทางทางด้านการบริหารงานในส่วนต่าง ๆ ในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา รวมทั้งมีความรู้และความเข้าใจในระบบการทำงานของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.5.5.2 หัวหน้างานของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารงานในส่วนต่าง ๆ รับนโยบายจากระดับผู้บริหารของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เพื่อดูแลในส่วนงานที่รับผิดชอบกับบุคลากรในฝ่ายของตนต่อไป

1.5.5.3 ผู้ปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล หมายถึง บุคคลที่ทำงานในส่วนงานต่าง ๆ โดยรับนโยบายจากระดับหัวหน้างานของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.5.6 นักวิชาการ หมายถึง อาจารย์ผู้สอนที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ในสถาบันการศึกษาทั้งจากภาครัฐบาลและเอกชน

1.5.7 นักสื่อสารมวลชน หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ทางสื่อสารมวลชน โดยเน้นสายทางด้านวิทยุโทรทัศน์

1.5.8 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย หมายถึง การได้มาของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

1.5.9 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย หมายถึง ค่าคะแนนยอมรับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเดลฟาย

1.5.10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย หมายถึง ค่าการยอมรับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยของผู้ปฏิบัติการ

1.5.11 ผลการประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ในประเทศไทย หมายถึง ค่าคะแนนการประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย มีปัจจัยที่จะนำมาใช้พิจารณาเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1.6.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัล

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความหมายโทรทัศน์ดิจิทัล (สยามยีนเทเลวิชันยูนิต์, 2556; งาม, 2557; นภาพรณและอมรมาศ, 2547) คุณลักษณะของวิทยุโทรทัศน์ (สุทธิติ, 2555; งาม, 2557) และการรับส่งโทรทัศน์ดิจิทัล (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2554) เพื่อใช้การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกโทรทัศน์ดิจิทัลออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้ (1) การให้บริการโทรทัศน์ตามคำขอ (2) โทรทัศน์ความชัดเจนสูง และ (3) โทรทัศน์เคลื่อนที่

1.6.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

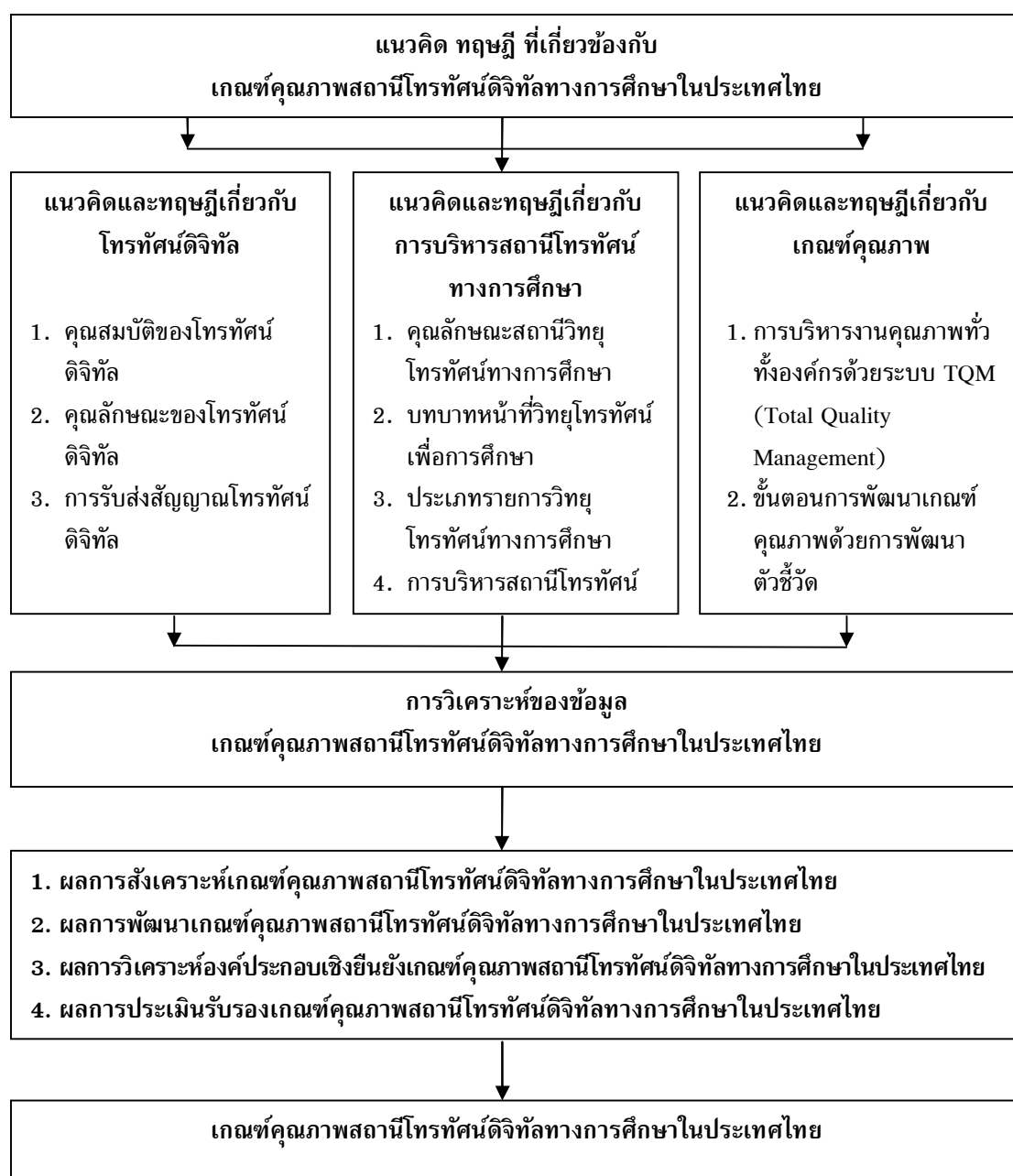
การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องได้แก่ คุณลักษณะของสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา (อุบลรัตน์และคณะ, 2550) บทบาทหน้าที่วิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา (ภัสวสี, 2547) ประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ในการให้ความรู้และการศึกษา (กมลและนิตยา, 2542) บุคลากรด้านการผลิตวิทยุโทรทัศน์ ทางการศึกษา (วสันต์, 2533) และการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์ (ชิตณรงค์, 2554) เพื่อใช้การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษาออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านวิสัยทัศน์และนโยบาย (2) ด้านการจัดผังรายการ (3) ด้านการผลิตและจัดรายการ (4) ด้านการประเมินผล (5) ด้านบุคคล (6) ด้านการตลาด (7) ด้านเทคนิค และ (8) ด้านการวิจัยและพัฒนา

1.6.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพ

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความหมายของการบริหาร (ชาญชัย, 254; ไชยา, 2555; ธงชัย, 2543) ความหมายของคุณภาพ (นิตยา, 2555; ยุทธ, 2548; Wilkinson, Marchington and Daleuman, 1994) ความหมายของการบริหารคุณภาพ (วีรพจน์, 2540; กตัญญู, 2548) ความหมายของเกณฑ์คุณภาพ (ชาญชัย, 2540; สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2553) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (วิฑูรย์, 2543) และขั้นตอนการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554; วัฒนาและคณะ, 2546) เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกเกณฑ์คุณภาพ ตามเกณฑ์การประเมินองค์กรคุณภาพ ตามการประเมินตัวชี้วัดคุณภาพ 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตและผลลัพธ์ที่ครอบคลุมการบริหารทั่วทั้งองค์กร 7 ด้าน ได้แก่ (1)

ภาวะผู้นำ (2) สารสนเทศและการวิเคราะห์ (3) การวางแผนกลยุทธ์ (4) การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (5) การจัดกระบวนการ (6) ผลการดำเนินงาน และ (7) การมุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1-1 ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.7.1 ได้เกณฑ์คุณภาพด้านต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ในการประเมินสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยได้

1.7.2 ได้ทราบถึงข้อมูลสภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.7.3 ได้รับรู้ข้อมูลใหม่และเข้าใจองค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

1.7.4 ผู้กำหนดนโยบายของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาสามารถนำเกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษามาปรับใช้เพื่อมุ่งไปสู่สถานีคุณภาพในยุคดิจิทัล

1.7.5 หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยมาปรับใช้ประโยชน์ต่อไป

1.7.6 เป็นข้อมูลทางการศึกษาสำหรับนักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา โดยนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้านการวิจัยต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีวิทยุทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวิทยุทัศน์ดิจิทัล
 - 2.1.1 ความหมายและความสำคัญของวิทยุทัศน์และวิทยุทัศน์ดิจิทัล
 - 2.1.2 วิวัฒนาการของวิทยุทัศน์ระบบดิจิทัล
 - 2.1.3 คุณลักษณะของวิทยุทัศน์และวิทยุทัศน์ดิจิทัล
 - 2.1.4 คุณสมบัติ อิทธิพล และแนวโน้มของวิทยุทัศน์
 - 2.1.5 เทคโนโลยีวิทยุทัศน์ระบบดิจิทัล
 - 2.1.6 ข้อดีและข้อแตกต่างวิทยุทัศน์ระบบดิจิทัลและระบบอนาล็อก
 - 2.1.7 วิทยุทัศน์ดิจิทัลภาคพื้นดินโดยใช้เทคนิค DVB-T2
 - 2.1.8 บทสรุปเกี่ยวกับวิทยุทัศน์ดิจิทัล
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานีวิทยุทัศน์ทางการศึกษา
 - 2.2.1 ความเป็นมาของสถานีวิทยุทัศน์ทางการศึกษา
 - 2.2.2 คุณลักษณะของสถานีวิทยุทัศน์ทางการศึกษา
 - 2.2.3 บทบาทหน้าที่วิทยุทัศน์ทางการศึกษา
 - 2.2.4 ประเภทรายการวิทยุทัศน์ในการให้ความรู้และการศึกษา
 - 2.2.5 บุคลากรด้านการผลิตวิทยุทัศน์ทางการศึกษา
 - 2.2.6 ประโยชน์ของวิทยุทัศน์เพื่อการศึกษา
 - 2.2.7 การบริหารสถานีวิทยุทัศน์
 - 2.2.8 บทสรุปเกี่ยวกับการบริหารสถานีวิทยุทัศน์ทางการศึกษา
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพ
 - 2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ
 - 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ
 - 2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมและการปรับปรุงคุณภาพ
 - 2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรคุณภาพ
 - 2.3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพแบบ TQM
 - 2.3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพ

- 2.3.7 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- 2.3.8 บทสรุปเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ
- 2.5 สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ดิจิทัล

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของวิทยุโทรทัศน์และโทรทัศน์ดิจิทัล

2.1.1.1 ความหมายของโทรทัศน์ สื่อสารมวลชนประเภทโทรทัศน์ หมายถึง การส่งสัญญาณภาพและเสียงออกไปโดยเครื่องส่งโทรทัศน์ และสัญญาณนี้จะถูกรับโดยเครื่องรับโทรทัศน์เพื่อแปรกลับมาเป็นภาพและเสียงเช่นเดิมและผู้ชมสามารถรับชมได้จำนวนมาก ๆ ในเวลาเดียวกัน (พัลลภ, 2536)

วิทยุโทรทัศน์ เป็นการรวมเอาคุณสมบัติของวิทยุกระจายเสียง ภาพยนตร์ และหนังสือพิมพ์เข้าด้วยกัน คือเป็นสื่อที่แพร่ภาพและกระจายเสียงออกอากาศเนื้อหาสาระต่าง ๆ โดยผ่านระบบการส่งสัญญาณไปยังมวลชนผู้รับสารได้ยินทั้งเสียงและยังเห็นภาพเคลื่อนไหวไปพร้อม ๆ กัน (จักรีรัตน์, 2556)

วิทยุโทรทัศน์ เป็นสื่อมวลชนที่มีจุดเด่นในการแพร่กระจายข่าวและภาพอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด เนื่องจากศักยภาพการส่งสารถึงผู้ชมทันทีทันใดในวงกว้าง ครอบคลุมพื้นที่รัศมีคลื่นไฟฟ้าสามารถส่งผ่านไปถึงผู้รับ และผู้รับมีเครื่องรับโทรทัศน์ประจำบ้าน คุณสมบัติด้านการสื่อสารด้วยภาพและเสียง เสนอเนื้อหาข่าวสารได้ทันเหตุการณ์ สามารถดึงดูดความสนใจของผู้ชมได้เป็นอย่างดี เนื้อหาข่าวสารและภาพที่น่าเสนอผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์จึงมีบทบาทและอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับสารมากกว่าสื่อประเภทอื่น (มาลี, 2556)

การกระจายเสียงระบบดิจิทัล การนำเทคนิคดิจิทัลมาใช้แทนอนาล็อกในการกระจายเสียงเป็นการกระจายเสียงระบบดิจิทัล เรียกว่า DAB (Digital Audio Broadcasting) การกระจายเสียงระบบดิจิทัล DAB นี้ให้คุณภาพเสียงที่ดีกว่าเดิม มีประสิทธิภาพสูงและประหยัด ใช้กำลังส่งน้อยกว่าแต่ครอบคลุมพื้นที่มากกว่าไม่มีปัญหาการรบกวนของสถานีที่ติดกัน สามารถให้บริการเสริมที่เป็นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ เช่น ข้อมูลการพยากรณ์อากาศ ข้อมูลการจราจร ตำรา ตัวอักษร เป็นต้น ซึ่ง HDTV (High Definition Television) เป็นเทคโนโลยีของวิทยุโทรทัศน์รุ่นใหม่ ที่มีอัตราส่วนของจอภาพ (Aspect Ratio) กว้างขึ้น ความคมชัดของภาพแสง สีและเสียงระบบดิจิทัล (นภกรณ์และอมรมาศ, 2547)

เว็บไซต์ www.siamintelligence.com (สยามอินเทลลิเจนซ์ยู, 2556) เป็นเว็บไซต์ข่าวและบทวิเคราะห์ รวมถึงการสัมภาษณ์บุคคลที่โดดเด่นในสาขาต่าง ๆ ในรูปแบบโทรทัศน์และไฟล์

เสียง ได้นำเสนอไว้ว่า ทวีดิจิตอล (Digital Television) คือระบบการแพร่สัญญาณคลื่นโทรทัศน์ภาคพื้นดิน เหมือนกับระบบของฟรีทีวีในปัจจุบัน แต่เปลี่ยนวิธีการเข้ารหัสสัญญาณเป็นแบบดิจิตอลแทนระบบแอนะล็อกแต่เดิม

ทวีดิจิตอล (Digital Television) เป็นระบบการส่งสัญญาณภาพวิดีโอและเสียงโดยระบบดิจิตอล ซึ่งจากเดิมระบบการรับสัญญาณโทรทัศน์บ้านเราใช้เป็นระบบอนาล็อก ดังนั้น การเลือกใช้ระบบดิจิตอลจึงมีข้อดีกว่าระบบอนาล็อกในด้านความคมชัดของภาพและเสียงในแง่ของการส่งสัญญาณ (ธาม, 2557)

สรุป โทรทัศน์ดิจิตอล หรือ ทวีดิจิตอล หมายถึง การกระจายสัญญาณภาพวิดีโอและเสียงของวิทยุโทรทัศน์ด้วยระบบการแพร่สัญญาณคลื่นโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ด้วยวิธีการเข้ารหัสสัญญาณเป็นแบบดิจิตอล และที่ให้ความคมชัดของภาพและเสียงในแง่ของการส่งสัญญาณ (สยามยีนเทเลวิชั่น, 2556; ธาม, 2557) ซึ่ง HDTV (High Definition Television) เป็นเทคโนโลยีของวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิตอล มีความคมชัดของภาพแสง สีและเสียง (นภาพรณ์ และอมรมาศ, 2547)

2.1.1.2 ความสำคัญของวิทยุโทรทัศน์ (สถานีโทรทัศน์เพื่อการเกษตร, 2556) ได้สรุปความสำคัญของสื่อโทรทัศน์ ไว้ว่าสื่อวิทยุโทรทัศน์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Television” นิยมใช้คำย่อว่า “ทีวี” หรือ “โทรทัศน์” เป็นการส่งและรับเสียงและภาพ อาจจะเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวในลักษณะไม่ถาวรคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือกระแสไฟฟ้าที่มีความถี่ระหว่างสิบกิโลเฮิร์ตซ์ถึงสามล้านเม็กกาเฮิร์ตซ์ ไม่ว่าโดยวิธีการแพร่กระจายไปในบรรยากาศหรือโดยวิธีการใช้สายหรือสื่อตัวนำไฟฟ้าหรือทั้งสองวิธีรวมกัน (สุทธิ, 2555) ซึ่งในปัจจุบันสื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารของคนในสังคมที่จะรับรู้ความเคลื่อนไหว ความเป็นไป และเนื้อหาของเหตุการณ์รอบตัวที่เกิดขึ้น โดยเหตุที่โทรทัศน์เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร เพราะ

2.1.1.2.1 ความได้เปรียบในด้านความรวดเร็วตอบสนอง (Responsible)
ต่อเหตุการณ์อย่างทันทั่วทั้งที่ ซึ่งหนังสือพิมพ์ไม่สามารถตอบสนองได้

2.1.1.2.2 ความได้เปรียบในด้านความน่าสนใจ (Attractive) ทั้งสีสันที่ปรากฏ ภาพที่เคลื่อนไหว และสาระที่หลากหลาย ซึ่งวิทยุก็ไม่สามารถตอบสนองได้

2.1.1.2.3 ความได้เปรียบ ในด้านการหาเพื่อครอบครอง (Affordable)
ซึ่งสื่ออินเทอร์เน็ตแม้ว่าจะมีปริมาณการใช้ที่เพิ่มขึ้น แต่ก็ยังเป็นเฉพาะในกลุ่มคนที่มีรายได้เพียงพอที่จะซื้อบริการดังกล่าว โดยเฉพาะกลุ่มคนในเมือง เมื่อเทียบกับเครื่องโทรทัศน์ซึ่งนับวันราคาก็ถูกลงมาก และในปัจจุบันทุกบ้านก็สามารถมีได้ รวมทั้งค่าบริการใช้อินเทอร์เน็ต ในขณะที่สื่อโทรทัศน์โดยเฉพาะฟรีทีวีไม่มีค่าบริการดังกล่าว ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้สื่อโทรทัศน์สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ทุกเพศทุกวัยอย่างกว้างขวาง

2.1.1.3 ลักษณะสำคัญของวิทยุโทรทัศน์ในฐานะสื่อสารมวลชน ประกอบไปด้วยกระบวนการสื่อสารสรุปได้ (ภาภิศักดิ์, 2557) ดังนี้

2.1.1.3.1 ผู้ส่งสาร มีลักษณะดังนี้ (1) อยู่ในรูปขององค์การสื่อสารมวลชน (2) ผู้ส่งสารไม่รู้จักผู้รับสารเป็นการส่วนตัว และไม่มีเจตนาส่งสารไปยังผู้รับสารคนหนึ่งคนใด โดยเฉพาะ (3) ผู้ส่งสารมีสถานะเป็นสถาบันทางสังคม และ (4) ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เป็นผู้รักษาช่องทางการสื่อสารหรือนายทวารข่าวสาร

2.1.1.3.2 สาร มีลักษณะดังนี้ (1) สารในกระบวนการสื่อสารมวลชนมีความเป็นสาธารณะ (2) สารถูกส่งออกไปอย่างรวดเร็ว (3) สารของกระบวนการสื่อสารมวลชนมีอายุจำกัดไม่ยั่งยืน และ (4) สารในกระบวนการสื่อสารมวลชนต้องมีความหลากหลาย

2.1.1.3.3 สื่อ มีคุณลักษณะดังนี้ (1) ต้องเป็นสื่อที่สามารถนำพาข่าวสารไปยังมวลชนผู้รับสารซึ่งอาศัยในหลากหลายที่ได้อย่างรวดเร็ว (2) เป็นสื่อที่มีความสลับซับซ้อนเนื่องจากต้องอาศัยเทคโนโลยีในการดำเนินงานและมีการลงทุนสูง (3) เป็นสื่อมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบเอกวิถีและไม่เอื้อให้เกิดปฏิกิริยาตอบกลับแบบทันทีทันใด (4) สื่อมวลชนมีหลายประเภทและมีหลากหลายทางเลือก (5) สื่อมวลชนมีข้อจำกัดเรื่องช่องทางการรับรู้ และ (6) เมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว สื่อมวลชนมีศักยภาพในการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือความรู้สูงกว่าสื่อบุคคล

2.1.1.3.4 ผู้รับสาร มีลักษณะสำคัญ สรุปได้ดังนี้ (1) ผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารมวลชนมีจำนวนมาก (2) ผู้รับสารมีความแตกต่าง (3) ผู้ส่งสารไม่รู้จักผู้รับสาร และ (4) ในขณะที่รับสารจากกระบวนการสื่อสารมวลชนนั้น ผู้รับสารจะมีลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลมากกว่าความเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ซึ่งปัจเจกบุคคลนั้นเป็นสมาชิก

นอกจากนี้ลักษณะของโทรทัศน์ ในฐานะของสื่อสาธารณะ มีลักษณะ (เอกธิดา, 2553) ดังนี้ (1) การเข้าถึงประชาชนทุกคน (Universality) โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ หรือสถานะทางสังคม (2) มีความหลากหลาย (Diversity) อันได้แก่ ด้านของเนื้อหารายการ กลุ่มเป้าหมาย และหัวข้อที่นำเสนอ (3) ความเป็นอิสระ (Independence) หมายถึง จะต้องสามารถนำเสนอความคิดได้อย่างมีอิสระ โดยปราศจากอิทธิพลจากการเมือง และธุรกิจ ซึ่งจะได้ให้เป็นสื่อสาธารณะที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน และ (4) มีความแตกต่าง (Distinctiveness) ในแง่คุณภาพ และลักษณะของรายการ โดยผู้ผลิตต้องนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้กับประชาชนอยู่เสมอ

ความสำคัญของสื่อโทรทัศน์นั้นยังถือว่าเป็นสื่อมวลชนที่มีบทบาทอิทธิพลสำคัญอย่างมากต่อชีวิตประจำวันของคน โดยมีความสำคัญ (สถานีโทรทัศน์เพื่อการเกษตร, 2556) ดังนี้ (1) สื่อเสริมสร้างสติปัญญา การเสริมสร้างสติปัญญามี 3 ลักษณะ คือ การให้ข้อเท็จจริงแก่ประชาชน การให้การศึกษาและการแสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด 1.1 การให้ข้อเท็จจริงแก่ประชาชน สื่อโทรทัศน์ เป็นช่องทางที่สำคัญในการติดตามข่าวสารต่างๆของประชาชน ภาพและเสียงที่ปรากฏทางจอโทรทัศน์ทำให้เห็นภาพจากสถานที่จริง ซึ่งถือว่าเป็นข้อเท็จจริงที่น่าเชื่อถือ และมีรายการโทรทัศน์หลายรายการที่ประชาชนนิยมติดตามรับชมเหตุการณ์ข้อเท็จจริง โดยเฉพาะรายการเสนอข่าวในตอนเช้า 1.2 การให้ความรู้ตามอัธยาศัย เป็นอีกบทบาทที่สื่อ

โทรทัศน์ดำเนินการเพื่อให้ความรู้และยกระดับการศึกษาของประชาชนและที่มีความโดดเด่น เช่น สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา หรือสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย NBT ของกรมประชาสัมพันธ์ การให้การศึกษาดังกล่าวเป็นการยกระดับความรู้คนในสังคมให้เกิดความเท่าเทียมกันเพียงพอที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมได้ อาจจะเป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย 1.3 การแสดงความคิดเห็น หมายถึงการแสดงความคิดเห็นผ่านรายการรวมทั้งการวิเคราะห์วิจารณ์หรือการสัมภาษณ์สดโดยมีการแพร่ภาพ ซึ่งทางรายการอาจเชิญวิทยากรหรือผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์และความเกี่ยวข้องกับประเด็นที่เป็นปัญหาชี้แจง พุดคุย หรือร่วมกันคิดหาแนวทางต่าง ๆ ในรายการอันจะทำให้ผู้ฟังหรือผู้ชมได้รับความรู้ในมุมมองที่หลากหลายจากคนในหลาย ๆ อาชีพ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างวิสัยทัศน์ทัศนคติและกระตุ้นให้เกิดความคิดเชิงวิเคราะห์และวิจารณ์ (2) สื่อพัฒนาประเทศ สื่อโทรทัศน์เป็นสื่อพัฒนาประเทศ ดังนี้ 2.1 การพัฒนาทางการศึกษา การใช้สื่อเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเรียนผ่านสื่อเป็นช่องทางที่เอื้อให้ผู้เรียนสามารถปรับวุฒิการศึกษาและเป็นโอกาสที่จะยกระดับตนเองได้ในสังคม อีกทั้งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การแต่งกาย การเข้าสังคมอีกด้วย นอกจากนี้ การศึกษาไม่ได้มุ่งเฉพาะการศึกษาที่ต้องปรับวุฒิ แต่อาจเป็นความรู้ ทางวิชาชีพ เช่น การเกษตร การประมง วิทยาการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ ซึ่งเป็นความสนใจเฉพาะบุคคล และเป็นการยกระดับความรู้ได้อีกทางหนึ่งในรูปแบบของการศึกษาตามอัธยาศัย 2.2 การพัฒนาการเมือง การติดตามข่าวสารการเมืองของประชาชนนับเป็นความสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกผู้นำ ในทางกลับกัน การรายงานข่าวสารของสื่อมวลชนก็เป็นการตรวจสอบติดตามการทำงานของภาครัฐมารายงานต่อประชาชนด้วยเช่นกัน การนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการเมืองผ่านสื่อโทรทัศน์ที่มีผู้รับชมเป็นจำนวนมาก นับเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเรียนรู้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย 2.3 การพัฒนาด้านชนบท ในปัจจุบันสื่อโทรทัศน์ได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้น ทั้งนี้ เพราะคุณลักษณะสำคัญของการส่งและรับที่มีทั้งภาพและเสียงรวมทั้งความสามารถในการสื่อสารแบบสองทาง เป็นต้น 2.4 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การนำเสนอรายการในลักษณะพุดคุยที่เชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางเศรษฐกิจและสังคมมาให้ความรู้ ทำให้สื่อโทรทัศน์มีบทบาทด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยการรายงานข่าวสาร ราคาสินค้า หรือนโยบายของภาครัฐบาลในการกระตุ้นสินค้าภาคการเกษตร เพื่อการส่งออก การกำหนดทิศทางหรือการพยากรณ์อนาคตทางการลงทุนให้กับประชาชน ขณะเดียวกันยังสามารถกระตุ้นการซื้อขายหรือการบริการให้สังคมเกิดการหมุนเวียนเงินตราในประเทศอีกด้วย (3) สื่อในการสื่อสารระหว่างประเทศ การส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมเพื่อทั่วโลกได้รับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันได้อย่างรวดเร็วทันใจไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลก โดยเริ่มจากประเทศที่พัฒนาเรื่องข่าวสารแล้วไปยังประเทศที่ขาดแคลน ทำให้เกิดการพึ่งพาช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ นับว่าเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิง และวัฒนธรรม

ประเพณีซึ่งกันและกันระหว่างประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการพึ่งพาซึ่งกันและกันทั่วโลกในลักษณะของการถ่ายโยงเทคโนโลยีการสื่อสาร

2.1.1.4 คุณลักษณะของสื่อวิทยุโทรทัศน์ มีลักษณะ (เอกธิตา, 2555) ดังนี้

2.1.1.4.1 เป็นสื่อที่มีความพร้อมในการเป็นตัวกลางระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2.1.1.4.2 เป็นสื่อที่สามารถสร้างการหมุนเวียนของข่าวสารได้

2.1.1.4.3 มีเนื้อหารายการหลากหลาย

2.1.1.4.4 กระบวนการในการรับสื่อวิทยุโทรทัศน์ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน

2.1.1.4.5 สื่อวิทยุโทรทัศน์สามารถนำเสนอภาพประกอบเสียงได้

2.1.1.4.6 ความสามารถของสื่อในการสร้างการสื่อสารสองทาง

2.1.1.5 ผลกระทบของสื่อโทรทัศน์ เป็นเรื่องที่สังคมให้ความสนใจ เนื่องจากสื่อโทรทัศน์มีอิทธิพลในด้านการเลียนแบบพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน (อุบลรัตน์, 2550) ดังนี้

2.1.1.5.1 ด้านข่าว สื่อโทรทัศน์มีบทบาทในฐานะผู้รักษาช่องทางของข่าวสาร (Gatekeeper) การเป็นผู้กำหนดวาระของสังคม (Agenda Setting) ในประเด็นขัดแย้งของสังคม (Controversy) นักวิชาชีพจำเป็นต้องมีความเที่ยงธรรมและทำงานโดยปราศจากอคติ

2.1.1.5.2 ด้านการเมือง ไม่นำเสนอข่าวสารที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งเสียเปรียบ

2.1.1.5.3 ด้านการบริหาร อาจทำให้สื่อโทรทัศน์ขาดความเป็นอิสระในการคัดเลือกประเด็นข่าวที่จะนำเสนอ รวมทั้งเกิดความเอนเอียงในการนำเสนอข่าวสารได้

2.1.1.5.4 ด้านบันเทิง ก่อให้เกิดความวิตกว่าจะสร้างตัวอย่างในทางลบต่อเด็กและเยาวชน อาจเกิดการเลียนแบบความคิดและพฤติกรรมทั้งในด้านบวกและด้านลบ มาตรการในการคุ้มครองผู้เยาว์จากอิทธิพลต่าง ๆ ที่แฝงมากับสื่อโทรทัศน์จึงปรากฏอยู่ในกฎหมายในแนวปฏิบัติทางจรรยาบรรณของนักวิชาชีพ และในการกระบวนการตรวจสอบสื่อของสังคม

2.1.1.5.5 ด้านเพศและความรุนแรง สื่อโทรทัศน์ก่อให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมเป็นประเด็นที่มีข้อถกเถียงกันมาอย่างต่อเนื่อง เรื่องราวที่นำเสนอแบบรุนแรงหรือไร้ศีลธรรมจนนำไปสู่การก่อคดีต่าง ๆ เป็นความเชื่อที่ยังคงดำรงอยู่ในสังคมตลอดมา

2.1.1.5.6 ด้านการโฆษณาสินค้า เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการบริโภคที่เกินความจำเป็น และเป็นตัวการสำคัญที่ก่อให้เกิดสังคมบริโภคนิยม สื่อโทรทัศน์ควรให้ความสนใจกับคุณค่าในด้านการศึกษาและด้านข่าวสารที่มีต่อเด็กให้มากขึ้น

2.1.2 วิวัฒนาการของโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

2.1.2.1 ที่มาของโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

วิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทย แบ่งเป็นยุคต่าง ๆ ได้ 3 ยุค คือ (1) ยุคโทรทัศน์ขาวดำ ที่เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2490 ถึง พ.ศ. 2510 เริ่มมีการแพร่ภาพวิทยุโทรทัศน์ระบบอนาล็อกภาคพื้นดินตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 โดยออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 4 บางขุนพรหม (โมเดิร์นไนน์ทีวี) ผ่านระบบ NTSC (The National Television System Committee) (2) ยุคโทรทัศน์สีที่เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2510 จนถึงปัจจุบัน เริ่มส่งสัญญาณในวันที่ 27 พฤศจิกายน โดยสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 แพร่ภาพแบบอนาล็อก ระบบ PAL (Phase Alternation Line) (3) ยุคโทรทัศน์ดิจิทัล (ปัจจุบัน-อนาคต) ประเทศไทยเริ่มให้ความสนใจโทรทัศน์ระบบดิจิทัลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 โดยเริ่มทดลองระบบโทรทัศน์ดิจิทัลผ่านดาวเทียมมาตรฐาน DVB-S หรือ Digital Video Broadcasting-Satellite ต่อมาวันที่ 5 ธันวาคม 2543 ได้ทำการทดลองการส่งโทรทัศน์ดิจิทัลภาคพื้นดินอย่างเป็นทางการ โดยติดตั้งเครื่องส่งโทรทัศน์ที่อาคารใบหยก 2 ออกอากาศในช่อง 47 ความถี่ 678-686 MHz จนกระทั่งปี พ.ศ. 2554 DVB-T2 ได้ทดลองใช้ในสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 (อิสริย์, 2555)

โทรทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยเป็นเจตนารมณ์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งนำไปสู่การจัดทำแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559) และ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2555) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคโทรทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากมาย ทั้งผู้ผลิตรายการ ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค และประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลกระทบในวงกว้างทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ถือเป็นยุคการปฏิรูปสื่อที่สำคัญอีกครั้งหนึ่ง (ศิริวรรณ, 2556)

การเปลี่ยนผ่านจากยุคโทรทัศน์ขาว-ดำ พัฒนามาจนเป็นระบบโทรทัศน์สี ทำให้ผู้ชมได้รับข่าวสารความบันเทิงอรรถรสเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดของการส่งสัญญาณในรูปแบบอนาล็อกเดิมที่ไม่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ในปริมาณมาก ๆ หลายร้อยละของสัญญาณ ดังนั้น จึงมีการพัฒนาโทรทัศน์ไปสู่ระบบดิจิทัล เพื่อรองรับปริมาณข้อมูลจำนวนมาก รวมถึงประเภทของข้อมูลที่มีอยู่หลากหลาย และความสม่ำเสมอในการถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้ชม ซึ่งถ้าใช้ความกว้างของช่องสัญญาณ (Bandwidth) ขนาดเดียวกัน ข้อมูลจะถูกบีบอัดและส่งได้มากกว่า และมีปัญหาในการรับส่งสัญญาณน้อยกว่าระบบอนาล็อก

2.1.2.2 พัฒนาการของโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

วิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัล เป็นระบบที่พัฒนามาจากระบบอนาล็อก การถ่ายทอดสัญญาณที่แต่เดิมแต่ละสถานีที่ได้รับจัดสรรคลื่นความถี่มาจะออกอากาศได้เพียงช่องสัญญาณเดียวต่อไป

หากสถานีวิทยุโทรทัศน์ที่ติดตั้งระบบดิจิทัลสมบูรณ์ จะสามารถถ่ายทอดสัญญาณได้หลายช่อง ประชาชนจะได้รับการเปลี่ยนระบบโทรทัศน์ จากอนาล็อกมาเป็นดิจิทัลได้ 3 ประการ (สุชาติ, 2556) ดังนี้

2.1.2.2.1 ทำให้ได้ดูโทรทัศน์ที่มีภาพละเอียดคมชัด รวมทั้งระบบเสียง จะมีคุณภาพดีกว่าระบบเดิม เทียบได้กับคุณภาพของคอมพิวเตอร์ดีสก์ โดยเฉพาะภาพที่ปรากฏทางจอเครื่องรับระบบดิจิทัลนั้น หากรับชมรายการภาพยนตร์ เสมือนได้นั่งชมภาพยนตร์ในโรงภาพยนตร์ (สุมนและยงยุทธ, 2547)

2.1.2.2.2 มีช่องรายการให้ดูฟรีถึง 48 ช่อง แยกเป็น

ก. ช่องที่ไม่แสวงหากำไร 24 ช่อง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ช่องบริการชุมชน 12 ช่อง และช่องบริการสาธารณะ 12 ช่อง

ข. ช่องธุรกิจ 24 ช่อง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ช่องเด็ก เยาวชน และครอบครัวจำนวน 5 ช่อง, ช่องข่าวสาร สารประโยชน์ต่อสาธารณะจำนวน 5 ช่อง ช่องทั่วไปจำนวน 10 ช่อง และช่องทั่วไปที่มีความคมชัดสูง (HDTV) จำนวน 4 ช่อง

2.1.2.2.3 การดูโทรทัศน์ในรถที่กำลังแล่น จะทำให้ได้ภาพที่ชัดเจนกว่าระบบอนาล็อก เพราะว่าโทรทัศน์ระบบดิจิทัลถ้าสามารถรับสัญญาณได้ ภาพและเสียงจะชัดเจน ไม่มีคลื่นแทรกหรือสัญญาณรบกวน

2.1.3 คุณลักษณะของวิทยุโทรทัศน์และโทรทัศน์ดิจิทัล

2.1.3.1 คุณลักษณะของวิทยุโทรทัศน์ สื่อวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่มีภาพและเสียงส่งออกอากาศควบคู่กันไป โดยทั่วไปการสื่อสารของสื่อวิทยุโทรทัศน์จะใช้ภาพเป็นหลักและเสียงเป็นส่วนเสริม ทำให้วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อที่สามารถส่งข่าวสารไม่ว่าจะเป็นความรู้ หรือความบันเทิงไปสู่ประชาชนได้เป็นอย่างดี คุณลักษณะเฉพาะของวิทยุโทรทัศน์ มีดังนี้ (สุทธิ, 2555)

2.1.3.1.1 การส่งและรับที่มีทั้งภาพและเสียง ในปัจจุบันภาพที่ปรากฏทางวิทยุโทรทัศน์พัฒนาขึ้นตามลำดับเป็นภาพที่เคลื่อนที่และเคลื่อนไหวได้ โดยส่งออกอากาศด้วยกระแสคลื่นวิทยุที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเครื่องส่งไปยังเครื่องรับที่อยู่ห่างไกลกัน แบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ ในกรณีที่ส่งและรับที่มีภาพและเสียงผ่านทางสายเคเบิล จะเรียกว่า วิทยุโทรทัศน์วงจรปิด ส่วนในกรณีที่ส่งและรับที่มีทั้งภาพและเสียงผ่านไมโครเวฟหรือดาวเทียมก็จะเรียกว่า วิทยุโทรทัศน์วงจรเปิด

2.1.3.1.2 โทรทัศน์ปฏิสัมพันธ์ เป็นโทรทัศน์แบบสองทางที่ทำให้การติดต่อสื่อสารกันเป็นไปอย่างรวดเร็วที่มีทั้งภาพและเสียง หรือภาพทางเดียวและเสียงสองทาง จึงเหมาะสำหรับการเรียนการสอนทางไกล ตัวอย่างเช่น โทรทัศน์เพื่อการเรียนทางไกล (Telecommunication) และโทรทัศน์เพื่อการแพทย์หรือโทรเลข (Telemedicine) ระบบงานการให้คำปรึกษาจากแพทย์ทางไกล หรือระบบงานการประชุมทางการแพทย์ทางไกล เป็นต้น

สิ่งที่สำคัญคือ การถามกลับซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่นถามกลับด้วยเสียงจากโทรศัพท์หรือไมโครโฟน ถามกลับด้วยภาพและเสียงทางโทรทัศน์ หรือถามกลับด้วยตัวอักษรทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.1.3.2 คุณลักษณะของโทรทัศน์ดิจิทัล ซึ่งโทรทัศน์ระบบดิจิทัล มีคุณลักษณะเฉพาะดังนี้ (ธาม, 2557)

2.1.3.2.1 ผู้ผลิตสามารถทำระบบประเมินคุณภาพรายการโทรทัศน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ชมได้ว่าชอบไม่ชอบรายการนั้นๆได้

2.1.3.2.2 สามารถทำการสำรวจความนิยม (โพลล์) หรือแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ชมพิมพ์ข้อคิดเห็นมายังรายการแบบสดๆได้ (ผ่านทางรีโมทหรือทางโทรศัพท์มือถือ) หรือมีแอปพลิเคชันที่สามารถมีลูกเล่นในการตอบแบบสอบถามได้มากมายขณะรับชมรายการ

2.1.3.2.3 สามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมกรรมการรับชมที่แท้จริงของผู้ชมได้ เพราะระบบดิจิทัลเป็นการดูแบบเข้าถึงเพื่อดู (Access to Watch) เพราะผู้ชมจะต้องเข้ามาที่ระบบของคุณเพื่อดึงรายการไปดูที่บ้านดังนั้นคุณจึงรู้แน่ชัดได้ว่ารายการไหนมีคนดูเท่าไรอย่างไร ไม่ต้องเดาหรือซื้อข้อมูลจากบริษัทวิจัยการตลาดอีกต่อไป

2.1.3.2.4 สามารถรู้ว่าใครกำลังดูรายการอยู่ดูจบหรือไม่ ระหว่างดูทำอะไรไปด้วย และผู้ชมทางบ้านก็อาจต้องลงทะเบียนประชากรเพื่อเก็บฐานข้อมูลเพศวัยรายได้ การศึกษาความชื่นชอบและข้อมูลอื่น ๆ ที่คุณสามารถนำไปใช้เพื่อการออกแบบผลิตรายการโทรทัศน์ได้อีกต่อ ยอดมากมาย

2.1.3.2.5 ปฏิสัมพันธ์กับผู้ชมเป็นสิ่งที่ทำได้ในทีวีดิจิทัล

สรุป คุณลักษณะของวิทยุโทรทัศน์ ได้แก่ (1) การส่งและรับที่มีทั้งภาพและเสียง และ (2) โทรทัศน์ปฏิสัมพันธ์ (สุทธิ, 2555) และคุณลักษณะเฉพาะของโทรทัศน์ดิจิทัล ได้แก่ (1) สามารถทำระบบประเมินคุณภาพรายการโทรทัศน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ชม (2) สามารถทำการสำรวจความนิยม (โพลล์) หรือแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ชมพิมพ์ข้อคิดเห็นมายังรายการแบบสด ๆ ได้ (ผ่านทางรีโมทหรือทางโทรศัพท์มือถือ) หรือมีแอปพลิเคชัน (3) สามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมกรรมการรับชมที่แท้ (4) สามารถรู้ว่าใครกำลังดูรายการอยู่ดูจบหรือไม่ระหว่างดูทำอะไร และ (5) ปฏิสัมพันธ์กับผู้ชม (ธาม, 2557)

2.1.4 คุณสมบัติอิทธิพล และแนวโน้มของวิทยุโทรทัศน์

2.1.4.1 คุณสมบัติของวิทยุโทรทัศน์ (ปรมะ, 2541) สามารถอธิบายได้ 10 ประการดังนี้

2.1.4.1.1 ความสามารถในการนำเสนอไปสู่ผู้รับสาร ได้ทางการเห็นและการได้ยิน ผู้รับสารไม่จำเป็นต้องรู้หนังสือก็สามารถเข้าใจสารจากโทรทัศน์ได้ ดังนั้นจำนวนผู้รับสารจึงไม่จำกัดเฉพาะผู้ที่สามารถอ่านได้เท่านั้น ทำให้โทรทัศน์เข้าถึงผู้รับสารได้กว้างขวางที่สุด

2.1.4.1.2 ความรวดเร็วในการสื่อสาร สามารถนำไปสู่ผู้รับสารได้ทันที
อย่างรวดเร็ว

2.1.4.1.3 ความถี่ในการสื่อสาร สามารถกระทำได้ตลอดเวลาของการ
ออกอากาศในแต่ละวัน

2.1.4.1.4 ทันต่อเหตุการณ์ ทำให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่ทันสมัยได้
อย่างรวดเร็วจากเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น

2.1.4.1.5 ความดึงดูดใจ เนื่องจากมีทั้งภาพและเสียง มีสีสัน มีการ
เคลื่อนไหว มีความหลากหลายของรายการ จึงได้รับความสนใจจากผู้รับสารมาก

2.1.4.1.6 การให้รายละเอียด ตามภาพที่ปรากฏก่อให้เกิดความเข้าใจ
ได้ดี กล่าวคือ “ภาพ 1 ภาพ มีค่าเท่ากับคำ 1,000 คำ” โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพที่มีการเคลื่อนไหว
อย่างต่อเนื่องในโทรทัศน์ทำให้คนเชื่อได้มาก เพราะการเห็นคือ การเชื่อ (Seeing is Believing)

2.1.4.1.7 เรื่องราคาเครื่องรับ สื่อโทรทัศน์ถือได้ว่ามีราคาที่แพงที่สุดใน
บรรดาสื่อมวลชนทั้งหลาย

2.1.4.1.8 ความแพร่หลาย ในอดีตแพร่หลายเฉพาะในเมือง
เนื่องมาจากราคาเครื่องรับมีราคาค่อนข้างแพง และในชนบทยังขาดแคลนเรื่องของไฟฟ้า

2.1.4.1.9 การอ้างอิง ถูกใช้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับสื่อสิ่งพิมพ์ เนื่องจากสื่อ
โทรทัศน์หากจะนำมาใช้อ้างอิงจะต้องมีการบันทึกเทปโทรทัศน์เอาไว้

2.1.4.1.10 ความยั่งยืนของรายการโทรทัศน์ที่ไม่มีความคงทน เพราะ
เมื่อรายการออกอากาศไปแล้ว ผู้รับสารพลาดโอกาสชมรายการก็ไม่สามารถได้รับประโยชน์จาก
รายการนั้น เว้นเสียแต่จะมีการบันทึกเทปโทรทัศน์เก็บไว้

2.1.4.2 อิทธิพลของวิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อที่สามารถสัมผัสได้ทั้งภาพ
และเสียงพร้อมกัน จึงเป็นสื่อที่ได้รับความสนใจและนิยมอย่างแพร่หลายจากผู้ชม ดังนั้น รายการ
วิทยุโทรทัศน์จึงมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิด ความเชื่อของผู้ชม อีกทั้งยังสามารถโน้มน้าวให้
เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่คล้อยตามได้ (เอกธิตา, 2553) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.4.2.1 อิทธิพลของวิทยุโทรทัศน์ต่อการดำเนินชีวิตวิทยุโทรทัศน์มี
อิทธิพลต่อทั้งทัศนคติ การรับรู้ และการแสดงทางพฤติกรรมของคนได้แก่

ก) ด้านความบันเทิง ปัจจุบันรายการประเภทละครหรือ
ภาพยนตร์เป็นที่นิยมมากที่สุด

ข) ด้านการเมืองวิทยุโทรทัศน์เป็นแหล่งข้อมูลทางการเมือง
เป็นสื่อกลางถ่ายทอดประชาติทางการเมืองสะท้อนกลับไปยังรัฐบาล หรือเป็นสื่อกลางใน
การถ่ายทอดนโยบายและการดำเนินงานของรัฐบาลไปสู่ประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นเวทีใน
การรณรงค์เพื่อการหาเสียงเลือกตั้ง

ค) ด้านการขายและโฆษณาสินค้าเนื่องจากสามารถแสดงสินค้าหรือบริการและสถิติการใช้งานให้ผู้ชมได้เห็นจริงจึงการโฆษณาสินค้าหรือบริการทางวิทยุโทรทัศน์จึงได้ผลดีเยี่ยมอันดับหนึ่ง

ง) ด้านสังคมและวัฒนธรรม วิทยุโทรทัศน์ช่วยในการถ่ายทอดมรดกทางสังคมคือ ทำหน้าที่ถ่ายทอดความคิดเห็น ความเชื่อและค่านิยมในช่วงยุคหนึ่งไปสู่อีกยุคหนึ่ง เพื่อให้สมาชิกใหม่ของสังคมพิจารณาถึงสถานภาพของตนเองและปรับตัวให้เข้ากับหรืออยู่ร่วมกับสมาชิกอื่นๆ ในสังคมได้อย่างราบรื่น นอกจากนี้วิทยุโทรทัศน์ยังเป็นสื่อในการแสวงหาและรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมไทย

ข้อน่าสังเกตประการหนึ่งของสังคมไทยที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากที่มีวิทยุโทรทัศน์เข้ามาแพร่หลายแล้วกล่าวคือ สังคมไทยก่อนที่จะมีวิทยุโทรทัศน์เข้ามานั้น ในแต่ละครอบครัวจะมีการพูดคุยสนทนาเรื่อง ต่าง ๆ กันเป็นกิจวัตรแต่พอมีวิทยุโทรทัศน์เข้ามาในบ้าน รูปแบบของสังคมภายในครอบครัวก็เปลี่ยนแปลงไปในเชิงอภินิหาร (Passive) คือไม่ค่อยมีการแสดงออกพูดคุยกันมากนักเพราะแต่ละคนมัวแต่ตั้งอกตั้งใจติดตามรายการวิทยุโทรทัศน์ยิ่งในบ้านไหนที่มีเครื่องรับวิทยุโทรทัศน์หลายเครื่อง ก็จะมีลักษณะต่างคนต่างอยู่หรือแยกจากกันมากขึ้น ซึ่งอาจไม่เป็นพฤติกรรมทางสังคมภายในครอบครัวที่พึงประสงค์นัก

2.1.4.2.2 อิทธิพลของวิทยุโทรทัศน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ วิทยุโทรทัศน์มีสาระช่วยพัฒนาคุณภาพของประชาชนผู้รับสารองค์กรโทรทัศน์ผู้ส่งสารและคุณภาพของรัฐผู้กำกับนโยบายหรือมีอำนาจควบคุมสถาบันซึ่งจึงต้องใช้สื่ออย่างมีอุดมการณ์คือต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีร่วมกัน วิทยุโทรทัศน์เปรียบเสมือนหน้าต่างโลกของประชาชนซึ่งมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาประชาชน พัฒนารัฐและพัฒนาองค์กรวิทยุโทรทัศน์เองสามารถ แจกแจงได้ดังนี้

ก) พัฒนาแนวคิดเพื่อแก้ปัญหา สังคมในปัจจุบันมีปัญหาเพิ่มมากขึ้น การเผชิญปัญหาและร่วมกันแก้ปัญหาจำเป็นที่คนในสังคมต้องทราบภูมิหลังรายละเอียดความเป็นมา ทราบเรื่องราวที่พัฒนามาโดยลำดับ วิทยุโทรทัศน์สามารถที่จะเสนอเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ รายงานให้ประชาชนทราบและเข้าใจได้ตลอดเวลา เป็นการช่วยปลูกคนให้คิด วิเคราะห์วิจารณ์ แสดงประชามติและช่วยกันแก้ปัญหาได้ ๆ ได้ตามความเหมาะสม พฤติกรรมเช่นนี้ทำให้ประชาชนมีความฉลาดและมีความสามารถในการชีวิตการทำงานโดยปริยายด้วย

ข) พัฒนาประชามติ หมายถึงประชาชนผู้ดูสามารถแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อรายการต่าง ๆ ที่แพร่ภาพออกอากาศทางวิทยุโทรทัศน์ได้ วิธีการแสดงออกอาจอยู่ในรูปของการติดต่อถึงองค์กรทางวิทยุโทรทัศน์หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หรืออาจมีการวิเคราะห์วิจารณ์ติชมผ่านสื่อมวลชนอื่น ๆ การที่ประชาชนผู้ดูจำนวนมาก ๆ แสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวนี้ ถือว่าเป็นการแสดงประชามติของประชาชนผู้ดูวิทยุโทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่สามารถสร้างหรือพัฒนาประชามติของประชาชนผู้ดูได้ ในขณะเดียวกัน

สถานีส่งก็ต้องพยายามปรับปรุงรายการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อรักษาอัตราความนิยม (Rating) ไว้ตลอดไป

ค) พัฒนานโยบายของรัฐหมายถึง วิทยุโทรทัศน์นั้นเปรียบเสมือนเป็นกระจกเงาที่สะท้อนหรือฉายให้เห็นสมรรถภาพของรัฐบาลในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อบริหารประเทศ ในกรณีที่รัฐบาลวางนโยบายการบริหารประเทศไว้ไม่ดีประชาชนก็จะทราบผ่านทางสื่อวิทยุโทรทัศน์และมีปฏิกิริยาต่อต้าน ทำให้รัฐบาลต้องรีบปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนานโยบายต่าง ๆ เสียใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ ดังนั้นสื่อวิทยุโทรทัศน์จึงมีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพทางด้านการวางนโยบายของรัฐได้

2.1.4.2.3 อิทธิพลของวิทยุโทรทัศน์ต่อการสร้างสรรค์ความรู้การศึกษาในปัจจุบันมุ่งที่จะให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์มากกว่าที่จะเรียนรู้จากในห้องเรียนแต่เพียงอย่างเดียว วิธีการใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงที่ช่วยให้การเรียนการสอนมีผลดียิ่งก็คือการใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือช่วยส่งเสริมการศึกษาแก่ประชาชน วิทยุโทรทัศน์สามารถเสนอได้ทั้งภาพ และเสียง จึงสามารถให้ความรู้แก่คนได้ทุกรูปแบบและนับเป็นสื่อที่เหมาะสมที่สุดที่ช่วยยกระดับความรู้ความสามารถของประชากร

2.1.4.3 แนวโน้มของวิทยุโทรทัศน์ทิศทางหรือแนวโน้มที่กำลังเกิดขึ้นสำหรับวิทยุโทรทัศน์ของไทย (ศุภางค์, 2552) อาจมองได้ใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

2.1.4.3.1 การพัฒนาเทคโนโลยีวิทยุโทรทัศน์มีแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาได้แก่ การเปลี่ยนแปลงระบบโทรทัศน์แบบแอนะล็อกไปสู่โทรทัศน์ระบบดิจิทัล มีเหตุอันเนื่องมาจากว่าเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอีกขั้น นั่นคือหลังจากระบบอนาล็อกที่รับชมกันอยู่ในประเทศไทยเข้าสู่จุดอิมพัลส์ก้าวไปสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งสามารถส่งภาพที่มีความละเอียดความคมชัดของภาพสูงกว่ามาตรฐานของวิทยุโทรทัศน์ปกติ นอกจากนั้นยังรวมไปถึงอินเทอร์เน็ตทีวี เป็นเทคโนโลยีที่นำอินเทอร์เน็ตเข้ามาผนวกรวมไว้กับวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความสะดวกสบายและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการรับชมวิทยุโทรทัศน์ของผู้คนในยุคปัจจุบันอย่างแน่นอน

2.1.4.3.2 การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านเนื้อหารายการนับจากร่าง พ.ร.บ. ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 4 มีนาคม 2551 ทิศทางการแข่งขันของผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อและบันเทิงทางโทรทัศน์มีเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การหันมาสนใจช่องสัญญาณเพื่อเป็นเจ้าของสถานีโทรทัศน์ ทั้งในรูปแบบของเคเบิลทีวี และ Satellite TV หรือ ทีวีดาวเทียม เนื่องจากทีวีเหล่านี้มีการนำเสนอเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจงอย่างชัดเจน จะมีผลต่อการวางสื่อโฆษณาสำหรับสินค้าต่าง ๆ สามารถเจาะได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้วิธีการวางสื่อของสถานีโทรทัศน์เหล่านี้ไม่ได้ขายเพียงแต่สปอตโฆษณา แต่เป็นการขายรวมแพ็คเกจทั้งสปอตโฆษณาในรายการ และการทำกิจกรรมการตลาดควบคู่กันไป

2.1.4.3.3 การแข่งขันกันทางธุรกิจสื่อโทรทัศน์มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หลายช่องสถานีต้องปรับกลยุทธ์ทั้งทางด้านเนื้อหาสาระ รูปแบบการนำเสนอ พิธีกร ผู้ประกาศข่าว การสร้างเอกลักษณ์ของรายการ การใช้นโยบายหรือแนวคิดที่แตกต่าง ล้วนแล้วแต่มีส่วนสำคัญในการปรับโฉมกันอยู่ตลอดเวลา

การแข่งขันในวงการธุรกิจสื่อโทรทัศน์มีผลโดยตรงทั้งในส่วนของสถานีโทรทัศน์ที่ทำหน้าที่ส่งสัญญาณภาพและเสียงให้ครอบคลุม และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด ในขณะที่ผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตที่คอยป้อนผลงานที่มีคุณภาพให้เป็นที่ต้องการของผู้ชมกลุ่มเป้าหมายและเป็นที่ถูกใจสปอนเซอร์หรือลูกค้าที่ให้การสนับสนุน รวมถึงผู้ชมที่มีทางเลือกในการบริโภคสื่อเพิ่มมากขึ้นจากการแข่งขันดังกล่าว

2.1.5 เทคโนโลยีวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัล

2.1.5.1 เทคโนโลยีวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัลใช้เทคนิคที่เรียกว่า COFDM (Code Orthogonal Frequency Division Multiplexing) สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศหรือ ITU (International Telecommunication Union) ได้พิจารณาอนุญาตให้ใช้ระบบมาตรฐาน 3 ระบบ (อุดม, 2547) คือ

2.1.5.1.1 ระบบ DVB (Digital Video Broadcasting) พัฒนาโดยกลุ่มประเทศยุโรป

2.1.5.1.2 ระบบ ATSC (Advanced Television System Committee) พัฒนาโดยประเทศสหรัฐอเมริกา

2.1.5.1.3 ระบบ ISDB (Integrated Services Digital Broadcasting) พัฒนาโดยประเทศญี่ปุ่น

การพัฒนายิทยุโทรทัศน์ระบบดีวีบี เอทีเอสซี และไอเอสดีบี ทำให้เกิดผลดีกว่าการส่งวิทยุโทรทัศน์ระบบอนาล็อกทั้ง 3 ระบบมีคุณลักษณะแตกต่างกันในความสามารถเฉพาะและมีความคล้ายกันทางด้านเทคนิค ดังนั้นผลที่ได้รับจากจากพัฒนาจะใกล้เคียงกัน

2.1.5.2 การส่งและรับวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัล เป็นการแพร่กระจายคลื่นออกอากาศโดยใช้คลื่นพาห์ (Carrier Wave) หลายความถี่และบีบอัดสัญญาณภาพและเสียง เพื่อสามารถส่งได้ครั้งละหลายรายการ การส่งออกอากาศใช้ 2 แถบคลื่นคือ

2.1.5.2.1 แถบคลื่นกลุ่ม 2K mode เป็นความถี่คลื่นพาห์จำนวน 1,705 ความถี่ กลุ่มความถี่ดังกล่าวเหมาะสมกับการรับคลื่นวิทยุโทรทัศน์ขณะอยู่ในพาหนะที่เคลื่อนที่ด้วยความเร็วสูง

2.1.5.2.2 แถบคลื่น ขนาด 8K mode เป็นความถี่คลื่นพาห์จำนวน 6,817 ความถี่ นิยมใช้ส่งวิทยุโทรทัศน์แบบเครือข่ายที่ใช้ความถี่เดียวกันออกอากาศโดยไม่เกิดการรบกวน

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช., 2554) กล่าวว่า ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีในการส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลที่ใช้งานในต่างประเทศทั่วโลก อยู่หลายระบบ ได้แก่

1. ATSC (Advanced Television Systems Committee, North American Standard) พัฒนาโดยประเทศสหรัฐอเมริกา

2. DVB-T (Digital Video Broadcasting–Terrestrial) พัฒนาโดยกลุ่มประเทศยุโรป

3. ISDB-T (Integrated Services Digital Broadcasting–Terrestrial) พัฒนาโดยประเทศญี่ปุ่น

4. DMB-T (Digital Multimedia Broadcast–Terrestrial) พัฒนาโดยประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

5. DVB-T2 (Digital Video Broadcasting–Second Generation Terrestrial) พัฒนาโดยกลุ่มประเทศยุโรป เป็นระบบการส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลที่ทันสมัยที่สุดในขณะนี้

2.1.6 ข้อดีและข้อแตกต่างของวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัลและระบบอนาล็อก

วิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัลทำให้เกิดผลดีแก่วงการวิทยุโทรทัศน์หลายประการ และมีข้อดีกว่าวิทยุโทรทัศน์ระบบอนาล็อกที่ใช้อยู่ในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย โดยมีข้อดีและความแตกต่าง (อุดม, 2547) ดังนี้

2.1.6.1 ใช้คลื่นความถี่ที่ออกอากาศเพียงความถี่เดียวสามารถส่งรายการได้จำนวนหลาย ๆ รายการพร้อมกันโดยใช้วิธีการบีบอัดสัญญาณดิจิทัล (Digital Compression) เป็นการประหยัดการใช้ช่องความถี่ในการส่งวิทยุโทรทัศน์ที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งระบบเดิมทำไม่ได้

2.1.6.2 ในเขตพื้นที่เดียวกันสามารถส่งสัญญาณโทรทัศน์ได้โดยไม่ต้องเว้นช่อง เช่น ปัจจุบันส่งวิทยุโทรทัศน์ช่อง 3, 5, 7, 9, 11 เมื่อปรับเปลี่ยนใช้ระบบดิจิทัลสามารถส่งความถี่ออกอากาศโดยไม่ต้องเว้นช่องคือ ช่อง 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 ฯลฯ เรียงตามลำดับได้โดยไม่เกิดการรบกวน โทรทัศน์ระบบเดิมที่ส่งในพื้นที่เดียวกันต้องส่งเว้นช่อง ถ้าเป็นระบบดิจิทัลสามารถส่งได้ทุกช่องทำให้สถานีโทรทัศน์เพิ่มขึ้นในพื้นที่เดียวกันได้

2.1.6.3 วิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัลสามารถกระจายเสียงในระบบบริการร่วมดิจิทัล (ISDB = Integrated Services Digital Broadcasting) ในลักษณะมัลติมีเดีย (Multi-Media) เช่น ใช้งานร่วมกับอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ เพื่อบริการสารสนเทศด้านต่าง ๆ ได้เพิ่มขึ้น เช่น สารสนเทศด้านสายการบิน รถโดยสารระหว่างเมือง ข้อมูลด้านธุรกิจ ฯลฯ เป็นต้น ในบางแห่งอาจจัดบริการในลักษณะโต้ตอบได้ทันที (Interactive Television) โดยที่ระบบเดิมทำได้ยากกว่าและประสิทธิภาพไม่ดี

2.1.6.4 วิทยุกระจายเสียงระบบดิจิทัลใช้กำลังออกอากาศของเครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์น้อยกว่าระบบเดิมคืออนาล็อก ก็ได้ประสิทธิภาพเท่ากันเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและการลงทุน

2.1.6.5 บริเวณที่มีสิ่งกีดขวางคลื่นวิทยุโทรทัศน์หากส่งระบบดิจิทัลสามารถรับสัญญาณโทรทัศน์ได้ดี เช่น ผู้รับอาศัยอยู่ในบริเวณอาคารสูงล้อมรอบ การรับภาพจะไม่เกิดภาพเงาซ้อน ส่วนระบบอะนาล็อกการรบกวนลักษณะนี้มีมาก

2.1.6.6 การส่งวิทยุโทรทัศน์ระบบเครือข่ายสามารถส่งความถี่เดียว (SFN = Single Frequency Network) เท่านั้น ก็ไม่เกิดการรบกวนกัน เป็นการประหยัดการใช้คลื่นความถี่ที่มีอยู่จำนวนจำกัด

2.1.6.7 วิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัล สามารถรับคลื่นวิทยุโทรทัศน์ในยานพาหนะขณะเคลื่อนที่ด้วยความเร็วสูงได้ดี เช่น รถยนต์ รถประจำทาง หรือรถไฟฟ้ามอเตอร์เวย์ที่วิ่งด้วยความเร็วสูงถึง 275 กิโลเมตร การรับภาพมีความชัดเจนเสียงจะแจ่มใสเหมือนรับอยู่ในอาคาร ส่วนระบบเดิมการรับในยานพาหนะขณะเคลื่อนที่จะรับไม่ได้

2.1.6.8 การรับวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัลใช้เครื่องถอดรหัส (IRD = Integrated Receiver Decoder) หรือ Set Top Box เพียงชุดเดียวก็รับได้ทุกระบบ ส่วนระบบเดิมต้องใช้เครื่องแปลงระบบเพื่อรับโทรทัศน์ในแต่ละระบบ

2.1.6.9 ระบบเสียงของวิทยุโทรทัศน์ดิจิทัลเป็นแบบสเตอริโอ (Stereophonic) และเสียงรอบทิศทาง (Surround Sound System) ซึ่งให้ความรู้สึกเหมือนอยู่ในเหตุการณ์จริง

ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการส่งสัญญาณวิทยุโทรทัศน์ระบบดิจิทัลจากบ้านผู้รับในลักษณะ 2 ทาง ผ่านสายอากาศเครื่องรับโทรทัศน์ของผู้รับ กลับไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ที่จัดบริการดังกล่าวให้กับสมาชิก เพื่อให้บริการสารสนเทศ ลักษณะ “บริการมีเดียเมตริก” (Mediametric) เพื่อให้บริการสารสนเทศด้านธุรกิจ การประเมินความคิดเห็นของผู้รับอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับได้ใช้ประโยชน์ในหลายรูปแบบ

2.1.7 โทรทัศน์ดิจิทัลภาคพื้นดินโดยใช้เทคนิค DVB-T2

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2554) ได้นำเสนอไว้ว่า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชมโทรทัศน์ผู้ประกอบการส่งโทรทัศน์จะต้องเตรียมการเปิดการให้บริการใหม่ ในการส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาด เช่นการให้บริการโทรทัศน์ตามคำขอ (Video-On-Demand) โทรทัศน์ความชัดสูง (HDTV) และโทรทัศน์เคลื่อนที่ (โทรทัศน์มือถือ) เป็นความต้องการที่มีการแข่งขันสูงในการเปิดบริการการส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล นอกจากนี้ ผู้ประกอบการส่งโทรทัศน์จะต้องสร้างความยืดหยุ่นเพียงพอเพื่อให้แน่ใจว่า สามารถให้บริการครอบคลุมบริการใหม่ ๆ ได้อย่างไรก็ตามการพัฒนาให้บริการใหม่เพิ่มเติมจะต้องถูกใช้กำหนดในย่านความถี่สำหรับการบริหารส่งโทรทัศน์ ซึ่งมีข้อกำหนดด้านเทคนิคในการที่อุตสาหกรรมการผลิตส่งโทรทัศน์นำมาใช้ในการสาธิตอุปกรณ์ที่พัฒนาใช้กับระบบ DVB-T2 เพื่อเป็นความมั่นใจในการส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล ถูกจำกัดด้วยคลื่นความถี่ที่ใช้งาน การส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินต้องการระบบการส่งโทรทัศน์แบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนอง

ความต้องการในอนาคตที่จะเปิดบริการโปรแกรมใหม่ ๆ โครงการ DVB ได้เริ่มดำเนินการในเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2551 ซึ่งรับผิดชอบในการกำหนดคุณสมบัติทางเทคนิค DVB-T2

DVB-T2 เป็นมาตรฐานการส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลที่ก้าวหน้าและทันสมัยที่สุดที่มีประสิทธิภาพการใช้งานสูงสุดในขณะนี้ สัญญาณมีความคงทนและมีความยืดหยุ่นในการใช้งานได้นำเสนอการผสมสัญญาณ (Modulation) ระบบใหม่สุด และเทคนิคการเข้ารหัสสัญญาณที่มีประสิทธิภาพสูงเท่าที่มีใช้งานในการส่งโทรทัศน์ในคลื่นความถี่ที่ส่งสัญญาณภาพ และเสียง และการบริการส่งข้อมูลที่ใช้สำหรับเครื่องรับโทรทัศน์แบบเคลื่อนที่ (Portable) และเครื่องรับโทรทัศน์แบบมือถือ (Mobile) การใช้เทคนิคใหม่นี้ทำให้ DVB-T2 มีประสิทธิภาพอย่างน้อยสูงกว่า 50% ของประสิทธิภาพการส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลอื่น ๆ ที่ใช้งานในโลก

ความก้าวหน้าในการทดลองใช้งาน DVB-T2 เกิดขึ้นทั่วโลก และได้ผลปรากฏเชิงบวกในการเปิดตัวใช้งานครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2553 และปี พ.ศ. 2554 สหราชอาณาจักรเปิดตัว DVB-T2 หลายประเทศพิจารณาเลือกบริการส่งโทรทัศน์ DVB-T2 ในอนาคตอันใกล้ ประเทศอยู่นอกกลุ่มประเทศยุโรป ได้อยอมรับหรือได้พิจารณาแล้วว่าจะใช้การส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล DVB-T2 คือประเทศ ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย ไทย เคนยา อินเดีย ศรีลังกา และแอฟริกาใต้ นำไปสู่ประเทศที่ใช้งาน DVB-T2 37 ประเทศ รายละเอียดดังตารางที่ 2-1 ดังนี้

ตารางที่ 2-1 ประเทศที่อยู่นอกกลุ่มประเทศยุโรปที่ใช้การส่งโทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัล DVB-T2

ใช้งาน (5)	ทดลอง (9)	รับรอง (10)	รับรอง (SADC) (13)	
- สหราชอาณาจักร	- เบลารุส	- ออสเตรเลีย	- แองโกลา	- โมซัมบิก
- อิตาลี	- เดนมาร์ก	- สาธารณรัฐเช็ก	- บอตสวานา	- นามิเบีย
- สวีเดน	- เยอรมันนี	- อินเดีย	- สาธารณรัฐ-คองโก	- เซเชลส์
- ฟินแลนด์	- คาซัคสถาน	- เคนยา	- ประชาธิปไตย	- สวาซิแลนด์
- แชมเปียน	- มาเลเซีย	- เซอร์เบีย	- เลโซโท	- แทนซาเนีย
	- รัสเซีย	- สิงคโปร์	- มาดากัสการ์	- ซิมบับเว
	- สเปน	- สโลวะเกีย	- มาลาวี	
	- สวิสเซอร์แลนด์	- แอฟริกาใต้	- มอริเชียส	
	- ไทย	- ศรีลังกา		
		- ยูเครน		

ที่มา : คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2554)

2.1.8 บทสรุปเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัล

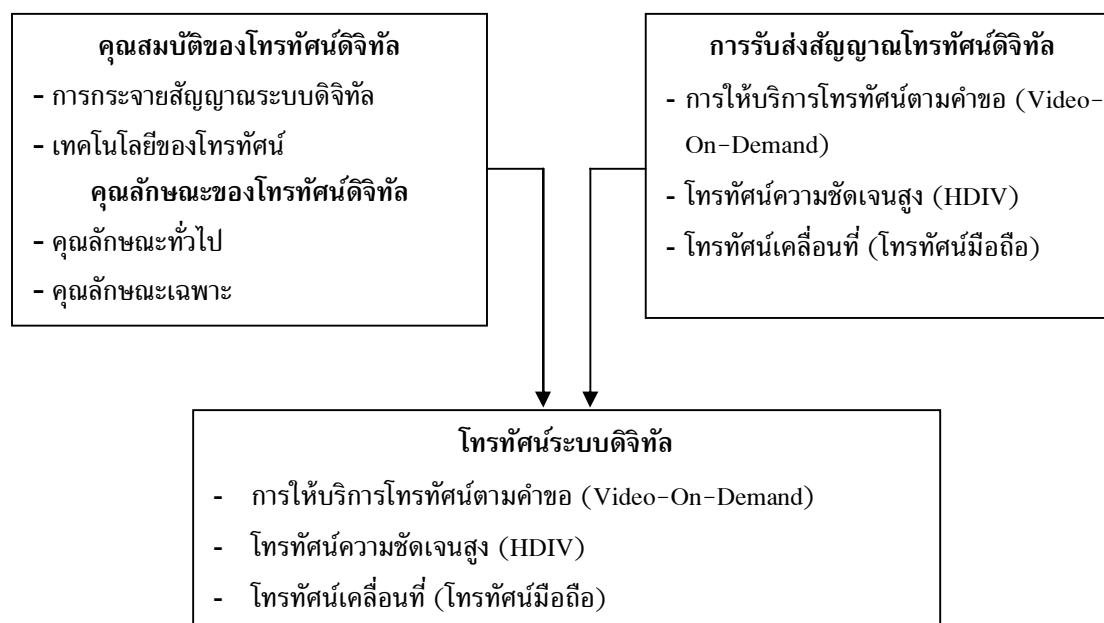
การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ดิจิทัลมาใช้นี้

โทรทัศน์ดิจิทัล (Digital Television) หมายถึง การกระจายสัญญาณภาพวิดีโอและเสียงของวิทยุโทรทัศน์ด้วยระบบการแพร่สัญญาณคลื่นโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ด้วยวิธีการเข้ารหัสสัญญาณเป็นแบบดิจิทัล และที่ให้ความคมชัดของภาพและเสียงในแง่ของการส่งสัญญาณ (สยามยินเทลิเจนซ์ยูนิท, 2556; งาม, 2557) ซึ่ง HDTV (High Definition Television) เป็นเทคโนโลยีของโทรทัศน์รุ่นใหม่ ที่มีอัตราส่วนของจอภาพ (Aspect Ratio) กว้างขึ้น ให้ความคมชัดของภาพแสง สี และเสียงระบบดิจิทัล (นภาพรณ์และอมรมาศ, 2547)

