

วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษา
สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและ
องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน

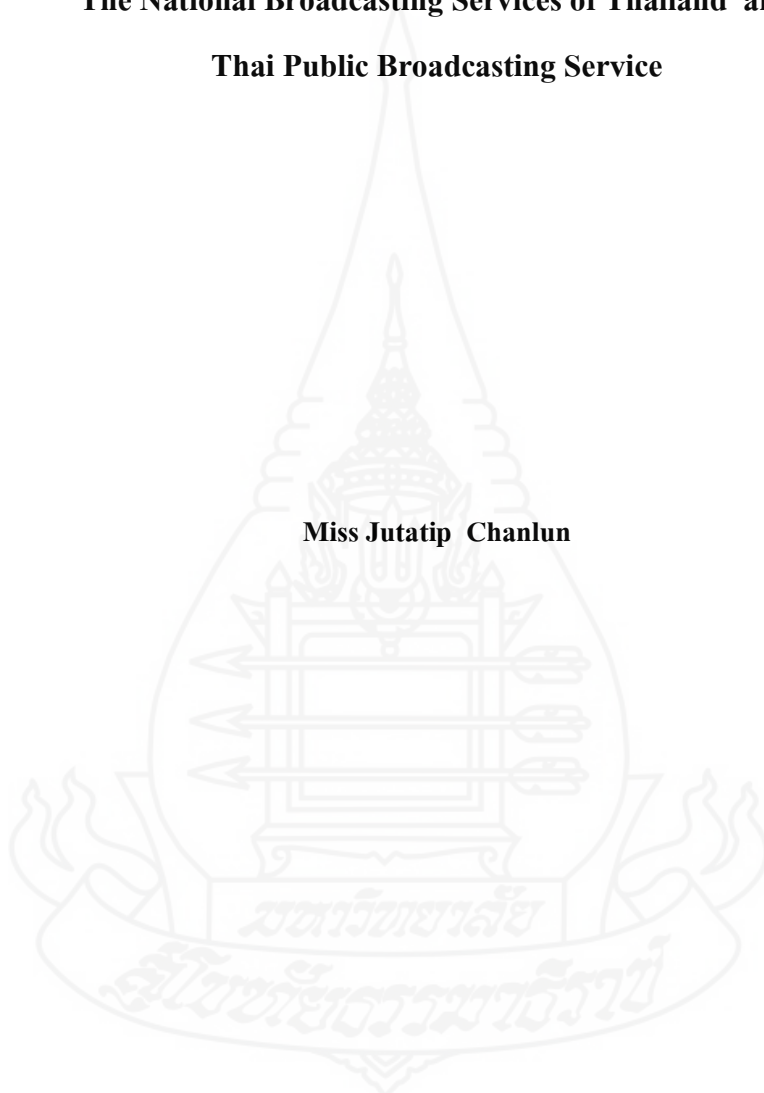


คุณูปการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Information Culture of Thai Television Stations : Cases of
The National Broadcasting Services of Thailand and
Thai Public Broadcasting Service**

Miss Jutatip Chanlun



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Doctor of Philosophy in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อคุณิพนธ์ วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ชื่อและนามสกุล นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน

วิชาเอก สารสนเทศศาสตร์

สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรัชญ์ ครุจิต
3. อาจารย์ ดร. กษิธิธร ภูภราดัย

คุณิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาเอก เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560

คณะกรรมการสอบคุณิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประกอบ คุปรัตน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรัชญ์ ครุจิต)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. กษิธิธร ภูภราดัย)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์รตติน ศิริยะพันธุ์)



ชื่อคุณนิพนธ์ วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์
แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัย นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน **รหัสนักศึกษา** 4551150024 **ปริญญา** ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (สารสนเทศ
ศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรัชญ์ กระจัด
(3) อาจารย์ ดร. กษิธิธร ภูกราดัย **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อ
สาธารณะในประเทศไทย (2) เปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย
และต่างประเทศ (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ
ในประเทศไทย และ (4) พัฒนารอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย:
กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน คัดเลือกแบบเจาะจงตาม
โครงสร้างองค์กรจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะจำนวน 2 แห่งคือสถานีวิทยุ
โทรทัศน์แห่งประเทศไทย จำนวน 114 คน และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย
จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ
ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย
เป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการที่มีการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรมากกว่า
ภายนอกองค์กร มีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่เน้นความเป็นระเบียบแบบแผน ชัดกฎระเบียบเคร่งครัด (2)
วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีความเหมือนกับวัฒนธรรมสารสนเทศ
ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศคือเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการ มีการใช้
สารสนเทศตามผังรายการและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการสารสนเทศ และมีความแตกต่างกันคือ
ในต่างประเทศมีนโยบายด้านสารสนเทศ และข้อกำหนดด้านมาตรฐานการจัดการสารสนเทศและมาตรฐานการ
ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์
เพื่อสาธารณะ ได้แก่ นโยบายและโครงสร้างองค์กร ประสบการณ์ของบุคลากร ความทันสมัยของเทคโนโลยี
สารสนเทศ และความตระหนักในจริยธรรมวิชาชีพ และ (4) กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับ
สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย ประกอบด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความคิดสร้างสรรค์และ
นวัตกรรม และวัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรมที่มีสภาพแวดล้อมแบบเปิด พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

Dissertation title: Information Culture of Thai Television Stations: Cases of The National Broadcasting Services of Thailand and Thai Public Broadcasting Service

Researcher: Miss Jutatip Chanlun; **ID:** 4551150024; **Degree:** Doctor of Philosophy (Information Science);

Dissertation advisors: (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor; (2) Dr. Warat Karuchit, Assistant Professor; (3) Dr. Kasitorn Pooparadai; **Academic year:** 2016

Abstract

This research aimed to (1) study the status of the information culture at Thai public television stations; (2) compare the information culture between Thai public television stations and abroad; (3) study the factors affecting information culture at Thai public television stations; and (4) develop an information culture framework for Thai television stations; specifically for the National Broadcasting Services of Thailand and Thai Public Broadcasting Service.

This study employed mixed methods of research. The population and the sample group were 233 mass media specialists who work at the administrative and support levels of 2 public television stations: 114 from the National Broadcasting Services of Thailand and 119 from Thai Public Broadcasting Services. Purposive sampling from organizational structure was used to select the sample. The instruments used were questionnaires and structured interviews. The quantitative data was analyzed using percentage, mean, and standard division. The qualitative data was analyzed by using inductive content analysis.

The research findings were as follows. (1) Regarding the status of information culture in Thai public television stations, formal information culture mostly uses internal information rather than external information. Organizational culture in Thai public television stations is bureaucratic in that it emphasizes government rules and mounting style for operations. (2) Due to the information culture, there was similarity between Thai public television stations and those abroad in using information given by the television program and specific units for information management. There were differences in that Thai public television stations have less inclusive information than stations abroad which often have a written information policy with an information management plan and television metadata standards. (3) The factors affecting information culture were information policy and information organization structure, work experience, modern information technology and the awareness of professional ethics. (4) The appropriate information culture framework for Thai public television stations would consist of two components: an advocacy culture emphasizing creativity, and an innovation and innovative information culture emphasizing critical thinking skills in an open environment and change management.

Keywords: Organizational culture, Information culture, Public television station

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีก็ด้วยความเมตตาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรัชญ์ ครุจิต และอาจารย์ ดร. กษิธิธร ภูภราดัย ที่ได้เมตตาให้คำปรึกษาชี้แนะให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ ตลอดจนติดตามการทำคุษฎีนิพนธ์มาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. ชูติมา สัจจามันท์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ประกอบ คุปรัตน์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเนื้อหาของงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น ขอกราบของพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่เมตตาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการวิจัย รวมไปถึงให้คำปรึกษาแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจากสถานีวิจัยโทรทัศนแห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ให้ความอนุเคราะห์ในการติดต่อประสานงาน ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณ โครงการปริญญาเอกกาญจนาภิเษก (คปก.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยในครั้งนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำสาขาวิชาที่ได้อำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

สุดท้าย ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจากคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อนร่วมวิชาชีพ เพื่อนร่วมชั้นเรียน เพื่อนสนิท ตลอดจนกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อเป็นการบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูบาอาจารย์ทุกๆ ท่านที่มีพระคุณกับผู้วิจัยจนสามารถทำวิจัยได้สำเร็จลุล่วงในวันนี้

จุฑาทิพย์ จันทร์ลูน

กุมภาพันธ์ 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	8
คำถามการวิจัย	11
ขอบเขตของการวิจัย	11
ข้อตกลงเบื้องต้น	11
นิยามศัพท์เฉพาะ	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสื่อมวลชนและวัฒนธรรมองค์กร	15
สื่อมวลชนและวัฒนธรรมสื่อมวลชน	15
ความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร	17
ประเภทของวัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กร	18
การวางแผนในองค์กร การสื่อสารในองค์กร และภาวะผู้นำองค์กร	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร	33
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศ	38
ความหมายและความเป็นมาของวัฒนธรรมสารสนเทศ	38
องค์ประกอบของวัฒนธรรมสารสนเทศ	43
ประเภทของวัฒนธรรมสารสนเทศ	63
การประเมินวัฒนธรรมสารสนเทศ	66
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	84
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ	87
แนวคิดเกี่ยวกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	93
ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	93
การบริหารงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	97
สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย	102
สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศ	116
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	141
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	155
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อฯ	159
การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ	159
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	159
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	161
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	161
การเก็บรวบรวมข้อมูล	162
การวิเคราะห์ข้อมูล	162
การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ	163
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	163
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	164
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	165
การเก็บรวบรวมข้อมูล	165
การวิเคราะห์ข้อมูล	166

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ฯ	168
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	168
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	168
การเก็บรวบรวมข้อมูล	168
การวิเคราะห์ข้อมูล	168
ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับฯ	169
การสนทนากลุ่ม	169
กลุ่มผู้ร่วมสนทนา	169
เครื่องมือที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม	169
การเก็บรวบรวมข้อมูล	170
การวิเคราะห์ข้อมูล	170
ขั้นตอนที่ 4 การประเมินความเหมาะสมกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศฯ	170
การประเมินความเหมาะสมกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ	170
ผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมประเมิน	170
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	171
การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน	171
การวิเคราะห์ข้อมูล	171
การนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้	172
หน่วยงานและกลุ่มผู้รับการอบรม	172
รูปแบบการอบรม	173
การประเมินผลการนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้	173
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	174
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ฯ	174
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ฯ	227
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ฯ	242

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย	259
องค์ประกอบของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับฯ	259
กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ฯ	269
ผลการประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์ฯ	275
กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงฯ	283
การนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้	284
บทที่ 6 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	288
สรุปการวิจัย	288
อภิปรายผล	301
ข้อเสนอแนะ	317
บรรณานุกรม	321
ภาคผนวก	345
ก หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย และหนังสือฯ	346
ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ	351
ค รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล	354
ง ตารางแสดงค่าทางสถิติ	359
จ ตัวอย่างเครื่องมือวิจัย และตัวอย่างผลการสัมภาษณ์	362
ประวัติผู้วิจัย	382

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศกับแนวคิดอื่นๆ	41
ตารางที่ 2.2 จำนวนบุคลากรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย	108
ตารางที่ 2.3 จำนวนบุคลากรของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยพีบีเอส	112
ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	160
ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล	164
ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศจำแนกตามนโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	193
ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ด้านพฤติกรรมสารสนเทศจำแนกตามการรวบรวมสารสนเทศ ที่ใช้ในการทำงาน	196
ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ด้านพฤติกรรมสารสนเทศจำแนกตามการใช้สารสนเทศในการทำงาน ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	201
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ด้านพฤติกรรมสารสนเทศจำแนกตามทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากร ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	205
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ด้านพฤติกรรมสารสนเทศจำแนกตามทักษะการทำงานของบุคลากร ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	207
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ด้านพฤติกรรมสารสนเทศจำแนกตามการจัดการสารสนเทศในองค์กร ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	215
ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านการจัดการ สารสนเทศสารสนเทศจำแนกตามระบบสารสนเทศในการทำงานของ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ	219

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านการจัดการสารสนเทศจำแนกตามวิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานฯ.....	222
ตารางที่ 4.9 สรุปผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร	224
ตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศ	225
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย และต่างประเทศ	235
ตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ฯ	241
ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศฯ	246
ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศฯ	250
ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศฯ	254
ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศฯ	257
ตารางที่ 4.17 ผลการศึกษปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	259
ตารางที่ 5.1 ตารางองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร	260
ตารางที่ 5.2 ตารางองค์ประกอบของวัฒนธรรมสารสนเทศ	262
ตารางที่ 5.3 ตารางองค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	266
ตารางที่ 5.4 ตารางแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิฯ	268
ตารางที่ 5.5 ตารางแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิจากการประเมินความเหมาะสมของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ	275
ตารางที่ 5.6 ผลการประเมินความพึงพอใจการอบรม	286

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	10
ภาพที่ 2.1 The Evolution of Information Culture	81
ภาพที่ 2.2 An Ecological Model for Information Management	82
ภาพที่ 2.3 A Model for Information Orientation	83
ภาพที่ 2.4 A model of Information Culture for the Western Australian Public Sector	83
ภาพที่ 4.1 แผนภาพมิติสภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย	175
ภาพที่ 4.2 แผนภาพมิติสภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย	187
ภาพที่ 4.3 แผนภาพมิติสภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส	190
ภาพที่ 5.1 กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ฯ	284



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จะมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ตามทุกองค์กรจะมีสิ่งที่คนในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน สืบต่อกันมาอย่างยาวนานเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ซึ่งเป็นค่านิยม ความเชื่อ อุดมการณ์ ความเข้าใจและข้อสมมุติฐานของคนในองค์กรที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น มีระบบความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์กรว่าควรประพฤติปฏิบัติอย่างไร วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือนลักษณะเฉพาะขององค์กร ที่มีความสำคัญในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ รูปแบบพฤติกรรมองค์กรที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรอาจเป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร และมีอำนาจชักนำให้เกิดภาวะการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ ได้ (พิทยา บวร, 2540 ; วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546 ; สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2549 ; สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ, 2540) ภายในองค์กรจะมีวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายประเภท เช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย วัฒนธรรมการสื่อสาร สำหรับวัฒนธรรมในองค์กรอีกวัฒนธรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันคือ วัฒนธรรมสารสนเทศ (Information culture) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยทุกองค์กรล้วนมีวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นของตนเอง (Oliver, 2011)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่นอกจากการมีระบบการดำเนินงานที่ดีแล้ว ยังจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมองค์กร(Organizational culture)ที่ดี เพราะวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การบริหารงานในองค์กรบรรลุผลสำเร็จ สิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับวัฒนธรรมองค์กรคือการที่องค์กรมีวัฒนธรรมสารสนเทศ (Information culture) ที่ดี เมื่อองค์กรมีสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานจึงต้องมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมกับการดำเนินงานโดยใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมสารสนเทศจึงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร(Hoöglund, 1998) วัฒนธรรมสารสนเทศที่เข้มแข็งสามารถทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ การที่องค์กรมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีจะทำให้องค์กรมีการ

พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีด้านสารสนเทศและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ (พรนภา แสงดี, 2552 ; Choo, Bergeron, Detlor, & Heaton, 2008 ; Curry & Moore, 2003 ; Douglas, 2010 ; Ginman, 1993)