คุณลักษณะของวิทยุโทรทัศน์ ได้แก่ (1) การส่งและรับที่มีทั้งภาพและเสียง และ (2) โทรทัศน์ปฏิสัมพันธ์ (สุทธิ, 2555) และคุณลักษณะเฉพาะของโทรทัศน์ดิจิทัล ได้แก่ (1) สามารถทำระบบประเมินคุณภาพรายการโทรทัศน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ชม (2) สามารถทำการสำรวจความนิยม (โพลล์) หรือแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ชมพิมพ์ข้อคิดเห็นมายังรายการแบบสด ๆ ได้ (ผ่านทางรีโมทหรือทางโทรศัพท์มือถือ) หรือมีแอปพลิเคชัน (3) สามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมกรรมการรับชมที่แท้ (4) สามารถรู้ว่าใครกำลังดูรายการอยู่ดูจบหรือไม่ระหว่างดูทำอะไร และ (5) ปฏิสัมพันธ์กับผู้ชม (งาม, 2557)

การรับส่งโทรทัศน์ดิจิทัลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาด 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) การให้บริการโทรทัศน์ตามคำขอ (Video-On-Demand) (2) โทรทัศน์ความชัดเจนสูง (HDIV) และ (3) โทรทัศน์เคลื่อนที่ (โทรทัศน์มือถือ) (กสทช., 2554)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ดิจิทัล ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัลเพื่อการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2-1 คุณลักษณะของโทรทัศน์ดิจิทัล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานโทรทัศน์ทางการศึกษา

2.2.1 ความเป็นมาของสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา

สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จัดอยู่ในช่องที่ไม่แสวงหากำไร โดยมาตรา 11 กำหนดไว้ว่าผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะต้องเป็น (1) กระทรวง ทบวง กรม องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐที่มีใช้รัฐวิสาหกิจ (2) สมาคม มูลนิธิ หรือนิติบุคคลอื่น ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจ และ (3) สถาบันอุดมศึกษา เพื่อการใช้ประโยชน์ด้านการเรียน การสอน หรือการเผยแพร่ความรู้สู่สังคม (สุชาติ, 2556)

จุดเริ่มต้นมาจากแผนพัฒนาการศึกษาของประเทศไทยปี พ.ศ. 2503 ที่ให้มีการขยายชั้นเรียนภาคบังคับจากระดับชั้นประถมศึกษาที่ 4 มาเป็นชั้นประถมศึกษาที่ 7 ทำให้เกิดปัญหาโรงเรียนมีจำนวนไม่สมดุลกับจำนวนนักเรียนที่เพิ่มขึ้น จึงได้มีการจัดตั้งโครงการจัดรายการโทรทัศน์เทศบาลนครกรุงเทพขึ้นทดลองขึ้น และเริ่มจัดรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม ปี พ.ศ. 2507 ในรูปแบบของโทรทัศน์วงจรเปิด หลังจากนั้นกระทรวงศึกษาธิการก็ได้จัดรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาขึ้น โดยมีศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาสังกัดกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้ดำเนินงานในชื่อว่า โครงการของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาด้านโทรทัศน์ศึกษา มีระยะเวลา 4 ปี โดยเริ่มในปี พ.ศ. 2516 และเสร็จสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2519 ลักษณะของรายการเป็นแบบ Educational Television Program คือส่งเสริมความรู้

ทางด้านวิชาการ ศิลปวัฒนธรรม อาชีพ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่นักเรียนและประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อ คือ (1) เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้อุปกรณ์การสอนช่วยการสอนของครู และ (2) เป็นแหล่งให้มีการพัฒนาทางด้านปัญญา และปลูกฝังทัศนคติที่ดีแก่เด็กซึ่งเป็นกำลังของชาติในอนาคต ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 กระทรวงศึกษาธิการก็ได้จัดตั้งกรมการศึกษานอกโรงเรียนขึ้น จึงได้โอนศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาให้เข้าสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม ปี พ.ศ. 2522 ส่วนระบบโทรทัศน์วงจรปิด ของสถาบันการศึกษาในประเทศไทยนั้นเริ่มต้นจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นำมาใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2506 เพื่อแก้ปัญหาจำนวนนักศึกษาที่มีมากเกินไปจนมีอาจารย์ผู้สอนไม่เพียงพอ และมีห้องเรียนจำกัด หลังจากนั้นคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เริ่มนำมาใช้ในปี พ.ศ. 2507 โดยมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อใช้ประกอบในรายการที่บันทึกอย่างประณีต นอกจากนี้ก็มีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำสื่อวิทยุโทรทัศน์มาใช้ในการสอนแบบจุลภาค (Micro Teaching) เพื่อใช้ปรับปรุงการสอนของนิสิตฝึกสอนและอาจารย์พิเศษ พร้อมทั้งยังมีโครงการขยายงานให้กว้างขวางออกไปอีก และในปี พ.ศ. 2514 ได้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา คือมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิด รับนักศึกษาโดยไม่มีการสอบคัดเลือกและไม่บังคับให้เข้าฟังบรรยาย มีการใช้สื่อวิทยุโทรทัศน์ประกอบการเรียนการสอนทั้งที่เป็นวิทยุโทรทัศน์วงจรปิดและวิทยุโทรทัศน์ในระบบ UHF (Ultra High Frequency) เพื่อแก้ปัญหานักศึกษาล้นชั้นเรียนและห้องเรียนที่มีจำกัด ในปี พ.ศ. 2521 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชจึงได้ถูกจัดตั้งขึ้นให้เป็นมหาวิทยาลัยในระบบเปิดที่ดำเนินการสอนโดยใช้ระบบการศึกษาทางไกล ซึ่งนับเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแห่งแรกในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกลเพื่อเอื้ออำนวยให้นักศึกษาผ่านสื่อการสอนประเภทต่างๆ หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2531 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 ในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ ก็ได้จัดตั้งขึ้นโดยวัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์และความมั่นคงของรัฐ รวมทั้งการให้บริการด้านข่าวสาร การให้ความรู้ และการให้การศึกษา (สมเกียรติ, 2540)

สถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมทางการศึกษา ตอบสนองการศึกษาตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2553) ได้กล่าวถึงไว้ว่า การศึกษา (Education) ถือเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นธรรมชาติและเทคโนโลยี การสั่งสอน ฝึกฝน อบรม บ่มนิสัย การเลียนแบบ การปรับพฤติกรรม กระบวนการคิด และสร้างสรรค์ความรู้ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาการทางกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา คุณธรรม และจริยธรรม ตามความสามารถของบุคคลทุกวัยตลอดชีวิต

2.2.2 คุณลักษณะของสถานียุทธศาสตร์ทางการศึกษา

คุณลักษณะของสถานียุทธศาสตร์ทางการศึกษา ที่จำแนกตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ประเภทบริการสาธารณะมักมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้และการศึกษา เช่น สถานียุทธศาสตร์บีบีซี, เอบีซี และเอ็นเอชเค เป็นต้น หรือสถานียุทธศาสตร์ของรัฐ เช่น สถานียุทธศาสตร์ช่อง 11 และช่อง 9 อ.ส.ม.ท. นอกจากนี้ยังมีช่องทางการศึกษาทางไกลทางสถานีระบบบอกรับสมาชิกยูบีซีจัดว่าเป็นสถานที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา (อุบลรัตน์และคณะ, 2550) ที่เข้าถึงผู้รับสาร เป็นแหล่งความรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การศึกษาทางไกลที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก (สุมาลี, 2549) เพราะเป็นวิธีการจัดการศึกษาที่เอื้อต่อสภาพสังคมในปัจจุบัน ซึ่งการเรียนรู้เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับทุกคน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีภาระรับผิดชอบมากมายไม่พร้อมที่จะเข้าเรียนในระบบชั้นเรียนได้ การศึกษาทางไกลช่วยให้การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ไม่ว่ากลุ่มเป้าหมายจะอยู่ใกล้หรือไกลเพียงใด ประกอบการงานใดก็สามารถเรียนรู้ได้ การศึกษาทางไกลช่วยให้ผู้ที่ประกอบอาชีพแล้ว ได้มีโอกาสยกระดับความรู้ของตนเองช่วยให้โอกาสแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และช่วยให้โอกาสแก่บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกันอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ยกตัวอย่างสถานียุทธศาสตร์ทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนทางไกลตามปณิธานของมหาวิทยาลัย (สมประสงค์และคณะ, 2544) โดยครอบคลุมภารกิจ ไม่ว่าจะเป็น (1) หลักการและปรัชญา (2) บทบาทและกลุ่มเป้าหมาย (3) รูปแบบและระบบ (4) การจัดการ (5) สื่อและเทคโนโลยี (6) การเรียนการสอน (7) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (8) สารสนเทศ และ (9) การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา และนอกจากนี้ยังมีการจัดการศึกษาในรูปแบบอื่น ๆ โดยใช้สื่อทางด้านยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ก็เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาของการศึกษาตลอดชีวิต

คุณลักษณะของวิทยุยุทธศาสตร์ที่สามารถเข้าถึง “มวลชน” กระจายโอกาสทางการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณสมบัติของสื่อในการถ่ายทอด และส่งต่อความรู้ วิทยาการขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม รวมถึงการปลูกฝังทัศนคติ และค่านิยมของคนรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่งได้อย่างอัครรรย (เอกธิดา, 2553) ยกย่องสร้างสรรคความรู้ของคนในสังคมซึ่งมีความแตกต่างให้สามารถดำรงชีวิตร่วมกันได้อย่างสงบสุข

2.2.3 บทบาทหน้าที่วิทยุยุทธศาสตร์เพื่อการศึกษา

วิทยุยุทธศาสตร์ มีบทบาทหน้าที่ในการให้ความรู้การศึกษาแก่ประชาชนทั้งในระบบโรงเรียน (In-School) และนอกระบบโรงเรียน (Out-School) โดยที่วิทยุยุทธศาสตร์เหมาะแก่การให้ความรู้และการศึกษาเนื่องจากสามารถนำความรู้และการศึกษาไปถึงกลุ่มเป้าหมายและประชาชนทั่วไปได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว โดยนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ เหมาะสมต่อการเรียนรู้ และรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ทำให้การเผยแพร่ความรู้และการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งบทบาทหน้าที่วิทยุยุทธศาสตร์เพื่อการศึกษา มีดังนี้ (ภัสวลิ, 2547)

2.2.3.1 หน้าที่ในการให้ความรู้และการศึกษาเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งของวิทยุโทรทัศน์ เนื่องจากการศึกษาเป็นรากฐานเบื้องต้นของการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน สื่อมวลชนสามารถที่จะทำหน้าที่ในการให้ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวของประชาชนให้เข้ากับการพัฒนาสังคมได้ โดยการให้ความรู้แก่ประชาชนทั้งในเรื่องการอ่านออกเขียนได้ การปรับปรุงการกินอยู่ และการประกอบอาชีพ

2.2.3.2 หน้าที่วิทยุโทรทัศน์ในฐานะสื่อมวลชนมีหน้าที่ในการให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยถ่ายทอดวิชาความรู้ เพื่อพัฒนาบุคคลทั้งในระบบโรงเรียน และนอกโรงเรียน เราสามารถได้รับความรู้รอบตัว ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพ ตลอดจนวิทยาการใหม่ ๆ จากรายการทางวิทยุโทรทัศน์ โดยไม่ต้องเข้าเรียน ในขณะเดียวกันรายการวิทยุโทรทัศน์ก็สามารถทำหน้าที่เป็นสื่อหลัก หรือสื่อเสริมของการเรียนการสอนในห้องเรียนได้เช่นกัน

นอกจากนั้นยังมีบทบาทเพื่อพัฒนาการศึกษาใน 2 ลักษณะ (สุรสิทธิ์, 2548) คือ (1) ใช้ในการสอน ให้รู้หนังสือมี 3 รูปแบบ คือ 1.1 ใช้อาสาสมัครช่วยสอนหนังสือ ให้คนที่ไม่รู้หนังสือ โดยใช้สื่อทางวิทยุโทรทัศน์ 1.2 ให้โรงเรียนเป็นผู้จัดสอนในโรงเรียน โดยมีครูทำหน้าที่สอนเด็ก และสอนผู้ใหญ่ที่ไม่รู้หนังสือ เป็นการศึกษาผู้ใหญ่ โดยใช้วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อช่วยในการสอน 1.3 การใช้สื่อวิทยุโทรทัศน์ ในการสอนแบบนอกโรงเรียนแก่ผู้ไม่รู้หนังสือ (2) ใช้ในการศึกษาทั่วไป ช่วยในการพัฒนาคุณภาพของการศึกษา

2.2.3.3 หน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) เหตุผลที่ประเทศต่าง ๆ เกือบทั่วโลกใช้วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อในการให้การศึกษา มีหลายประการคือ (สุทธิติ, 2555)

2.2.3.3.1 วิทยุโทรทัศน์ เป็นสื่อที่ให้เสียงหรือให้ทั้งภาพและเสียงได้ในเวลาพร้อมกัน กระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายเกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ของตนได้ด้วยการผสมผสานระหว่างคำพูด ดนตรี และเสียงประกอบ รวมทั้งภาพประกอบ แล้วแต่กรณี

2.2.3.3.2 วิทยุโทรทัศน์ มีราคาไม่แพง ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้า และการคมนาคม สะดวกในการใช้หรือพกพา และสามารถติดตามดูและฟังได้ขณะทำกิจกรรมอื่น ๆ

2.2.3.3.3 วิทยุโทรทัศน์ สามารถส่งสัญญาณการแพร่ภาพและการกระจายเสียง ได้ครอบคลุมในอาณาเขตที่กว้างไกลด้วยระบบทางเทคนิคที่ได้ดำเนินการ เช่น ระบบ เอ.เอ็ม ระบบ เอฟ.เอ็ม เป็นต้น

2.2.3.3.4 การผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์ในปัจจุบันยังสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อย เมื่อเทียบเคียงกับสื่ออื่น เช่น ภาพยนตร์ วิดีโอ ดังนั้น จึงเป็นการประหยัดเงินตรา และเหมาะสมสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา

2.2.4 ประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ในการให้ความรู้และการศึกษา

วิทยุโทรทัศน์ทำหน้าที่ในการให้ความรู้การศึกษาผ่านรายการ 2 ประเภท (กมลและนิตยา, 2542) ได้แก่ รายการความรู้ทั่วไป (General Educational Programme) และรายการเพื่อการสอน (Instructional Programme)

2.2.4.1 รายการความรู้ทั่วไป เป็นการใช้วิทยุโทรทัศน์เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป วัตถุประสงค์ของรายการ เป็นการพัฒนาผู้ชมให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ในลักษณะของการอธิบายชี้แจง ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 6 ประเภทคือ

2.2.4.2 รายการความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง ซึ่งหมายถึง ข้อเท็จจริงที่เป็นมาในอดีต หรือข้อเท็จจริงปัจจุบันที่ควรค่าแก่การนำมาเผยแพร่ เช่น ข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ ประวัติบุคคล ฯลฯ

2.2.4.3 รายการความรู้ด้านวิชาการ หมายถึง ความรู้ด้านวิชาการต่าง ๆ ในแง่มุมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต เช่น ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สาธารณสุข โภชนาการ การธนาคาร ฯลฯ

2.2.4.4 รายการความรู้ด้านทักษะ หมายถึง รายการที่สอนวิธีปฏิบัติ หรือดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น วิธีการเจียไม้แบบอย่างปลอดภัยสำหรับเกษตรกร ทักษะการประดิษฐ์ดอกไม้จากวัสดุเหลือใช้สำหรับแม่บ้านทั่วไป ฯลฯ

2.2.4.5 รายการความรู้ด้านสภาพการณ์ของสังคม หมายถึง รายการที่สอดส่องดูแลความเป็นไปของสังคมและนำมาบอกเล่าเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงสภาพการณ์ และสามารถกำหนดวิถีทางในการดำเนินชีวิตได้ โดยเนื้อหาของรายการอาจประกอบด้วย เรื่องราวที่เป็นประเด็นปัญหาในสังคม หรือเรื่องราวที่สังคมจำเป็นต้องรับรู้และเข้าใจ เช่น ความรุนแรงของปัญหายาเสพติดและวิธีป้องกัน ฯลฯ

2.2.4.6 รายการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางสังคม หมายถึง รายการที่นำเสนอประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นในสังคม เพื่อให้ผู้ชมได้ตระหนักและนำประสบการณ์จริงนั้นไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น รายการสัมภาษณ์ผู้ประสบความล้มเหลวทางธุรกิจซึ่งสามารถต่อสู้ชีวิตต่อไปได้

2.2.4.7 รายการความรู้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง รายการที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ความรู้ด้านใดด้านหนึ่ง และนำผู้ชมเข้ามามีส่วนร่วมรายการโดยกระตุ้นให้มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เช่น รายการตอบปัญหาเชิงจิตวิทยาที่เปิดโอกาสให้ผู้ชมได้พูดคุยกันถึงปัญหาชีวิต และมีการเสนอแนะจากจิตแพทย์เป็นต้น รายการประเภทนี้มีให้เห็นไม่มากนักในประเทศไทย แต่ได้รับความนิยมอย่างสูงในต่างประเทศ

2.2.4.8 รายการเพื่อการสอน เป็นการใช้สื่อวิทยุโทรทัศน์เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียน และนอกระบบโรงเรียน วัตถุประสงค์ของรายการเพื่อการสอนนี้ เพื่อใช้ในการสอนโดยตรง เนื้อหาสาระของรายการที่นำเสนอต้องมีความสอดคล้องกับหลักสูตร

การศึกษาในระดับหนึ่งระดับใดของสถาบันการศึกษาหรือสอดคล้องกับหลักสูตรที่จัดขึ้นแก่กลุ่มผู้สนใจเฉพาะเรื่อง ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการอาชีพ การพัฒนาวิถีชีวิต กลุ่มเป้าหมายหลักของรายการเพื่อการสอนทั้งในระบบ และนอกระบบโรงเรียน คือ ผู้เรียน ซึ่งรายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อการสอน หรือโทรทัศน์การศึกษาเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2503 ซึ่งเป็นปีที่ขยายการศึกษาภาคบังคับระดับประถมศึกษาจาก 4 ปี เป็น 7 ปี โทรทัศน์การศึกษาถือกำเนิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ และครู โดยกระทรวงศึกษาธิการร่วมกับเทศบาลนครกรุงเทพ และสถานีโทรทัศน์ช่อง 4 ในขณะนั้นจัดรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษานักเรียนและประชาชนทั่วไป ในระบบวงจรปิด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเภทได้ดังต่อไปนี้

2.2.4.8.1 รายการทำหน้าที่สอนทั้งหมด คือ รายการซึ่งทำหน้าที่ในการสอนอย่างสมบูรณ์ภายในตัวเอง ดังนั้นรายการจึงทำหน้าที่เสมือนเป็นครูผู้สอนในชั้นเรียนที่กำลังทำการสื่อสารกับผู้เรียนโดยตรง

2.2.4.8.2 รายการทำหน้าที่สอนเนื้อหาหลัก คือ รายการซึ่งทำหน้าที่สอนเฉพาะเนื้อหาสำคัญของหัวข้อการสอน ผู้สอนในชั้นเรียนต้องแนะนำรายการและชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ของรายการกับหัวข้อการสอนในชั้นเรียนในขณะนั้น

2.2.4.8.3 รายการทำหน้าที่เสริมการสอน คือ รายการซึ่งทำหน้าที่เพิ่มเติมเนื้อหาของการเรียนการสอนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยนำคุณลักษณะพิเศษของสื่อมาใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น การทำภาพกราฟิกเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจวิธีการทดลองทางวิทยาศาสตร์ให้ชัดเจนลึกซึ้งขึ้น เป็นต้น

มหาวิทยาลัยเปิดแห่งสหราชอาณาจักร (The Open University of The United Kingdom) ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีการนำวิทยุโทรทัศน์มาใช้ในการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ได้ระบุลักษณะการใช้วิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษาไว้ดัง (ภัสวลี, 2547) ต่อไปนี้ (1) ลักษณะรายการเพื่อการศึกษาที่นำเสนอในวิทยุโทรทัศน์ ได้แก่ 1.1 รายการสอนตรงประเภทบรรยาย 1.2 รายการเสริมบทเรียนให้ชัดเจน และเข้าใจง่ายขึ้น 1.3 รายการที่นำเสนอข้อมูลทั่วไป เช่น ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ สภาพการณ์ทางสังคม 1.4 รายการที่แสดงความคิดเห็นของนักวิชาการ หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านต่างๆ และ 1.5 รายการอภิปรายทางวิชาการเพื่อนำเสนอมุมมองที่ต่างกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (2) ลักษณะรายการเพื่อการศึกษาที่เหมาะสมกับการนำเสนอ ได้แก่ รายการทางวิทยาศาสตร์ หรืออื่น ๆ ที่ต้องมีการสาธิตทดลองในห้องปฏิบัติการ การนำเสนอด้วยภาพนิ่ง ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว ภาพสามมิติ และการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มทักษะปฏิบัติ เป็นต้น

2.2.5 บุคลากรด้านการผลิตวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษา

บุคลากรที่เกี่ยวข้องทางด้านวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายใหญ่ ๆ คือ บุคลากรด้านการผลิตรายการ บุคลากรด้านเทคนิค และบุคลากรสนับสนุนการผลิตรายการ (วสันต์, 2533) ประกอบไปด้วย

2.2.5.1 บุคลากรด้านการผลิตรายการหมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการโทรทัศน์ได้สมบูรณ์ ได้แก่ ผู้ผลิตรายการและผู้ช่วย ผู้กำกับรายการและผู้ช่วย ผู้เขียนบท ผู้กำกับการแสดง และผู้ปรากฏตัวในรายการ

2.2.5.1.1 ผู้ผลิตรายการ (Producer) หรือผู้อำนวยการสร้างเป็นผู้บริหารงานสูงสุดของการผลิตรายการหนึ่ง ทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ ซึ่งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ทางด้านการผลิตรายการโทรทัศน์เป็นอย่างดี อาจจะควบคู่กับความรู้ทางด้านการศึกษาด้วยก็ดียิ่ง รวมทั้งความสามารถในการบริหารงาน หน้าที่ของผู้ผลิตรายการได้แก่

- ก) บริหารงานทั่วไปในการผลิตรายการเทปโทรทัศน์
- ข) ศึกษาและวิจัยเนื้อหาที่จะผลิต
- ค) สร้างสรรค์ความคิดในการผลิตรายการ
- ง) ประสานงานฝ่ายต่าง ๆ ในการผลิตรายการ
- จ) ตรวจสอบรายการที่ผลิตออกมาแล้ว

2.2.5.1.2 ผู้ช่วยผู้ผลิตรายการ (Producer Assistant) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า P.A เป็นเหมือนเลขานุการของผู้ผลิตรายการ ที่จะเป็นมือไม้ในการบริหารงาน การผลิตให้ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพ ตำแหน่งนี้จึงต้องเป็นผู้ที่มีความกว้างขวางในวงการต่าง ๆ มนุษย์สัมพันธ์ดี หน้าที่ของผู้ช่วยผู้ผลิตรายการได้แก่

- ก) ช่วยการบริหารงานและผลิตรายการ
- ข) ติดต่อบุคลากรต่าง ๆ ที่จะมาร่วมการผลิตรายการ
- ค) ติดต่อจัดสิ่งจำเป็นใช้ในการผลิตรายการ

2.2.5.1.3 ผู้กำกับรายการ (Production Director) จัดเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดขณะกำลังผลิตรายการ เป็นผู้สร้างสรรค์รายการให้ออกมาอย่างมีความหมายต่อผู้ชม โดยใช้องค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งบทโทรทัศน์ ฉาก แสง เสียง และตัวละครหรือผู้ร่วมรายการ จึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านวิทยุโทรทัศน์อย่างสูงพอ ๆ กับความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาออกมาเป็นศิลปะ หน้าที่ของผู้กำกับรายการได้แก่

ก) ร่วมกับผู้ผลิตรายการในการสร้างสรรค์รายการออกมาให้ดีที่สุด

- ข) ศึกษาและวิจัยเนื้อหาที่จะผลิต
- ค) ออกแบบเวทีร่วมกับผู้เขียนบท
- ง) สร้างสรรค์งานโทรทัศน์ด้านมุกตลก การสร้างความสัมพันธ์

ของภาพ และการใช้ภาพพิเศษ

- จ) ควบคุมและสั่งการฝ่ายต่าง ๆ ในขณะผลิตรายการ

2.2.5.1.4 ผู้ช่วยผู้กำกับรายการ (Director Assistant) เป็นผู้ช่วยผู้กำกับรายการในขณะผลิตรายการและการเตรียมการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การนับเวลาก่อนให้สัญญาณมือ การจับเวลา การเรียกภาพต่าง ๆ หรืออื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.1.5 ผู้เขียนบทโทรทัศน์ (Script Writer) เป็นผู้ที่นำความคิดที่ผู้ผลิตรายการรับมา มาขยายเรียงลำดับและสร้างสรรค์ โดยยึดพื้นฐานที่กลุ่มนักการศึกษาออกแบบไว้ จะต้องเป็นคนที่มีความรู้ทางการผลิตรายการโทรทัศน์ พอ ๆ กับความสามารถทางด้านภาษา และการเขียน หน้าที่ของผู้เขียนบทมีดังนี้

ก) ร่วมกับผู้ผลิตรายการ หรือผู้กำกับรายการในการศึกษา และวิจัยเนื้อหาที่จะผลิตรายการ

ข) สร้างสรรค์การนำเสนอเนื้อหานั้นให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ออกแบบได้แล้ว

ค) ออกแบบเวทีร่วมกับผู้กำกับรายการ

ง) เขียนบทโทรทัศน์

2.2.5.1.6 ผู้กำกับเวที (Floor manager) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่เสมือนตัวแทนผู้กำกับรายการในห้องจัดรายการ คอยควบคุมทุกอย่างในห้องนี้ทั้งก่อนและระหว่างการผลิตรายการให้ดำเนินไปอย่างดีที่สุด จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ด้านการผลิตรายการโทรทัศน์ และความรู้ด้านสัญญาณต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำกับเวที รวมทั้งปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี หน้าที่ของผู้กำกับเวทีมีดังนี้

ก) ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับคำสั่งจากผู้กำกับรายการ

ข) ดูแลความเรียบร้อยในห้องสตูดิโอ

ค) ให้สัญญาณต่าง ๆ แก่ผู้ร่วมรายการ

ง) ดูแลและเอาใจใส่แขกที่มาร่วมรายการ

2.2.5.1.7 ผู้ร่วมรายการ (Television Talent) หมายถึงบุคคลที่ปรากฏตัวหน้ากล้องโทรทัศน์ ซึ่งมีอยู่ 4 ประเภทคือ

ก) ผู้ดำเนินรายการ (Moderator) เป็นผู้ทำให้รายการดำเนินไปโดยบรรยายนำซักถามปัญหา และสรุปประเด็นสำคัญต่าง ๆ ใช้ในการสนทนา

ข) พิธีกร (Master of Ceremony) เป็นผู้นำรายการที่เป็นพิธีกรหรือรายการโชว์ต่าง ๆ

ค) ผู้ร่วมรายการ (Guest) เป็นผู้ที่ได้รับเชิญมาร่วมรายการนั้น ๆ ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากรผู้ร่วมอภิปราย

ง) ผู้แสดง (Actor and Actress) เป็นตัวละครในรายการละคร หรือผู้แสดงในรายการประเภทดนตรี รายการโชว์

2.2.5.2 บุคลากรด้านเทคนิคเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์ทางด้านโทรทัศน์ในการผลิตรายการ ซึ่งจะต้องได้รับการฝึกฝนมาโดยเฉพาะ

2.2.5.2.1 ผู้กำกับเทคนิค (Technical Director) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ควบคุมแผนผังควบคุมรายการ เลือกภาพทำภาพพิเศษตามความต้องการของผู้กำกับการรายการ จะต้องมีความรู้ด้านการผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์ การใช้แผนผังควบคุมรายการ และหากเป็นไปได้ในการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านโทรทัศน์ด้วย

2.2.5.2.2 ผู้กำกับเสียง (Sound Director) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ควบคุมระบบเสียงทั้งหมดของรายการ โดยควบคุมแผนผังควบคุมเสียง เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องบันทึกเทปเสียง ไมโครโฟนต่าง ๆ หรือในบางแห่งจะต้องเป็นคนออกแบบเสียงประกอบให้กับรายการตามความต้องการของผู้กำกับการรายการด้วย

2.2.5.2.3 ผู้กำกับแสง (Light Director) เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ควบคุมระบบแสงของรายการ ออกแบบแสงไฟให้กับรายการ จึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องไฟฟ้า และการจัดแสงสำหรับรายการวิทยุโทรทัศน์เป็นอย่างดี

2.2.5.2.4 ผู้ควบคุมสัญญาณภาพ (Video Control Engineer) ในห้องผลิตรายการโทรทัศน์ขนาดใหญ่ที่มีอุปกรณ์ระดับชาติ จะต้องผู้ควบคุมสัญญาณภาพ เพื่อให้ได้ภาพและสีที่มีคุณภาพออกมามากที่สุด เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องเทคนิคทางการเกิดภาพของวิทยุโทรทัศน์ การควบคุมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

2.2.5.2.5 ช่างภาพโทรทัศน์ (Cameraman) เป็นผู้ควบคุมกล้องโทรทัศน์เพื่อจับภาพออกมาให้ได้ตามความต้องการของผู้กำกับการรายการ จึงต้องมีความสามารถด้านการถ่ายภาพสูง รวมทั้งการใช้กล้องโทรทัศน์อย่างดี

นอกเหนือจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่เทคนิคอื่น ๆ เกี่ยวข้องอีก เช่น คนควบคุมไมโครโฟน เจ้าหน้าที่ควบคุมเทเลซีน เจ้าหน้าที่บันทึกเทปโทรทัศน์ ฯลฯ

2.2.5.3 บุคลากรสนับสนุนการผลิตรายการ เป็นคนที่ช่วยให้รายการมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากงานเทคนิค

2.2.5.3.1 ผู้กำกับศิลปะ (Art Director) มีหน้าที่ในการออกแบบฉาก วัสดุรายการกราฟิกต่าง ๆ ที่ใช้ในรายการ จึงต้องมีความรู้ด้านศิลปะ ด้านสถาปัตยกรรมหรือทัศนศิลป์อย่างดี เข้าใจที่จะออกแบบให้เหมาะสมกับรายการโทรทัศน์มากกว่าออกแบบเพื่อใช้งานจริงในด้านนี้ จะต้องเป็นผู้ช่วยอีกหลายคน เช่น เจ้าหน้าที่สร้างฉาก เจ้าหน้าที่จัดฉาก เจ้าหน้าที่กราฟิก ฯลฯ

2.2.5.3.2 ผู้ควบคุมการแต่งหน้า (Make-up Specialist) ทำหน้าที่แต่งหน้าและทรงผมของผู้ร่วมรายการให้ตรงกับความต้องการของรายการต่าง ๆ เช่น เพื่อความสวยงามให้ดูดีขณะออกรายการ และให้สมกับบทบาทขณะนั้น เช่น เหมาะกับวัยที่กำลังแสดงอยู่ รวมทั้งบาดแผลหรืออื่น ๆ ที่เป็นความต้องการของเรื่อง ผู้ทำหน้าที่นี้จึงไม่เพียงแต่มีความรู้ในด้าน

การเสริมสวยเท่านั้น แต่ต้องรู้และเข้าใจในการตกแต่งใบหน้าและทรงผมสำหรับการแสดงด้วย รวมถึงการแต่งหน้าทางเทคนิคด้วย

2.2.5.3.3 ผู้ควบคุมการแต่งกาย (Costume Specialist) ทำหน้าที่ในการออกแบบเครื่องแต่งกายให้แก่ผู้ร่วมรายการ จะต้องเป็นคนที่รู้ในเรื่องวัฒนธรรมท้องถิ่น วัฒนธรรมระหว่างชาติของยุคต่าง ๆ ด้วยให้เป็นหมวดหมู่เพื่อใช้ในครั้งต่อ ๆ ไปอีก

นอกจากนี้ยังขอล่าวถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการโทรทัศน์โดยเฉพาะในสถานศึกษาโดยตรงนั่นก็คือ บุคคลที่ให้ความรู้ในการถ่ายทอดการศึกษาที่เรียกกันว่า "ครู" ที่ส่วนใหญ่ร่วมเป็นส่วนหนึ่งของรายการประจำสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา โดยขอล่าวถึงข้อปฏิบัติต่าง ๆ ในการพัฒนาครู 8 ประการ (ลินดาและแอน, 2556) ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในด้านการเรียนการสอนดังนี้ (1) ครูต้องมีคุณภาพ มีการออกแบบหลักสูตรและการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาคุณภาพครูในรูปแบบสามัญที่เป็นรูปแบบเดียวกันมากขึ้น (2) ผลิตภาคทฤษฎีกับภาคปฏิบัติบูรณาการงานแบบคลินิก (วินิจฉัยและแก้ไขข้อผิดพลาด) ที่มีสร้างแบบจำลองใหม่ ๆ ให้แก่ผู้เรียน (3) ใช้มาตรฐานวิชาชีพครูที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ มีการประเมินความรู้และทักษะที่สำคัญ (4) การสร้างแบบประเมินการปฏิบัติงานของครูตามมาตรฐานวิชาชีพ (5) สร้างแบบจำลองอุปนิสัย (สรุปจากสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง) เพื่อส่งเสริมและให้คำปรึกษาด้านทักษะ มีการวางแผนร่วมกัน รวมทั้งมีการจัดทำรายการของข้อปฏิบัติ (6) สนับสนุนข้อคิดการพัฒนาศาสตร์ครูที่จะช่วยส่งเสริมให้ครูเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอทั้งภายในและระหว่างโรงเรียนและมหาวิทยาลัย (7) ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพที่จะช่วยให้ครูได้รับการพัฒนา และแบ่งปันความชำนาญการ และ (8) การสร้างศักยภาพรอบด้าน โดยสร้างยุทธศาสตร์เพื่อแบ่งปันผลวิจัยและข้อปฏิบัติที่ดี

2.2.5.4 จรรยาบรรณนักวิทยุโทรทัศน์ ประเด็นที่ควรพึงกระทำ เพราะการประกาศระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในลักษณะกรอบจริยธรรม หรือจรรยาบรรณ เพื่อกำกับและควบคุมการทำงานของสื่อมวลชนจะไม่เกิดประโยชน์ หากแนวคิดดังกล่าวไม่ได้ถูกนำมาใช้ หรือไม่สามารนำมาใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ แต่ก็ควรจะต้องดำเนินการกระตุ้นและปลูกจิตสำนึกอย่างต่อเนื่อง เพราะสื่อต้องสร้างความรู้สึกลึกและจิตสำนึกในการพัฒนาและปรับปรุงผลงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นเป็นภารกิจหลักที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการยกระดับจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ (สมสุขและคณะ, 2554) นอกจากนี้ยังควรกระตุ้นและสร้างให้ผู้รับสารมีความรู้ทันสื่อ เปิดกว้างให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนเป็นการสร้างโอกาสในการยอมรับกฎ กติกาเดียวกันในการกำกับดูแลสื่อมากขึ้นและเมื่อมีการยอมรับกฎ กติกา ร่วมกันจะนำไปสู่วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายในที่สุด โดยในที่นี้ขอยกตัวอย่างของสมาคมนักข่าววิทยุและโทรทัศน์ไทย โดยมีวัตถุประสงค์ไว้ (สุรสิทธิ์, 2549) ดังนี้

2.2.5.4.1 ปกป้องคุ้มครองสมาชิกของสมาคมผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบ

2.2.5.4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิชาชีพนักข่าววิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ให้มีเสรีภาพในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารการโฆษณา และการแสดงออก ส่งเสริมสิทธิการรับรู้ของประชาชนในระบบประชาธิปไตย

2.2.5.4.3 ผดุงไว้ซึ่งมาตรฐานอันดีงามของสมาชิก โดยให้ยึดจริยธรรม แห่งวิชาชีพและความรับผิดชอบอันเป็นหลักสำคัญอันสำคัญยิ่ง

2.2.5.4.4 ส่งเสริมสวัสดิการและความสามัคคีระหว่างสมาชิก ส่งเสริม การทำตนให้เป็นประโยชน์ ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมวิชาชีพทั้งภายในและ ภายนอกประเทศ

2.2.5.4.5 ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างชนในชาติ ความเข้าใจอันดี ระหว่างประเทศ เพื่อยังสันติสุขภราดรภาพ ความเคารพในสิทธิมนุษยชน ตลอดจนความอยู่ดีให้ เกิดขึ้นในโลก

2.2.5.5 ด้านผู้รับสารทางด้านวิทยุโทรทัศน์ เป็นประเด็นที่เราควรให้ความสนใจ โดยเฉพาะในเรื่องของการวิเคราะห์ผู้รับสารควรพิจารณาในเรื่อง (คมสัน, 2555) ดังนี้

2.2.5.5.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ภูมิสำเนา ศาสนา ฯลฯ

2.2.5.5.2 ลักษณะทางจิตวิทยา หมายถึง ลักษณะที่อยู่ภายในจิตใจของผู้รับสาร ที่ประกอบไปด้วย (1) อารมณ์ (2) ทักษะ (3) ช่วงความสนใจ (4) ปริมาณข้อมูลที่ มากเกินไป (5) วิธีการดำเนินชีวิต (6) ความต้องการ (7) ความสนใจ และ (8) แรงจูงใจ

2.2.6 ประโยชน์ของวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

วิทยุโทรทัศน์มีบทบาทหน้าที่ในฐานะสื่อมวลชน (ประมะ, 2540) ที่ให้ความรู้แก่ประชาชน ได้ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม ซึ่งการให้ความรู้โดยตรง ได้แก่ การใช้สื่อมวลชนสำหรับการศึกษาใน โรงเรียน (Formal Education) โดยทำหน้าที่เป็นโสตทัศนอุปกรณ์ (Audio-Visual Aids) สำหรับ ชั้นเรียน เพื่อถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียนประกอบการสอนของครู การให้ความรู้โดยตรงอีก ลักษณะหนึ่งก็คือ การใช้สื่อมวลชนสำหรับศึกษานอกโรงเรียน (Nonformal Education) เป็น การทำหน้าที่แทนครูเพื่อถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชนเป้าหมายเฉพาะกลุ่มเพื่อพัฒนาความรู้ อาชีพ และความเป็นอยู่ของประชาชน ส่วนการให้ความรู้โดยอ้อม เป็นการใช้สื่อมวลชนเพื่อให้ การศึกษาทางอ้อม (Informal Education) แก่ประชาชนทั่วไป โดยสื่อมวลชนทำหน้าที่เสนอ ความรู้ด้านต่าง ๆ ซึ่งจะได้รับความรู้โดยอัตโนมัติ

วิทยุโทรทัศน์สามารถส่งสารไปสู่ผู้รับสารได้ทั้งภาพและเสียง อาจส่งสารไปได้ทั้งทางสาย และไร้สาย ทางสายเคเบิล ฝ้ายดาวเทียม ทางระบบโมโครเวฟ สามารถจัดให้ผู้รับสารได้ทั้ง กลุ่มคนขนาดเล็กและมวลชนขนาดใหญ่ในห้องเดียว โรงเรียน มหาวิทยาลัย (วิษณุ, 2552) วิทยุโทรทัศน์ระบบปิด ผู้ผลิตรายการจะใช้วิธีการบันทึกภาพลงเทป CD, DVD ฯลฯ ก่อนที่จะมี

การแพร่ภาพตามสาย ยังมีโอกาสติดต่อเสริมแต่งเพื่อให้เนื้อหาสมบูรณ์ถูกต้อง โดยเฉพาะการบันทึกด้วยระบบดิจิทัล สามารถรับสัญญาณและเสียงที่มีคุณภาพถูกต้อง มากกว่าระบบอนาล็อก กล้องบันทึกภาพและเสียงสามารถเล่นกลับได้ทันที หรือเก็บไว้ออกอากาศภายหลังได้ สามารถสร้างความรู้ ประสบการณ์ ทักษะต่าง ๆ ด้านอาชีพการทำงานให้ผู้รับสารของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลโดยแท้

2.2.7 การบริหารสถานีโทรทัศน์

2.2.7.1 หลักการในการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์มีประเด็นสำคัญ 3 ประการ (ชิตณรงค์, 2554) ดังนี้

2.2.7.1.1 ประการที่ 1 ความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุโทรทัศน์เป็นทรัพยากรของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ หลักการนี้ทำให้การจัดสรรความถี่ ซึ่งเป็นช่องทางในการดำเนินกิจการวิทยุโทรทัศน์ต้องเปลี่ยนแปลงไป โดยต้องใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างแท้จริง

2.2.7.1.2 ประการที่ 2 หลักการในเรื่องการดำเนินกิจการวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งนับได้ว่าเป็นครั้งแรกที่ได้มีการกำหนดหลักการนี้ไว้ในกฎหมายสูงสุด ให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น และกำหนดบทบาทของโทรทัศน์ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น หลักการสำคัญนี้เป็นการกำหนดกรอบบทบาทหน้าที่ให้ผู้ดำเนินกิจการโทรทัศน์ต้องหันมาทบทวนบทบาทหน้าที่ที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวครบถ้วนแล้วหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงในด้านรายการและบริการต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและในทางที่จะเป็นประโยชน์มากขึ้น

2.2.7.1.3 ประการที่ 3 คือหลักการเรื่องการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม หลักการดังกล่าวนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงสำคัญ กล่าวคือกิจการวิทยุโทรทัศน์ซึ่งเคยอยู่ในมือราชการและเอกชนเพียงบางรายที่ได้สัมปทานหรือเข้ามาร่วมดำเนินการร่วมกับภาครัฐ จะมีโอกาสที่จะเข้ามามีบทบาทในฐานะเป็นผู้ประกอบการโดยตรง ภายใต้หลักเกณฑ์และการกำกับดูแลโดยองค์การอิสระที่จะจัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญ แทนที่การกำกับดูแลโดยหน่วยราชการ

แนวความคิดที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญดังกล่าว ทำให้บทบาทการบริหารกิจการวิทยุโทรทัศน์ ไม่ได้จำกัดไว้อยู่แต่ในมือของผู้มีโอกาสดำเนินการแต่ฝ่ายเดียว วิทยุโทรทัศน์ในอนาคตจะมีองค์การอิสระที่จะจัดตั้งตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญทำหน้าที่กำกับดูแล จัดสรรความถี่ และดำเนินการอื่น ซึ่งก็ได้แก่การบริหารกิจการนี้ในระดับนโยบายสูงสุดตามรัฐธรรมนูญ ในส่วนภาคประชาชนทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นก็ย่อมมีบทบาทและส่วนร่วมในการที่จะสอดส่องดูแลในฐานะผู้บริโภค หรือมีโอกาสดำเนินการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรมในฐานะผู้ประกอบการในระดับต่าง ๆ การบริหารกิจการวิทยุโทรทัศน์ในอนาคตอันใกล้นี้ จึงเป็นเรื่องใกล้ตัว ที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วม ทั้งในระดับนโยบายรวมทั้งอาจมีโอกาสดำเนินการมีส่วนร่วม

โดยตรงในฐานะผู้ประกอบการ การบริหารกิจการวิทยุโทรทัศน์ต่อไปในอนาคต หากสามารถดำเนินไปตามหลักการสำคัญดังกล่าวได้ กิจการวิทยุโทรทัศน์จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมาย ผู้ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จได้ ย่อมไม่ใช่องค์การอิสระหรือผู้ประกอบการเท่านั้น แต่ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการก็มีส่วนสำคัญ การศึกษาทำความเข้าใจเรื่องการบริหารกิจการวิทยุโทรทัศน์ให้เข้าใจตั้งแต่ความเป็นมา พัฒนาการ ตลอดจนเข้าใจแนวโน้มของกิจการนี้ ในองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ ทั้งในทางเทคนิค การบริหารจัดการ การดำเนินการทางธุรกิจ รูปแบบการให้บริการ จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อทุกคนที่ต่างมีวิทยุโทรทัศน์เป็นส่วนสำคัญในชีวิตประจำวัน

2.2.7.2 ประเภทของกิจการวิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันแบ่งได้เป็น 2 ประเภท (ศุภางค์, 2552) ตามลักษณะการดำเนินงาน กล่าวคือ

2.2.7.2.1 วิทยุโทรทัศน์เชิงพาณิชย์ มุ่งไปที่การแสวงหารายได้และผลกำไรจากการประกอบการเป็นหลัก เพื่อนำมาใช้ในการบริหารธุรกิจให้อยู่รอด สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) วิทยุโทรทัศน์ฟรีทีวี และ (2) วิทยุโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือเคเบิลทีวี

2.2.7.2.2 วิทยุโทรทัศน์สาธารณะ ที่ก่อตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยปี 2551 ซึ่งวิทยุโทรทัศน์สาธารณะ หมายถึง สถานีโทรทัศน์ที่สาธารณชนเป็นเจ้าของ คือ ไม่เป็นของรัฐหรือของบริษัทเอกชน ไม่เป็นกระบอกเสียงของรัฐ และไม่เป็นเครื่องมือของนายทุน นอกจากนี้ยังเป็นวิทยุโทรทัศน์ที่ไม่มีโฆษณา มีอิสระเต็มที่ในการรายงานข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง รายการที่นำเสนอต้องมีคุณค่า ให้ความรู้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วประเทศและครอบคลุมทุกกลุ่ม

2.2.7.3 หลักการบริหารงานวิทยุโทรทัศน์ ประกอบไปด้วย 8 ด้าน (ชิตณรงค์, 2554) ดังต่อไปนี้

2.2.7.3.1 ด้านวิสัยทัศน์และนโยบายเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากสำหรับการบริหาร ผู้บริหารควรมีคุณสมบัติในการมองการณ์ไกลหรือคาดการณ์ทิศทางได้อย่างแม่นยำ เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบายขององค์การได้ถูกต้อง อันเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่กระบวนการวางแผนและขยายผลการบริหารและการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ ดังนั้นวิสัยทัศน์ในระดับองค์การสร้างขึ้นโดยอาศัยความมีวิสัยทัศน์ของบุคลากรได้ทุกระดับ ที่ต้องร่วมกันติดตามและศึกษาข้อมูลข้อเท็จจริงและองค์ความรู้ใหม่จะทั้งภายในภายนอกองค์การ ความสำคัญของข้อมูลในยุคปัจจุบันที่เรียกกันว่ายุคข้อมูลข่าวสารมีมากขึ้น จนกล่าวได้ว่าข้อมูลคืออำนาจ ข้อมูลจึงกลายเป็นสินค้าทำให้องค์การธุรกิจชั้นนำต้องมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนให้ได้มาซึ่งข้อมูลให้เพียงพอ บุคคลหรือองค์การใดถือครองและเข้าถึงข้อมูลย่อมได้เปรียบผู้อื่น เพราะสามารถนำข้อมูลนั้นมาสร้างวิสัยทัศน์ที่วางแผนประยุกต์เป็นกิจกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งในกิจการวิทยุโทรทัศน์ ผลของความมีวิสัยทัศน์และการกำหนดนโยบายนำไปสู่คุณภาพของรายการและผลประกอบการแต่ละสถานีโทรทัศน์ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้สถานีโทรทัศน์แตกต่าง

กัน การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างดังกล่าว ทำให้สามารถทำความเข้าใจย้อนไปสู่ความมีวิสัยทัศน์และการกำหนดนโยบายของแต่ละสถานีได้เป็นอย่างดี

2.2.7.3.2 ด้านการจัดผังรายการคือการวางแผนบริหารเวลาของสถานีโทรทัศน์ เพื่อนำเสนอรายการให้กับผู้ชมกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องใช้กลไกการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสร้างจำนวนผู้ชมรายการ ความพึงพอใจ สร้างโอกาสทางธุรกิจ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง ที่จะนำเสนอรายการวิทยุโทรทัศน์ให้กับผู้ชมกลุ่มเป้าหมาย จึงถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารกิจการประเภทนี้ สถานีโทรทัศน์ในปัจจุบันออกอากาศแพร่ภาพได้ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องใช้กลไกในการบริหารเวลา ในการสร้างจำนวนผู้ชมรายการ ความพึงพอใจ สร้างโอกาสทางธุรกิจ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง

2.2.7.3.3 ด้านการผลิตและจัดรายการ รายการวิทยุโทรทัศน์มีความแตกต่างกันไปตามประเภทและระยะเวลาสั้นยาวต่างกัน เช่น รายการประเภทข่าวสาร รายการประเภทสาระ และรายการประเภทบันเทิง ดังนั้นหลักการบริหารการผลิตและจัดหารายการจะต้องมุ่งเสนอรายการที่เหมาะสมและมีคุณภาพแก่ผู้ชมเป็นปัจจัยสำคัญ โดยมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 ประการ คือ ต้องเป็นรายการที่สนุก มีสาระและสเนียม และผู้ผลิตสามารถหารายได้และทำกำไรทั้งนี้ก็มีแนวโน้มว่ารูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์จะมีการพัฒนาและแข่งขันกันอยู่เสมอ รายการวิทยุโทรทัศน์ทุกประเภทต้องมีสารประโยชน์มากขึ้นนอกเหนือจากการมุ่งเน้นความบันเทิงเพียงอย่างเดียว การผลิตรายการในอนาคตจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ การค้นคว้า การสร้างสรรค์ และศิลปะในการนำเสนอให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

2.2.7.3.4 ด้านการประเมินผลในการบริหารกิจการวิทยุโทรทัศน์ต้องให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดการและการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักการบริหารงานทั่วไป การประเมินผลรายการวิทยุโทรทัศน์จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ประกอบการวิทยุโทรทัศน์ต้องคำนึงถึงกระบวนการ ตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของกิจการ โดยเฉพาะการประเมินผลรายการที่นำเสนอต่อผู้ชม การประเมินผลมีหลายวิธี โดยแต่ละสถานีโทรทัศน์อาจเก็บข้อมูลเป็นการภายใน เช่น สังเกตจากจดหมาย โทรศัพท์ที่ผู้ชมแจ้งมา บทวิเคราะห์วิจารณ์จากหนังสือพิมพ์ ฯลฯ หรืออาจประเมินผลโดยองค์การอิสระที่ทำการสำรวจความนิยมของผู้ชมโดยเฉพาะ ดังนั้นการประเมินผลอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญได้แก่การประเมินผลโดยองค์การอิสระที่เป็นกลางและได้รับการยอมรับระหว่างสถานีโทรทัศน์ ผู้ผลิตรายการและตัวแทนโฆษณา โดยปกติผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านี้จะทำความตกลงคัดเลือกองค์การที่จะทำหน้าที่ประเมินผลโดยสำรวจความนิยมของผู้ชมและพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำความตกลงเพื่อเฉลี่ยค่าใช้จ่าย ให้ได้รับข้อมูลกลางเพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานร่วมกัน ในประเทศไทยไม่มีองค์การหรือบริษัทที่ได้รับความเชื่อถือ จึงต้องใช้บริการจากบริษัทผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ ซึ่งข้อมูลอีกประการหนึ่งที่สถานีโทรทัศน์นำมาประกอบการพิจารณาได้แก่บทวิเคราะห์วิจารณ์จากหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร ซึ่งมีทั้งการวิจารณ์

อย่างเป็นกลาง หรือโดยวัตถุประสงค์อื่น ๆ ตามคุณภาพของบทความนั้น นอกจากนั้นได้แก่ การประกาศรางวัลโดยองค์การต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ สามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลรายการวิทยุโทรทัศน์เช่นเดียวกัน ในปัจจุบันนี้ สถาบันการศึกษา ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมของผู้รับชมรายการวิทยุโทรทัศน์ในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาหรือเป็นหัวข้อการวิจัย ซึ่งล้วนแต่เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของรายการและการบริการอีกส่วนหนึ่ง

2.2.7.3.5 ด้านบุคคลเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการบริหารสมัยใหม่ เพราะคนคือทรัพยากรสำคัญขององค์การ การบริหารงานบุคคลในระยะแรกของกิจการวิทยุโทรทัศน์ในสมัยที่เป็นวิทยุโทรทัศน์ช่องแรกของประเทศ เริ่มจากการจัดตั้งหน่วยงานในรูปแบบบริษัทจำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในปี พ.ศ. 2498 โครงสร้างของบริษัทในสมัยนั้นจึงใกล้เคียงกับโครงสร้างของราชการ เพราะเป็นกิจการที่มีกรมประชาสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการ โครงสร้างงานแบบราชการมีลักษณะการแบ่งงานออกเป็น ส่วนตามลักษณะงาน และมีสายบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น การกำหนดตำแหน่งงานและค่าตอบแทนที่เทียบเคียงกับระบบราชการ ค่าโครงสร้างของระบบบริหารงานบุคคลดังกล่าวจึงสืบทอดมาให้เห็นในระบบงานโทรทัศน์ที่เป็นราชการหรือรัฐวิสาหกิจในปัจจุบัน ดังนั้น กิจการวิทยุโทรทัศน์มีบุคลากรหลากหลายกลุ่มวิชาชีพ งานด้านข่าวและรายการบางประเภทได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญในอันที่จะไม่ถูกแทรกแซงจากผู้บริหาร เป็นงานที่ต้องมีระบบที่เน้นจริยธรรมในวิชาชีพ เราสามารถแบ่งกลุ่มงานได้ 3 กลุ่ม ประกอบไปด้วยด้านเทคนิค ด้านรายการ และด้านการบริหาร โดยแบ่งตามลักษณะองค์การออกเป็น (1) รูปแบบราชการ (2) รูปแบบของรัฐวิสาหกิจ และ (3) รูปแบบเอกชน โดยอาศัยนโยบายการบริหารและนำแนวความคิดและเทคนิคในการบริหารงานบุคคลที่ทันสมัยมาใช้ให้กิจการวิทยุโทรทัศน์ให้ประสบความสำเร็จ

2.2.7.3.6 ด้านการตลาดกิจการวิทยุโทรทัศน์มีรายได้หลักจากโฆษณา จึงต้องแข่งขันกันหารายได้จากแหล่งธุรกิจหรือองค์การที่ต้องการโฆษณาทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน การบริหารการตลาดแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบคือ (1) การผ่านบริษัทตัวแทนโฆษณา (2) การที่หน่วยงานหรือเจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารดูแลเอง และ (3) เจ้าของหน่วยงานใช้วิธีเช่าเวลาหรือผลิตรายการเอง แล้วสอดแทรกธุรกิจในการรายการ โดยอาศัยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ รวมทั้งจัดกิจกรรมทางการตลาดเป็นระยะตอบรับการแข่งขันกันระหว่างสถานีโทรทัศน์ แข่งขันระหว่างสื่ออื่น แข่งขันระหว่างผู้เช่าเวลาหรือผู้ร่วมผลิตรายการกับสถานีโทรทัศน์ แข่งขันกันในการเข้าประมูลหรือเสนองานจากส่วนราชการ สร้างความสัมพันธ์กับบริษัทตัวแทนโฆษณาหรือเจ้าของสินค้า การบริหารงานด้านการตลาดและหารายได้จากธุรกิจโฆษณาทางสถานีโทรทัศน์จึงเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

2.2.7.3.7 ด้านเทคนิคมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นกิจการที่ต้องอาศัยเครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคนิคเป็นหลัก การบริหารและจัดการทางเทคนิคที่ดี ทำให้

สามารถลดต้นทุนในการดำเนินการและมีประสิทธิภาพที่จะแข่งขัน โดยเน้นการบริหารจัดการที่มุ่งให้เกิดประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ การบริหารงานทางเทคนิคที่ดีประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญได้แก่ (1) การวางแผนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม (2) การศึกษาการใช้งานให้ได้เต็มประสิทธิภาพ และ (3) การมีแผนงานบริหารความเสี่ยงทางเทคนิค

2.2.7.3.8 ด้านการวิจัยและพัฒนา เป็นเรื่องสำคัญในการบริหารองค์การต่าง ๆ ในปัจจุบัน ยิ่งในองค์การที่มีการแข่งขันพัฒนาสินค้าและบริการ มักมีรูปแบบในการผลิตรายการใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงจำเป็นที่จะต้องทำการวิจัยและพัฒนา โดยอาศัยขอบเขตที่ลึกกว่าการสำรวจความนิยมของผู้ชมรายการ เป็นการวิจัยด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อการพัฒนากิจการในภาพรวม เช่น ด้านรายการ เทคโนโลยี ด้านการตลาด ฯลฯ ซึ่งต้องทำการวิจัยโดยใช้กระบวนการทางวิชาการ เพื่อให้ได้ผลที่น่าเชื่อถือ อันเป็นข้อมูลไปพัฒนานำร่องหรือปรับปรุงการดำเนินงานในแต่ละด้าน

การบริหารงานของสถานีโทรทัศน์แต่ละที่มีความแตกต่างกันไปโดยพื้นฐาน สถานีโทรทัศน์หลายแห่งจึงต้องเร่งแก้ไขปัญหภายในองค์การโดยเริ่มตั้งแต่บุคลากร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีทางช่างเทคนิคในการผลิตโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ประกอบรวมกันในการช่วยการดำเนินงานในกิจการโทรทัศน์ในดำรงอยู่ได้ต่อไป

2.2.8 บทสรุปเกี่ยวกับการบริหารสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษามาใช้ ดังนี้

คุณลักษณะของสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา (อุบลรัตน์และคณะ, 2550) เพื่อมุ่งหวังในการให้ความรู้และการศึกษา โดยทั่วไปสถานีโทรทัศน์ประเภทบริการสาธารณะมักมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้และการศึกษา

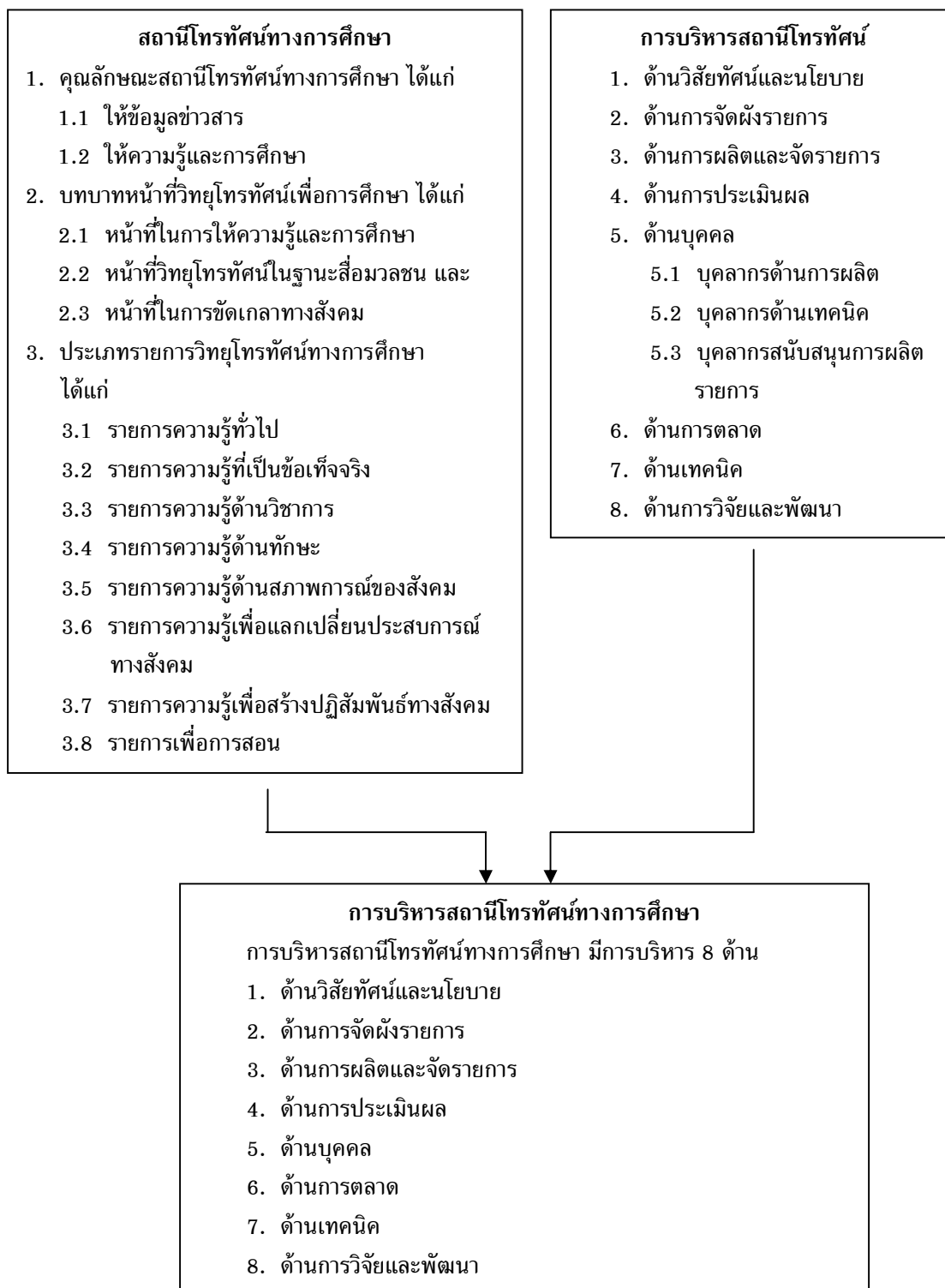
บทบาทหน้าที่วิทยุโทรทัศน์เพื่อให้การศึกษา (ภัสวลี, 2547) โดยการให้ความรู้ การศึกษาแก่ประชาชนทั้งในระบบโรงเรียน (In-School) และนอกระบบโรงเรียน (Out-School) ซึ่งบทบาทหน้าที่วิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา มีดังนี้ ได้แก่ (1) หน้าที่ในการให้ความรู้และการศึกษา (2) หน้าที่วิทยุโทรทัศน์ในฐานะสื่อมวลชน และ (3) หน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม

ประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษา (กมลและนิตยา, 2542) ได้แก่ (1) รายการความรู้ทั่วไป (2) รายการความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง (3) รายการความรู้ด้านวิชาการ (4) รายการความรู้ด้านทักษะ (5) รายการความรู้ด้านสภาพการณ์ของสังคม (6) รายการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางสังคม (7) รายการความรู้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และ (8) รายการเพื่อการสอน

บุคลากรด้านการผลิตวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษา (วสันต์, 2533) ได้แก่ (1) บุคลากรด้านการผลิตรายการ (2) บุคลากรด้านเทคนิค และ (3) บุคลากรสนับสนุนการผลิตรายการ

การบริหารสถานี่โทรทัศน์ ประกอบด้วย 8 ด้าน (ชิตณรงค์, 2554) ได้แก่ (1) ด้านวิสัยทัศน์และนโยบาย (2) ด้านการจัดผังรายการ (3) ด้านการผลิตและจัดหารายการ (4) ด้านการประเมินผล (5) ด้านบุคคล (6) ด้านการตลาด (7) ด้านเทคนิค และ (8) ด้านการวิจัยและพัฒนา

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสถานี่โทรทัศน์ทางการศึกษาและการบริหารสถานี่โทรทัศน์ ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารสถานี่โทรทัศน์ทางการศึกษาเพื่อการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2-2 กรอบแนวคิดการบริหารสถานีวิเคราะห์ทางการศึกษา

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพ

2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ

2.3.1.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริหารงาน การบริหาร (Administration) หมายถึง กระบวนการสั่งการและควบคุมกิจกรรมของสมาชิกในองค์การ เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำให้เป้าหมายและจุดมุ่งหมายของสถาบันสำเร็จผล และการบริหาร (Management) หมายถึง ความพยายามหรือกิจกรรมที่จำเป็นในการสั่งงานบางอย่างหรือหน่วยงานทั้งหน่วยงานโดยเฉพาะ เอกัตบุคคลที่ทำงานกับคนอื่นและผ่านคนอื่น หรือบริหารเครื่องอำนวยความสะดวก การเงิน วัสดุ อุปกรณ์ และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การสัมฤทธิ์ผล นอกจากนี้ (ชาญชัย, 2540) การบริหารยังประกอบด้วย (1) การบริหารระบบ (Systems Management) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของระบบที่ใช้เกณฑ์ที่จัดตั้งล่วงหน้าในฐานะเป็นฐานสำหรับการวัด (ชาญชัย, 2540) และ (2) การบริหารทีมงาน (Team Administration) หมายถึง มโนทัศน์ทางการบริหารที่ต้องการการมีส่วนร่วมของหัวหน้าทั้งหมดอย่างกระฉับกระเฉง ไม่ว่าจะเป็นการบริหารระดับใดในการวางแผนองค์การและการตัดสินใจ

การบริหาร หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Herbert, 1947)

การบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการหมายถึงกระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึงเกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (ดิน, 2535)

ลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ (1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ (2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำงานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และ (3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (ธงชัย, 2543)

การบริหารงานเป็นศิลปะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยใช้ทรัพยากรองค์การทั้งหลาย รวมถึงการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไชยา, 2555)

สรุป การบริหาร หมายถึง กระบวนการสั่งการและควบคุมกิจกรรมของสมาชิกในองค์การ เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำให้เป้าหมายและจุดมุ่งหมายของสถาบันสำเร็จผล ซึ่งเป็นศิลปะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยใช้ทรัพยากรองค์การทั้งหลายรวมถึงการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดระเบียบ

ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (ชาญชัย, 2540; ไชยา, 2555: 1; ธงชัย, 2543)

2.3.1.2 ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพ คุณภาพ หมายถึง เป็นความสามารถของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างคงเส้นคงวาหรือเกินความคาดหวัง (Verma and Boyer, 2008) นอกจากนี้คุณภาพยังเป็นเสาหลักของความสำเร็จขององค์กร การบริหารจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ควรจะต้องเริ่มต้นด้วยผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนมีความเข้าใจในปรัชญาและหลักการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ตนเองก่อนว่า “คุณภาพคือความอยู่รอด” (วิฑูรย์, 2543) เพื่อจะสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องต่อไป

คุณภาพ คือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้รับการตอบสนอง เช่นการส่งสินค้าที่ถูกต้อง ตรงเวลาที่ต้องการ ในราคาที่ย่อมเยา และด้วยการปฏิบัติอย่างสุภาพอ่อนโยน (วีรพจน์, 2540)

คุณภาพ (Quality) การทำได้ตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตามแนวทางการของ TQM คือ (1) ทำให้ลูกค้าพอใจ (Satisfy) (2) ทำให้ลูกค้าสุขใจ (Delight) และ (3) ทำให้มากกว่าที่ลูกค้าพอใจ เกินความคาดหวังของลูกค้า (Over Expectation) ซึ่งคุณภาพโดยรวม (Total Quality) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มระดับความพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น และสามารถปรับปรุงเพิ่มยอดขายของบริษัทในเวลาเดียวกันด้วย นอกจากนี้ การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Quality Management : TQM) การบรรลุถึงคุณภาพโดยรวม (Total Quality) ด้วยการที่ทุก ๆ คนในองค์กรยึดมั่นผูกพันและปฏิบัติตามอย่างจริงจัง (วิฑูรย์, 2541)

Quality คือ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ หมายถึง การได้ทำตรงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง หรือการสร้างคามพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างแท้จริงในตัวสินค้าหรือบริการ (Wilkinson, Marchington and Daleuman, 1994)

คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์/การบริหารที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (บรรจง, 2543)

คุณภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบให้เหมาะสมในการใช้งาน มีความสวยงาม เรียบร้อย น่าใช้ มีความคงทนถาวร มีรายละเอียดตามข้อกำหนดของผู้สั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐานและเมื่อนำไปใช้งานมีความปลอดภัย และได้สรุปไว้ว่า คุณภาพ (Quality) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีความสวยงาม คงทน ราคาเหมาะสม และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ (ยุทธ, 2548)

คุณภาพ หมายถึง (1) สิ่งที่ดีกว่า (2) สิ่งที่ดีเลิศ และ (3) การผลิตหรือการให้บริการที่ไม่มีข้อบกพร่อง (นิตยา, 2555)

คุณภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าและบริการ โดยมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพในการออกแบบ ผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยเน้นการกำจัดของเสียใน

การผลิตด้วยการทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก เพื่อให้ได้สินค้าที่สมบูรณ์แบบ มีความคงเส้นคงวา และเน้นความเร็วในการส่งมอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และคุณภาพยังหมายถึง การผลิตสินค้าและบริการ โดยมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยเน้นการกำจัดของเสียในการผลิตด้วยการทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก เพื่อให้ได้สินค้าที่สมบูรณ์แบบ มีความคงเส้นคงวา และเน้นความเร็วในการส่งมอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า (ปรียาดี, 2556)

สรุป คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ดีกว่า สิ่งที่ดีเลิศ และการผลิตหรือการให้บริการที่ไม่มีข้อบกพร่อง นั่นคือ ผลิตภัณฑ์มีความสวยงาม คงทน ราคาเหมาะสม ตรงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง หรือการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างแท้จริงในตัวสินค้าหรือบริการ (นิตยา, 2555; ยุทธ, 2548; Wilkinson, Marchington and Daleuman, 1994)

2.3.1.3 ความหมายของการบริหารคุณภาพ การบริหารคุณภาพ เป็นระบบแห่งวิธีการทั้งปวงที่นำมาใช้เพื่อการผลิตสินค้าและบริการซึ่งมีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ (วีรพจน์, 2540) ได้กล่าวถึง การบริหารคุณภาพสมัยใหม่ (Modern Quality Management) ที่ใช้กันอยู่ในประเทศต่าง ๆ ในปัจจุบันว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทางใหญ่ ๆ ได้แก่ แนวทางที่ 1 เป็นแนวทางที่ยึดถือการใช้มาตรฐาน (Standards) เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Standards-Based Quality Management) และแนวทางที่ 2 เป็นแนวทางที่ถือว่าคนเป็นศูนย์กลางของระบบคุณภาพและอนุญาตให้คนใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพ นอกเหนือขอบเขตและการควบคุมที่กำหนดในเอกสารมาตรฐาน (People-Centered Quality Management) เป็นแนวทางการบริหารคุณภาพโดยใช้มาตรฐาน ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 2 ประการ คือ การสร้างระบบคุณภาพตามมาตรฐาน และการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐาน ได้แก่ ประการที่ 1 การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน ก็คือการเขียน ลำดับขั้นตอนการไหลของการทำงาน (Work Flow) ให้เป็นเอกสาร แจกจ่ายและฝึกสอนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม และประการที่ 2 การควบคุม คือการตรวจสอบว่าได้ทำตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานหรือไม่ และได้ผลการทำงานอย่างไร หากไม่เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารมาตรฐานก็จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง จนกว่ากระบวนการทำงานและผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐาน

การบริหารคุณภาพ (Quality Management หรือ QM) หมายถึง การจัดการระบบคุณภาพ โดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบงานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่ เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า เช่น การใช้ระบบการบริหารคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Management หรือ TQM) มีวัตถุประสงค์หลักของการบริหารคุณภาพคือ การผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความต้องการของลูกค้าจะเป็นกรอบกำหนดระบบคุณภาพขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นการบริหารคุณภาพจะมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยมีขอบเขตครอบคลุมทุกส่วนของ

องค์การ ไปจนถึงผู้ขายวัตถุดิบและลูกค้าด้วย เพราะคุณภาพที่ดีต้องอาศัยวัตถุดิบที่ได้มาตรฐานตามข้อกำหนด รวมทั้งระบบการขนส่งและการบริการหลังการขายที่ไว้วางใจได้ แม้แต่การสอนวิธีการใช้ที่ถูกต้องก็มีส่วนให้ผลิตภัณฑ์ถูกใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนั้น ภายในองค์การก็ต้องมีการคำนึงถึงลูกค้าภายใน ซึ่งก็คือพนักงาน ขั้นตอนต่อไปที่ต้องใช้ชิ้นงานจากแผนกก่อนหน้าในการผลิต ถ้าแผนกก่อนหน้าทำงานผิดพลาดลูกค้าภายในก็ต้องส่งชิ้นงานที่ไม่มีคุณภาพนั้นกลับมาแก้ไขใหม่ (กตัญญู, 2548)

คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เกิดขึ้นจากคุณภาพของปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ (1) คุณภาพของการวางแผน (Quality of Planning) (2) คุณภาพของการออกแบบ (Quality of Design) (3) คุณภาพของกรรมวิธีการผลิต (Quality of Manufacturing) และ (4) คุณภาพของการบริการหลังขาย (Quality of After-Sale Service)