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศพบว่ามีการศึกษาในระดับสังคมองค์กร และบุคคล สำหรับระดับที่มีการศึกษาวิจัยมากที่สุดคือในระดับองค์กร โดยเน้นการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร โดยมองว่าองค์กรทุกแห่งล้วนมีวัฒนธรรมสารสนเทศอยู่แล้ว จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กร เช่น การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศในบริษัทพบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นสารสนเทศในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในเชิงบวกขององค์กร (Ho'glund, 1998) หรือการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในบริษัทประกันภัยในประเทศฟินแลนด์โดยใช้แนวความคิดเช่นเดียวกับ ฮอร์กรุน (Ho'glund, 1998) ที่เชื่อว่าวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร การศึกษาพบว่าบริษัทหรือองค์กรที่มีความพร้อมในด้านวัฒนธรรมสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จด้านธุรกิจขององค์กร (Wide'n-Wulff, 2000) หรือการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของบริษัทเอกชน โดยศึกษาการทำธุรกิจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า วัฒนธรรมสารสนเทศมีส่วนทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานในองค์กรธุรกิจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีข้อเสนอกรอบในการแก้ไขผลกระทบของวัฒนธรรมสารสนเทศเพื่อให้การทำงานทางด้านธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันและดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Martin, Lycett, & Macredie, 2008)

จากการศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศ พบว่าเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการจัดการสารสนเทศเพราะการมีเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นการจัดการสารสนเทศที่ดีโดยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือนั้นจะต้องควบคู่กับการมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีด้วย ดังนั้นหากองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมสารสนเทศแล้วจะทำให้การบริหารจัดการหรือการใช้สารสนเทศในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Davenport & Prusak, 1997) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบวกยังมีการศึกษาวิจัยที่ในปี 1995 ของ British Library Research and Development Department ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและความสำเร็จของธุรกิจ และได้ยืนยันว่ากิจกรรมทางสารสนเทศของมนุษย์ทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน คุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศแหล่งสารสนเทศ การจัดการ และการสื่อสารด้านสารสนเทศ มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Grimshaw, 1995)

สำหรับในประเทศไทยพบว่ามีการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาพบว่า กลุ่มมหาวิทยาลัยใหม่มีวัฒนธรรมสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มมหาวิทยาลัยเก่าแก่ และมหาวิทยาลัยกลุ่มกลาง วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นสารสนเทศในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในเชิงบวกขององค์กร (พรนภา แสงดี, 2552)

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศ จึงเกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินงานขององค์กรด้านสื่อมวลชนได้แก่ สถานีโทรทัศน์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศผ่านรายการโทรทัศน์ เนื่องจากในกระบวนการทำงานของสื่อมวลชนมีการผลิตรายการโดยพิจารณาเลือกสรรประเด็นในการนำเสนอ ให้คำอธิบาย เชื่อมโยงเหตุการณ์ต่างๆ โดยมีการตีความให้สาธารณชนรับรู้ เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม สถานีโทรทัศน์จึงทำหน้าที่ในการเผยแพร่สารสนเทศแก่ประชาชนอย่างกว้างขวาง เป็นช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดข้อเท็จจริง ข่าวสาร เหตุการณ์ ตลอดจนความรู้ไปสู่ประชาชนในวงกว้าง เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาความรู้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็งเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา (กมลรัตน์ วัชรินทร์, 2556) บทบาทที่สำคัญของสื่อมวลชนได้แก่ การให้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและการพัฒนาประเทศ เป็นผู้ขยายขอบเขตความรู้ สร้างจุดสนใจร่วม และสร้างบรรยากาศแห่งการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในประเทศ การสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเปลี่ยนวิถีชีวิตเพื่อตอบรับกับการพัฒนาประเทศ โดยเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญระหว่างบุคคลหรือบุคคลกับสถาบันต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นองค์กรที่ช่วยในการกระตุ้นและปลูกฝังจิตสำนึกและพฤติกรรมที่ดีแก่ประชาชนด้วย และยังเป็นองค์กรที่ให้การศึกษแก่ประชาชนได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้ประชาชนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาความรู้ อาชีพ และความเป็นอยู่ได้ เน้นให้เกิดการศึกษาตลอดชีวิต (Life - long learning) โดยสื่อมวลชนเป็นได้ทั้งสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงที่จะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2556 ; เดชพันธ์ ประวิชัย, 2554 ; อรรถพร เรียรถาวร, 2542)

ดังนั้น การที่สถานีโทรทัศน์มีวัฒนธรรมสารสนเทศที่เข้มแข็งนั้น จะสามารถทำให้การดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และทำให้ผลการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม เนื่องจากโทรทัศน์เป็นช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศและการรับสารสนเทศที่ประชาชนใช้มากที่สุด และเป็นช่อง

ทางการรับสารสนเทศที่สะดวกสำหรับประชาชนทั่วไป (Marketing Oops, 2556) จากการศึกษาพบว่าประชาชนไทยให้ความสนใจในการรับข่าวสารจากโทรทัศน์มากที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) ดังจะเห็นได้จากการครอบครองโทรทัศน์ของครัวเรือนในประเทศไทยที่พบว่าครัวเรือนส่วนบุคคลของไทยร้อยละ 94.9 มีโทรทัศน์ โดยครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเมือง (เทศบาล) มีโทรทัศน์คิดเป็น ร้อยละ 94.5 ส่วนครัวเรือนที่อาศัยในเขตชนบท (นอกเขตเทศบาล) มีโทรทัศน์คิดเป็นร้อยละ 95.3 จากตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อสังคมไทย เพราะเป็นสื่อพื้นฐานที่เข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งยังเป็นสื่อที่ให้ความรู้และสร้างความบันเทิงให้แก่คนทุกเพศทุกวัย จนการรับชมโทรทัศน์เป็นกิจกรรมที่ทุกคนทำกันเป็นประจำทุกวันในปัจจุบัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานสถานีโทรทัศน์พบว่าปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการ โครงสร้างองค์กร การจัดการบุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพสังคมและการเมือง กฎหมายระเบียบข้อบังคับ สถานะเศรษฐกิจ รวมถึงความต้องการของผู้ชม ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ (ณัฐธา ระกำพล, 2552 ; ปราณี บุรณะโสภณ, 2553 ; พยงค์ ยศสุพรหม, 2551 ; สัมพันธ์ ช้างทอง, 2553 ; สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ, 2553 ; อริสา แดงเอียด, 2552 ; Spindler & Van Den Brul, 20xx)

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการบริหารงานในสถานีโทรทัศน์นั้น มีงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารงานของสถานีโทรทัศน์ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริหารงานคือ ความสามารถของบุคลากร เทคโนโลยี นโยบายการบริหารจัดการ และงบประมาณ เช่น การศึกษาในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน คือ ความสามารถของบุคลากร เทคโนโลยี และนโยบายการบริหารจัดการ ซึ่งแต่ละด้านมีความเกี่ยวข้องกันเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (ปราณี บุรณะโสภณ, 2551) เช่นเดียวกับการศึกษาของ สัมพันธ์ ช้างทอง (2553) และ อริญา เกตุแก้ว (2547) ที่เห็นว่าปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารจัดการ งบประมาณ และการจัดการด้านบุคลากร

ในสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสก็เช่นเดียวกันได้มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดปรัชญา กลยุทธ์ และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริหารงานมีทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ปัจจัยภายในคือ โครงสร้างการบริหารงานและบุคลากร ส่วนปัจจัยภายนอกคือ สังคมและความต้องการของผู้ชม รวมไปถึงการเมืองและรัฐบาล (สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ, 2553) เช่นเดียวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมีปัจจัยภายในคือ ด้านบุคลากร

และความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร รวมถึงด้านเทคโนโลยี ส่วนปัจจัยภายนอก คือ แหล่งข้อมูล สภาพทางเศรษฐกิจและการเมือง (สมลักษณ์ วัฒนศิริ, 2547) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการบริหารงานของสถานีโทรทัศน์เป็นอย่างมาก

การศึกษางานวิจัยของต่างประเทศเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารงานในสถานีโทรทัศน์นั้น พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ การบริหารมีความสำคัญ รวมไปถึงงบประมาณ โครงสร้างองค์กร และเป้าหมายขององค์กร เช่น การศึกษาการบริหารงานเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในสถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของประเทศอังกฤษนั้น พบว่า ต้องอาศัยเทคโนโลยี ข้อกำหนดกฎเกณฑ์ภายในองค์กร และการบริหารภายในองค์กรเป็นสำคัญ (Harris & Wegg-Prosser, 2007) เช่นเดียวกับการศึกษาในสถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของประเทศสหรัฐอเมริกาที่พบว่า งบประมาณ โครงสร้างองค์กร คุณภาพรายการ และเป้าประสงค์ขององค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Ball, 2004) นอกจากนี้การให้ความสำคัญและเน้นประโยชน์ของผู้รับชมและรับฟังเป็นหลักก็เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญกับการบริหารงานในสถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของประเทศญี่ปุ่นด้วยเช่นกัน (โสธิตา โชติวิจิตร, 2550)

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ หมายถึง สถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีที่ออกอากาศในประเทศไทยจำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.) และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ พ.ศ. 2535 เป็นต้นมาโดยแนวคิดพื้นฐานของสื่อสาธารณะ (Public Service Broadcasting: PSB) นั้นมีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่ออกอากาศที่ให้ประโยชน์สาธารณะมากกว่าการให้ความบันเทิงแก่ผู้ชมและผู้ฟัง และไม่ได้มุ่งแสวงหากำไรเช่นเดียวกับสื่อเชิงพาณิชย์ สถานีโทรทัศน์ที่ให้บริการในลักษณะบริการสาธารณะในประเทศไทยมีจำนวน 4 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ซึ่งสถานีโทรทัศน์ทั้ง 4 สถานีนี้ทำหน้าที่ในการเผยแพร่สารสนเทศแก่ประชาชนในด้านการส่งเสริมความรู้ การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม การเกษตร และการส่งเสริมอาชีพอื่นๆ รวมไปถึงด้านสุขภาพอนามัย กีฬา หรือการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชนและรัฐสภากับประชาชน กระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนในการเผยแพร่และให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ให้บริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์สาธารณะแก่คนพิการ คนด้อยโอกาส หรือกลุ่มความสนใจที่มี

กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือบริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์สาธารณะอื่น ตลอดจนเพื่อความมั่นคงของรัฐหรือความปลอดภัยสาธารณะ (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2558 ; อสิริยะ ไพรีพ่ายฤทธิ์, 2556) และในปัจจุบันประเทศไทยมีสถานีโทรทัศน์ที่ออกอากาศในลักษณะฟรีทีวีในระบบอนาล็อกจำนวน 6 สถานี และในระบบดิจิทัล 36 สถานี

การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์จึงมีความสำคัญต่อการศึกษาคำเนินงานและการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสถานีโทรทัศน์ สารสนเทศนั้นเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานในสถานีโทรทัศน์ เป็นทรัพยากรสำคัญในการทำงาน การทำงานที่มีประสิทธิภาพในสถานีโทรทัศน์นั้นเกิดจากการมีสารสนเทศที่ดี ดังนั้นในสถานีโทรทัศน์จึงต้องมีการสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดี ที่มุ่งให้เกิด ค่านิยม ทักษะคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ และแนวทางในการจัดการสารสนเทศภายในสถานีโทรทัศน์เพื่อสามารถนำไปให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน การผลิตข่าวและรายการให้ดีขึ้น มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้กับการทำงานในสถานีโทรทัศน์เพราะการจัดการสารสนเทศที่ดีมีผลกระทบต่อการผลิตและให้บริการสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ สารสนเทศจึงเป็นเหมือนพลังงานขับเคลื่อนการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ สำหรับในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในกลุ่มที่ให้บริการสาธารณะจำนวน 2 สถานี คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นสถานีโทรทัศน์แห่งชาติ และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นสื่อสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลโดยกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ในการออกอากาศเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และเป็นสถานีหลักในด้านข่าวสารความรู้และการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตและมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งของสังคม เพื่อพัฒนาประเทศสู่สากล (สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 2556) สำหรับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย หรือไทยพีบีเอสนั้นเป็นองค์กรอิสระ เป็นสถาบันสื่อสาธารณะที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรม ให้บริการด้านข่าวสาร ความรู้ สารประโยชน์ สารบันเทิง ที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน บนพื้นฐานข้อบังคับด้านจริยธรรม และกรอบจรรยาบรรณขององค์กร เพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อทุกแขนง โดยยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2555)

หน้าที่สำคัญของสถานีโทรทัศน์ทั้งสองสถานีนี้ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่ามีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์แก่สาธารณชน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและประเทศชาติต่อไปโดยคงไว้ซึ่งคุณภาพและคุณธรรม ไม่ได้แสวงหาผลกำไร มุ่งหมายเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณชนในประเทศ ด้วยภาระหน้าที่ที่สำคัญในการทำหน้าที่เผยแพร่สารสนเทศที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

จึงทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความจำเป็นในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ทั้ง 2 สถานี เพราะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศแก่ประชาชนในประเทศโดยยึดหลักการเผยแพร่เพื่อสาธารณะเป็นสำคัญ จึงต้องให้ความสำคัญต่อผลิต การเผยแพร่สารสนเทศที่เน้นความถูกต้อง เทียบตรง และคงไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะของสารสนเทศ การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ทั้ง 2 แห่งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ และเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมในด้านการผลิต การเผยแพร่สารสนเทศที่มีคุณค่าและมีประโยชน์จากสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะที่ทำหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชนโดยตรง มีหน้าที่เป็นผู้ผลิตและใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ยังศึกษาการจัดการสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อใช้ในการทำงานสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศแก่สาธารณชน และการผลิตงานหรือการสร้างสรรค์ผลงานในสถานีโทรทัศน์เอง รวมไปถึงการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ทั้ง 2 สถานี ที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน การผลิตรายการ ตลอดจนการเผยแพร่สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ให้มีความรวดเร็วเป็นผลดีกับประสิทธิภาพการทำงานในสถานีโทรทัศน์

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

2.2 เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

2.4 เพื่อพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

3.1 ด้านวัฒนธรรมองค์กร (**Organizational culture**) ได้นำแนวคิดของวัฒนธรรมองค์กรของ วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) ; สมยศ นาวิการ (2543) ; สุนทร วงศ์ไวยสุวรรณ (2540) ; Schein (2010) มาเป็นแนวทางในการพัฒนากรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย

3.1.1 โครงสร้างองค์กร (**Organizational structure**) ใช้แนวคิดเรื่องโครงสร้างองค์กรของ ชวิชัย สัตยสมบูรณ์ (2549) ; รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556) ; สมคิด บางโม (2538) ; Bippus (2003) ; Cameron & Quinn (1999)

3.1.2 แผนงานและกระแสนงาน (**Plan and work flow**) ใช้แนวคิดของ พยอม วงศ์สารศรี (2538) ; ศิริวรรณ เจริญรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, สิทธิกาล ศรีวระมย์, สุดา สุวรรณภิญโญ และชวลิต ประภวานนท์ (2545) ; เสนาะ ตีเยาว์ (2543) ; อุทัย บุญประเสริฐ (2540) ; Kaser & Brooks (2005)