คุณภาพของกระบวนการผลิต ก็คือ คุณภาพของแต่ละปัจจัยทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นนั่นเอง ซึ่งขยายความได้ดังนี้

1. คุณภาพของการวางแผน หมายถึง การจัดทำแผนระยะยาว ระยะปานกลาง และเข็มมุ่งประจำปี เพื่อมุ่งปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ

2. คุณภาพของการออกแบบ หมายถึง การแปรความต้องการของลูกค้า (Demanded Quality) ให้เป็นข้อกำหนดทางเทคนิคต่าง ๆ (Quality Element or Specification) เช่น ลูกค้าต้องการเครื่องรับโทรทัศน์แบบพกพาได้ วิศวกรผู้ออกแบบก็ต้องแปรความต้องการของลูกค้าให้เป็นข้อกำหนดทางเทคนิค อาทิ น้ำหนักรวมไม่เกิน 1 กิโลกรัม ความหนาไม่เกิน 5 ซม. ทนแรงกระแทกสูงสุดได้ 10 นิวตัน เป็นต้น กระบวนการดังกล่าวนี้เราเรียกว่า การแปรขบวนหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment)

3. คุณภาพของกรรมวิธีการผลิต หมายถึง กรรมวิธีการผลิตที่จะทำให้ได้สินค้าตรงกับข้อกำหนดตามที่ออกแบบไว้ ซึ่งในกรรมวิธีการผลิตทั่ว ๆ ไปจะมีองค์ประกอบ 4M (Material, Machine, Method, Man) ที่จะต้องสร้างหลักประกันในการจัดการอย่างถูกต้อง กล่าวคือ (1) การประกันว่าจะใช้ วัตถุดิบ วัสดุ (Raw Materials) และชิ้นส่วน (Parts) ที่ถูกต้องและเหมาะสมเสมอ (2) การประกันว่าจะใช้ เครื่องจับยึด (Jigs) เครื่องมือ (Tools) อุปกรณ์และเครื่องจักร (Machine) ที่ถูกต้องและเหมาะสมเสมอ (3) การประกันว่าจะใช้ วิธีการผลิต (Method) ที่ถูกต้องและเหมาะสมเสมอ และ (4) การประกันว่าจะใช้คน (Man) ที่มีความสามารถถูกต้องและเหมาะสมเสมอ

4. คุณภาพของการบริการหลังขายหมายถึง ความสามารถที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าหลังการขาย เช่น มีคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีบริการซ่อมแซมเมื่อชำรุด มีอะไหล่ทดแทนส่วนที่ชำรุดเปลี่ยนหรือเสื่อมสภาพ เป็นต้น

สรุป การบริหารคุณภาพ หมายถึง ระบบแห่งวิธีการทั้งปวงที่นำมาใช้เพื่อการผลิตสินค้าและบริการซึ่งมีคุณภาพตรงตามที่คุณต้องการ เป็นการจัดการระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า ดังนั้นการบริหารคุณภาพจะมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ (วีรพจน์, 2540; กตัญญู, 2548)

2.3.1.4 ความหมายของเกณฑ์คุณภาพ ซึ่งเกณฑ์ (Criteria) หมายถึง มาตรฐานในทางการศึกษา คือมาตรการที่ใช้วัดพฤติกรรม การทดสอบ หรือโปรแกรม (ชาญชัย, 2540)

เกณฑ์การประเมินคุณภาพ (Criteria of Quality Assessment) หมายถึง มาตรฐานของแต่ละตัวชี้วัดคุณภาพ ที่พัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งกำหนดโดยต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินคุณภาพมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2553)

สรุป เกณฑ์คุณภาพ หมายถึง มาตรการที่ใช้วัดพฤติกรรมในลักษณะของตัวชี้วัดคุณภาพ ที่พัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้การประเมินคุณภาพมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (ชาญชัย, 2540; สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2553)

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ

2.3.2.1 ชนิดของคุณภาพ (Type of Quality) สามารถจำแนกชนิดออกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ (ยุทธ, 2548)

2.3.2.1.1 คุณภาพที่บ่งบอก ซึ่งคุณภาพที่บ่งบอกหรือคุณภาพที่บอกกล่าว เป็นคุณภาพที่เกิดขึ้นจากข้อกำหนดของผู้สั่งหรือผู้ซื้อ หากผู้ผลิตทำให้ได้ตามข้อกำหนดก็ถือว่าทำได้คุณภาพ เช่น เวลาไปตัดเสื้อ เราก็จะบอกขนาด รูปทรง วัสดุ สี เนื้อผ้าที่ใช้ หากผู้ตัดเสื้อตัดให้ได้ตามที่เรากำหนดก็แสดงว่าตัดเสื้อมีคุณภาพเป็นต้น

2.3.2.1.2 คุณภาพที่โฆษณา ซึ่งคุณภาพสินค้าปกติแล้วเป็นเรื่องที่ยากที่ผู้ซื้อจะรู้คุณภาพที่แท้จริงได้ แต่ที่พอจะรู้คุณภาพสินค้าได้จากการโฆษณา ดังนั้นสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อไปใช้นั้น จะรู้คุณภาพจากวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่น ๆ เมื่อเห็นว่ามีคุณภาพจึงตัดสินใจซื้อ แต่เมื่อนำสินค้ามาใช้แล้วอาจไม่เป็นหรือเป็นไปตามโฆษณานั้นก็ได้

2.3.2.1.3 คุณภาพจากประสบการณ์ที่ใช้ซึ่งเป็นคุณภาพที่ผู้บริโภครับรู้จากการได้นำสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ไปใช้แล้วว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ตัวไหนเหมาะสมหรือไม่ดีหรือไม่ดีกับเรา ประสบการณ์จากการใช้สินค้าจะทำให้เรารับรู้คุณภาพสินค้าได้

2.3.2.1.4 คุณภาพที่แท้จริง ซึ่งถือเป็นความจริงของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ คุณภาพที่แท้จริงอาจจะเทียบเคียงได้กับอายุการใช้งาน ความคงทนของสินค้า

เมื่อสินค้าหมดอายุก็เปรียบเหมือนกับการหมดคุณภาพ ทั้งนี้เพราะคุณภาพของสินค้าเป็นอย่างนั้นหรือมีอายุการใช้งานเท่านั้น เป็นต้น

2.3.2.2 การบริหารคุณภาพสำหรับยุคที่ธุรกิจมีการแข่งขันสูง องค์กรจะต้องมีการบริหารคุณภาพที่ดีด้วยการสร้างแนวความคิดด้านคุณภาพที่เหมาะสมกับบุคลากรในทุก ๆ หน้าที่ในทุกลำดับชั้นตามสายบังคับบัญชาขององค์กร ตลอดจนในทุก ๆ สายการผลิตสำหรับผลิตภัณฑ์ และได้เสนอศาสตร์ที่มีระบบและอยู่บนความมีเหตุและผลในการบริหารที่มีชื่อว่า “ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพ” (The Quality Trilogy) ตามที่แสดงในตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพ

คุณลักษณะคุณภาพ	ความหมาย	ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้	ผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการ
1. สมรรถนะ	หน้าที่หลักของผลิตภัณฑ์	- สามารถทำงานได้ตามข้อกำหนด	- การทำหน้าที่สมบูรณ์ - สุภาพ/รวดเร็ว - มีความสามารถ
2. หน้าที่เสริม	ลักษณะเสริม นอกเหนือจากสมรรถนะ (จะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าซึ่งลูกค้าเป็นผู้กำหนด)	- รีโมทคอนโทรล	- โทรศัพท์ปลุกในตอนเช้า
3. การตรงต่อข้อกำหนด	การเป็นไปตามที่ผู้ออกแบบตั้งใจไว้	- การเปรียบเทียบตามข้อกำหนดเฉพาะ	- หนังสือรับรองจากสถาบันต่างๆ เช่น มาตรฐานของสมาคมโรงแรม
4. ความทนทาน	อายุการใช้งาน หรือเวลาในการใช้งาน	- อายุการใช้งานที่จะไม่เป็นสนิม - อายุการใช้งานในการให้แสงสว่าง	- การทำงานในตลอดช่วงเวลา
5. ความไว้วางใจ	ความถี่ในการเกิดข้อบกพร่อง	- ความถี่ที่ผลิตภัณฑ์ไม่สามารถทำงานได้	- การทำตามสัญญา - การตรงต่อเวลา
6. ความสามารถ	การซ่อมบำรุงเมื่อการทำงานขัดข้อง	- การซ่อมบำรุงในด้านของความง่าย ค่าใช้จ่าย เวลา บุคลากร	- เวลาขอในการบริการและอื่นๆ
7.สุนทรียภาพ	ความรู้สึกที่ดี อาจจะเป็นดูดี กลิ่นดี รสชาติดี ฯลฯ	- ออกแบบตกแต่งดี - ลักษณะสัมผัสที่นุ่ม	- จัดบริเวณสำหรับการรอคอย - ความสะอาด
8. ความมีชื่อเสียง	คุณภาพที่รู้จัก	- ยี่ห้อที่คนนิยม	- การบริการที่หลายคนกล่าวถึง

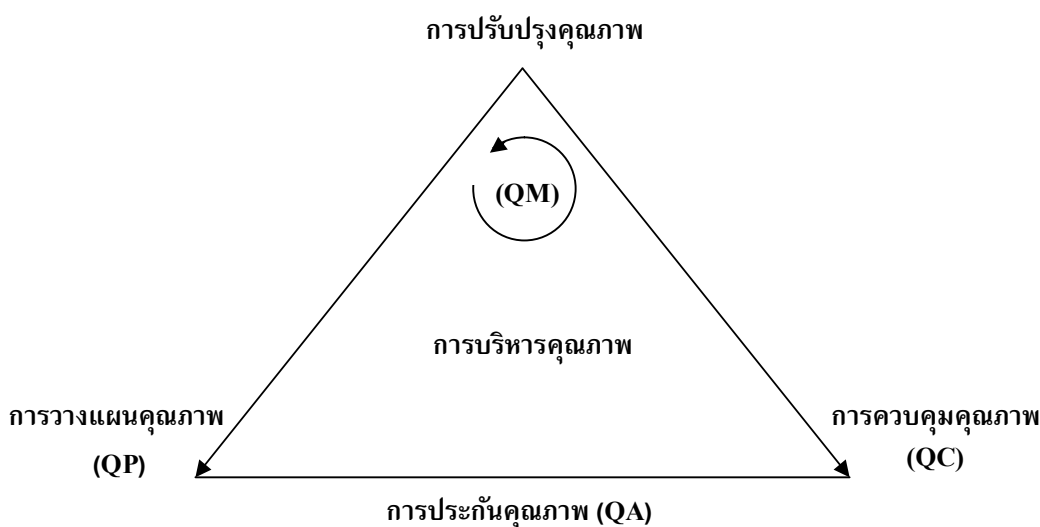
ที่มา : พจนาน (2544)

2.3.2.3 การบรรลุจุดประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก

2.3.2.3.1 การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning : QP) หมายถึง การกำหนดไว้ซึ่งเป้าหมาย ที่จะบรรลุสู่ความคาดหวังของลูกค้าที่กำหนด แล้วทำการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัดด้วยวิธีการ ที่จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าผลจากวิธีการดังกล่าวทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ ได้แก่ (1) การชี้บ่งลูกค้า (2) พิจารณาความต้องการของลูกค้า (3) กำหนดคุณภาพในการออกแบบ (4) กำหนดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ และ (5) ทำการออกแบบและพัฒนากระบวนการ

2.3.2.3.2 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) หมายถึง การเฝ้าพินิจ ผลจากกระบวนการเพื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งถ้าไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังที่จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพอใจแล้วจะต้องค้นหาสาเหตุและทำการแก้ไข

2.3.2.3.3 การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement : QA) หมายถึง การคาดการณ์ความคาดหวังใหม่ของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์เดิม หรือการค้นหาคำแนะนำของลูกค้านำมาสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ แล้วทำการวางแผนใหม่ ตลอดจนการควบคุมแล้วให้บรรลุตามเป้าหมาย



ภาพที่ 2-3 ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจูราณ (พจมาน, 2544)

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมและการปรับปรุงคุณภาพ

2.3.3.1 ความหมายของการควบคุมคุณภาพ (วีรพจน์, 2540) ซึ่งคำว่า Quality Control จึงมีความหมายถูกต้องตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติจริงนั้นคือการควบคุมตรวจสอบคุณภาพ ให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด (มาตรฐาน) หากได้มีความหมายในเชิงการบริหารจัดการแต่อย่างใด

ชาญชัย (2540) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง กระบวนการติดตามผลที่ออกแบบมาเพื่อประกันว่า มาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้ายังคงได้รับการดำรงรักษาไว้

พจมาน (2544) การบริหารคุณภาพตามแนวคิดของจูราน จะประกอบไปด้วย 3 กระบวนการหลักคือ การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพ และจุดประสงค์ของการบริหารคุณภาพขององค์กรคือ การประกันคุณภาพ ที่หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ลูกค้า

ดังนั้น การบริหารคุณภาพแบบ TQM ที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่จากผู้บริหารระดับสูง โดยมีแนวทางในการปฏิบัติพื้นฐาน ได้แก่ (1) ค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้เทคนิคการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลรูปแบบต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสำรวจ (2) ออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า (3) ออกแบบกระบวนการผลิต และหาทางป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น (4) เก็บผลของการปฏิบัติงานไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และ (5) พยายามขยายแนวคิดเหล่านี้ไปยังผู้ผลิตรายย่อยด้วย

2.3.3.2 เหตุผลของการควบคุมคุณภาพซึ่งในกระบวนการผลิตสินค้าใด ๆ ส่วนประกอบที่ถือว่าเป็นหลักสำคัญที่ทำให้เกิดผลผลิตที่ดีก็คือ คน เครื่องจักร และวัตถุดิบ ซึ่งส่วนประกอบทั้ง 3 ประการ จะส่งผลให้ผลผลิตออกมาดีอยู่ในระดับมาตรฐาน น่าเชื่อถือสำหรับผู้บริโภค แต่ในความเป็นจริงในกระบวนการผลิตมักจะเกิดความผันแปรอยู่เสมอตั้งแต่ คน เครื่องจักร และวัตถุดิบ ซึ่งการเกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์เสียที่ยอมรับไม่ได้ต้องปฏิเสธไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการควบคุมคุณภาพสินค้า ด้วยการควบคุมความผันแปรที่เกิดขึ้นจากคน เครื่องจักร และวัตถุดิบ (อดิศักดิ์, 2535)

2.3.3.2.1 คน (Man) เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการผลิตที่ทำให้เกิดความผันแปรในกระบวนการผลิต ซึ่งความผันแปรของคนนี้ได้แก่ ความผันแปรเนื่องมาจาก การจัดการ และแรงงาน ความผันแปร อันเกิดจากการจัดการ (Management) นี้เกิดจากการทำงานที่ขาดการวางแผนที่ดีมีการเปลี่ยนแปลง การจัดการอยู่เสมอ ส่วนความผันแปรทางด้านแรงงาน (Worker) เป็นความผันแปรที่เกิดจากแรงงานที่ขาดความรู้ (Un-Knowledge) ขาดความชำนาญ (Un-Skill) เบื่อหน่าย (Tired Of) สุขภาพ (Health) เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ขาดคุณภาพ

2.3.3.2.2 เครื่องจักร (Machine) เป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความผันแปรในการผลิตได้เพราะเครื่องจักรที่ใช้ไปนาน ๆ จะทำให้เกิดการสึกหรอเกิดขึ้น การทำงานขาดความแม่นยำผลผลิตที่ได้ก็ขาดคุณภาพ

2.3.3.2.3 วัตถุดิบ (Material) เป็นส่วนประกอบของการผลิต กล่าวคือ ถ้าวัตถุดิบขาดคุณภาพผลผลิตที่ได้ก็จะขาดคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ จึงถือว่าเป็นความจำเป็นของกระบวนการผลิตเพื่อให้ผลผลิตได้มาตรฐานตามต้องการ

2.3.3.3 ประโยชน์ของการควบคุมคุณภาพซึ่งการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ไม่ได้จำกัดอยู่กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น จะต้องทำเป็นระบบทั้งองค์กร ตั้งแต่การควบคุมระดับนโยบาย การออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพตามที่กำหนด ตลอดทั้งการควบคุมคุณภาพในการผลิต ซึ่งการควบคุมคุณภาพประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ (1) การตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ (2) การควบคุมการผลิตในกระบวนการผลิต และ (3) การตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ทำสำเร็จรูปแล้ว (ยุทธ, 2548)

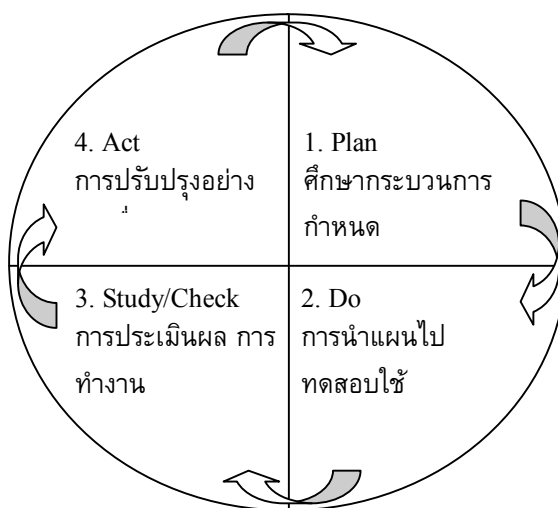
วิชัย (2534) กล่าวถึงประโยชน์ของการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสรุปออกเป็น 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ประกอบไปด้วย (1) ลดค่าใช้จ่าย (2) ทำให้ขายผลผลิตได้ในราคาที่ตั้งไว้ และ (3) ทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น

2.3.3.4 การปรับปรุงคุณภาพ คือ การปรับปรุงกระบวนการเพื่อช่วยเพิ่มความสม่ำเสมอของผลิตภัณฑ์ ลดความผิดพลาดและการซ่อมแซมแก้ไข ลดการสูญเสียของแรงงาน วัสดุ และเครื่องจักร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการลงทุนที่น้อยลง (Deming, 2011)

ซึ่งในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพ ได้มีการกำหนดกฎคุณภาพไว้ 14 ข้อ (Russell and Taylor, 2011) คือ (1) สร้างวัตถุประสงค์ที่แน่วแน่ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในระยะยาว (2) นำปรัชญามาใช้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำอยู่ในระดับคุณภาพที่ยอมรับได้ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการแข่งขันระดับนานาชาติ (3) จัดความจำเป็นในการตรวจสอบคุณภาพ โดยการใช้การควบคุมคุณภาพทางสถิติในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และออกแบบกระบวนการ (4) เลือกซัพพลายเออร์เพียง 2-3 ราย บนพื้นฐานของความมุ่งมั่นด้านคุณภาพมากกว่าการแข่งขันด้านราคา (5) ปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นไปที่แหล่งทรัพยากรหลัก ๆ 2 แหล่งที่เป็นปัญหาคือ ระบบและพนักงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน (6) หมั่นฝึกอบรมพนักงาน โดยมุ่งเน้นไปที่การป้องกันปัญหาคุณภาพและการใช้เทคนิคการควบคุมคุณภาพทางสถิติ (7) ปลุกฝังความเป็นผู้นำในหมู่ผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (8) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยจัดความกลัวที่จะถูกแก้แค้นในการถามคำถามที่ตนเองไม่รู้หรือกำหนดปัญหาด้านคุณภาพ (9) จัดอุปสรรคระหว่างแผนกด้วยการส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม (10) จัดคำขวัญและเป้าหมายที่เป็นตัวเลขที่พนักงานจะต้องทำ เพื่อบรรลุประสิทธิภาพในการทำงานโดยปราศจากการแสดงให้พนักงานเห็นก่อนในครั้งแรกว่าควรจะทำอย่างไร (11) จัดตัวเลขโควตาที่พนักงานจะต้องทำ ซึ่งอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากโดยปราศจากคุณภาพ (12) เพิ่มประสิทธิภาพความภาคภูมิใจของพนักงานและความมั่นใจในตนเองของพนักงานด้วยการปรับปรุงการควบคุมและกระบวนการผลิต เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน (13) จัดให้มีการศึกษาและแผนการฝึกอบรมที่เข้มข้นในวิธีการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ผู้บริหารระดับต้นขึ้นไป เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และ (14) พัฒนาเป็น

ภาระผูกพันของผู้บริหารระดับสูงและนำไปปฏิบัติให้ครบทั้ง 13 ข้อข้างต้นเพื่อบรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

วงจรเต็มมิงมีกระบวนการด้วยกัน 4 ขั้นตอน นำเสนอเป็นแผนภาพที่ 2-4 ได้ดังนี้



ภาพที่ 2-4 วงจรเต็มมิง (Russell and Taylor, 2011)

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กรคุณภาพ ประกอบไปด้วย 5 ประการ (วิฑูรย์, 2543) ดังนี้

2.3.4.1 หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรคุณภาพ ซึ่งองค์กรคุณภาพ (Quality Organization) คือองค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความมุ่งหวังของลูกค้าได้ หรือองค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งการปรับเปลี่ยนองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็น “องค์กรคุณภาพ ” จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรต้องมึนโยบายและแผนงานด้านคุณภาพที่ครอบคลุมเป็นองค์รวม เพื่อให้ผู้บริหารจะได้สามารถทุ่มเทสรรพกำลังและจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดเพื่อการปฏิบัติการณ์ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุก ๆ กระบวนการขององค์กร

2.3.4.2 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินและให้คะแนนสำหรับการมอบ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” (National Quality Award) ที่เป็นมาตรฐานสากลนั้นประเทศต่าง ๆ มักจะใช้รางวัลมอลคอล์ม บอลดริจของอเมริกาเป็นต้นแบบและการอ้างอิง ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาให้รางวัลมี 7 หัวข้อหลัก ๆ แต่ละหัวข้อจะมีคะแนนต่างกันตามความสำคัญและการมุ่งเน้นในแต่ละปี หัวข้อทั้งเจ็ดได้แก่

- 2.3.4.2.1 ภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.3.4.2.2 สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis)
- 2.3.4.2.3 การวางแผนงานด้านคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Planning)
- 2.3.4.2.4 การพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development and Management)
- 2.3.4.2.5 การจัดการด้านคุณภาพในกระบวนการ (Management of Process Quality)
- 2.3.4.2.6 ผลลัพธ์ด้านคุณภาพและการปฏิบัติการ (Quality and Operational Results)
- 2.3.4.2.7 การมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นหลักและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Focus and Discussion)
- 2.3.4.3 ลักษณะเด่นขององค์กรคุณภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ความสำเร็จขององค์กรคุณภาพ (Key Success Factors) อันได้แก่ปัจจัยต่อไปนี้
 - 2.3.4.3.1 การสามารถสร้างคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้ตามความต้องการของลูกค้า
 - 2.3.4.3.2 ผู้บริหารระดับสูงได้สร้างค่านิยมแห่งคุณภาพ (Quality Values) อย่างชัดเจน และได้ผนวกเอาค่านิยมแห่งคุณภาพนั้นไปอยู่ในกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติการขององค์กร
 - 2.3.4.3.3 ความเป็นเลิศด้านคุณภาพของสินค้าหรือบริการ เกิดจากองค์กรมีระบบการออกแบบที่ดี และกระบวนการผลิตหรือให้บริการที่มีประสิทธิภาพเยี่ยม
 - 2.3.4.3.4 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนที่สำคัญยิ่งของระบบการบริหารจัดการและกระบวนการผลิตขององค์กร
 - 2.3.4.3.5 องค์กรได้กำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนทั้งในด้านกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านคุณภาพ
 - 2.3.4.3.6 องค์กรได้พยายามตัดลดขั้นตอนและระยะเวลาในกระบวนการผลิต สินค้าหรือให้บริการให้ลดลงอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
 - 2.3.4.3.7 การปฏิบัติงานและการตัดสินใจใด ๆ ในองค์กร ขึ้นอยู่กับข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นจริง
 - 2.3.4.3.8 พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง
 - 2.3.4.3.9 พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างคุณภาพ

2.3.4.3.10 “มาตรการป้องกันล่วงหน้า” เป็นหัวใจสำคัญของระบบสร้างคุณภาพ

2.3.4.3.11 องค์กรมีระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมตลอดถึงการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและลูกค้าอย่างครบวงจรด้วย

ดังนั้น องค์กรคุณภาพ (Quality Organization) คือองค์กรที่สามารถตอบสนองต่อความมุ่งหวังของลูกค้าได้ หรือองค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ การปรับเปลี่ยนองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็น “องค์กรคุณภาพ” จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ จะหลีกเลี่ยงไม่ได้อีกต่อไป

2.3.4.4 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement) เป็นวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพยิ่งในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์กร ก็คือ การยึดมั่นในวิถีทางแห่ง การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องนี้ นับเป็นหลักการสำคัญยิ่งของ “ระบบ TQM” ด้วย (Total Quality Management) ความมีคุณภาพขององค์กรหนึ่ง ๆ มักจะประเมินกันด้วย “ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า” (Customer Satisfaction) จากคุณภาพของสินค้าหรือบริการขององค์กรนั้น ๆ ดังนั้น ความมีคุณภาพขององค์กรใด ๆ จึงหนีไม่พ้นเรื่อง “คน” ขององค์กรนั้น ๆ การสร้าง “คน” ให้มีคุณภาพจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรกและเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพในหน้าที่งานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ซึ่งองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็จระดับโลก (World-Class Organization) มักจะเป็นองค์กรที่มีคุณสมบัติของ “องค์กรคุณภาพ” โดยมีลักษณะเด่นที่เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งล้วนแต่เกิดจากคุณภาพของคนในองค์กรทั้งสิ้น คือ

2.3.4.4.1 สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูงกว่า (Higher Quality)

2.3.4.4.2 ต้นทุนการผลิตต่ำกว่า (Lower Cost)

2.3.4.4.3 เวลาส่งมอบรวดเร็วกว่า (Faster Delivery)

2.3.4.4.4 ผลผลิตสูงกว่า (Higher Productivity)

การสร้างองค์กรคุณภาพจึงเป็นการปรับเปลี่ยน “วัฒนธรรมองค์กร” (Quality Organization) ด้วย ซึ่งจะต้องพัฒนาขึ้นมาจาก “นิสัยแห่งคุณภาพ” ของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ด้วย “นิสัยแห่งคุณภาพ” ที่เป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ เพื่อนำไปสู่ “องค์กรคุณภาพ” ได้แก่

ประการที่ 1 การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความมีวินัย การสร้างองค์กรคุณภาพมักจะต้องเริ่มจากกิจกรรม 5 ส (1) สะสาง (Clearing Up) (2) สะดวก (Organizing) (3) สะอาด (Cleaning) (4) สร้างมาตรฐาน (Standardizing) (5) สร้างนิสัย วินัย (Training and Discipline) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปรับปรุงทั้งสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมและวิธีการ

ทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานได้ด้วย ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิตและมีคุณภาพสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

ประการที่ 2 การรู้จักทำงานเป็นทีม พนักงานในองค์กรจะต้องมีจิตสำนึกของการทำงานร่วมกันเป็นทีม องค์กรจึงต้องสร้างบรรยากาศและส่งเสริมสนับสนุนอย่างจริงจัง สภาพการทำงานแบบต่างคนต่างทำแย่งกันเก่งหรือขัดแย้งกันเป็นการบ่อนทำลายประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรอย่างมาก

ประการที่ 3 ความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พนักงานและทีมงานจะต้องมีนิสัยแห่งการปรับปรุงวิธีทำงานหรือปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องให้ “ดีขึ้น” เรื่อย ๆ ไป และจะต้องสามารถวัดผลงานเป็นขั้นตอนได้อย่างชัดเจนด้วยโดยถือว่า “สิ่งที่วัดได้เท่านั้น จึงจะปรับปรุงได้”

ประการที่ 4 การมุ่งเน้นที่กระบวนการและผลสำเร็จของงาน พนักงานทุกคนต้องมีจิตสำนึกของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก โดยต้องมุ่งเน้นที่กระบวนการเป็นหลัก (Process Oriented) เพื่อผลลัพธ์สุดท้ายของงานการควบคุมกระบวนการจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเมื่อมีการนำวิธีการทางสถิติ (Statistical Process Control : SPC) มาประยุกต์ใช้ด้วย

ประการที่ 5 การรักษาการศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาและการฝึกอบรมอย่างพอเพียง นอกจากจะทำให้ทุกคนสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพแล้ว ยังจะสร้างบรรยากาศแห่ง “การเรียนรู้” ให้เกิดขึ้นด้วย นิสัยรักการเรียนรู้จะเป็นพื้นฐานสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.3.4.5 ต้นแบบขององค์กรคุณภาพ องค์กรคุณภาพ (Quality Organization) คือคุณภาพของสินค้าหรือบริการขององค์กรนั้นเพียงอย่างเดียวใช้หรือไม่ โดยไม่รวมถึงคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบุคลากร เป็นต้น หรือองค์กรคุณภาพหมายถึงองค์กรที่มีกำไรเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ องค์กรคุณภาพจะต้องไม่ขาดทุนเลยใช้หรือไม่ เนื่องจากเรื่อง “องค์กรคุณภาพ” นี้ เป็นที่กังขาและเป็นปัญหาใหญ่ของทุกประเทศในระดับโลกก็ว่าได้ ดังนั้น เรื่องนี้จึงอยู่ที่ “เกณฑ์วัด” หรือ “ตัวชี้วัด” (Indicator) จริง ๆ ซึ่งจะหาข้อสรุปหรือทำการกำหนดมาตรฐานแบ่งแยกได้อย่างเด็ดขาดชัดเจนยากมากที่พอจะยึดถือเป็นแนวทางหรือใช้เป็นเกณฑ์วัดแบบไม่เป็นทางการสำหรับ “องค์กรคุณภาพ” ก็คือการยึดเอารูปแบบของเกณฑ์การตัดสินเพื่อให้ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” ของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นหลัก ซึ่งรู้จักกันอย่างแพร่หลาย ทั่วโลกในชื่อของ MalclomBaldrige National Quality Award (MBNQA) และเป็นตัวแทนของ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

ดังนั้น รางวัล MBNQA นี้ จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายมหาชนของอเมริกาโดยตั้งชื่อรางวัลตามชื่อของอดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ รางวัลนี้จะเป็นรางวัลสูงสุดระดับชาติที่มอบให้แก่องค์กรในอเมริกาที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นด้านคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการกระตุ้นและส่งเสริมให้องค์กรต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และ

ในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องมีผลกำไรด้วยจึงพอจะสรุปได้ว่า องค์กรคุณภาพนอกจากจะต้องมีผลงานดีเด่นในด้านต่าง ๆ โดยรวมแล้ว องค์กรนั้นจะต้องมีกำไรด้วย สำหรับองค์กรภาคเอกชนประเภทที่ต้องมีกำไรเลี้ยงตัวเอง แต่ไม่รวมถึงองค์กรประเภทไม่มุ่งหวังกำไร หรือ Non-profit Organization ที่จะเรียกได้ว่าเป็นองค์กรคุณภาพ จึงไม่ใช่องค์กรที่มีคุณภาพ แต่ผลการดำเนินงานขาดทุนได้ จึงมีกรอบหรือหลักเกณฑ์ในการตรวจประเมินเพื่อตัดสินให้รางวัล MBNQA ของอเมริกา จะมีด้วยกัน 7 หลักเกณฑ์ (หัวข้อใหญ่) แต่ละหลักเกณฑ์ก็จะแบ่งย่อยเป็นหัวข้อย่อยอีก และมีคะแนนของแต่ละหัวข้อย่อยด้วย คะแนนของแต่ละหัวข้ออาจจะแตกต่างกันไปตามที่คณะกรรมการจะกำหนดตามที่เห็นเหมาะสมในแต่ละปี โดยคะแนนรวม คือ 1000 คะแนน โดยมีหลักเกณฑ์หรือหัวข้อของ MBNQA ในปี ค.ศ. 1996 ดังแสดงในตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 หลักเกณฑ์หรือหัวข้อของ MBNQA

หัวข้อ	เกณฑ์การให้คะแนน
1. ภาวะผู้นำ	90 คะแนน
2. สารสนเทศและการวิเคราะห์	75 คะแนน
3. การวางแผนกลยุทธ์	55 คะแนน
4. การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	140 คะแนน
5. การจัดการกระบวนการ	140 คะแนน
6. ผลการดำเนินงาน	250 คะแนน
7. การมุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า	250 คะแนน
รวม	1,000 คะแนน

ที่มา : วิฑูรย์ (2543)

ตารางที่ 2-3 พบว่า มีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 7 ข้อ ดังนี้

หลักเกณฑ์ข้อ 1 ในเรื่องของ ภาวะผู้นำ กล่าวถึง ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ระบบผู้นำ และการจัดองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาชุมชน

หลักเกณฑ์ข้อ 2 ในเรื่องของ สารสนเทศและการวิเคราะห์ กล่าวถึง การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ การเปรียบเทียบกับคู่แข่งและการวิเคราะห์เทียบวัด และการวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ข้อมูลสารสนเทศระดับองค์กร

หลักเกณฑ์ข้อ 3 ในเรื่องของ การวางแผนกลยุทธ์ กล่าวถึง การสรรสร้างและพัฒนากลยุทธ์ และการประยุกต์ใช้กลยุทธ์

หลักเกณฑ์ข้อ 4 ในเรื่องของ การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กล่าวถึง การวางแผนและประเมินทรัพยากรบุคคล ระบบงานที่มีศักยภาพสูง การให้การศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร และความเป็นอยู่และความพึงพอใจของบุคลากร

หลักเกณฑ์ข้อ 5 ในเรื่องของ การจัดการกระบวนการ กล่าวถึงการออกแบบและนำคุณภาพเข้าสู่ผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการกระบวนการ และการจัดการเชิงคุณภาพและความสามารถของผู้ส่งมอบ

หลักเกณฑ์ข้อ 6 ในเรื่องของ ผลการดำเนินงาน กล่าวถึงผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ผลการปฏิบัติงานและผลประกอบการขององค์กร ผลการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและความพึงพอใจของพนักงาน และผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ

หลักเกณฑ์ข้อ 7 ในเรื่องของ การมุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าและตลาด การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ การวิเคราะห์และประเมินตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า และผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

2.3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพแบบ TQM

2.3.5.1 การบริหารงานคุณภาพแบบ TQM (Total Quality Management) มีการกล่าวถึงการบริหารงานคุณภาพ โดยเฉพาะความหมายได้อย่างน่าสนใจ เช่น คุณภาพ คือ คุณค่า และเกณฑ์ที่ผู้บริโภคเป็นผู้กำหนดขึ้นไม่ใช่ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดขึ้น (Deming, 1986)

คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ตรงและเหมาะสมกับการใช้งานและเป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้า (Juran, 1989)

คำนิยามของคำว่า คุณภาพ มี 5 ลักษณะดังนี้ (1) ต่างกับความคาดหวัง และเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า (2) เป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น แต่ไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (3) ต้องไม่มีข้อบกพร่อง หรือปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น (4) ต้องมีคุณค่า และมีราคาในตัวของมันเอง และ (5) คุณภาพต้องไม่มีค่าใช้จ่าย หรือที่เราเรียกในภาษาอังกฤษว่า Quality is Free (Crosby, 1979)

การใช้งานด้านคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับสภาพและสถานการณ์ใช้งานแต่ละองค์กร ดังนั้นคุณภาพจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าสรุปได้ 5 ลักษณะคือ (1) มีคุณค่า และประโยชน์ที่มีต่อลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) มีมาตรฐานความเป็นเลิศ (3) มีความเหมาะสม และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้ากำหนด (4) มีประสิทธิผล และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ (5) มีการรักษา พัฒนา และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือคุณภาพ คือ การให้ความสำคัญที่ระบบการป้องกันตั้งแต่เริ่ม เพื่อป้องกันการสูญเสีย สำหรับผลผลิตที่จะเกิดขึ้น การควบคุมกระบวนการ การใช้สถิติในการควบคุม และแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อบกพร่องต่าง ๆ (ช่วงโชติ, 2552)

TQM เป็นแนวทางการบริหารที่วางเป้าหมายให้เกิดความสำเร็จในการขยายการเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคง โดยให้สมาชิกทุกคนในองค์กรเข้าร่วมเพื่อผลิตคุณภาพที่เหมาะสมทางเศรษฐกิจและเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่ง TQM (Total Quality Management) หรือ “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” (การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพโดย

องค์กรรวม) จึงเป็นทางเลือกใหม่ ที่ธุรกิจอุตสาหกรรมน่าจะได้ศึกษาและประยุกต์ใช้อย่างยิ่ง เพื่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การสร้างองค์กรคุณภาพแบบยั่งยืนด้วย (Sustainable Quality Organization) โดยที่ TQM เป็นระบบการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นทั้งปรัชญาการบริหาร รวมถึงเทคนิคและวิธีการแบบองค์กรรวมในตัวเองด้วย นอกจากนี้ ระบบและวิธีการของ TQM มิใช่จะมีเพียง “วิธีเดียว” เท่านั้นแต่มีหลากหลายวิธีที่เราจะต้องศึกษาและประยุกต์ใช้ให้ได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร เพราะเป้าหมายเหมือนกัน คือ ผลที่ได้สุดท้ายจะทำให้องค์กรของเราอยู่รอด และมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น (สุจริตและคณะ, 2543)

2.3.5.2 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของ TQM คือการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานในทุก ๆ ด้านมีคุณภาพ ผลจากการทำงานที่มีคุณภาพจะได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า หลักการสำคัญของ TQM โดยสรุปมี 3 ประการ (วีระยุทธ, 2555) คือ

2.3.5.2.1 การมุ่งความสำคัญของลูกค้า (Customer Focus) โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องระบุให้ชัดเจนว่างานแต่ละเรื่อง ใครเป็นลูกค้าหรือเป็นผู้ที่จะต้องนำผลที่ได้จากการทำงานของเราไปใช้ และมุ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจในผลงานที่ได้รับ

2.3.5.2.2 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ มีวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยมีการวางแผน ดำเนินการแก้ปัญหา ตรวจสอบผลการแก้ปัญหา และนำวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ผลไปกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ

2.3.5.2.3 การให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม (Total Involvement) ในงานที่เป็นภาระหน้าที่ของหน่วยงาน โดยทุกคนต้องรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงานโดยรวมของทั้งหน่วยงานและขององค์กรร่วมกัน

2.3.5.3 คุณลักษณะสำคัญหรือแนวความคิดหลักของระบบ TQM ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการด้วยระบบ TQM มีรายละเอียด (วิฑูรย์, 2543) ดังนี้

2.3.5.3.1 ความหมายที่ยอมรับได้ของ “ระบบ TQM” สามารถอธิบายแยกตามคำศัพท์ในภาษาอังกฤษได้ ได้แก่ T (Total) คือทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม Q (Quality) คือ การทำได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง M (Management) คือการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบโดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นจริงจัง สรุปได้ว่า TQM เป็น “การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วม”

2.3.5.3.2 องค์กรต้องให้ความสำคัญกับ “การสร้างความปลอดภัยแก่ลูกค้า (ทั้งภายในและภายนอก)” โดยยึดมั่นใน “คุณภาพของสินค้าหรือบริการ” ขององค์กรเป็นอันดับต้น ๆ

2.3.5.3.3 องค์กรจะต้องมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยแรงผลักดันของ “ความต้องการของลูกค้า” องค์กรจึงต้องมุ่งสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยการผนวกเอาข้อมูลเกี่ยวกับ “ความต้องการของลูกค้า” รวมเข้าไปใน “การวางแผนกลยุทธ์” (Strategic Planning) และแปรสู่ “แผนการปฏิบัติ (Action Plan) ขององค์กรด้วย

2.3.5.3.4 องค์กรสามารถสู่ความเป็นเลิศด้วยความพยายามในการปรับปรุง (คุณภาพของสินค้าหรือบริการ) ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่สามารถลดต้นทุนโดยรวมได้ด้วย

2.3.5.3.5 การปรับปรุงให้ดีขึ้น หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) ให้ดีขึ้น ทั้งในกระบวนการทางธุรกิจ และกระบวนการผลิต

2.3.5.3.6 การตัดสินใจและการบริหารจัดการจะขึ้นอยู่กับ “ข้อสนเทศ” หรือความเป็นจริง (Decision or Managing by Facts) มากกว่าการใช้ความรู้สึกหรือส่วนตัวที่ไม่มีข้อเท็จจริงหรือตัวเลขสนับสนุน

2.3.5.3.7 ประสบการณ์และวิธีการทำงานจะถูกถ่ายทอดด้วยการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดทำเป็นเอกสารและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสามารถศึกษาเรียนรู้และปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

2.3.5.3.8 บุคลากรในองค์กรต้องมีทัศนคติที่ดีต่อ “การทำงาน” หรือ “การทำงานเป็นทีม” เพื่อมุ่งสู่ความเป็น “องค์กรคุณภาพ” โดยมีจิตสำนึกของส่วนรวม มากกว่า การที่ต่างคนต่างทำเพียงเพื่อการต่อสู้แข่งขันกันเป็นส่วนตัวเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

2.3.5.3.9 บุคลากรทุกระดับจะต้องได้รับการฝึกอบรมทั้งความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดี เพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยเฉพาะเรื่องเทคนิคในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา ตลอดจนจนถึงการมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการคิดใหม่ทำใหม่ได้ด้วย

2.3.5.3.10 องค์กรต้องมุ่งเน้นในการฝึกอบรมและการสร้างบรรยากาศของการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง

2.3.5.3.11 พนักงานระดับปฏิบัติงานจะต้องได้รับการมอบอำนาจหน้าที่ และการตัดสินใจ (Empowerment) โดยได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอแก่การตัดสินใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

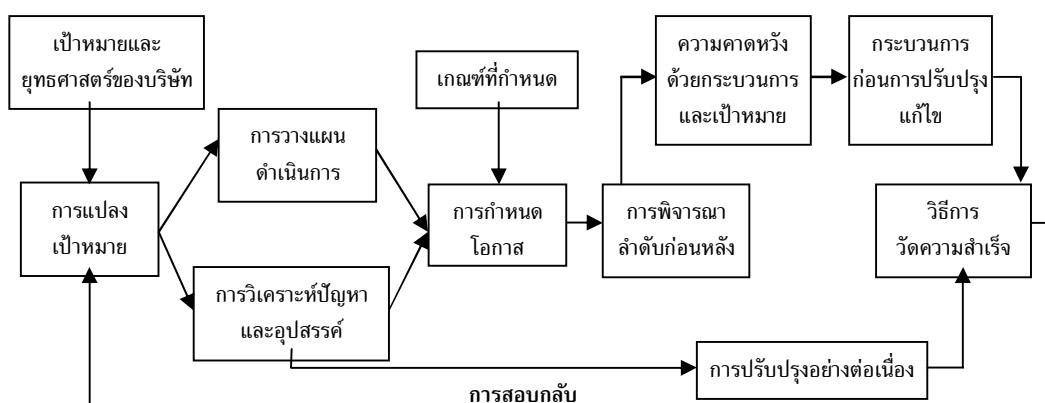
2.3.5.3.12 องค์กรต้องมีระบบการตอบแทนหรือให้รางวัลและการยอมรับ (Reward and Recognition) ในความสามารถของพนักงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรม

2.3.5.3.13 องค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ (Vision) ที่มีลักษณะเป็น “วิสัยทัศน์ร่วม” (Shared Vision) ที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนได้ทราบทั่วกัน เพื่อเป็น “ธงชัยขององค์กร” ที่ทุกคนจะต้องบรรลุถึงให้ได้

2.3.5.3.14 องค์การต้องมีผู้นำที่มีลักษณะของผู้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ด้วยการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีและมีความมุ่งมั่นใน “คุณภาพ” อย่างแท้จริง มีใช้ผู้นำที่ใช้แค่ “ลมปาก” ที่ไม่มีผลงานด้านการกระทำให้เห็น

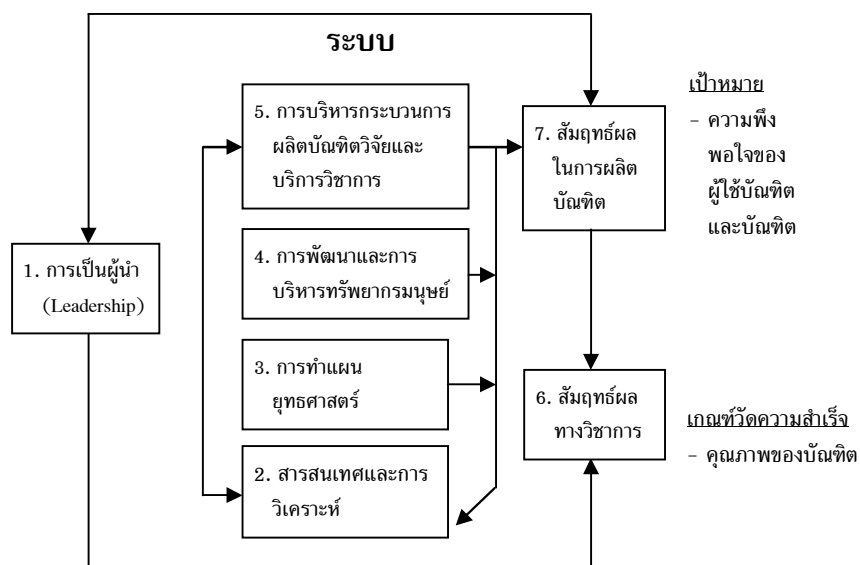
ดังนั้น TQM (Total Quality Management) เป็นเพียง “ปรัชญา” หรือ “แนวความคิดทางการบริหารจัดการ” อีกแนวความคิดหนึ่งเท่านั้น ซึ่งยังไม่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดผลได้ชัดเจน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า TQM คือ แนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาว ด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กร และแก่สังคมด้วย

2.3.5.4 กระบวนการ TQM ซึ่งแกนสำคัญของ TQM คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค ส่วนสำคัญของกระบวนการอยู่ที่การจัดการที่จำเป็นสำหรับระบบ เครื่องมือ และทีมงาน ระบบนี้ได้เตรียมขอบข่ายความก้าวหน้าของงานไว้เพื่อความพร้อมสำหรับการตรวจสอบ แสดงในภาพที่ 2-5 ดังนี้



ภาพที่ 2-5 กระบวนการ TQM (อุทุมพร, 2543)

2.3.5.5 แนวทางการตรวจสอบคุณภาพองค์กรด้วยระบบ The Malcom Baldrige National Quality Award เป็นแนวทางการตรวจสอบคุณภาพองค์กร ซึ่งแนวทางนี้อาจนำมาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพขององค์กรทางด้านการศึกษา แสดงรายละเอียดในภาพที่ 2-6 ดังนี้



ภาพที่ 2-6 แนวทางการตรวจสอบคุณภาพองค์กร (อุทุมพร, 2543)

ภาพที่ 2-6 พบว่าการตรวจสอบมี 7 ด้านดังต่อไปนี้

1. การเป็นผู้นำ
 - 1.1 ความเป็นผู้นำของผู้บริหารองค์กร
 - 1.2 ระบบการนำและความร่วมมือภายในองค์กร
 - 1.3 ความเชื่อถือของสังคมและความสำคัญต่อสาธารณะ
2. สารสนเทศและการวิเคราะห์
 - 2.1 การบริหารสารสนเทศและระบบข้อมูล
 - 2.2 ระบบสารสนเทศและการสนับสนุนความเป็นผู้นำทางวิชาการ
 - 2.3 การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์
 - 3.1 กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
 - 3.2 กระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์
4. การพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 4.1 การวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์
 - 4.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากร
 - 4.3 การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร
 - 4.4 ความพึงพอใจของบุคลากร
 - 4.5 การประเมินผลงานและการตอบแทน

5. การบริหารกระบวนการผลิตบัณฑิต วิจัย และบริการวิชาการ

5.1 กระบวนการคัดเลือกนักเรียน/นักศึกษาที่มีคุณภาพ

5.2 กระบวนการบริหารวิชาการ

5.3 การบริหารกระบวนการสนับสนุน

5.4 ปรับปรุงสมรรถนะของผู้ผลิตบัณฑิต

6. สมรรถนะทางวิชาการ

6.1 สมรรถนะผลทางวิชาการ

6.2 ผลทางการวิจัย

6.3 สมรรถนะผลทางบริการวิชาการ

6.4 สมรรถนะผลทางศิลปะและวัฒนธรรม

7. สมรรถนะผลในการผลิตบัณฑิต

7.1 ความรู้เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของสังคม/บัณฑิต

7.2 การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสังคม

7.3 ความพึงพอใจของสังคม-กระบวนการประเมิน

7.4 ความพึงพอใจของสังคม-ผลลัพธ์และการเปรียบเทียบ

2.3.5.6 องค์ประกอบหลักของ TQM ที่สำคัญๆ ที่จะทำให้การนำ TQM ไปใช้ให้บรรลุผล ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่

2.3.5.6.1 ภาวะผู้นำ (Leadership)

2.3.5.6.2 การศึกษาและการอบรม (Education and Training)

2.3.5.6.3 โครงสร้างองค์กรที่เกื้อหนุน (Supportive Structure)

2.3.5.6.4 การติดต่อสื่อสาร (Communication)

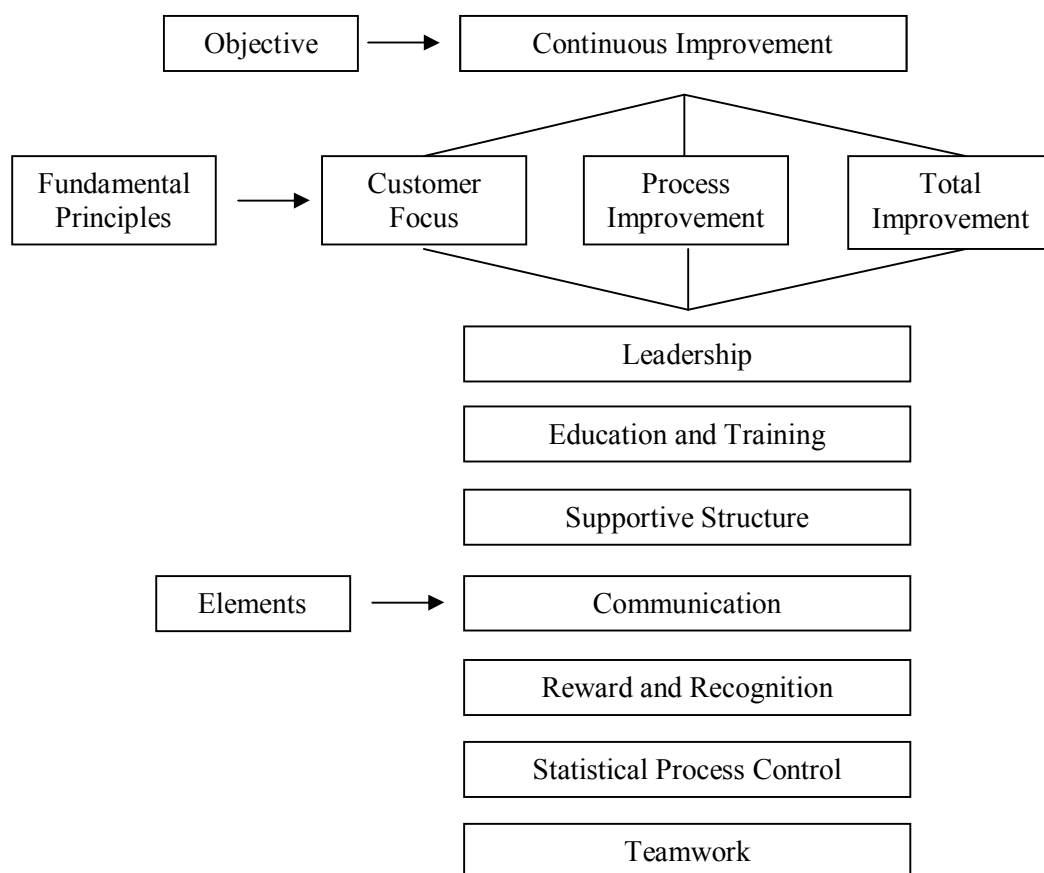
2.3.5.6.5 การพิจารณาความดีความชอบ (Reward and Recognition)

2.3.5.6.6 การใช้กระบวนการทางสถิติ (Statistical Process Control)

หรือการวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

2.3.5.6.7 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

จากแนวคิดและหลักการดังกล่าวข้างต้นสามารถแสดงออกมาเป็นภาพที่ 2-7 ดังนี้



ภาพที่ 2-7 แนวคิดเกี่ยวกับ TQM (TQM Concept) (วีระยุทธ, 2555)

2.3.5.7 แนวทางการปรับปรุงคุณภาพงาน ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ วงจรปรับปรุงคุณภาพเต็มมิ่ง ที่ได้เสนอหลักการปรับปรุงวงจรคุณภาพหรือ PDCA ไว้ 4 ขั้นตอน (Deming, 1986) ได้แก่

2.3.5.7.1 การวางแผนและการออกแบบ (Plan) เริ่มจากการศึกษาหรือทำวิจัย เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และความต้องการ นำผลการวิจัยไปวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งทีมงานต้องคำนึงถึง 8 ประการดังนี้ (1) กำหนดวัตถุประสงค์และสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ (2) กำหนดขอบเขตของโครงการหรืองาน (3) กำหนดสิ่งที่จะทดลอง ทำการตรวจสอบ และสร้างมาตรฐาน (4) จะทดลองทำได้แค่ไหน ต้องมีการวางแผนงานในครั้งต่อไป (5) หาข้อจำกัดมีอะไรบ้าง แต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาเท่าไร (6) ใครบ้างที่จะต้องมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบ (7) กำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินโครงการ และ (8) อะไรที่จะต้องประเมิน จะประเมินอย่างไร และประเมินเมื่อไร

2.3.5.7.2 การดำเนินการ (Do) ลงมือปฏิบัติงานหรือทำการผลิต โดยต้องดำเนินไปตามขั้นตอนต่อไปนี้ (1) ให้ศึกษาและฝึกอบรมให้บุคลากรทุกคนหรือทีมงานที่มี

ส่วนเกี่ยวข้อง (2) จัดให้มีการประชุมชี้แจงเพื่อให้ทุกคนได้รับทราบ และเกิดการประสานงานร่วมกัน (3) เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่ (4) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้ข้อเท็จจริงเชิงสถิติ และ (5) ลงมือปฏิบัติตามหลักการแก้ไข สื่อสารข้อมูลกับทุกคนที่รับผิดชอบ

2.3.5.7.3 การตรวจสอบผล (Check) หลังจากการดำเนินงานหรือผ่านการปฏิบัติแล้ว ผลจากการตรวจสอบนำไปสู่การปรับและแก้ไขต่อไปการปรับปรุงคุณภาพอาจจะดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้ (1) เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้แล้วหรือไม่ (2) ปรับแก้ผลกระทบและตรวจสอบผลกระทบข้างเคียงและผลย้อนกลับอย่างไร (3) อภิปราย ดีความผลที่ได้รับและหาผลสรุปสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้หรือไม่ (4) ข้อสรุปมีประโยชน์ต่อกระบวนการปฏิบัติงานหรือไม่ (5) ข้อสรุปมีผลต่อกระบวนการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (6) ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมีผลต่อเนื่องในชั้นปฏิบัติหรือไม่ และ (7) การตรวจสอบผลลัพธ์ และเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่แท้จริงกับเป้าหมายว่าเป็นอย่างไร

2.3.5.7.4 การแก้ไขและสร้างมาตรฐาน (Act) การนำไปใช้งานและปฏิบัติ เป็นการนำผลจากการใช้ข้อมูลทางสถิติไปปฏิบัติตามแผนที่กำหนดและออกแบบไว้ ทั้งนี้ให้ข้อสังเกตในประเด็น ดังต่อไปนี้ (1) ควรดำเนินการตามกระบวนการปฏิบัติงานนี้ต่อไปหรือไม่ (2) ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มหรือไม่ (3) ต้องการข้อเสนอแนะเพิ่มหรือไม่ (4) ถ้าขึ้นดำเนินการทดลองทำ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี และมีมาตรฐานในการดำเนินการได้หรือไม่ (5) นำไปใช้ ปรับปรุงหรือเลิกใช้ (6) จะเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัตินี้ได้อย่างไร และ (7) ให้ดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไปในสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันไปจากเดิม

2.3.5.8 การนำ TQM มาใช้ในการบริหารงานขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำที่ดี (Jackson, 1997) ดังนี้

- | | |
|----------------------|---|
| ข้อมูลต่าง ๆ | 2.3.5.8.1 มีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ และเป็นศูนย์รวมใจในองค์กร |
| | 2.3.5.8.2 เป็นนักการสื่อสาร มีทักษะ และความสามารถในการสื่อสาร |
| | |
| | 2.3.5.8.3 เป็นคนที่สามารถครองใจคนได้ |
| | 2.3.5.8.4 เข้าพบหาได้ตลอดเวลา ไม่ถือตัวและเป็นกันเอง |
| | 2.3.5.8.5 เป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการและมีผลงานในความสำเร็จ |
| ความสำเร็จที่ตั้งไว้ | 2.3.5.8.6 มีความเป็นผู้นำ นำคน นำใจ นำงาน และนำทีมงานไปสู่ |
| | |
| | 2.3.5.8.7 ให้การช่วยเหลือ และเกื้อกูลแก่ลูกน้อง |
| | 2.3.5.8.8 มีความเฉียบแหลม หรือฉลาดหลักแหลม |
| | 2.3.5.8.9 การทำงานเป็นทีม |
| | 2.3.5.8.10 เป็นนักฟังที่ดี รับฟังข้อมูลและข้อเท็จจริงต่าง ๆ |

นอกจากนั้นผู้นำที่ดีควรมีผลงานและผลลัพธ์ที่ตามมา (Goetsch, 2000) ได้แก่ (1) มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ที่เด่นชัด และได้รับการยอมรับทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (2) เป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดี และไม่มีอคติ (3) มุ่งมั่นให้องค์กรไปสู่เป้าหมายตามทิศทางที่ได้กำหนดไว้ (4) ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (5) มีคุณภาพสูง ในการจัดการทรัพยากรในทุก ๆ ด้านขององค์กร และ (6) สนับสนุนให้ทีมงานเกิดความสำเร็จในการสร้างคุณภาพให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

2.3.5.9 อุปสรรคสำคัญในการนำแนวคิด TQM มาใช้ในหน่วยงาน เกิดจากปัจจัยที่มีผลกระทบในการนำ TQM ไปใช้ในองค์กร (Claus, 1991) ดังนี้

2.3.5.9.1 ขาดพันธะสัญญาการจัดการ การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการชักจูง

2.3.5.9.2 ขาดการสร้างกรอบแนวคิดในการนำ TQM ไปปฏิบัติ

2.3.5.9.3 มีความรู้ความเข้าใจ TQM ไม่เพียงพอ

2.3.5.9.4 ขาดนิยามคุณภาพในเชิงกว้างของสถาบัน

2.3.5.9.5 ต้องการผลลัพธ์ในระยะสั้น

2.3.5.9.6 ขาดแผนกลยุทธ์สำหรับการเปลี่ยนแปลง

2.3.5.9.7 ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรได้

2.3.5.9.8 ขาดการเน้นที่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

2.3.5.9.9 มีการสื่อสารภายในองค์กรน้อยมาก

2.3.5.9.10 ขาดการมอบอำนาจและการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริง

2.3.5.9.11 ผู้จัดการขาดความเชื่อมต่อกับพนักงาน

2.3.5.9.12 แรงผลักดันด้านการเงินระยะสั้น

2.3.5.9.13 ความเชื่อที่ว่า TQM เปลืองงบประมาณ

2.3.5.9.14 ขาดการชักจูงและพนักงานทั้งหมดไม่ได้เข้าร่วมและไม่เข้าใจศักยภาพของคน

2.3.5.9.15 ไม่ให้เวลาในการอุทิศต่อกิจกรรมคุณภาพ

2.3.5.9.16 ขาดวิสัยทัศน์ จินตนาการและเป้าประสงค์ที่คงเส้นคงวา

2.3.5.9.17 ขาดภาวะผู้นำที่ดี

2.3.5.9.18 ขาดการฝึกอบรมและการให้การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2.3.5.9.19 เงื่อนไขในการนำ TQM ไปใช้ไม่เหมาะสม

2.3.5.9.20 ขาดการลงทุนและการจัดการด้านทรัพยากร

2.3.5.9.21 ขาดความร่วมมือและความมุ่งมั่นของพนักงาน คือไม่สามารถทำการเปลี่ยนวัฒนธรรม พฤติกรรม และทัศนคติของพนักงานได้

2.3.5.9.22 ขาดระบบการวัดที่ต่อเนื่อง

- 2.3.5.9.23 ขาดความร่วมมือระหว่างแผนก
- 2.3.5.9.24 โครงการคุณภาพที่เน้นผลเร็ว
- 2.3.5.9.25 คิดว่า TQM เป็นทางเลือกไม่จำเป็นที่จะต้องพัฒนา
- 2.3.5.9.26 ขาดความร่วมมือระหว่างผู้ส่งมอบฝ่ายจัดการและลูกค้า
- 2.3.5.9.27 อุปสรรคที่เกิดจากเทคโนโลยี

2.3.5.10 การบริหารงานตามแนวคิด TQM ผู้บริหารจะอาศัยหลักการบริหารที่เป็นพื้นฐาน ผูกพัน และสร้างความรับผิดชอบในการบริหารงานหลักการดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดของเดมมิง (Edward W. Deming) ซึ่งเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการผลิตโดยใช้กระบวนการทางการสถิติไปเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่น หลักการนี้เรียกว่า Deming' 14 Management Principle ได้แก่ (วีระยุทธ, 2555)

2.3.5.10.1 การมีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพที่แน่นอนชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการ โดยใช้การศึกษาค้นคว้าและนำนวัตกรรมมาปรับปรุงการออกแบบการผลิตและบริการอย่างสม่ำเสมอ

2.3.5.10.2 การปรับให้เข้ากับปรัชญาใหม่ ๆ และยอมรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการนำแนวคิดของทุกคนทุกฝ่ายมาใช้ตัดสินใจร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างวัฒนธรรมด้านคุณภาพขึ้นในองค์กรจนให้กลายเป็นวิถีชีวิต

2.3.5.10.3 การยึดมั่นในหลักการสร้างคุณภาพการผลิตโดยใช้กระบวนการทางสถิติ เพื่อใช้เป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

2.3.5.10.4 การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ สนใจและยอมรับแนวคิด ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการเพื่อให้ผู้บริการพึงพอใจ

2.3.5.10.5 ปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการผลิตและการลดต้นทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ

2.3.5.10.6 จัดการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพให้กับบุคลากรในหน่วยงานทุกคน โดยอาจจัดให้มีสถาบันเพื่อการฝึกอบรมขึ้นเป็นการเฉพาะ

2.3.5.10.7 สร้างภาวะผู้นำทางการบริหารให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกระดับเพื่อประสิทธิภาพการทำงาน

2.3.5.10.8 ขจัดความกลัวหรืออุปสรรคในการแสดงความคิดเห็นของบุคลากร โดยมีการสื่อสารแบบสองทาง และผู้บริหารต้องใช้วิธีปรึกษาหารือมากกว่าการสั่งการ

2.3.5.10.9 มีการร่วมกันทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานร่วมกัน

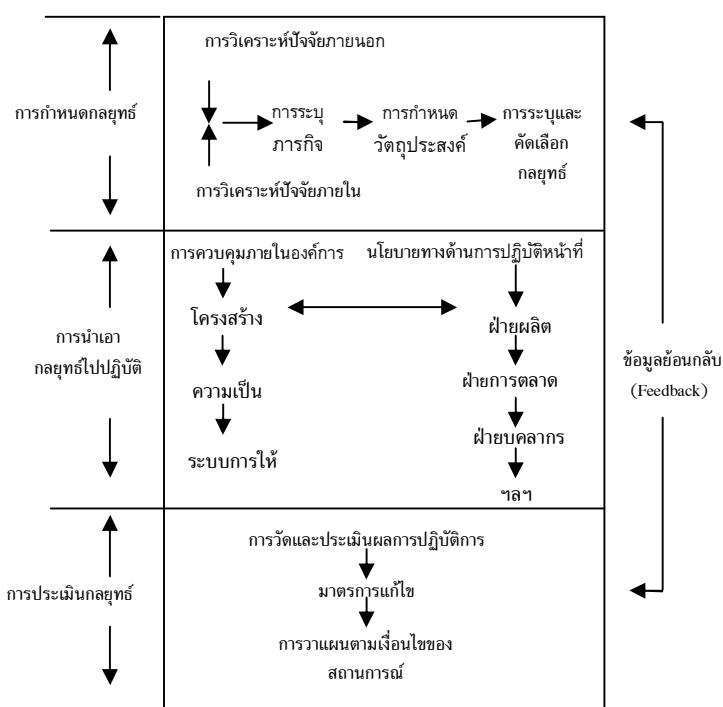
2.3.5.10.10 เน้นการกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยบอกวิธีการกระทำให้ถึงเป้าหมายว่าควรทำอย่างไร (How to) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานเป็นหลัก โดยไม่ยึดติดกับคำขวัญหรือเป้าหมายที่เป็นตัวเลขเพียงอย่างเดียว

2.3.5.10.11 เน้นการทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพ (How Good) มากกว่าการจะมุ่งเน้นปริมาณให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ

2.3.5.10.12 จัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของบุคลากร กระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงานให้เต็มศักยภาพ ให้ความสำคัญและเอาใจใส่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2.3.5.10.13 สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2.3.5.10.14 จัดคนเข้าทำงานให้เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดคุณภาพ



ภาพที่ 2-8 ตัวแบบสำหรับการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Clarke, Thomas and Stewart, 1998)

2.3.5.11 ตัวชี้วัดความสำเร็จ หรือดัชนีชี้วัดความสำเร็จ เป็นตัวเลขหรืออัตราส่วนที่จะทำให้ทราบว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ซึ่งตัวชี้วัด สามารถกำหนดโดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ (วัฒนาและคณะ, 2546) ต่อไปนี้

2.3.5.11.1 ด้านคุณภาพสำหรับสินค้าที่จับต้องได้ จะเป็นการพิจารณาถึง
ก) คุณสมบัติของสินค้า (Performance) เป็นการพิจารณาว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้

ข) ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นการพิจารณาว่าสินค้าจะปฏิบัติงานได้ตรงตามข้อกำหนดทุกครั้ง โดยไม่มีความเบี่ยงเบน

ค) รูปลักษณ์ (Appearance) เป็นการพิจารณาว่าสินค้านี้อุปลักษณะตรงตามที่ถูกคำต้องการ

ง) ความทนทาน (Durability) เป็นการพิจารณาว่าสินค้าสามารถทนทานต่อการใช้งานได้ภายในระยะเวลาหรือภายในจำนวนครั้งที่ระบุไว้โดยผู้ผลิต

2.3.5.11.2 ด้านคุณภาพสำหรับสินค้าที่จับต้องไม่ได้ หรือการบริการ จะเป็นการพิจารณาถึง

ก) อหัยาศัยของผูัให้บริการ ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteous) ยิ้มแย้มแจ่มใส

ข) ความสามารถในการเข้าถึงบริการของลูกค้า (Accessibility) การมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อนเกินไป

ค) การตอบสนองต่อความต้องการได้รับบริการของลูกค้า (Responsive) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ง) ประสิทธิผลในการบริการ (Effective) ให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.3.5.11.3 ด้านปริมาณ เป็นการพิจารณาถึงผลผลิตว่ามีจำนวนหรือปริมาณตรงตามที่วางแผนไว้หรือไม่

2.3.5.11.4 ด้านต้นทุน เป็นการพิจารณาถึงมูลค่าของทรัพยากรที่ลงทุนไปในการดำเนินกิจกรรมใด ๆ

2.3.5.11.5 ด้านเวลา เป็นการพิจารณาว่ากิจกรรมใด ๆ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่

ในอีกมิติหนึ่งที่ต้องมีการคำนึงถึงในการกำหนดตัวชี้วัด คือ การพิจารณาว่าต้องการจะวัดในขั้นตอนใดในกระบวนการ (วัฒนาและคณะ, 2546) ประกอบไปด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ 4M 1.1 คน (Man) 1.2 เครื่องจักร (Machine) 1.3 วัตถุดิบ (Material) และ 1.4 วิธีการ (Method) (2) กระบวนการแปลงสภาพ (Process) ที่จะดำเนินการแปลงปัจจัย

นำเข้าที่ใส่เข้าไปให้กลายเป็นผลผลิตออกมา และ (3) ผลผลิต (Output) ได้แก่ สินค้า และบริการต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการแปลงสภาพ

ในการพิจารณาตัวชี้วัด ยังอาจพิจารณานามิติของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการเพิ่มผลผลิต โดยประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการพิจารณาว่าได้มีการใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์อย่างคุ้มค่า เหมาะสมหรือไม่ เพียงใด สำหรับประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการพิจารณาระดับความสำเร็จของวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อบรรลุในสิ่งที่ถูกต้องในเรื่องของเวลา คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งมองในแง่ของผลลัพธ์เป็นหลัก และการเพิ่มผลผลิต (Productivity Measurement) เป็นการวิเคราะห์ความสามารถในการทำงานของหน่วยงานว่า นำไปสู่การบ่งบอกถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงและสิ่งที่ควรให้การสนับสนุนเพื่อรักษาไว้หรือไม่ เป็นการพิจารณาทั้งปัจจัยนำเข้าและผลผลิต โดยมีสูตรคำนวณจากผลผลิต (Output) หารด้วยปัจจัยนำเข้า (Input)

2.3.5.12 ประโยชน์ของ TQM ประกอบไปด้วย (วีรุธ, 2541)

2.3.5.12.1 ก่อให้เกิดคุณค่า (Value) ของสินค้าและบริการเพื่อนำเสนอต่อลูกค้า ซึ่งก็จะได้รับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น พร้อมทั้งความภักดี (Loyalty) ต่อผลิตภัณฑ์ของเราจากฐานลูกค้าที่มีอยู่

2.3.5.12.2 ก่อให้เกิดศักยภาพในการแข่งขัน และความได้เปรียบทางธุรกิจที่ยั่งยืนตลอดไป

2.3.5.12.3 ช่วยลดต้นทุนในการผลิตและการดำเนินงาน พร้อมทั้งเป็นปัจจัยสำคัญ ในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและเพิ่มรายรับจากยอดขาย อันหมายถึงผลกำไรที่จะเพิ่มขึ้น

2.3.5.12.4 เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต เนื่องจากการกระจายงาน (Job Delegation) และให้อำนาจให้ทุกกระบวนการที่ความคล่องตัว และประสานงานกันด้วย “รอบเวลา” ต่ำสุด พร้อมทั้งมี “สายโซ่แห่งคุณค่า” ที่สอดคล้องกันตลอดทั่วทั้งองค์กร ด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.3.5.12.5 เป็นผลให้เกิดพัฒนาการของ “องค์กรฉลาดคิด” อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงโอกาสทางธุรกิจ และสินทรัพย์ทางอัจฉริยภาพ (In-tellectual Capitals) ที่เพิ่มพูนขึ้น

นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ของ TQM ที่เกิดจากการบริหารกระบวนการ ซึ่งได้สรุปข้อดีไว้ 8 ประการดังนี้ (1) ทำให้การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบมีความชัดเจนในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ (2) ทำให้ความคิดที่คลุมเครือ เกิดความชัดเจนและหายไปได้ เนื่องจากแสดงด้วยผังภาพของกระบวนการต่าง ๆ (3) การปรับแก้ไข การเรียนรู้และการปรับปรุงทำให้เกิดความชัดเจนโดยมีดัชนีวัดคุณภาพหรือ KQI (Key Quality Indicators) ของการทำงานในแต่ละกิจกรรมต่าง ๆ ของกระบวนการ (4) ทำให้การฝึกอบรมง่ายขึ้นและการเปลี่ยนแปลงบุคลากรทำได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีกระบวนการขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน (5) ทำให้การสื่อสารและการทำ

ความเข้าใจองค์กร ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า และผู้บริหารดีขึ้น (6) ทำให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือให้บริการแก่ลูกค้าตรงตามเวลา และมีความถูกต้องแม่นยำ (7) การปรับปรุงที่ต่อเนื่องทำให้การมีส่วนร่วมและประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และ (8) ทำให้ทุกคนในองค์กรเกิดความมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2.3.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพ

แนวทางการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพ เป็นการกำหนดวิธีการเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อการประเมินคุณภาพการบริหาร ดังนั้นขอเสนอแนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) มีรายละเอียดดังนี้สร้างโอกาส

2.3.6.1 หลักการ ในการพัฒนาตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษามีหลักการสำคัญ 6 ประการคือ

2.3.6.1.1 ตัวชี้วัดพัฒนาขึ้นภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุนซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาพ.ศ. 2553

2.3.6.1.2 ตัวชี้วัดตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) มาตรฐานการศึกษาของชาติมาตรฐานการอุดมศึกษามาตรฐานสถาบันอุดมศึกษารอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวชี้วัดการประกันคุณภาพภายนอกของสมศ.ภายใต้หลักการสำคัญคือไม่ให้เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา

2.3.6.1.3 ตัวชี้วัดประเมินปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลิตหรือผลลัพธ์ โดยตัวชี้วัดผลิตและผลลัพธ์จะมีทั้งที่ สกอ. พัฒนาขึ้นและตัวชี้วัดที่สมศ.ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกทั้งนี้เพื่อความเชื่อมโยงและความเป็นเอกภาพของระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษาไทยและเพื่อรองรับการประเมินภายนอกของสมศ.

2.3.6.1.4 ตัวชี้วัดมีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้านคือด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกระบวนการภายในด้านการเงินและด้านบุคลากรการเรียนรูและนวัตกรรม

2.3.6.1.5 จำนวนตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นเป็นเพียงจำนวนตัวชี้วัดขั้นต่ำ สถาบันอุดมศึกษาสามารถเพิ่มเติมตัวชี้วัดและเกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสถาบัน

2.3.6.1.6 เกณฑ์ที่ พัฒนาขึ้นมีทั้งประเภทเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปที่ใช้กับทุกกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาได้แก่กลุ่ม ข. สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรีกลุ่ม ค. 1 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษากลุ่ม ค. 2

สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับปริญญาตรีและกลุ่ม จ. สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอกตามนิยามที่กำหนดในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

2.3.6.2 วิธีการพัฒนาตัวชี้วัด

2.3.6.2.1 ศึกษากฎหมายและเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่

ก) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545

ข) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

ค) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ง) มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

จ) มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ฉ) มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ช) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ซ) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ณ) มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

2.3.6.2.2 วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาตัวชี้วัดโดยจำแนกตามปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลิตและผลลัพธ์โดยใช้ องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่ครอบคลุมพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาเป็นกรอบในการพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อให้สามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้ครบทุกมาตรฐาน

2.3.6.2.3 กำหนดตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาที่เป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้าตัวชี้วัดด้านกระบวนการและตัวชี้วัดด้านผลผลิตและผลลัพธ์ซึ่งมีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพทุกมาตรฐานการอุดมศึกษาและทุกมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

2.3.6.2.4 ตรวจสอบความสมดุลของตัวชี้วัดที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้านคือด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านกระบวนการภายในด้านการเงินและด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม

2.3.6.2.5 กำหนดตัวชี้วัดเป็น 2 ประเภท คือตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ และตัวชี้วัดเชิงปริมาณดังนี้

ก) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดเป็น 5 ระดับมีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อได้คะแนนเท่าใด

ข) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป็นคะแนนทำได้โดยการเทียบบัญญัติโดยตรง

2.3.7 รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือเป็นเครื่องมือสำหรับการวางแผนและการจัดการคุณภาพด้าน TQM รูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับกันทั่วโลก คือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นการเพิ่มความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ มีองค์กรต่าง ๆ จากทั่วโลกได้ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสำหรับประเมินและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน จนกระทั่งผลักดันให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ ดังทวีปและประเทศต่าง ๆ ดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2-4 ทวีปและประเทศต่าง ๆ ที่ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ทวีป	ประเทศ	จำนวนประเทศ
เอเชีย	Abu Zabi, China, Dubayyi, Hong Kong, India, Israel, Japan, Lithuania, Malaysia, Philipines, Singapore, South Korea, Sri Lanka, Taiwan, Thailand	15
โอเชียเนีย	Australia, Fiji, New Zealand	3
อเมริกา	America, Argentina, Brazil, Canada, Chile, Colombia, Ecuador, Havana, Mexico, Peru, Puerto Rico, Uruguay	12
ยุโรป	EQA, Austria, Belgium, Croatia, Czech Republic, Denmark, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Netherlands, Northern Ireland, Norway, Poland, Portugal, Russia, Scotland, Slovakia, Slovenis, Spain, Sweden, Swizerland, Turkey, Ukraine, United Kingdom	31
แอฟริกา	Nigeria, Mauritius, South Africa	3

ที่มา : Kozo (2004)

นอกจากนี้รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ยังนำไปใช้กับองค์กรภาคธุรกิจในนานาประเทศที่สำคัญ ดังปรากฏในตารางที่ 2-5 ดังนี้

ตารางที่ 2-5 ประเทศที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้

ประเทศ	ชื่อรางวัล	ปีที่เริ่มต้น
ญี่ปุ่น	Deming Prize	1951
แคนาดา	Canada Award	1984
สหรัฐอเมริกา	Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)	1987
ออสเตรเลีย	Australian Business Excellence Award (ABEA)	1988
สหภาพยุโรป	European Quality Award (EQA)	1989
ญี่ปุ่น	Japan Quality Award (JQA)	1994
สิงคโปร์	Singapore Quality Award (SQA)	1995
ไทย	Thailand Quality Award (TQA)	2002

ที่มา : Kozo (2004)

2.3.7.1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพด้านการศึกษา

องค์กรทางการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกามีความสนใจในการประยุกต์กระบวนการประเมินของ MBNQA ไปใช้กับความต้องการเฉพาะ เป้าประสงค์ โดยมีองค์กรทางการศึกษาถึง 19 สถาบันเข้าร่วมโครงการนำร่องในปี 1995 จนถึง ปี 1996 โครงการนำร่องขาดความต่อเนื่อง จึงหยุดโครงการเนื่องจากงบประมาณถูกตัดออก (Olson, 1996) ในที่สุดในปี 1998 รางวัลคุณภาพสำหรับการศึกษาที่ตั้งขึ้นมา โดยกระทรวงศึกษาธิการให้งบประมาณในการดำเนินงาน จึงถือเป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยกิจกรรมที่สามารถวัดได้และน่าเชื่อถือได้ สามารถใช้จัดระบบการบริหารจัดการของการปฏิบัติงานทั้งหมดที่ดำเนินการ (Banister, 2001) จนในปี 1999 องค์กรทางการศึกษาทั้งภาครัฐบาลและเอกชนได้มีโอกาสสมัครเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติด้านการศึกษา โดยมีองค์กรทางการศึกษาที่เข้าร่วมจำนวนทั้งสิ้น 37 สถาบัน (National Institute of Standards and Technology, 2001) เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ทั้งนี้สถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ ใช้ 19 เกณฑ์ที่คัดเลือก จัดได้เป็น 7 หมวดสำหรับสถาบันสามารถใช้ประเมินตนเองได้ปรากฏในตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2-6 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติด้านการศึกษา

หมวดที่	คะแนน
1. การนำองค์กร (Leadership)	1951
2. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)	
3. เน้นที่นักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด (Student, Stakeholder, and Market Focus)	1984
4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (Information and Analysis)	1987
5. เน้นคณาจารย์และบุคลากร (Faculty and Staff Focus)	1988
6. การจัดการกระบวนการด้านการสนับสนุนและการศึกษา (Educational and Support Process Management)	1989
7. ผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Organizational Performance Results)	1994

ที่มา : National Institute of Standards and Technology (2001)

2.3.8 บทสรุปเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานศึกษาที่สอดคล้องกับทิศทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพมาใช้ ดังนี้

การบริหาร หมายถึง กระบวนการสั่งการและควบคุมกิจกรรมของสมาชิกในองค์กร เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำให้เป้าหมายและจุดมุ่งหมายของสถาบันสำเร็จผล ซึ่งเป็นศิลปะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยใช้ทรัพยากรองค์การทั้งหลายรวมถึงการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (ชาญชัย, 2540; ไซยา, 2555; ธงชัย, 2543)

คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ดีกว่า สิ่งที่ดีเลิศ และการผลิตหรือการให้บริการที่ไม่มีข้อบกพร่อง นั่นคือ ผลิตภัณฑ์ที่มีความสวยงาม คงทน ราคาเหมาะสม ตรงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง หรือการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างแท้จริงในตัวสินค้าหรือบริการ (นิตยา, 2555; ยุทธ, 2548; Wilkinson, Marchington and Daleuman, 1994)

การบริหารคุณภาพ หมายถึง ระบบแห่งวิธีการทั้งปวงที่นำมาใช้เพื่อการผลิตสินค้าและบริการซึ่งมีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ เป็นการจ้ดระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับผิดชอบงานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า ดังนั้นการบริหารคุณภาพจะมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ (วีรพจน์, 2540; กตัญญู, 2548)

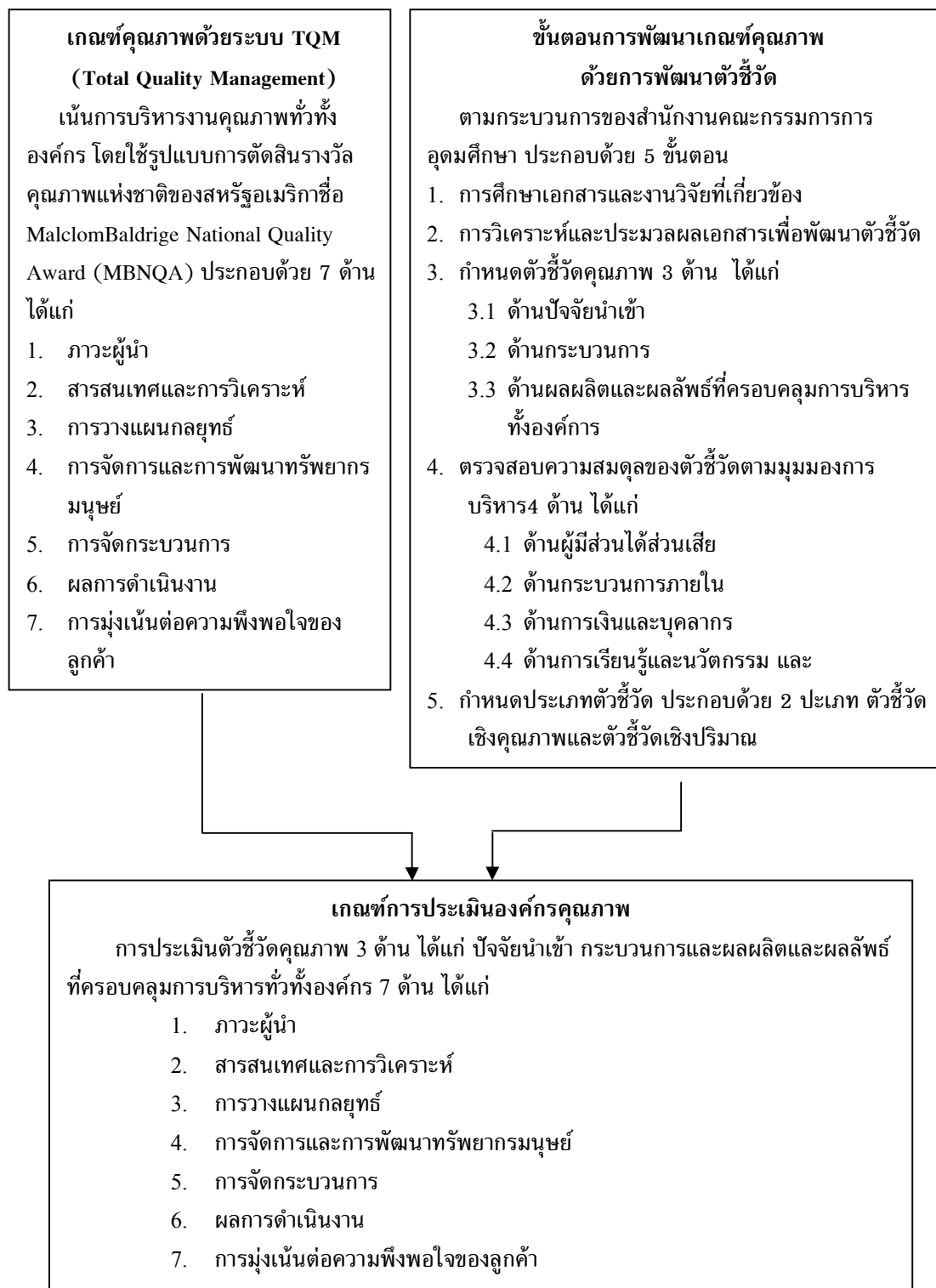
เกณฑ์คุณภาพ หมายถึง มาตรการที่ใช้วัดพฤติกรรมในลักษณะของตัวชี้วัดคุณภาพ ที่พัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้การประเมินคุณภาพมีความสอดคล้องไป

ในแนวทางเดียวกัน (ชาญชัย, 2540; สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2553)

กรอบแนวคิดการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบ TQM (Total Quality Management) โดยใช้รูปแบบของเกณฑ์การตัดสินเพื่อให้ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” ของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นหลัก ซึ่งรู้จักกันอย่างแพร่หลาย ทั่วโลกในชื่อของ Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA) และเป็น ตัวแบบของ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก (วิฑูรย์, 2543) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำ (2) สารสนเทศและการวิเคราะห์ (3) การวางแผนกลยุทธ์ (4) การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (5) การจัดกระบวนการ (6) ผลการดำเนินงาน และ (7) การมุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ขั้นตอนการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพด้วยการพัฒนาตัวชี้วัด โดยพัฒนาตามแนวทางของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) การวิเคราะห์และประมวลผลเอกสารเพื่อพัฒนาตัวชี้วัด (3) กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพเป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ที่ครอบคลุมการบริหารทั้งองค์กร และแนวคิดของวัฒนาและคณะ(2546) ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) (4) ตรวจสอบความสมดุลของตัวชี้วัดตามมุมมองการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงินและบุคลากร และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม และ (5) กำหนดประเภทตัวชี้วัด ประกอบด้วย 2 ประเภท ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารองค์กรคุณภาพ สามารถนำมาสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 2-9 กรอบแนวคิดการพัฒนาเกณฑ์ประเมินองค์กรคุณภาพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวในการศึกษาและดำเนินการวิจัยดังนี้

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ดวงจันทร์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทหน้าที่ของสถานีวิจัยกระจายเสียงแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอฟ. เอ็ม. 101.5 เมกะเฮิรตซ์ พบว่า โครงสร้างของสถานีวิจัยฯ เปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในแต่ละยุคสมัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการเป็นสื่อกลางระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชนภายใน และชุมชนภายนอกสถาบัน การให้ความรู้และการศึกษา ให้ความบันเทิง เป็นกระบอกเสียงและรักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และการขึ้นาสังคม

รัฐสภา (2541) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในกิจการสถานีโทรทัศน์ ผลการวิจัยพบว่า สถานีโทรทัศน์ทุกแห่งมีการใช้งานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประกอบระบบของงานที่ต่างกันหลายลักษณะ ประกอบด้วย งานสร้างสรรค์กราฟฟิก งานสร้างบทฉากหลังระบบกล้องและเทปบันทึกภาพ ระบบตัดต่อ ระบบควบคุมการออกอากาศ ระบบควบคุมแสง ระบบควบคุมเสียง ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่ใช้ในการบริหารจัดการหน่วยงานล้วนแต่มีประโยชน์สำหรับกิจการสถานีโทรทัศน์ ได้แก่ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการผลิต ลดเวลาในการทำงาน ช่วยเพิ่มสีสันในการผลิตรายการ ช่วยสร้างเทคนิคพิเศษ ช่วยลดทรัพยากรในการผลิตรายการ และช่วยไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

สุธีรา (2542) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องกระบวนการผลิตซ้ำข้ามวัฒนธรรมของรายการที่ได้ลิขสิทธิ์จากต่างประเทศของสถานีโทรทัศน์ยูบีซี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดรูปแบบและเนื้อหาของรายการที่ได้รับลิขสิทธิ์จากต่างประเทศ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายในองค์กร ประกอบไปด้วย เงื่อนไขการทำสัญญา รูปแบบรายการ บุคลากร และค่าใช้จ่าย ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร ประกอบไปด้วย ลักษณะของผู้ชม/กลุ่มเป้าหมาย ความต้องการของผู้รับสารและวัฒนธรรม โดยในการกำหนดรูปแบบและเนื้อหาของรายการต่าง ๆ สถานีฯ จะนำปัจจัยมาใช้ประกอบเข้าด้วยกัน

สาธิต (2544) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องโทรทัศน์ของรัฐ : ข้อพิจารณาในด้านการบริหาร ธุรกิจ คุณภาพรายการ และผลประโยชน์สาธารณะ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อการบริหารงานข่าว คือ (1) ปัจจัยการจัดการ (2) ปัจจัยความเป็นวิชาชีพ และ (3) ปัจจัยเทคนิค/เทคโนโลยี ส่วนปัจจัยภายนอกประกอบไปด้วย 8 ปัจจัยดังนี้ (1) ปัจจัยเหตุการณ์ข้อมูลข่าวสาร วัฒนธรรม (2) ปัจจัยการควบคุมทางด้านกฎหมายและการเมือง สถาบันสังคม (3) ปัจจัยสื่อมวลชนคู่แข่ง (4) ปัจจัยสำนักข่าว (5) ปัจจัยรายได้จากการโฆษณา (6) ปัจจัยความเป็นเจ้าของสถานี/สื่อ (7) ปัจจัยสภาพแรงงาน/สมาคมวิชาชีพ และ (8) ปัจจัยความสนใจและความต้องการผู้ดู

ชัลวาล (2544) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องบทบาทของสถานีโทรทัศน์ทหารกับความมั่นคงของชาติ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการของสถานีวิทยุโทรทัศน์ทหารนั้นมีบทบาทต่อความมั่นคงของชาติ ทำหน้าที่สื่อมวลชนในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร สังคมจิตวิทยา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี โดยมีบทบาทในการนำเสนอข่าวสารที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว เป็นกลาง มีความสร้างสรรค์ โดยข้อมูลต้องมีผลต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางในด้านการพัฒนาประเทศ พัฒนาด้านเทคโนโลยี ขยายเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งในประเทศและนอกประเทศ

เลิศฤทธิ์ (2544) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องบทบาทของสถานีโทรทัศน์กองทัพกับความมั่นคงแห่งชาติภายใต้มาตรา 40 ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ผลการวิจัยพบว่า จากร่างพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ น่าจะทำให้กิจการสถานีโทรทัศน์กองทัพต้องกำหนดบทบาทในลักษณะของการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ด้านความมั่นคงของชาติ ทั้งนี้ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนในด้านสัดส่วนรายการ โดยการเพิ่มรายการด้านสาระความรู้ มีการนำเสนอข่าวมากขึ้น รวมทั้งต้องมีการผลิตรายการเอง จึงส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้สถานีโทรทัศน์ต้องมีการปรับโครงสร้าง วิธีการบริหารงาน การพัฒนาด้านเทคนิคและการขยายสถานีเครือข่าย และจัดตั้งศูนย์ข่าวภูมิภาคเพิ่มเติม ดังนั้นต้องมีการพิจารณาความพร้อมในการดำเนินการ ซึ่งอาจมีการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลต่อไป

กมล (2545) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการปฏิรูปสื่อวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์กับความมั่นคงแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า สถานีวิทยุกระจายเสียงและสถานีวิทยุโทรทัศน์ของทหารมีความสำคัญต่อความมั่นคงเป็นอย่างสูง ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นประกอบไปด้วย ด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร สังคมจิตวิทยา และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะทางด้านการทหารได้ใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์สนับสนุนทางด้านความมั่นคงอย่างกว้างขวาง อันได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การตรวจเลือกทหารกองประจำการ การรณรงค์เสริมสร้างอุดมการณ์ความรักชาติ เป็นสื่อกลางระหว่างทหารกองหนุน ทหารผ่านศึกและครอบครัวในการกระจายข่าวสาร แจ้งเตือนและการระดมพลเพื่อการฝึกหรือเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน อีกทั้งยังสื่อเชื่อมโยงในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างทหารกับประชาชน เสริมสร้างความรัก ความสามัคคี ความสมานฉันท์ของคนในชาติ เพื่อให้เกิดพลังในการพัฒนาประเทศ ทำให้ประเทศมีความมั่นคง มีความปลอดภัย มีความก้าวหน้า

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ได้ศึกษาเรื่องยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหารยุคใหม่ พบว่าผู้บริหารยุคใหม่ต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) ที่ดี โดยต้องกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดเป็นแผนให้ชัดเจนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยแนวทางสำคัญ 3 ประการสำหรับการบริหารเทคโนโลยีในการสถานศึกษาดังต่อไปนี้ (1) การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะทางเทคโนโลยี

สารสนเทศ (2) การใช้เทคโนโลยีต้องคำนึงว่านำมาใช้เพื่ออะไร โดยคำนึงถึงผู้รับเป็นสำคัญ และ (3) การบริหารเทคโนโลยีเพื่อการบริหารต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ความเชื่อมโยงของงานแต่ละส่วนให้มีความสมดุล โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เช่นการจัดสร้าง Web site เพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

พิฑูรย์ (2547) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องสภาพและความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารในระดับกองได้มีการพัฒนาศักยภาพของแต่ละหน่วยงานในสังกัดโดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ภายในหน่วยงาน มีการจัดเตรียมวางแผน บริหาร การจัดการงานอย่างเป็นระบบ นำทฤษฎีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้งาน มีการเชื่อมโยงเครือข่าย สื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพอุปกรณ์เครือข่ายสารสนเทศที่มีอยู่เดิมแล้ว ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีการพัฒนาบุคลากรสายบริหาร สายปฏิบัติการ และสายสนับสนุน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์รวมถึงระบบเครือข่าย

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษามาทั้งหมดในแต่ละเรื่องก็จะมีการศึกษาและมี วัตถุประสงค์ในประเด็นที่แตกต่างกันไปทั้งการเน้นทางการด้านศึกษา งานวิทยุโทรทัศน์ ในส่วน ของนโยบาย การจัดวางผังรายการ ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านสื่อสารมวลชนให้ประสบความสำเร็จในบทบาทของการทำธุรกิจสื่อ รวมทั้งการศึกษา โครงสร้างในการบริหารงานด้านสื่อ แต่สำหรับในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้จะให้ความสำคัญโดย มุ่งเน้นที่ศึกษาถึงกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่ ยังคงดำเนินการออกอากาศอยู่เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิดหลักการบริหารงานกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ ผู้บริหารเลือกใช้ในการดำเนินธุรกิจในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงหลักการ สำคัญและกลยุทธ์ใหม่ ๆ และแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินธุรกิจสื่อวิทยุโทรทัศน์ให้ประสบ ความสำเร็จซึ่งสามารถศึกษาและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทาง การศึกษาในประเทศไทยต่อไป

อภนิษฐ์ (2548) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการบริหารเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในวิชาชีพผลิต รายการโทรทัศน์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และ ขนาดเล็ก ซึ่งผลิตรายการทั้งในและนอกห้องส่ง มีการคัดเลือกบุคลากรด้านการผลิตรายการจาก คุณวุฒิการศึกษาทั้งตรงและไม่ตรงกับสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง คุณสมบัติมีความคิดสร้างสรรค์ รักใน วิชาชีพ และมีประสบการณ์การทำงานด้านสื่อวิทยุและโทรทัศน์มาก่อนอย่างน้อย 1-2 ปี การ พัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่ส่งไปอบรมหรือจัดหลักสูตรให้ตามความเหมาะสม เน้นการทำงานเป็น ทีม มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนใน การผลิต ไม่ว่าจะเป็นก่อนการผลิต การผลิต และหลังการผลิต

ชัยวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานวิทยุ : กรณีการบริหารรายการ วิทยุในแบบ Format Station โดยการศึกษาเปรียบเทียบ 3 บริษัทใหญ่ได้แก่ บริษัท อ.ส.ม.ท. จำกัด

(มหาชน) บริษัท สกาย-ไฮ เน็ตเวิร์ค และกลุ่มบริษัท คลิค เรดิโอ จำกัด พบว่า แนวทางการบริหารองค์การแตกต่างกันไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ โดยมีปัจจัยแวดล้อมภายในและปัจจัยภายนอก ทั้งนี้ การให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ที่สามารถกำหนดเป้าหมายและจุดยืนภายในองค์กรในการเสนอข่าวสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงที่ต้องการความปลอดภัยในการทำงานขณะที่ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพต้องการเสนอข่าวสารที่มีคุณค่าให้แก่สาธารณชน

นิคม (2549) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง องค์ประกอบคุณลักษณะผู้นำอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภาวะผู้นำเชิงอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์ประกอบคุณลักษณะผู้นำเชิงอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับความสามารถเชิงผลิตภาพ ความชำนาญเชิงวิชาชีพ คุณลักษณะด้านการเรียนรู้และการสอน คุณลักษณะทางสังคม กฎหมายและจริยธรรม (2) การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้และการสนับสนุนการเรียนรู้สารสนเทศ (3) การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศในหลักสูตรการเรียนการสอน และ (4) คุณลักษณะผู้นำเชิงอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารและการสนับสนุนของคณะกรรมการสถานศึกษาและชุมชน

วิภูสนา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารคลื่นวิทยุที่ได้รับสัมปทานของภาคเอกชน : กรณีศึกษาธุรกิจสื่อวิทยุประเภทบันเทิง พบว่า พื้นฐานของบริษัทหรือกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสัมปทานคลื่นวิทยุเข้ามาประกอบกิจการจากพื้นฐานของความชอบ และความต้องการใช้รายการวิทยุเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ โดยคำนึงถึงความต้องการและความนิยมของผู้ฟังเป็นหลัก โดยมีปัจจัยแวดล้อมทางด้านกฎหมาย ผู้สนับสนุนรายการ และความนิยมของผู้ฟังส่งผลกระทบต่อการบริหารงานมากกว่าปัจจัยอื่น กลยุทธ์ในสภาวะปกติจะให้ความสำคัญกับการสร้างความแตกต่างการกำหนดรูปแบบรายการที่ชัดเจน การสร้างและพัฒนาบุคลากร การสร้างกิจกรรมให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย กล้าตัดสินใจ และพิจารณาทบทวนจุดอ่อนและดำเนินการให้ลึกมากขึ้นในสภาวะที่มีการแข่งขันสูง

จันทร์จิรา (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาในการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-49 ซึ่งส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการโดยศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ ในด้านการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการเรียนการสอนทางไกลของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ รูปแบบการนำเสนอเนื้อหา การมีปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหาบทเรียน และประสิทธิภาพด้วยเทคนิค

ชนัญสร (2549) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแสวงหาและการเรียนรู้จริยธรรมของเยาวชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการสื่อสารจริยธรรมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของเยาวชน รวมถึงคุณลักษณะของสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะส่งเสริมการสื่อสารจริยธรรมของเยาวชน ความพึงพอใจของเยาวชนต่อรูปแบบและเนื้อหาจริยธรรมในสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการนำเนื้อหาเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์

อีกทั้งยังศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผล ต่อการสื่อสารจริยธรรมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของเยาวชนอีกด้วย ซึ่งในการวิจัยอาศัยการวิจัยเชิงสำรวจประกอบกับการวิจัยเชิงคุณภาพโดย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความหมายจริยธรรมว่าเป็นความดี การประพฤติที่ดีงาม สำนึกรู้ผิดชอบชั่วดี โดยเริ่มสนใจเรียนรู้จริยธรรมตั้งแต่วัยเยาว์และมีแรงจูงใจในการแสวงหาและเรียนรู้จริยธรรมจากปัจจัยภายในตัวเอง ส่วนการ สื่อสารจริยธรรมผ่านสื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการแสวงหาและเรียนรู้ทางจริยธรรมผ่านสื่อในลักษณะผสมผสานทั้งสื่อ บุคคล สื่อมวลชน และสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการเปิดรับและการตอบกลับสารเกี่ยวกับจริยธรรมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำมากและเครื่องมือที่กลุ่มตัวอย่างเปิดรับในระดับมากที่สุดได้แก่ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บบอร์ด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะเลือกเปิดรับเว็บไซต์ที่เป็นของแหล่งเรียนรู้จริยธรรมทางกายภาพของตนเองเป็นประจำมากกว่าเว็บไซต์จริยธรรมของแหล่งอื่น คุณลักษณะของสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าช่วยส่งเสริมการแสวงหาและเรียนรู้ทางจริยธรรมมากที่สุดคือความเป็นลักษณะสื่อหลายแบบ (Multimedia) ความเป็นสื่อที่รวดเร็วและสะดวกในการใช้งาน การมีระบบ Search Engine ที่ช่วยให้ค้นคว้าเนื้อหาจริยธรรมได้ง่ายขึ้น และ ความเป็นสื่อที่เปิดโอกาสให้สามารถเปิดรับหรือส่งสารไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดของสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศด้านจริยธรรมที่กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจนั้นได้แก่ ความไม่พึงพอใจด้านเนื้อหาซึ่งต้องพัฒนาอีกมากทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้ตรงกับกลุ่มเยาวชน ด้านการนำเสนอที่จะต้องใช้คุณลักษณะพิเศษเช่น มัลติมีเดีย เพื่อดึงดูดใจเยาวชนให้มากขึ้น และด้านการเข้าถึงที่ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงเนื้อหาจริยธรรมบนอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น ด้านรูปแบบของการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารจริยธรรมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อหา คำตอบเกี่ยวกับข้อสงสัยหรือปัญหาในชีวิตของตนเอง ใช้เป็นแหล่ง ข้อมูลเพื่อเรียนรู้จริยธรรมเพิ่มเติม ใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อหาเนื้อหาเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษากับเพื่อน และการใช้เป็นแหล่งความบันเทิง ผ่อนคลายความเครียด ความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่างเพศกันจะมีพฤติกรรมการสื่อสารจริยธรรมที่ต่างกันโดยเพศ หญิงมีพฤติกรรมการสื่อสารจริยธรรมผ่านสื่อในระดับที่มากกว่าเพศชาย ส่วนปัจจัยด้านการเปิดรับเนื้อหาจริยธรรมทางสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุและนิตยสาร มีความสัมพันธ์โดยโทรทัศน์ มีความสัมพันธ์ระดับสูงที่สุด ส่วนปัจจัยเรื่องความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศพบเพียงปัจจัยเดียวคือความเป็นชุมชนออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับเนื้อหาจริยธรรมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศแต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ดวงอมร (2550) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง การเลียนแบบละครโทรทัศน์ของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร พบว่า (1) ลักษณะประชากร ด้านเพศ อายุ ระดับชั้นการศึกษา อาชีพบิดามารดา และจำนวนเครื่องรับโทรทัศน์ มีผลต่อการเลียนแบบไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าสถานศึกษา

มีผลต่อการเลียนแบบที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การเลียนแบบ ตามสถานศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาโรงเรียนเทพศิลา ($\bar{x} = 2.77$) มีการเลียนแบบสูงกว่านักเรียนโรงเรียนบางกะปิ ($\bar{x} = 2.22$) ค่าเฉลี่ยต่างเท่ากับ .55 และมีการเลียนแบบสูงกว่านักเรียนโรงเรียนมัธยมวัดบึงทองหลาง ($\bar{x} = 2.31$) ค่าเฉลี่ยต่างเท่ากับ .46 (2) เนื้อหาบทละครโทรทัศน์แตกต่างกัน จะมีผลต่อการเลียนแบบของวัยรุ่นต่างกัน เช่น เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการเลียนแบบตามการชมละครเป็นการเรียนรู้ชีวิตคนอื่น นักเรียนที่ชมละครเพื่อเป็นแบบอย่าง ($\bar{x} = 2.91$) มีการเลียนแบบสูงกว่านักเรียนที่ชมเพื่อเป็นประสบการณ์ชีวิต ($\bar{x} = 2.43$) มีค่าเฉลี่ยต่างเท่ากับ .48 ส่วนนักเรียนที่สนใจเลือกชมละคร เพราะความสวย/หล่อ สีลาการแสดง ($\bar{x} = 2.78$) มีการเลียนแบบดาราละครโทรทัศน์ต่างจากนักเรียนชมละครเพราะกำกับเรื่องดี ลำดับเรื่องดี เนื้อเรื่องสะใจ ($\bar{x} = 2.30$) มีค่าเฉลี่ยต่างเท่ากับ .48 (3) บทบาทการแสดงของดาราละครโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเลียนแบบวัยรุ่น ข้อที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ เคยตัดสินใจเรื่องการหนีโรงเรียน ตามอย่างที่ดาราแสดงในละครโทรทัศน์ มีค่าเท่ากับ .491 รองลงมาคือ จินตนาการว่าอยากมีมาด เท่อย่างตัวละครเอกในโทรทัศน์ มีค่าเท่ากับ .467 ข้อที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ พอใจตัวละครที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตน มีค่าเท่ากับ .296 และ (4) กระแสนิยมการเปิดรับละครโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับการเลียนแบบของวัยรุ่น ข้อที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ต้องการข้อมูลของตัวละครในโทรทัศน์มีค่าเท่ากับ .567 รองลงมาคือ ต้องการสะท้อนเอกลักษณ์ของตัวเองผ่านทางละครโทรทัศน์ มีค่าเท่ากับ .494 ส่วนข้อที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ชมละครโทรทัศน์เพราะไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเท่ากับ .287

ชวลิต (2550) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาระบบผู้นำทางเทคโนโลยีการศึกษา สำหรับผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาประกอบไปด้วย 9 องค์ประกอบดังนี้ (1) กฎระเบียบและจริยธรรมทางเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (2) การรู้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (3) การจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี (4) ค่านิยมและจิตสำนึกต่อองค์กรและสังคม (5) ความรู้ความสามารถพิเศษทางเทคโนโลยี (6) บุคลิกภาพ (7) การบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับการจัดการศึกษา (8) ภูมิหลังทางสังคม และ (9) การประเมินและการนิเทศ และสำหรับ รูปแบบการพัฒนาระบบผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนได้แก่ (1) ขั้นรู้และตระหนัก (2) ขั้นประเมินการก่อนดำเนินการ (3) ขั้นดำเนินการเปลี่ยนแปลง (4) ขั้นปรับปรุง (5) ขั้นประเมินหลังดำเนินการ และ (6) ขั้นคงสภาพ

พุดธิรัตน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารธรรมะเพื่อเยาวชนผ่านเว็บไซต์งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ เนื้อหา และภาษาที่ใช้ในการถ่ายทอดธรรมะผ่านเว็บไซต์ธรรมะเพื่อเยาวชน และคุณลักษณะของสื่อเว็บไซต์เพื่อการถ่ายทอดธรรมะที่สอดคล้องกับความต้องการของเยาวชน โดยใช้วิธีศึกษา 2 วิธี ได้แก่

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในเว็บไซต์ธรรมะเพื่อเยาวชนจำนวน 3 เว็บไซต์ ได้แก่ www.jaisabai.com, www.tamdee.net และ www.budpage.com และวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเยาวชนอายุ 18-25 ปี จำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) เว็บไซต์ tamdee.net มีการนำเสนอในรูปแบบสื่อผสมที่ครบถ้วน ทั้ง ตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพวิดีโอ และเสียง ส่วนเว็บไซต์ jaisabai.com และ budpage.com มีการนำเสนอในรูปแบบสื่อผสมเช่นกัน ยกเว้นการนำเสนอด้วยภาพวิดีโอ (2) เว็บไซต์ tamdee.net มีการนำเสนอในรูปแบบรายการในทุกประเภท ทั้งรูปแบบธรรมะออนไลน์ บทความ นิทาน การ์ตูน เกม เพลง ข่าว กระจุก และห้องสนทนา ส่วนเว็บไซต์ budpage.com ไม่ปรากฏการนำเสนอในรูปแบบห้องสนทนาหรือ Chat ในขณะที่เว็บไซต์ jaisabai.com ไม่ปรากฏการนำเสนอในรูปแบบธรรมะออนไลน์ กระจุก และห้องสนทนา (3) เว็บไซต์ธรรมะเพื่อเยาวชนทั้งสามเว็บไซต์มีรูปแบบการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารแบบไม่พร้อมกันแบบ One-to-many และการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน Many-to-many และยังพบว่าเว็บไซต์ tamdee.net มีรูปแบบการสื่อสารแบบพร้อมกันทั้งในแบบ One-to-one และ One-to-many อีกด้วย (4) เนื้อหาที่อยู่ในเว็บไซต์ธรรมะเพื่อเยาวชนทั้ง 3 เว็บไซต์ เกือบทั้งหมดเป็นเนื้อหาประเภทหลักธรรม โดยเว็บไซต์ jaisabai.com มีการนำเสนอประเภทเนื้อหาที่ครบถ้วน ได้แก่ เนื้อหาประเภทหลักธรรม ประวัติพุทธศาสนา ธรรมะปฏิบัติ วันสำคัญและศาสนพิธี บทสวด ข่าวสาร ส่วนเว็บไซต์ budpage.com ไม่ปรากฏเนื้อหาประเภท บทสวด ในขณะที่เว็บไซต์ tamdee.net ไม่ปรากฏเนื้อหาประเภทวันสำคัญ ศาสนพิธี และบทสวด และ (5) เว็บไซต์ธรรมะเพื่อเยาวชนทั้ง 3 เว็บไซต์ ส่วนใหญ่เป็นการใช้ภาษาแบบไม่เป็นทางการ (Informal Language) และบางส่วนใช้ภาษาแบบเป็นทางการ (Formal Language) (6) คุณลักษณะเว็บไซต์ธรรมะที่เยาวชนต้องการในเรื่องของรูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ การตกแต่งหน้าเว็บเพจให้มีความเคลื่อนไหวโดยใช้คอมพิวเตอร์กราฟฟิก สีสันที่สดใส การจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาให้เป็นระเบียบ รวมทั้งการนำเสนอข้อความร่วมกับภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวที่สอดคล้องกับเนื้อหา และการนำเสนอในรูปแบบนิทาน/การ์ตูนที่ให้อ่านเพลิดเพลินใจเป็นหลัก เยาวชนต้องการเนื้อหาธรรมะที่มีความใกล้ชิดและเกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งในด้านการเป็นที่ปรึกษา ปรับมุมมองชีวิต และสามารถตอบสนองกลับได้ทันที ส่วนการใช้ภาษาต้องการภาษาเรียบง่าย ใช้ภาษาบาลี-สันสกฤตแต่น้อย รวมทั้งยกตัวอย่างประกอบให้เห็นเป็นรูปธรรม

ศาสตราจารย์ (2550) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อเนื้อหาทางการเมือง ในรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ชมรายการข่าวภาคค่ำจากทาง สถานีโทรทัศน์จาก 3 ช่อง ประกอบด้วย (1) สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 (2) สถานีโทรทัศน์ โมเดิร์นไนน์ และ (3) สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ซึ่งมีพฤติกรรม的开รับด้านความถี่ในการรับชม ช่วงเวลารับชม ปริมาณที่รับชม ลักษณะการรับชม การนำเสนอข่าวเนื้อหาข่าวและ

ประเด็นข่าวที่แตกต่างกันส่งผลให้นักศึกษามีความคิดเห็นจากการรับชมข่าวไม่แตกต่างกัน และการนำเสนอข่าวด้านช่วงเวลาออกอากาศ ความยาวช่วงรายการ ความเหมาะสมของเนื้อหา กระชับ ถูกต้อง ลักษณะการนำเสนอข่าวน่าติดตาม ทันสมัย นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับมาก

ตีวพงศ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์เนื้อหาและรูปแบบรายการข่าวช่วย ชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์เนื้อหาและ รูปแบบรายการข่าว ผลการศึกษาพบว่า (1) เนื้อหาของรายการข่าวเป็นเรื่องราวแสดงข้อเท็จจริง ที่เกิดขึ้นในชุมชนและสังคมที่เชื่อมโยงกับชีวิตของชาวบ้านทั่วไป โดยมีเนื้อหารายการเป็น เรื่องของการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ การร้องเรียนปัญหาสาธารณูปโภค การร้องเรียนปัญหาการบริการ ภาครัฐ และการร้องเรียนปัญหาสิ่งแวดล้อม (2) รูปแบบของรายการ มีการแบ่งลำดับนำเสนอ เนื้อหาของรายการออกเป็น 4 ช่วง คือ ช่วงที่หนึ่ง ไต่เตล่เข้ารายการ ช่วงที่สอง การนำเสนอ ปัญหาความเดือดร้อนตอนที่หนึ่ง ช่วงที่สาม ปัญหาความเดือดร้อนตอนที่สอง และช่วงที่สี่ การนำเสนอทางออก ซึ่งในรายการมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างจุดเด่นด้วยผู้ดำเนิน รายการที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง นอกจากนั้นยังมีการใช้เพลงไต่เตล่ประกอบรายการและ การจัดทำฉากกราฟิกด้านหลังที่ใช้เทคนิคภาพการ์ตูนช่วยทำให้ผู้ชมรู้สึกสนุกสนานในการติดตาม รายการในแต่ละวัน

วีระชาติ (2551) ได้ศึกษาเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์โทรทัศน์กองทัพบกเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการแข่งขัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และศึกษาแนวคิดหลักการและ วิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์กองทัพบก รวมทั้งการนำเสนอยุทธศาสตร์ การพัฒนาศูนย์โทรทัศน์กองทัพบกให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจสื่อสารมวลชนได้ โดยวิธี การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้รูปแบบและกระบวนการวิจัยเอกสาร ด้วยวิธีการพรรณา เชิงวิเคราะห์และสังเกตการณ์ รวมทั้งการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์กองทัพบก เพื่อพิจารณาจุดอ่อนจุด แข็ง โอกาส และภาวะคุกคาม นำมาวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ และกำหนดแนวทางในการพัฒนา สถานีโทรทัศน์กองทัพบก เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ตามขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีผลต่อสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ใน อันที่จะต้องปรับปรุงองค์กรในด้านที่จะต้องนำเสนอรายการ ข่าวสาร และสาระความรู้ให้มากขึ้น เพื่อรองรับรูปแบบของสถานีวิทยุโทรทัศน์ทางด้านการบริการสาธารณะ รวมทั้งต้องดำเนินกิจการเพื่อ การประชาสัมพันธ์ กิจการขององค์กรภาคราชการ โดยเฉพาะกระทรวงกลาโหม และกองทัพบก ในด้านความมั่นคงของประเทศ ซึ่งมีผลต่อรายได้ของสถานีที่ลดลง และส่งผลต่อการปรับ โครงสร้างในด้านการดำเนินกิจการในลักษณะต้องผลิตรายการเพื่อป้อนสถานีมากขึ้นแทนการขาย เวลาให้กับภาคเอกชน นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ควรจะต้อง

ดำเนินกิจการโทรทัศน์ทางด้านความมั่นคง เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ให้ข่าวสาร สารความบันเทิง และบริการสาธารณะเพื่อสังคม โดยมีการปรับกลยุทธ์ในด้านธุรกิจการตลาด โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ โครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการ การสร้างสรรค์รายการและข่าว ตลอดจนจัดวางและพัฒนาภาพลักษณ์ และทิศทางองค์กรให้มีความชัดเจน รวมทั้งการบริหารจัดการทุนมนุษย์และการบริหารจัดการงบประมาณและการเงินที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพและดำรงสถานะการณ์เป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์ เพื่อความมั่นคงและบริการสาธารณะภายใต้วิสัยทัศน์ ที่ว่าเป็นผู้นำในกิจการวิทยุโทรทัศน์ไทย ทางด้านความมั่นคงและวัฒนธรรม ให้ข่าวสาร สารบันเทิง และบริการสาธารณะเพื่อสังคม ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยครอบคลุมทั่วไทย และกลุ่มเป้าหมายในประเทศ

วรัท (2552) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กร โดยการพัฒนาหรือปรับปรุง ความสามารถของบุคลากรที่จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งเป็นวิธีระบบในการแก้ไขปัญหาความสามารถของบุคคล โดยรูปแบบเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ที่เริ่มจาก (1) การวิเคราะห์ความสามารถ (2) การวิเคราะห์สาเหตุ (3) การเลือกออกแบบและพัฒนา (4) การผลักดันให้สำเร็จและเปลี่ยนแปลง และ (5) การประเมินผลเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรต่อไป

กมล (2552) ได้ศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ การศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกที่เคยรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 20 ปีกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรีในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาเพียงอย่างเดียว และมีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท พฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ พบว่าเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ โดยเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตผ่านรูปแบบการเชื่อมต่อแบบ Wirelessโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์เลือกรับข่าวสารประเภทข่าวบันเทิงมากที่สุด ผ่านสื่อออนไลน์ประเภทกระดานข่าวของกลุ่มข่าวเว็บไซต์ที่เลือกรับข่าวสารมากที่สุดคือ www.sanook.com นำข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์เพื่อรู้เหตุการณ์ โดยผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์สูงสุดคือ ตนเอง รับข่าวสารในช่วงเวลา 18.01–21.00 น. สถานที่ในการรับข่าวสาร คือที่พักอาศัย นอกจากนี้ส่วนใหญ่มองมีความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ในการรับข่าวสารเพื่อความบันเทิงในระดับมาก โดยเลือกใช้บริการแหล่งข่าวสารโดยการค้นจาก Search Engine สูงสุดและปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับมากเป็นลำดับแรก ต่อการเลือกรับข่าวสารผ่านสื่อ

ออนไลน์คือความเร็วของข่าวสาร โดยส่วนใหญ่รับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ทุกวัน ใช้ระยะเวลาโดยเฉลี่ยตั้งแต่ 1-2 ชั่วโมง และมีความคิดเห็นที่จะรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ต่อไป นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัญหา ในระดับปานกลาง โดยปัญหาอันดับแรกคือข่าวสารที่ได้รับมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน รองลงมาคือระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ

จารุพร (2552) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์ภาคเช้าของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่เปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์แตกต่างกันนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (1) ลักษณะประชากร เฉพาะด้านอาชีพ การศึกษา และรายได้ (2) พฤติกรรมการเปิดรับชม เฉพาะด้านช่วงเวลาที่เปิดรับชมความถี่ในการชม ลักษณะการเปิดรับชม และประเภทรายการโทรทัศน์ที่เปิดรับชมมากที่สุด (3) องค์ประกอบรายการข่าวโทรทัศน์ เฉพาะด้านลักษณะการนำเสนอ ชนิดของข่าว ความน่าเชื่อถือในรายการ ความน่าเชื่อถือของผู้ดำเนินรายการ และเทคนิคที่ใช้ในรายการข่าว และ (4) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับด้านการรับทราบข่าวสาร อย่างทันเหตุการณ์ในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการเข้าสังคม การใช้ในการดำเนินชีวิต และนำข้อมูลไปใช้อ้างอิงในการสนทนา

นิชาภา (2552) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ในกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับชมละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะประชากรด้านเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานคร ส่วนลักษณะด้านอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส รายได้ และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานคร

ความต้องการของผู้ชมทางด้านเหตุผลในการรับชมละครโทรทัศน์ เพลงประกอบละครโทรทัศน์ เครื่องแต่งกาย ความยาวในการนำเสนอ รูปแบบละครโทรทัศน์ สถานที่ ความสมจริงของฉาก มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานครในระดับปานกลาง ทางด้านเนื้อหาละครโทรทัศน์ทัศน์ในปัจจุบัน การดำเนินเรื่องเนื้อหาที่ส่อแทรกเพิ่ม ลักษณะเนื้อหาละครโทรทัศน์ในระดับปานกลางมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ในกรุงเทพมหานคร ส่วนนักแสดงจากสถานีโทรทัศน์ เหตุผลในตัวนักแสดง ทำให้ผู้ชมไม่ชอบชมละครโทรทัศน์ การเลื่อมความนิยมในตัวนักแสดง การย้ายสังกัดของนักแสดง มีผลน้อยต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานคร

พัชรพรรณ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปิดรับรายการการ์ตูนส่งเสริมคุณธรรมทางโทรทัศน์ของเด็ก พบว่านักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6 ของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ในเขตบางกะปิ ที่มีอายุ 6 ปี หรือน้อยกว่า 6 ปี มีระดับการเปิดรับรายการการ์ตูนส่งเสริมคุณธรรมทางโทรทัศน์มากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชอบการนำเสนอเนื้อหาของรายการการ์ตูนแบบ

มีเนื้อหาการ์ตูนหลากหลาย เช่น มีทั้งการ์ตูน ความรู้รอบตัว และสอนคำศัพท์ ชื่นชอบการ์ตูนส่งเสริมคุณธรรมประเภทเรื่องเล่านิทานพื้นบ้าน ชื่นชอบรูปแบบการ์ตูนญี่ปุ่น เนื้อเรื่องของการ์ตูนเป็นสิ่งที่ทำให้การ์ตูนน่าสนใจ และชื่นชอบรูปแบบภาพการ์ตูนแอนิเมชันมากที่สุด ต้องการรับชมการ์ตูนส่งเสริมคุณธรรม มากกว่า 60 นาทีขึ้นไป และส่วนใหญ่ชื่นชอบรูปแบบตัวละครเอกที่เป็นคนดี มีคุณธรรม จุดประสงค์ในการชมรายการการ์ตูนคุณธรรมทางโทรทัศน์ เพื่อเพิ่มความรู้รอบตัว ส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการดูการ์ตูนคุณธรรมทางโทรทัศน์เพราะเป็นประโยชน์กับการเรียน นำเนื้อหาคุณธรรมไปปฏิบัติและคิดว่าทุกคนในครอบครัว จะได้ประโยชน์จากการดูคุณธรรมมากที่สุด ส่วนใหญ่ดูการ์ตูนคุณธรรมทางโทรทัศน์กับคุณพ่อและคุณแม่ โดยมีผู้ปกครองเลือกการ์ตูนคุณธรรมให้ดู เมื่อมีข้อสงสัยก็จะถามคุณพ่อ/คุณแม่ และผู้ปกครองจะแนะนำเรื่องการช่วยเหลือผู้อื่น ระหว่างชมการ์ตูนส่งเสริมคุณธรรม

ไอสุรีย์ (2553) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง การบริหารสถานโทรทัศน์มหาวิทยาลัย U Channel โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องรวมถึงการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารระดับสูง 2 คน ผู้บริหารระดับกลาง 3 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 3 คน สามารถระบุประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ (1) ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ข้อจำกัดของสถานโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel (2) ศึกษาว่ามีกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ของสถานโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel และ (3) ศึกษาแนวโน้มในอนาคตของการบริหารสถานโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel ผลการศึกษาพบว่า จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคข้อจำกัดของสถานโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel มีปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารหลายส่วนขึ้นอยู่กับ ภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทั้ง 4 ด้านได้แก่ จุดแข็งของสถานี ได้แก่ เรื่องระบบเครือข่ายของสถานีที่มีอยู่ในกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน และการที่พนักงานเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จุดอ่อนของสถานี คือ ในเรื่องคุณลักษณะของสื่อที่เป็นสื่อโทรทัศน์นอกบ้าน ปัญหาในการขาดแคลนบุคลากรและการพัฒนา การทำงานอย่างต่อเนื่อง และด้วยบุคลากรยังอยู่ในวัยรุ่นจึงขาดประสบการณ์และการปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับการทำงาน ด้านโอกาสที่มีนั้นมาจากการเพิ่มจำนวนของมหาวิทยาลัยที่มีสถานี ทำให้ได้รับความสนใจต่อสังคมมากขึ้นและการเพิ่มคุณค่าผ่านสื่ออื่น ๆ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาการทำงานและการมีบทบาทของนักศึกษาที่สังคมมีการยอมรับมากขึ้น ด้านอุปสรรคของสถานี คือ ค่านิยมของคนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมองการพัฒนาเกินความจำเป็นของสถานี การมีสื่อต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใหม่ออกแข่งขันและการใช้ประโยชน์ต่อสถานี ซึ่งบางหน่วยงานยังไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางสถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel มีนโยบายที่ชัดเจนคือมุ่งหวังที่จะเผยแพร่สาระความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผลงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในความสนใจของนักศึกษา เพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ให้กับนักศึกษากับทางมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงาน

ของทางมหาวิทยาลัยได้มีรายการประเภทต่าง ๆ ที่เป็นสื่อกลางระหว่างมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานกับนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารกิจกรรมหรือนโยบายของมหาวิทยาลัย

โครงสร้างของการบริหารสถานีโอททศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel สามารถแบ่งออกเป็น 3 ชั้น หลัก ๆ คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติการ ซึ่งในการทำงานมีการแจกแจงความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นระบบและสามารถตรวจสอบ การทำงาน รวมถึงการกระจายอำนาจการทำงานจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่ผู้บริหารระดับล่างได้อย่างเหมาะสม

ความเป็นไปได้ในการสร้างรูปแบบการพัฒนาสถานีโอททศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel ในอนาคต เพื่อให้ก้าวหน้าและเติบโตขึ้นต่อไป เช่นการพัฒนาด้านทรัพยากร คือ การจัดสรรบุคลากร เทคโนโลยีการผลิตรายการ และการแพร่ภาพออกอากาศ โดยแบ่งออกเป็น 4 โครงสร้าง ได้แก่ (1) การพัฒนาด้านการบริหารสถานีโอททศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel (2) การพัฒนาด้านบุคลากร เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งในตัวบุคคลและตัวงานที่รับผิดชอบ (3) การพัฒนาเทคโนโลยีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการผลิต เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นในการผลิตรายการอย่างมีคุณภาพ และ (4) การพัฒนาด้านการผลิตรายการและผังรายการ เพื่อเป็นการกำหนดเนื้อหาและวิธีนำเสนอของรายการ ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารที่ออกไปนั้นมีประสิทธิภาพและน่าสนใจที่สุด

อรณัตร (2553) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า (1) นักเรียนใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านการสื่อสารและค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร ด้านงานบริการและบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนอยู่ในระดับปานกลางและด้านการจัดการและใช้เป็นการเรียนอยู่ในระดับมาก (2) เพศ อายุ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ วิธีการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นของนักเรียน และการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนอกเหนือจากเวลาเรียนไม่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียน (3) ความต้องการของนักเรียน ได้แก่ การสนทนาและสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียน (4) ความสามารถของนักเรียน ได้แก่ การตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การรับส่งข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต การ Upload ไฟล์ การ Download ไฟล์ การสนทนาบนอินเทอร์เน็ตและการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์พื้นฐานมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียน (5) ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียน ได้แก่ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของโรงเรียน โปรแกรมช่วยสอน (CAI) และการอบรมคอมพิวเตอร์มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียน

สุทธิเกียรติ (2553) ได้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ของสถานีวิทยุ FM 93.5 YES RADIO RETRO PROGRAM พบว่า (1) การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานีวิทยุมีแนวคิดในการบริหารองค์กรโดยนำหลักในการบริหารมาใช้ในการวางกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้บริหารสถานี Yes Radio อาศัยแนวคิด

การบริหารงานกลยุทธ์ระดับธุรกิจมาใช้ในการบริหารงานวิทยุ ทั้งในการบริหารองค์กรและการบริหารเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ยังคงมีการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ และกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบในสถานการณ์แข่งขันของสื่อวิทยุในกรุงเทพฯ ในยุคปัจจุบันด้วย และ (2) ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการบริหารงานสถานีวิทยุ Yes Radio มีทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานโดยผู้บริหารต้องประสบปัจจัยเหล่านี้ในองค์กร คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีผลิตและการออกอากาศ ปัจจัยด้านการลงทุน และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารสถานีวิทยุ คือ ปัจจัยด้านคู่แข่ง ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ปัจจัยด้านแรงกดดันทางสังคม ปัจจัยด้านผู้บริโภค และปัจจัยด้านลิขสิทธิ์ เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดของการบริหารงานวิทยุ

พนา และคณะ (2554) ได้ศึกษากรณีศึกษา วิเคราะห์ระบบโทรทัศน์ผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าเทคโนโลยีมีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงมีการพัฒนาระบบของการสื่อสารติดต่อเชื่อมโยงไปทั่วโลก จนกลายเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่เราเรียกสิ่งนี้ว่า อินเทอร์เน็ตนั่นเอง เทคโนโลยีของการชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือที่เรียกว่า IPTV (Internet Protocol Television) ก็เช่นเดียวกับเป็นการพัฒนาระบบการแพร่ภาพทางโทรทัศน์ด้วยการให้บริการรายการโทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยกันหลายรูปแบบเช่น รายการสด รายการทีวีย้อนหลัง รวมไปถึงการชมภาพยนตร์ VOD (Video ON Demand) ซึ่งมีความซับซ้อนในการปฏิบัติการตั้งแต่ขั้นตอนแรก จนถึงผู้บริโภค ต้องอาศัยหลักการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันว่ามีศักยภาพมากแค่ไหน จึงจะเหมาะสมกับความต้องการในด้านคุณลักษณะ ประสิทธิภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ก็มีผลประกอบกับสภาพแวดล้อมของระบบด้วย การทำงานของผู้ที่ให้บริการจะต้องมีเครื่องมือ และกระบวนการผลิตที่เป็นไปตามขั้นตอนทุกประการ เพื่อลดข้อผิดพลาดจากส่วนต่างๆ ให้ได้มากที่สุด ส่วนระบบการออกอากาศรายการโทรทัศน์เป็นพื้นฐานของ IPTV ที่ใช้เป็นแหล่งกำเนิดของสัญญาณ (Source) ไม่ว่าจะเป็นได้จากกล้องในสตูดิโอ จากไฟลัวิดีโอหรือจากสัญญาณดาวเทียมเป็นต้น เพื่อให้ได้รู้ว่าสัญญาณที่เข้ามานั้นเป็นอย่างไร ซึ่งจะได้ทำการตั้งค่าเข้ารหัสให้ได้มีคุณภาพดีที่สุด ทั้งนี้ได้ศึกษาและวิเคราะห์การชมรายการโทรทัศน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้จะต้องมีความรู้พอสมควรในเรื่องของการใช้อินเทอร์เน็ตพื้นฐาน เพื่อให้ง่ายต่อการชมรายการโทรทัศน์ด้วย

ซึ่งผลการศึกษานั้นพบประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้ (1) ความเป็นไปได้ของการรับชมรายการโทรทัศน์อินเทอร์เน็ต ซึ่งผ่านกระบวนการ Operation System โดยใช้โครงข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการเดินทางของสัญญาณนั้น มีความเป็นไปได้ในระดับที่ไม่สูงมากนักเนื่องจาก ถูกข้อจำกัดทางเครือข่ายหมายความว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ตามบ้านเรือนมี

ความเร็วของการ Upload ต่ำ ซึ่งทางผู้ให้บริการจะกำหนดค่านี้มาประมาณ 512 Kbps เท่านั้น จึงทำให้คุณภาพของสัญญาณภาพที่ออกมาต่ำ ส่วนเรื่องความคมชัดนั้นมียกระดับปานกลาง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการ Operation System ต้องเป็นเครื่องมือที่ใช้งานเฉพาะทางเท่านั้น หมายความว่าเครื่องมือต้องมีเสถียรของการทำงานสูง ทนต่ออุณหภูมิได้ดี เช่น เครื่องเข้ารหัสสัญญาณ ต้องสามารถเข้ารหัสไฟล์ได้หลายประเภทและต้องมี Function ที่ทำงานได้ทุกรูปแบบ เช่นเครื่อง Streaming Server เครื่อง DRM เป็นต้น (3) การใช้งานและการรับชมของผู้ใช้ สามารถเลือกรับชมรายการต่าง ๆ ได้โดยการคลิกเข้าไปที่ไอคอนของสถานีนั้น ๆ หลังจากนั้นต้องรอ Upload Buffer เพื่อรอให้ทางสถานีปล่อยสัญญาณเข้ามา ผู้ใช้สามารถทำได้หลายอย่างเช่น สามารถปรับเปลี่ยน Skin หน้าตาได้เปลี่ยนภาษา ค้นหาข้อมูลจากเว็บที่เป็นพันธมิตรได้ IPTV สามารถใช้งานผ่านทางอุปกรณ์ได้หลายหลาย ซึ่งต้องเป็นอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่าย Internet ได้ ไม่ว่าจะเป็น เครื่องคอมพิวเตอร์ PC, Notebook, PDA, Mobile หรือกล่องอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับโทรทัศน์ (Set-Top-Box) ซึ่งรูปแบบในการเชื่อมต่อที่หลากหลายนี้จะทำให้ลดข้อจำกัดในการรับชมข้อมูลข่าวสาร และความบันเทิงต่าง ๆ ได้ ขอเพียงให้สามารถเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่าย Internet IPTV สามารถขยายช่องทางการตลาดได้มากขึ้น สามารถสร้างความหลากหลายในการให้บริการ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในในรูปแบบการจัดการเรียน การสอนผ่านทาง IPTV ทำให้ผู้เรียนสามารถโต้ตอบกับอาจารย์ผู้สอนและสามารถวัดผลผู้เรียนได้ (4) ปัญหาจากการให้บริการในปัจจุบัน เทคโนโลยี IPTV ยังไม่ค่อยได้มีการพัฒนาระบบมากเท่าใดนักเครื่องมือที่ใช้ในการ Operation System มีราคาที่สูงพอสมควร ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีข้อจำกัดด้านความเร็วในการ Upload หรือ Download การแพร่ภาพหรือการโฆษณาให้ประชาชนรับรู้เรื่องของเทคโนโลยี IPTV ได้ไม่มากเท่าที่ควร (5) แนวทางการพัฒนาระบบ Operation เพื่อการรับชมควรเป็นลักษณะสื่อประสม (6) การ Operation นั้นมีขั้นตอนหลายขั้นตอนทำให้กระบวนการผลิตมีความล่าช้าและอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ ซึ่งถ้าเกิดผิดพลาดขึ้นมาแล้ว การที่จะหาจุดที่ผิดพลาดนั้นก็มีความยากพอสมควร (7) ระบบเครือข่ายของประเทศไทยยังมีความล้าสมัยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่กำลังพัฒนาแล้วเช่น จีน ญี่ปุ่น อเมริกา ฮองกง เป็นต้น เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายเรื่อง เช่น กฎหมาย เครื่องมือ และบุคลากร และ (8) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตยังไม่ค่อยมีความรู้ในเรื่องของการรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการรับชม มีขั้นตอนต่าง ๆ อีกทั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เข้าบ้านยังมีความเร็วที่ยังไม่เพียงพอกับระบบที่ปล่อยออกไป

สุทธาสินี (2554) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารศูนย์บริหารสนับสนุน นักศึกษาพิการเรียนร่วมระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า (1) การศึกษาภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการพัฒนามี 18 ข้อ (2) หลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมี 6 หน่วย และ (3) การพัฒนาภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พบว่า ผู้เข้ารับการพัฒนามีความรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีพฤติกรรมระหว่างการพัฒนาอยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกข้อ มีความพึงพอใจต่อการเข้ากับการอบรมพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด และความรู้ที่ได้จากการพัฒนาส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

สมพล (2554) ได้ศึกษา วิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับชมเทคโนโลยี Immersive Graphic จากรายการข่าวทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ของนักศึกษารามคำแหง พบว่า (1) ลักษณะประชากร มีผลต่อการเลือกชมเทคโนโลยี Immersive Graphic นักศึกษาอายุ 17-20 ปี ชมรายการข่าวโทรทัศน์มากกว่า นักศึกษาอายุ 33-35 ปี โดยนักศึกษากำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 รับชมรายการข่าวโทรทัศน์สูงกว่านักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 5 และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์รับชมรายการข่าวโทรทัศน์มากกว่านักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2) เนื้อหารายการข่าวโทรทัศน์ มีผลต่อการเลือกชมเทคโนโลยี Immersive Graphic นักศึกษาเลือกรับชม รายการข่าวโทรทัศน์แบบข่าวเจาะ เพราะเนื้อหา มีข้อเท็จจริงมากกว่าชมโดยไม่แสดงความคิดเห็น (3) รูปแบบรายการข่าวโทรทัศน์ มีผลต่อการเลือกชมเทคโนโลยี Immersive Graphic นักศึกษาเลือกรับชมรายการข่าวโทรทัศน์แบบคุยข่าว เพราะการสรุปประเด็นข่าวมากกว่าการชมแบบไม่แสดงความคิดเห็น นักศึกษาเลือกชมรายการข่าวโทรทัศน์แบบรายงานพิเศษ เพราะภาพ และข่าวมากกว่าการชมแบบไม่แสดงความคิดเห็น (4) การนำเสนอรายการข่าวโทรทัศน์ มีผลต่อการเลือกชมเทคโนโลยี Immersive Graphic นักศึกษาเลือกรับชม รายการข่าวโทรทัศน์ที่นำเสนอตัวอักษรหน้าจอโทรทัศน์แบบอักษรข่าว มากกว่าไตเติลคร่ำคร่า นักศึกษารับชมกราฟิกข่าวการเมือง เพราะกราฟิกเปรียบเทียบสถิติมากกว่ากราฟิกสัญลักษณ์พรรคการเมือง และ (5) ประโยชน์เทคโนโลยีกราฟิกจากรายการข่าวโทรทัศน์ไม่มีผลต่อการเลือกชมเทคโนโลยี Immersive Graphic ต่างกัน

เบญจมาสและอารี (2554) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในเขตพญาไทตะวันออก มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลสายสนับสนุนในเขตพญาไทตะวันออก มหาวิทยาลัยมหิดล และเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในเขตพญาไทตะวันออก มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประชากรเป็นบุคคลสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในเขตพญาไทตะวันออกมหาวิทยาลัยมหิดล มีจำนวน 1,500 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในเขตพญาไทตะวันออกมหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 316 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แบบวัดการรับรู้วัฒนธรรม

องค์กร แบบวัดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ผล การเปรียบเทียบ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามอายุ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งพบว่าไม่แตกต่าง และผลการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าไม่แตกต่างกัน (3) ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามตำแหน่งพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามอายุพบว่าไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าไม่แตกต่างกัน และ (4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามอายุพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งพบว่าไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่าไม่แตกต่างกัน

สุจิตา (2554) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานชาวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “ทวิตเตอร์” ของเครือเนชั่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานชาวทางทวิตเตอร์ของบริษัทเนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานชาวทางทวิตเตอร์ และรูปแบบรายงานชาวบนทวิตเตอร์ของนักข่าว โดยใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตการณ์ และการค้นคว้าจากเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่าในเรื่องของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานชาวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “ทวิตเตอร์” ของเครือเนชั่นสำหรับปัจจัยภายในมีจุดแข็งซึ่งประกอบไปด้วยนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของผู้นำองค์กร และบุคลากรขององค์กรส่วนใหญ่มีความสามารถในวิชาชีพ มีประสบการณ์ในงานข่าว ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้สะดวกยิ่งขึ้นคือเรื่องของการสนับสนุนในตัวอุปกรณ์ที่ใช้อย่างเต็มที่ และยังเน้นในเรื่องของคุณภาพข่าวต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ปัจจัยภายในที่อาจจะเป็นจุดอ่อนของการทำงานชาวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์คือเรื่องของวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและยาวนาน ความเชื่อมั่นของนักข่าวรุ่นเก่า ๆ ที่มีมากจนเกินไป อันมีผลต่อการปฏิบัติงานข่าวที่มีความท้าทายในยุคที่สื่อใหม่เข้ามามีบทบาท ส่วนทางด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานชาวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “ทวิตเตอร์” ของเครือเนชั่นได้แก่ ปัจจัยทางเมือง ประเทศไทยมีความไม่แน่นอนทางการเมืองสูงในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ทำให้ประชาชนมีความต้องการรับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อ

เหตุการณ์ตลอดเวลา ซึ่งทวิตเตอร์ก็สามารถทำหน้าที่เป็นช่องทางในการสื่อสารที่รวดเร็ว ปัจจัยเรื่องเทคโนโลยีก็เป็นโอกาสที่ทางเครือเนชั่นได้เล็งเห็นและนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการรายงานข่าวผ่านทางเทคโนโลยี และเรื่องความคาดหวังของประชาชนที่เป็นส่วนผลักดันสำคัญในการบริหารงานข่าวทางทวิตเตอร์ของเครือเนชั่นต้องมีความระมัดระวังเรื่องความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งออกไป และความรวดเร็วของข่าวสารก็เป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังจากการรายงานข่าวของเครือเนชั่นด้วย สำหรับผลการศึกษาในเรื่องการบริหารงานข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “ทวิตเตอร์” ของเครือเนชั่นนั้นพบว่า ทางเครือเนชั่นมีการปรับตัวรับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องของเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา นโยบายของเนชั่นในเรื่องของสื่อใหม่นั้นมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนว่าจะทุ่มเทพัฒนาให้เข้าถึงทุกนวัตกรรมสื่อใหม่ ด้านการจัดการองค์กร เนชั่นมีการจัดการองค์กรออกเป็นหน่วยงานแบ่งแยกไปตามกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การทำงานนั้นมีความชัดเจน ด้านการบริหารงานบุคคลนั้นทางเครือเนชั่นใส่ใจในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ พยายามกระตุ้นให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้ และเกิดการเปลี่ยนความคิดเห็นในการรายงานข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับการสั่งการและการประสานในองค์กร เครือเนชั่นได้นำประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้อย่างเต็มที่ในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการควบคุมการรายงานข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างทวิตเตอร์ของเครือเนชั่น มีการวางกฎระเบียบเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการทำงานให้ถูกต้องตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของสื่อ โดยได้กำหนดข้อควรปฏิบัติในเรื่องของการรายงานข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้โดยเฉพาะด้วย ผลการศึกษารูปแบบการรายงานบนทวิตเตอร์ของนักข่าวเครือเนชั่น นักข่าวรุ่นใหม่ ๆ จะมีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกันที่เรียกว่า MOJO หรือ Mobile Journalist ส่วนรูปแบบของการทวิตข่าวสาร โดยหลักการทวิตของนักข่าวก็ต้องดูเรื่องความถูกต้องเป็นสำคัญ โดยการควบคุมตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องของข่าวหากเป็นการรายงานข่าวทางทวิตเตอร์นักข่าวจะเป็นคนที่ต้องดูแลรับผิดชอบ โดยใช้วิจารณญาณของตัวเองเพราะการรายงานข่าวทางทวิตเตอร์เป็นการรายงานข่าวจากสถานที่เกิดเหตุ หรือข่าวที่เกิดขึ้นทันทีจึงไม่สามารถผ่านขั้นตอนการประชุมข่าว คัดกรองข่าวในโต๊ะข่าวเหมือนการรายงานข่าวทางสื่อหลัก ในอนาคตทางเครือเนชั่นจะนำประโยชน์จากการรายงานข่าวและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างนักข่าวเครือเนชั่นและผู้ติดตาม (Followers) ของนักข่าวในเครือเนชั่นมาต่อยอดโดยการจัดตั้งทวิตเตอร์ที่ชื่อว่า @CrimewatchCH เพื่อให้ผู้ติดตามได้แจ้งข่าวที่เป็นภัยกับสังคมถือเป็นมิติใหม่ในการรายงานข่าวที่มีลักษณะเตือนภัยทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ทางผู้ติดตามหรือผู้รับสารสามารถมีบทบาทสำคัญเฉกเช่นเดียวกับนักข่าว โดยข้อมูลข่าวสารจากนักข่าวพลเมืองที่รายงานเข้ามาจะนำไปหาข้อมูลต่อและนำไปออกอากาศในช่องระงับภัยที่ออกอากาศทางเนชั่นแซนแนลอีกด้วย ถือเป็นการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นสื่อเสริม

มาสนับสนุนการทำงานข่าวในสื่อหลักซึ่งถือเป็นธุรกิจหลักของบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นนั่นเอง