3.1.3 การสื่อสาร (**Communication**) ใช้แนวคิดการสื่อสารในองค์กรของ รสขงพร โกมลเสวิน (2547) ; วิเชียร วิทยอุดม (2550) ; สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) ; McShare & VonGilnow (2000)

3.1.4 ภาวะผู้นำ (**Leadership**) ใช้แนวคิดภาวะผู้นำในของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2556) ; วันชัย มีชาติ (2551) ; Bass (1998)

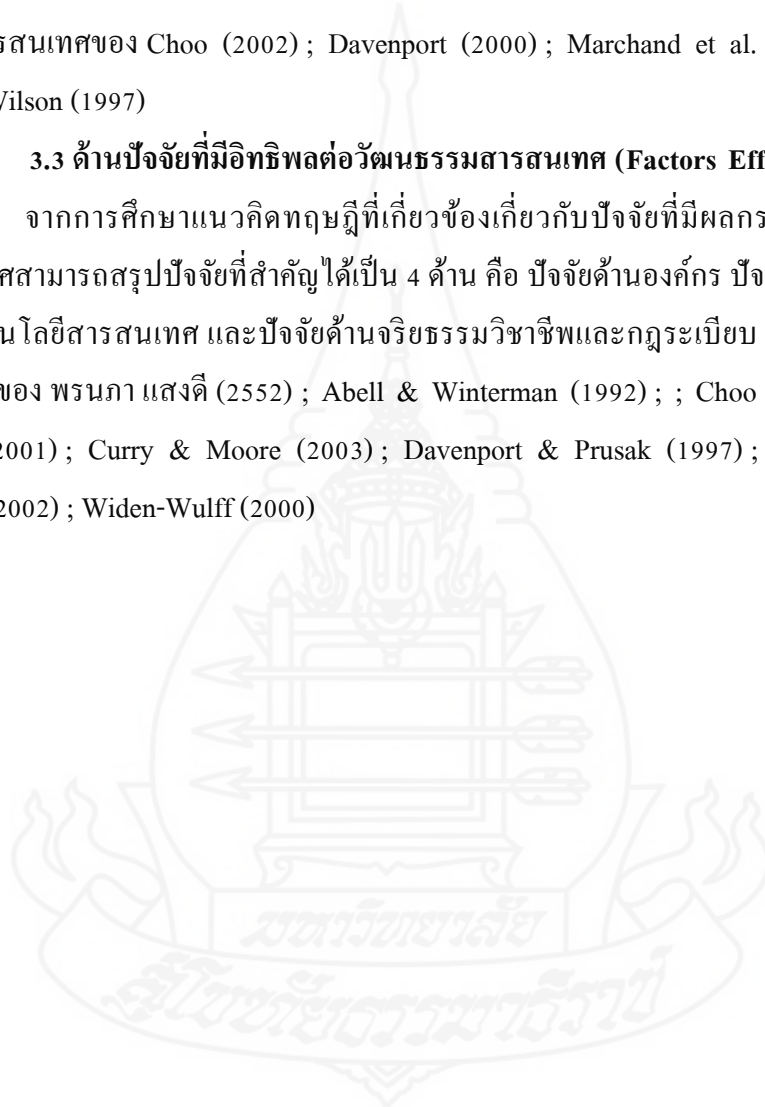
3.2 ด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ (**Information culture**) ได้นำแนวคิดทฤษฎีด้านวัฒนธรรมสารสนเทศของ Choo (2013) ; Choo et.al. (2008) ; Curry & Moore (2003) ; Ginman (1998) ; Martin et .al. (2008) ; Oliver & Foscarini (2014) ; Ramirez (2003) ; Travica (2005) ; Widén-Wulff (2000) และ มาใช้ ซึ่งประกอบด้วย

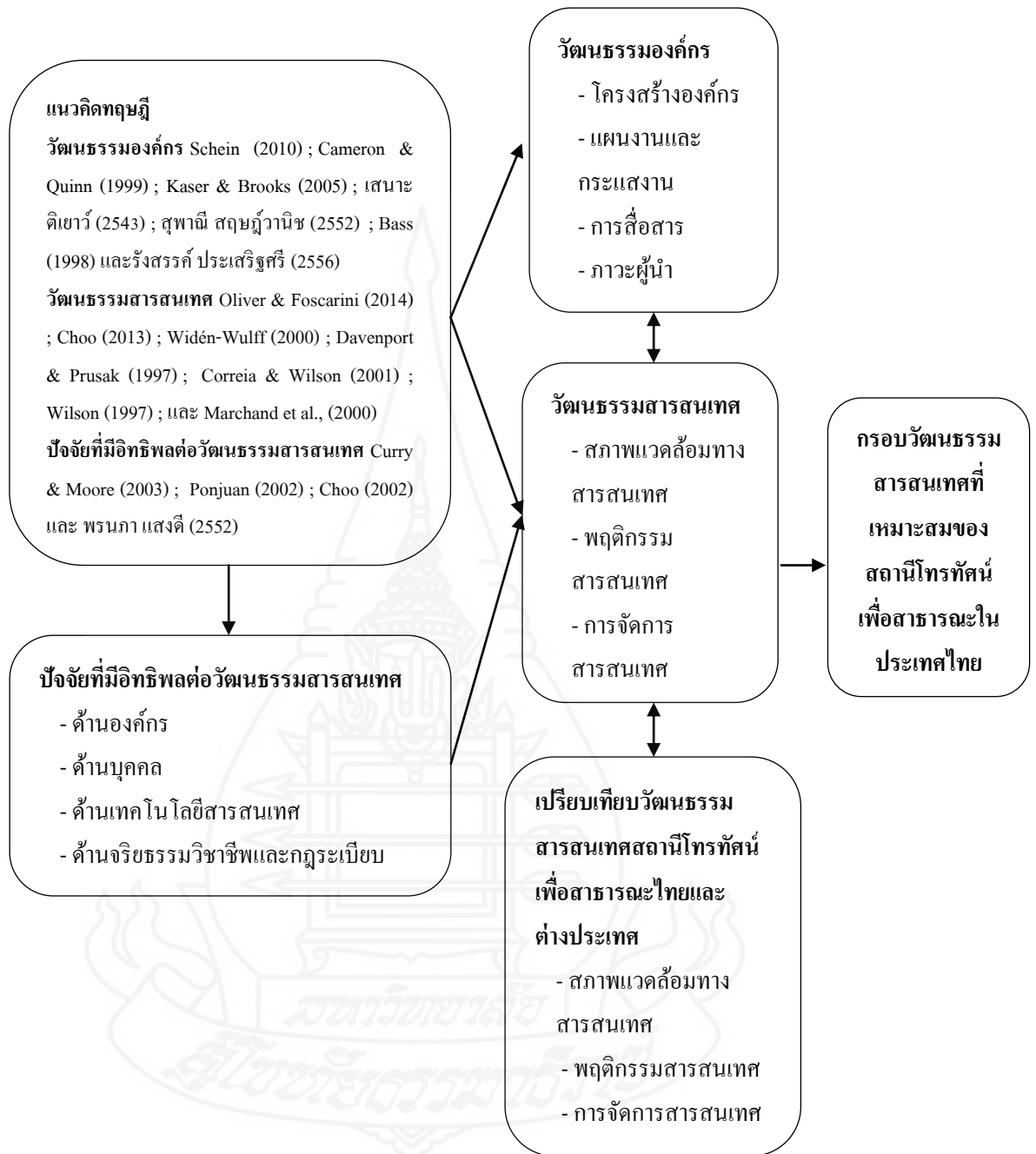
3.2.1 สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ (Information environment) ใช้แนวคิดของ Davenport & Prusak (1997) ; Marchand et al., (2000)

3.2.2 พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) ใช้แนวคิดด้านพฤติกรรมสารสนเทศของ Correia & Wilson (2001) ; Ginman (1998) ; Ponjuan (2002) ; Ramirez (2003)

3.2.3 การจัดการสารสนเทศ (Information management) ใช้แนวคิดด้านการจัดการสารสนเทศของ Choo (2002) ; Davenport (2000) ; Marchand et al. (2000) ; Robertson (2005) ; Wilson (1997)

3.3 ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ (Factors Effect to Information Culture) จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมสารสนเทศสามารถสรุปปัจจัยที่สำคัญได้เป็น 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ ตามแนวคิดและผลการศึกษาของ พรนภา แสงดี (2552) ; Abell & Winterman (1992) ; ; Choo (2002) ; Correia & Wilson (2001) ; Curry & Moore (2003) ; Davenport & Prusak (1997) ; Ginmman (1988) ; Ponjuan (2002) ; Widen-Wulff (2000)





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. คำถามการวิจัย

- 4.1 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็นอย่างไร
- 4.2 วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศแตกต่างกันอย่างไร
- 4.3 ปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย
- 4.4 กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย:กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยควรเป็นอย่างไร

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ทำการศึกษาวิจัยกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ จำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.) และองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ซึ่งเป็นสถานีโทรทัศน์ที่กำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐ 1 แห่ง และเป็นองค์กรอิสระอีก 1 แห่ง มีหน้าที่หลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในประเทศ มีกฎระเบียบข้อบังคับที่ทำให้การดำเนินงานการเผยแพร่ออกอากาศเป็นไปเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีแก่ประชาชนในประเทศในด้านข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเป็นประโยชน์

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัยคือ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยกับองค์กรสื่อมวลชนที่กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลต้องเดินทางไปทำงานนอกพื้นที่เป็นประจำทำให้การติดต่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้ล่าช้าและไม่สามารถดำเนินการได้ตามรูปแบบการทำวิจัยทั้งหมด และการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในลักษณะกรณีศึกษาที่เน้นการศึกษาเฉพาะองค์กรไม่ได้เน้นการศึกษาที่เป็นภาพรวมของสื่อโทรทัศน์ทั้งหมด แต่เน้นศึกษาคุณลักษณะของกรณีนั้นๆ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบเพียงการวิจัยนี้เท่านั้น

7. นวัตกรรมพิเศษ

7.1 **วัฒนธรรมองค์กร** หมายถึง แนวคิดและวิธีปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กร แล้วถ่ายทอดแนวคิดและการปฏิบัตินั้นไปยังบุคลากรรุ่นต่อรุ่นเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

7.2 **วัฒนธรรมสารสนเทศ** หมายถึง แนวคิดและวิธีปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กรเกี่ยวกับสารสนเทศที่เป็นผลสะท้อนขององค์กรเกี่ยวกับ ค่านิยม บรรทัดฐาน และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ ที่แสดงออกโดยผ่านความคิดและพฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ดังนี้

7.2.1 **สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ** หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย แนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ ค่านิยมด้านสารสนเทศ ความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน ตลอดจนกิจกรรมและการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

7.2.2 **พฤติกรรมสารสนเทศ** หมายถึง กิจกรรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม การใช้สารสนเทศ และทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากร รวมไปถึงทักษะการทำงานของบุคลากรในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

7.2.3 **การจัดการสารสนเทศ** หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศในสถานีวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนและการแบ่งปันสารสนเทศในการทำงานของบุคลากรในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

7.3 **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเกิดขึ้นของวัฒนธรรมสารสนเทศซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

7.4 **สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย** หมายถึง สถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีที่ออกอากาศในประเทศจำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

7.5 สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศ หมายถึง สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะที่ดำเนินงานในต่างประเทศ ได้แก่ สถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของประเทศอังกฤษ สถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของสหรัฐอเมริกา สถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของประเทศญี่ปุ่น สถานีโทรทัศน์เอบีซี (ABC) ของประเทศออสเตรเลีย สถานีโทรทัศน์ซีบีซี (CBC) ของประเทศแคนาดา และสถานีโทรทัศน์ยูเอเล่ (YLE) ของประเทศฟินแลนด์

7.6 กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

8.2 ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบทำให้เข้าใจความเหมือนและความแตกต่างของสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

8.3 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

8.4 ผลจากการศึกษานำไปพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะอื่นๆ ในประเทศไทยต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสื่อมวลชนและวัฒนธรรมองค์กร
 - 1.1 สื่อมวลชนและวัฒนธรรมสื่อมวลชน
 - 1.2 ความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร
 - 1.3 ประเภทของวัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กร
 - 1.4 การวางแผนในองค์กร การสื่อสารในองค์กร และภาวะผู้นำองค์กร
 - 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศ
 - 2.1 ความหมายและความเป็นมาของวัฒนธรรมสารสนเทศ
 - 2.2 องค์ประกอบของวัฒนธรรมสารสนเทศ
 - 2.3 ประเภทของวัฒนธรรมสารสนเทศ
 - 2.4 การประเมินวัฒนธรรมสารสนเทศ
 - 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ
 - 2.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ
 - 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ
 - 3.1 ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ
 - 3.2 การบริหารงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ
 - 3.3 สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย
 - 3.4 สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศ
 - 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

1. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสื่อมวลชนและวัฒนธรรมองค์กร

1.1 สื่อมวลชนและวัฒนธรรมสื่อมวลชน

สื่อมวลชน เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในองค์กรสื่อสารมวลชน ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ และองค์กรอื่นๆ ทำหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังสาธารณชน การสื่อสารมวลชน (mass communication) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ส่งสารกลุ่มหนึ่งไปยังผู้รับสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากซึ่งอยู่ต่างพื้นที่กัน ภายในเวลาที่ใกล้เคียงกันหรือในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว (สมสุข หินมาน, 2552, น. 6; อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2550, น. 4-5) การเกิดขึ้นของสื่อมวลชนจึงทำให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานและการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนขึ้น บทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนคือการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังมวลชน หน้าที่ที่สื่อมวลชนต้องตระหนักและทำให้ดีที่สุดมีที่สำคัญ ได้แก่ (กาญจนา แก้วเทพ, 2542, น. 217-224 ; สมสุข หินวิมาน, 2552, น. 48 ; อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2550, น. 6-8)

1. สื่อมวลชนมีเสรีภาพในการแสดงออก (freedom of expression)
2. สื่อมวลชนมีขอบเขตความรับผิดชอบภายใต้บริบทสังคมที่แตกต่างกัน
3. สื่อมวลชนเป็นเสมือนเวทีให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม
4. สื่อมวลชนต้องเป็นอิสระจากอิทธิพลของระบบธุรกิจหรือระบบตลาด แม้ในบางครั้งจะต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขทางธุรกิจแต่ก็ต้องมีกฎเกณฑ์ที่เป็นหลักประกันในการทำงานของสื่อ
5. สื่อมวลชนมีหน้าที่ให้คำอธิบายหรือเชื่อมโยงเหตุการณ์ต่างๆ แล้วตีความให้สาธารณชนรับรู้
6. สื่อมวลชนเป็นเสมือนผู้รักษาช่องทางการสื่อสาร (gatekeeper) ที่จะพิจารณาเลือกสรรว่าจะนำเสนอประเด็นใดแก่สังคม

สื่อมวลชนมีสิทธิและเสรีภาพเช่นเดียวกับสามัญชน รากฐานของอำนาจสื่อมวลชนจึงตั้งอยู่บนหลักการสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งสื่อมวลชนเป็นผู้ทำหน้าที่ในการเสนอข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น การวิพากษ์วิจารณ์และตรวจสอบรัฐ ตลอดจนหน่วยงานของรัฐแทนประชาชน จึงเท่ากับเป็นผู้ใช้สิทธิเสรีภาพในนามประชาชน ในกระบวนการทำงานของสื่อมวลชนมีงานหลักๆ ที่สำคัญที่ทำให้สื่อมวลชนสามารถกุมอำนาจในฐานะเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น คือการเป็นผู้รักษาช่องทางการสื่อสารทำให้มีอำนาจควบคุมทิศทางและกระแสการไหลของข่าวสาร การเลือกประเด็นในการนำเสนอ ทำให้สื่อมวลชนสามารถกำหนดความสำคัญของประเด็นทางสังคมได้ และยังเป็นผู้เฝ้าระวังและตรวจสอบอำนาจรัฐด้วย

วัฒนธรรมสื่อมวลชน (media culture) หมายถึง ค่านิยม ทศนคติและความเชื่อของสื่อมวลชนที่สะท้อนออกมาผ่านการปฏิบัติงานด้านสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตข่าวหรือรายการ ซึ่งค่านิยม ทศนคติและความเชื่อที่เกิดขึ้นจะอยู่บนพื้นฐานของวิชาชีพสื่อมวลชน (Hanitzsch, 2007 ; Dahlgren, 2005)

ด้วยบทบาทและหน้าที่ในการทำงานภายใต้บริบทสังคมที่สื่อมวลชนทำหน้าที่อยู่ทำให้เกิดวัฒนธรรมสื่อมวลชนภายในบริบทนั้นๆ โดยบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของวัฒนธรรมสื่อที่สำคัญมี 3 ประการ (Hanitzsch, 2007, pp.10-12) ได้แก่

1. หน้าที่ต่อสถาบัน คือ มีหน้าที่ในฐานะเป็นสื่อมวลชนที่ต้องทำหน้าที่ภายใต้บริบทขององค์กรที่ทำหน้าที่อยู่หรือภายใต้สังคมที่อยู่ ซึ่งการทำงานนี้ต้องปราศจากการแทรกแซงจากสถาบันหรือองค์กร และทำหน้าที่เพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงสู่มวลชน

2. ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ส่วนตน คือ ความเชื่อในการทำหน้าที่สื่อมวลชนที่ดีเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงอันปราศจากความคิดเห็นส่วนตัว ต้องสามารถแยกแยะระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับความเห็นส่วนตัวที่เกิดขึ้นต่อเรื่องนั้นๆ ได้

3. จรรยาบรรณและจริยธรรมสื่อ คือ เข้าใจในการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนและเข้าใจจรรยาบรรณและจริยธรรมที่สื่อมวลชนต้องรับผิดชอบอย่างถ่องแท้ โดยวัฒนธรรมสื่อมวลชนที่เกิดขึ้นเป็นความเชื่อ ค่านิยม ที่เกิดขึ้นโดยมีอิทธิพลจากวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีบรรทัดฐานของสื่อ (normative theory of media) ที่เสนอว่าระบบการเมืองและปรัชญาสังคมที่แตกต่างกันจะมีส่วนในการกำหนดบรรทัดฐานของสื่อมวลชน ทำให้มีความแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม (สมสุข หิมวิมาน, 2552, น. 47 ; Hanitzsch, 2007)

นอกจากนี้วัฒนธรรมสื่อมวลชนยังมีความเกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรมมวลชน (Mass culture) ที่หมายถึง วัฒนธรรมที่เกิดขึ้นของคนภายในสังคมหมู่เป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม ซึ่งสื่อมวลชนจัดว่าเป็นวัฒนธรรมมวลชนประเภทหนึ่ง เป็นสินค้าทางวัฒนธรรม หรือเป็นสิ่งที่ผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของมวลชนโดยตรง มีความเกี่ยวข้องกับอำนาจของผู้ควบคุมและกำหนดวัฒนธรรม การทำให้วัฒนธรรมเป็นสินค้า และอุดมการณ์ที่สะท้อนผ่านวัฒนธรรมหรือการเป็นกลไกกำหนดการสร้างวัฒนธรรม จึงสรุปได้ว่าวัฒนธรรมมวลชนนั้นให้ความสนใจในเรื่องอำนาจ การบริโภค และอุดมการณ์ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการผลิตวัฒนธรรมมวลชนออกมาเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มผู้บริโภคมากที่สุด (สมสุข หิมวิมาน, 2552, น. 23 และ 47)

วงการสื่อมวลชนได้ขยายตัวจนมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจจนกลายเป็นอุตสาหกรรมสื่อมวลชน จึงกลายเป็นสิ่งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่า กระบวนการผลิตสินค้าทางวัฒนธรรมก็มีกระบวนการผลิตเช่นเดียวกับการผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ ในสังคมทุนนิยม (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2534)

ลักษณะการทำงานขององค์กรสื่อสารมวลชนเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นๆ แล้วมีความคล้ายคลึงกันเช่นเดียวกันแต่งานในองค์กรสื่อสารมวลชนไม่ใช่งานประจำในระบบราชการ นั่นคือมีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ลักษณะการทำงานในองค์กรสื่อสารมวลชนมีมีลักษณะผลิตสินค้าและให้บริการจะเรียกว่า วัฒนธรรมการทำงาน ซึ่งแตกต่างกันในองค์กร เช่น วัฒนธรรมด้านข่าว วัฒนธรรมทางด้านเทคนิค (กิตติ สิงหาปัด, 2541 ; สัมมนาสื่อสารมวลชนกับสังคม, 2537)

แม้องค์กรสื่อสารมวลชนในปัจจุบันมีหน้าที่ที่ต้องมุ่งผลิตสินค้าเพื่อแสวงหากำไร แต่ในขณะเดียวกันก็มีหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่ต้องรับผิดชอบในการนำเสนอข่าวสารข้อเท็จจริงให้กับสาธารณชนได้รับรู้ สำหรับในองค์กรสื่อสารมวลชนเองก็มีขอบข่ายงานที่กว้างขวางมาก และมีการผสมผสานกันระหว่างงานทางด้านสื่อสารมวลชนและด้านสนับสนุนการดำเนินงานในองค์กร ดังนั้นไม่ว่าสังคมในยุคปัจจุบันจะมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบทุนนิยมมากเท่าใด หรือมุ่งสู่การสร้างสินค้าวัฒนธรรมมากขึ้น อย่างไรก็ตามสื่อมวลชนต้องไม่ลืมวัฒนธรรมหลักของตนเองที่ต้องดำรงไว้ซึ่งการทำหน้าที่อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชาชีพของตน

1.2 ความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับองค์กรและมีความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรดังรายละเอียดต่อไปนี้

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อ อุดมการณ์ ความเข้าใจและข้อสมมุติพื้นฐานของคนในองค์กร ที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น มีระบบความเข้าใจร่วมกัน (Shared Meaning) ระหว่างสมาชิกองค์กรว่าควรประพฤติปฏิบัติอย่างไร วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” หรือ “จิตวิญญาณ” ขององค์กร (พิทยา บวร, 2540 ; วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546 ; สัจญา สัจญาวิวัฒน์, 2549 ; สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ, 2540)

องค์กรขนาดใหญ่ส่วนมากจะมีวัฒนธรรมที่เด่นและวัฒนธรรมรองที่หลากหลาย วัฒนธรรมเด่นจะแสดงออกซึ่งค่านิยมร่วมของบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กร ซึ่งเป็นการมองแบบมหภาค ส่วนวัฒนธรรมรองที่เกิดขึ้นในองค์กรขนาดใหญ่ สะท้อนปัญหาหรือร่วม สถานการณ์ร่วมกันหรือประสบการณ์ร่วมที่บุคลากรเผชิญร่วมกัน ซึ่งจะแยกแตกต่างตามหน่วยงานและลักษณะทางภูมิศาสตร์ การมีวัฒนธรรมร่วมที่เด่นในองค์กร จะเป็นรูปแบบของวัฒนธรรมร่วมสมัย เพื่อเป็นแนวทางและการมีรูปแบบที่มีศักยภาพขององค์กร (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2556, น. 179-181)

วัฒนธรรมองค์กรนั้นมีความสำคัญกับองค์กรคือ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุน ส่งเสริมให้การบริหารงานภายในองค์กรบรรลุผลสำเร็จ สามารถกำหนดรูปแบบพฤติกรรมขององค์กรได้ หากคนในองค์กรมีพฤติกรรมที่กระทำบ่อยๆ จนซึมซับไปในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะทำให้กลายเป็นรูปแบบพฤติกรรมได้ รูปแบบพฤติกรรมองค์กรที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรอาจเป็นได้ ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรืออุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร และจะมีอำนาจชักนำให้เกิดภาวะการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถเลือกหรือตัดลึนใจให้ ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลงานตลอดจนใช้ควบคุมการทำงาน ผู้บริหารสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ภายในองค์กรและสามารถนำพาองค์กรให้ผ่านพ้นสถานการณ์บางอย่างได้ ในด้านการสร้างบุคลากรที่เข้มแข็งวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในองค์กรและอยากร่วมพัฒนาองค์กรไปด้วยกัน (เซอร์ โด, 2549, น. 266-267)

1.3 ประเภทของวัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กร

1.3.1 ประเภทของวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาวรรณกรรมได้มีการจำแนกประเภทของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายประเภทในที่นี้จะนำเสนอประเภทที่นำไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐเป็นหลักซึ่งแนวคิดที่สำคัญ ๆ คือ ประเภทวัฒนธรรมองค์กรของ คาเมรอน และ แอตทิงตัน (Cameron & Attington, 1988 cited by Anderson 2000, pp. 28-29, อ้างใน ธวัชชัย สัตยสมบูรณ์ 2549, น. 53-55) ได้เสนอประเภทของวัฒนธรรมองค์กรไว้ 4 ประเภท คือ

1) วัฒนธรรมแบบครอบครัว (Clan Culture) คือ วัฒนธรรมของการเห็นพ้องต้องกัน ความสามัคคีกลมเกลียวและความรู้สึกเหมือนเป็นสมาชิกครอบครัวเดียวกัน มีลักษณะมุ่งหมายภายในองค์กร และทรัพยากรมนุษย์ ให้คุณค่าสูงต่อความจงรักภักดีในหน่วยงาน องค์กรแบบครอบครัวมีลักษณะการเป็นองค์กรที่มีความเป็นปึกแผ่นเหนียวแน่น (Organic Solidarity) ความเป็นปึกแผ่นจะเป็นแรงดึงดูดให้เป้าหมายของสมาชิกองค์กรร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวบนพื้นฐาน

ของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของสมาชิก ในบางครั้งองค์กรแบบครอบครัวอาจใช้ระบบอำนาจตามกฎหมาย แต่ความแตกต่างที่สำคัญจากองค์กรแบบราชการ คือ องค์กรแบบครอบครัวไม่ต้องการประเมินและติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการมีข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับสมาชิกขององค์กรแบบครอบครัวที่จะส่งเสริมการเรียนรู้และการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

2) วัฒนธรรมแบบเฉพาะกิจ (Adhocracy Culture) คือ วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์ การเปลี่ยนแปลงพัฒนา ปฏิบัติงานเหมือนผู้ประกอบการและเน้นการมีทีมงานที่ดี มีลักษณะมุ่งเน้นภายนอกและการเจริญเติบโตขององค์กร ให้คุณค่าสูงต่อนวัตกรรม องค์กรแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนาจึงเน้นค่านิยมความยืดหยุ่นและนวัตกรรมเพื่อการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและความอิสระของบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวและตอบสนองผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับสมาชิกในองค์กรจะได้รับการกระตุ้นและส่งเสริมให้ใช้ศักยภาพของตนเองในการเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่เพื่อผลิตผลงานใหม่ๆ ให้กับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ให้องค์กรรักษาความสามารถในการแข่งขันเอาไว้ได้ด้วยการพัฒนานวัตกรรม มุ่งแสวงหาช่องทางใหม่ ยอมรับความเสี่ยงที่จะเผชิญกับความไม่แน่นอนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ความสามารถขององค์กรในการแข่งขันมีพื้นฐานจากเสรีภาพในการริเริ่ม ให้ออกัสแก่สมาชิก ไม่ยึดติดกับระเบียบจนขาดความคล่องตัว เน้นการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในอย่างหลากหลาย สมาชิกในองค์กรให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม องค์กรมีหน้าที่กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและกระตุ้นให้สมาชิกมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

3) วัฒนธรรมแบบราชการ (Hierarchy Culture or Bureaucracy Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นระเบียบ ความมั่นคง กฎและข้อบังคับต่างๆ มีลักษณะการมุ่งเน้นภายในและโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร คาดหวังให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบและบรรทัดฐาน องค์กรแบบราชการมีพื้นฐานการดำเนินงานมาจากการควบคุมดูแลการประเมินและการชี้แนะตามลำดับชั้น ในแต่ละระดับชั้นจะมีเงื่อนไขมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมหรือผลลัพธ์ (Output) เพื่อให้สามารถควบคุมพฤติกรรมหรือสิ่งนำออกได้ แต่มาตรฐานนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ค่านิยมของสิ่งนำออกได้เพียงคร่าวๆเท่านั้น อีกทั้งยังอาจถูกบิดเบือนตีความเฉพาะบุคคลได้ด้วย คนจะรับรู้มาตรฐานเหล่านี้ว่ามีความเที่ยงธรรมตรงเท่าที่เขาเชื่อว่ามาตรฐานที่กำหนดมีจำนวนของข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติอย่างสมเหตุสมผล องค์กรแบบราชการใช้ความสัมพันธ์ในการจ้างงานแบบไม่สมบูรณ์ คือ ผู้ปฏิบัติงานยอมอยู่ใต้อำนาจซึ่งจะแต่งตั้งใครก็ได้มาเป็นผู้ขึ้นกำกับดูแลตนเอง มีบรรยากาศที่วางใจกันสูงในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน จะถูกจำกัดการฉวยโอกาสภายใต้การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เน้นความชำนาญทางเทคนิคซึ่งเป็นการฝึกวิชาชีพและ

การกล่อมเกลாதองศาในสมาชิกเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ ความเป็นวิชาชีพภายใต้องค์กรแบบราชการเป็นการผสมผสานความผูกพันในวิชาชีพกับการมุ่งก้าวหน้าในอาชีพ ทำให้เกิดความรู้สึกของความเป็นปึกแผ่นในหมู่สมาชิกแล้วทำให้ลดปัญหาความสอดคล้องในเป้าหมายลง

4) วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นค่านิยมการทำงานเชิงรุก การแข่งขัน การขยายหน่วยงาน การผลิตและประสิทธิภาพ มีลักษณะมุ่งเน้นภายนอก การบริการลูกค้าและกลยุทธ์ด้านราคา การผลิต การส่งเสริมการขายและสถานที่ให้บริการ มุ่งเน้นผลสำเร็จและชัยชนะในการแข่งขัน ข้อตกลงพื้นฐานทางสังคมในระบบการตลาด

1.3.2 โครงสร้างองค์กร

นอกจากนี้ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ซึ่งการจัดโครงสร้างขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมภายในองค์กรนั้นๆ ด้วย โดยสามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 5 ประเภทดังนี้ (ชงชัย สันติวงษ์, 2543 ; ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2556 ; สมคิด บางโม, 2538 ; Cameron & Quinn, 1999 ; Bippus, 2003)