เรื่องศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปออกมาเป็น (1) เพศ อาชีพ การศึกษา พบว่า มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีต่างกัน (2) พฤติกรรมการเปิดรับชมละครโทรทัศน์เกาหลีกับการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลี พบว่า ระยะเวลาในการติดตาม (ปี) ระยะเวลาที่ใช้ในการชม (ชั่วโมง) ลักษณะการเลือกชม ความตั้งใจในการเปิดรับชม และการวิพากษ์วิจารณ์ละคร มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีต่างกัน (3) เนื้อหาของละครโทรทัศน์เกาหลีกับการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลี พบว่า เรื่องที่ชื่นชอบ การดำเนินเรื่องของละคร ตอนจบของละคร ความต้องการชมภาคต่อของละคร เนื้อหาที่ควรเพิ่มเติม มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีต่างกัน (4) ผู้แสดงละครโทรทัศน์เกาหลีกับการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลี พบว่า ผู้แสดงละครโทรทัศน์เกาหลีไม่มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีต่างกัน ส่วนบุคลิกของนักแสดงสมทบพบว่า มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีต่างกัน และ (5) เทคนิคการนำเสนอโทรทัศน์เกาหลีกับการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลี พบว่า เทคนิคการนำเสนอให้ละครน่าสนใจ เสียงประกอบละครฉากของละคร สถานที่ถ่ายทำละคร การตั้งชื่อละคร เวลาที่ต้องการให้ออกอากาศ มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีต่างกัน

จรรยา และคณะ (2554) ได้ศึกษา วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2552-2556 นั้นเป็นเรื่องที่ต้องการอาศัยการประยุกต์ใช้กับมาตรฐานของการจัดการอาชีวศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กล่าวคือยึดตาม 2 มาตรฐานการศึกษาดังนี้ (1) มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2549 ซึ่งกำหนดไว้ 6 มาตรฐานดังนี้ 1.1 การประกันคุณภาพภายใน 1.2 คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา 1.3 การจัดการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษา 1.4 นวัตกรรมและการสร้างองค์ความรู้ของอาจารย์และนักศึกษา 1.5 การให้บริการทางวิชาการต่อชุมชนและสังคม และ 1.6 การบริหารและการจัดการ (2) มาตรฐานตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2549 ในประเด็น 6 มาตรฐานสำหรับการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาดังนี้ 2.1 ผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษาวิชาชีพ 2.2 หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 2.3 กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 2.4 การบริการวิชาชีพสู่สังคม 2.5 นวัตกรรมและการวิจัย และ 2.6 ภาวะผู้นำและการจัดการ ซึ่งเราสามารถสรุปประเด็นของเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในวงการศึกษา เป็นหนึ่งที่ได้รับประโยชน์มากมายหลายรูปแบบอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสำคัญในกระบวนการเรียนรู้

ประการที่ 2 รูปแบบของการใช้ ICT ในการเรียนการสอน โดยประยุกต์ในการเรียนการสอน จะช่วยส่งเสริมแนวความคิดที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้แบบทุกที่ทุกเวลาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตต้องเกิดขึ้นทั้งในส่วนของสถาบันการศึกษาและบุคลากรทั้งอาจารย์และนักศึกษา

ประการที่ 3 รูปแบบการใช้ในการศึกษาของมหาวิทยาลัยอัลมาอิกบาล ประเทศปากีสถาน โดยใช้รูปแบบการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานที่เป็นของมหาวิทยาลัย ภายใต้โครงการสถาบันการเรียนรู้แบบเปิดของการศึกษาเสมือนจริง เป็นรูปแบบการศึกษาที่รวมเอาการเชื่อมต่อเครือข่ายหลาย ๆ แบบเข้าด้วยกัน

ประการที่ 4 รูปแบบของประเทศอังกฤษ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานทางด้านการศึกษาและความชำนาญไว้ 6 ชั้น ที่สำคัญได้แก่ ชั้นที่ 1 รวบรวมเชื่อมต่อสัญญาณการบริการข้อมูลสารสนเทศให้ทั่วถึงพลเมืองทั้งหมด ชั้นที่ 2 เชื่อมต่อสัญญาณการสนับสนุนบุคคลสำหรับเด็กและผู้เรียนให้สมบูรณ์ขึ้น ชั้นที่ 3 การสร้างความร่วมมือด้านกิจกรรมการเรียนรู้ตัวบุคคล ชั้นที่ 4 การฝึกอบรม ICT ที่มีคุณภาพที่ดี ชั้นที่ 5 ผู้นำและการพัฒนาขีดความสามารถขององค์การด้าน ICT ชั้นที่ 6 โครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลร่วมกันเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงและการปฏิรูป

ประการที่ 5 รูปแบบอินเทอร์เน็ตโรงเรียนของประเทศแอฟริกา โดยมีปัจจัยหลักคือ (1) ความพร้อมของโรงเรียน (2) ผู้ร่วมดำเนินการ (3) การพัฒนาครูและผู้เรียน (4) โครงสร้างพื้นฐาน (5) เทคโนโลยีที่เหมาะสม (6) เนื้อหาและหลักสูตร (7) การบริหารโรงเรียน (8) นโยบายและกฎหมาย (9) ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จ (10) การเงินและความยั่งยืน (11) ขนาดและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ และ (12) วิธีการเรียนรู้และการประเมินผล

ประการที่ 6 รูปแบบการติดตามประเมินผลการใช้ ICT ในการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา ควรเจาะจงแผนเพื่อวัดความแม่นยำของเครื่องมือที่วัด แผนการติดตามประเมินผลควรกำหนดลักษณะการวิเคราะห์ กระทำการออกแบบตามผลลัพธ์ที่กำหนดและเหมาะสม ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการ

ประการที่ 7 แนวทางในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศอังกฤษ เป็นการรวบรวมการปฏิบัติที่ดี มาเป็นแนวทางในการจัดการด้านการบริการได้ประสบความสำเร็จทั้งคน กระบวนการ ผลิตผล และผู้มีส่วนร่วมใช้งานเป็นกลยุทธ์การจัดการที่กว้างขวางในการส่งและสนับสนุนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐาน

สำหรับเรื่องการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาในประเทศไทย ได้ยึด 3 ประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 นโยบายและมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา สนับสนุนให้สถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาดำเนินการ ดังนี้ (1) นโยบายส่งเสริมการ

พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา และ (2) มาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการ

ประเด็นที่ 2 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2550-2554 ตามยุทธศาสตร์ 3 ด้านคือ (1) การสร้างโอกาส เพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (2) การเป็นผู้นำในการใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา และ (3) การผลิตและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT

ประเด็นที่ 3 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2552-2556

จากการสังเคราะห์ตามรูปแบบต่าง ๆ ร่วมกับมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ในเรื่องของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการดังนี้ (1) การบริหารจัดการสถานศึกษา โดยกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา งบประมาณ การส่งเสริมด้าน ICT การติดตามประเมินผล การประสานงานเครือข่ายชุมชนทั้งภาครัฐและเอกชน (2) โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ ระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ (3) ทรัพยากรการเรียนรู้ ประกอบด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หลักสูตรและสื่อการสอน และระบบความปลอดภัย (4) บุคลากร ได้แก่ การฝึกอบรม พัฒนา และความสามารถ (5) ผู้เรียน ได้แก่ การอบรมพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อม ICT เพื่อสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (6) การวิจัยและพัฒนา เป็นระบบการติดตามประเมินผลและวิจัย เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการสถานศึกษา และ (7) ความร่วมมือภาครัฐ เอกชน และชุมชน ทั้งนี้มาจากมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2550

สุเทพ และคณะ (2554) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพรายการของสถานีโทรทัศน์กรุงเทพมหานคร : Bangkok City Channel โดยการประเมินคุณภาพรายการโทรทัศน์ที่ออกอากาศทางช่องโทรทัศน์กรุงเทพมหานคร และแสวงหาข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารายการที่ออกอากาศทางช่องโทรทัศน์กรุงเทพมหานครจำนวน 5 รายการ ได้แก่ รายการ Metro News รายการศิลปะข้างถนน รายการ Bangkok Go Green รายการนักเรียนแรกเปลี่ยน และรายการ Health City เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการทางด้านนิเทศศาสตร์จำนวน 11 คน ผลการวิจัยพบว่ารายการ Metro News มีการนำเสนอรูปแบบรายการที่เน้นการรายงานข่าวโดยวิธีการอ่านข่าวประกอบกับเทปเสียงการสัมภาษณ์เป็นหลัก เนื้อหาของรายการส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องและขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้ดำเนินรายการยังขาดประสบการณ์ในการดำเนินรายการ เทคนิคในการผลิตรายการยังไม่ดี ความยาวของรายการไม่ควรเกิน 30 นาที โดยรายการนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการในการประชาสัมพันธ์นโยบาย

และการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร รายการศิลปะข้างถนน รูปแบบรายการยังไม่ชัดเจน การตั้งชื่อรายการไม่สัมพันธ์กับเนื้อหาที่น่าสนใจ วิธีการเล่าเรื่องของรายการไม่น่าสนใจ ผู้ดำเนินรายการยังขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องศิลปะ เทคนิคการผลิตรายการไม่น่าสนใจ ความยาวของรายการไม่ควรเกิน 30 นาที และรายการนี้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการในการส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับวิชาการและภูมิปัญญาท้องถิ่นของคนในชุมชน รายการ Bangkok Go Green รูปแบบรายการยังไม่มีความชัดเจนเนื่องจากเน้นเฉพาะการนำเสนอสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานครเป็นหลัก ผู้ดำเนินรายการมีวิธีการเล่าเรื่องของรายการที่ไม่น่าสนใจ รวมทั้งยังมีการพูดติดขัดในบางครั้ง รายการนี้มีปัญหาด้านเทคนิคการผลิตหลายประการ ความยาวของรายการไม่ควรเกิน 30 นาที โดยรายการนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการในการประชาสัมพันธ์นโยบายและดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งรายการนักเรียนแรกเปลี่ยน รูปแบบรายการยังไม่ชัดเจน ชื่อรายการไม่สามารถสื่อความหมายของรายการได้ ไม่มีการวางแผนในการนำเสนอรายการ เนื้อหาสาระของรายการไม่มีประโยชน์ต่อผู้ชมส่วนใหญ่ เทคนิคการผลิตขาดความพิถีพิถัน รายการนี้ควรปรับลดเวลาลงเหลือ 1 ชั่วโมง โดยรายการนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการในการเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วม และรายการ Health City รูปแบบรายการไม่น่าสนใจ วิธีการเล่าเรื่องในรายการคล้ายการบรรยายทางวิชาการ เนื้อหาสาระของรายการดีเป็นประโยชน์และเหมาะกับประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผู้ดำเนินรายการยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลที่น่าสนใจในรายการ เทคนิคการผลิตรายการไม่ได้มาตรฐาน รายการนี้ควรปรับลดเวลาลงเหลือ 30 นาที โดยรายการนี้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการในการประชาสัมพันธ์นโยบายและการดำเนินงานของกรุงเทพมหานคร และการเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนมีส่วนร่วม ส่วนข้อเสนอแนะในภาพรวม รายการทั้ง 5 รายการควรมีการปรับปรุงรูปแบบ เนื้อหา วิธีการเล่าเรื่อง ผู้ดำเนินรายการ/ผู้ร่วมรายการ เทคนิคการผลิต และความยาวรายการ โดยทุกรายการควรมีรูปแบบการนำเสนอรายการที่มีความหลากหลาย ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระและกลุ่มเป้าหมายของรายการให้ชัดเจนและควรมีความยาวไม่เกิน 30 นาที โดยไม่จำเป็นต้องออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง

อลงกรณ์ (2554) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง กลยุทธ์การตลาด และการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ในธุรกิจช่องโทรทัศน์ดาวเทียม : กรณีศึกษา บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ยืนยันปัญหา และปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของบริษัทฯ (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค และความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อช่องโทรทัศน์ดาวเทียม ซึ่งใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ตัดสินใจและกำหนดกลยุทธ์การตลาด และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา และกำหนดกลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ และกลยุทธ์การตลาด โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย คือ การออกแบบการวิจัยเป็นแบบเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ซึ่งได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่ (1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน และการเก็บรวบรวม

ข้อมูลปฐมภูมิจากการใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ของลูกค้า จำนวนทั้งหมด 106 ตัวอย่าง (2) จากแหล่งทุติยภูมิ ข้อมูลที่มีการบันทึก รวบรวมไว้แล้วทั้งข้อมูลภายใน เช่น ข้อมูลผลประกอบการ งบประมาณ ตัวเลขทางบัญชีต่าง ๆ ของบริษัทฯ หรือข้อมูลจากข่าวสารต่าง ๆ ภายนอกบริษัท เช่น ข่าวจากนิตยสาร หนังสือพิมพ์ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการศึกษาตามกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการเพิ่มผลประกอบการของบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) สามารถเลือกใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเพิ่มผลประกอบการขององค์กร ได้ ดังนี้กลยุทธ์ระดับองค์กร คือ กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth Strategy) เป็นการสร้างการเติบโตโดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาสินค้า และเน้นการพัฒนาตลาด เพิ่มขอบเขตธุรกิจครอบคลุมกลุ่มผู้บริโภคมากขึ้น กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ความแตกต่างเฉพาะกลุ่ม (Differentiation Focus Strategy) โดยเลือกบริหารเฉพาะเซกเมนต์ที่มีมูลค่าเชิงธุรกิจที่แข็งแกร่งอย่างกลุ่มที่หนึ่ง และพรีเมียม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสูงสุด และกลยุทธ์ระดับหน้าที่ คือ กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย เป็นกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภค โดยใช้ดึงดูดความสนใจจากกลุ่มเป้าหมายในตลาดที่มีการแข่งขันสูง รวมทั้งกลยุทธ์ทางด้านสื่อสารทางการตลาด คือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ควบคู่กันไปด้วย

เสกสิทธิ์ (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการ : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษ ในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมผู้เรียนกับการรับรู้คุณภาพบริการการสอนในโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดนครสวรรค์ และพิษณุโลก (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการกับการรับรู้คุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลกจำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สาขานครสวรรค์ นักเรียนซึ่งผู้ปกครองมีระดับการศึกษาต่างกัันมีการรับรู้คุณภาพบริการต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนสาขาพิษณุโลก นักเรียนที่ระดับชั้นโปรแกรมเรียน เกรดเฉลี่ยภาษาอังกฤษสะสมจำนวนหลักสูตรต่อปีต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการการสอนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน ในเชิงบวก ทั้งสาขานครสวรรค์และพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดวงใจ และคณะ (2555) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า (1) วิทยาลัยพยาบาลที่มีคะแนนเฉลี่ยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สูงสุด ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาล 2 เครือข่ายภาคใต้ (2) ภาวะผู้นำ พฤติกรรมบุคลากรในองค์กร การจูงใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการเป็น

องค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญ และ (3) การนำเสนอกลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ สำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์ได้แก่ การพัฒนากายภาพและสภาพแวดล้อม การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการประเมิน การสนับสนุนการบริหารงานบริหารงานแบบกระจายอำนาจ การส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพ การเร่งรัดพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา และการเร่งรัดสรรหา และพัฒนาบุคคล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เอื้ออำนวย

สมเกียรติ (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของผู้ให้บริการโทรทัศน์อินเทอร์เน็ตพบว่าในปัจจุบันนี้การเปิดรับโทรทัศน์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ผู้ผลิตรายการพยายามแข่งขันกันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายได้ทุกที่ทุกเวลา ผู้รับสามารถเลือกเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet Television) ที่มีทั้งรายการสด รายการย้อนหลัง รายการช่องพิเศษ และคลิปวิดีโอรายการต่าง ๆ และมีกระแสความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้โทรทัศน์อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมมีดังนี้ (1) การใช้งานโทรทัศน์อินเทอร์เน็ตขึ้นอยู่ด้วยความเร็วของอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญ (2) การรับชมรายการโทรทัศน์อินเทอร์เน็ต ประเภทรายการสด ยังมีการกระตุกของการรับชมรายการ เนื่องจากมีการดาวน์โหลด จึงทำให้ขาดความต่อเนื่องของการรับชมรายการ (3) ข้อเสียของโทรทัศน์อินเทอร์เน็ต อยู่ที่ความเร็วของอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับชม อีกทั้งภาพและเสียงไม่คมชัดเท่ากับโทรทัศน์ปกติ (4) ความเร็วของอินเทอร์เน็ตยังไม่เพียงพอต่อการดาวน์โหลดในบางเว็บไซต์ ทำให้การรับชมรายการบางครั้งไม่ดีเท่าที่ควร ต้องรอนานในการรับชมหรือรับชมไม่ได้เลย (5) ควรมีการปรับปรุงแถบความกว้างของช่องสัญญาณให้กว้างกว่านี้ รวมถึงการเพิ่มแถบความกว้างของช่องสัญญาณจากต่างประเทศ และความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล (6) ค่าบริการด้านอินเทอร์เน็ตยังแพงอยู่ ลักษณะภาพจากโทรทัศน์อินเทอร์เน็ตยังมีคุณภาพไม่น่าพอใจ แต่พอใจที่สามารถรับชมข่าวสารจากต่างประเทศหรือรายการต่างประเทศอื่น ๆ ได้ (7) การเปิดเว็บไซต์ของต่างประเทศช้ากว่าเว็บไซต์ในประเทศไทย เพราะเลือกให้ผู้ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ ซึ่งมีค่าบริการราคาถูก จึงต้องการให้อินเทอร์เน็ตที่มีราคาที่ถูกลงแต่มีความเร็วเพิ่มขึ้น (8) อุปกรณ์ และค่าบริการทางอินเทอร์เน็ตควรมีราคาที่ถูกกว่าปัจจุบัน และในอนาคตควรเป็นมาตรฐานปโภคพื้นฐานของทุกพื้นที่ในกรุงเทพฯ (9) ควรมีมีผังรายการและรูปแบบรายการที่หลากหลายมากขึ้น (10) โทรทัศน์อินเทอร์เน็ตเข้าถึงกลุ่มคนได้กว้างขวางและรวดเร็ว จึงน่าจะมีรายการเพื่อการเผยแพร่ด้านศีลธรรมให้มากขึ้น (11) ควรมีการควบคุมรายการต่าง ๆ เพื่อไม่ให้มีสื่อลามกอนาจารที่จะทำให้วัยรุ่นหมกมุ่น (12) โทรทัศน์อินเทอร์เน็ตมีความหลากหลายในการเปิดรับชมมากกว่าโทรทัศน์ทั่วไป แต่ความคาดหวังที่จะได้รับด้านคุณภาพของสื่อยังไม่ได้มาตรฐาน และความน่าเชื่อถือยังไม่เท่ากับโทรทัศน์ทั่วไป และ (13) โทรทัศน์

อินเทอร์เน็ตนอกจากจะมีประโยชน์ด้านบันเทิงและการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังมีประโยชน์ด้านการศึกษาเรียนรู้ต่าง ๆ

ทั้งหมดนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่ใช้โทรศัพท์อินเทอร์เน็ต โดยสรุปได้ 2 ด้านใหญ่ ๆ คือ (1) ด้านเป็นสื่อที่มีประโยชน์ คือ โทรศัพท์อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้กว้างขวางและรวดเร็ว โทรศัพท์อินเทอร์เน็ตสามารถเปิดรับชมข่าวสารจากต่างประเทศหรือรายการต่างประเทศอื่น ๆ ได้ โทรศัพท์อินเทอร์เน็ตมีความหลากหลายในการเปิดรับชมมากกว่าโทรศัพท์ทั่วไป โทรศัพท์อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ในด้านบันเทิง ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการศึกษาเป็นต้น และ (2) ด้านเป็นสื่อที่ควรพัฒนาและปรับปรุงได้แก่ ปัจจัยด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ตมีผลต่อความต่อเนื่องในการเปิดรับชมรายการโทรศัพท์อินเทอร์เน็ต

กิตติ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต) มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลางและองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเองและด้านสิทธิของพนักงานตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยคือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิต ปัจจัยด้านประโยชน์และการยอมรับของสังคม ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยจากกลุ่มประชากรมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงาน ปัจจัยด้านประโยชน์และการยอมรับของสังคม ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต) และ (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต) โดยผ่านทางปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านสิทธิของพนักงานและปัจจัยด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร และพบว่าตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ (ภาคการผลิต) ได้แก่ ปัจจัยด้านความสมดุลของชีวิต ปัจจัยด้านประโยชน์และการยอมรับของสังคมและปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน

ณรงค์ศักดิ์ (2556) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องในประชาคมอาเซียน พบว่ามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ต้องมีการ (1) สร้างความแตกต่างในสินค้าและบริการให้มีเอกลักษณ์และมีความเป็นพิเศษ (2) เป็นผู้นำด้านราคา (3) กำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน (4) มีทิศทางในการพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (5) จัดการเพื่อให้เกิดความน่าสนใจที่หลากหลาย (6) มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย (7) สร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขัน (8) สร้างคุณค่าและความพอใจ และ (9) สร้างแนวความคิดการเปรียบเทียบเพื่อการแข่งขัน และพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนามาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดย (1) การเพิ่มศักยภาพที่อาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) ภาครัฐมีความจริงจังให้ความสำคัญทุก ๆ ด้านทุกระดับ (3) การปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ การอบรมคุณธรรม จริยธรรม การสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบ (4) การร่วมมือประชาสัมพันธ์ที่ง่ายต่อการเข้าถึง สร้างความรู้ และความเข้าใจ (5) มินโยบายและมาตรการเพื่อส่งเสริมการลงทุนในประเทศสมาชิกอาเซียน (6) มาตรการเพื่อรองรับผลกระทบจากการท่องเที่ยว (7) เพิ่มความเข้มงวดด้านการตรวจสอบด้วยการพัฒนาระบบมาตรฐานทางการท่องเที่ยว (8) การจัดทำกลยุทธ์และการวางแผนแก้ปัญหามาตรฐานการท่องเที่ยว และ (9) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว

ศุภศิลป์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาวิทยุโทรทัศน์ไทยสู่ความเป็นมาตรฐานในระดับสากล : ศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพการกระจายเสียงและแพร่ภาพแห่งประเทศไทย โดยศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสถานีโทรทัศน์ในเมืองไทย (เฉพาะฟรีทีวี) ในภาพรวมกับประสิทธิภาพการกระจายเสียงและแพร่ภาพแห่งประเทศไทย หรือ BBC ซึ่งเป็นสถานีโทรทัศน์ในระดับสากล โดยภาพรวมของสถานีโทรทัศน์ในเมืองไทยนั้นเป็น "รูปแบบทีวีเสรี" คือ การดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ มีรายได้หลักจากการโฆษณา รูปแบบการนำเสนอเป็นรายการประเภทให้ความบันเทิง ในส่วนของ BBC นั้นเป็น "รูปแบบทีวีสาธารณะ" รายได้ที่มาบริหารสถานีนั้นมาจากประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาประชาชนในประเทศ รายการที่เสนอจึงเป็นรายการประเภทให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารรอบด้าน และการนำเสนอหลากหลายภาษา เพื่อให้สถานีโทรทัศน์ไทยก้าวสู่ความเป็นนานาชาติ ต้องมีการปรับเปลี่ยนลักษณะของโครงสร้าง

และรูปแบบของการนำเสนอ โดยประเด็นแรกนั้น โครงสร้างการทำงานของสื่อโทรทัศน์ ต้องปราศจากการแทรกแซงของผู้มีอิทธิพล นายทุน และรัฐบาล ในทุก ๆ ด้าน การทำงานของสื่อต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถทำหน้าที่ของ “สุนัขเฝ้าบ้าน” (Watchdog) อย่างแท้จริง ประเด็นที่สอง การสร้าง “ค่านิยมสาธารณะ” โดยจะต้องดำเนินกิจกรรมที่เป็นการเสริมสร้างค่านิยมสาธารณะ (Public Value) ที่ดีให้กับสังคมไทย เพื่อให้สถานีโทรทัศน์ที่มีความเป็นมาตรฐานในระดับสากล ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ทั้งในระดับสังคม และประเทศ

จักรีรัตน์ (2557) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ การรับรู้ และความสนใจเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัลกับความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ ซึ่งดำเนินงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัล ได้แก่ ด้านความถี่ในการเปิดรับสื่อด้านเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเปิดรับสื่อ ด้านสื่อที่เปิดรับมากที่สุดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 การรับรู้เกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และความสนใจเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จารุวัลย์ (2557) ได้นำเสนอการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : กรณีศึกษาโรงเรียนเลยพิทยาคม ที่ผลศึกษาพบว่าเบื้องต้น การบริหารจัดการของโรงเรียนเลยพิทยาคม ผ่านเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กพฐ.) สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สมศ.) ส่วนการบริหารจัดการระบบคุณภาพโรงเรียนเลยพิทยาคม จังหวัดเลย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19 การพัฒนาครอบคลุมองค์ประกอบของการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ 6 หมวดเกี่ยวกับกระบวนการ ได้แก่ (1) การนำองค์กร (Leadership) (2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) (3) การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Student and Stakeholder Focus) (4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge) (5) การมุ่งเน้นบุคลากร (Faculty and Staff Focus) (6) การจัดการกระบวนการ (Process Management) และ (7) ผลลัพธ์ (Performance Results)

เรื่อนวลี (2557) ได้ศึกษานำเสนองานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารสถานศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษา พบว่าเบื้องต้น มีโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด 20 โรงเรียน ได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินงานเป็นเลิศ 2551 ของ

สถาบันมาตรฐานและเทคโนโลยีแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา ผสมผสานกับแนวทางการบริหารงานที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพการบริหารสถานศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ 9 ด้าน ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำของบริหาร (2) การวางแผนกลยุทธ์ (3) การบริหารงานบุคคล (4) การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (5) การจัดการสารสนเทศ (6) การบริหารงานวิชาการ (7) การจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ภายนอก (8) การบริหารงบประมาณ และ (9) โครงสร้างองค์กร

สาธิต (2557) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการออกอากาศโทรทัศน์ระบบดิจิทัลของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการออกอากาศโทรทัศน์ระบบดิจิทัลของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จากกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและกลุ่มผู้อำนวยการภายในองค์กรของแต่ละสำนักที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานของระบบโทรทัศน์ดิจิทัล จำนวน 17 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการออกอากาศโทรทัศน์ระบบดิจิทัลของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ประกอบด้วยปัจจัยภายในทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ด้านการจัดองค์กร ได้แก่ การกำหนดหน้าที่ของงาน การแบ่งงาน หน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา หน่วยงานอนุกร (2) ด้านบุคลากร ได้แก่ การบริหาร การปฏิบัติการ การผลิตข่าวและรายการ การพัฒนาสื่อสาธารณะ และ (3) ด้านเทคโนโลยีการผลิต ได้แก่ การพัฒนาการออกอากาศระบบดิจิทัลแบบ HD อุปกรณ์ในการผลิตรายการ ศักยภาพของพนักงานทางเทคนิคการออกอากาศและวิศวกรรม

ภาณุรัตน์ (2557) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง กระบวนการพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงในละครโทรทัศน์ไทยของผู้ผลิตรายการละครโทรทัศน์ประเด็นในการศึกษา คือ เพื่อศึกษากระบวนการพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงในละครโทรทัศน์ไทยของผู้ผลิตรายการละครโทรทัศน์ และเพื่อศึกษาวิธีการพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงในละครโทรทัศน์ไทยของผู้ผลิตรายการละครโทรทัศน์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลสำคัญในขั้นตอนการผลิตละครโทรทัศน์ไทย คือ ผู้ผลิตละครโทรทัศน์ ผู้เขียนบท ผู้กำกับละครโทรทัศน์ ผู้ลำดับภาพ ด้วยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน 14 คน พบว่า (1) กระบวนการพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงก่อนการถ่ายทำ (Pre-Production) เป็นการพิจารณาคัดเลือกเรื่อง ตรวจสอบโครงเรื่อง รายละเอียดต่าง ๆ ในบทละครที่ปรากฏเกี่ยวกับความรุนแรงทั้งทางตรง ความรุนแรงเชิงโครงสร้าง และความรุนแรงเชิงวัฒนธรรม ขั้นตอนที่ 2 การพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงระหว่างการถ่ายทำ (Production) เป็นขั้นตอนในการดำเนินการผลิตด้วยการตีความจากบทละคร ใช้เทคนิคในการถ่ายทำเพื่อลดความรุนแรง มีการพิจารณาตรวจสอบ ควบคุม กำกับการถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึก และการแสดงของนักแสดงให้อยู่ในกรอบ และบริบทของบทละคร และขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงหลังการถ่ายทำ (Post-Production) เป็นขั้นตอนของภาพ ใช้แสงเงา การทำภาพเบลอ ปรับสีให้จาง เพื่อลดความรุนแรงที่เห็นได้อย่างชัดเจนรวมถึงลดทอนคำพูด

หรือดูเสียงที่ไม่เหมาะสม โดยทั้ง 3 ขั้นตอนต้องมีการสอดประสาน และการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงผู้ชมและสังคมเป็นสำคัญ และ (2) วิธีการพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงในละครโทรทัศน์ไทยของผู้ผลิตรายการละครโทรทัศน์ พบว่า ใช้วิธีการพิจารณาตรวจสอบความรุนแรง โดยการคัดเลือกเรื่อง แล้วทำการตรวจสอบเนื้อหา ภาษา อารมณ์ที่ปรากฏในบทละครโทรทัศน์ และถ่ายทอดบทละครให้ออกมาเป็นงานศิลปะ ใช้วิธีการควบคุม กำกับการแสดง อารมณ์ บทสนทนา เรื่องราว สถานที่ แสงสี เสียง ภาพ และใช้วิธีการลดความรุนแรงด้วยการจัดลำดับภาพ การตัดต่อ คัดสรร การเบลอปภาพ หลบมุมภาพ ใช้แสงหรือเงา หรือทำการตัดเสียง ลดเสียงที่ไม่เหมาะสม ใช้เทคนิคในการนำเสนอภาพความรุนแรงที่ไม่เด่นชัด ด้วยการสร้างจินตนาการให้เกิดขึ้นกับผู้ชม เพื่อลดทอนความรุนแรงไม่ให้เกิดผลกระทบกับจิตใจผู้ชมมากเกินไป

สิทธิเดช (2557) ได้ศึกษา วิจัยเรื่ององค์ประกอบและตัวบ่งชี้สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะการทำงานระหว่างบุคคลของนักบินไทย มีการกำหนดวิธีวิจัยออกเป็นขั้นตอนการกำหนดและขั้นตอนการทดลองใช้งาน ขั้นตอนการกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในเกณฑ์การประเมินฯ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่งได้แก่ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีหน้าที่ในการประเมินสมรรถนะของนักบินในสายการบินของประเทศไทยและจิตแพทย์ประจำกองเวชศาสตร์การบิน จำนวน 13 ท่าน ศึกษาด้วยเทคนิคเดลฟายเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 3 รอบ กลุ่มตัวอย่างที่สอง ได้แก่ ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินซึ่งเป็นนักบินในประเทศไทยจำนวน 359 ท่าน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในขั้นตอนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างที่สามได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีหน้าที่ในการประเมินสมรรถนะของนักบิน จำนวน 30 ท่าน เก็บข้อมูลโดยการจัดสัมมนาและทดลองประเมินตัวอย่างจากวิดีโอ สติที่ใช้คือค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ค่าฐานนิยม (Mode) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสามารถกำหนด องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้/ตัวอย่างพฤติกรรมเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะการทำงานระหว่างบุคคลโดยมีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน และตัวบ่งชี้ 12 ตัวบ่งชี้

ธมน (2557) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารการผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสุขภาพของรายการสโมสรรสุขภาพทางบริษัทโมเดิร์นไนน์ทีวี มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาการบริหารการผลิตรายการเพื่อส่งเสริมสุขภาพและเพื่อศึกษาเหตุผลในการติดตามชมของผู้ชมรายการ ซึ่งจะทำการศึกษาจากผู้บริหาร ทีมงานผู้ผลิต ผู้ร่วมรายการ รวมถึงผู้ชม เน้นเฉพาะผู้ชมที่ติดตามชมรายการ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และแสดงผลออกมาในเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่าการบริหารการผลิตรายการเพื่อส่งเสริมสุขภาพของรายการสโมสรรสุขภาพ แบ่งเป็นการบริหารการผลิตรายการผ่านเนื้อหารายการ และการบริหารการผลิตผ่านการนำเสนอรายการ

การบริหารการผลิตรายการผ่านเนื้อหารายการ มีจุดเน้นคือ การนำเสนอเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ใกล้ตัวและเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจ หรือสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น โดยแนวคิดดังกล่าวถูกสอดแทรกในขั้นตอนต่าง ๆ ของการผลิตเนื้อหา จุดเด่นอยู่ที่การคัดเลือกหัวข้อ ซึ่งจะต้อง

พิจารณาจาก ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และกระแสสังคม โดยเน้นการนำเสนอผ่านผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมี ความรู้เฉพาะด้าน และสามารถให้ข้อมูลเรื่องนั้น ๆ ได้โดยตรง อีกทั้งการผลิตบทโทรทัศน์ยัง เข้าใจง่าย มีความสนุกตรงตามความต้องการ และสร้างความรู้สึกว่าเป็นเรื่องใกล้ตัวให้เกิดขึ้นใน ความคิดของผู้ชม

การบริหารการผลิตผ่านการนำเสนอรายการ พบว่าทีมงาน ผู้ผลิตรายการสโมสรสุขภาพมี แนวทางในการสื่อสารเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ผ่านการนำเสนอที่ หลากหลาย ทั้งในรูปแบบของ การเล่าข่าว การสนทนา และสื่อบุคคล โดยมุ่งเน้นให้เกิดบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และเอื้อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจกับผู้ติดตามชมรายการ มีการสื่อสารเพื่อส่งเสริมสุขภาพผ่าน ผู้เชี่ยวชาญ และบุคคลที่มีชื่อเสียงในวงการบันเทิง โดยนำเสนอผ่านผู้ดำเนินรายการที่มีความน่าเชื่อถือ และมีบุคลิกที่ผ่อนคลาย สามารถใช้ทักษะการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

อรุดา (2557) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อ การศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาเฉพาะความพิการ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยนการวิจัยเชิง ปริมาณใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาเฉพาะความพิการ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 215 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิง ลึกกับผู้บริหารระดับนโยบายด้านการศึกษาสำหรับคนพิการ นักวิชาการเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสำหรับคนพิการ จำนวน 14 คน และผู้ทรงคุณวุฒิใน การสนทนากลุ่มจำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อ การศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาเฉพาะความพิการที่เหมาะสมมี 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) วิสัยทัศน์ผู้นำ (2) การบริหารจัดการเทคโนโลยีในสถานศึกษา (3) วัฒนธรรมการเรียนรู้ใน ยุคดิจิทัล (4) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาสำหรับคนพิการ (5) การบูรณาการ เทคโนโลยีในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ (6) การประเมินและการนิเทศ (7) สังคม จริยธรรม และกฎหมายสำหรับพลเมืองยุคดิจิทัล และ (8) ความเป็นมืออาชีพ ซึ่งในปัจจุบัน ผู้บริหารสถานศึกษาเฉพาะความพิการมีการปฏิบัติน้อยกว่าการให้ความสำคัญทุกองค์ประกอบ โดยด้านการบูรณาการเทคโนโลยีในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการมีการปฏิบัติเป็นลำดับ สุดท้าย

ปราการ (2557) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียน ขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดเลย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และเพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพ โรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดเลย พบว่า กรอบการ บริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาในจังหวัดเลย มีจำนวน 5 ด้าน ส่วนกลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อพัฒนา คุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดเลย ในแต่

ละด้านเป็นดังนี้ (1) ด้านนโยบาย ประกอบไปด้วย 7 กลยุทธ์ (2) ด้านวิชาการ ประกอบไปด้วย 12 กลยุทธ์ (3) ด้านงบประมาณ ประกอบไปด้วย 5 กลยุทธ์ (4) ด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย 6 กลยุทธ์ และ (5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบไปด้วย 7 กลยุทธ์

กฤษฎา ปณิตาและปรัชญนันท์ (2558) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องการสร้างกรอบเกณฑ์ มาตรฐานการปฏิบัติงานของนักสื่อสารมวลชนดิจิทัล เพื่อพัฒนากรอบเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติ ของนักสื่อสารมวลชนดิจิทัล เป็นการกำหนดมาตรฐานของกระบวนการปฏิบัติงานของ นักสื่อสารมวลชนดิจิทัลโดยจัดแบ่งองค์ประกอบตามกระบวนการปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้นอย่าง เหมาะสม โดยศึกษาจากกระบวนการปฏิบัติงานของนักสื่อสารมวลชนดิจิทัลในปัจจุบันการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารระดับสูงองค์กรสื่อสารมวลชนและนักวิชาชีพ ด้านสื่อสารมวลชนดิจิทัล ที่เลือกจากประชากรโดยใช้วิธีการส่งแบบลูกบอลหิมะ (Snowball Random Sampling) จำนวน 16 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า กรอบเกณฑ์มาตรฐาน การปฏิบัติของนักสื่อสารมวลชนดิจิทัล ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน 9 องค์ประกอบ เกณฑ์ มาตรฐานทั้งหมดได้สะท้อนถึงส่วนสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานของนักสื่อสารมวลชนดิจิทัล ซึ่ง 4 มาตรฐาน ได้แก่ (1) มาตรฐานการนำเข้า จำนวน 3 องค์ประกอบ (2) มาตรฐาน กระบวนการ จำนวน 2 องค์ประกอบ (3) มาตรฐานนำส่ง จำนวน 2 องค์ประกอบ และ (4) มาตรฐานการตอบรับ จำนวน 2 องค์ประกอบ สรุปได้ว่า 4 มาตรฐานและ 9 องค์ประกอบ ที่ ค้นพบได้ผ่านการเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญในองค์กรสื่อสารมวลชนดิจิทัลในประเทศไทย มีค่าสถิติ อยู่อย่าง 80%-100%

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

Babrow (1989) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมของนักเรียนในขณะติดตามดูละครวิทยุโทรทัศน์ โดยใช้หลักทฤษฎีความคาดหวังทัศนคติ (Expectancy-Value Theory) พบว่า ละครวิทยุโทรทัศน์ (Soap Opera) เป็นรายการที่ได้รับความนิยมจากนักเรียนสูงสุดโดยเฉพาะในช่วงเวลากลางวัน ส่วนการรับรู้ของนักเรียนมีระดับการเปิดรับสารของนักเรียนอารมณ์ความรู้สึก (Affective) และ ปัจจัยทางด้านการรับรู้ (Cognitive) ส่งผลต่อปฏิกิริยาของความคาดหวังตามแนวคิดเกี่ยวกับ ตนเอง (Self-Concept) ยังคงมีบทบาทสำคัญในการกำหนดระดับการเปิดรับ (Exposure) ของ นักเรียน

Marilyne (1992) ได้ศึกษาในเรื่อง Even in Public Television Ownership Changes Matter ใต้ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงในเรื่องโครงสร้างองค์กรเป็นผลกระทบมาจากการเปลี่ยนแปลง ความเป็นเจ้าของในเนื้อหารายการโทรทัศน์สาธารณะ โดยเฉพาะจะเป็นตัวแสดงให้เห็นถึง การปรับเปลี่ยนการบริการการรักษานโยบาย เพื่อสาธารณะในวิกฤตการณ์เกี่ยวกับรายได้นั้น จึง ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย โครงสร้างองค์กร และเนื้อหารายการของโทรทัศน์สาธารณะ โดย ถือปฏิบัติเป็นนโยบาย

Belson (1996) ได้วิจัยเรื่อง Effect of Television on the Interests and the Initiative of Audlt Viewers in Greater London เพื่อศึกษาว่าโทรทัศน์สามารถดึงดูดความสนใจ และช่วยเสริมสร้างความคิดริเริ่มของผู้ชมหรือไม่ โดยทำวิจัยจากประชาชนในหัวเมืองลอนดอน ผลการวิจัยพบว่า โทรทัศน์สามารถดึงดูดความสนใจของผู้ชม และยังสามารถสร้างความคิดริเริ่มในตัวผู้ชมให้สูงขึ้นได้

Marie (1996) ได้ศึกษาในเรื่อง บทบาทของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสื่อมวลชนสัมพันธ์ในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ที่มีความรุนแรงในโรงเรียน จากการสำรวจของโรงเรียนประจำตำบล แคนซัส ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า สถิติของอาชญากรรมบ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงในโรงเรียนรวมทั้งบริเวณที่ใกล้เคียงกับโรงเรียน แต่โรงเรียนเกือบทุกแห่งยังไม่ติดตามความสนใจของสื่อ แสดงให้เห็นถึงนโยบายด้านการสื่อสารของโรงเรียนว่าสาเหตุทั่วไปคือ 25% ผู้บริหารขาดความเชื่อถือ และความไว้วางใจสื่อ จึงใช้กลยุทธ์เชิงรับ ในขณะที่มากกว่า 60% มีการผสมผสานทั้งกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกและเชิงรับ

Cradler, et al. (2002) ได้วิจัยเรื่อง เทคโนโลยีมีอิทธิพลอย่างไรต่อการเรียนรู้ของนักเรียน โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนชั้นเกรด 5 จำนวน 950 คน จาก 18 โรงเรียน ในเวอร์จิเนียตะวันตก ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มขึ้นของคะแนนการทดสอบที่เกิดจากการการบูรณาการวัตถุประสงค์ของหลักสูตรกับการพัฒนาทักษะพื้นฐานในการอ่านและคณิตศาสตร์ โดยใช้ซอฟต์แวร์การเรียนการสอน ซึ่งหลักสูตรนี้ถูกเสริมด้วยการสอนของครูและ การทดสอบ วิธีการสอนของครู และวิธีการ แสดงให้เห็นถึงการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนและความสัมพันธ์กับเป้าหมายของหลักสูตร 3 ประการคือ (1) ความสำเร็จในการเรียนรู้เนื้อหา (2) การคิดขั้นสูงและการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา และ (3) การเตรียมตัวเข้าสู่การทำงานอาชีพ เน้นการให้ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีร่วมกับวิธีการเรียนรู้ร่วมกัน และภาวะผู้นำของผู้บริหารที่วางแผนนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปรับปรุงโรงเรียนประยุกต์ใช้ในการประเมินมาตรฐานหลักสูตร การดำเนินการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

Ellis and Pompli (2002) ได้ศึกษา วิจัยเรื่อง เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มพยาบาลในประเทศออสเตรเลีย พบว่า กลุ่มสายอาชีพพยาบาลนี้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในด้านของการทำงานร่วมกับผู้อื่น และคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ความสำคัญมาเป็นลำดับแรก ๆ โดยส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Lee (2004) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์จากโทรทัศน์และคอมพิวเตอร์ บทบาทที่มีผลต่อสังคม ครอบครัว และลักษณะของเด็ก ระหว่าง 6 เดือน ถึง 6 ปี พบว่า ในอดีตครอบครัวที่ได้รับการศึกษาสูงจะใช้โทรทัศน์และคอมพิวเตอร์มากกว่าครอบครัวที่มีการศึกษาน้อย โดยเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์จากโทรทัศน์และคอมพิวเตอร์ แต่มาถึงปัจจุบันผู้ปกครองมีความเป็นห่วงในเรื่อง

ของอิทธิพลจากสื่อโทรทัศน์ในทางที่ไม่ดี ในขณะที่ผู้ปกครองที่มีศึกษาน้อยเชื่อว่าโทรทัศน์จะ
ช่วยเปิดโลกทัศน์ให้กับเด็กได้และได้ทำการเปิดรับตั้งแต่อายุ 6 ปี ขึ้นไป

Bickham (2004) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ทางสังคมในการใช้สื่อกับเด็ก โดยในงานวิจัย
นี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นเด็กอายุระหว่าง 2-12 ปี จำนวน 1,951 คน พบว่า การดูโทรทัศน์ส่งผลให้
กลุ่มเป้าหมายมักแบ่งปันประสบการณ์ในการดูโทรทัศน์กับญาติพี่น้องมากกว่าใช้เวลาอยู่กับเพื่อน
โดยเฉพาะเด็กอายุ 9-12 ปี นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้สื่อที่มีความรุนแรง นำไปสู่การแยกตัว
ออกมาจากสังคม

Anderson and Dexter (2005) ได้วิจัยเรื่องผลกระทบต่อความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี
ของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า การผสมผสานวิสัยทัศน์เป็นจุดเน้นสำคัญของผู้บริหารในการบริหาร
จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานที่ศึกษา ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการบรรลุผลสำเร็จใน
การนำเทคโนโลยีสู่การปฏิบัติขึ้นอยู่กับความหลากหลายและความแตกต่าง
กันภายในองค์กร

Robertson (2011) ได้วิจัยเรื่องการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างมีความหมาย
ในโรงเรียนมัธยม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบต่องานรูปแบบการฝึกในการพัฒนา
ความสามารถของผู้บริหารโรงเรียนให้เป็นมืออาชีพโดยการส่งเสริมให้ครูเพิ่มการบูรณา
การเทคโนโลยีในห้องเรียน โดยทำการศึกษาในโรงเรียนมัธยมต้น การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย
การสัมภาษณ์ผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา และการสำรวจเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของผู้บริหาร
โรงเรียน และสัมภาษณ์ครูผู้สอน ผลการวิจัยพบว่า การปลูกฝังการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเป็น
กระบวนการที่ซับซ้อนที่ต้องมีความมุ่งมั่น ในช่วงเวลายาวจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร
โรงเรียนเกี่ยวกับบทบาทในการใช้ความหมายของเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน ข้อจำกัด
ของการพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ วิสัยทัศน์การบริหาร และความคาดหวังต่อครูผู้สอน
ในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการเรียนการสอน การลำดับความสำคัญของการแข่งขัน และ
ระยะเวลาอันจำกัด ผู้บริหารควรตระหนักว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อครูผู้สอนที่ส่งผลสู่
ความสำเร็จทั้งในด้านการศึกษาและการดำเนินชีวิต

Mezzomo (2011) ได้วิจัย เรื่องการศึกษาสำรวจความสัมพันธ์ของบทบาทในการเรียน
การสอนของครูกับการรับรู้ และการสนับสนุนของผู้บริหารในการจัดให้มีระบบการสื่อสาร
ทางเลือกในห้องเรียน โดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในการสำรวจความคิดเห็นครู และสมาชิก
ของศูนย์สนับสนุนเทคโนโลยีและศูนย์การสนับสนุนการศึกษาที่ตั้งอยู่ในตอนกลางของรัฐ
แอตแลนติก สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของครูและสมาชิกของศูนย์สนับสนุน
เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้และการสนับสนุนของผู้บริหารในการจัดให้มีระบบ
การสื่อสารทางเลือกภายในห้องเรียนและยังต้องให้การสนับสนุนเพิ่มเติมนอกห้องเรียนอีกด้วย
รวมทั้งควรจัดให้มีผู้ประสานงานด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์การสนับสนุน
การศึกษา ผู้บริหารต้องมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

Thanyasunthornsakun (2011) ได้วิจัยเกี่ยวกับเรื่อง บทบาทของการจัดการความรู้และการเรียนรู้ขององค์กรในการส่งผ่านอิทธิพลระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลสัมฤทธิ์ทางนวัตกรรม : ตัวแปรกำกับทุนทางสังคม โดยวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางนวัตกรรมขององค์กร โดยการส่งผ่านทางความสามารถในการจัดการความรู้ และการเรียนรู้ขององค์กร และเพื่อศึกษาถึงการวิเคราะห์ขนาดของอิทธิพลกำกับของทุนทางสังคมที่มีผลต่ออิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ และการเรียนรู้ขององค์กรที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในประเทศไทย จำนวน 400 โรงงาน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในโมเดลวิจัย ใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งผลของการวิจัยพบว่า (1) ภาวะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการจัดการความรู้ (2) ภาวะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร โดยมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความสามารถในการจัดการความรู้ (3) ความสามารถในการจัดการความรู้ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางนวัตกรรม แต่มีอิทธิพลทางอ้อม โดยผ่านความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร (4) ความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลสัมฤทธิ์ทางนวัตกรรม และ (5) ทุนทางสังคมปรับขนาดอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการจัดการความรู้และการเรียนรู้ขององค์กรที่มีต่อตัวแปรตาม

Mohanty and Nayak (2011) การวิจัยนี้ได้มีการเน้นย้ำไปที่แนวทางในเรื่องของการจัดการความเสี่ยงที่ทำให้มั่นใจได้ว่า มีต้นทุนที่ลดลงและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้มากขึ้นในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) การบริหารต้นทุนนี้จะมีการพิจารณา ในฐานะที่กระบวนการทั้งหมดจำเป็นต้องแน่ใจได้ว่า ทีมของโครงการสามารถบรรลุผลสำเร็จตามงานที่ได้รับมอบหมายภายในงบประมาณที่กำหนดเอาไว้

งานวิจัยนี้ได้มีการประยุกต์ใช้โมเดลเชิงศักยภาพและการประเมินตำแหน่ง รวมถึงความคาดหวังของลูกจ้างที่มีต่อการกำหนดผลการปฏิบัติการของลูกจ้างที่ทำได้ โดยได้มีการใช้โมเดลเชิงคณิตศาสตร์สำหรับการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในขณะที่มีตารางการจัดการความเสี่ยงในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ทั้งนี้เรื่องการประเมินความเสี่ยงสำหรับ โครงการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นสิ่งสำคัญ ที่ควรได้รับความใส่ใจพร้อม ๆ กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องคือมีการจัดตารางการจัดการความเสี่ยง เนื่องจากความสามารถในการผลิตเกิดขึ้นจากการมีช่องว่างทางทักษะได้ ซึ่งทำให้เรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นี้เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในขณะที่ การวิจัยส่วนใหญ่ที่ได้มีในปัจจุบันได้มีการเน้นไปที่แผนผังบริหารจัดการความเสี่ยงโดยทั่วไป อย่างมาตรฐาน ISO 31000 ที่ได้มีการใช้แนวทางปฏิบัติ

โดยทั่วไปสำหรับการออกแบบ การนำไปใช้ และการรักษากระบวนการบริหารจัดการความปลอดภัยในองค์กรเท่านั้น

โดยทั่วไปตารางการบริหารจัดการความเสี่ยงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) นี้ได้เป็นรากฐานในการวางแผนขององค์กรและระบบการตรวจสอบที่สำคัญ ที่ได้นำมาใช้ในฐานะที่เป็นการบริหารความเสี่ยงในองค์กรได้ อย่างไรก็ตามวิธีการอย่าง การจัดตารางเพื่อบริหารจัดการกับความเสี่ยงนี้เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยม เนื่องจากได้มีการพุ่งเล็งไปที่พารามิเตอร์ต่าง ๆ ที่จะมีศักยภาพในการยกระดับการปฏิบัติการของธุรกิจได้

โครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) นี้เป็นกลยุทธ์การทำงานแบบบนสู่ล่างหรือ (Top-Down Strategy) ได้มีการแสดงอยู่ในกรอบการทำงานแบบ COBIT ที่ได้มีการนำมาใช้เพื่ออธิบายฟังก์ชันทางธุรกิจ กระบวนการและบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการบริหารจัดการระดับสูงในการพัฒนาและใช้ไอซีที ผ่านการปรับใช้ COBIT ทำให้องค์กรได้มีความสนใจมากขึ้นเกี่ยวกับมุมมองทางธุรกิจมากกว่าการแก้ไขปัญหในเชิงเทคนิค รวมถึงมี การเน้นในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยที่ตารางการบริหารจัดการความเสี่ยงนี้ได้มี การมองหากลยุทธ์ที่เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด หนทางที่ดีที่สุดจะหมายถึงหนทางที่จะทำอะไรเพื่อให้เกิดกำไรโดยเฉลี่ยที่สูงสุด ต้นทุนต่ำที่สุดและมีคุณภาพดีที่สุดใน อัลกอริทึมที่ได้นำมาใช้ในระบบนี้ได้อยู่บนพื้นฐานของโมเดลทางคณิตศาสตร์ ที่มีความต้องการในการช่วยผู้จัดการโครงการในการเลือกทีมที่ดีที่สุดจากคนที่มีทักษะที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถได้ ผลกำไรที่สูงและมีความคุ้มค่าในเรื่องต้นทุนและมีประสิทธิภาพในการทำงานได้

Salkute (2011) เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานทางด้านอีคอมเมิร์ซ (E-commerce) ซึ่งถือได้ว่าเป็นอนาคตของผู้ประกอบการสำหรับการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันและขยายตลาดในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ, แอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้มีการพัฒนามาเพื่อทำให้บริษัทสามารถสื่อสารไปได้กับหุ้นส่วนทางด้านธุรกิจซัพพลายเออร์และลูกค้าได้บนอินเทอร์เน็ต การเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบธุรกิจแบบดั้งเดิมมาเป็นอีคอมเมิร์ซ จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงในระบบการปฏิบัติการทางธุรกิจด้วย และระบบหน้าร้านควรจะได้รับ การสนับสนุนจากโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นอย่างระบบหลังร้านด้วยระบบการจัดการกระแสงานหรือที่เรียกว่า WFMS ได้ให้ความสำคัญในการเชื่อมต่อแอปพลิเคชันของระบบหน้าร้านและหลังร้านให้สามารถมี การทำงานได้อย่างอัตโนมัติได้ ได้มีการเน้นย้ำในเรื่องคุณลักษณะของกระแสงาน ว่าจะ เป็นกิจกรรมหรือบทบาทหน้าที่ ที่มีการกระทำโดยบุคคลที่มีหน้าที่ โดยการใช้เครื่องมือในการสนับสนุน เพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลร่วมที่มีอยู่ในองค์กร ได้มีการแบ่งกระแสของการทำงานออกมาเป็นสามประเภทด้วยกันได้แก่ (1) ประเภทที่เน้นไปที่จุดหมาย (2) ประเภทที่เน้นไปที่เอกสาร และ (3) ประเภทที่เน้นไปที่กระบวนการ WFMS เป็นระบบเทคโนโลยีที่ กระบวนการของกระแสงานได้มีการนิยาม มีการปฏิบัติการ บริหารจัดการ และติดตามได้ผ่าน

การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการเพื่อให้ลำดับของเหตุการณ์ต่าง ๆ ถูกขับเคลื่อนไปตามกระบวนการ

การจัดการกระแสนงาน Workflow management system หรือ WFMS เป็นหลักการออกแบบและวางระบบงานโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ซึ่งการนำมาใช้นั้นก็ต้องเลือกใช้กระแสนงานตามความเหมาะสมกับธุรกิจและองค์การ เพราะทำให้การบริการดีขึ้นและกระบวนการทำงานรวดเร็วขึ้นสำหรับกระบวนการทางด้านธุรกิจนี้ มีกลุ่มของกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ จำนวนมาก เช่น กระบวนการในการอ้างสิทธิในการประกัน กระบวนการส่งงาน กระบวนการกู้ยืม เป็นต้น WFMS ในอุดมคติ ควรที่จะสนับสนุนการออกแบบที่มีการขับเคลื่อนโมเดล การวิเคราะห์ จำลองกระบวนการทางธุรกิจและจัดเตรียมพีเจอรส์สำหรับการติดตามการบริหารจัดการของกระบวนการ และการตอบสนองอย่างอัตโนมัติ สำหรับสถานการณ์ที่พิเศษหรือแตกต่างออกไปบริษัทที่มีการทำงานด้วยระบบอีคอมเมิร์ซ (E-commerce) จะประสบความสำเร็จหากมีการพัฒนาแอปพลิเคชันอีคอมเมิร์ซในการใช้งานเครื่องมืออย่าง WFMS ที่จะช่วยบริษัทลดต้นทุนต่าง ๆ ได้และปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการและลดเวลาในการทำงานสามารถตอบสนองกับความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็ว

WFM นี้เป็นเทคโนโลยีที่สามารถควบคุมการทำงานและบริหารจัดการข้อมูลผ่านขอบเขตต่าง ๆ ขององค์กร และสามารถปรับปรุงความสามารถในการผลิตขององค์กรได้อย่างชัดเจนมากขึ้นทั้งนี้สิ่งสำคัญในการใช้การทำธุรกิจแบบอีคอมเมิร์ซ (E-commerce) ได้ต่อไป

Schwardt (2011) ได้วิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารโรงเรียนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัย เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และกระจายทรัพยากรบุคคลสำหรับการศึกษาพิเศษ มีวัตถุประสงค์เพื่อการตรวจสอบประสิทธิภาพของการเป็นผู้นำคุณภาพเกี่ยวกับการกระจายตัวของสถานที่ บุคลากร เทคโนโลยี และความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนการศึกษาพิเศษระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาในเขตเมือง จำนวน 6 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคล แบบตรวจสอบรายการ และเอกสารข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีส่วนช่วยในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเชิงบวกเหมาะสมในการพัฒนาวิชาชีพสำหรับผู้บริหารโรงเรียนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาที่เน้นการจัดการระบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ของนักเรียน การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาระดับสูงจากการมีจิตสำนึก ในการประยุกต์ใช้แบบจำลองการเรียนรู้สำหรับกระจายทรัพยากรของโรงเรียนอย่างเท่าเทียมกัน

Jeffres Neuendorf and Atkin (2012) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การได้มาซึ่งความรู้จากสื่อในยูทูปเน็ต โดยกล่าวไว้ว่าในยูทูปเน็ต สื่อได้มีส่วนในการจัดเตรียมความรู้ต่าง ๆ แต่ความรู้ดังกล่าวนี้ไม่ได้มีการส่งต่อไปให้กับประชากรแต่ละคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสื่อสารได้มีการศึกษาและพบว่ายังมีช่องว่างทางด้านความรู้ในประชากรแต่ละคน การศึกษานี้ได้มีจุดประสงค์ในการตรวจสอบปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันช่องว่างทาง

ด้านความรู้ จากสิ่งแวดล้อมของการมีสื่อต่าง ๆ และมีคำถามในการวิจัยทั้งหมด 5 ข้อด้วยกัน ได้แก่ (1) ความแตกต่างในเรื่องความรู้ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้และการศึกษาต่าง ๆ ได้มีผลต่อการได้มาซึ่งประเภททั้งสามของความรู้หรือไม่ (โดยประเภททั้งสามของความรู้คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ความรู้ในเรื่องชุมชนท้องถิ่นและอินเทอร์เน็ต) (2) ประเภททั้งสามของความรู้ เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อต่าง ๆ ได้อย่างไร (3) การใช้สื่อสารมวลชนและอินเทอร์เน็ตได้มีผลกระทบ ต่อช่องว่างทางด้านความรู้ระหว่างกลุ่มสถานะต่าง ๆ หรือไม่ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สื่อ และความรู้ที่ได้รับ เป็นอย่างไร เมื่อมีการควบคุมสถานะทางสังคมและควบคุมการจัดกลุ่ม แยกประเภททางสังคม และ (5) จุดแข็งของเครือข่ายการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลกระทบต่อ ช่องว่างทางด้านความรู้ระหว่างกลุ่มสถานะต่าง ๆ หรือไม่

วิธีการศึกษาทำโดยการสำรวจในพื้นที่เมืองสำคัญทางตะวันออกเฉียงใต้ที่มีการสุมโดยการโทรศัพท์และใช้ระบบการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย มีผู้ใหญ่มาก 351 คนที่ได้รับการสัมภาษณ์ในปี 2000 และมีอัตราของการตอบคำถามทางโทรศัพท์ที่ร้อยละ 50 โดยตัวแปรที่มีการศึกษาเช่น ตัวแปรในเรื่องของ การใช้สื่อมวลชน (หรือ Mass Media Use) โดยที่ผู้ให้สัมภาษณ์จะถูกถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการดูทีวีเมื่อวานนี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ชั่วโมง) จำนวนของชั่วโมงที่ฟังวิทยุกระจายเสียงเมื่อวานนี้ (โดยเฉลี่ยแล้วมากกว่า 2 ชั่วโมง) จำนวนของวันที่พวกเขาอ่านหนังสือพิมพ์ในสัปดาห์ล่าสุดที่ผ่านมา (เฉลี่ยเท่ากับ 5) จำนวนของแมกกาซีนที่อ่านเป็นประจำ (โดยเฉลี่ยเท่ากับ 2.5) จำนวนของหนังสือที่อ่านในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา (จำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 2) จำนวนของวิดีโอที่ดูในเดือนที่ผ่านมา (เฉลี่ยเท่ากับ 2) จำนวนครั้งของการดูภาพยนตร์และละครในเดือนที่ผ่านมา (จำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 1) นอกจาก การศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับการใช้สื่อสารมวลชนแล้ว ยังมีการศึกษาในเรื่องเครือข่ายของการเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น จำนวนของคนที่อยู่อาศัยอยู่ในบ้าน (เฉลี่ยเท่ากับ 2.4) จำนวนหัวข้อที่มีการพูดคุยกัน ในประเด็นของเพื่อนบ้าน (เฉลี่ยเท่ากับ 4.7) การพูดคุยใน ประเด็นของงาน (จำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 13.4) การพูดคุยในที่ต่างๆในเมือง (เฉลี่ยเท่ากับ 4.3) และการคุยผ่านโทรศัพท์ (เฉลี่ยเท่ากับ 4.5) และการคุยโดยใช้โทรศัพท์นอกพื้นที่ของตัวเอง (เฉลี่ยเท่ากับ 31.3) และตัวแปรสุดท้ายที่ศึกษาคือการใช้อินเทอร์เน็ต โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้มีการถูกถามหาว่ามีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 24 ได้เข้าถึง อินเทอร์เน็ตที่บ้าน ร้อยละ 16 มีการเข้าถึงที่ทำงาน ส่วนร้อยละ 36 เข้าถึงทั้งสองสถานที่) นอกจากนี้แล้วยังได้มีการถามเกี่ยวกับความถี่ของการใช้งาน เวลาของการใช้งาน เวลาที่ใช้ไปในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ประเภทของเว็บไซต์ที่เข้าชม เช่นเว็บไซต์เกี่ยวกับธุรกิจ เกี่ยวกับเกม หนังสือ งานอดิเรก กีฬา เว็บไซต์องค์กรหรืออื่น ๆ

ผลลัพธ์ของการศึกษาได้ยืนยันถึงช่องว่าง (Gaps) ในความรู้สามประเภท ได้แก่ความรู้ เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ความรู้ในเรื่องชุมชนท้องถิ่นและอินเทอร์เน็ต โดย การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีกลุ่มรายได้ต่าง ๆ พบว่าช่องว่างของการได้มาซึ่งความรู้ทั้งสาม

ประเภทนี้ไม่เพียงแต่เกิดจากเรื่องของสถานะทางสังคมเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับโอกาสในการเข้าถึงสื่อด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษามาทั้งหมดในแต่ละเรื่องก็จะมีการศึกษาและมีวัตถุประสงค์ในประเด็นที่แตกต่างกันไปทั้งการเน้นทางการด้านศึกษา งานวิทยุโทรทัศน์ ในส่วนของนโยบายการจัดวางผังรายการ บัณฑิตในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านสื่อสารมวลชนให้ประสบความสำเร็จในบทบาทของการทำธุรกิจสื่อ รวมทั้งการศึกษาโครงสร้างในการบริหารงานด้านสื่อ แต่สำหรับในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้จะให้ความสำคัญโดยการมุ่งเน้นศึกษาถึงกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่ยังคงดำเนินการออกอากาศอยู่เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคิดหลักการบริหารงานกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริหารเลือกใช้ในการดำเนินธุรกิจในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงหลักการสำคัญและกลยุทธ์ใหม่ ๆ และแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินธุรกิจสื่อวิทยุโทรทัศน์ให้ประสบความสำเร็จซึ่งสามารถศึกษาและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยต่อไป

2.5 สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ได้สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจาก 3 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

2.5.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ดิจิทัล ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นดังต่อไปนี้

2.5.1.1 คุณสมบัติของโทรทัศน์ดิจิทัล (สยามยินเทลลิเจนซ์ยูนิต, 2556; งาม, 2557; นภาพรณและอมรมาศ, 2547) ซึ่งประกอบไปด้วย

2.5.1.1.1 การกระจายสัญญาณระบบดิจิทัล และ

2.5.1.1.2 เทคโนโลยีของโทรทัศน์

2.5.1.2 คุณสมบัติของโทรทัศน์ดิจิทัล (สุทธิ, 2555; งาม, 2557) ประกอบไปด้วย

2.5.1.2.1 คุณลักษณะทั่วไป

2.5.1.2.2 คุณลักษณะเฉพาะ

2.5.1.3 การรับส่งสัญญาณโทรทัศน์ดิจิทัล (กสทช., 2554) ประกอบไปด้วย

2.5.1.3.1 การให้บริการโทรทัศน์ตามคำขอ

2.5.1.3.2 โทรทัศน์ความชัดเจนสูง

2.5.1.3.3 โทรทัศน์เคลื่อนที่

2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการบริหารสถานโทรทัศน์ทางการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นดังต่อไปนี้

2.5.2.1 คุณลักษณะสถานีวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษา (อุบลรัตน์และคณะ, 2550) ประกอบด้วย

2.5.2.1.1 ให้ข้อมูลข่าวสาร

2.5.2.1.2 ให้ความรู้และการศึกษา

2.5.2.2 บทบาทหน้าที่วิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา (ภัสวาลี, 2547) ประกอบด้วย

2.5.2.2.1 หน้าที่ในการให้ความรู้และการศึกษา

2.5.2.2.2 หน้าที่วิทยุโทรทัศน์ในฐานะสื่อมวลชน

2.5.2.2.3 หน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม

2.5.2.3 ประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษา (กมลและนิตยา, 2542)

ประกอบด้วย

2.5.2.3.1 ความรู้ทั่วไป

2.5.2.3.2 ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง

2.5.2.3.3 ความรู้ด้านวิชาการ

2.5.2.3.4 ความรู้ด้านทักษะ

2.5.2.3.5 ความรู้ด้านสภาพการณ์ของสังคม

2.5.2.3.6 ความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางสังคม

2.5.2.3.7 ความรู้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

2.5.2.3.8 เพื่อการสอน

2.5.2.4 การบริหารสถานีโทรทัศน์ (วสันต์, 2533; ชิตณรงค์, 2554)

ประกอบด้วย

2.5.2.4.1 ด้านวิสัยทัศน์และนโยบาย

2.5.2.4.2 ด้านการจัดผังรายการ

2.5.2.4.3 ด้านการผลิตและจัดรายการ

2.5.2.4.4 ด้านการประเมินผล

2.5.2.4.5 ด้านบุคคล

ก) บุคลากรด้านการผลิตรายการ

ข) บุคลากรด้านเทคนิค

ค) บุคลากรสนับสนุนการผลิตรายการ

2.5.2.4.6 ด้านการตลาด

2.5.2.4.7 ด้านเทคนิค

2.5.2.4.8 ด้านการวิจัยและพัฒนา

2.5.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นดังต่อไปนี้

2.5.3.1 การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบ TQM (Total Quality Management) (ชาญชัย, 2540; ไชยา, 2555; ธงชัย, 2543; วีรพจน์, 2540; กัตัญญ, 2548;

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2553) โดยใช้กรอบของ Malclom Baldrige National Quality Award (MBNQA) ประกอบด้วย

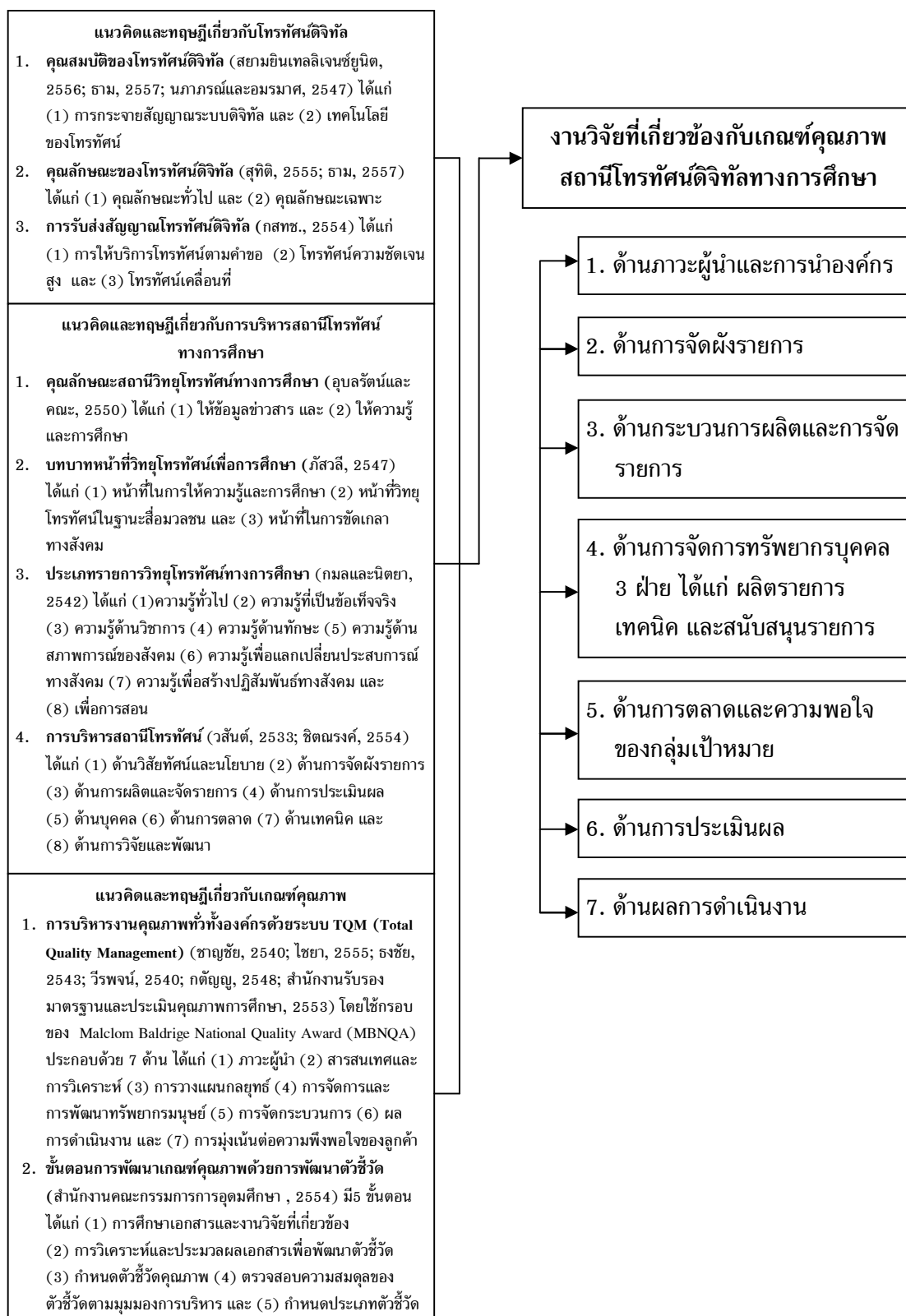
- 2.5.3.1.1 ภาวะผู้นำ
- 2.5.3.1.2 สารสนเทศและการวิเคราะห์
- 2.5.3.1.3 การวางแผนกลยุทธ์
- 2.5.3.1.4 การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.5.3.1.5 การจัดกระบวนการ
- 2.5.3.1.6 ผลการดำเนินงาน
- 2.5.3.1.7 การมุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.5.3.2 ขั้นตอนการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพด้วยการพัฒนาตัวชี้วัด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) ประกอบด้วย

- 2.5.3.2.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5.3.2.2 การวิเคราะห์และประมวลผลเอกสารเพื่อพัฒนาตัวชี้วัด
- 2.5.3.2.3 กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพ
- 2.5.3.2.4 ตรวจสอบความสมดุลของตัวชี้วัดตามมุมมองการบริหาร
- 2.5.3.2.5 กำหนดประเภทตัวชี้วัด

2.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย

การนำเอาเอกสารและงานวิจัยมาวิเคราะห์ พบว่า ร่างเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย แบ่งเป็น 7 ด้าน (1) ด้านภาวะผู้นำและการนำองค์กร (2) ด้านการจัดตั้งรายการ (3) ด้านกระบวนการผลิตและการจัดรายการ (4) ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (5) ด้านการตลาดและความพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (6) ด้านการประเมินผล และ (7) ด้านผลการดำเนินงานดังที่ปรากฏในภาพที่ 2-10 สรุปวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้



ภาพที่ 2-10 สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการในลักษณะของการวิจัยผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (2) พัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (3) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (4) ประเมินการรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ผู้วิจัยขออธิบายวิธีการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยสามารถแยกออกมาเป็น 4 ขั้นตอนของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนที่ 1 ในการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยแบ่งออกเป็น