1) โครงสร้างองค์กรตามหน้าที่การงาน (Functional Organization Structure) เป็นโครงสร้างที่จัดตั้งขึ้นโดยแบ่งไปตามประเภทหรือหน้าที่การงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละแผนกนั้นมีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งผลดีก่อให้เกิดการได้คนมีความสามารถทำงานในแผนกนั้น ๆ ทั้งยังฝึกบุคคลในแผนกนั้น ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญกับหน้าที่ของงานนั้นอย่างลึกซึ้ง สำหรับฝ่ายบริหารระดับสูงนั้นก็เพียงพอแต่กำหนดนโยบายไว้กว้าง ๆ เพราะมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยป้อนข้อมูลที่ถูกต้องให้พิจารณาตัดสินใจและให้มีความผิดพลาดได้น้อยมาก อีกประการหนึ่งในแต่ละแผนกนั้น เมื่อทุกคนมีความเชี่ยวชาญงานในหน้าที่ชนิดเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดการประสานงานได้ง่ายเนื่องจากแต่ละคนมีความสนใจในงานและใช้ภาษาเดียวกัน ทำให้สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีได้ง่ายนอกจากนั้น อย่างไรก็ตาม การจัดรูปแบบขององค์กรแบบนี้ก็มีผลเสียในทางการบริหารหลายประการ เช่น การแบ่งงานออกเป็นหลายแผนกและมีผู้เชี่ยวชาญหลายคนทำให้การวางแผนงานยุ่งยากขึ้น อาจมีการปิดความรับผิดชอบได้ นอกจากนี้การจัดองค์กรแบบนี้มักเน้นที่การรวมอำนาจไว้ ณ จุดที่สูงที่สุด ไม่มีการกระจายอำนาจในการบริหารให้ลดหลั่นลงไป

2) โครงสร้างองค์กรตามสายงานหลัก (Line Organization Structure) เป็นการจัดรูปแบบโครงสร้างให้มีสายงานหลัก และมีการบังคับบัญชาจากบนลงล่างเป็นขั้น ๆ จะไม่มีการสั่งการแบบข้ามขั้นตอนในสายงาน ซึ่งโครงสร้างแบบนี้เหมาะสมสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการขยายตัวในอนาคตได้ เพราะเพียงแค่เพิ่มเติมโครงสร้างในบางสายงานให้มีการควบคุมบังคับบัญชาลดหลั่นลงไปอีกได้ ผลดีของโครงสร้างแบบนี้ คือ การจัดโครงสร้างด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย การบังคับบัญชาตามสายงานเป็นขั้นตอน การติดต่อสื่อสารและการควบคุมการ

ทำงานทำได้ง่าย ตลอดจนเมื่อต้องการจะเปลี่ยนรูปโครงสร้างขององค์กรก็สามารถที่จะเปลี่ยนได้ค่อนข้างสะดวก เพราะการจัดรูปแบบขององค์กรนี้ ไม่มีอะไรสลับซับซ้อนมากนัก องค์กรนี้เหมาะสำหรับการจัดรูปแบบขององค์กรขนาดเล็ก แต่ไม่เหมาะที่จะจัดในลักษณะขององค์กรขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติงานสลับซับซ้อน ส่วนข้อเสียของโครงสร้างแบบนี้ได้ก่อให้เกิดปัญหา ดังนี้คือ ประการแรก ไม่ได้สนับสนุนให้ทำงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน นอกจากนั้นบางขณะปริมาณของงานมีมาก จนต้องใช้เวลาทำงานประจำให้เสร็จ ไม่มีเวลาที่จะมาศึกษาถึงระบบการทำงานที่ดีกว่า เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน และผู้บริหารระดับสูงอาจจะไม่ยอมมอบหมายงาน ให้ผู้บริหารงานระดับรองลงมา หรือพยายามกีดกัน ทำให้หมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3) โครงสร้างองค์กรแบบคณะที่ปรึกษา (Staff Organization Structure) เป็นการ จัดโครงสร้าง โดยการให้มีที่ปรึกษาเข้ามาช่วยการบริหารงาน เพราะว่าที่ปรึกษามีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญมาช่วยหรือคอยแนะนำ ทำให้องค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีที่ปรึกษาขึ้น อย่างไรก็ตามที่ปรึกษาไม่มีอำนาจในการสั่งการใด ๆ นอกจากคอยป้อนข้อมูลให้ผู้บริหารเป็นผู้ชี้ขาดอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งการจัดองค์กรแบบนี้มีผลดีคือ ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าได้ มีที่ปรึกษาคอยให้ความกระจ่างและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ และทำให้การทำงานใช้หลักเหตุและผลมากขึ้น มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และคนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังทำให้งานตามสายงานและงานของคณะที่ปรึกษาสัมพันธ์กัน และเข้าใจบทบาทซึ่งกันและกัน แต่ผลเสียของการใช้ที่ปรึกษาอาจมีการขัดแย้งกันเนื่องจากความเห็นไม่ลงรอยกัน

4) โครงสร้างองค์กรแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization Structure) เป็นการ จัดโครงสร้างองค์กร โดยให้มีการบริหารงานในลักษณะ การบริหารงานองค์กร โดยให้มีคณะกรรมการบริหารเช่นนี้ ผลดีจะช่วยขจัดปัญหา การบริหารงานแบบผูกขาดของคน ๆ เดียว หรือการใช้แบบเผด็จการเข้ามาบริหารงาน นอกจากนั้น การตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคคลมาจากหลาย ๆ ฝ่ายจะทำให้ทุกคนเข้าใจปัญหาและก่อให้เกิดการยอมรับในปัญหาที่ฝ่ายอื่นเผชิญอยู่ทำให้การประสานงานเป็นไปได้ง่ายขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ข้อเสียของการใช้ระบบคณะกรรมการก็คือเกิดการสูญเสียทรัพยากรโดยใช้เหตุ เนื่องจากเวลาส่วนใหญ่ใช้ไปในการประชุม หรืออาจเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ในระดับคณะกรรมการหรือยอมประนีประนอมกัน เพื่อให้ได้ข้อยุติที่รวดเร็ว ทำให้การตั้งคณะกรรมการไร้ผล

5) โครงสร้างองค์กรงานอนุกร (Auxiliary) คือหน่วยงานช่วยเหลือซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับธุรการ และอำนวยความสะดวก เช่น งานเลขานุการ และงานตรวจสอบภายใน เป็นต้น

6) โครงสร้างองค์กรระบบราชการ (Bureaucratic Structure) เป็นลักษณะโครงสร้างองค์กรซึ่งมีความซับซ้อนสูง มีความเป็นทางการสูง เป็นระบบการจัดการโดยถือเกณฑ์โครงสร้างงานที่เป็นทางการของอำนาจหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดมีการติดตามการทำงานอย่างรัดกุม ทำให้โครงสร้างองค์กรแบบนี้บางครั้งขาดความยืดหยุ่นเพราะมีขั้นตอนมากทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

7) โครงสร้างองค์กรแบบมีชีวิต (Organic Structure) เป็นโครงสร้างองค์กรที่มีความเป็นอิสระ คล่องตัว มีกฎเกณฑ์และข้อบังคับเล็กน้อย มีความเป็นทางการน้อยกว่าระบบราชการ สามารถยืดหยุ่นได้ มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน

8) โครงสร้างองค์กรแบบเมทริกซ์ (Matrix Structure) มีการพัฒนาแรกเริ่มจากการมีเป้าหมายของความสำเร็จตามโครงการ โครงสร้างของงานในโครงการมีการมอบหมายให้กับผู้ชำนาญการจากแผนกงานที่มีหน้าที่ไปปฏิบัติในหนึ่งโครงการหรือมากกว่าหนึ่งโครงการ

9) โครงสร้างองค์กรตามโครงการ (Project Structures) คือ โครงสร้างที่เกิดขึ้นเมื่อมีโครงการหรือปัญหาใหม่เข้ามา ผู้บริหารจะตั้งทีมงานขึ้นเป็นกลุ่มเพื่อจัดการกับโครงการดังกล่าวและเมื่อโครงการนั้นสิ้นสุดหน่วยงานนั้นๆจะถูกยุบลงไปด้วย

1.4 การวางแผนในองค์กร การสื่อสารในองค์กร และภาวะผู้นำองค์กร

1.4.1 การวางแผนในองค์กร

การวางแผนคือ กระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการว่าจะทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น หากจะกล่าวในแง่ของสถานการณ์ การวางแผนเป็นกระบวนการในการเผชิญกับความไม่แน่นอนโดยการกำหนดการกระทำขึ้นล่วงหน้าเพื่อให้ได้ผลตามที่กำหนดไว้ (เสนาะ ดิยาวี, 2543 ; สุจริต คุณชนกุลวงศ์, 2543 และเอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538)

การวางแผนขององค์กรก็เพื่อลดความไม่แน่นอนหรือลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด หากสถานการณ์ต่างๆ ในโลกมีความแน่นอนก็ไม่จำเป็นต้องมีการวางแผน แต่เพราะสถานการณ์ต่างๆ ไม่มีความแน่นอนหรือมีความเสี่ยงจึงต้องมีการวางแผน การวางแผนจะทำให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปประโยชน์ของการวางแผนได้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 ; ประชุม รอดประเสริฐ, 2535 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 ; เสนาะ ดิยาวี, 2543 ; Kaser & Brooks, 2005)

1) การปฏิบัติงานดีขึ้น การวางแผนการดำเนินงานขององค์กรจะช่วยให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรดีขึ้น เพราะบุคลากรทุกคนได้ทราบแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน

2) การประสานงานดีขึ้น ในองค์การประกอบด้วยระบบย่อยและกลุ่ม แต่ละระบบแต่ละกลุ่มต่างมีเป้าหมายแตกต่างกัน การจะทำให้แต่ละระบบย่อยและกลุ่มดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันต้องอาศัยการวางแผนที่ดี การวางแผนได้จัดแยกวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ออกมาเป็นลำดับตั้งแต่สูงสุดไปจนถึงต่ำสุด เมื่อมีการวางแผนอย่างดีกิจกรรมต่างๆของแต่ละระบบและแต่ละกลุ่มจะสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม โดยเป้าหมายในระดับสูงเป็นเสมือนจุดหมายปลายทางร่วมกัน

3) การควบคุมการทำงานดีขึ้น กิจกรรมของการควบคุมก็คือ การวัดผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น การวางแผนจะช่วยให้การควบคุมมีประสิทธิภาพ เพราะการวางแผนจะต้องกำหนดเป้าหมายขึ้นมาก่อน ดังนั้น การวางแผนกับการควบคุมจะต้องทำหน้าทีกันอย่างใกล้ชิดในฐานะที่เป็นกระบวนการบริหาร หากไม่มีระบบการควบคุมที่ดี การวางแผนก็ขาดการติดตามว่างานบรรลุเป้าหมายหรือไม่

4) การบริหารเวลาดีขึ้น การวางแผนทำให้การใช้เวลาในการดำเนินงานดีกว่าการไม่วางแผนทำให้มีความสมดุลของการใช้เวลามากขึ้นและการสูญเสียเวลาก็ลดลง

สำหรับกระบวนการวางแผนจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าแต่ละหน่วยงานจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไรให้สอดคล้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และขณะเดียวกันก็ระบุไว้ด้วยว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคตจะต้องปรับแผนอย่างไร เพราะว่าการวางแผนเป็นการตัดสินใจในปัจจุบันถึงการกระทำในอนาคต ดังนั้น ขั้นตอนการวางแผนจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของงาน ขั้นตอนการวางแผนจึงคล้ายกับขั้นตอนการตัดสินใจซึ่งในการวางแผนมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ (เสนาะ ดิยาว์, 2543 และเอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538)

1) การวิเคราะห์สถานการณ์ ได้แก่ การหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การแปลความหมายของข้อมูลที่ได้ และการสรุปผลเกี่ยวกับข้อมูลทั้งหมดสำหรับนำมาใช้ในการตัดสินใจกำหนดเป็นแผนขึ้นมา การวิเคราะห์จะต้องรวมถึงสถานการณ์ในอดีต สภาพแวดล้อมในปัจจุบันและรวมถึงการคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวิเคราะห์สถานการณ์จะทำให้รู้ว่าปัจจัยภายในองค์กรนั้นมีสิ่งใดที่ได้อยู่แล้วจะส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้น สิ่งใดที่เป็นข้อเสียจะได้แก้ไขและปรับเปลี่ยนใหม่ ส่วนปัจจัยภายนอกทำให้รู้ว่าวางแผนอย่างไรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ของแผน ในการทำแผนจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้หลายๆ วัตถุประสงค์และกำหนดแผนไว้หลายๆ แผน ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากคนหลายๆ คน ไม่ว่าจะเป็นระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติ วัตถุประสงค์ของแผนเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะเป็นเสมือนจุดหมายปลายทางที่ไปถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ก็ต้องชัดเจน แน่นอน เฉพาะเจาะจง ค่อนข้างสูงและสามารถทำได้จริง ขณะเดียวกันจะต้องกำหนดระยะเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์นั้น สอดคล้องกับระบบงานและหน่วยงาน ส่วนแผนก็คือ การกระทำหรือวิธีการที่ผู้บริหารตั้งใจที่จะนำมาใช้เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดจะต้องกำหนดไว้หลายๆ แผนแต่ละแผนจะทำให้ได้ตามเป้าหมายอย่างไร

3) การประเมินวัตถุประสงค์และแผน การประเมินคือ การหาคุณค่าของวัตถุประสงค์แต่ละอย่างและแผนแต่ละแผน แต่ละวัตถุประสงค์และแต่ละแผนย่อมมีทั้งผลดีผลเสีย หากสามารถรู้ข้อดีข้อเสียอย่างชัดเจนก็ไม่มีปัญหาในการตัดสินใจเลือก แต่ถ้าไม่ชัดเจนต้องจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์และแผน การประเมินอาจทำในรูปของกรรมการหรือทีมพิเศษที่จัดตั้งเป็นการเฉพาะที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ต่างๆ กัน

4) การเลือกวัตถุประสงค์และแผน การเลือกแผนใดแผนหนึ่งมักจะอาศัยประสบการณ์เป็นสำคัญ แต่ก็ต้องระมัดระวังว่าดุลพินิจโดยอาศัยประสบการณ์อย่างเดียวไม่พอ การตัดสินใจเลือกจะต้องกำหนดมาตรการว่าจะใช้วิธีใดระหว่างแผนที่ดีที่สุด หรือแผนที่เหมาะสมที่สุด ทั้งนี้แล้วแต่ข้อมูลที่มีที่นำมาประกอบ

5) การนำไปใช้ เมื่อเลือกวัตถุประสงค์และแผนแล้ว จะต้องนำไปใช้ การเลือกแผนที่ดีที่สุดอาจไม่ได้ประโยชน์เลยถ้าการนำไปใช้ไม่เหมาะสม สิ่งสำคัญก็คือ ผู้ใช้แผนจะต้องเข้าใจอย่างชัดเจนและต้องมีทรัพยากรอย่างเพียงพอและขณะเดียวกันทุกคนควรมีส่วนร่วมในการวางแผนตั้งแต่นั้นด้วย การนำแผนไปใช้จึงจะประสบผลตามต้องการ

6) การตรวจสอบและควบคุม การนำแผนไปใช้จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการที่แน่นอน และเกิดขึ้นเป็นประจำ การตรวจสอบและควบคุมทำให้รู้ว่าจะต้องมีการแก้ไขอะไรบ้าง หรือต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างไร หากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นเปลี่ยนแปลงไปจากที่คาดคะเนล่วงหน้า

สำหรับแผนในองค์กรได้มีการแบ่งไว้หลายประเภทซึ่งในการแบ่งประเภทของแผนอาจใช้วิธีการแตกต่างกันแล้วแต่จะพิจารณาในแง่ใด จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้นพบว่าโดยทั่วไปการแบ่งประเภทของแผนใช้เกณฑ์ 3 อย่างคือ แบ่งตามระยะเวลา แบ่งตามขอบเขตของกิจการ และแบ่งตามการนำไปใช้ (พยอม วงศ์สารศรี, 2538 ; สัจด์ อุทรานันท์, 2530 ; สุจริต คุณชนกุลวงศ์, 2543 ; อุทัย บุญประเสริฐ, 2538) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การแบ่งตามระยะเวลา (*Time horizon*) การแบ่งตามเกณฑ์นี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

(1) แผนระยะสั้น (*Short-range plan*) หมายถึง แผนที่ครอบคลุมเวลาการใช้แผนไม่เกิน 1 ปี

(2) แผนระยะกลาง (*Intermediate-range plan*) เป็นแผนที่ครอบคลุมเวลา 1 ถึง 2 ปี

(3) แผนระยะยาว (*Long-range plan*) คือ แผนที่มีระยะเวลาการใช้แผนครอบคลุมเวลาเกิน 2 ปีขึ้นไปจนถึง 5 ปีหรือเกินกว่านั้น

การแบ่งตามระยะเวลาทำให้มีความแตกต่างกันในเรื่องต่างๆ เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับแผนระยะสั้นจะต้องชัดเจน ขณะที่วัตถุประสงค์สำหรับแผนระยะยาวจะเปิดกว้างขวางมากกว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผนก็แตกต่างกันกล่าวคือ หากเป็นแผนระยะยาวผู้บริหารระดับสูงจะเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ถ้าเป็นแผนระยะสั้นผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างเข้ามามีส่วนร่วม อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารทุกระดับจะต้องเข้าใจและร่วมกันในการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนระยะยาวด้วยเช่นกันเพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2) การแบ่งตามขอบเขตของกิจกรรมที่ทำ (*scope of activity*) การแบ่งตามเกณฑ์นี้จะแยกแผนออกเป็น 2 ประเภทคือ

(1) แผนกลยุทธ์ (*strategic plan*) แผนกลยุทธ์เป็นแผนที่ทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการในระยะยาว และรวมเอากิจกรรมทุกอย่างขององค์กร ผู้บริหารระดับสูงที่วางแผนกลยุทธ์จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของทั้งองค์กรแล้วตัดสินใจว่าจำทำอย่างไรและจะจัดสรรทรัพยากรอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมายนั้น การตัดสินใจที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ก็คือการเลือกวิธีการในการดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เหมาะสมเพื่อที่จะนำองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

(2) แผนดำเนินงาน (*operational plan*) แผนดำเนินงานเป็นแผนที่กำหนดขึ้นมาใช้สำหรับแต่ละกิจกรรมโดยเฉพาะ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมซึ่งเท่ากับเป็นแผนงานเพื่อให้แผนกลยุทธ์บรรลุผลหรือเป็นการนำแผนกลยุทธ์ไปใช้ แผนดำเนินงานที่แยกเป็นแต่ละกิจกรรมได้แก่ แผนการผลิต แผนการเงิน แผนการตลาด แผนทรัพยากรมนุษย์ และแผนอุปกรณ์ เป็นต้น

3) การแบ่งตามการนำไปใช้ (*frequency of use*) การแบ่งตามเกณฑ์นี้แยกเป็น 2 ประเภทคือ

(1) แผนที่ใช้ครั้งเดียว (*single-use plan*) เป็นแผนทั้งหมดไปกับการใช้หนึ่งครั้งแล้วบรรลุวัตถุประสงค์ของแผนงานนั้น การใช้แต่ละครั้งถือตามเวลา เช่น 3 เดือน 1 ปี เป็นต้น ตัวอย่างของแผนที่ใช้ครั้งเดียวคือ งบประมาณและโครงการต่างๆ

(2) แผนที่ใช้ประจำ (*standing-use plan*) เป็นแผนที่มีลักษณะเป็นแผนถาวรบังคับถึงแนวคิดหลักหรือแนวทางปฏิบัติในการทำกิจกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ในองค์กร หรือเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นประจำ แผนชนิดนี้จะรวมถึงนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน กฎ วิธีการ และมาตรฐาน มีประโยชน์ต่อการตรวจสอบการทำงาน จุดอ่อนคือเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป แผนนี้จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น

การวางแผนสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทและหลายลักษณะตามแนวคิดพื้นฐานของการแบ่ง เช่น แบ่งตามระยะเวลา แบ่งตามขอบเขตพื้นที่ แบ่งตามระดับขององค์กร แบ่งตามสายงานในองค์กร เป็นต้น ซึ่งในการวางแผนจริงในภาคปฏิบัตินั้น แผนจะไม่มีลักษณะเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งเท่านั้น แต่จะเป็นการผสมผสานกันหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานหรือองค์กรจะเลือกใช้แบบใดผสมผสานกัน เพื่อความเหมาะสมกับการดำเนินงานในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ เป็นสำคัญ

1.4.2 การสื่อสารในองค์กร (*Organizational communication*)

การสื่อสารในองค์กรเป็นการเชื่อมโยงความคิดระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆ ในการนำข่าวไปยังผู้รับสาร การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นกระบวนการสื่อสารที่ดำเนินอย่างต่อเนื่อง การสื่อสารมีความสำคัญต่อทุกองค์กรเนื่องจากการเชื่อมโยงความคิดเห็นของคนทำงานในระดับต่างๆ เข้าหากันเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดี ทำให้เกิดการประสานในการทำงานให้ดำเนินร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน (กิติมา สุรสนธิ, 2552 ; รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554 ; อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555 ; McShare & VonGilnow, 2000)

การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินไปขององค์กรในทุกระดับ เมื่อองค์กรมีการสื่อสารที่ดีย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเข้าใจกัน และดำเนินงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีดังนี้ (กริช สืบสนธิ์, 2538 ; รสขงพร โกมลเสวิน, 2548 ; เสนาะ ดิยาว์, 2537 ; สุพาณี สฤญ์วานิช, 2552)

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่ายเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร
2. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร
3. ช่วยในการปฏิบัติการกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกันสามารถใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้
4. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาสามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่ม ใหญ่ๆ คือ การสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารภายนอก ซึ่งจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกลักษณะของการสื่อสารในองค์กรได้ ดังนี้ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2550 ; สุภา พงศ์ถาวรภิญโญ, 2548 ; สุภาวดี แสันทวีสุข, 2543)

1) การสื่อสารตามลักษณะของการใช้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร กระทำไปตามลำดับชั้นของสายบังคับบัญชาในการทำงาน จะเป็นลักษณะของการนำเอานโยบาย การตัดสินใจ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายบังคับบัญชา

(2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน หรือไม่มีระเบียบแบบแผนในการสื่อสารกันระหว่างคนในองค์กร ขึ้นกับลักษณะหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกัน เช่น การสื่อสารส่วนตัว การสื่อสารเป็นกลุ่ม ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้จะมีความรวดเร็ว

2) การสื่อสารตามลักษณะทิศทางการสื่อสาร แบ่งเป็น 4 ลักษณะ คือ

(1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ในปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากที่สุดคือ

การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของมีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

(2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (*Upward communication*) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อสารก็อาจจะสื่อสารข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่างๆ เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

(3) การสื่อสารในแนวนอน (*Horizontal communication*) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

(4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (*Diagonal communication*) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้พนักงานได้ทราบ

3) การสื่อสารที่ใช้ช่องทางเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) การสื่อสารทางเดียว (*One-way communication*) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าวสาร มีอิทธิพลต่อผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบ หรือซักถามข้อสงสัยใด ๆ การสื่อสารในลักษณะนี้มักจะเป็นคำสั่ง นโยบายหรือแนวปฏิบัติในองค์กร ซึ่งจะเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการด้วย

(2) การสื่อสารสองทาง (*Two-way communication*) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสาร มีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบ ปรีกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ การสื่อสารในลักษณะนี้จะอยู่ในรูปแบบการประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีข้อดีคือทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจอันดีในเรื่องที่สื่อสาร

4) การสื่อสารตามลักษณะของวิธีการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) การสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ (*Verbal communications*) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งด้วยคำพูด เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและใช้วาจาในการสื่อสาร หรือใช้ถ้อยคำ เช่น การเขียน มีข้อดีคือประหยัดเวลา และทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ง่าย

(2) การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ (*Non-verbal communications*) การติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ใช้ถ้อยคำ หรือข้อความ แต่จะใช้สัญลักษณ์ เครื่องหมาย การแสดงท่าทาง หรือพฤติกรรมในการสื่อสารแทน

5) การสื่อสารตามลักษณะจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

(1) การสื่อสารระหว่างบุคคล (*Interpersonal communication*) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยคำพูด ข้อเขียน เพื่อสื่อสารเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจ หรือการทำงาน

(2) การสื่อสารของกลุ่ม (*Intergroup communication*) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของคนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ซึ่งอาจจะเป็นประชุมกลุ่ม หรือการพูดคุยในลักษณะที่ไม่เป็นทางการเพื่อสื่อสารเรื่องราว หรือเหตุการณ์ที่อยู่ในความสนใจของกลุ่มนั้นๆ

(3) การสื่อสารขององค์กรกับสาธารณะชน (*Public and organization communication*) เป็นการสื่อสารขององค์กรทั้งการสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอก โดยการสื่อสารภายในเป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในองค์กรร่วมกันทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจในเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ส่วนการสื่อสารภายนอกนั้นเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานและการติดต่อต่างๆ เป็นไปในทิศทางที่ดี

การสื่อสารในองค์กรนั้นสามารถสื่อสารผ่านได้หลายช่องทาง เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ช่องทางหรือสื่อที่นิยมใช้ในการสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันสามารถจำแนกได้ดังนี้ (ทรงธรรม ชีระกุล, 2548 ; ผ่องพรรณ ลวนานนท์, 2545)

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพมากในการสื่อสาร เนื่องจากคู่สนทนาสามารถเห็นหน้ากัน และการเห็นหน้ากันเป็นการสื่อสารที่ต้องใช้ทั้งวัจนภาษา และอวัจนภาษา นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลยังเปิดโอกาสให้ผู้สื่อสารมีปฏิกิริยาโต้ตอบกัน

ได้โดยตรงในเวลาทีรวดเร็วจนอาจกล่าวได้ว่า สื่อระหว่างบุคคลสามารถเป็นทั้งสื่อที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีระหว่างกันได้ สำหรับการสื่อสารที่อาศัยสื่อระหว่างบุคคล เช่น การสนทนาแบบเฉพาะหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ การประชุม เป็นต้น

2. การสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น จดหมายวารสารภายใน บันทึกเดือนความจำ ซึ่งสื่อที่ใช้มากในองค์กรคือการใช้จดหมายเวียนหรือบันทึกเดือนความจำและวารสารภายใน

3. การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเพราะให้ข่าวสารอย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น เสียงตามสาย เทปบันทึกเสียง เป็นต้น สื่อประเภทนี้มักใช้ในการสื่อสารภายในและนอกองค์กรเพื่อแจ้งข่าวสารให้ทราบโดยทั่วกัน

4. การสื่อสารผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นลักษณะการให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายในและภายนอกองค์กรในรูปของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีเป้าหมายเพื่อกระจายข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

5. การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยความก้าวหน้าของระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่เป็นพื้นที่สาธารณะที่เชื่อมโยงสมาชิกหลายเชื้อชาติ การศึกษา และวัยเข้ามามีการสื่อสารกัน เรียกว่า สังคมเสมือนจริง (Virtual community) หรือสังคมออนไลน์ (Online community) หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) เครื่องมือเหล่านี้สามารถใช้สื่อในการสื่อสารระหว่างกันได้

การสื่อสารในองค์กรถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่ส่งต่อหรือกระจายความคิด ความรู้ ของคนในองค์กรให้ทราบโดยทั่วกัน ซึ่งการสื่อสารในองค์กรนั้นมีหลายลักษณะทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรือจะเป็นการสื่อสารที่เน้นระดับของการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารแต่ละประเภทยังมีความสำคัญต่อการดำเนินงานและการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในองค์กรด้วยกัน นอกจากนี้ยังรวมไปถึงรูปแบบหรือสื่อที่องค์กรใช้ในการสื่อสารซึ่งในปัจจุบันมีสื่อที่สามารถใช้ในการสื่อสารได้มากขึ้นทำให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4.3 ภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership in organization)

ความสำคัญของผู้นำในองค์กรขึ้นอยู่กับขนาดองค์กร ยิ่งองค์กรใหญ่ก็จะมีผู้นำหลายระดับ เช่น ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ระดับกลาง ระดับปฏิบัติการ หากเป็นองค์กรขนาดเล็กก็มีจำนวนผู้นำไม่มากนัก ซึ่งผู้นำมีความจำเป็นสำหรับองค์กร โดยเป็นบุคคลที่ตัดสินใจและบริหารในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ภาวะการณืเป็นผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจเหนือผู้อื่นและสามารถทำให้ผู้ตามยอมรับและเต็มใจปฏิบัติตาม มีวิสัยทัศน์ในอนาคตและสื่อสารให้บุคคลอื่นเห็นด้วย และกระตุ้นให้บุคคลอื่นมีกำลังใจในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ (Fiedler, cited in Garner, 1990, p.38 ; Kotter, 1990, p.48)

ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ศิลปะหรือกระบวนการของการบอกหรือชี้แนะผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น ดังนั้น คำว่า ผู้นำ จะมุ่งเน้นการศึกษาไปยังตัวบุคคลที่มีลักษณะของการเป็นผู้นำกลุ่ม ส่วนคำว่า ภาวะผู้นำ เป็นการศึกษาที่มุ่งไปยังกระบวนการของการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (Bass, 1998 ; พิชากภ พันธ์แพ, 2554 ; รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2556 และ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

สำหรับบทบาทและหน้าที่ของผู้นำองค์กรนั้นผู้นำองค์กรมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ 3 ลักษณะดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544 ; วันชัย มีชาติ, 2551 ; สมชาติ กิจยรรยง, 2544)

1. ผู้รักษาหรือประสานให้สมาชิกกลุ่มอยู่ร่วมกัน (Maintenance of membership) คือ จะต้องอยู่ใกล้ชิดกับกลุ่ม มีความสัมพันธ์คนในกลุ่ม และเป็นที่ยอมรับของคนในกลุ่มทำให้มีความสามัคคีกลมเกลียวกัน

2. ผู้ปฏิบัติการกิจของกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Objective attainment) คือ จะต้องรับผิดชอบในกระบวนการวิธีการทำงานด้วยความมั่นคงและเข้าใจได้ และจะต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. ผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์ในกลุ่ม (Group interaction facilitation) คือ จะต้องปฏิบัติงานในทางที่อำนวยความสะดวกให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์และปฏิบัติกันด้วยดีของสมาชิกในกลุ่ม การติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นการช่วยให้หน้าที่นี้บรรลุเป้าหมาย