3.1.1.1 ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มนักวิชาการทางด้านการบริหาร การศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนิเทศศาสตร์ จำนวนรวม 12 คน เพื่อดำเนินการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกบอลหิมะ (Snowball Random Sampling) โดยกำหนดให้มีคุณสมบัติได้ดังต่อไปนี้

- 3.1.1.1.1 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- 3.1.1.1.2 เป็นอาจารย์ประจำ/และอาจารย์พิเศษ ในสถาบันการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาลและภาคเอกชน
- 3.1.1.1.3 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจำนวน 3 คน
- 3.1.1.1.4 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการศึกษาจำนวน 3 คน

3.1.1.1.5 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับทางด้านนิเทศศาสตร์จำนวน

3 คน

3.1.1.1.6 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำนวน 3 คน

3.1.1.1.7 มีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

3.1.1.2.8 มีความเต็มใจให้ความร่วมมือในงานวิจัย

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนที่ 2 ในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยจะเป็นผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มนักวิชาการทางการศึกษา การบริหาร นิเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ ลูกบอลหิมะ (Snowball Random Sampling) ซึ่งสามารถจำแนกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 25 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยกำหนดให้มีคุณสมบัติได้ดังต่อไปนี้

3.1.2.1 เป็นอาจารย์ประจำ/และอาจารย์พิเศษ ในสถาบันการศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐบาลและภาคเอกชน

3.1.2.2 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจำนวน 4 คน

3.1.2.3 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการศึกษาจำนวน 4 คน

3.1.2.4 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 4 คน

3.1.2.5 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับนิเทศศาสตร์จำนวน 4 คน

3.1.2.6 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับวิทยุโทรทัศน์จำนวน 4 คน

3.1.2.7 มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับทางด้านวิชาชีพในสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จำนวน 5 คน

3.1.2.8 มีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

3.1.2.9 มีเวลาสำหรับการให้ความร่วมมือในงานวิจัย

3.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนที่ 3 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยจะเป็นผู้ปฏิบัติของสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนที่ 3 นี้เลือกแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมไม่ควรน้อยกว่า 10 เท่าของจำนวนตัวแปร (บุญใจ, 2550) โดยการวิจัยขั้นตอนที่ 3 ครั้งนี้ใช้จำนวน 500 คน (ตัวแปรมี 50 x 10 เท่า) และใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายโดยการจับฉลากรายชื่อของสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาขึ้นมาได้ จำนวน 33 ที่ โดยผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยนี้ ที่จำนวน 560 คน ซึ่งได้

คัดเลือกข้อมูลที่มีความสมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างมาเป็นจำนวน 500 คิดเป็น ร้อยละ 89.28 ของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 3-1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือก

สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	จำนวน
สถานีโทรทัศน์ระบบดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ KMUTNB Digital TV (KDTV)	5
สถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไทย-เยอรมัน Thai-German Dual Education and e-Learning Development Institute (TGDE)	15
ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	8
Bangkokthonburi Channel สถานีเพื่อชาวมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	9
สถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (ETV)	102
สถานีวิทยุโทรทัศน์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU CHANNEL)	47
สถานีวิทยุโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม มหาวิทยาลัยรามคำแหง RAMKHAMHAENG UNIVERSITY TELEVISION (RUTV)	30
MCU TV สถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	19
สถานีโทรทัศน์ครู Thai Teachers TV โทรทัศน์ครู	1
สถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U-Channel	22
สำนักงานการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	10
สถานีวิทยุโทรทัศน์การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม	10
สำนักงานโรงเรียนการศึกษาทางไกลอินเทอร์เน็ต	20
Thai Muslim Television สถานีโทรทัศน์ไทยมุสลิม (TMTV)	14
Mahidol Channel สถานีโทรทัศน์ของมหาวิทยาลัยมหิดล	3

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	จำนวน
สถานีโทรทัศน์การศึกษาขั้นพื้นฐาน OBEC Channel	15
สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา (CEMT : Center for Educational Media and Technology) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	16
สถานีโทรทัศน์สื่อสารมวลชนเพื่อการศึกษาของชุมชน (E-TV) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	5
งานโสตทัศนูปกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	15
Block A มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	1
WISDOM TV มหาวิทยาลัยรังสิต	6
TU TV Thammasat Channel มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ	3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	22
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	12
KU Online มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	6
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	11
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (โครงการโรงเรียนต้นแบบ/เครือข่าย)	15
โทรทัศน์มหานคร METRO TV กรุงเทพมหานคร	45
รวมทั้งสิ้น	500

3.1.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนที่ 4 ในการประเมินความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนที่ 4 นี้ เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนที่ 1 ในการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

3.2.1.1.1 แบบวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การบันทึกการตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่ต้องการพัฒนา

3.2.1.1.2 แบบสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ในการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย นักวิชาการที่สอนในระดับอุดมศึกษาในสถาบันการศึกษาในภาครัฐบาลและเอกชน ในด้านการบริหาร การศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนิเทศศาสตร์ เพื่อเก็บข้อมูลอย่างอิสระ เพียงแต่อาศัยกรอบที่กำหนดไว้เพื่อสร้างคำถามพื้นฐานที่ติดต่อบทสัมภาษณ์ (ธีรารักษ์, 2542) คือ (1) ใคร (Who) (2) ทำอะไร (What) (3) เมื่อไร (When) (4) ที่ไหน (Where) (5) ทำไม (Why) และ (6) อย่างไร (How) หรือที่เราเรียกว่า 5W1H ซึ่งมีประเด็นศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นหลักต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา โดยจะใช้คำว่า "อย่างไร" "เพราะอะไร" อนุญาตให้ผู้ให้สัมภาษณ์เดาได้ หรือเสนอความคิดเห็น สังเกต รวมทั้งอธิบายได้ สามารถเลือกความยาวและเนื้อหาของคำตอบ คำถามปลายเปิดก่อให้เกิดความร่วมมือและการมีส่วนร่วมระหว่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารายละเอียดภูมิหลังของเรื่องที่จะไปสัมภาษณ์เจาะลึก โดยจัดทำแบบสัมภาษณ์เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อช่วยให้ความคิดไม่สับสน และส่งแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้สัมภาษณ์ศึกษาเบื้องต้นก่อน โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ การเตรียมการสัมภาษณ์ (ธีรารักษ์, 2549) ดังนี้ (1) การกำหนดและเรียบเรียง ลำดับความคิดให้แจ่มชัด (2) วางแผนโดยแยกเป็นประเด็นคำถามให้ครอบคลุมงานวิจัย และ (3) เรียงคำถามตามลำดับเหตุผล เพื่อง่ายต่อการสัมภาษณ์

3.2.1.1.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยผู้วิจัยนำเครื่องมือที่เป็นแบบวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งแบบสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิดของผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ให้สัมภาษณ์ โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาและตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้อง และความเหมาะสมของเครื่องมือก่อนไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3.2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับ ขั้นตอนที่ 2 ในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ด้วยเทคนิคเดลฟายเป็นแบบสอบถาม 3 ชุด คือ

3.2.1.2.1 แบบสอบถามรอบที่ 1 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นด้านความเหมาะสมและไม่เหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

3.2.1.2.2 แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการสรุปคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนน้ำหนักของระดับความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยกำหนดความหมายตามระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมมากที่สุด
4	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมมาก
3	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมปานกลาง
2	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมน้อย
1	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทนต์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

3.2.1.2.3 แบบสอบถามในรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความแบบรอบที่ 2 แต่ปรับข้อความในแบบสอบถามบางข้อให้มีความชัดเจนที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งเพิ่มตำแหน่งคำถามพื้นฐาน คำพิสัยระหว่างควอไทล์ ของคำถามแต่ละข้อที่คำนวณได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ตอบไว้ในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาบทวนคำตอบของตนเองจากนั้นผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 มาคำนวณหาค่ามัธยฐาน และคำพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำถามแต่ละข้อ เพื่อสร้างระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นตอบมา โดยรอบที่ 3 นี้ผู้เชี่ยวชาญจะได้มีโอกาสทบทวนคำตอบในรอบที่ 2 ของตนเอง และตอบกลับมาอีกครั้ง โดยให้ความหมายของค่ามัธยฐาน ดังนี้

ค่ามัธยฐาน	ความหมาย
4.50–5.00	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย มความเหมาะสมมากที่สุด
3.50–4.49	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย มความเหมาะสมมาก
2.50–3.49	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย มความเหมาะสมปานกลาง
1.50–2.49	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย มความเหมาะสมน้อย
<1.50	เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย มความเหมาะสมน้อยที่สุด
ค่าพิสัยควอไทล์	ความหมาย
ไม่เกิน 1.50	ความเห็นของกลุ่มผู้เชียวชาญที่มีต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศน ดจทลทการศกษาในประเทศไทย มความสอดคล้องกัน
มากกว่า 1.50	ความเห็นของกลุ่มผู้เชียวชาญที่มีต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศน ดจทลทการศกษาในประเทศไทย มความสอดคล้องกัน

ผู้วิจัยนำเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทยที่มีระดับความ
เหมาะสมมากที่สุดและมาก และที่ผู้เชียวชาญมความเห็นสอดคล้องกันมาสรุปเป็นเกณฑ์คุณภาพ
สถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย เพื่อนำไปใช้ในขั้นตอนที่ 3 ของงานวิจัยต่อไป

3.2.1.2.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับขั้นตอนที่ 2การพัฒนา
เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทยผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้รวบรวม
ข้อมูลทุกชุดพิจารณาและตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้อง และความเหมาะสมของเครื่องมือ
ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชียวชาญ ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2 ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่
ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย
นำไปให้ผู้เชียวชาญที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์จำนวน 25 คน ตรวจสอบความตรงเนื้อหา โดยให้
แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดจทลทการศกษาในประเทศไทย
ที่จำเป็นมากถึงมากที่สุด พร้อมทั้งให้คำแนะนำการปรับแก้สำนวน ภาษา หลังจากนั้นนำเครื่องมือ
ที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน และส่วนเบี่ยงเบนระหว่างควอไทล์ และปรับปรุงภาษา และ
เนื้อหาตามข้อเสนอแนะของผู้เชียวชาญตามกระบวนการของเทคนิคเดลฟาย และการเก็บรวบรวม
ข้อมูลในรอบที่ 3 เป็นการยืนยันคำตอบจากความคิดเห็นที่ผ่านการถามย้ำ ทำให้ผู้เชียวชาญ
มีโอกาสตรวจสอบคำตอบของตนเองหลายรอบ ซึ่งเป็นการหาความเที่ยง รวมทั้งข้อมูลทางสถิติที่ได้
วิเคราะห์จากเทคนิคเดลฟาย จนได้ข้อมูลที่ตรง และจัดเป็นการหาความเที่ยงและความตรงอยู่ใน

กระบวนการของเทคนิคเดลฟาย ดังนั้น ความเที่ยง และความตรงของข้อมูลที่ได้รับขึ้นอยู่กับ การเลือกผู้เชี่ยวชาญอันจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

3.2.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับ ขั้นตอนที่ 3 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย เพื่อทดสอบยืนยันความถูกต้องของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย เป็นแบบสอบถามโดยมีข้อความที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทยผู้วิจัยนำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในขั้นตอนที่ 2 รวมทั้งให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้อง และความเหมาะสมของเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงแต่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) วิธีการของครอนบาค (บุญใจ, 2550) โดยกำหนดเกณฑ์ผ่านคือ .80 ขึ้นไป ผลการทดลองพบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น .99 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงมาก

3.2.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับขั้นตอนที่ 4 ในการประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย เป็นแบบสอบถามประเมินความเหมาะสมในการยอมรับเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง กับสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในระดับผู้บริหาร

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับขั้นตอนที่ 4 การประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่เป็นแบบประเมินรับรองของผู้ทรงคุณวุฒิ มาให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณายอมรับความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา ที่ผ่านการขึ้นของการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในขั้นตอนที่ 3 รวมทั้งให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้อง และความเหมาะสมของเครื่องมือ

3.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 4 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ประกอบด้วย

3.3.1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัล การบริหารสถานีโอโทรทัศน์ทางการศึกษา และเกณฑ์คุณภาพ เพื่อสรุปนิยาม กำหนดแนวทาง ขอบข่าย การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา และกำหนดกรอบการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

3.3.1.2 สัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการ ที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน ได้แก่ (1) ด้านการบริหาร (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านนิเทศศาสตร์ และ (4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อหาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

3.3.1.3 สังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จากผลการศึกษาระยะที่ 1 การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยและระยะที่ 2 ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อร่างเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

3.3.2 ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยด้วยเทคนิคเดลฟาย ประกอบด้วย

3.3.2.1 สร้างแบบสอบถามด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1 จากร่างเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ในขั้นตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นด้านความเหมาะสมและไม่เหมาะสม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

3.3.2.2 สร้างแบบสอบถามด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญแบบประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนนน้ำหนักของระดับความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

3.3.2.3 สร้างแบบสอบถามด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 โดยมีการปรับข้อความคำถามบางข้อตามข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยเพิ่มตำแหน่งคำถามฐาน คำพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำถามแต่ละข้อ และตำแหน่งที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ตอบไว้ในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาทบทวนคำตอบของตนเอง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญสามารถปรับเปลี่ยนคำตอบของตนเองให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ หรือยืนยันคำตอบเดิมพร้อมให้เหตุผลประกอบในเกณฑ์คุณภาพสถานีโอโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา และยืนยัน

คำตอบทั้งหมดกลับมาอีกครั้ง เพื่อนำไปหาค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในรอบที่ 3 เพื่อพิจารณาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่เหมาะสม

3.3.3 ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ประกอบด้วย

3.3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามหลักทางสถิติ (คือมีตัวแปร 50 ข้อ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 10 เท่าของตัวแปร $50 \times 10 = 500$ คน)

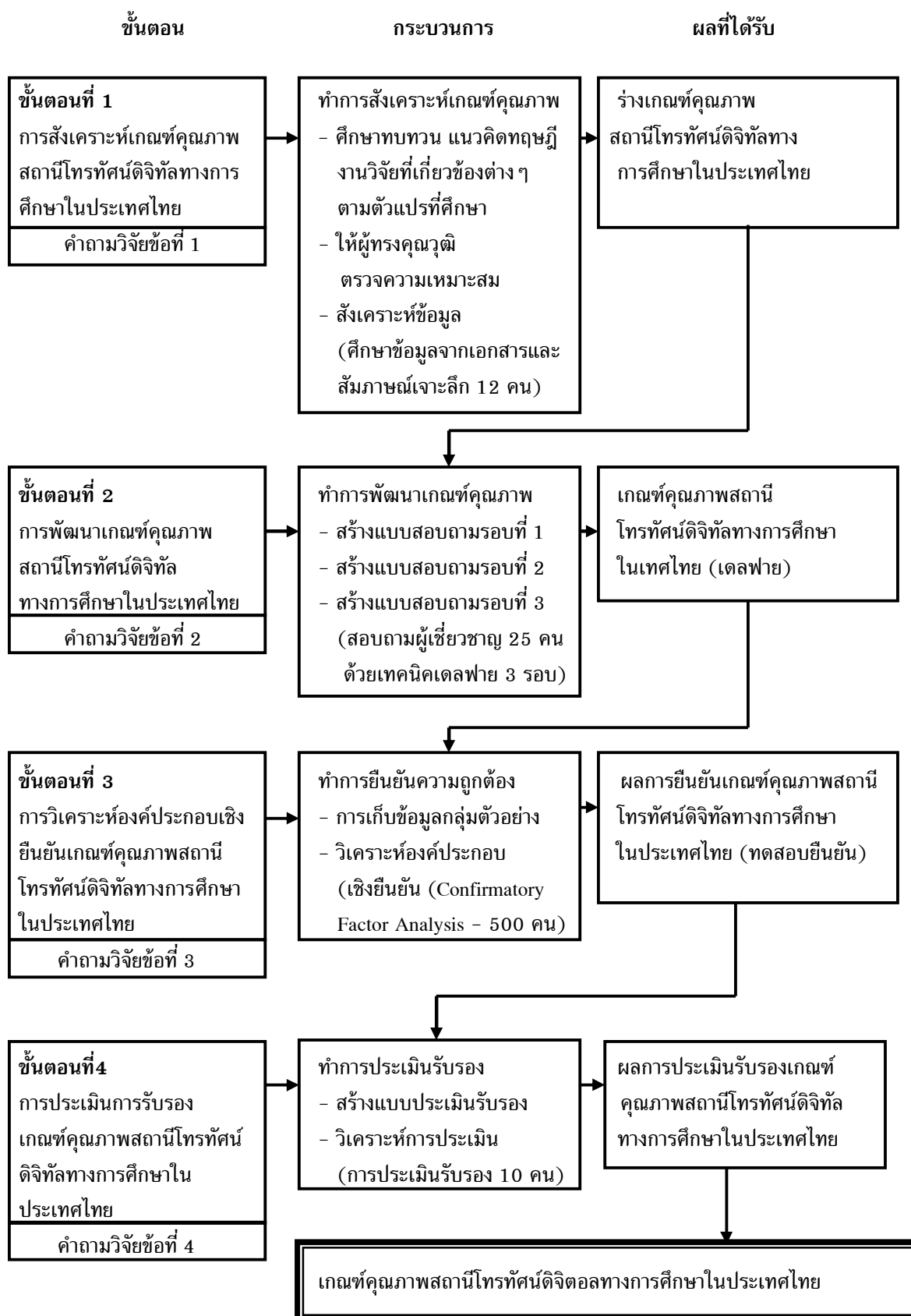
3.3.3.2 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย เพื่อยืนยันความถูกต้อง

3.3.4 ขั้นตอนที่ 4 การประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ประกอบด้วย

3.3.4.1 สร้างแบบประเมินรับรอง พร้อมข้อมูลประกอบสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน เป็นแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ (1) แบบประเมินความเหมาะสม โดยแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย รวมทั้งข้อเสนอแนะ (2) แบบรับรองเกณฑ์คุณภาพ โดยแสดงความคิดเห็นว่ารับรองความเหมาะสมเกี่ยวกับการนำเกณฑ์คุณภาพไปใช้จริง

3.3.4.2 การวิเคราะห์การประเมินรับรองจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 คน แล้วสรุปเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาออกมาเป็นคะแนนตามด้านต่าง ๆ

จากขั้นตอนการดำเนินการวิจัย สามารถนำเสนอออกมาเป็นแผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย ดังที่แสดงในภาพที่ 3-1 ดังนี้



ภาพที่ 3-1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยสามารถแยกออกมาเป็น 4 ขั้นตอนของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทอปัส ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ประกอบไปด้วย 2 ระยะดังนี้

3.4.1.1 ระยะที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้การบันทึก การตรวจสอบ การวิเคราะห์ เพื่อทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทอปัส ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยที่ต้องการพัฒนา

3.4.1.2 ระยะที่ 2 การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) แบบคำถาม ปลายเปิด (Open Ended Question) จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 12 คน เป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกเป็นรายบุคคล (Individual In-depth Interview) โดยไม่มีคำถามนำคำตอบ จะต้องเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด (Non Directive Interview) เพื่อป้องกันไม่ให้แนวความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์ถูกครอบงำหรือชักจูงโดยใจความ หรือแนวความคิดที่แฝงอยู่ แต่ทั้งนี้จะอาศัยกรอบ หรือแนวทางแบบคำถามกว้างๆ เพื่อให้การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนได้ครอบคลุมทั้งหัวข้อและ เนื้อหาเหมือนกัน เพื่อจะได้ใช้วิเคราะห์ และเสนอผลในลักษณะที่สามารถสร้างข้อสรุปเป็นการทั่วไป ได้ตามหัวข้อนั้น

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทอปัส ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยประกอบไปด้วย 3 ระยะดังนี้

3.4.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล รอบที่ 1 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 25 คนผู้วิจัย ทำ หนังสือจากสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ ถึงผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ให้ข้อมูลถึงความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมของ เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทอปัส ดิจิทัลทางการศึกษา โดยผู้วิจัยติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขออนุญาต นัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญไม่สะดวกให้เข้าพบ

3.4.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล รอบที่ 2 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 25 คนผู้วิจัยนำ แบบสอบถามรอบที่ 2 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันที่ตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตามวัน เวลา และสถานที่ ซึ่ง ผู้เชี่ยวชาญได้นัดหมายไว้ สำหรับผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ต่างจังหวัด ผู้วิจัยใช้โทรศัพท์ระบบทางไกลเพื่อ ขออนุญาตส่งทางไปรษณีย์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบแบบสอบถามแต่ละข้อลำดับ ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทอปัส ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย หากมี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมของเนื้อหา สาระต่าง ๆ ก็ สามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

3.4.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล รอบที่ 3 จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 25 คนผู้วิจัยส่ง แบบสอบถามรอบที่ 3 ด้วยวิธีเช่นเดียวกับรอบที่ 2 โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้รับทราบความ

คิดเห็นกลุ่ม และมีโอกาสทบทวนคำตอบของตนเองจากการตอบแบบสอบถามในรอบที่ 2 เมื่อได้ทบทวนคำตอบของตนเอง ผู้เชี่ยวชาญอาจยืนยันคำตอบเดิม เพิ่มเติมคำตอบหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบได้ หากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ของข้อนั้น จะถูกขอร้องให้แสดงเหตุผลในข้อนั้น ๆ ด้วย

3.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย เพื่อเป็นการทดสอบยืนยันความถูกต้องของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในภาคสนาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติการ จำนวน 500 คน

3.4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ ขั้นตอนที่ 4 การประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย เพื่อประเมินความเหมาะสม ยอมรับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน ที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการไปพบผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยสามารถแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ระยะดังนี้

3.5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีพรรณนาและอภิปรายเนื้อหาเพื่อสะท้อนถึงวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา โดยนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา และในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึก จากผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ให้สัมภาษณ์ ด้วยกระบวนการสังเคราะห์ข้อมูล จากแบบสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิด และจากการบันทึกเสียง โดยนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา และในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถาม 3 รอบ และมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในแต่ละรอบดังนี้

3.5.2.1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลรอบที่ 1 จากแบบสอบถาม 50 ข้อ ที่มีคำตอบเหมาะสม และไม่เหมาะสมในเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ซึ่งดูคำตอบของผู้เชี่ยวชาญตอบในรอบที่ 1 เกี่ยวกับความเหมาะสม ที่กลับคืนมาแล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 2 ต่อไป

3.5.2.2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ในรอบที่ 2 แบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยนำมาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อจัดเตรียมจัดทำแบบสอบถามรอบที่ 3 ต่อไป ซึ่งมีการแปลความหมายและมีเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องดังนี้

3.5.2.2.1 ค่ามัธยฐานที่คำนวณได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แปลความหมายได้ดังนี้

ก) ค่ามัธยฐานระหว่าง 4.50–5.00 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมมากที่สุด

ข) ค่ามัธยฐานระหว่าง 3.50–4.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมมาก

ค) ค่ามัธยฐานระหว่าง 2.50–3.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมปานกลาง

ง) ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.50–2.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมน้อย

จ) ค่ามัธยฐานระหว่าง 1.00–1.49 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

3.5.2.2.2 เกณฑ์ในการพิจารณาค่าความสอดคล้องของคำตอบ ที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีดังนี้

ก) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 0.00–0.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันสูงมาก

ข) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 1.00–1.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันสูง

ค) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 2.00–2.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันต่ำ

ง) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 3.00–3.99 คำตอบมีความสอดคล้องกันต่ำมากหรือไม่มีความสอดคล้องกัน

3.5.2.2.3 สูตรคำนวณค่ามัธยฐานสำหรับข้อมูลที่มีการแจกแจงความถี่ (Glass and Hopkins, 1995)

$$Md = \frac{Lo + i(N/2 - F)}{f}$$

เมื่อ Md แทนค่ามัธยฐาน

Lo แทนขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของคะแนนในชั้นเรียนที่มีมัธยฐาน

N	แทนจำนวนคะแนนทั้งหมด
F	แทนความถี่สะสมจากคะแนนต่ำสุดถึงคะแนนที่เป็นขีดจำกัดบนของคะแนนในชั้นก่อนชั้นที่มีมัธยฐาน
f	แทนความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน
i	แทนอันดับภาคชั้น

3.5.2.2.4 สูตรคำนวณค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ สำหรับข้อมูลที่มีการแจกแจงความถี่ $IQR = Q3 - Q1$ (ชูศรี, 2554; Levin, 1984)

$$Q1 = LQ1 + \left| \frac{n/4 - cumf}{FQ1} \right| \quad (i)$$

$$Q3 = LQ3 + \left| \frac{3n/4 - cumf}{FQ3} \right| \quad (i)$$

เมื่อ IQR	แทนพิสัยระหว่างควอไทล์
Q1	แทนค่าควอไทล์ที่ 1
Q3	แทนค่าควอไทล์ที่ 2
LQ1	แทนขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้น Q1 ตกอยู่
LQ3	แทนขีดจำกัดล่างที่แท้จริงของชั้น Q3 ตกอยู่
n	แทนจำนวนข้อมูล
cumf	แทนความถี่สะสมของชั้นที่ Q1 หรือ Q3 ตกอยู่
FQ1	แทนความถี่ชั้นที่ Q1 ตกอยู่
FQ3	แทนความถี่ชั้นที่ Q3 ตกอยู่
i	แทนอันดับภาคชั้น

3.5.2.3 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ในรอบที่ 3 ที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามรอบที่ 3 พร้อมทั้งค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบในรอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบอีกครั้ง พร้อมทั้งขอให้เหตุผลประกอบ ในกรณีที่คำตอบตกอยู่นอกพิสัยระหว่างควอไทล์ คำตอบที่ได้ในรอบที่ 3 จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สูตรคำนวณและการแปรผล เช่นเดียวกับแบบสอบถามรอบที่ 2

3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย เพื่อทดสอบยืนยันความถูกต้องของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

โดยกำหนดค่าน้ำหนักตัวแปรขององค์ประกอบที่ .50 (Hair, 1998) ซึ่งการทดสอบปัจจัยเชิงยืนยันครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยันอันดับเดียว โดยมีเป้าหมายคือตรวจสอบความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนที่ 4 การประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย เพื่อการวิเคราะห์ประเมินการยอมรับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประมาณด้วยการวิเคราะห์การหาร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

- 4.1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย
- 4.2 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย
- 4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย
- 4.4 ผลการประเมินการรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

4.1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1.1 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สรุปออกมาเป็นตารางที่ 4-1 ดังนี้

ตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม

ทบทวนวรรณกรรม	วิสัยทัศน์และนโยบาย	การบริหารภาวะผู้นำและการนำองค์กร	การวางแผนและจัดผังรายการ	กระบวนการผลิตและจัดรายการ	การจัดการทรัพยากรบุคคลแบบมีอาชีพ	การตลาดและความพอใจของกลุ่มเป้าหมาย	การบริหารงานทางเทคโนโลยี	การวิจัยและพัฒนา	การประเมินผล	ผลการดำเนินงาน	งบประมาณและแหล่งสนับสนุน	จริยธรรมและกฎหมาย
สาธิต (2557)	✓				✓		✓					
อรุตา (2557)	✓	✓			✓		✓		✓			✓
ธมน (2557)			✓	✓								
ชิตณรงค์ (2556)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
พนา และคณะ (2554)			✓	✓		✓	✓					
สุเทพ และคณะ (2554)			✓	✓		✓	✓					
ไอสุริย์ (2553)	✓			✓	✓		✓					
วีระยุทธ์ (2552)		✓			✓				✓		✓	
นิคม (2549)		✓		✓	✓		✓					
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา แห่งชาติ (2545)	✓				✓		✓					
National Institute of Standards and Technology (2001)		✓	✓	✓	✓			✓		✓		
วิฑูรย์ (2543)	✓	✓		✓	✓	✓	✓					
อุทุมพร (2543)		✓	✓	✓	✓	✓	✓					
ธงชัย (2543)		✓		✓	✓							
MBNQA (1996)		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		

ตารางที่ 4-1 พบว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยที่ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยออกมาเป็น 7 ประเด็น ดังนี้ (1) ด้านภาวะผู้นำและการนำองค์กร (2) ด้านการจัดผังรายการ (3) ด้านกระบวนการผลิตและการจัดรายการ (4) ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (5) ด้านการตลาดและความพอใจของกลุ่มเป้าหมาย (6) ด้านการประเมินผล และ (7) ด้านผลการดำเนินงาน

4.1.2 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ในส่วนนี้ขอเรียกว่า “ผู้ให้สัมภาษณ์” เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จำนวนทั้งหมด 12 คน จากผู้ให้สัมภาษณ์ด้านการบริหาร 3 คน ด้านการศึกษา 3 คน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3 คน และด้านนิเทศศาสตร์ 3 คนพบว่าสามารถ แยกเป็นประเด็นได้ 5 ด้าน ตามข้อมูลสังเคราะห์ในตาราง 4-2 ดังนี้

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เจาะลึก

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ด้าน งาน บริหาร	ด้าน การผลิต รายการ/เนื้อหา รายการ	ด้าน การสื่อสาร องค์กร	ด้าน กลุ่ม เป้าหมาย	ด้าน การวิจัย	ด้าน สังคม	ด้าน งบ ประมาณ
คนที่ 1	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
คนที่ 3	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 4	✓	✓	✓	✓			✓
คนที่ 5	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 6	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
คนที่ 8	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 9	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 10	✓	✓	✓	✓			
คนที่ 11	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

ตารางที่ 4-2 พบว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ที่ ศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทาง การศึกษาในประเทศไทยออกมาเป็น 5 ประเด็น ดังนี้ (1) ด้านงานบริหาร (2) ด้านการผลิตรายการ/ เนื้อหารายการ (3) ด้านการสื่อสารองค์กร (4) ด้านกลุ่มเป้าหมาย และ (5) ด้านการวิจัย

4.1.2.1 ด้านงานบริหาร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการบริหารเป็นองค์ประกอบลำดับแรกๆ ที่ควรให้ ความสำคัญ โดยนำเอานโยบายแห่งรัฐทางการศึกษานำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีอิสระในการดำเนินงาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ยอมรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของ กลุ่มเป้าหมายโดยคำนึงถึงการวางแผนงานการบริหารในภาพรวม มีการกำหนดวิสัยทัศน์ของ ผู้บริหารสถานีฯ และมีการควบคุมคุณภาพของสถานีฯ อย่างต่อเนื่อง ดังตัวอย่างของผู้ ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า

“ควรจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันให้ตรงกับวัตถุประสงค์”

“ผู้บริหารของสถานี่ฯ พร้อมคณะทำงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ”

“เน้นการบริหารแบบมืออาชีพ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่องานการทำงาน และตรวจสอบได้”

“ผู้บริหารควรรับฟังปัญหาจากงานต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกัน พร้อมแก้ไขปัญหาลำดับความสำคัญระดับสูง ลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน”

“ควรมีการจัดทำแผนงานที่แน่นอนและมีระยะเวลาย่างกำหนดทั้งแผนประจำปี แผน 3 ปี และแผน 5 ปี”

“ผู้บริหารควรมีความรู้ทางด้านวิทยุโทรทัศน์ที่มีประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอก ที่สำคัญต้องมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลในเรื่องเทคโนโลยีในการผลิต”

“ขาดไม่ได้สำหรับการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานี่ฯ เพื่อเป็นสถานี่คุณภาพต่อไป”

“จัดทำแผนปี และปิดประกาศให้บุคลากรทุกคนทราบกันอย่างทั่วถึง”

“วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ควรมีความต่อเนื่องและเชื่อมต่อกับประเด็นสำคัญทางการศึกษาในปัจจุบัน”

“ควรจัดทำอย่างเป็นแผนอย่างเป็นระบบ เช่นเดียวกับสถานี่โทรทัศน์เชิงพาณิชย์และให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ชมด้วย”

“ควรจัดทำแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับภาวะการณ์อย่างเหมาะสม และควรมีแผนจัดการความเสี่ยงที่สามารถนำไปใช้ได้จริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้”

“ควรจัดตั้งคณะกรรมการบริหารในภาพใหญ่ และมีคณะกรรมการในแต่ละฝ่ายเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและให้มีอำนาจตามลำดับ”

“ควรมีคณะกรรมการบริหารงานเพื่อกำหนดทิศทางของสถานี่ฯ จัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ เพื่อทดแทนอุปกรณ์เก่า พิจารณาจัดทำรายการใหม่ ให้ทันสมัย”

“นโยบายควรเป็นไปตามกลไกและระบบของมหาวิทยาลัยฯ ที่สังกัดอยู่”

“ผู้บริหารต้องมีความรู้ในการทำสถานี่โทรทัศน์และการผลิตรายการโทรทัศน์”

“ผู้บริหารควรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสื่อวิทยุโทรทัศน์ เพื่อทำให้สถานี่ฯ พัฒนาต่อไปได้”

“ควรจัดทำระบบการควบคุมคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของสถานี่ฯ”

“ควรมีระบบควบคุมคุณภาพที่มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ชัดเจน ตามระบบสากล”

“ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ มีความซื่อสัตย์สุจริต ต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย”

“ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการเป็นคณะกรรมการประจำสถานี่ฯ เพื่อทำงานตามสายงานที่รับผิดชอบ

“มีระบบการตรวจสอบการบริหารจัดการของสถานีฯ ที่ชัดเจน”

“ผู้ที่มาบริหารจัดการงานของสถานีฯ ต้องมีประสบการณ์หรือจบ ด้านการบริหารสื่อโดยตรง เพราะจะได้เข้าใจความต้องการผู้บริโภคสื่อ และสามารถจัดผังองค์กรสถานีได้อย่างถูกต้อง”

4.1.2.2 ด้านการผลิตรายการ/เนื้อหารายการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการผลิตรายการ/เนื้อหารายการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญถือเป็นงานศิลปะในทางสร้างสรรค์ อันเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานสื่อโทรทัศน์ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงในด้านการศึกษา ที่เน้นถึงข่าวสาร เนื้อหาสาระ จะได้สื่อสารได้ถึงผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการกำหนดผังรายการและการผลิตรายการ ควรทันสมัย ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยให้ความสำคัญกับการวางแผนการผลิต เนื้อหาของรายการบทบาทของคณะทำงาน และเทคโนโลยีในการผลิต ดังตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า

“การนำเสนอเนื้อหาควรให้เหมาะสมกับช่วงอายุ และหรือลักษณะ การรับสื่อของแต่ละวัยตามสถานะของสังคม”

“ควรมีการนำเสนอรายการให้หลากหลายมากขึ้น รวมถึงเพิ่มรายการที่สร้างสรรค์และผลงานของนักศึกษาให้มากขึ้นเช่นกัน”

“ควรมีสตูดิโอเพื่อรองรับการผลิตรายการ โดยเครื่องมือมีคุณภาพและเทคโนโลยีที่ดีรองรับ”

“มีการจัดผังรายการได้อย่างเหมาะสม เพื่อรองรับเนื้อหาการอย่างต่อเนื่อง”

“เนื้อหาการควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับชม ไม่ควรยึดเหนี่ยว รายการเชิงพาณิชย์โดยเฉพาะการขายสินค้ามากเกินไป”

“ควรมีทรัพยากรที่พร้อม เช่น บุคลากร อุปกรณ์ สถานี ทูม ในการผลิตรายการ สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย”

“ควรจะมีการแบ่งแยก หรือจำแนกรายการให้ชัดเจน เพื่อการรับรู้และเข้าใจของผู้ชม”

“ควรศึกษาดูงบประมาณ จัดตั้งและอุปกรณ์ให้ทันสมัยใช้งานได้จริงอย่างมืออาชีพ”

“จำเป็นต้องมีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงด้วยระบบดิจิทัล”

“ด้านการจัดผังรายการและผลิตรายการควรผ่านคณะทำงานพิจารณาทำการปฏิบัติงานจริง”

“ควรมีเพิ่มรายการสาระประเภทข่าว และมีทีมงานเฉพาะกิจใน การถ่ายทอดสัญญาณสด Live ที่สามารถเคลื่อนที่ได้บนรถ Mobiles Unit”

“น่าที่จะมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหาการในรูปแบบคณะทำงาน”

“สนับสนุนให้มีความร่วมมือให้ระบบเครือข่ายการผลิตรายการร่วมกับสถาบันต่าง ๆ รวมทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน”

“สถานีฯ ควรมีการจัดทำแผนการผลิตไว้ล่วงหน้า”

“ควรมีการวางแผนผังรายการรายปี รายเดือน เพื่อความพร้อม ในการผลิตรายการ ในการหาข้อมูลนำมาผลิตรายการต่อไป”

“จัดผังให้เหมาะสมกับกลุ่มนักศึกษา จากสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อให้จดจำได้ง่าย เช่นสาขาไหน อะไรบ้างอยู่ในวันจันทร์ อังคาร... เป็นต้น”

“ระบบการจัดหาข้อมูลเป็นสิ่งที่ช่วยให้เนื้อหาของรายการเกิดความเหมาะสมสำหรับการผลิต”

“ทางสถานีฯ ควรมีความพร้อมในด้านวัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและ การตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล”

“ควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างผู้เปิดรับ กับทางสถานีฯ”

“ด้านเทคโนโลยีการผลิตควรให้ความสำคัญกับช่างเทคนิคในการผลิตรายการด้วยระบบดิจิทัล

“ส่วนด้านการผลิตรายการ ควรเน้นความถูกต้องมากกว่าที่เป็นอยู่”

“ควรมีคณะทำงานในการกำหนดรูปแบบของรายการอย่างชัดเจน”

“ผังรายการอาจมีการปรับตามความยืดหยุ่น ในเรื่องของความสดทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม”

“ทางสถานีฯ มีเว็บไซต์ของสถานีเพื่อการประชาสัมพันธ์ และการเข้าถึงเนื้อหาของรายการจากผู้ชม”

“ควรมีระบบการประสานงานภายในโดยเฉพาะฝ่ายการผลิต เพื่อให้คนทำงานรับทราบเนื้องานอย่างทั่วถึง”

“ควรนำเสนอรายการที่หลากหลาย ผลิตรายการในลักษณะแปลกใหม่ หรือให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายในทุกเพศและทุกวัย”

“บางครั้งอาจนำเอารายการทางการศึกษาที่ดี ๆ จากต่างประเทศมานำเสนอรายการในประเทศไทยบ้าง”

“การผลิตรายการที่ดีควรมีจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตให้เป็นระบบ”

“ควรมีจัดประชุมตามความเหมาะสมกับสภาวะการทำงาน แต่อย่างน้อยก็ควรประชุมเดือนละ 1 ครั้ง”

“ทีมงานเขียนบทถือเป็นส่วนสำคัญในบทบาทของคณะทำงาน ทั้งนี้ควรทำการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ก่อนที่รายการจะออกอากาศ”

“ควรพิจารณาเนื้อหารายการซึ่งมีความสำคัญมาก เนื่องจากปัจจุบัน Contents ไม่เพียงพอ กับช่องทางการออกอากาศ”

“ในการวางแผนควรมีการจัดสรรงบประมาณการผลิตอย่างเหมาะสม”

“ควรมีระบบการรับข้อมูล เพื่อดูรายการย้อนหลังผ่านทางอินเทอร์เน็ต”

“ควรจัดสรรเนื้อหาให้มีความหลากหลายตามความต้องการของผู้ชม”

“ควรมีแผนการผลิตรายการไว้อย่างเป็นระบบและมีการประชุมทีมงาน การประสานงาน ภายในภายนอกอย่างเหมาะสมและมีระบบความพร้อมให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ โดยทั่วถึงกัน”

“เรื่องงบประมาณเป็นสิ่งสำคัญต่อการผลิต ควรจัดสรร และดูแลงบประมาณให้เพียงพอต่อการผลิตรายการในแต่ละครั้ง”

“มีระบบการผลิตและเก็บรวบรวมเผยแพร่ เพื่อให้ผู้เปิดรับได้รับเนื้อหารายการย้อนหลังได้”

“ควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีในการผลิต เนื่องจากเป็นสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ดังนั้นทุกอย่างในการจัดผังรายการและผลิตรายการควรอยู่บนพื้นฐานของระบบดิจิทัล”

“ในรายการควรแทรกความบันเทิงควบคู่ไปกับการให้ความรู้ เพื่อให้ผู้เปิดรับจะได้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย”

“การจัดทำโครงการอนุมัติควรทำเป็นเชิงระบบภาพรวม ไม่ใช่ทำเป็นครั้งเป็นคราว”

“ข้อมูลเนื้อหารายการควรขึ้นอยู่กับประเภทรายการ”

“รูปแบบรายการควรเน้นการสร้างแรงบันดาลใจมากกว่าสาระ”

“ควรมีการเช็คผังรายการก่อนที่จะส่งให้ฝ่ายอื่น ๆ และดูความเหมาะสมของรายการในช่วงเวลาต่าง ๆ ให้เหมาะสม”

“ปัจจุบันยังขาดกระบวนการวางแผนที่จะผลิต ไม่มีการประสานงาน ขาดการทำงานเป็นทีม”

“ผังรายการควรมีความชัดเจน โดยรายการควรมีเนื้อหาสาระที่หลากหลายและมีประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม”

“จัดตามความเหมาะสมในเรื่องของเนื้อหารายการตามวัยสาระความรู้ และช่วงเวลาของรายการ”

“จัดช่วงของรายการให้เหมาะสมว่า ช่วงไหนเด็กดูได้ ช่วงไหนดูไม่ได้”

“เน้นเนื้อหาและประโยชน์มากกว่ารูปแบบและเทคนิควิธีจากคณะกรรมการ โดยน่าจะมีการประชุมทีมงานเป็นประจำทุกวัน”

4.1.2.3 ด้านการสื่อสารองค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการสื่อสารองค์กร เป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากร ถือเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับศิลปะทางการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ ในการส่งข่าวสารที่สร้างสรรค์ไปอย่างมีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ตามนโยบาย โดยเฉพาะในเรื่องของบุคลากรในองค์กรทุกระดับจึงต้องมีคุณลักษณะที่ตรงกับงาน ควรมีการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทั้ง ด้านการผลิต รายการ และเทคนิค โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในรายวิชาที่มีเนื้อหาเฉพาะ ที่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่ายจึงควรมีระบบการคัดเลือก กำหนดคุณสมบัติเฉพาะ รวมทั้งมีกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า

“ควรมีการนำเชิญบุคลากรที่เป็นมืออาชีพ และเป็นคนทำงานจริง ๆ มาสอนให้ความรู้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทักษะและสามารถนำความรู้ที่เรียนไปใช้ได้จริง”

“ควรจัดอบรมเสริมทักษะภายในสถานี่ๆ ในส่วนของการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ”

“ปัจจุบันมีความต้องการบุคลากรในส่วนงานศิลป์มากขึ้น เพื่อเพิ่มมุมมองในการนำเสนอมากขึ้น”

“ควรให้บุคลากรแสวงหาความรู้ภายนอกจากการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาในด้านการทำงานอย่างต่อเนื่อง”

“ต้องมีบุคลากรจำนวนเพียงพอต่อการดำเนินงาน เนื่องจากบางรายการมีการออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง”

“ควรมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายในพบปะกับกลุ่มบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถานี่ๆ เป็นประจำบ่อย ๆ”

“ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสไปอบรม ฝึกทักษะ เฉพาะด้านเพิ่มเติมอยู่เสมอ ๆ”

“บุคลากรส่วนใหญ่อาจยังไม่ค่อยเข้าใจกับระบบดิจิทัล ดังนั้นควรมี การเพิ่มเติมความรู้”

“ด้านทรัพยากรบุคคล ควรมีการวางแผนในการคัดเลือก เพื่อให้ได้บุคคลที่มีมาตรฐานตรงกับสายงานที่รับผิดชอบ”

“บุคคลต้องมีความรู้ด้านการผลิตโทรทัศน์ รวมมีความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ แบบสหวิทยาการ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของคุณสมบัติที่ดีของบุคลากร”

“จัดการอบรม พัฒนา บุคลากรด้านทีวีดิจิทัลเป็นประจำทุกปี”

“ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้ด้วยตนเองในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง โดยการให้โอกาสในการลาศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากร”

“พัฒนาบุคลากรและให้อิสระในการคิดรูปแบบเนื้อหาและผลิตรายการอย่างสร้างสรรค์”

“ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง”

“เรื่องของทักษะ จรรยาบรรณ ความรับผิดชอบจะต้องมีจิตอาสา รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบ”

“ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ที่มีความรู้ในทุกด้าน โดยมีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร”

“ควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม โดยมีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) เพิ่มเติม นอกเหนือจากคุณวุฒิ และประสบการณ์ของบุคลากร”

“ให้มีการประเมินผลงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง”

“บุคลากรต้องพอเพียงต่อการทำงานตามสายงาน เพื่อไม่ให้เกิด ความผิดพลาดจากการทำงานที่มากเกินไป”

“ปัจจุบันยังพบเห็นบุคลากรที่ขาดความชำนาญ เฉพาะด้านขาดประสบการณ์ ไม่มีระเบียบอยู่เป็นจำนวนมาก”

“ควรมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการคัดเลือก เลือกให้ถูกงาน ถูกคน และเหมาะสมกับงานของบุคลากร

“ควรมีสวัสดิการที่ดี เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่”

“อาจมีการส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาและคนในชุมชน ในฐานะผู้ร่วมรายการไปพร้อม ๆ กับทีมงานการผลิตรายการของทางสถานีฯ”

4.1.2.4 ด้านกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านกลุ่มเป้าหมาย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้เปิดรับ ควรมีการกำหนดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ โดยคัดแยกตามกรอบการศึกษา วัฒนธรรม พื้นที่ หรืออื่นๆ ให้ได้ตรงกับแผนปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์กลุ่ม การประมาณการ การเปิดรับรายการ การมีส่วนร่วมในรายการ และการเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) เพื่อหาค่าความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ควรมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งออกเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเด็กนักเรียน นิสิต นักศึกษา บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป ดังตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า

“ควรมีระบบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นในการประเมินผลทั้งก่อนและหลัง ออกอากาศรายการต่าง ๆ”

“ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับชมส่งคำแนะนำ ดิชมมาที่ทางรายการ โดยทางสถานีฯ ควรมีการจัดตารางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ ตอบแทน ในความร่วมมือจากผู้เปิดรับ”

“ควรมีการทำแบบสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ชมรายการมากขึ้น”

“ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายการของสถานีฯ กับผู้เปิดรับเป็นประจำ บ่อย ๆ”

“ควรเน้นด้านการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด”

“อยากให้เป็นช่องทางที่เปิดกว้างสำหรับการรับชม เพื่อจะได้มีประโยชน์กับผู้ชมในการมีส่วนร่วมได้หลายช่องทาง”

“สำรวจจำนวน ความต้องการ ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ สำหรับผู้เปิดรับอย่างสม่ำเสมอ”

“เนื่องจากคุณภาพของระบบดิจิทัลทำให้จำนวนรายการอาจเพิ่มขึ้นในอนาคต ก็ควรมีการเปิดช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ผู้ชมให้มากขึ้นด้วย”

“รายการสามารถรับชมได้ทาง Internet รวมทั้งผู้รับชมสามารถร่วมเป็นสมาชิกโดยการลงทะเบียนหรือเป็น Fan Page ที่สามารถแสดงความคิดเห็นผ่าน Social Network ได้หลายช่องทาง”

“ควรคำนึงถึงระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ”

“เปิดช่องทางรับความคิดเห็นได้หลายช่องทาง เช่น กล่องรับความคิดเห็น Mail หรือแบบสอบถาม”

“มีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) เพื่อสร้างระบบ และรับเรื่องร้องเรียนในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทางสถานีฯ

“กลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักศึกษา ของทุกสาขา ควรให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามถึงความต้องการในการผลิตสื่อวิทยุโทรทัศน์ เพื่อเป็นข้อมูลในการผลิตรายการต่อไป”

“ควรเปิดรับข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจ และความต้องการจากผู้ชม เป็นประจำทุกปี โดยผ่านช่องทางที่หลากหลาย”

“ปัจจุบันการคำนึงถึงผู้เปิดรับยังมีน้อย ควรทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องทุกปี”

“ควรมีทีมงานทำการวิจัยศึกษาความต้องการของผู้เรียนทั้งปัจจุบันและอนาคตว่าแนวโน้มเป็นอย่างไร”

“ควรจัดให้มีการให้บริการผู้เปิดรับแบบต่อเนื่อง สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ทุกปี”

“จัดกิจกรรมพบปะแฟนรายการ หรือเปิดให้ชมสถานีฯ ในกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเด็ก”

“มีการสรุปสถิติประจำปี สามารถรู้จำนวนผู้สนใจ”

“ควรมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในรายการได้หลายช่องทางอย่างอิสระและรวดเร็ว”

“ให้มีหลายช่องทางที่จะสื่อสาร ผู้ผลิต พบกับผู้รับบริการ”

“ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ชมมีส่วนร่วม ดิชมในรายการบ้าง”

“ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ชมทางบ้านได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ในเรื่องต่าง ๆ”

“ควรหาวิธีให้ผู้เปิดรับมีส่วนร่วมกับการบริหารและดำเนินงาน”

“ควรมีงานด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นหลักสำคัญในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มปริมาณผู้เปิดรับ รายการ”

4.1.2.5 ด้านการวิจัย

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการวิจัย เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับยุคปัจจุบัน ควรมีในแผนปฏิบัติควบคู่กันไปในการบริหารคุณภาพ สามารถช่วยพัฒนาสถานีโทรทัศน์ได้อย่างตรงจุดได้อย่างถาวร ช่วยในการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างครบวงจร ทั้งนี้ควร มีการดำเนินงานเป็นประจำเพื่อใช้ในการปรับปรุงเนื้อหารายการและคุณภาพทางเทคนิครวมทั้งการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยส่วน การประเมินผลอย่างเป็นระบบจะทำให้สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษามีคุณภาพ ดังตัวอย่างของผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า

“การประเมินควรทำทุกปี เพื่อให้ดูแลและพัฒนาสิ่งที่ขาด รับทราบถึงผลงานที่ผ่านมา เพื่อให้มีศักยภาพเท่าเทียมสากล”

“การประเมินที่ดีต้องได้รับความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่ายมีการประเมินผลเป็นระบบ ต่อเนื่อง และนำผลมาวิเคราะห์พัฒนา รวมทั้งมีการรายงานผลการประเมินให้ทุกฝ่ายรับทราบต่อไป”

“ควรมีการประเมินผลชมเชยรายการออกอากาศ เพื่อทราบผลการรับชม และผลย้อนกลับของผู้รับชมรายการด้วยน่าจะดี”

“ควรนำผลการประเมินไปทำ SWOT เพื่อพัฒนาแผนการดำเนินการต่อไป”

“ต้องทำการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยสามารถทำการประเมินได้หลายช่องทางโดยเฉพาะผ่าน Internet ทาง Facebook, e-mail และทาง line”

“มีการวัดคุณภาพการผลิตรายการของสถานีตามแบบวัดประเมิน เช่น ทุก 3-4 เดือน, 6 เดือน, 9 เดือน และ 1 ปี”

“ควรติดตามประเมินผลในการรับชมของผู้เปิดรับหลังจากที่รายการออกอากาศไปแล้ว”

“ควรทำการประเมินผลในภาพรวมเบื้องต้นก่อนรายการออกอากาศเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารจัดการสถานีอย่างจริงจัง”

“ต้องมีการทบทวนทุกไตรมาส โดยทำการประเมินทุกปีเพื่อสรุปผลงานของทางรายการ รวมทั้งหาความพึงพอใจทั้งจากภายในและภายนอกสถานี”

“ควรจะมีจัดตั้งส่วนงานที่รับผิดชอบในการประเมินผล หรือจัดหาหน่วยงานประเมินผลจากภายนอก เข้ามาประเมินทุก ๆ 6 เดือน หรือทุก ๆ 1 ปี เพื่อทางสถานีฯ จะได้ทราบคำแนะนำและข้อบกพร่องต่าง ๆ”

“ควรจะมีการประเมินผลในแต่ละเดือนและสรุปผล”

“ควรมีการประเมินโดยคณะกรรมการ”

“ควรให้ความสำคัญในเรื่องการวิจัยโดยตรงกับการพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา”

“ควรให้มีการจัดงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการทำงานวิจัยเพื่อ การพัฒนาในส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางสถานี”

“ควรสนับสนุนบุคลากรทุกฝ่ายทำงานวิจัย เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการผลิต”

“งานวิจัยสำหรับสถานีฯ ควรมีการทำแบบต่อเนื่อง เพื่อนำผลจาก การทำงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ต่อไป”

4.1.3 การสังเคราะห์เพื่อการเชื่อมโยงเกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อหาองค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ตารางที่ 4-3 ผลการสังเคราะห์เชื่อมโยงระหว่างกรอบทบทวนวรรณกรรมกับการสัมภาษณ์
เจาะลึก (In-Depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์คุณภาพของสถานีโอททัศน์ ทางการศึกษาจากการวิเคราะห์ การทบทวนวรรณกรรม	เกณฑ์คุณภาพของสถานีโอททัศน์ ทางการศึกษาจากการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ	เกณฑ์คุณภาพของ สถานีโอททัศน์ทางการศึกษา ในประเทศไทย
ก. ด้านภาวะผู้นำและ การนำองค์กร (ก)	A. ด้านงานบริหาร (ก)	1. ด้านการบริหารจัดการ (ก+A)
ข. ด้านการจัดตั้งรายการ (ข)	B. ด้านการผลิตรายการ /เนื้อหารายการ (ข) + (ค)	2. ด้านการจัดตั้งรายการ /ผลิตรายการ (ข,ค+B)
ค. ด้านกระบวนการผลิตและ การจัดรายการ (ค)	C. ด้านการสื่อสารองค์กร (ง)	3. ด้านทรัพยากรบุคคล (ง+C)
ง. ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล (ง)	D. ด้านกลุ่มเป้าหมาย (จ)	4. ด้านผู้เปิดรับ (จ+D)
จ. ด้านการตลาดและความพอใจ ของกลุ่มเป้าหมาย (จ)	E. ด้านการวิจัย (ฉ) + (ซ)	5. ด้านการวิจัยและ ประเมินผล (ฉ,ซ+E)
ฉ. ด้านการประเมินผล (ฉ)		
ซ. ด้านผลการดำเนินงาน (ซ)		

หมายเหตุ หมายเลขที่วงเล็บ () หมายถึงการแสดงความเชื่อมโยงของการสังเคราะห์
องค์ประกอบ ที่เกิดจากการวิเคราะห์เอกสารกับการสัมภาษณ์เจาะลึก

ตารางที่ 4-3 แสดงการสังเคราะห์เชื่อมโยงทำให้ทราบว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์
ดิจิทัลในประเทศไทยประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการจัด
ตั้งรายการ/ผลิตรายการ (3) ด้านทรัพยากรบุคคล (4) ด้านผู้เปิดรับ และ (5) ด้านการวิจัยและ
ประเมินผล โดยนำผลการการสังเคราะห์เชื่อมโยงนี้ไปทำการศึกษาผลในขั้นตอนต่อไปของ
งานวิจัย

4.2 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3
รอบ มีทั้งหมด 5 ด้าน รวมทั้งหมด 50 ข้อย่อย โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์แยก
ออกมาเป็น 3 รอบดังต่อไปนี้

4.2.1 ผลการวิจัยเดลฟายรอบที่ 1 ประกอบด้วย เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทาง
การศึกษาในประเทศไทย ทั้งหมด 5 ด้าน รวม 15 องค์ประกอบ 50 เกณฑ์คุณภาพมีรายละเอียด
ของเกณฑ์คร่าว ๆ ดังนี้

4.2.1.1 ด้านการบริหารจัดการ 8 ข้อย่อย

(ประกอบไปด้วย ข้อที่ 1.1.1-1.1.3,1.2.1-1.2.3,1.3.1-1.3.2)

4.2.1.2 ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ 23 ข้อย่อย

(ประกอบไปด้วย ข้อที่ 2.1.1-2.1.6,2.2.1-2.2.2,2.3.1-2.3.5,2.4.1-2.4.10)

4.2.1.3 ด้านทรัพยากรบุคคล 8 ข้อย่อย

(ประกอบไปด้วย ข้อที่ 3.1.1-3.1.2,3.2.1-3.2.3,3.3.1-3.3.3)

4.2.1.4 ด้านผู้เปิดรับ 6 ข้อย่อย

(ประกอบไปด้วย ข้อที่ 4.1.1-4.1.2,4.2.1-4.2.2,4.3.1-4.3.2)

4.2.1.5 ด้านการประเมินผล 5 ข้อย่อย

(ประกอบไปด้วย ข้อที่ 5.1.1-5.1.3,5.2.1-5.2.2)

พบว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าทั้ง 50 ข้อ มีความเหมาะสมทั้งหมด แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยให้ปรับปรุงแก้ไข (บางข้อ) ดังข้อมูลในตารางที่ 4-4 ดังนี้

ตารางที่ 4-4 ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงของผู้เชี่ยวชาญ (การวิจัยเดลฟายรอบที่ 1)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไขจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
1.1.2	มีการจัดทำแผนประจำ 5 ปีของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	- น่าจะเป็นแผนระยะสั้น 3 ปี - 3 ปี - มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
1.3.1	มีระบบควบคุมคุณภาพการบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	- มีระบบควบคุมคุณภาพทางการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
2.1.1	มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ	- ควรให้มีการตรวจสอบประสิทธิภาพของแผนก่อนดำเนินการ - มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า
2.1.3	มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการ	- ทำ Chart ทราบทั่วกัน - มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน
2.1.4	มีการจัดการประชุมทีมงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	- ทุกสัปดาห์ - ควรมากกว่า 1 ครั้ง - มีการจัดการประชุมทีมงานอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไข จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
2.1.6	มีการจัดสรรดูแลงบประมาณให้เหมาะสม เพียงพอต่อการผลิตแต่ละรายการ	- เปรียบเทียบงบประมาณกับผลลัพธ์ - รวมข้อความกับ 2.1.5 (มีการจัดสรร งบประมาณการผลิตโดยดูแลงบประมาณให้ เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตแต่ละ รายการ)
2.1.5	มีการจัดเตรียมงบประมาณการผลิต	- น่าจะรวมเป็นข้อเดียวกันได้กับ ข้อ 2.1.6
2.1.6	มีการจัดสรรดูแลงบประมาณให้เหมาะสม เพียงพอต่อการผลิตแต่ละรายการ	- น่าจะรวมเป็นข้อเดียวกันได้กับ ข้อ 2.1.5
2.2.1	มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่ เหมาะสมสำหรับการผลิต	- จัดทำ Think Tank ศูนย์รวมกลาง - มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่ เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน
2.2.2	มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้ เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้	- รูปแบบคณะทำงาน
2.2.3	มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	- เน้นกระแสสังคม/วาระแห่งชาติ - ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ตามกระแสสังคม
2.2.4	มีการนำเสนอเนื้อหารายการด้านการศึกษา ในรูปแบบสาระบันเทิง	- สาระบันเทิงที่เกี่ยวกับการศึกษา เช่น วิทยาศาสตร์ เป็นต้น - Edutainment อาจจะใช้ได้กับเฉพาะบาง เนื้อหา ซึ่งไม่น่าจะใช้ได้กับทุกเนื้อหา หรือ วัตถุประสงค์ของการนำเสนอเนื้อหานั้น ๆ - ควรนำเสนอให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่นำเสนอ เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายไม่ใช่ใช้รูปแบบเดียว คือบันเทิง - มีการนำเสนอเนื้อหารายการด้านการศึกษา โดยเน้นในรูปแบบสาระบันเทิง ตามความ เหมาะสม
2.3.1	มีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลของรายการด้วย ระบบดิจิทัล	- ผสมผสานรูปแบบการจัดเก็บ/สืบค้น - มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของ รายการด้วยระบบดิจิทัล
2.3.2	มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหา รายการ	- รูปแบบคณะทำงานก่อนและหลังผลิต - มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหา รายการในรูปแบบคณะทำงาน

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไข จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
2.3.3	มีการกำหนดรูปแบบของรายการ	- เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สถานีโทรทัศน์ทุกสถานี ต้องดู - รูปแบบคณะทำงานก่อนและหลังผลิต - มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน
2.3.4	มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม	- เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สถานีโทรทัศน์ทุกสถานีต้องดู - รูปแบบคณะทำงานก่อนและหลังผลิต - ต้องมีเหตุผลชี้แจง - มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน
2.4.1	มีการใช้กล้องระบบดิจิทัลในการผลิต	- เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สถานีโทรทัศน์ทุกสถานีต้องมี - เครื่องมือผสมผสานได้ - จากข้องานวิจัยน่าจะเป็นการเข้าใจได้ว่า จะต้องผลิตด้วยระบบดิจิทัลอยู่แล้ว แต่ถ้าจะยังคงไว้อยากให้รวมเป็นข้อเดียวกับ 2.4.2 และอาจใช้ว่า "มีกระบวนการผลิตด้วยระบบดิจิทัล ก็จะครอบคลุมทั้งหมดได้" - รวมข้อกับ 2.4.2 (มีการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล)
2.4.2	มีการใช้เครื่องมือการตัดต่อระบบดิจิทัลในการผลิต	- เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สถานีโทรทัศน์ทุกสถานี ต้องดู - เครื่องมือผสมผสานได้ - จากข้องานวิจัยน่าจะเป็นการเข้าใจได้ว่า จะต้องผลิตด้วยระบบดิจิทัลอยู่แล้ว แต่ถ้าจะยังคงไว้อยากให้รวมเป็นข้อเดียวกับ 2.4.1 และอาจใช้ว่า "มีกระบวนการผลิตด้วยระบบดิจิทัล ก็จะครอบคลุมทั้งหมดได้"
2.4.3	มีการใช้ช่างเทคนิคที่ช่วยการผลิตรายการระบบดิจิทัล	- มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล
2.4.5	มีระบบรับข้อมูลย้อนหลังการออกอากาศได้ทางอินเทอร์เน็ต	- มีระบบรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไข จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
2.4.6	มีระบบเทคโนโลยีออกอากาศรายการทั้งทาง สื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	- เป็นใบอนุญาตคนละประเภท - ควรปรับเป็นมีระบบเทคโนโลยีออกอากาศ รายการทั้งทางสื่อสารผ่านดาวเทียมหรือไฟ เบอร์ออฟติก - อาจเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณเกินไป - มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้ง ทางสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ ออฟติก
2.4.8	มีห้องส่งและเครื่องส่งระบบดิจิทัลออกอากาศ	- อาจเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณเกินไป
2.4.8	มีห้องส่งระบบดิจิทัล	- อาจจะรวมกัน 2.4.8-2.4.9-2.4.10 - รวมข้อกับ 2.4.9 และ 2.4.10 (มีห้องส่ง และเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบ ดิจิทัลออกอากาศ
2.4.9	มีเครื่องส่งระบบดิจิทัลออกอากาศ	- อาจจะรวมกัน 2.4.8-2.4.9-2.4.10
2.4.10	มีระบบส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	- อาจจะรวมกัน 2.4.8-2.4.9-2.4.10
3.2.1	มีการกำหนดคุณสมบัติที่ตรงสาขาของบุคลากรฝ่าย ต่าง ๆ	- มีการกำหนดคุณสมบัติที่ตรงสาขากับตำแหน่ง งานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ
3.2.3	มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษทางอาชีพ (Professional) ของบุคลากร	- มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทาง อาชีพ (Professional) ของบุคลากร
3.3.1	มีการจัดโครงการฝึกอบรม เชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ภายในสถานีสถานีโทรทัศน์ ด้านดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	- จำแนกกลุ่มวิชาชีพ เพราะการอบรมมีความ แตกต่างกัน ความถี่ในการได้รับการพัฒนา จะต่างกัน - ปีละ 2 ครั้งอาจน้อยไป - มีการจัดโครงการฝึกอบรม โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพมาให้ ความรู้ภายในสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อย ปีละ 3 ครั้ง
3.3.2	มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรแสวงหา ความรู้จากภายนอกด้านดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	- จำแนกกลุ่มวิชาชีพ เพราะการอบรมมีความ แตกต่างกัน ความถี่ในการได้รับการพัฒนา จะต่างกัน - ปีละครั้ง 2 อาจน้อยไป - มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อ แสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุน สถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไข จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
4.1.1	มีการศึกษากลุ่มเป้าหมายของผู้เปิดรับอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	- 4.1.1 และ 4.1.2 สองข้อนี้เหมือน คล้ายกัน - มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับอย่าง น้อยปีละ 1 ครั้ง
4.1.2	มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการ เป็นประจำทุกปี	- 4.1.1 และ 4.1.2 สองข้อนี้เหมือน คล้ายกัน
4.2.1	มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการ	- ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละ รายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ
4.2.2	มีการประเมินผลการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ ในช่องทางการสื่อสารระบบต่าง ๆ	- มีการประเมินผลความพึงพอใจในการ เปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านช่องทาง สื่อสารมวลชนประเภทต่าง ๆ
4.3.1	เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามีส่วนร่วมในรายการ ได้หลายช่องทางเท่าเทียมและทั่วถึง	- รายการทางด้านการศึกษากลายเป็นประเภท สาธารณะการเปิดโอกาสหลายระดับในที่นี้ หมายถึง ร่วมแสดงความคิดเห็น/ร่วม กิจกรรม/ร่วมรายการ - งบกับคำว่า “เท่าเทียมและทั่วถึง” - เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามีส่วนร่วมใน รายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง
5.1.1	ทำการประเมินผลก่อนรายการออกอากาศ	- ถ้าจะมีการประเมินควรเริ่มจากภายในก่อน - ทำการประเมินผลในภาพรวมก่อนรายการ ออกอากาศ
5.1.2	ทำการประเมินผลหลังรายการออกอากาศ	- ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังรายการ ออกอากาศ
5.2.1	มีการจัดงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อ พัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของ สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	- มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำ วิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
5.2.2	มีการทำวิจัยต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยี ที่เหมาะสมมาใช้ในการผลิตรายการ	- ไม่ควรจำแนกเฉพาะเทคโนโลยี ควรมีด้าน อื่น ๆ ด้วย เช่นรูปแบบรายการที่เหมาะสม - มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหา เทคโนโลยีที่เหมาะสม รวมทั้งข้อมูล ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิต รายการ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ควรให้มีการตรวจสอบและประเมินผลตามแผนการดำเนินการ และให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมโดยจัดเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) บุคลากร/หน่วยงานภายในองค์กร (2) หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และ (3) ผู้เปิดรับ

ด้านที่ 2 ควรจะกำหนดทิศทางทำแผนและผังทางการพัฒนาไปสู่ระดับสากลและสามารถส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง การจัดผังรายการควรมีเกณฑ์ด้านความหลากหลายของรายการเน้นเป็นสำคัญมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ด้านที่ 3 ทรัพยากรบุคคล ควรเน้นด้านการพัฒนา เช่น การศึกษา การฝึกอบรม และเสริมทักษะในวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมทุกระดับ ควรมีระบบการตรวจสอบทางด้านจริยธรรมวิชาชีพ

ด้านที่ 4 ผู้เปิดรับยังขาดองค์ประกอบด้านช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน (Call Center) หรือกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคในทางด้านผู้ชมรายการ

ด้านที่ 5 การประเมินผล เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับงานวิทยุโทรทัศน์ นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญกับงานวิจัย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อตัวสถานีโทรทัศน์ต่อไป

ตารางที่ 4-5 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (การวิจัยเดลฟายรอบที่ 1)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไข
1.1.2	มีการจัดทำแผนประจำ 5 ปีของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
1.3.1	มีระบบควบคุมคุณภาพการบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	มีระบบควบคุมคุณภาพทางการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
2.1.1	มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ	มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า
2.1.3	มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการ	มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน
2.1.4	มีการจัดการประชุมทีมงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	มีการจัดการประชุมทีมงานอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง
2.1.5 2.1.6 (รวมข้อ)	มีการจัดเตรียมงบประมาณการผลิต มีการจัดสรรดูแลงบประมาณให้เหมาะสม เพียงพอต่อการผลิตแต่ละรายการ	มีการจัดสรรงบประมาณการผลิตโดยดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตแต่ละรายการ
2.2.1	มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิต	มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไข
2.2.3	มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม
2.2.4	มีการนำเสนอเนื้อหารายการด้านการศึกษาในรูปแบบสารบันเทิง	มีการนำเสนอเนื้อหาด้านการศึกษาโดยเน้นในรูปแบบสารบันเทิงตามความเหมาะสม
2.3.1	มีการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล	มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล
2.3.2	มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการ	มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน
2.3.3	มีการกำหนดรูปแบบของรายการ	มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน
2.3.4	มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม	มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน
2.4.1 2.4.42 (รวมข้อ)	มีการใช้กล้องระบบดิจิทัลในการผลิต มีการใช้เครื่องมือการตัดต่อระบบดิจิทัลในการผลิต	มีการใช้วัตถุอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล
2.4.3	มีการใช้ช่างเทคนิคที่ช่วยการผลิตรายการระบบดิจิทัล	มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล
2.4.5	มีระบบรับข้อมูลย้อนหลังการออกอากาศได้ทางอินเทอร์เน็ต	มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต
2.4.6	มีระบบเทคโนโลยีออกอากาศรายการทั้งทางสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทางสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก
2.4.8 2.4.9 2.4.10 (รวมข้อ)	มีห้องส่งระบบดิจิทัล มีเครื่องส่งระบบดิจิทัลออกอากาศ มีระบบส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล
3.2.1	มีการกำหนดคุณวุฒิที่ตรงสาขาของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ	มีการกำหนดคุณวุฒิที่ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ
3.2.3	มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษทางอาชีพ (Professional) ของบุคลากร	มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) ของบุคลากร
3.2.4 (เพิ่ม)		มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพของบุคลากร

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	การปรับปรุงแก้ไข
3.3.1	มีการจัดโครงการฝึกอบรม เชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ภายใน สถานีโทรทัศน์ด้านดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	มีการจัดโครงการฝึกอบรม โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านวิชาชีพมาให้ความรู้ภายใน สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง
3.3.2	มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรแสวงหา ความรู้จากภายนอกด้านดิจิทัลอย่างน้อยปี ละ 2 ครั้ง	มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหา ความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีโทรทัศน์ ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง
3.3.3 (เพิ่ม)		มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในศาสตร์ที่ เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ
4.1.1	มีการศึกษากลุ่มเป้าหมายของผู้เปิดรับอย่าง น้อยปีละ 1 ครั้ง	มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็น กลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4.2.1	มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละ รายการ	มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละ รายการเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ
4.2.2	มีการประเมินผลการเปิดรับรายการของผู้ เปิดรับในช่องทางการสื่อสารระบบต่าง ๆ	มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับ รายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภท ต่างๆ
4.3.1	เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามีส่วนร่วมใน รายการได้หลายช่องทางเท่าเทียมและทั่วถึง	เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมใน รายการในลักษณะต่างๆ ได้หลายช่องทาง
4.4 (เพิ่ม)		การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back)
4.4.1 (เพิ่ม)		มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิ ประโยชน์ด้านต่างๆ ของผู้เปิดรับ
4.4.1 (เพิ่ม)		มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)
5.1.1	ทำการประเมินผลก่อนรายการออกอากาศ	ทำการประเมินผลในภาพรวมก่อนรายการ ออกอากาศ
5.1.2	ทำการประเมินผลหลังรายการออกอากาศ	ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังรายการ ออกอากาศ
5.2.1	มีการจัดงบประมาณประจำปีในการทำวิจัย เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของ สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัย เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของ สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
5.2.2	มีการทำวิจัยต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหา เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการผลิต รายการ	มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหา เทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ

4.2.2 ผลการวิจัยเดลฟายรอบที่ 2 ดังข้อมูลในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยในภาพรวม

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	Mdn	Q3 - Q1
1. การบริหารจัดการ (Administration) ของ สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
1.1 แผนงานการบริหารจัดการโดยรวมของ สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
1.1.1 มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.83	0.63
1.1.2 มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.44	1.15
1.1.3 มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.59	0.99
1.2 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
1.2.1 มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ	4.52	1.04
1.2.2 มีการประเมินผลงานผู้บริหารทุกปีของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.39	1.08
1.3 การควบคุมคุณภาพของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
1.3.1 มีระบบควบคุมคุณภาพทางการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.70	0.91
1.3.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.70	0.91
2. การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ (Television Program/Production) ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
2.1 การวางแผนการผลิตรายการของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
2.1.1 มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่างๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า	4.83	0.63

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	Mdn	Q3 - Q1
2.1.2 มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ	4.52	1.15
2.1.3 มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้ รับทราบโดยทั่วถึงกัน	4.39	1.08
2.1.4 มีการจัดการประชุมทีมงานอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง	4.42	0.82
2.1.5 มีการจัดสรรงบประมาณการผลิตโดยดูงบประมาณให้ เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตแต่ละรายการ	4.86	0.62
2.2 เนื้อหารายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
2.2.1 มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับ การผลิตโดยคณะทำงาน	4.70	0.95
2.2.2 มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับ วัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้	4.79	0.78
2.2.3 มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์ตามกระแสสังคม	4.32	1.30
2.2.4 มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษาโดยเน้นในรูปแบบ สาระบันเทิงตามความเหมาะสม	3.85	0.89
2.3 บทบาทของคณะทำงานในการผลิตรายการโดยรวม		
2.3.1 มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วย ระบบดิจิทัล	4.59	1.08
2.3.2 มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบ คณะทำงาน	4.65	1.09
2.3.3 มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน	4.52	1.09
2.3.4 มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน	4.59	1.08
2.4 เทคโนโลยีการผลิต		
2.4.1 มีการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล	4.79	0.80
2.4.2 มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล	4.65	1.12

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	Mdn	Q3 - Q1
2.4.3 มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต	4.70	0.95
2.4.4 มีระบบการรับข้อมูลเพื่อที่สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต	4.75	0.85
2.4.5 มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทางการสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	4.43	1.22
2.4.6 มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม	4.70	1.06
2.4.7 มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	4.75	0.74
3. ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
3.1 การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน		
3.1.1 มีการวางแผนในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ	4.79	0.84
3.1.2 มีการทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4.83	0.63
3.2 คุณสมบัติของบุคลากรประจำสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
3.2.1 มีการกำหนดคุณสมบัติที่ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ	4.52	1.09
3.2.2 มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร	4.87	0.91
3.2.3 มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) ของบุคลากร	4.70	0.95
3.2.4 มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพของบุคลากร	4.83	0.62
3.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล		
3.3.1 มีการจัดโครงการฝึกอบรม โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพมาให้ความรู้ภายในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	4.32	1.30

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	Mdn	Q3 - Q1
3.3.2 มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	4.59	1.08
3.3.3 มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	4.44	1.04
4. ผู้เปิดรับ (Audience) ของสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
4.1 การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ		
4.1.1 มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	4.44	1.15
4.1.2 มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี	4.70	0.95
4.2 การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ		
4.2.1 มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.59	1.03
4.2.2 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ	4.45	0.99
4.3 การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ		
4.3.1 เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง	4.65	1.21
4.3.2 ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว	4.52	1.09
4.4 การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back)		
4.4.1 มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ	4.44	1.04

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	Mdn	Q3 - Q1
4.4.2 มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และอื่น ๆ	4.29	1.05
5. การประเมินผล (Evaluation) ของ สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
5.1 การประเมินผลอย่างเป็นระบบของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
5.1.1 ทำการประเมินผลในภาพรวมก่อนรายการออกอากาศ	4.14	1.04
5.1.2 ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังรายการออกอากาศ	4.59	0.96
5.1.3 มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.79	0.76
5.1.4 มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ	4.79	0.78
5.2 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา		
5.2.1 มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	4.65	1.00
5.2.2 มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ	4.75	0.88

ตารางที่ 4-6 แสดงถึงเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านการประเมินผล ประกอบไปด้วยเกณฑ์คุณภาพจำนวน 6 ข้อ ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความจำเป็นมากที่สุด 5 ข้อ และมีระดับความจำเป็นมาก 1 ข้อ

4.2.3 ผลการวิจัยเดลฟายรอบที่ 3 ดังข้อมูลที่แยกเป็นรายด้านต่าง ๆ โดยทำการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยซึ่งแสดงในตารางที่ 4-7 ถึงตารางที่ 4-11 ดังนี้

ตารางที่ 4-7 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านการบริหารจัดการเรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ

เกณฑ์คุณภาพด้านการบริหารจัดการ	Md	IR	ระดับ ความ เหมาะสม
1. มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.83	0.63	มากที่สุด
2. มีระบบควบคุมคุณภาพทางการบริหารจัดการที่เป็นที่ยอมรับของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.70	0.91	มากที่สุด
3. มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.70	0.91	มากที่สุด
4. มีการประเมินผลงานผู้บริหารทุกปีของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.59	1.03	มากที่สุด
5. มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.52	0.99	มากที่สุด
6. มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.52	0.99	มากที่สุด
7. มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ	4.52	0.99	มากที่สุด

ตารางที่ 4-7 แสดงถึงเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วยเกณฑ์คุณภาพจำนวน 7 ข้อ ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมมากที่สุดครบ 7 ข้อ

ตารางที่ 4-8 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ เรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ

เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ	Md	IR	ระดับ ความ เหมาะสม
1. มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบของคณะทำงาน	4.87	0.91	มากที่สุด
2. มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า	4.86	0.62	มากที่สุด

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ	Md	IR	ระดับ
			ความเหมาะสม
3. มีการจัดสรรงบประมาณการผลิตโดยดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตแต่ละรายการ	4.86	0.62	มากที่สุด
4. มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้	4.79	0.76	มากที่สุด
5. มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต	4.79	0.76	มากที่สุด
6. มีการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล	4.79	0.80	มากที่สุด
7. มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	4.75	0.74	มากที่สุด
8. มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน	4.75	0.85	มากที่สุด
9. มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต	4.75	0.85	มากที่สุด
10. มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม	4.75	0.88	มากที่สุด
11. มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ	4.65	0.96	มากที่สุด
12. มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	4.65	0.96	มากที่สุด
13. มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล	4.65	0.96	มากที่สุด
14. มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล	4.65	0.96	มากที่สุด
15. มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน	4.59	0.96	มากที่สุด
16. มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน	4.52	0.99	มากที่สุด
17. มีการจัดประชุมทีมงานอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง	4.39	1.03	มาก
18. มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทาง การสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	4.36	1.08	มาก
19. มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม	4.26	1.17	มาก
20. มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษาโดยเน้นในรูปแบบสารบันเทิงตามความเหมาะสม	3.92	0.81	มาก

ตารางที่ 4-8 แสดงถึงเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ ประกอบไปด้วยเกณฑ์คุณภาพจำนวน 20 ข้อ ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 16 ข้อ และมีระดับความเหมาะสมมาก 4 ข้อ

ตารางที่ 4-9 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านทรัพยากรบุคคลเรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ

เกณฑ์คุณภาพด้านทรัพยากรบุคคล	Md	IR	ระดับ
			ความเหมาะสม
1. มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร	4.87	0.91	มากที่สุด
2. มีการวางแผนในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงาน อย่างเป็นระบบ	4.83	0.63	มากที่สุด
3. มีการทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่อง	4.83	0.63	มากที่สุด
4. มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพของบุคลากร	4.83	0.62	มากที่สุด
5. มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) ของบุคลากร	4.75	0.85	มากที่สุด
6. มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จาก ภายนอกที่สนับสนุนสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	4.59	0.96	มากที่สุด
7. มีการกำหนดคุณวุฒิที่ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ	4.52	1.09	มากที่สุด
8. มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ งานที่รับผิดชอบ	4.44	1.04	มาก
9. มีการจัดโครงการฝึกอบรม โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพ มาให้ความรู้ภายในสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	4.44	1.04	มาก

ตารางที่ 4-9 แสดงถึงเกณฑ์คุณภาพสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านทรัพยากรบุคคล ประกอบไปด้วยเกณฑ์คุณภาพจำนวน 9 ข้อ ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 7 ข้อ และมีระดับความเหมาะสมมาก 2 ข้อ

ตารางที่ 4-10 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านผู้เปิดรับ เรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ

เกณฑ์คุณภาพด้านผู้เปิดรับ	Md	IR	ระดับ ความ เหมาะสม
1. มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี	4.75	0.76	มากที่สุด
2. เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง	4.70	0.96	มากที่สุด
3. มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.65	0.96	มากที่สุด
4. ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว	4.59	1.03	มากที่สุด
5. มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ	4.44	1.04	มาก
6. มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	4.38	0.99	มาก
7. มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ	4.38	0.99	มาก
8. มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)	4.29	1.05	มาก

ตารางที่ 4-10 แสดงถึงเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านผู้เปิดรับ ประกอบไปด้วยเกณฑ์คุณภาพจำนวน 8 ข้อ ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า มีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 4 ข้อ และมีระดับความเหมาะสมมาก 4 ข้อ

ตารางที่ 4-11 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านการประเมินผล เรียงลำดับข้อความที่มีค่ามัธยฐานสูงสุดตามลำดับ

เกณฑ์คุณภาพด้านการประเมินผล	Md	IR	ระดับ ความ เหมาะสม
1. มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.87	0.91	มากที่สุด
2. มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.79	0.76	มากที่สุด
3. มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษารับทราบ	4.79	0.76	มากที่สุด

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพด้านการประเมินผล	Md	IR	ระดับ ความ เหมาะสม
4. มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ	4.79	0.76	มากที่สุด
5. ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังรายการออกอากาศ	4.65	0.96	มากที่สุด
6. ทำการประเมินผลในภาพรวมก่อนรายการออกอากาศ	4.24	1.00	มาก

ตารางที่ 4-11 แสดงถึงเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาด้านการประเมินผล ประกอบไปด้วยเกณฑ์คุณภาพจำนวน 6 ข้อ ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 5 ข้อ และมีระดับความเหมาะสมมาก 1 ข้อ

สรุปผลการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายทั้ง 3 รอบ พบว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามี 5 ด้าน ครบจำนวน 50 ข้อ ผ่านเกณฑ์ คือค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 และผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่ามีเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน 4.50-5.00) จำนวน 39 ข้อ มีความเหมาะสมระดับมาก (ค่ามัธยฐาน 3.50-4.49) จำนวน 22 ข้อดังที่แสดงในตารางที่ 4-12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-12 จำนวนร้อยละของเกณฑ์คุณภาพ แสดงรายข้อย่อยในระดับมากที่สุดและมากตามด้านต่าง ๆ ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	เกณฑ์คุณภาพรายข้อย่อย	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก
1. ด้านการบริหารจัดการ	7	7	-
2. ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ	20	16	4
3. ด้านทรัพยากรบุคคล	9	7	2
4. ด้านผู้เปิดรับ	8	4	4
5. ด้านการประเมินผล	6	5	1
รวม	50	39	11
ร้อยละ	100	78	22

4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

4.3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์แสดงเป็นตารางที่ 4-13 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	305	61.0
หญิง	195	39.0
รวม	500	100.0
อายุ		
20-29 ปี	119	23.8
30-39 ปี	150	30.0
40-49 ปี	120	24.0
50 ปี ขึ้นไป	111	22.2
รวม	500	100.0
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	312	62.4
ปริญญาโท	166	33.2
ปริญญาเอก	8	1.6
อื่น ๆ	14	2.8
รวม	500	100.0
ตำแหน่ง		
ผู้บริหารงาน	42	8.4
หัวหน้างาน	104	20.8
ผู้ปฏิบัติงาน	354	70.8
รวม	500	100.0
ระยะเวลาการทำงาน		
1-5 ปี	173	34.6
6-10 ปี	88	17.6
11-15 ปี	67	13.4
15 ปี ขึ้นไป	172	34.4
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4-13 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.0 และเพศหญิง ร้อยละ 39.0 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 30.0 รองลงมาได้แก่ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 24.0 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 23.8 และ อายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 22.2 วุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.4 รองลงมาได้แก่ ปริญญาโท ร้อยละ 33.2 วุฒิการศึกษาอื่น ๆ ร้อยละ 2.8 และ ปริญญาเอก ร้อยละ 1.6 ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 70.8 รองลงมาได้แก่ หัวหน้างาน ร้อยละ 20.8 และ ผู้บริหารงาน ร้อยละ 8.4 และ ระยะเวลาการทำงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.6 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 34.4 ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 17.6 และ ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี ร้อยละ 13.4

4.3.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมดังนี้

ตารางที่ 4-14 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเหมาะสม
1. การบริหารจัดการ (Administration) ของสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา			
1.1 แผนงานการบริหารจัดการโดยรวมขอสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา	3.78	.91	มาก
1.1.1 มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา	3.91	.97	มาก
1.1.2 มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา	3.75	.99	มาก
1.1.3 มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา	3.71	1.01	มาก
1.2 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา	3.73	.98	มาก
1.2.1 มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ	3.79	1.03	มาก
1.2.2 มีการประเมินผลงานผู้บริหารสถานีโอทศศนดิจิทัลทางการศึกษา ทุก 2 ปี	3.69	1.04	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเหมาะสม
1.3 การควบคุมคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.78	.95	มาก
1.3.1 มีระบบควบคุมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับทางการบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.80	.98	มาก
1.3.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.77	1.02	มาก
เฉลี่ยรวม	3.77	.87	มาก
2. การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ (Television Program/ Production) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
2.1 การวางแผนการผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.84	.88	มาก
2.1.1 มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่างๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า	3.90	1.01	มาก
2.1.2 มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ	3.91	.95	มาก
2.1.3 มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	3.88	.97	มาก
2.1.4 มีการจัดการประชุมทีมงานตามความเหมาะสมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	3.76	1.01	มาก
2.1.5 มีการจัดสรรงบประมาณการผลิต โดยดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตในแต่ละครั้ง	3.78	1.05	มาก
2.2 เนื้อหารายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.92	.81	มาก
2.2.1 มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน	3.89	.89	มาก
2.2.2 มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้	3.94	.90	มาก
2.2.3 มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความถูกต้องใหม่ทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม	3.95	.94	มาก
2.2.4 มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษา ในรูปแบบสารบันเทิงตามความเหมาะสม	3.90	.98	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเหมาะสม
2.3 บทบาทของคณะทำงานในการผลิตรายการโดยรวม	3.77	.88	มาก
2.3.1 มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล	3.81	1.01	มาก
2.3.2 มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน	3.79	.96	มาก
2.3.3 มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน	3.75	.98	มาก
2.3.4 มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน	3.75	1.00	มาก
2.4 เทคโนโลยีการผลิต	3.98	.86	มาก
2.4.1 มีการใช้วัตถุอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล	4.01	.94	มาก
2.4.2 มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล	3.94	.99	มาก
2.4.3 มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต	4.02	.97	มาก
2.4.4 มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต	4.07	.98	มาก
2.4.5 มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทาง การสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	3.97	.99	มาก
2.4.6 มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม	3.84	1.04	มาก
2.4.7 มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	4.02	.99	มาก
เฉลี่ยรวม	3.89	.79	มาก
3. ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
3.1 การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน	3.86	.97	มาก
3.1.1 มีการวางแผนในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ	3.87	1.02	มาก
3.1.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	3.85	1.00	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโอทศน์ศนิจิตัลทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเหมาะสม
3.2 คุณสมบัติของบุคลากรประจำสถานีโอทศน์ศนิจิตัลทางการศึกษา	3.83	.90	มาก
3.2.1 มีการกำหนดคุณวุฒิที่หลากหลาย (สหวิทยาการ) ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ	3.85	1.03	มาก
3.2.2 มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร	3.79	.96	มาก
3.2.3 มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) นอกเหนือจากคุณวุฒิ ประสบการณ์ และผลงานของบุคลากร	3.82	.99	มาก
3.2.4 มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของบุคลากรประจำสถานีโอทศน์ศนิจิตัล	3.88	.97	มาก
3.3 กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคคล	3.73	.95	มาก
3.3.1 มีการจัดโครงการให้ความรู้ต่าง ๆ ทางด้านวิชาชีพ ภายในสถานีโอทศน์ศนิจิตัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	3.76	1.02	มาก
3.3.2 มีการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีโอทศน์ศนิจิตัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	3.72	1.01	มาก
3.3.3 มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	3.72	1.06	มาก
เฉลี่ยรวม	3.80	.87	มาก
4. ผู้เปิดรับ (Audience) ของสถานีโอทศน์ศนิจิตัลทางการศึกษา			
4.1 การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ	3.74	.99	มาก
4.1.1 มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	3.72	1.04	มาก
4.1.2 มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี	3.78	1.04	มาก
4.2 การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ	3.78	1.01	
4.2.1 มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการ เป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.80	1.03	มาก
4.2.2 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ	3.77	1.07	มาก

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเหมาะสม
4.3 การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ	3.76	.99	มาก
4.3.1 เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง	3.76	1.03	มาก
4.3.2 ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว	3.76	1.03	มาก
4.4 การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ	3.73	.99	มาก
4.4.1 มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ	3.76	1.01	มาก
4.4.2 มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และทางด้านอื่น ๆ	3.70	1.06	มาก
เฉลี่ยรวม	3.75	.92	มาก
5. การประเมินผล (Evaluation) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
5.1 การประเมินผลอย่างเป็นระบบของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.80	.93	มาก
5.1.1 ทำการประเมินผลในภาพรวมเบื้องต้นก่อนรายการออกอากาศ	3.78	.96	มาก
5.1.2 ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังจากรายการออกอากาศแล้ว	3.77	.99	มาก
5.1.3 มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.85	1.04	มาก
5.1.4 มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ	3.81	1.04	มาก
5.2 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.78	1.03	มาก
5.2.1 มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	3.79	1.06	มาก
5.2.2 มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ	3.77	1.07	มาก
เฉลี่ยรวม	3.79	.93	มาก
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	3.82	.80	มาก

จากตารางที่ 4-14 แสดงความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย ในภาพรวมเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = .80)

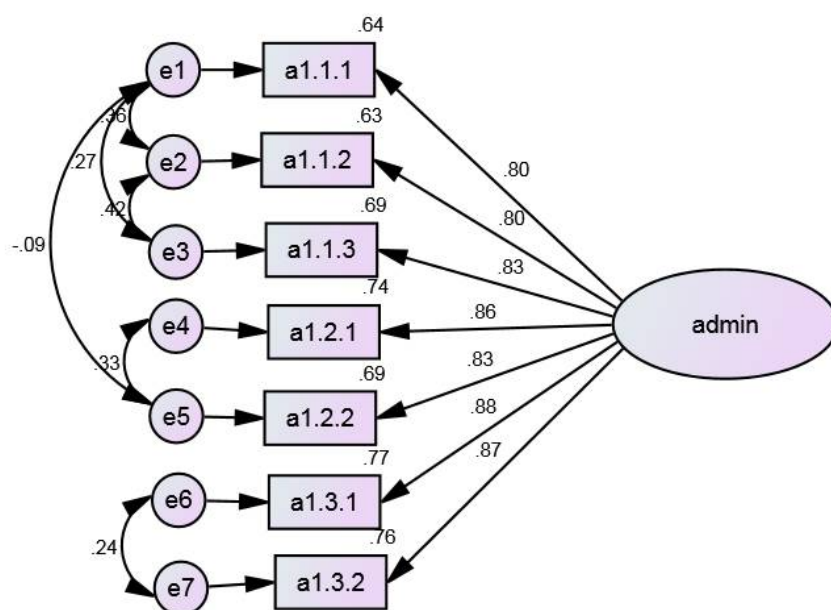
4.3.3 ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบยืนยันความถูกต้องของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยกำหนดค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) ที่ .50 (Hair, 1998) ขึ้นไป ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 4-15 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาด้านการบริหารจัดการ

ด้าน	ข้อ	เกณฑ์คุณภาพ	Factor Loading
การบริหารจัดการ	1.1.1	มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	0.80
	1.1.2	มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	0.80
	1.1.3	มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	0.83
	1.2.1	มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ	0.86
	1.2.2	มีการประเมินผลงานผู้บริหารสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา ทุก 2 ปี	0.83
	1.3.1	มีระบบควบคุมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับทางการบริหารจัดการของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	0.88
	1.3.2	มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา	0.87

จากตารางที่ 4-15 พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละข้อ สรุปได้ว่า ด้านการบริหารจัดการมีค่ามากครบ จำนวน 7 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.80–0.88 ซึ่งสามารถเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาได้ซึ่งสอดคล้องกับภาพที่ 4-1 ผลวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Administration) ซึ่งมีองค์ประกอบ 7 ตัว ได้แก่ มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา (a1.1.1) มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีวิจัยเทคโนโลยี

ดิจิทัลทางการศึกษา (a1.1.2) มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (a1.1.3) มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ (a1.2.1) มีการประเมินผลงานผู้บริหารสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ทุก 2 ปี (a1.2.2) มีระบบควบคุมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับทางการบริหารจัดการของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (a1.3.1) และมีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (a1.3.2) ดังนี้



$$\chi^2 = 8.921, df = 8, P\text{-value} = .349, RMSEA = .015,$$

$$\chi^2/df = 1.115, AGFI = .995$$

ภาพที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านการบริหารจัดการ

ภาพที่ 4-1 พบว่า โครงสร้างด้านการบริหารจัดการมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 8.921 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 8 ค่า P -value เท่ากับ .349 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .995 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .015 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.80 - 0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-16 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ

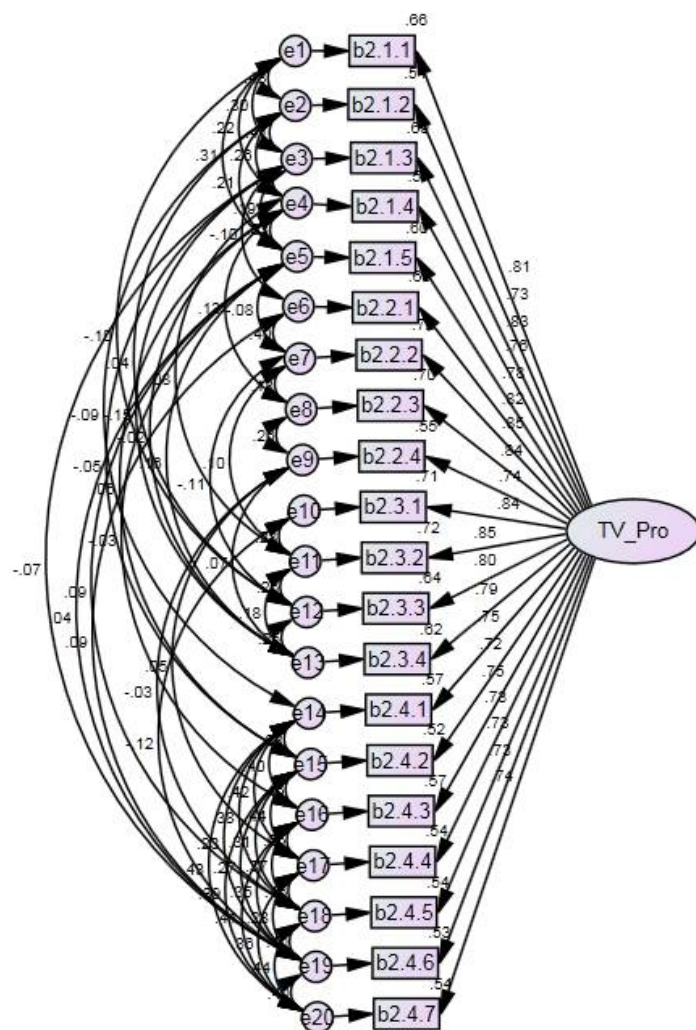
ด้าน	ข้อ	เกณฑ์คุณภาพ	Factor Loading
การจัด ผัง รายการ/ ผลิต รายการ	2.1.1	มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่างๆ อย่างเป็นระบบไว้อย่างล่วงหน้า	0.81
	2.1.2	มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ	0.73
	2.1.3	มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	0.88
	2.1.4	มีการจัดการประชุมทีมงานตามความเหมาะสมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	0.76
	2.1.5	มีการจัดสรรงบประมาณการผลิต โดยดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตในแต่ละครั้ง	0.78
	2.2.1	มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน	0.82
	2.2.2	มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้	0.85
	2.2.3	มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความถูกต้อง ใหม่นั่นต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม	0.84
	2.2.4	มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษา ในรูปแบบสาระบันเทิงตามความเหมาะสม	0.74
	2.3.1	มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล	0.84
	2.3.2	มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน	0.85
	2.3.3	มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน	0.80
	2.3.4	มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน	0.79

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	เกณฑ์คุณภาพ	Factor Loading
การจัด ผัง รายการ/ ผลิต รายการ	2.4.1	มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล	0.75
	2.4.2	มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล	0.72
	2.4.3	มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต	0.76
	2.4.4	มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต	0.78
	2.4.5	มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทางการสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	0.73
	2.4.6	มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม	0.72
	2.4.7	มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	0.74

จากตารางที่ 4-16 พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละข้อ สรุปได้ว่า ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการมีค่ามากครบ จำนวน 20 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.72–0.88 ซึ่งสามารถเป็นเกณฑ์คุณภาพ สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาได้ซึ่งสอดคล้องกับภาพที่ 4-2 ผลวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ (Television Program/ Production) ซึ่งมีองค์ประกอบ 20 ตัว ได้แก่ มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า (b2.1.1) มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ (b2.1.2) มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน (e2.1.3) มีการจัดการประชุมทีมงานตามความเหมาะสมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (b2.1.4) มีการจัดสรรงบประมาณการผลิตโดยดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตในแต่ละครั้ง (b2.1.5) มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน (b2.2.1) มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ไว้ไว้ (b2.2.2) มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความถูกต้อง ใหม่ทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม (b2.2.3) มีการนำเสนอเนื้อหาด้านการศึกษา ในรูปแบบสาระบันเทิงตามความเหมาะสม (b2.2.4) มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล (b2.3.1) มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน (b2.3.2) มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน (b2.3.3) มีการ

กำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน (b2.3.4) มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล (b2.4.1) มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล (b2.4.2) มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต (b2.4.3) มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต (b2.4.4) มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทางการสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก (b2.4.5) มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม (b2.4.6) และมีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล (b2.4.7) ดังนี้



$$\chi^2 = 129.039, df = 109, P\text{-value} = .092, RMSEA = .019,$$

$$\chi^2/df = 1.184, AGFI = .976$$

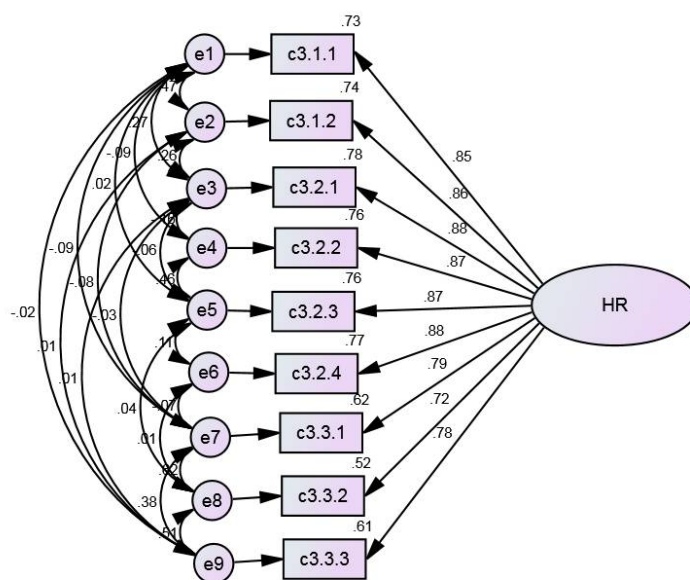
ภาพที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านการจัดผังรายการ/
ผลิตรายการ

ภาพที่ 4-2 พบว่า โครงสร้างด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 129.039 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 109 ค่า P -value เท่ากับ .092 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .976 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .019 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดในระหว่าง 0.72-0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-17 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้านทรัพยากรบุคคล

ด้าน	ข้อ	เกณฑ์คุณภาพ	Factor Loading
ทรัพยากรบุคคล	3.1.1	มีการวางแผนในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ	0.85
	3.1.2	มีการทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	0.86
	3.2.1	มีการกำหนดคุณวุฒิที่หลากหลาย (สหวิทยาการ) ที่ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ	0.88
	3.2.2	มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร	0.87
	3.2.3	มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) นอกเหนือจากคุณวุฒิ ประสบการณ์ และผลงานของบุคลากร	0.87
	3.2.4	มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของบุคลากรประจำสถานีฯ	0.88
	3.3.1	มีการจัดโครงการให้ความรู้ต่าง ๆ ทางด้านวิชาชีพ ภายในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	0.79
	3.3.2	มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	0.72
	3.3.3	มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	0.78

ตารางที่ 4-17 พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละข้อ สรุปได้ว่า ด้านทรัพยากรบุคคลมีค่ามากครบ จำนวน 9 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.72 – 0.88 ซึ่งสามารถเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับภาพที่ 4-3 ผลวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ซึ่งมีองค์ประกอบ 9 ตัว ได้แก่ มีการวางแผนท้ในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ (c3.1.1) การทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (c3.1.2) มีการกำหนดคุณวุฒิที่หลากหลาย (สหวิทยาการ) ที่ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ (c3.2.1) มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร (c3.2.2) มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่นๆ ทางอาชีพ (Professional) นอกเหนือจากคุณวุฒิ ประสบการณ์ และผลงานของบุคลากร (c3.2.3) มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของบุคลากรประจำสถานีฯ (c3.2.4) มีการจัดโครงการให้ความรู้ต่างๆ ทางด้านวิชาชีพ ภายในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง (c3.3.1) มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง (c3.3.2) และมีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ (c3.3.3) ดังนี้



$$\chi^2 = 10.498, df = 6, P\text{-value} = .105, RMSEA = .039,$$

$$\chi^2/df = 1.750, AGFI = .995$$

ภาพที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านทรัพยากรบุคคล

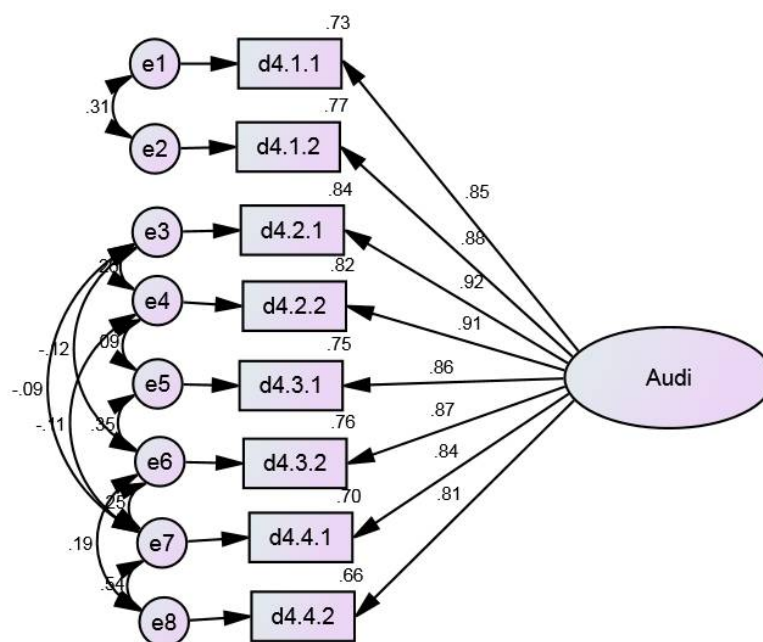
ภาพที่ 4-3 พบว่า โครงสร้างด้านทรัพยากรบุคคลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 10.498 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 6 ค่า P -value เท่ากับ .105 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .995 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .039 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.72-0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-18 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้านผู้เปิดรับ

ด้าน	ข้อ	เกณฑ์คุณภาพ	Factor Loading
ผู้เปิดรับ	4.1.1	มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	0.85
	4.1.2	มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี	0.88
	4.2.1	มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	0.92
	4.2.2	มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ	0.91
	4.3.1	เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง	0.86
	4.3.2	ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว	0.87
	4.4.1	มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ	0.84
	4.4.2	มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และทางด้านอื่น ๆ	0.81

ตารางที่ 4-18 พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละข้อ สรุปได้ว่า ด้านผู้เปิดรับมีค่ามากครบ จำนวน 8 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.81-0.92 ซึ่งสามารถเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับภาพที่ 4-4 ผลวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านผู้

เปิดรับ (Audience) ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ตัว ได้แก่ มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (d4.1.1) มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี (d4.1.2) มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ (d4.2.1) มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ (d4.2.2) เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง (d4.3.1) ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว (d4.3.2) มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ (d4.4.1) และมีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และทางด้านอื่น ๆ (d4.4.2) ดังนี้



$$\chi^2 = 16.128, df = 10, P\text{-value} = .096, RMSEA = .035,$$

$$\chi^2/df = 1.613, AGFI = .992$$

ภาพที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านผู้เปิดรับ

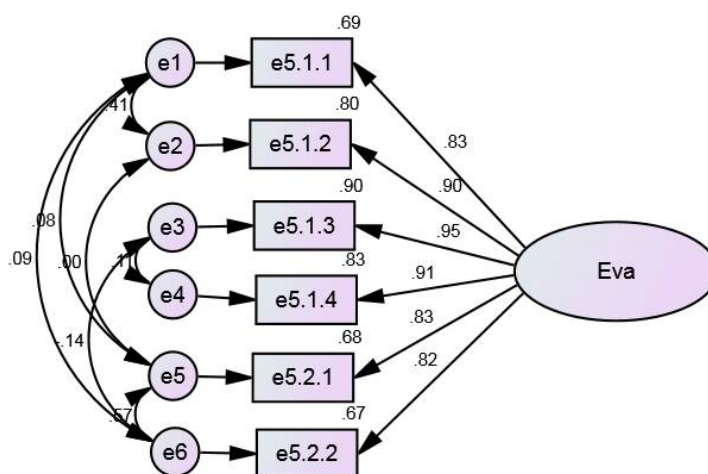
ภาพที่ 4-4 พบว่า โครงสร้างด้านผู้เปิดรับมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 16.128 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 10 ค่า P -value เท่ากับ .035 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .992 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .035 ส่วนค่า

น้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.81–0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-19 ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาด้านการประเมินผล

ด้าน	ข้อ	เกณฑ์คุณภาพ	Factor Loading
การประเมินผล	5.1.1	ทำการประเมินผลในภาพรวมเบื้องต้นก่อนรายการออกอากาศ	0.83
	5.1.2	ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังจากรายการออกอากาศแล้ว	0.90
	5.1.3	มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	0.95
	5.1.4	มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ	0.91
	5.2.1	มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	0.83
	5.2.2	มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ	0.82

ตารางที่ 4-19 พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละข้อ สรุปได้ว่า ด้านการประเมินผลมีค่ามากครบ จำนวน 6 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.82–0.95 ซึ่งสามารถเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับภาพที่ 4-5 ผลวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านประเมินผล (Evaluation) ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ตัว ได้แก่ ทำการประเมินผลในภาพรวมเบื้องต้นก่อนรายการออกอากาศ (e5.1.1) ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังจากรายการออกอากาศแล้ว (e5.1.2) มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (e5.1.3) มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ (e5.1.4) มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (e5.2.1) และมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ (e5.2.2) ดังนี้



$$\chi^2 = .945, df = 2, P\text{-value} = .624, RMSEA = .000,$$

$$\chi^2/df = .472, AGFI = .999$$

ภาพที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านประเมินผล

ภาพที่ 4-5 พบว่า โครงสร้างด้านประเมินผลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ .945 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 ค่า P -value เท่ากับ .624 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .999 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .000 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.82-0.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลการประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ผู้วิจัยนำเสนอสำหรับตอนที่ 4 คือ การประเมินความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยโดยใช้แบบประเมินรับรองความเหมาะสมเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาจำนวน 10 คน วิเคราะห์หาจำนวน ค่าร้อยละ ของความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ออกมาเป็นผลแสดงในตารางที่ 4-20 ดังนี้

ตารางที่ 4-20 ผลการประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
ในประเทศไทย

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. การบริหารจัดการ (Administration) ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.1 แผนงานการบริหารจัดการโดยรวมของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.1.1 มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	10	100	0.00
1.1.2 มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	10	100	0.00
1.1.3 มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	10	100	0.00
1.2 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.2.1 มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ	10	100	0.00
1.2.2 มีการประเมินผลงานผู้บริหารสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ทุก 2 ปี	10	100	0.00
1.3 การควบคุมคุณภาพของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.3.1 มีระบบควบคุมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับทางการบริหารจัดการของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	10	100	0.00
1.3.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	10	100	0.00
2. การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ (Television Program/Production) ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
2.1 การวางแผนการผลิตรายการของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
2.1.1 มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่างๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า	10	100	0.00
2.1.2 มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ	10	100	0.00
2.1.3 มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	10	100	0.00

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2.1.4 มีการจัดการประชุมทีมงานตามความเหมาะสม อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	10	100	0.00
2.1.5 มีการจัดสรรงบประมาณการผลิต โดยดูแล งบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตในแต่ละ ครั้ง	10	100	0.00
2.2 เนื้อหารายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทาง การศึกษา			
2.2.1 มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสม สำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน	10	100	0.00
2.2.2 มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสม กับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้	10	100	0.00
2.2.3 มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความถูกต้อง ใหม่ทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม	10	100	0.00
2.2.4 มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษา ในรูปแบบ สารบันเทิงตามความเหมาะสม	10	100	0.00
2.3 บทบาทของคณะทำงานในการผลิตรายการโดยรวม			
2.3.1 มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วย ระบบดิจิทัล	10	100	0.00
2.3.2 มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการ ในรูปแบบคณะทำงาน	10	100	0.00
2.3.3 มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน	10	100	0.00
2.3.4 มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความ ถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน	10	100	0.00
2.4 เทคโนโลยีการผลิต			
2.4.1 มีการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วย ระบบดิจิทัล	10	100	0.00
2.4.2 มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบ ดิจิทัล	10	100	0.00
2.4.3 มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต	10	100	0.00
2.4.4 มีระบบการรับข้อมูลเพื่อที่สามารถดูรายการ ย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต	10	100	0.00
2.4.5 มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้ง ทางสารสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	10	100	0.00

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2.4.6 มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม	10	100	0.00
2.4.7 มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	10	100	0.00
3. ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
3.1 การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน			
3.1.1 มีการวางแผนในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ	10	100	0.00
3.1.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	10	100	0.00
3.2 คุณสมบัติของบุคลากรประจำสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
3.2.1 มีการกำหนดคุณสมบัติที่หลากหลาย (สหวิทยาการ) ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่างๆ	10	100	0.00
3.2.2 มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร	10	100	0.00
3.2.3 มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) นอกเหนือจากคุณสมบัติ ประสบการณ์ และผลงานของบุคลากร	10	100	0.00
3.2.4 มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของบุคลากรประจำสถานีฯ	10	100	0.00
3.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
3.3.1 มีการจัดโครงการให้ความรู้ต่าง ๆ ทางด้านวิชาชีพภายในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	10	100	0.00
3.3.2 มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	10	100	0.00
3.3.3 มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	10	100	0.00
4. ผู้เปิดรับ (Audience) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
4.1 การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ			
4.1.1 มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	10	100	0.00

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4.1.2 มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี	10	100	0.00
4.2 การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ			
4.2.1 มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	10	100	0.00
4.2.2 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ	10	100	0.00
4.3 การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ			
4.3.1 เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง	10	100	0.00
4.3.2 ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว	10	100	0.00
4.4 การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ			
4.4.1 มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ	10	100	0.00
4.4.2 มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และทางด้านอื่น ๆ	10	100	0.00
5. การประเมินผล (Evaluation) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
5.1 การประเมินผลอย่างเป็นระบบของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
5.1.1 ทำการประเมินผลในภาพรวมเบื้องต้นก่อนรายการออกอากาศ	10	100	0.00
5.1.2 ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังจากรายการออกอากาศแล้ว	10	100	0.00
5.1.3 มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	10	100	0.00
5.1.4 มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ	10	100	0.00
5.2 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
5.2.1 มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	10	100	0.00

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

รายการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
5.2.2 มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ	10	100	0.00

ตารางที่ 4-20 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับสถานีสื่อทัศนศึกษาทางการศึกษาในประเทศไทย พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 คนเห็นด้วยกับเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อทัศนศึกษาทางการศึกษาในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 100 และผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 คน ได้รับรองความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อทัศนศึกษาทางการศึกษาว่าสามารถนำไปใช้ได้จริง

ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

4.4.1 ความคิดเห็น

เกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อทัศนศึกษาในประเทศไทยนี้ มีความครอบคลุม และเหมาะสมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านผู้เปิดรับ และด้านการประเมินผล ที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของทางสถานีให้ได้มาตรฐานต่อไป

การนำเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อทัศนศึกษาในประเทศไทยไปใช้จริงนับว่ามีคุณประโยชน์ต่อทางสถานีและผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพตามหลักในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดผังรายการ/การผลิตรายการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านผู้เปิดรับ และด้านการประเมินผล ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพได้มาตรฐาน โดยหวังว่าจะส่งผลให้ผู้เปิดรับ ผู้รับบริการได้เกิดการเรียนรู้ สร้างค่านิยมหลักพัฒนาตน มีความคิดก้าวหน้า ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข เป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของประเทศต่อไป

อีกทั้งยังเป็นประโยชน์สำหรับ กสท./กสทช. ในการนำมาปรับใช้เป็นเกณฑ์เพื่อพิจารณาคุณสมบัติในการคัดเลือกผู้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ และประกอบกิจการที่วีบริการสาธารณะต่อไป

เกณฑ์คุณภาพสถานีฯ ถือว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพิจารณาเรื่องคุณภาพได้อย่างเหมาะสมใช้งานได้จริง แต่อีกมุมมองหนึ่งที่น่าสนใจ คือการจัดคุณภาพจากผลผลิตของสถานีฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีสื่อทัศนศึกษา ซึ่งผลผลิตหมายถึง การพิจารณาผู้ชม ว่ามีองค์ความรู้หรือเข้าถึงเนื้อหาของสถานีและปรับประยุกต์ใช้ได้หรือไม่

ดังนั้นจึงน่าสนใจศึกษาเพิ่มเติมเรื่องเครื่องมือชี้วัดการพิจารณาผลผลิตหรือผู้ชมเป็นการต่อไป พิจารณาแล้วเห็นว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อทัศนศึกษาทางการศึกษามีความเหมาะสมและมีรายละเอียดครบถ้วนสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวิจัยเป็นอย่างดี

งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงโทรทัศน์เพื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุคสมัยมากขึ้น

4.4.2 ข้อเสนอแนะ

4.4.2.1 ควรมีโครงสร้างการบริหารที่เป็นอิสระจากการเมือง ตามแนวคิดทีวีบริการสาธารณะ

4.4.2.2 มีการนำเสนอเนื้อหาและผังรายการ เพื่อการศึกษาที่สอดคล้องกับยุคสมัย เหมาะกับกลุ่มวัยรุ่น

4.4.2.3 มีการทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับค่าใช้จ่าย ในกรณีจะขอใบอนุญาตทีวีบริการสาธารณะ

4.4.2.4 ควรใช้สื่อใหม่ อาทิ Social Media มาเป็นประโยชน์ในการเผยแพร่สถานีและเนื้อหา

4.4.2.5 ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร อาทิ Infographic ให้เป็นประโยชน์สำหรับการนำเสนอผ่านทีวี

4.4.2.6 ควรเน้น กระบวนการคัดเลือกบุคคลที่โปร่งใสตรวจสอบได้

4.4.2.7 น่าจะมีกระบวนการกำกับประเมินและมีการกำหนดบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติ

4.4.2.8 มีกระบวนการสอบสวนและลงโทษผู้ปฏิบัติผิดจริยธรรม

4.4.2.9 ควรเพิ่มด้านการประเมินด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติเข้าไปเป็นส่วนของการรับคนเข้ามาทำงาน

4.4.2.10 มีระบบปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียนของผู้เปิดรับ

4.4.2.11 มีการปรับปรุงจากผลการประเมิน

4.4.2.12 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาควรมีการนำผลการวิจัยมาปรับปรุง หรือพัฒนาสถานีโทรทัศน์ฯ

4.4.2.13 ควรเพิ่มเติมว่าการรายงานผลการประเมินเพื่อการพัฒนา ไม่ใช่เพื่อให้บุคลากรรับทราบ

4.4.2.14 การผลิตรายการโทรทัศน์เป็นเรื่องใหญ่มากเพราะประกอบไปด้วยทีมงานหลายประเภท ทั้งนี้ก็ออกแบบรายการโทรทัศน์ ผู้กำกับรายการ ช่างเทคนิคในการถ่ายทำ ช่างเทคนิคด้านเสียง ช่างตัดต่อ ช่างเทคนิคในการทำกราฟิก และอื่น ๆ

4.4.2.15 ก่อนการจัดทำโครงการให้ความรู้ต่าง ๆ ทางด้านวิชาชีพภายในสถานีโทรทัศน์ ควรมีผลการประเมินการผลิต ความคิดเห็นของผู้ชม และผลที่ได้จากการวิจัย มาสังเคราะห์ เพื่อกำหนดเรื่องที่จะให้ความรู้ในการจัดโครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4.4.2.16 ควรมี Concept Path ที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

4.4.2.17 ควรสำรวจพฤติกรรมของผู้เปิดรับ ในการบริโภคโทรทัศน์ดิจิทัล Digital

Content

4.4.2.18 ควรมีการประเมินหาความรู้ความเข้าใจในการจัดทำรายการแต่ละรายการ

4.4.2.19 ควรมีการให้ความรู้ด้านกฎหมายด้านการสื่อสารให้กับบุคลากรในองค์กรได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมด้วย

ผลสรุปภาพรวมจากการศึกษาและวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย จาก 4 ขั้นตอน พบว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยสามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา โดยการจำแนกมาเป็นคะแนน กำหนดให้คะแนนข้อละ 20 คะแนน (50 ข้อ x 20 คะแนน = 1,000 คะแนนเต็ม) ดังแสดงในตารางที่ 4-21 ดังนี้

ตารางที่ 4-21 เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

จำแนกออกมาเป็นคะแนนตามด้านและหัวข้อต่าง ๆ

ด้านและหัวข้อต่าง ๆ/คะแนน		
ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ		140
1.1	แผนงานการบริหารจัดการ (มี 3 ข้อย่อย)	60
1.2	วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร (มี 2 ข้อย่อย)	40
1.3	การควบคุมคุณภาพ (มี 2 ข้อย่อย)	40
ด้านที่ 2 การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ		400
2.1	การวางแผนการผลิตรายการ (มี 5 ข้อย่อย)	100
2.2	เนื้อหารายการ (มี 3 ข้อย่อย)	80
2.3	บทบาทของคณะทำงาน (มี 4 ข้อย่อย)	80
2.4	เทคโนโลยีการผลิต (มี 12 ข้อย่อย)	140
ด้านที่ 3 ทรัพยากรบุคคล		180
3.1	การคัดเลือกบุคคล (มี 2 ข้อย่อย)	40
3.2	คุณสมบัติของบุคลากร (มี 4 ข้อย่อย)	80
3.3	กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (มี 3 ข้อย่อย)	60
ด้านที่ 4 ผู้เปิดรับ		160
4.1	วิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ (มี 2 ข้อย่อย)	40
4.2	การประมาณการการเปิดรับสื่อ (มี 2 ข้อย่อย)	40
4.3	การมีส่วนร่วมในรายการ (มี 2 ข้อย่อย)	40
4.4	การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ (มี 2 ข้อย่อย)	40
ด้านที่ 5 การประเมินผล		120
5.1	ระบบการประเมินผล (มี 4 ข้อย่อย)	80
5.2	การวิจัยเพื่อการพัฒนา (มี 2 ข้อย่อย)	40
คะแนนรวม		1,000

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ (1) สังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (2) พัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (3) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย (4) ประเมินรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดงานวิจัยออกมาเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่งศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดจากผู้ทรงคุณวุฒิใช้วิธีการแบบสัมภาษณ์เจาะลึก และทำการสังเคราะห์เชื่อมโยงระหว่างกรอบทบทวนวรรณกรรมกับสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน จนได้ผลของการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ขั้นตอนที่สองพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้เทคนิคเดลฟายในการทำการวิจัยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 25 คน 3 รอบ เพื่อหาเกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ขั้นตอนที่สามวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับผู้ปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ด้วยแบบสอบถามจำนวน 500 คน

ขั้นตอนที่สี่ประเมินการรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน เพื่อทำการรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยสามารถสรุปผลของการวิจัยแยกออกเป็น 4 ประเด็นได้ดังนี้

5.1.1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

5.1.1.1 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1.1.1 ด้านภาวะผู้นำและการนำองค์กร

5.1.1.1.2 ด้านการจัดผังรายการ

- 5.1.1.1.3 ด้านกระบวนการผลิตและการจัดรายการ
- 5.1.1.1.4 ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล
- 5.1.1.1.5 ด้านการตลาดและความพอใจของกลุ่มเป้าหมาย
- 5.1.1.1.6 ด้านการประเมินผล
- 5.1.1.1.7 ด้านผลการดำเนินงาน

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดิิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์เจาะลึกของผู้ทรงคุณวุฒิสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- 5.1.1.2.1 ด้านงานบริหาร
- 5.1.1.2.2 ด้านการผลิตรายการ/เนื้อหารายการ
- 5.1.1.2.3 ด้านการสื่อสารองค์กร
- 5.1.1.2.4 ด้านกลุ่มเป้าหมาย
- 5.1.1.2.5 ด้านการวิจัย

5.1.1.3 ผลการสังเคราะห์เชื่อมโยงระหว่างกรอบทบทวนวรรณกรรมกับการสัมภาษณ์เจาะลึกของผู้ทรงคุณวุฒิทำให้สรุปได้ว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดิิจิทัลในประเทศไทยประกอบไปด้วย 5 ด้าน ซึ่งได้แก่

- 5.5.1.3.1 ด้านการบริหารจัดการ
- 5.5.1.3.2 ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ
- 5.5.1.3.3 ด้านทรัพยากรบุคคล
- 5.5.1.3.4 ด้านผู้เปิดรับ
- 5.5.4.3.5 ด้านการประเมินผล

5.1.2 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดิิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย
 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดิิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.2.1 เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดิิจิทัลทางการศึกษา ที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นทั้งหมด 5 ด้าน 16 องค์ประกอบ 50 ข้อ คือการบริหารจัดการ การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ ทรัพยากรบุคคล ผู้เปิดรับ และการประเมินมีความเหมาะสมในการเป็นเกณฑ์คุณภาพของสถานีโอททศนดิิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

5.1.2.2 เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททศนดิิจิทัลทางการศึกษา ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเกณฑ์คุณภาพนั้นมี 5 ด้าน ครบจำนวน 50 ข้อ ผ่านเกณฑ์คือค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 โดยแยกเป็น 16 ประเด็นประกอบด้วย (1) แผนงานการบริหารจัดการโดยรวม (2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานีฯ (3) การควบคุมคุณภาพของสถานีฯ (อยู่ในด้านการบริหารจัดการ) (4) การวางแผนการผลิตรายการ (5) เนื้อหารายการ (6) บทบาทของคณะทำงานในการผลิต (7) เทคโนโลยีการผลิต (อยู่ในด้านการจัดผังรายการ/

ผลิตรายการ) (8) การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน (9) คุณสมบัติของบุคลากร (10) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (อยู่ในด้านทรัพยากรบุคคล) (11) การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ (12) การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ (13) การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ (14) การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ (อยู่ในด้านผู้เปิดรับ) (15) การประเมินผลอย่างเป็นระบบ และ (16) การวิจัยและพัฒนาสถานีฯ (อยู่ในด้านการประเมินผล) ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นว่ามีเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่มีความจำเป็นระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน 4.50–5.00) จำนวน 39 ข้อ มีความจำเป็นระดับมาก (ค่ามัธยฐาน 3.50–4.49) จำนวน 22 ข้อ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.3.1 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย พบว่าค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาทั้ง 50 ข้อมีความเหมาะสม โดยค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.827$, S.D. = .801)

5.1.3.2 ผลการทดสอบยืนยันความถูกต้องของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยการกำหนดค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) พบว่ามีค่าสูงกว่า .50 ขึ้นไปทั้ง 50 ข้อ

5.1.3.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

5.1.3.3.1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านการบริหารจัดการ พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 8.921 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 8 ค่า P-value เท่ากับ .349 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .995 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .015 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.80–0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.3.2 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 129.039 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 109 ค่า P-value เท่ากับ .092 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .976 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .019 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย

(Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.72–0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.3.3 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านทรัพยากรบุคคล พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 10.498 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 6 ค่า P-value เท่ากับ .105 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .995 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .039 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.72–0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.3.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านผู้เปิดรับ พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 16.128 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 10 ค่า P-value เท่ากับ .035 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .992 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .035 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.81–0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3.3.5 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านประเมินผล พบว่าโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ .945 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 ค่า P-value เท่ากับ .624 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .999 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .000 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.82–0.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4 ผลการประเมินการรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 คนเห็นด้วยกับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย คิดเป็น ร้อยละ 100 และผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 คน ได้รับรองความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยว่าสามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์ต่อสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

5.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการอภิปรายผลเพื่อให้ได้ผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยสามารถอภิปรายผลของการวิจัยทั้ง 4 ประเด็นได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านผู้เปิดรับ และ ด้านการประเมินผล กล่าวคือ

ประเด็นที่ 1 ด้านการบริหารจัดการของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ในประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่างานบริหารจัดการ ถือเป็นทิศทางการทำงาน เป็นการกำหนด วิสัยทัศน์ การผลักดันนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์การควบคุมเน้นผู้บริหารหรือผู้นำ มีอิทธิพลต่อ การขับเคลื่อนการดำเนินงานทุกอย่างในสถานีสื่อมวลชน สอดคล้องกับ ญัตติฯ (2554) การเน้น กระบวนการทำงานในเรื่องการกำหนดนโยบายและแผนงาน มีกระบวนการทำงานที่ต้องคำนึงถึง การบริหารที่รัดกุมสูง แสดงภารกิจที่ชัดเจนเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนตามเกณฑ์คุณภาพ สถานีสื่อมวลชนดิจิทัลทางการศึกษา อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ญัตติฯ (2555) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผล ต่อความสำเร็จของการดำเนินงานหรือกระจายข่าวสารทำให้ทราบ 7 ประการคือ (1) กลุ่มแกนนำที่ มีความเข้มแข็ง มีจิตอาสา มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และมีความสามัคคี (2) ประชาชน ชาวบ้านเป็นผู้ประกาศข่าวสารชุมชนซึ่งอาศัยความรู้ เป็นศูนย์รวมของคุณค่าและความรู้สึกของ ชุมชน (3) ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับสูง (4) สร้างชุมชนเข้มแข็ง (5) การบริหาร จัดการที่มีประสิทธิภาพ (6) การจัดการกระจายเสียงที่มีประสิทธิภาพ และ (7) มีการวางแผน และการพัฒนาข่าวสารในอนาคต

ประเด็นที่ 2 ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการของเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อมวลชนดิจิทัล ทางการศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ เน้นทาง ด้านเนื้อหาที่สอดคล้องกับความรู้และความบันเทิง โดยต้องอาศัยความหลากหลายของเนื้อหา ความน่าสนใจในการนำเสนอ รวมไปถึงควรคำนึงถึงประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงใน ชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารกิจการสื่อสาร (2556) การเสนอเนื้อหารายการในสื่อวิทยุโทรทัศน์ในปัจจุบัน ที่เน้นความหลากหลายของเนื้อหารายการ โดยต้องมีการจัดสัดส่วนของรายการให้เหมาะสม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดผังรายการ เพื่อให้เข้ากับยุคและสมัยได้อย่างเหมาะสม โดยเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อมวลชนดิจิทัลทางการศึกษา จะสอดคล้องกับ ลักษณะและดำเนิน (2555) ในเรื่องของการจัดและส่งเสริมรายการบน อินเทอร์เน็ตทีวีในประเทศไทย ที่เกี่ยวกับด้านการจัดผังรายการและผลิตรายการ ที่การวิเคราะห์ ข้อมูล ประเภทของเนื้อหารายการ ลักษณะการจัดวางรายการบนหน้าเว็บไซต์ และการจัดวาง ตามองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่ดี

ประเด็นที่ 3 ด้านทรัพยากรบุคคลของเกณฑ์คุณภาพสถานีสื่อมวลชนดิจิทัลทางการศึกษาใน ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรบุคคล เน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีการพัฒนา บุคลากรขององค์กรอยู่ตลอดเวลา สร้างหลักประกันในความยั่งยืน นอกจากนั้นควรเน้นการเปิด ช่องทางในการมีส่วนร่วมในส่วนงานต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ (ญัตติฯ, 2554) การตระหนักถึง ความสำคัญของบุคคลที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร ทั้งนี้เพราะพนักงานสามารถทุ่มเท

ความคิดของตนเพื่อช่วยพัฒนาองค์การให้ดีขึ้น โดยเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา

ประเด็นที่ 4 ด้านผู้เปิดรับของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้เปิดรับ ถือเป็นส่วนหนึ่งของด้านการมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตรายการ เรื่องของการตรวจสอบเนื้อหารายการ และการประเมินประสิทธิภาพการประกอบกิจการ และสามารถเข้าถึงทุกกลุ่มของผู้เปิดรับเพื่อความสำเร็จของสถานี ซึ่งสอดคล้องกับ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารกิจการสื่อสาร (2556) ผลทางการตลาดที่กล่าวไว้ว่าผู้เปิดรับมากย่อมหมายถึงความสำเร็จของสถานี จึงควรที่จะสนับสนุนในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายในเรื่องลักษณะทางประชากรในการพิจารณา โดยเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา และ

ประเด็นที่ 5 ด้านการประเมินผลของเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผล ควรให้ความสำคัญทั้งจากหน่วยงานภายใน จากหน่วยงานภายนอก และจากผู้เปิดรับเพื่อการพัฒนาสถานีวิจัยเทคโนโลยี ทั้งนี้สอดคล้องกับ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารกิจการสื่อสาร (2556) เรื่องที่องค์กรโทรทัศน์ควรมีการประเมินผลการบริหารจากกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของสถานีวิจัยเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มผู้ชม กลุ่มผู้ถือหุ้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญกับจำนวนผู้ชม ผลกระทบจากประชาชน และความเชื่อมโยงของโทรทัศน์ทางการศึกษากับประชาชน

5.2.2 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทยด้วยเทคนิคเดลฟาย พบว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา ที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นทั้งหมด 50 ข้อ 16 องค์ประกอบ 5 ด้าน คือการบริหารจัดการ การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ ทรัพยากรบุคคล ผู้เปิดรับ และการประเมินผลมีความเหมาะสมในการเป็นเกณฑ์คุณภาพของสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย สอดคล้องกับ Jakgreerat, Prachyanun and Pallop (2558) รูปแบบการบริหารคุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย ที่ประกอบไปด้วยด้านการบริหาร ด้านจัดและผลิตรายการ ด้านบุคคล ด้านกลุ่มเป้าหมาย และด้านการประเมิน ซึ่งมีความสัมพันธ์และต่อยอดเพื่อการพัฒนาเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีฯ ได้ต่อไป นอกจากนั้นผู้เชี่ยวชาญยังมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเกณฑ์คุณภาพทั้ง 5 ด้าน ครบจำนวน 50 ข้อ ผ่านเกณฑ์คือค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 ค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 โดยแยกเป็น 16 ประเด็นประกอบด้วย (1) แผนงานการบริหารจัดการโดยรวม (2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานีฯ (3) การควบคุมคุณภาพของสถานีฯ (อยู่ในด้านการบริหารจัดการ) ทั้ง 3 ประเด็นนี้มีทั้งหมด 7 ข้อ มีการจัดทำแผนประจำปี มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปี มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีการประเมินผลงานของผู้บริหาร มีระบบควบคุมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับ และมีการตรวจสอบการบริหารจัดการเป็นระยะ สอดคล้องกับ ศรีไพรและเจษฎาพร (2549) กล่าวถึงการตัดสินใจของผู้บริหารสามารถแบ่ง

ออกเป็น 4 ลักษณะ คือ การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การตัดสินใจเชิงยุทธวิธี การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การตรวจสอบและควบคุม ส่วนเรื่องภาวะผู้นำสอดคล้องกับ ธวัชชัย (2555) ในเรื่ององค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการที่เหมาะสมได้แก่ มีความเข้าใจในทฤษฎีและปรัชญาของหลักสูตร มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะการจัดการเรียนรู้ ริเริ่มและส่งเสริมนวัตกรรม ส่งเสริมให้จัดการเรียนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ มีศักยภาพในการพัฒนางาน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และมีการเรียนรู้ไปตามแผนที่วางไว้ (4) การวางแผนการผลิตรายการ (5) เนื้อหารายการ (6) บทบาทของคณะทำงานในการผลิต (7) เทคโนโลยีการผลิต (อยู่ในด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ) ทั้ง 4 ประเด็นนี้มีทั้งหมด 20 ข้อ ได้แก่มีการจัดทำแผนการผลิตรายการ มีการจัดทำโครงการ มีระบบการประสานงานภายใน มีการจัดการประชุมทีมงาน มีการจัดสรร/ดูแลงบประมาณการผลิต มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการ มีการคัดเลือกเนื้อหา มีการนำเสนอเนื้อหาเน้นความถูกต้อง ในรูปแบบสาระบันเทิง มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นด้วยระบบดิจิทัล มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมเนื้อหารายการจากคณะทำงาน มีการกำหนดรูปแบบของรายการ มีทีมงานเขียนบทตรวจสอบความถูกต้อง มีการใช้วัตถุดิบในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล ใช้ช่างเทคนิคในการผลิต มีเว็บไซต์ของสถานีฯ มีระบบการรับข้อมูลดูรายการย้อนหลัง มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศหลายช่องทาง มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทาง และมีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงด้วยระบบดิจิทัลสอดคล้องกับเรื่องการกำหนดนโยบายในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องของเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารกิจการสื่อสาร (2556) ได้แก่ นโยบายด้านเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้เปิดรับ ด้านความเสี่ยง ด้านบุคคลและด้านการวัดประเมินการดำเนินการขององค์การ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี ที่องค์กรจะต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่าย ระบบการสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ วิธีการเข้าถึงองค์การผ่านทางเว็บไซต์ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้ทั้งที่เป็นบุคลากรภายในและผู้เปิดรับ และสอดคล้องกับ Stanton (2012) ที่กล่าวถึงการพัฒนาของ ICT ในเรื่องที่โทรทัศน์มีการรองรับการสื่อสารแบบตอบกลับ (Feedback) แบบใดในทันทีทันใด เกิดการส่งข้อความสั้นๆ เป็นลักษณะ SMS เพื่อแสดงความคิดเห็นและร่วมกิจกรรมต่างๆ กับทางรายการ โทรทัศน์ถือเป็นการก้าวสู่ความเป็นไฮเทคที่วิวัฒนาการของการชอปปิงออนไลน์หรือใช้สื่อสังคมออนไลน์ในขณะเปิดรับชมโทรทัศน์ (8) การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน (9) คุณสมบัติของบุคลากร (10) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (อยู่ในด้านทรัพยากรบุคคล) ทั้ง 3 ประเด็นนี้มีทั้งหมด 11 ข้อ ได้แก่มีการวางแผนในการคัดเลือก ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดคุณสมบัติที่หลากหลาย (สหวิทยาการ) มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพ มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง มีการจัดโครงการให้ความรู้ มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้อง

สอดคล้องกับเรื่องการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานโดยตรง (Work-Based Learning) ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ตามขั้นตอนของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การในยุคปัจจุบัน ตามความหมายของการจัดการความรู้ของศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์ประเวศ วะสี ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นการค้นพบความรู้ ความชำนาญแฝงเร้นในตัวคน หาทางนำออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ถ่ายทอดการใช้สอยและมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้ใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงตามกาลเทศะ โดยอาศัยความรู้ 2 ประเภทคือ ความรู้ที่ถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่น (Explicit Knowledge) และความรู้เฉพาะบุคคล (Tacit Knowledge) (รัญจวน, 2555) และสอดคล้องกับกับเรื่องการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร ที่กล่าวถึงบุคคลในองค์กรควรมีการรับรู้ถึงระเบียบแบบแผนการปฏิบัติในการทำงาน (สมยศ, 2541) วัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรมที่ควรเน้นได้แก่ 1. เน้นบทบาท โดยมุ่งเน้นตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบที่กำหนดตามโครงสร้างที่องค์กรกำหนดไว้ 2. เน้นงาน ส่งเสริมให้บุคลากรแต่ละคนพัฒนาการใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ 3. เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล ความรู้ความสามารถของบุคคลที่หลากหลายจำเป็น มีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กร 4. เน้นผู้นำ นำการตัดสินใจ นำนโยบาย แนวทาง และแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรลาศึกษาถือเป็นการสร้างความพึงพอใจในอาชีพได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Laar, Edward and Eason (2007) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพหรือการทำงาน ถือเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมไปถึงสอดคล้องกับ อุไรพร และคณะ (2554) ที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย (11) การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ (12) การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ (13) การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ (14) การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ (อยู่ในด้านผู้เปิดรับ) ทั้ง 4 ประเด็นนี้มีทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับ มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับ มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับ มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับ เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการ ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิ ของผู้เปิดรับ มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) สอดคล้องกับ นงนุช (2554) เรื่องความรับผิดชอบของนักกระจายเสียง (Broadcaster's Responsibility) ที่ต้องอาศัยความหลากหลายของมวลชนผู้รับสารมาประกอบการพิจารณาในการจัดรายการสถานีโทรทัศน์ของตน โดยนักกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ทุกคนต้องมีพันธะต่อความรับผิดชอบในวิชาชีพและการใช้ดุลพินิจอย่างมีเหตุผลในการพัฒนา การผลิต และการเลือกรายการ (15) การประเมินผลอย่างเป็นระบบ และ (16) การวิจัยและพัฒนาสถานีฯ (อยู่ในด้านการประเมินผล) ทั้ง 2 ประเด็นนี้มีทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ มีการประเมินผลในภาพรวมก่อนออกอากาศ มีการประเมินผลหลังออกอากาศ มีการประชุมสรุปผลการประเมิน มีการรายงานผลให้รับทราบ การจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อการวิจัย มี

การทำวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ต่อสถานี่ฯ สอดคล้องกับแนวคิดการประเมินผล (สมควร, 2547) ที่เป็นส่วนสำคัญของการวิจัย เพื่อการพัฒนาหลัก อาร์ แอนด์ ดี (Research and Development) ที่กล่าวถึงเรื่องที่ต้องจัดทำแผนการวิจัย และมีการดำเนินตามกระบวนการตามแผนงานที่ได้วางไว้อย่างมีระบบ สรุปและประเมินอย่างน่าเชื่อถือ และมีการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในกรณีศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่ามีเกณฑ์คุณภาพสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่มีความจำเป็นระดับมากที่สุด (ค่ามัธยฐาน 4.50–5.00) จำนวน 39 ข้อ มีความจำเป็นระดับมาก (ค่ามัธยฐาน 3.50–4.49) จำนวน 22 ข้อ

5.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเกณฑ์คุณภาพสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย พบว่าค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = .80) เกณฑ์คุณภาพสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาทั้ง 50 ข้อมีความเหมาะสม ส่วนการทดสอบยืนยันความถูกต้องของเกณฑ์คุณภาพสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) พบว่าค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor Loading) มีค่าสูงกว่า .50 ขึ้นไปทั้ง 50 ข้อ อีกทั้งทั้งพบว่าการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้านการบริหารจัดการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 8.921 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 8 ค่า P-value เท่ากับ .349 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .995 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .015 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.80–0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ สุรพงษ์ (2554) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเงื่อนไขที่ใช้ในการบริหารจัดการ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ประกอบไปด้วย แนววิเคราะห์นโยบายการจัดการ .94 ปัจจัยในการจัดการ .94 แนวทางปรับปรุงการจัดการ .94 ขอบเขตการสื่อสาร .94 และความสามารถเฉพาะตน .94 ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 129.039 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 109 ค่า P-value เท่ากับ .092 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .976 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .019 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.72–0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Paulson (2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการเผยแพร่ระบบโทรทัศน์ดิจิทัลไปสู่โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์พกพาแบบอื่น ๆ ซึ่งตรงกับเทคโนโลยีการผลิตในเกณฑ์คุณภาพสถานี่ฯ ที่มุ่งในการเผยแพร่ในหลาย ๆ ช่องทาง ด้านทรัพยากรบุคคล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 10.498 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 6 ค่า P-value เท่ากับ .105 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .995 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ

(RMSEA) เท่ากับ .039 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.72–0.88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Ellis and Pompli (2002) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องอาศัยปัญหาในด้านการทำงานร่วมกัน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้เปิดรับมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากไค-สแควร์ เท่ากับ 16.128 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 10 P -value เท่ากับ .096 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .992 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า มีน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.81–0.91 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ กิตติ (2555) ที่วิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน (CFA) ในการตรวจความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านประโยชน์และการยอมรับของสังคม ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ตัว ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม การได้รับการยอมรับจากสังคม การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม และการทำงานที่ก่อให้เกิดผลต่อสังคม พบว่ามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากไค-สแควร์ เท่ากับ 1.310 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2 P -value เท่ากับ .519 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .999 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบสรุปได้ว่า มีน้ำหนักปัจจัยระหว่าง 0.46–0.84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านผู้เปิดรับ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 16.128 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 10 ค่า P -value เท่ากับ .035 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .992 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .035 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.81–0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Gottesma and Baum (2013) ที่ศึกษาเรื่องการทำงานของรูปแบบการสแกนเข้าถึงข้อมูลอันรวดเร็วโดยใช้ GR Code ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการเข้าถึงของผู้เปิดรับที่เกี่ยวข้องกับทางสถานีฯ เหมาะสมกับสังคมยุคปัจจุบันที่กำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายอย่างรวดเร็วถือเป็นการช่วยให้เกิดประโยชน์ทางการบริหารจัดการและการทำการตลาดกับกลุ่มของผู้เปิดรับ และสอดคล้องกับ กาญจนา (2547) เรื่องการวิเคราะห์ผู้รับสารในทัศนะที่มองดูผู้รับสารเป็น “ตลาดหรือผู้บริโภค” เพื่อกำหนดทิศทางการผลิตสื่อจึงต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้เปิดรับเป็นสำคัญ และด้านประเมินผล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ .945 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 ค่า P -value เท่ากับ .624 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับค่าแล้ว (AGFI) เท่ากับ .999 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .000 ส่วนค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดระหว่าง 0.82–0.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ณมน (2555) ที่ศึกษาถึงขั้นตอนในการออกแบบ

การเรียนการสอนที่จะต้องมีขั้นการประเมิน เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการ ซึ่งเป็นขั้นที่จะบ่งบอกถึงความสำเร็จ หรือชี้ข้อบกพร่อง ว่าอะไรควรปรับปรุงทั้งนี้อาจทำการประเมินเป็นสรุปภาพรวมได้

5.2.4 ผลการประเมินการรับรองเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่านเห็นด้วยกับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย คิดเป็น ร้อยละ 100 และผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่าน ได้รับรองความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยว่าสามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์ต่อสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศประกอบด้วย 5 ด้าน 50 ข้อ 1,000 คะแนน แยกเป็นด้านการบริหารจัดการ 140 คะแนน ด้านการจัดรายการ/ผลิตรายการ 400 คะแนน ด้านทรัพยากรบุคคล 180 คะแนน ด้านผู้เปิดรับ 160 คะแนน และด้านการประเมินผล 120 คะแนน ดังข้อความของผู้ทรงคุณวุฒิในการแสดงความคิดเห็นในภาพรวมดังต่อไปนี้

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยนี้ มีความครอบคลุม และเหมาะสมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านผู้เปิดรับ และด้านการประเมินผล ที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของ ทางสถานีให้ได้มาตรฐานต่อไป นับว่ามีคุณประโยชน์ต่อทางสถานีและผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Jan, et al.(1996) ที่กล่าวว่าถึงการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมประกอบด้วย 3 ประการคือ (1) การเข้าถึงสื่อ (2) การมีส่วนร่วม และ (3) การจัดการด้วยตนเอง และ สอดคล้องกับ Bordenave (1994) ที่มองการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบของการสื่อสารที่สะท้อนความเท่าเทียม เป็นการเปิดโอกาสในการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารชุมชนและมีโอกาสแสดง ความคิดเห็นมุมมอง สนับสนุนให้กลุ่มบุคคลสามารถตัดสินใจและร่วมมือแก้ปัญหา ตลอดจน การพัฒนาให้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์สำหรับการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) และ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการนำมาปรับใช้ในการเป็นเกณฑ์เพื่อพิจารณาคุณสมบัติในการคัดเลือกผู้รับการจัดสรรคลื่นความถี่ และประกอบกิจการที่ให้บริการสาธารณะต่อไป สอดคล้องกับ สุภิญญา (2558) ในเรื่องของหลักปฏิบัติของกสทช. ที่เน้นเรื่องเกณฑ์คุณภาพโดยอิสระจากการเมืองตามแนวคิดที่ให้บริการสาธารณะ อีกทั้งเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ถือว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพิจารณาเรื่องคุณภาพได้อย่างเหมาะสมใช้งานได้จริง แต่อีกมุมมองหนึ่งที่ น่าสนใจ คือการจัดคุณภาพจากผลผลิตของสถานีฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ซึ่งผลผลิตหมายถึง การพิจารณาผู้ชมว่ามีองค์ความรู้ หรือเข้าถึงเนื้อหาของสถานี และปรับประยุกต์ใช้ได้ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพร (2552) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายนอกส่งผลต่อการบริหารงานสื่อมวลชนที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี (2) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ (3) การเปลี่ยนแปลงทาง

ประชากร (4) การเปลี่ยนแปลงทางด้านสิทธิของพลเมือง และ (5) การแตกตัวของกลุ่มผู้ชมงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงโทรทัศน์เพื่อการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุคสมัยมากขึ้น สอดคล้องกับ สมควร (2554) ที่กล่าวถึงองค์สี่ที่จะต้องรับผิดชอบต่อสังคม โดยการพัฒนาการดำเนินงานของตนเอง โดย (1) จัดระบบบริหารบูรณาการทั้งศาสตร์ ศิลปะ จริยธรรม (2) จัดระบบการสื่อสารที่ผสมผสาน และ (3) จัดกระบวนการบริหารยึดหลักวิจัยและพัฒนาและนำไปสู่การวิจัยเพื่อประเมิณผล ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ว่าเกณฑ์คุณภาพที่ศึกษาสามารถช่วยส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในสภาวะการแข่งขัน ได้หลักการสำคัญและกลยุทธ์ใหม่ ๆ และแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินองค์กรในปัจจุบัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติและใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติและใช้ประโยชน์ ดังนี้

5.3.1.1 ผู้บริหารสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาควรสร้างวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

5.3.1.2 คณะผู้บริหารตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนระยะสั้น และระยะยาวในการนำเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาไปปฏิบัติ

5.3.1.3 คณะผู้บริหารตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เพื่อเป็นแนวในการดำเนินการในระดับต่าง ๆ

5.3.1.4 มีการปรับโครงสร้างสถานียุ และโครงสร้างงานให้สอดคล้องกับระบบของเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาสู่การปฏิบัติทั้ง 5 ด้าน 16 องค์ประกอบ 50 ข้อ

5.3.1.5 จัดหลักสูตรการอบรมเรื่องเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละฝ่ายประจำสถานียุ

5.3.1.6 ทดลองใช้เกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษากับฝ่ายต่าง ๆ ในสถานียุ เพื่อเป็นการนำร่อง ประเมิณผลการนำไปใช้ ปรับปรุงผลการปฏิบัติการ และขยายผลในการนำไปใช้ให้ทั่วทั้งสถานียุ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวคิดของการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย จึงเห็นว่ายังมีประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

5.3.2.1 ควรศึกษา วิธีการและเครื่องมือในการสำรวจความพร้อมในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททีทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

5.3.2.2 ควรศึกษาความต้องการ พฤติกรรม และการรับรู้ ในส่วนของผู้เปิดรับของ
สถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพที่พึงประสงค์

5.3.2.3 ควรพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลในลักษณะหรือประเด็น
อื่นๆ เช่น บริการชุมชน ธุรกิจ และบริการสาธารณะในส่วนอื่นๆ เป็นต้น

5.3.2.4 ควรศึกษาเปรียบเทียบเกณฑ์คุณภาพสถานีโอททัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
กับประเทศในกลุ่มอาเซียน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2548). การบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- กมล เครื่องนันทา. (2552). พฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กมล เวียสุวรรณ และนิตยา เวียสุวรรณ. (2542). แนวคิดการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : บริษัท ต้นอ้อ 1999 จำกัด.
- กมล แสนอิสระ. (2545). การปฏิรูปสื่อวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์กับความมั่นคงแห่งชาติ. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- กฤษฎา ทวีศักดิ์ศรี, ปณิศา วรรณพิรุณ และปรัชญนันท์ นิลสุข. (2558). "การสร้างกรอบเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานของนักสื่อสารมวลชนดิจิทัล." ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ โสตฯ-เทคโนโลยี สัมพันธ์แห่งประเทศไทย ครั้งที่ 29. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (207-213).
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). Mass Communication Theory ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : เลิฟ แอนด์ ลิฟ.
- กิตติ ชุณหะวัณ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ปรัชญาดุษฎีนิพนธ์บัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2554). กสทช. 2554. กรุงเทพฯ : บริษัท อีซี จำกัด.
- คมสัน รัตนะสิมากุล. (2555). หลักการเขียนบทวิทยุกระจายเสียงและบทวิทยุโทรทัศน์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุพร เกิดสมบุญ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับชมรายการข่าวโทรทัศน์ภาคเช้าของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- จารุวัตร สุทธิสถนนท์. (2557). "การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน : กรณีศึกษาโรงเรียนเลยพิทยาคม". ใน การสัมมนาและการนำเสนอวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 6. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (157-164).
- จรรยา เดชะเจริญกิจ และคณะ. (2554). "กรอบแนวคิดการพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการอาชีวศึกษา". วารสารการอาชีวและเทคนิคศึกษา. 1(1) : 4-11.
- จักรีรัตน์ แสงวาริ. (2557). "การศึกษาพฤติกรรม的开รับสื่อ การรับรู้ และความสนใจเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัลกับความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์". วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 5(2) : 34-41.
- _____. (2556). สื่อสารมวลชนเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- จักรีรัตน์ แสงวาริ และณมน จีรังสุวรรณ. (2556). "สื่อมวลชนเพื่อการศึกษาตามการพัฒนาไอซีที". วารสารบัณฑิตศึกษา, 10(46) 1-11.
- จันทร์จิรา ดีสี. (2549). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักศึกษาในการเรียนการสอนทางไกลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนัญสร อรณพ ณ อยุธยา. (2549). การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแสวงหาและการเรียนรู้จริยธรรมของเยาวชน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2540). ศัพท์การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัท ต้นอ่อนแกรมมี จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2554). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : เทพเนรมิต.
- ช่วงโชติ พันธุเวช. (2552). การจัดการคุณภาพ TQM. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชิตณรงค์ คุณกฤดาภิการ. (2554). การบริหารกิจการสื่อสาร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชัยวัฒน์ เพชรทับ. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานวิทยุ : กรณีการบริหารรายการวิทยุ ในแบบ Format Station**. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชวัลล อัครนิทัต. (2544). **บทบาทของสถานีโทรทัศน์ทหารกับความมั่นคงของชาติ**. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ไชยา เกศรัตน์. (2555). [ออนไลน์]. **รัฐประศาสนศาสตร์: การบริหารมีอาชีพ**. [สืบค้นวันที่ 11 มีนาคม 2557]. จาก <http://human.skru.ac.th/image/article/t8-55.pdf>
- ชวลิต เกิดทิพย์. (2550). **รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีการศึกษาสำหรับผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณรงค์ศักดิ์ จิตณรงค์รัตน์. (2556). **การพัฒนาความสอดคล้องของมาตรฐานธุรกิจท่องเที่ยวไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ณมน จีรังสุวรรณ. (2554). **หลักการออกแบบและประเมิน**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัชชา ศิริธนาธร. (2555). **"ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานหอกระจายข่าวสาร"**. นิเทศศาสตร์ปริทัศน์, ปีที่ 16(1) : 61-73.
- ณัฐชุตา วิจิตตจามรี. (2554). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงจันทร์ ศิริบัญชาชัย. (2537). **บทบาทหน้าที่ของสถานีวิทยุกระจายเสียงจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เอฟ เอ็ม 101.5 เมกะเฮิร์ตซ์**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงใจ เปลี่ยนบำรุง และคณะ. (2555). **กลยุทธ์การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข**. วารสารวิจัย มข, ปีที่ 2(1) : 94-114.
- ดวงอมร พิทักษ์ธรรม. (2550). **การเลียนแบบละครโทรทัศน์ของวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2535). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธมน ทิพย์สินธุ์. (2557). "การบริหารการผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสุขภาพของรายการสโมสรสุขภาพทางบริษัทโมเดิร์นไนน์ทีวี". ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 6**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 197.
- ธีรารักษ์ โพธิ์สุวรรณ. (2549). **การสัมภาษณ์ทางสื่อมวลชน**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2542). **เทคนิคการสัมภาษณ์และการเขียนข่าววิทยุกระจายเสียงเบื้องต้น**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธวัชชัย ไพไธล. (2555). "รูปแบบการพัฒนาระบบผู้นำทางวิชาการสำหรับนักวิชาการศึกษา ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น". **วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, ปีที่ 1(1) : 23-34.
- ธาม เชื้อสถาปนศิริ. (2557). [ออนไลน์]. **สื่อสาธารณะแห่งอนาคต**. [สืบค้นวันที่ 29 ธันวาคม 2557]. จาก <http://org.thaipbs.or.th/media/magazine/article507784.ece/BINARY/Mag+Vol2.pdf>
- นภาพรณ อัจฉริยะกุล และอมรมาศ คงธรรม. (2547). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุและโทรทัศน์**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นงนุช ศิริโรจน์. (2554). **จริยธรรมสื่อสารมวลชน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิคม นาคอ้าย. (2549). **องค์ประกอบคุณลักษณะผู้นำอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพภาวะผู้นำเชิงอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิชภา จรรยาพิสัย. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อละครโทรทัศน์ไทยในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2555). **การบริหารคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บรรจง จันทมาส. (2543). ระบบบริหารงานคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2550). ระเบียบวิธีการวิจัย : แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ยูแออนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย จำกัด.
- เบญจมาศ เจริญสุขพลอยผล และอารี พันธมณี. (2554). "การวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในเขตพญาไทตะวันออก มหาวิทยาลัยมหิดล". วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, ปีที่ 1(1) : 91-106.
- ประมะ สตะเวทิน. (2541). การสื่อสารมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- _____. (2540). หลักนิเทศศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- ปราการ บุตรโยจันโท. (2557). "กลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดเลย". ใน การสัมมนาและการนำเสนอวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 6. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 107-114.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2554). เทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข และจิระ จิตสุภา. (2556). การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปรียวดี ผลอนง. (2556). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจมาน เตียวัฒนรัฐติกาล. (2544). การจัดการและบริหารองค์กรอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พนา สุวรรณประทีป และคณะ. (2554). กรณีศึกษา วิเคราะห์ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 5(1) : 264-268.
- พิฑูรย์ มูลศรี. (2547). สภาพและความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระพงษ์ ลิทธิอมร. (2256). "การปฏิรูประบบการบริหารการศึกษาของไทย ภาพสะท้อนนมิติคุณภาพ". วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, ปีที่ 2(2) : 1-3.
- พุฒิรัตน์ กมลชัยสกุล. (2550). รูปแบบการสื่อสารธรรมะเพื่อเยาวชนผ่านเว็บไซต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรพรรณ นันทภัทราวิทย์. (2552). การเปิดรับรายการการ์ตูนส่งเสริมคุณธรรมทางโทรทัศน์ของเด็ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลลภ พิริยะสุวงศ์. (2536). การผลิตรายการโทรทัศน์ศึกษาเพื่อเทคนิคศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2548). การบริหารการผลิตในงานอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ภาทิติ ตริสุกุล. (2557). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัท ไอดี ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด.
- ภาณุรัตน์ มาจันทร์. (2557). "กระบวนการพิจารณาตรวจสอบความรุนแรงในละครโทรทัศน์ไทยของผู้ผลิตรายการละครโทรทัศน์". ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 6. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 196.
- ภัสวลี นิติเกษตรสุนทร. (2547). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อมวลชน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มาลี บุญศิริพันธ์. (2556). วารสารศาสตร์เบื้องต้น : ปรัชญาและแนวคิด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เรืองวลี สุกุล (2557). "การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารสถานศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของโรงเรียนอนุบาลประจำจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ". ใน การสัมมนาและการนำเสนอวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 6. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 270-274.
- เรืองศักดิ์ ขาวดี. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกชมละครโทรทัศน์เกาหลีของผู้ชมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัญจวน คำชิรพิทักษ์. (2555). "แนวโน้มการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์กร". วารสารจิตวิทยา. 2 (2) : (44-51).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รัฐสภา แก่นแก้ว. (2541). การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการสถานีโทรทัศน์.
วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลินดา ดาร์ลิง แฮมมอนด์ และแอน โลเบอร์แมน. (2556). "การศึกษาของครูในประเทศต่าง ๆ
ทั่วโลก". วารสารสมาคมบดีคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แห่งประเทศไทย.
5(3) : 44-46.
- เลิศฤทธิ์ เวชวรรค์. (2544). บทบาทของสถานีโทรทัศน์กองทัพบกเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ
ภายใต้มาตรา 40 ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักร. (รายงานการวิจัย).
กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ลักษณะ คล้ายแก้ว และดารุณี นครินทร์. (2555). "การจัดและส่งเสริมรายการบน
อินเทอร์เน็ตทีวีในประเทศไทย". นิเทศศาสตร์ปริทัศน์, ปีที่ 16(1) : 151-165.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2554). ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21
กรุงเทพฯ : โอเพนเวิลด์ส.
- วรัท พฤษภากุลนันท์. (2552). "เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กร.
วารสารศึกษาศาสตร์", 20(1) : 15-24.
- วสันต์ อดิศักดิ์. (2533). การผลิตเทปโทรทัศน์เพื่อการศึกษาและฝึกอบรม. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ. (2546). การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปะการกำหนดแผน
องค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.
- วิชัย แหวนเพชร. (2534). การวางแผนและการควบคุมการผลิต. กรุงเทพฯ : คณะ
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). TQM ปฏิบัติการสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. กรุงเทพฯ : TPA
PUBLISHING.
- _____. (2543). คุณภาพคือการปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- _____. (2543). คุณภาพคือการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วิภูสนา เทศวิศาล. (2549). กลยุทธ์การบริหารคลังวิทย์ที่ได้รับสัมปทานของภาคเอกชน :
กรณีศึกษาธุรกิจสื่อวิทยุประเภทบันเทิง. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสาร
ศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชญ์ สุวรรณเพิ่ม. (2553). เทคโนโลยีการสื่อสารมวลชนเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วีรวิธ มาพะศิรินันท์. (2541). **คัมภีร์บริหารองค์การเรียนรู้สู่ TQM**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ต จำกัด.
- วีระยุทธ ชาตะกาญจน์. (2555). **เทคนิคการบริหารสำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). **TQM LIVING HANDBOOK : An Executive Summary**. กรุงเทพฯ : บริษัท บีพีอาร์ แอนด์ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์ จำกัด.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2541). **TQM Living Handbook**. ภาคสาม **คู่มือการตรวจวินิจฉัยคุณภาพระบบบริหาร**. กรุงเทพฯ : บริษัทบีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์.
- วีระชาติ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. (2551). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนาโนโทรทัศน์** กองทัพบกเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน. คุษณินพนธ์การศึกษาคุษณินบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศาสตร์ตรา ก่อเกิด. (2550). **ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อเนื้อหาทางการเมืองในรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร วีระโชติ. (2552). **การบริหารงานสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ มนอัคระผดุง. (2556). **การเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคโทรทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- ศิวพงศ์ เหมือนพะวงศ์. (2551). **การวิเคราะห์เนื้อหาและรูปแบบรายการข่าวช่วยชาวบ้านทางสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). **ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจืองศ์. (2556). **"การพัฒนาวิทยุโทรทัศน์ไทยสู่ความเป็นมาตรฐานในระดับสากล : ศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพการกระจายเสียงและแพร่ภาพแห่งประเทศไทย"**. วารสารนิเทศสยามปริทัศน์, 12(13) : 56-63.
- ศุภางค์ นันตา. (2552). **หลักการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เศกสิทธิ์ ทองใบ. (2555). **"การรับรู้คุณภาพบริหาร : กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาภาษาอังกฤษในจังหวัดนครสวรรค์และพิษณุโลก"**. วารสารเกษมบัณฑิต, 13(2) : 54-69.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมเกียรติ เหลืองศักดิ์ชัย. (2540). การวิเคราะห์บทบาทของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2555). "ผลสัมฤทธิ์ของผู้ให้บริการโทรทัศน์อินเทอร์เน็ต". วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 32(2) : 129-144.
- สมควร กวียะ. (2547). การประชาสัมพันธ์ใหม่. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- _____. (2554). แนวคิดอนาคตเพื่อการสื่อสารมวลชนยุคไฮเปอร์สเปซ. หนังสือชุด นิเทศศาสตร์นวัตกรรม หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- สมประสงค์ วิทยเกียรติ และคณะ. (2544). การศึกษาทางไกลในระดับอุดมศึกษาของไทย. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมพล จันทบุรกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับชมเทคโนโลยี Immersive Graphic จากรายการข่าวทางสถานีโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ของนักศึกษารามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมยศ นาวิการ. (2541). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สมสุข หินวิมาน และคณะ. (2554). ความรู้เบื้องต้นทางวิทยุและโทรทัศน์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถานีโทรทัศน์เพื่อการเกษตร MOAC TV. (2556). [ออนไลน์]. ความสำคัญของสื่อโทรทัศน์. [สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2556]. จาก http://km.opsmoac.go.th/ewt_news.php?nid=618&filename=index
- สยามอินเทลลิเจนซ์ยูนิท. (2556). [ออนไลน์]. บทวิเคราะห์ Digital TVการเปลี่ยนผ่านของอุตสาหกรรมทีวีไทย ใต้เงื้อมมือ กสท. [สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2557]. จาก <http://www.siamintelligence.com/thai-digital-tv-analysis/>
- สาธิต ชัยพันธ์. (2544). โทรทัศน์ของรัฐ: ข้อพิจารณาในด้านการบริหาร ธุรกิจ คุณภาพ รายการ และผลประโยชน์สาธารณะ. รายการการวิจัยกองทุนอุดหนุนการวิจัย.
- สาธิต ดิษโยธิน. (2557). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการออกอากาศโทรทัศน์ระบบดิจิทัลของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส". ใน การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 6. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 321.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิทธิเดช เหมืองสิน. (2557). "องค์ประกอบและตัวบ่งชี้สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะการทำงานระหว่างบุคคลของนักบินไทย". ใน การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 6. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 283.
- สุจิต คุณธนกุลวงศ์ และคณะ. (2543). คู่มือส่งเสริม TQM. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สุชาติ สุภาพ. (2556). โทรศัพท์ดิจิทัล จุดเปลี่ยนโทรศัพท์ไทย. กรุงเทพฯ : ฐานบัณฑิต
- สุจิตา เรืองรองหิรัญญา. (2554). การบริหารงานข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ "ทวิตเตอร์" ของเครือเนชั่น. วารสารศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธาสินี สว่างศรี. (2554). การพัฒนารูปแบบการบริหารศูนย์บริหารสนับสนุนนักศึกษาพิการเรียนร่วมระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาภาวะผู้นำการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สุทธิเกียรติ ภูมิพัทธนสุข. (2553). การศึกษาการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ของสถานีวิทยุ FM 93.5 YES RADIO RETRO PROGRAM. การค้นคว้าอิสระ, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุทธิ ชัตติยะ. (2555). หลักการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์. กรุงเทพฯ : บริษัท ประยวงค์พรินท์ติ้ง จำกัด.
- สุเทพ เดชะชีพ และคณะ (2554). การประเมินคุณภาพรายการของสถานีโทรทัศน์กรุงเทพมหานคร : Bangkok City Channel. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุธีรา อินทรวงศ์. (2542). กระบวนการผลิตซ้ำข้ามวัฒนธรรมของรายการที่ได้ลิขสิทธิ์จากต่างประเทศของสถานีโทรทัศน์ยูบีซี. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุปัญญา กลางณรงค์. (2558). (วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2558). คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. สัมภาษณ์.
- สุนน อยู่สิน และยงยุทธ รักษาศรี. (2547). "ประวัติและการพัฒนาการของวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์." ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุและโทรทัศน์ หน่วยที่ 2, ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2549). การศึกษาทางไกล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรพงษ์ โสณะเสถียร. (2554). การบริหารงานสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
ประสิทธิ์ภัณฑ์เอนด์พริ้นติ้ง.
- สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ. (2548). การสื่อสารเพื่อการพัฒนา : พัฒนาการ แนวคิด สภาพการณ์ใน
สังคมไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา.
- _____. (2549). หลักการสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ
เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหารยุคใหม่. (รายงานการประชุม) กรุงเทพฯ :
พิมพ์ดีดการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2553). อภิธาน
ศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา (QA Glossary). กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรอง
มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- อกนิษฐ์ มาโนชวงศ์. (2548). การบริหารเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในวิชาชีพผลิต
รายการโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ โอภาสศรีวิศา. (2554). กลยุทธ์การตลาด และการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการสร้าง
ความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค ในธุรกิจช่องโทรทัศน์ดาวเทียม : กรณีศึกษา บริษัท
อาร์เอส จำกัด (มหาชน). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อรนัตร์ สุขนิตย์. (2553). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียนโรงเรียน
มัธยมศึกษาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์. (2535). การควบคุมคุณภาพ (Quality control). กรุงเทพฯ :
ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- อิสริย์ ประดิษฐ์ธีระ. (2555). "ความเหลื่อมล้ำของระบบโทรทัศน์ดิจิทัลในประเทศไทยกับ
การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโทรทัศน์ดิจิทัลของประชาคมอาเซียน". วารสารวิชาการ
สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 18 (2) : 199-211.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อุดม จะโนภาษ. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุและโทรทัศน์*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. (2543). *การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟันนี้พับบลิชซิ่ง.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และคณะ. (2550). *สื่อมวลชนเบื้องต้น สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุดา สุตม์. (2557). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาเฉพาะความพิการ*. ดุษฎีนิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษาพิเศษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อุไรพร จันทะอุ่มเม้า ดนุลตา จามจุรี และศิริมา ลีละวงศ์. (2554). *การประเมินความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรสุขภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข, กรมการแพทย์, สำนักการพยาบาล.
- เอกธิดา เสริมทอง. (2555). *การเขียนบทวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- _____. (2553). *หลักการแพร่ภาพและการกระจายเสียง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารกิจการสื่อสาร. (2556). *การบริหารสื่อดิจิทัล*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ไอสุริย์ ทรานันชัย. (2553). *การบริหารสถานีโทรทัศน์มหาวิทยาลัย U Channel*. โครงการเฉพาะบุคคล. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- Anderson, R. E. and Dexter, S. L. (2005). "School technology leadership : An Empirical Investigation of Prevalence and Effect". *Educational Administration Quarterly*. 41(1) : 49-82.
- Babrow, A. S. (1989). "An expectancy-value analysis of the student soap opera audience". *Communication Research*, 16(2) : 155-178.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Banister, S. (2001). **A Question of quality : The Malcolm Baldrige Criteria as applied to education.** Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association. (ERIC Document Reproduction Service No, ED 452-268).
- Belson, W. A. (1996). **Effect of Television on the Interests and the Initiative of Audlt Viewers in Greater London.** Thousand Oaks : Sage.
- Bickham, D. S. (2004). The social implications of children's media use. **Dissertation Abstracts International, 65Z07X, 3742-B.** (UMI NO. 3139192)
- Bordenave, J. D. (1994). **Participative communication as a part of building the participative society.** In S.A.White, K.S. Nair, and J. Ascroft (Eds.), **Participatory communication : Working for change and Development.** New Delhi : Sage.
- Clarke, Thomas and Stewart Clegg,. (1998). **Changing Paradigme : The Transformation of Management Knowledge for the 21st Century.** London : Harper Collin Business.
- Claus, L.M. (1991). "Total Quality Management : a health care application". **Total Quality Management.** 1(2) : 131-147.
- Cradler, J., et al. (2002). "How Does Technology Influence Student Learning". **Learning and Leading with Technology, 29(8) : 47-48.**
- Crosby, P. (1979). **Quality is free.** New York : McGraw-Hill.
- Deming, W. Edward. (1986). **Out of the crisis.** Cambridge, MA : Massachusetts Institute of Technology, Centre for advanced study.
- Deming, W. Edward. (2011). **The new Economics for industry Government and Education.** 2nd ed. USA : Rout ledge,
- Ellis, N., and Pompli, A. (2002). "Quality of working life of nurses". **Journal of Organizational Behavior, 12(1) : 287-332.**
- Glass, G. V., and Hopkins, H. D. (1995). **Statistical method in education and psychology (2nd ed.).** Singapore : Allen and Bartlet.
- Goetsch, D. (2000). **Quality management : Introduction to total quality management for production, processing and services (2nd ed.).** Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gottesman, W. and Baum, N. (2013). "QR codes : Next level of social media". **J. Med. Pract. Manag**, 28(6) : 345-347.
- Hair J.F. and others. (1998). **Multivariate Data Analysis**. (5th ed.). Upper Saddle River. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Herbert A. Simon. (1947). **Administrative Behavior**, New York: Macmillan.
- Ho, S. K. and Wearn, K. (1996). "A Higher Education TQM Excellence Model : HETQMEX," in **Quality Assurance in Education**. West Yorkshire : MCB University Press, 4(2) : 35-42.
- Jackson, D. (1997). **Dynamic organization : The Challenge of change**. London : Macmillan Business.
- Jakgreerat Sangvari, Prachyanun Nilsook and Pallop Piriyasurawong. (2558). **Model of Quality Management of Education Digital Television Station in Thailand**. International Conference on Innovation and Information, 2013. Kuala Lumpur Malaysia 17-18 January 2015.
- Jan Serves, Thomas L. Jacobson and Shirley A. White. (1996). **Participatory Communication for Social Change**. London : Sage Publication.
- Jeffres, W. L., Neuendorf. K. and Atkin, J. D. (2012). "Acquiring Knowledge From the Media in the Internet Age". **Communication Quarterly**. 60(1) : 59-79.
- Juran, J.M. (1989). **Juran's quality control handbook** (4th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Kozo Koura. (2004). **Developed from Quality Award and its Application**. Unpublished Doctoral Dissertation. Tsukuba University.
- Laar, V. D., Edward, J. and Eason, A. (2007). **What is work-related quality of life. : Quality of working life**. Retrieved February 15, 2014, from http://www.qowl.co.uk/qowl_theory.html.
- Lee, J. H. M. (2004). "Predicting how early and how much young children use television and computer : the role of socio demo graphic, family, and child characteristive". **Dissertation Abstuaacts International**, 65(08) : 31474-A. (UMI No. 3143296)
- Levin, R. I. (1984). **Statistics for management**. Enlewood Cliffs, NJ : Prenice-Hall.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Marie, J. (1996). **The Role of media Relations Specialists School Crisis Management Involving : A Needs Assessment Survey of Kansas School Districts.** [CD-ROM] Abstract from : ProQuest – Dissertation Abstract Item : 9637245.
- Marilyne E. Lashley. (1992). **Research Paradigme. Even in Public Television Ownership Changes Matter.** Thousand Oaks : Sage.
- Mezzomo, A. (2011). **Augmentative and Alternative Communication Systems in the Classroom.** Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy Special Education: Walden University.
- Mohanty, S. and Nayak, K. M. (2011). "Optimization Model in Human Resource Management for Job Allocation in ICT Project". **International Journal of the Computer, the Internet and Management.** 19(3) : 21–27.
- National Institute of Standards and Technology. (2001). **Education Criteria for Performance Excellence.** Gaithersburg, MD, Washington : Author.
- Nikken, P., and Voort, T. A. (1997). "Children's views on quality standards for children's television programs", **Journal of Educational Media**, 23(2–3) : 169–188.
- Olson, D.R. (1996). **Quality Trends: Seven trends of high-quality.** The Quality Observer.
- Palmgreen, P., and Rayburn, J. D. (1982). **Communication research : Gratifications sought and media exposure and expectancy value model.** Beverly Hills, CA : Sage.
- Paulson, L. D. (2006). "TV comes to the mobile phone". **Computer**, 39(4) : 13–16.
- Robertson, K. (2011). **Promoting Meaningful Uses of Technology in a Middle School.** A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Education, Arizona State University.
- Russell and Taylor. (2011). **Operationa Management 7th Edition.** John Wiley and Sons (Asia) Pte Ltd.
- Salkute, R. V. (2011). "Study of Workflow Management System in E-commerce". **International Journal of the Computer, the Internet and Management.** 19(1) : 25–31.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Schwardt, J. A. (2011). **K-12 Administrators' Perceptions of Safety, Technology, Facility, and Personnel Resource Distribution in a Special Education**. Doctoral Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Education Administrator Leadership for Teaching and Learning : Walden University.
- Stanton, R. (2012). [online] **Second Screen Revolutionizing the TV Experience**. Toronto : The Conada Media Fund. [cited June 8, 2013]. Available from http://www.tcs.com/resources/white_papers/Pages/Second-Screen-Revolutionizing-Television-Experience-Part-2.aspx.
- Thanyasunthornsakun, K. (2011). "The Role of Knowledge Management and Organizational Learning in Mediating Transformational Leadership and Innovation Performance : Secial Capital as the Moderator". **NIDA Development Journal**. 51(4) : 1-37.
- Verma, Rohit and Boyer, Kenneth K. (2008). **Operations and Supply Chain Management** Chaina : China Translation and Printing Services Limited.
- Wilkinson, A., Marchington, M. and Daleuman, B. (1994). "Manufacturing More Effective TQM : Implications for the Management of Human Resources", **Research and Practice in Human Resource Management**, 2(1) : 69-88.

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง

การทำดัชนีนิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย” สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยได้เริ่มการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 จากการทบทวนทางวรรณกรรม รวมทั้งทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำผลมาทำการสังเคราะห์ร่วมกับผลการศึกษาจากการทบทวนทางวรรณกรรม เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามนำไปถามผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนที่ 2 เทคนิคเดลฟายต่อไป

ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้เชี่ยวชาญ “ข้อมูลทั่วไป”
- ตอนที่ 2 ประเด็นเนื้อหาคำถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ “เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

.....

ตำแหน่ง

.....

วุฒิการศึกษา

.....

สถานบันที่สำเร็จการศึกษา

.....

สถานที่ทำงาน

.....

วันและเวลาในการสัมภาษณ์

.....

สถานที่

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ “เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา”

1. ท่านให้ความหมายของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยว่าอย่างไร

.....

2. ท่านคิดว่ากรอบแนวคิดในการนำหลักทฤษฎีและแนวคิดทางการบริหารมาบูรณาการควรมีอะไรบ้าง

.....

3. ท่านคิดว่าเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

.....

4. ท่านคิดว่าองค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ถ้าแยกเป็นดังนี้ ท่านมีความคิดเห็นเช่นใด (ข้อเสนอจากการทบทวนทางวรรณกรรม)

- ด้านภาวะผู้นำและการนำองค์กร

.....
.....

- ด้านการจัดผังรายการ

.....
.....

- ด้านกระบวนการผลิตและการจัดรายการ

.....
.....

- ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล

.....
.....

- ด้านการตลาดและความพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

.....
.....

- ด้านการประเมินผล

.....
.....

- ด้านผลการดำเนินงาน

.....
.....

5. ท่านคิดว่าตัวชี้วัดขององค์ประกอบของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาควรประกอบด้วยตัวอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามด้านเทคนิคเตลฟาย

แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟายรอบที่ 3
เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. ในการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายหลัก 2 ประการ ดังนี้
 - 1.1 ประการที่ 1 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย เพิ่มเติมจากแบบสอบถามรอบที่ 2 ซึ่งรวบรวมได้จากข้อเสนอแนะของท่านผู้เชี่ยวชาญ
 - 1.2 ประการที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้นำคำตอบที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามรอบที่ 2 มาพิจารณาอีกครั้งว่า ท่านยังคงมีความคิดเห็นเช่นเดิมหรือเปลี่ยนแปลง
2. เมื่อท่านได้พิจารณาแล้วขอความกรุณาให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
3. เพื่อความสมบูรณ์ของผลการวิจัย ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดตอบครบทุกข้อ และกรณีความคิดเห็นของท่านไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 25 ท่าน ผู้วิจัยใคร่ขอรับทราบเหตุผลของท่านด้วย เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์กับงานวิจัยต่อไป

คำชี้แจงคำที่นำเสนอในแบบสอบถาม

คำที่นำเสนอในแบบสอบถามฉบับนี้ ได้จากการนำข้อมูลจากแบบสอบถามรอบที่ 2 มาวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วย

1. คำที่เป็นคำตอบของท่าน ใช้สัญลักษณ์ จุดกลม (•)
2. คำมัธยฐานซึ่งเป็นความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 ท่าน ใช้สัญลักษณ์ (★)
 คำมัธยฐานแต่ละระดับ หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ในระดับมากน้อยเพียงใดดังนี้

คำมัธยฐาน 4.50-5.00	=	ระดับมากที่สุด
คำมัธยฐาน 3.50-4.49	=	ระดับมาก
คำมัธยฐาน 2.50-3.49	=	ระดับปานกลาง
คำมัธยฐาน 1.50-2.49	=	ระดับน้อย
คำมัธยฐาน 1.00-1.49	=	ระดับน้อยที่สุด
3. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Q3-Q1) ซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 ท่าน ใช้สัญลักษณ์ (↔)

การตีค่า Q3-Q1

ค่า Q3-Q1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 หมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

ค่า Q3-Q1 มากกว่า 1.50 หมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 ท่านมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน

การแปลความหมายของคำตอบที่อยู่ในขอบเขตและนอกขอบเขตค่า Q3-Q1

ในกรณีค่าที่เป็นคำตอบของท่านอยู่ในขอบเขต ($\longleftrightarrow$) หมายความว่า ความคิดเห็นของท่านสอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 ท่าน

ในกรณีค่าที่เป็นคำตอบของท่านอยู่นอกขอบเขต ($\longleftrightarrow$) หมายความว่า ความคิดเห็นของท่านไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 ท่าน

ตัวอย่าง

เกณฑ์คุณภาพสถาน โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					คำตอบ ผู้เชี่ยวชาญ	
	5	4	3	2	1	Mdn	Q3 - Q1
1. มีการจัดทำแผนประจำปีของสถาน โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....(ไม่ต้องระบุ).....	★. $\longleftrightarrow$ ✓					4.83	0.63
2. มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของ สถานโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....(ต้องระบุ).....	$\longleftrightarrow$	★	• ✓			4.44	1.15

1. เกณฑ์คุณภาพสถานโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย “สามารถจำแนกองค์ประกอบของตัวแปรได้” ค่ามัธยฐาน = 4.85 หมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเกณฑ์คุณภาพในข้อนี้ มีความจำเป็นในระดับมากที่สุดและค่า $Q3-Q1 = 0.63$ หมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า “สามารถจำแนกองค์ประกอบของตัวแปรได้” เป็นเกณฑ์คุณภาพสถานโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา และคำตอบของท่านในรอบที่ 2 ได้ให้ระดับความคิดเห็นเท่ากับ 5 (เครื่องหมายวงกลม•) ซึ่งเป็นคำตอบที่อยู่ในขอบเขตค่า Q3-Q1 และภายหลังที่ท่านได้ทบทวนแล้ว ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 นี้ท่านไม่ได้เปลี่ยนแปลงคำตอบเป็นระดับความคิดเห็นเท่ากับ 5 (เครื่องหมาย ✓) ซึ่งเป็นคำตอบที่อยู่ในขอบเขตค่า Q3-Q1 ในกรณีนี้ท่านไม่จำเป็นต้องให้เหตุผลประกอบ เนื่องจากผลสรุปคำตอบของท่านในรอบนี้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั้ง 25 ท่าน

2. เกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษาในประเทศไทย “สามารถสรุปผลการวิจัยได้” ค่ามัธยฐาน = 4.44 หมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเกณฑ์คุณภาพในข้อนี้ มีความจำเป็นในระดับมากและค่า $Q3-Q1 = 1.15$ หมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า “สามารถสรุปผลการวิจัยได้” เป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีวิจัยเทคโนโลยีทางการศึกษา และคำตอบของท่านในรอบที่ 2 ได้ให้ระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3 (เครื่องหมายวงกลม●) ซึ่งเป็นคำตอบที่อยู่นอกขอบเขตค่า $Q3-Q1$ และภายหลังที่ท่านได้ทบทวนแล้ว ในการตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 นี้ท่านไม่เปลี่ยนแปลงคำตอบ ยังคงระดับความคิดเห็นเดิม คือ 3 (เครื่องหมาย ✓) ซึ่งเป็นคำตอบที่อยู่นอกขอบเขตค่า $Q3-Q1$ ในกรณีนี้ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดให้เหตุผลประกอบด้วย

ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน

จักรีรัตน์ แสงวารี

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	5	4	3	2	1	Mdn	Q3 - Q1
1. การบริหารจัดการ (Administration) ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา							
1.1 แผนงานการบริหารจัดการโดยรวมของ สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา							
1.1.1 มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานี โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....	★	←→				4.83	0.63
1.1.2 มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของ สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....	←→	★				4.44	1.15
1.1.3 มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....	★	←→				4.59	0.99
1.2 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา							
1.2.1 มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำ ของผู้บริหารของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทาง การศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ เหตุผล.....	★	←→				4.52	1.04
1.2.2 มีการประเมินผลงานผู้บริหารทุกปี ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....		★	←→			4.39	1.08
1.3 การควบคุมคุณภาพของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา							
1.3.1 มีระบบควบคุมคุณภาพทางการบริหาร จัดการที่เป็นที่ยอมรับของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา เหตุผล.....	★	←→				4.70	0.91
1.3.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบ ของสถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....	★	←→				4.70	0.91
2. การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ (Television Program/Production) ของสถานีสื่อโทรทัศน์ ดิจิทัลทางการศึกษา							

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	5	4	3	2	1	Mdn	Q3 - Q1
2.1 การวางแผนการผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา							
2.1.1 มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่างๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า เหตุผล.....	★ ←→					4.83	0.63
2.1.2 มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการ ผลิตรายการ เหตุผล.....	★ ←→					4.52	1.15
2.1.3 มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการ ผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน เหตุผล.....	←→	★				4.39	1.08
2.1.4 มีการจัดการประชุมทีมงานอย่างน้อย เดือนละ 2 ครั้ง เหตุผล.....	←→	★				4.42	0.82
2.1.5 มีการจัดสรรงบประมาณการผลิตโดย ดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการ ผลิตแต่ละรายการ เหตุผล.....						ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้ รวมประเด็น	
2.2 เนื้อหารายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทาง การศึกษา							
2.2.1 มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่ เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน เหตุผล.....	★ ←→					4.70	0.95
2.2.2 มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้ เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ เหตุผล.....	★ ←→					4.79	0.78
2.2.3 มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม เหตุผล.....	←→	★				4.32	1.30
2.2.4 มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษาโดย เน้นในรูปแบบสาระบันเทิงตามความเหมาะสม เหตุผล.....		★ ←→				3.85	0.89
2.3 บทบาทของคณะทำงานในการผลิตรายการ โดยรวม							

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	5	4	3	2	1	Mdn	Q3 - Q1
2.3.1 มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล ของรายการด้วยระบบดิจิทัล เหตุผล.....	★	←→				4.59	1.08
2.3.2 มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหา รายการในรูปแบบคณะกรรมการ เหตุผล.....	★	←→				4.65	1.090
2.3.3 มีการกำหนดรูปแบบของรายการจาก คณะกรรมการ เหตุผล.....	★	←→				4.52	1.09
2.3.4 มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบ ความถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะกรรมการ เหตุผล.....	★	←→				4.59	1.08
2.4 เทคโนโลยีการผลิต							
2.4.1 มีการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและตัด ต่อด้วยระบบดิจิทัล เหตุผล.....						ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้ รวมประเด็น	
2.4.2 มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิต รายการระบบดิจิทัล เหตุผล.....	★	←→				4.65	1.12
2.4.3 มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทาง อินเทอร์เน็ต เหตุผล.....	★	←→				4.70	0.95
2.4.4 มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดู รายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต เหตุผล.....	★	←→				4.75	0.85
2.4.5 มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการ ทั้งทางสารสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออปติก เหตุผล.....	←→	★				4.43	1.22
2.4.6 มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่าง สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม เหตุผล.....	★	←→				4.70	1.06
2.4.7 มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและ เสียงระบบดิจิทัล เหตุผล.....						ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้ รวมประเด็น	

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	5	4	3	2	1	Mdn	Q3 - Q1
3. ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของ สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา							
3.1 การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน							
3.1.1 มีการวางแผนในการคัดเลือกบุคคลให้ ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ เหตุผล.....	★	←→				4.79	0.84
3.1.2 มีการทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เหตุผล.....	★	←→				4.83	0.63
3.2 คุณสมบัติของบุคลากรประจำสถานีสื่อโทรทัศน์ ดิจิทัลทางการศึกษา							
3.2.1 มีการกำหนดคุณสมบัติที่ตรงกับตำแหน่ง งานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เหตุผล.....	★	←→				4.52	1.09
3.2.2 มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานใน วิชาชีพของบุคลากร เหตุผล.....	★	←→				4.87	0.91
3.2.3 มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทาง อาชีพ (Professional) ของบุคลากร เหตุผล.....	★	←→				4.70	0.95
3.2.4 มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรม วิชาชีพของบุคลากร เหตุผล.....						ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้ เพิ่มประเด็น	
3.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล							
3.3.1 มีการจัดโครงการฝึกอบรม โดยเชิญ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพมาให้ความรู้ภายใน สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง เหตุผล.....	←→	★				4.32	1.30
3.3.2 มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อ แสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุน สถานีสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง เหตุผล.....	★	←→				4.59	1.08

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	5	4	3	2	1	Mdn	Q3 - Q1
3.3.3 มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อใน ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ เหตุผล.....						ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้ เพิ่มประเด็น	
4. ผู้เปิดรับ (Audience) ของสถานีโทรทัศน์ ดิจิทัลทางการศึกษา							
4.1 การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ							
4.1.1 มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่ เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เหตุผล.....	↔	★				4.44	1.15
4.1.2 มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับ รายการเป็นประจำทุกปี เหตุผล.....	↔	★				4.70	0.95
4.2 การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้ เปิดรับ							
4.2.1 มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละ รายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เหตุผล.....	★	↔				4.59	1.03
4.2.2 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการ เปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชน ประเภทต่าง ๆ เหตุผล.....		↔	★			4.45	0.99
4.3 การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ							
4.3.1 เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมใน รายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง เหตุผล.....	★	↔				4.65	1.21
4.3.2 ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ รายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว เหตุผล.....	★	↔				4.52	1.09
4.4 การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูล ย้อนกลับ (Feed Back)							

เกณฑ์คุณภาพสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัล ทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					คำตอบผู้เชี่ยวชาญ	
	5	4	3	2	1	Mdn	Q3 - Q1
4.4.1 มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ เหตุผล.....						ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้ เพิ่มประเด็น	
4.4.2 มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่าน ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และอื่น ๆ เหตุผล.....						ขอความคิดเห็นเพิ่มเติม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้ เพิ่มประเด็น	
5. การประเมินผล (Evaluation) ของ สถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา							
5.1 การประเมินผลอย่างเป็นระบบของ สถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา							
5.1.1 ทำการประเมินผลในภาพรวมก่อน รายการออกอากาศ เหตุผล.....		★ ←→				4.14	1.04
5.1.2 ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังรายการ ออกอากาศ เหตุผล.....	★ ←→					4.59	0.96
5.1.3 มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของ สถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....	★ ←→					4.79	0.76
5.1.4 มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากร สถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ เหตุผล.....	★ ←→					4.79	0.78
5.2 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทาง การศึกษา							
5.2.1 มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการ ทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของ สถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เหตุผล.....	★ ←→					4.65	1.00
5.2.2 มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อ ค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ เหตุผล.....	★ ←→					4.75	0.88

ลงชื่อ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

คำชี้แจง

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงด้วยความจริงใจของท่านจะช่วยให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วง เป็นข้อมูลให้สถานีโทรทัศน์ทางการศึกษามีคุณภาพต่อไปในอนาคต กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และ โปรดตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2557 และผู้วิจัยขออนุญาตโทรศัพท์สอบถามกรณีที่ไม่ได้รับการตอบกลับคืน ความคิดเห็นของท่านจะใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาร่วมกับความคิดเห็นของท่านอื่นๆ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และจะถือว่าข้อมูลเหล่านี้เป็นความลับ

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ว่าด้วยข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ว่าด้วยเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย และตอนที่ 3 ว่าด้วยข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านและเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

- | | | |
|---------------------|--|---|
| 1. เพศ | ☐ 1. ชาย | ☐ 2. หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 1. 20 - 29 ปี | ☐ 2. 30 - 39 ปี |
| | ☐ 3. 40 - 49 ปี | ☐ 4. 50 ปีขึ้นไป |
| 3. วุฒิการศึกษา | ☐ 1. ปริญญาตรี | ☐ 2. ปริญญาโท |
| | ☐ 3. ปริญญาเอก | ☐ 4. อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 4. ตำแหน่ง | ☐ 1. ผู้บริหารงาน | ☐ 2. หัวหน้างาน |
| | | ☐ 3. ผู้ปฏิบัติงาน |
| 5. ระยะเวลาการทำงาน | ☐ 1. 1 - 5 ปี | ☐ 2. 6 - 10 ปี |
| | ☐ 3. 11 - 15 ปี | ☐ 4. 15 ปีขึ้นไป |

ตอนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับระดับความเหมาะสมของท่านและเติมข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) ลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

- 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเกณฑ์นั้นเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยที่มีความเหมาะสมมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเกณฑ์นั้นเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยที่มีความเหมาะสมมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเกณฑ์นั้นเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยที่มีความเหมาะสมปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเกณฑ์นั้นเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยที่มีความเหมาะสมน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเกณฑ์นั้นเป็นเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทยที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
1. การบริหารจัดการ (Administration) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
1.1 แผนงานการบริหารจัดการโดยรวมของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
1.1.1 มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
1.1.2 มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
1.1.3 มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
1.2 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
1.2.1 มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ						
1.2.2 มีการประเมินผลงานผู้บริหารสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ทุก 2 ปี						
1.3 การควบคุมคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
1.3.1 มีระบบควบคุมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับทางการบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						

เกณฑ์คุณภาพสถานโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
1.3.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
2. การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ (Television Programme/ Production) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
2.1 การวางแผนการผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
2.1.1 มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า						
2.1.2 มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ						
2.1.3 มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน						
2.1.4 มีการจัดการประชุมทีมงานตามความเหมาะสมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง						
2.1.5 มีการจัดสรรงบประมาณการผลิต โดยดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตในแต่ละครั้ง						
2.2 เนื้อหารายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
2.2.1 มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน						
2.2.2 มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้						
2.2.3 มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความถูกต้อง ใหม่มั่นต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม						
2.2.4 มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษา ในรูปแบบสาระบันเทิงตามความเหมาะสม						
2.3 บทบาทของคณะทำงานในการผลิตรายการโดยรวม						
2.3.1 มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล						
2.3.2 มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน						
2.3.3 มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน						
2.3.4 มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน						

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
2.4 เทคโนโลยีการผลิต						
2.4.1 มีการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล						
2.4.2 มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล						
2.4.3 มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต						
2.4.4 มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต						
2.4.5 มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทางทางสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก						
2.4.6 มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม						
2.4.7 มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล						
3. ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
3.1 การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน						
3.1.1 มีการวางแผนในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ						
3.1.2 มีการทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง						
3.2 คุณสมบัติของบุคลากรประจำสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
3.2.1 มีการกำหนดคุณสมบัติที่หลากหลาย (สหวิทยาการ) ที่ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ						
3.2.2 มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร						
3.2.3 มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) นอกเหนือจากคุณสมบัติ ประสบการณ์ และผลงานของบุคลากร						
3.2.4 มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของบุคลากรประจำสถานีฯ						
3.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล						
3.3.1 มีการจัดโครงการให้ความรู้ต่าง ๆ ทางด้านวิชาชีพ ภายในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง						

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
3.3.2 มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง						
3.3.3 มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับผิดชอบ						
4. ผู้เปิดรับ (Audience) ของสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
4.1 การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ						
4.1.1 มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง						
4.1.2 มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี						
4.2 การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ						
4.2.1 มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ						
4.2.2 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ						
4.3 การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ						
4.3.1 เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง						
4.3.2 ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว						
4.4 การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back)						
4.4.1 มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ						
4.4.2 มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และทางด้านอื่น ๆ						
5. การประเมินผล (Evaluation) ของสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
5.1 การประเมินผลอย่างเป็นระบบของสถานีสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
5.1.1 ทำการประเมินผลในภาพรวมเบื้องต้นก่อนรายการออกอากาศ						
5.1.2 ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังจากรายการออกอากาศแล้ว						

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะ
	5	4	3	2	1	
5.1.3 มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
5.1.4 มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ						
5.2 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
5.2.1 มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา						
5.2.2 มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเพิ่มเติม (ถ้ามี) เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย ว่าท่านมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้อย่างไร

3.1 ด้านการบริหารจัดการ.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ.....

.....

.....

.....

3.3 ด้านทรัพยากรบุคคล.....

.....

.....

.....

3.4 ด้านผู้เปิดรับ.....

3.5 ด้านการประเมินผล.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

แบบประเมินรับรองความเหมาะสม

**แบบประเมินรับรองความเหมาะสมของ
เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
ในประเทศไทย**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินรับรองความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณารับรองความเหมาะสมโดยแบบประเมินชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมโดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 2 แบบรับรองเกณฑ์การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย

2. ข้อมูลที่แนบมาเพื่อนำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิในฉบับนี้ ประกอบไปด้วยผลสรุปการวิจัยใน 3 ส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประกอบการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยการศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ทรงคุณวุฒิ 12 คน เดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2557

ส่วนที่ 2 ผลการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลโดยเทคนิคเดลฟาย (Delphi) จากผู้เชี่ยวชาญ 25 คน จำนวน 3 รอบ เดือน พฤษภาคม-ตุลาคม 2557

ส่วนที่ 3 ผลการยืนยันจากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการใช้สถิติ (Factor Analysis) เดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2557

3. เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย / เกณฑ์การให้คะแนน

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอย่างสูงที่สละเวลาประเมินและให้ข้อเสนอแนะ

จักรีรัตน์ แสงวารี (ผู้วิจัย)

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Email: jakgreerat@hotmail.com

Tel: 08 1659 9100

ตอนที่ 1 ประเมินความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย(✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. การบริหารจัดการ (Administration) ของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.1 แผนงานการบริหารจัดการโดยรวมของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.1.1 มีการจัดทำแผนประจำปีของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	☐	☐	
1.1.2 มีการจัดทำแผนระยะ 3 ปีของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	☐	☐	
1.1.3 มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	☐	☐	
1.2 วิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.2.1 มีการประเมินความสามารถและภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาเป็นระยะอย่างเป็นระบบ	☐	☐	
1.2.2 มีการประเมินผลงานผู้บริหารสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ทุก 2 ปี	☐	☐	
1.3 การควบคุมคุณภาพของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
1.3.1 มีระบบควบคุมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับทางการบริหารจัดการของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	☐	☐	
1.3.2 มีการตรวจสอบการบริหารจัดการระบบสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	☐	☐	
2. การจัดผังรายการ/ผลิตรายการ (Television Programme/ Production) ของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
2.1 การวางแผนการผลิตรายการของสถานี่โทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
2.1.1 มีการจัดทำแผนการผลิตรายการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบไว้ล่วงหน้า	☐	☐	
2.1.2 มีการจัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติการผลิตรายการ	☐	☐	
2.1.3 มีระบบการประสานงานภายในฝ่ายการผลิตรายการให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน	☐	☐	
2.1.4 มีการจัดการประชุมทีมงานตามความเหมาะสมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	☐	☐	
2.1.5 มีการจัดสรรงบประมาณการผลิต โดยดูแลงบประมาณให้เหมาะสมเพียงพอต่อการผลิตในแต่ละครั้ง	☐	☐	
2.2 เนื้อหารายการของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
2.2.1 มีระบบการจัดหาข้อมูลเนื้อหารายการที่เหมาะสมสำหรับการผลิตโดยคณะทำงาน	☐	☐	
2.2.2 มีการคัดเลือกเนื้อหาอย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้	☐	☐	
2.2.3 มีการนำเสนอเนื้อหารายการที่เน้นความถูกต้องใหม่ทันต่อเหตุการณ์ตามกระแสสังคม	☐	☐	
2.2.4 มีการนำเสนอเนื้อหาทางการศึกษา ในรูปแบบสารบบันเทิงตามความเหมาะสม	☐	☐	
2.3 บทบาทของคณะทำงานในการผลิตรายการโดยรวม			
2.3.1 มีการรวบรวมจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลของรายการด้วยระบบดิจิทัล	☐	☐	
2.3.2 มีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของเนื้อหารายการในรูปแบบคณะทำงาน	☐	☐	
2.3.3 มีการกำหนดรูปแบบของรายการจากคณะทำงาน	☐	☐	
2.3.4 มีทีมงานเขียนบทโทรทัศน์และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในรูปแบบคณะทำงาน	☐	☐	
2.4 เทคโนโลยีการผลิต			
2.4.1 มีการใช้วัตถุดิบอุปกรณ์ในการผลิตและตัดต่อด้วยระบบดิจิทัล	☐	☐	

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
2.4.2 มีการใช้ช่างเทคนิคมาช่วยในการผลิตรายการระบบดิจิทัล	☐	☐	
2.4.3 มีเว็บไซต์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางอินเทอร์เน็ต	☐	☐	
2.4.4 มีระบบการรับข้อมูลเพื่อให้สามารถดูรายการย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต	☐	☐	
2.4.5 มีระบบเทคโนโลยีการออกอากาศรายการทั้งทางการสื่อสารผ่านดาวเทียมและไฟเบอร์ออฟติก	☐	☐	
2.4.6 มีเทคโนโลยีการสื่อสาร 2 ทางระหว่างสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลกับผู้ชม	☐	☐	
2.4.7 มีห้องส่งและเครื่องส่งสัญญาณภาพและเสียงระบบดิจิทัล	☐	☐	
3. ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
3.1 การคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน			
3.1.1 มีการวางแผนที่ในการคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับงานอย่างเป็นระบบ	☐	☐	
3.1.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	☐	☐	
3.2 คุณสมบัติของบุคลากรประจำสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
3.2.1 มีการกำหนดคุณวุฒิที่หลากหลาย (สหวิทยาการ) ตรงกับตำแหน่งงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ	☐	☐	
3.2.2 มีการกำหนดประสบการณ์และผลงานในวิชาชีพของบุคลากร	☐	☐	
3.2.3 มีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษอื่น ๆ ทางอาชีพ (Professional) นอกเหนือจากคุณวุฒิ ประสบการณ์ และผลงานของบุคลากร	☐	☐	
3.2.4 มีการกำหนดจรรยาบรรณและจริยธรรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของบุคลากรประจำสถานีฯ	☐	☐	

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
3.3.1 มีการจัดโครงการให้ความรู้ต่าง ๆ ทางด้านวิชาชีพภายในสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	☐	☐	
3.3.2 มีการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเพื่อแสวงหาความรู้จากภายนอกที่สนับสนุนสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลอย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง	☐	☐	
3.3.3 มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ	☐	☐	
4. ผู้เปิดรับ (Audience) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
4.1 การวิเคราะห์กลุ่มผู้เปิดรับ			
4.1.1 มีการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้เปิดรับที่เป็นกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	☐	☐	
4.1.2 มีการศึกษาความต้องการของผู้เปิดรับรายการเป็นประจำทุกปี	☐	☐	
4.2 การประมาณการการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับ			
4.2.1 มีการสำรวจจำนวนของผู้เปิดรับในแต่ละรายการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	
4.2.2 มีการประเมินผลความพึงพอใจในการเปิดรับรายการของผู้เปิดรับผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ	☐	☐	
4.3 การมีส่วนร่วมรายการของกลุ่มผู้เปิดรับ			
4.3.1 เปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับเข้ามามีส่วนร่วมในรายการในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายช่องทาง	☐	☐	
4.3.2 ให้ผู้เปิดรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการได้อย่างอิสระและรวดเร็ว	☐	☐	
4.4 การเปิดโอกาสให้ผู้เปิดรับส่งข้อมูลย้อนกลับ			
4.4.1 มีระบบและกลไกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของผู้เปิดรับ	☐	☐	

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
4.4.2 มีการวางระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center) และทางด้านอื่น ๆ	☐	☐	
5. การประเมินผล (Evaluation) ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
5.1 การประเมินผลอย่างเป็นระบบของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
5.1.1 ทำการประเมินผลในภาพรวมเบื้องต้นก่อนรายการออกอากาศ	☐	☐	
5.1.2 ทำการประเมินผลในภาพรวมหลังจากรายการออกอากาศแล้ว	☐	☐	
5.1.3 มีการประชุมสรุปผลการประเมินผลของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	☐	☐	
5.1.4 มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษารับทราบ	☐	☐	
5.2 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา			
5.2.1 มีการจัดสรรงบประมาณประจำปีในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา	☐	☐	
5.2.2 มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมรวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการผลิตรายการ	☐	☐	

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 แบบรับรองความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาใน
ประเทศไทย

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการนำเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล
ทางการศึกษาในประเทศไทยไปใช้จริง

ความคิดเห็น.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้า.....ได้ดำเนินการ
พิจารณารูปแบบความเหมาะสมของเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
ในประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

ที่นำเสนอโดย จักรีรัตน์ แสงวาริ โดย ข้าพเจ้าได้แสดงความคิดเห็นสรุป

- ☐ รับรองว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้จริง
☐ รับรองว่าไม่เหมาะสมและไม่สามารถนำไปใช้จริง

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรับรอง

1. ดร.ปรีชา ชื่นชนกพิบูล
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (ETV)
ที่ทำงาน ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา
2. ดร.บุญช่วย ศรีธรรมศักดิ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา/ประธานสาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
ที่ทำงาน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. นายวรชาติ อาลัยลักษณ์
ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วนบริการพิเศษ (ฝ่ายสนับสนุนโครงข่าย)/คณะอนุกรรมการระบบสื่อสารและการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม
ที่ทำงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
4. รศ.ดร.สมัครสมร ภักดีเทวา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา
ที่ทำงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
5. รศ.นพคุณ คุณาชีวะ
ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน/ประธานคณะกรรมการบริหารโครงการโรงเรียนต้นแบบ
ที่ทำงาน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. นายกฤษณะ ถนนทรัพย์
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัทบีลิงค์ มีเดีย จำกัด
ที่ทำงาน U Channel สถานีโทรทัศน์มหาวิทยาลัย
7. ผศ.ดร.ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา
ที่ทำงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

8. นางสาวสุภิญญา กลางณรงค์

ตำแหน่ง คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ/รองประธาน คณะกรรมการรณรงค์เพื่อการปฏิรูปสื่อ (คปส.)/
คณะกรรมการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความรับผิดชอบสื่อมวลชน (คพส.)
ที่ทำงาน กสทช.

9. นายชุมพล ขาวเกาะ

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักการศึกษา
ที่ทำงาน สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร

10. รศ. จุมพล รอดคำดี

ตำแหน่ง ประธานกรรมการบริหารสถานีโทรทัศน์เครือข่ายมหาวิทยาลัยเพื่อการศึกษา
สาธารณะ/ผู้อำนวยการสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ทำงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญ (เดลฟาย)

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ข้อมูล
1	ดร.เอกสิทธิ์ สนามทอง	คณะกรรมการคัดเลือกผลงานทางวิชาการ วิจัย สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย
2	รศ.สุธรรม พงศ์สำราญ	รองอธิการบดี ฝ่ายวางแผนและพัฒนา
3	ผศ.ดร.ธวัชชัย ไพไหล	อาจารย์ประจำโครงการปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4	ดร.กิตติ ชุณหะวัณ	ที่ปรึกษาด้านการวางแผนและพัฒนาธุรกิจ
5	รศ.ดร.จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์	คณบดี คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ จัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
6	ผศ.อิงอร ตันพันธ์	คณะกรรมการฝ่ายพัฒนาสมาคมอุดมศึกษา เอกชนแห่งประเทศไทย
7	ดร.ต่อตระกูล อุบลวัตร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต
8	อ.กรรตินันท์ มากสกุล	หัวหน้าหน่วยวางแผน โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
9	ผศ.วิญญู แสงสินกลกิจ	คณะกรรมการโครงการระบบเครือข่ายสื่อสาร และโทรคมนาคม กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร
10	รศ.ดร.วิชญ์ สุวรรณเพิ่ม	ประธานสาขาวิชาเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
11	อ.สุพรรณชัย ปัญทวนนท์	คณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี/ ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
12	ผศ.ดร.พงษ์ศักดิ์ กীরติวินทร	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือ
13	อ.ธีรกุล สถิตนิมานการ	อดีตรองคณบดี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต

รายนามผู้เชี่ยวชาญ (เดลฟาย) (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ข้อมูลการทำงาน
14	อ.ศรศักดิ์ ประสพทรัพย์	นักสื่อสารมวลชน
15	ผศ.ศิริวัฒน์ หงษ์ทอง	หัวหน้าภาควิชาเทคโนโลยีวิศวกรรม อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
16	คุณธนรัตน์ ขวัญใจ	อดีตหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
17	ผศ.ดร.อศวิน เนตรโพธิ์แก้ว	ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาเอก คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
18	อ.สุรัชณา ฤกษ์ชนะ	ที่ปรึกษาสมาคมวิชาชีพ นักจัดรายการวิทยุและโทรทัศน์ไทย
19	ดร.ชเนตตี ทินนาม	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
20	คุณจารุพร พุทธิวิริยากร	หัวหน้าสถานีวิทย์โทรทัศน์เพื่อการศึกษา (ETV)
21	อ.สรารุช เทพศิริ	เลขานุการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
22	อ.พันเอกหญิงวโรชา สุทธิรักษ์	อดีตหัวหน้าวิชาทหารสื่อสาร กรมการรักษาดินแดน และ กสทช.
23	ดร.ธนกร ศรีสุขใส	คณะอนุกรรมการพิจารณาสัญญาสัมปทานด้าน กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
24	อ.บุญยอด สุขถิ่นไทย	นักสื่อสารมวลชน
25	อ.ณัฐินี ชูช่วย	ผู้อำนวยการสถานีโทรทัศน์ Bangkokthonburi Chanel มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูล

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	อ.พงษ์เทพ มังคะลี	ประธานที่ปรึกษา Metro TV โทรทัศน์มหานคร	Metro TV โทรทัศน์มหานคร ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
2	อ.วีระพันธ์ ชมภูแดง	ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต
3	อ.ทองแสงรัมย์ ธีระแก้ว	รองผู้อำนวยการ WISDOM TV	มหาวิทยาลัยรังสิต
4	นายศรีบุญ คงปาน	หัวหน้างานโสตทัศนูปกรณ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา
5	อ.เกียรติพงษ์ ยอดเยี่ยมแกร	ผู้อำนวยการสำนักบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม
6	นายเทวิน ศรีตาโคตร	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยี ทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
7	นายวงศ์ ชินวันทนนานท์	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Block A)	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
8	พระมหาเด่นพงษ์ พุทธรักษ์โต	ส่วนงานบริหาร สำนักส่งเสริม พระพุทธศาสนา และบริการสังคม	สถานีวิทยุโทรทัศน์ ผ่านดาวเทียม มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย
9	นายสมเกียรติ เลิศรุ่งพรทวี	หัวหน้าฝ่ายรายการ	สถานีโทรทัศน์ไทยมุสลิม
10	ดร.จิราพร วิทยศักดิ์พันธุ์	คณบดีคณะการสื่อสาร มวลชน/สถานีโทรทัศน์ สื่อสารมวลชนเพื่อ การศึกษาของชุมชน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
11	นายภาณุวัฒน์ โคตโนนกอก	ผู้บริหาร TU TV	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
12	นางผกามาศ ธนพัฒน์พงศ์	นักประชาสัมพันธ์ (KU Online)	มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อมูล (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
13	อ.พันธมิตร คุณศรีรักษสกุล	ผู้อำนวยการศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
14	นายพันธ์ศักดิ์ สุขเมธจรัส	ผู้อำนวยการ ฝ่ายสนับสนุนโครงข่าย สำนักปฏิบัติการ สายงานโครงข่าย	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
15	นายก่อเกียรติ สุทธิพงษ์	กรรมการโครงการ มูลนิธิการศึกษาทางไกล	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
16	นายศราวุธ ชูแก้ว	ผู้จัดการศูนย์สื่อสาร ดาวเทียมเฉพาะกิจ	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
17	นายสมคิด พยุงวัฒนา	ผู้จัดการส่วนปฏิบัติการ ถ่ายทอดสัญญาณภาพ และเสียง	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
18	ผศ.เรืองฤทธิ์ กิตติวิทยาพงศ์	ผู้อำนวยการสำนักงาน การศึกษาทางไกล	สำนักงานการศึกษา ทางไกล (วังไกลกังวล)
19	นายรณชัย เพชรรักษ์	หัวหน้าฝ่ายสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
20	รศ.ดร.มนตรี แย้มกสิกร	ผู้บริหารสถานีโทรทัศน์ครู	มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

ที่ ศธ ๐๕๒๕.๓/๑๔๖๓



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ ๑๐๘๐๐

๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย

เรียน ดร.ธนกร ศรีสุกใส กสทช.

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ

ด้วย นางจกักรัตน์ แสงวารี นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย” โดยมี คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พลลภ พิริยะสุรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย โดยนักศึกษาขอติดต่อประสานงานในรายละเอียดโดยตรงด้วยตนเอง ทั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเครื่องมือวิจัยที่เหมาะสมสำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๕ ๒๐๐๐ ต่อ ๓๒๗๒

ที่ ศธ ๐๕๒๕.๓/๒๔



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ ๑๐๘๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินรับรองรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

เรียน รองศาสตราจารย์จุมพล รอดคำดี ประธานกรรมการบริหารสถานีโทรทัศน์
เครือข่ายมหาวิทยาลัยเพื่อการบริการสาธารณะ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินรับรองรูปแบบสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางจักรีรัตน์ แสงวาริ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย” โดยมี คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัลลภ พิริยะสุรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เชิญท่าน เป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรับรองรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยนักศึกษาขอติดต่อประสานงานในรายละเอียดโดยตรงด้วยตนเอง ทั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงเพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระศักดิ์ วิตตะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๕ ๒๐๐๐ ต่อ ๓๒๗๒

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางจักรีรัตน์ แสงวารี
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาในประเทศไทย
 สาขาวิชา : เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

ประวัติ

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชนและ
 สื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปี 2539

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
 สื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปี 2542

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชานิเทศศาสตร์
 โดยสังกัดสาขาวิชาวิทยุและโทรทัศน์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผลงานวิชาการ

ภาวะการว่างงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (งานวิจัย/บทความวิจัย)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารทางหนังสือพิมพ์ออนไลน์ฉบับภาษาไทยของนักศึกษา
 เอกชน ในกรุงเทพมหานคร (งานวิจัย/บทความวิจัย)

การประเมินคุณภาพรายการของสถานีโทรทัศน์กรุงเทพมหานคร : Bangkok City Channel
 (งานวิจัย)

รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับผู้นำทางด้านนิเทศศาสตร์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 และการสื่อสาร (บทความวิจัย)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (บทความวิจัย)

คุณภาพรายการของสถานีโทรทัศน์กรุงเทพมหานครที่ออกอากาศในช่วง เมษายน -
 กันยายน 2554 : ในมุมมองของนักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์ (บทความวิจัย)

สื่อมวลชนเพื่อการศึกษาตามการพัฒนาไอซีที (บทความวิชาการ)

วัฒนธรรมการสื่อสารบนพื้นที่สาธารณะในยุคโซเชียลมีเดีย (บทความวิชาการ)

การบริหารงานละครวิทยุกระจายเสียงสู่ยุคดิจิทัล (บทความวิชาการ)

ประชาสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์ในยุคเว็บ 3.0 (บทความวิชาการ)

สื่อสารมวลชนเบื้องต้น INTRODUCTION TO MASS COMMUNICATION (ตำรา)

การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ การรับรู้ และความสนใจเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัลกับ
 ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนเครื่องรับสัญญาณโทรทัศน์ (งานวิจัย/บทความวิจัย)

การประยุกต์ใช้ฟิล์มดิตรอนต์แทนฟิลเตอร์ในการถ่ายภาพ (บทความวิจัย)
 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (บทความวิจัย)
 การสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
 (บทความวิจัย)

Total Quality Management Trend of Education Digital Television Station (Research Article)

การจัดการความรู้โดยใช้การเรียนรู้แบบยืดหยุ่น ห้องเรียนกลับทาง และการวิจัยเป็นฐาน
 ตามทฤษฎีคอนเทคทีวิซึม (บทความวิชาการ)

Model of Quality Management of Education Digital Television Station in Thailand
 (Research Article)

การพัฒนาเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (บทความวิจัย)
 ภาวะผู้นำด้านคุณธรรมจริยธรรมและการบริหารจัดการตามแนวพระราชดำริ (บทความ
 วิชาการ)

เกณฑ์คุณภาพที่พึงประสงค์ของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (บทความวิจัย)
 การศึกษาเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้ฟิล์มดิตรอนต์แทนฟิลเตอร์ในการถ่ายภาพในยุค
 เศรษฐกิจพอเพียง (งานวิจัย)

การเปรียบเทียบระหว่างการใช้ฟิล์มดิตรอนต์แทนฟิลเตอร์กล้องถ่ายรูปในการถ่ายภาพ
 (บทความวิจัย)

สถานที่ติดต่อ

สาขาวิชาวิทยุและโทรทัศน์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขต
 พัฒนาการ (คณะนิเทศศาสตร์ ชั้น 7) 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร
 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 โทรสาร 0-2321-4444

สาขาวิชาวิทยุและโทรทัศน์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า
 (คณะนิเทศศาสตร์ ชั้น 11) 77 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510 โทรศัพท์
 0-2904-2222 โทรสาร 0-2904-2200