ประเภทของผู้นำองค์กรจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเภทของผู้นำองค์กรสามารถจำแนกลักษณะของผู้นำองค์กรประเภทต่างๆ ได้ ดังนี้ (ชัยเสกฐ์ พรหมศรี, 2551 ; รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2556 ; วันชัย มีชาติ, 2551 ; วิเชียร วิทยอุดม, 2558 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2542)

1. ผู้นำแบบนักปรัชญา-รัฐบุรุษ (Philosopher-statements) เป็นผู้นำที่อาศัยหลักเหตุผล ความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับจากคนในองค์กร การทำงานเน้นการใช้เหตุผลและหลักความยุติธรรม ความถูกต้องในการบริหารงาน

2. ผู้นำแบบอัตถนิยมหรือแบบใช้อำนาจ (Autocratic Leaders หรือ Explorative – Authoritative) เป็นผู้นำใช้อำนาจเผด็จการสูง ใ้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงเล็กน้อย จะตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวผู้นำเอง คิดถึงผลงานไม่คิดถึงคนทำงาน ผลของการมีผู้นำลักษณะนี้จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง และไม่เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางเดียวจากบนลงล่าง การตัดสินใจอยู่ในระดับบน

3. ผู้นำแบบทางสายกลาง (Middle of The Road Management) เป็นผู้นำหวังผลงานเท่ากับขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้ระบบราชการที่มีกฎระเบียบแบบแผน ผลงานได้จากการปฏิบัติตามระเบียบ โดยเน้นขวัญ ความพึงพอใจ หลีกเลี่ยงการใช้กำลังและอำนาจ ยอมรับผลที่เกิดขึ้นตามความคาดหวังของผู้นำ มีการจัดตั้งคณะกรรมการในการทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงานที่เสี่ยงเกินไป มีการประนีประนอมในการจัดการกับความขัดแย้ง

4. ผู้นำแบบทำงานเป็นทีม (Team Management) เป็นผู้นำให้ความสนใจทั้งเรื่องงานและขวัญกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ความต้องการขององค์กรและความต้องการของคนทำงานจะไม่ขัดแย้งกัน เน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรยากาศในการทำงานสนุก ผลสำเร็จของงานเกิดจากความรู้สึกร่วมกันของผู้ปฏิบัติในการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน มีความไว้วางใจกัน เคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้นำแบบนี้เชื่อว่า ตนเป็นเพียงผู้เสนอแนะหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น อำนาจการวินิจฉัยสั่งการและอำนาจการปกครองบังคับบัญชายังอยู่ที่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการยอมรับความสามารถของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

5. ผู้นำแบบราชการ (Bureaucratic) เป็นผู้นำที่ปฏิบัติงานโดยได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลชั้นรองลงมา และกลายเป็นผู้นำโดยอาศัยอำนาจบังคับบัญชาที่มีอยู่ตามกฎหมายและหลักการมีเหตุและผล จะดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับตามที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

6. ผู้นำแบบใช้อำนาจเชิงเมตตาหรือมุ่งที่คน (Benevolent – Authoritative หรือ Country Club Management) เป็นผู้นำที่ปกครองแบบพ่อปกครองลูก ผู้นำจะเน้นการใช้มนุษยสัมพันธ์และเน้นความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน ให้ความไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา จูงใจโดยการให้รางวัล แต่บางครั้งก็ลงโทษ ยอมให้การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนได้บ้าง รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาบ้าง และบางครั้งยอมให้การตัดสินใจแต่อยู่ภายใต้การควบคุมอย่างใกล้ชิดของผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวใหญ่ที่มีความสุข นำไปสู่สภาพการณ์สิ่งแวดล้อมและงานที่น่าอยู่ จะมุ่งผลงานโดยไม่สร้างความคิดค้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทุกคนมีความสุขในการทำงาน

7. ผู้นำแบบตามสบายหรือเสรีนิยม (Laissez- Faire Leaders) เป็นผู้นำที่ให้อิสระกับผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหา จะไม่มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน ไม่มีหลักเกณฑ์ ไม่มีระเบียบ การทำงานของผู้นำลักษณะนี้เป็นการกระจายงานไปที่กลุ่ม ถ้ากลุ่มมีความรับผิดชอบและมีแรงจูงใจในการทำงานสูง สามารถควบคุมกลุ่มได้ดี มีผลงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

8. ผู้นำแบบประชาธิปไตยหรือเน้นการมีส่วนร่วม (Democratic Leaders หรือ Participation) ผู้นำประเภทนี้จะคอยอำนวยความสะดวกต่างๆในการตัดสินใจ มีการซักถามหรือรับฟังเรื่องราว ปัญหาต่างๆจากผู้ใต้บังคับบัญชา คอยให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆทั้งทางตรงและทางอ้อม ใช้การตัดสินใจของกลุ่มหรือให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รับฟังความคิดเห็นส่วนรวม จะใช้ความคิดและความเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจ จะลงโทษนานๆครั้งและใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีม มีการสื่อสารแบบ 2 ทาง ทำให้เพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน

ภาวะผู้นำในองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นในการดำเนินงานในองค์กรทุกประเภท การมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่เข้มแข็งย่อมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรอย่างสูงสุด ซึ่งประเภทของผู้นำในองค์กรนั้นก็มียุทธศาสตร์แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันตามลักษณะและธรรมชาติขององค์กรนั้นๆ โดยผู้นำองค์กรนั้นไม่ว่าจะมีลักษณะใดล้วนมีจุดมุ่งหมายในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรทำให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในองค์กรประเภทต่าง ๆ รวมไปถึงการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในสถานศึกษา ซึ่งจากการศึกษาได้จำแนกหัวข้อที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็น วัฒนธรรมองค์กรในองค์กรทั่วไป และวัฒนธรรมองค์กรในสถานศึกษา

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรในองค์กรทั่วไปนั้นสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษา คือ 1) การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยพบว่า การจะเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรหรือทำให้วัฒนธรรมองค์กรส่งผลที่ดีกับการพัฒนาองค์กรนั้นจะต้องมีการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์กรเพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้วัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่ดียิ่งขึ้น เช่น การสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี การจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการพัฒนาในด้านสารสนเทศในองค์กรด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรในเชิงบวก 2) การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กรภายในขึ้น จากการศึกษาพบว่า การจะสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวองค์กรของบุคลากรว่าองค์กรนั้นมีบทบาทหน้าที่และมีเป้าหมายอย่างไร เพื่อให้รู้ขอบเขตในการรับผิดชอบหน้าที่ สำหรับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดขึ้นมีวิธีที่ควรนำมาใช้คือ การจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้กับบุคลากรและเป็นการเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 วัฒนธรรมองค์กรในองค์กรทั่วไป สำหรับการศึกษาวรรณกรรมองค์กรในองค์กรทั่วไปนั้นจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกการศึกษาเป็นประเด็นที่สำคัญดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กร

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านประสิทธิผลองค์กรมีงานวิจัยที่สำคัญ เช่น การศึกษาขององค์กร อมรศิริพันธ์ (2554) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรครูสภา: การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานองค์กรครูสภากระทรวงศึกษาธิการ ความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กรครูสภา เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาวัฒนธรรมองค์กรครูสภา และเพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของครูสภา ผลการวิจัยพบว่า องค์กรครูสภา มีฐานะเป็นองค์กรวิชาชีพครูตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 มีอำนาจหน้าที่ดูแลสิทธิประโยชน์ครูเกี่ยวกับทางด้านการเรียนการสอน การพัฒนาตนของครู รวมถึงความประพฤติ และสวัสดิการต่างๆ ที่เกี่ยวกับครู การดำเนินงานมีการรวมศูนย์อำนาจในการบริหารงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในองค์กรสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาวัฒนธรรมองค์กรครูสภา ปัจจุบันมีการดำเนินงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดทั้งด้านการบริหารงานงบประมาณ และบุคลากร มีการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากร และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพปัญหาขององค์กรครูสภายังประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบและข้อปฏิบัติของทางราชการที่เป็นอุปสรรคในทางปฏิบัติส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบัน การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของครูสภาต้อง

มีการแก้ไขปัญหาคือต้นเหตุของปัญหา โดยการปรับแก้กฎ ระเบียบ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และกระแส การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ควรเร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการ สื่อสารเพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพ โดยสรุปการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของครู สภาทั้งด้านบุคลากร งบประมาณและด้านทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องจะต้องมีการ ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรม ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมในการ ทำงาน การบริหารจัดการ ตลอดจนการบูรณาการปรับปรุงโครงสร้างในการบริหารงานในบาง โครงสร้างเพื่อความสะดวก และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรที่ดี จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง ที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารงานองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้ต่อไป

เช่นเดียวกับสมจินตนา คุ่มภัย (2553) ศึกษาการเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย เพื่อศึกษาอิทธิพลของ วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กรแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย และ เปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์กรระหว่างองค์กรที่มีประสิทธิผลสูง ปานกลาง และ ต่ำ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์กรที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าองค์กร ที่มีประสิทธิผล ปานกลาง และต่ำ ตามลำดับ

นอกจากนี้ อภิญา แจ่มแจ้ง (2551) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในองค์กรแห่ง การเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรม องค์กรในองค์กรแห่งการเรียนรู้ สำหรับ วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การใฝ่รู้ การ แลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การมีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงานและมี เป้าหมาย การมีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร การมีความคิดสร้างสรรค์

สำหรับงานวิจัยในต่างประเทศ แจ็คสัน (Jackson, 2011) ศึกษาความสำเร็จ ขององค์กรกับวัฒนธรรมองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรนั้นมีผลต่อการทำงานขององค์กรด้วย เช่นเดียวกับ วอลตัน (Walton, 2002) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของ วัฒนธรรมองค์กรโดยใช้ตัววัด six effective substance abuse prevention programs ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร เน้นที่ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร และการศึกษาของ ฮาเกส และ เฮร์นันเดซ (Hedges & Hernandez, 1999) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในองค์กรทางด้านสุขภาพ ใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า การเผยแพร่ การใช้สารสนเทศในองค์กรสำหรับใช้ในการตัดสินใจเป็นวัฒนธรรมองค์กรของผู้ใช้ สารสนเทศ

เออเซอร์ิม (Erserim, 2012) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะหน่วยงาน ความเข้าใจสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และระดับการจัดการทางบัญชี เช่นเดียวกับ แอลลาร์ด (Allard, 2010) การวิจัยเชิงปริมาณใช้การสำรวจเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่องว่างทางวัฒนธรรมสารสนเทศของพนักงานและประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษารวมไปถึง เพศ ระยะเวลาทำงาน และอายุ ความสัมพันธ์ระหว่างช่องว่างทางวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งหมด และทาคาดะ (Takada, 2003) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานมีผลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือไม่ ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีผลกับ ความจำ การขาดงาน

2) วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างวัฒนธรรมขึ้นในองค์กร เช่น นฤมล โพชะเรือง (2555) ศึกษาแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ปัญหาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ใน ระดับสูง ปัญหาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร รองลงมาคือ ด้านซื่อสัตย์และโปร่งใส และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านสร้างสรรค์สิ่งใหม่ สำหรับแนวทางการสร้างวัฒนธรรม องค์กร ของพนักงาน พบว่า บริษัท ควรจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาพนักงาน นำระบบตรวจสอบมาตรฐาน สํารวจความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ลดสายการบังคับบัญชาลง ให้อำนาจตามส่วนงานการตัดสินใจเบ็ดเสร็จในส่วนงานตัวเองมากขึ้น และให้พนักงานพัฒนากระบวนการทำ งานในทุกขั้นตอนของการทำ งาน โดยทำเป็นประจำและแทรกอยู่ในงานทุกระบวนการ

1.5.2 วัฒนธรรมองค์กรในสถานีโทรทัศน์

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในสถานีโทรทัศน์นั้น ได้ทำการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยและต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านวัฒนธรรมองค์กรใน สถานีโทรทัศน์สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษา คือ 1) วัฒนธรรมองค์กรของ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจะเป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ มีการดำเนินงาน ภายใต้กฎหมาย 2) ภาวะผู้นำในองค์กรนั้นจะเป็นผู้นำที่เน้นความสำเร็จขององค์กรในอนาคต มีวิสัยทัศน์ที่จํานำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ 3) ในด้านการทำหน้าที่ของสื่อที่เป็นสื่อสาธารณะ

นี้จะเน้นการเป็นสถานีโทรทัศน์ที่มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นอิสระ ประชาชนเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ และ 4) การพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในด้านการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนางานในสถานีโทรทัศน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เช่น การศึกษาของ กลอยกมล ขวัญเยื้องพันธ์ (2546) วัฒนธรรมองค์กรและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 วัฒนธรรมองค์กร สทท.11 มีวัฒนธรรมองค์กรราชการโดดเด่น มีค่านิยมแห่งการยึดมั่นในความเป็นรัฐนิยม กล่าวคือมีหัวใจแห่งการทำหน้าที่เพื่องานประชาสัมพันธของรัฐ และความต้องการมีอิสระทางความคิด ยังเป็นลักษณะนิสัยของวิชาชีพสื่อมวลชนที่ยังมีอยู่ในตัวตนของคนสื่อ แต่ด้วยวัฒนธรรมองค์กรการเมืองมีอิทธิพลเหนือกว่าวัฒนธรรมองค์กรราชการและวัฒนธรรมองค์กรสื่อมวลชน

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เช่น จากการศึกษาของ กิตติ สิงหาปัด (2541) การศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะผู้นำในธุรกิจโทรทัศน์เสรี : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีโทรทัศน์ไอทีวี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะผู้นำ และลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ และที่ควรจะเป็นรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้นำและลักษณะวัฒนธรรมองค์กรในสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และลักษณะวัฒนธรรมองค์กรในสถานีโทรทัศน์ไอทีวีจะเน้นลักษณะความสำเร็จ และลักษณะเน้นอนาคต ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกันกับลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายข่าวและไม่ใช่ฝ่ายข่าว ไม่มีความแตกต่างกัน

การศึกษาของ สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย แนวคิด ปรัชญา กลยุทธ์ และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน เพื่อศึกษาแนวคิดและปรัชญาของสื่อสาธารณะที่นำมาสู่สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย (TPBS) แนวคิดปรัชญาสื่อสาธารณะที่นำมาสู่การจรรูปแบบองค์กร กลยุทธ์ในการบริหารงานองค์กร รวมถึงปัจจัยแวดล้อม ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการบริหารงาน ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดปรัชญาสื่อสาธารณะคือแนวคิดสำคัญที่นำมาสู่การเป็นสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย เพราะสื่อสาธารณะนั้นมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในฐานะของการเผยแพร่ข้อมูล ในด้านผลต่อการจรรูปแบบองค์กรคือ มีระบบการจรรูปแบบองค์กรและระบบสื่อสารมวลชนภายใต้รูปแบบระบบความรับผิดชอบทางสังคมซึ่งนโยบายในการใช้สื่อจะเน้นในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน เป็นเวทีของความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ของสังคม จึงต้องมีความเป็นอิสระในด้านโครงสร้างการบริหาร การเงิน พังและ

เนื้อหารายการ การบริหารมีแผนแม่บททำให้ช่วยสร้างกลยุทธ์ให้กับสถานีให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชนรวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกในการรับข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอไปต้องเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม คน ระบบประชาธิปไตย และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารด้านปัจจัยภายในโครงสร้างการบริหารและบุคลากรเป็นส่วนสำคัญหลักในการบริหาร ส่วนปัจจัยภายนอกนั้นคือสังคมและความต้องการของผู้ชมส่งผลมากที่สุด ด้านปัญหาและอุปสรรคนั้นคือด้านบุคลากรที่ต้องส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสื่อสาธารณะ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ วัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อรายการ

ส่วนการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์ในต่างประเทศ เช่น ดีวาช (Dewah, 2012) ทำการศึกษากลยุทธ์ในการเก็บรักษาความรู้ของสถานีโทรทัศน์ในแอฟริกาจำนวน 3 แห่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อหาประเภทของกลยุทธ์ในสถานีโทรทัศน์ที่นำมาใช้ในการจัดเก็บ จัดการความรู้ การแสวงหาความรู้ ถ่ายโอน แบ่งปัน และจัดเก็บ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการ พบว่า สถานีโทรทัศน์ยังไม่มี ความเข้าใจหรือยังไม่มีวัฒนธรรมองค์กรในด้านการจัดเก็บความรู้ของตน ไม่มีวัฒนธรรมของการแบ่งปันความรู้ เนื่องจากปัจจัยทางด้านข้อกำหนดของรัฐบาล การเมือง และความเป็นปัจเจกบุคคล ไม่มีกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ในองค์กร และมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

วัฒนธรรมองค์กรมีหลายวัฒนธรรมย่อยภายในองค์กรซึ่งวัฒนธรรมที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ วัฒนธรรมสารสนเทศ ซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร ในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นต้องมีการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรก่อนในเบื้องต้นเพื่อให้ทราบความเป็นมาและพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรในองค์กรนั้นๆ เพื่อนำไปสู่การศึกษาวรรณกรรมสารสนเทศในองค์กรต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศ

2.1 ความหมายและความเป็นมาของวัฒนธรรมสารสนเทศ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศไว้ดังนี้

ดาเวนพอร์ต (Davenport, 1994) ได้ให้ความหมายว่าวัฒนธรรมสารสนเทศว่าเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ และโลกดิจิทัล การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสามารถประสบความสำเร็จได้ดีเมื่อคนใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถมองเห็นได้จากการเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกของวัฒนธรรมสารสนเทศและเป็นการกระทำระหว่างกันของเทคโนโลยีสารสนเทศและวัฒนธรรมสารสนเทศ

เชเพียคิส (Chepailtis, 1997) ได้อธิบายว่าวัฒนธรรมสารสนเทศประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเป็นเจ้าของสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศ ซึ่งจะถูกพัฒนาให้เกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาภายใต้ประวัติศาสตร์ สังคม และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ซึ่งการจัดการสารสนเทศนั้นไม่เพียงแต่จะชี้ถึงประเด็นทางด้านจริยธรรมเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงการจัดทำรูปแบบการอภิปราย วิเคราะห์ และการค้นหาแนวทางที่เป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับคุณค่าที่ได้รับ

กินแมน (Ginman, 1998) ให้ความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศว่าเป็นเหมือนกลยุทธ์ที่สามารถวางแผนได้สำหรับการถ่ายโอนทรัพยากร ซึ่งวัฒนธรรมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนทรัพยากรทางปัญญาที่เป็นการเก็บรักษาคุณานกับการถ่ายโอนวัสดุที่เป็นทรัพยากรทรัพยากรปฐมภูมิของการถ่ายโอนมีประเภทของความรู้และสารสนเทศที่หลากหลาย ผลลัพธ์คือกระบวนการของผลิตภัณฑ์ทางปัญญาที่มีความจำเป็นสำหรับกิจกรรมตามหน้าที่และการพัฒนาที่เป็นไปในทางบวก

พอนฮวน (Ponjuan, 2002) ให้ความหมายวัฒนธรรมสารสนเทศในบริบทของการสอนและการเรียนรู้รวมถึงด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ธุรกิจและอุตสาหกรรม และการพัฒนาสังคม ซึ่งให้ความสำคัญกับการรู้สารสนเทศและวัฒนธรรมสารสนเทศ รวมถึงห้องสมุดและวิชาชีพสารสนเทศ ซึ่งการทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศที่คืบคลานเกิดขึ้นจากบุคคล สารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐาน ความร่วมมือ ภาวะผู้นำและสภาพทางสังคม สามารถมองเห็นได้ในระดับสังคม องค์กร หรือในระดับความร่วมมือในองค์กร เป็นลักษณะของการสร้างความร่วมมือทางสารสนเทศในระดับต่าง ๆ

มาร์ตินและคณะ (Martin et al., 2003) ให้ความหมายวัฒนธรรมสารสนเทศว่าเป็นระบบของความหมายร่วมกัน (Share meanings) ที่อธิบายความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศผ่านระบบสารสนเทศใน 2 มิติ คือ 1) ระบบสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งครอบคลุมการนิยามความหมายและการให้ความสำคัญ (Beliefs) ค่านิยม (Values) ความหมาย (Meanings) และพฤติกรรมอย่างไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของบุคคลและองค์กร 2) ระบบสารสนเทศที่เป็นทางการซึ่งครอบคลุมระบบสารสนเทศที่เป็นแบบแผนโครงสร้างกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ภายใต้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เคอร์รี่และมัวร์ (Curry and Moore, 2003) ให้ความหมายวัฒนธรรมสารสนเทศว่า คือวัฒนธรรมที่มีการตระหนักถึงคุณค่าและการใช้ประโยชน์สารสนเทศเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จด้านการจัดการและกลยุทธ์ต่าง ๆ และการใช้สารสนเทศเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจขององค์กรโดยอาศัยเทคโนโลยีเพื่อให้ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชูและคณะ (Choo et al., 2008) ให้ความหมายว่าวัฒนธรรมสารสนเทศคือผลสะท้อนในองค์กรเกี่ยวกับ ค่านิยม บรรทัดฐาน และการปฏิบัติกับการบริหารจัดการและการใช้สารสนเทศ ค่านิยมคือสิ่งที่เชื่ออย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับเป้าหมายและความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร และจะทำอย่างไรให้ไปถึงเป้าหมายนั้น บรรทัดฐานคือที่มาของค่านิยม แต่มีอิทธิพลโดยตรงมากกว่าต่อพฤติกรรมสารสนเทศ บรรทัดฐานคือกฎหรือการยอมรับมาตรฐานทางสังคมที่นิยามว่าอะไรคือสิ่งปกติหรือควรปฏิบัติในองค์กร การปฏิบัติคือการกระทำย้อนกลับของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กร โครงสร้าง และรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ โดยได้ยกตัวอย่างตัวชี้วัดที่วัดในเรื่อง ค่านิยม บรรทัดฐาน และการปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร

โอลิเวอร์ (Oliver, 2011) วัฒนธรรมสารสนเทศ คือ สิ่งที่มีอยู่ในองค์กร เป็นคุณค่าของสารสนเทศและทัศนคติเกี่ยวกับสารสนเทศซึ่งมีอยู่แล้วภายในองค์กร และคุณค่าและทัศนคติเหล่านี้ถูกกำหนดโดยปฏิสัมพันธ์ภายในและปฏิสัมพันธ์ข้ามไปยังส่วนอื่น ๆ ของวัฒนธรรมองค์กร เชื้อชาติ อาชีพ และองค์กร

จากความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นสามารถสรุปความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศ คือ แนวคิดและวิธีปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กรเกี่ยวกับสารสนเทศที่เป็นผลสะท้อนขององค์กรเกี่ยวกับ ค่านิยม บรรทัดฐาน และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ ที่แสดงออกโดยผ่านความคิดและพฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในองค์กร มีการใช้สารสนเทศตามกระบวนการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบในระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพขององค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศจึงเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการจัดการสารสนเทศขององค์กรอย่างเป็นระบบ เช่น ระบบสารสนเทศในองค์กร เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศ เช่น การใช้สารสนเทศที่เชื่อมโยงกับการเพิ่มผลผลิตเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร เกี่ยวข้องกับทักษะการรู้สารสนเทศ เช่น ทักษะที่ใช้ในการสืบค้นสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับค่านิยมและบรรทัดฐานที่เป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสารสนเทศ และเกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร ดังนั้นจากการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้านความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศกับความเกี่ยวข้องกับแนวคิดอื่นๆ จำแนกความเกี่ยวข้อง ได้เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศกับแนวคิดอื่นๆ

กลุ่ม	ความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัย
1	วัฒนธรรมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	Davenport, 1994 ; Martin et al., 2003; Curry & Moor, 2003 ; Choo et al., 2008
2	วัฒนธรรมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศ	Ginman, 1998
3	วัฒนธรรมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศ	Ponjuan, 2002
4	วัฒนธรรมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับความนิยมและบรรทัดฐาน	Chepailtis, 1997 ; Curry & Moor, 2003 ; Choo et al., 2008
5	วัฒนธรรมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร	Oliver, 2011

ความเป็นมาของวัฒนธรรมสารสนเทศ

ความเป็นมาของวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นได้มีแนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของการปฏิบัติทางด้านสารสนเทศในองค์กรมีการกล่าวถึงมาตั้งแต่ทศวรรษ 1980 การตีความด้านวัฒนธรรมสารสนเทศมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศมีความสำคัญและชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมสารสนเทศมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ไม่มีองค์กรใดไม่มีวัฒนธรรมสารสนเทศ ไม่ว่าจะมีการรับรู้ถึงผลกระทบหรือไม่ก็ตาม (Oliver & Foscarini, 2013)

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศไม่ใช่เรื่องใหม่แต่ก็ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายมากนักซึ่งวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นมีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดหลายด้านในมุมมองหนึ่งนั้นมองว่าวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ และโลกดิจิทัล อย่างไรก็ตาม คาเวนพอร์ท (Davenport, 1994) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสามารถประสบความสำเร็จได้ดีเมื่อคนใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ใช่การมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถมองเห็นได้จากการเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกของวัฒนธรรมสารสนเทศและเป็นการกระทำระหว่างกันของเทคโนโลยีสารสนเทศและวัฒนธรรมสารสนเทศ

นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับความรู้ (Ponjuan, 2002 ; Ramirez, 2002) วัฒนธรรมสารสนเทศสามารถมองในด้านสังคม ในองค์กร หรือในระดับความร่วมมือได้ด้วย (Cronin & Davenport, 1993; Widen-Wulff, 2000) นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับ ระบบสารสนเทศที่เป็นทางการ (เทคโนโลยี) ความรู้ทั่วไป ระบบสารสนเทศส่วนบุคคล (ทัศนคติ) และ จรรยาบรรณสารสนเทศ (Widen-Wulff, 2000)

ในปี 1998 ฮอว์กแลนด์ (Hoglund, 1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศในบริษัทฯ ค้นพบว่าแม้มีหนังสือที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่กำลังเติบโตเป็นจำนวนมากแต่การพูดถึงแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศ มีน้อย วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นสารสนเทศในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในเชิงบวกขององค์กร การเชื่อมต่อระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบวกได้

แนวคิดนี้มีแนวโน้มที่จะนำมาใช้ในรูปแบบผสมในโมเดลด้านสารสนเทศ เช่น ในห้องสมุด หรือสาขาสารสนเทศศาสตร์ (เช่น Ramirez, 2003 ; Oliver, 2004) หรือการจัดการความรู้ (เช่น Widen-Wulff, 2000 ; Curry & Moore, 2003) หรือ โมเดลทางวัฒนธรรม เป็นต้น จากการศึกษาในปัจจุบันและที่ผ่านมาจะเห็นว่าวัฒนธรรมสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศ (Ramirez, 2003) ค่านิยมและบรรทัดฐานทางสารสนเทศ (Curry & Moore, 2003)

มีการศึกษาในปี 1995 ของ British Library Research and Development Department การศึกษานี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและความสำเร็จของธุรกิจ (Grimshaw, 1995) ในการศึกษาครั้งนี้ได้รับการยืนยันว่ากิจกรรมทางสารสนเทศของมนุษย์ทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน คุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การจัดการและการสื่อสารด้านสารสนเทศ มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร ทุกองค์กรไม่ว่าใหญ่หรือเล็ก ไม่ว่าจะ มีประเภทและหน้าที่แบบใดทุกที่ในโลกนี้ล้วนมีวัฒนธรรมสารสนเทศ (Oliver, 2011, p.9) วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร และมีความสัมพันธ์กัน โดยสามารถเข้าใจได้ด้วยกิจกรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการสารสนเทศ (Oliver, 2011, p.10)

วัฒนธรรมสารสนเทศมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคล โดยวัฒนธรรมสารสนเทศนอกจากจะเป็นสิ่งที่กำหนดความคิดและพฤติกรรมของบุคคล แล้วยังช่วยในการสร้างและกระตุ้นจินตนาการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคคลและส่งเสริมให้บุคคลมีการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาของคนและของสังคม จากงานวิจัยของสถาบัน ITRISS (Information Technology Research Institute of the Social Sphere) ในรัสเซีย พบว่าวัฒนธรรมสารสนเทศมี

ความสำคัญทั้งต่ออาจารย์ผู้สอนและผู้เรียนรวมถึงตัวแปรอื่นๆ ในระบบการศึกษา เนื่องจากวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ กล่าวคือ ก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดสังคมนวัตกรรมที่มีการใช้สารสนเทศในกิจกรรมทุกด้านของคนในสังคม และมีการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาของบุคคลและปัญหาของสังคมโดยเป้าหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศคือ การเพิ่มจำนวนของผู้ใช้ ความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน วัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรสามารถสะท้อนให้เห็นได้จากคำอุปมาอุปมัย เรื่องขบขัน ละคร คำนิยม การนิยามความหมายและการให้ความสำคัญ พิธีกรรมทางศาสนา วิธบุรุษ เครือข่ายการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ นิยายปรัมปรา เรื่องเล่าและการบังคับบัญชา (พรนภา แสงดี, 2552 ; Gendina, 2004 ; Heidmets & Virkus, 2016 ; Lintil, 1998 ; Ponjuan, 2002 ; Ramirez, n.d.)

2.2 องค์ประกอบของวัฒนธรรมสารสนเทศ

จากการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับองค์ประกอบของวัฒนธรรมสารสนเทศ พบว่าวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรนั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน (Correia & Wilson, 2001 ; Davenport, 1997, p.4 cited in Douglas, 2010 ; Marchand & Rollins, 2000; Oliver, 2008 ; Ponjuan, 2002) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ (Information environment) พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) และการจัดการสารสนเทศ (Information management) โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีระบบย่อยที่มีการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม วัฒนธรรม และการเมือง ที่ทำให้เกิดการผลิตสารสนเทศ การไหลของสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร (Cordray & Romanych, 2005 ; Ehlers, 2017)

ซึ่งสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของนิเวศวิทยาสารสนเทศ (Information Ecology) ในองค์กร ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในองค์กร อิทธิพลของนิเวศวิทยาสารสนเทศในองค์กรจึงขึ้นอยู่กับการที่สารสนเทศถูกผลิต จัดเก็บ และนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรอย่างไร (Davenport, 1997) โดยวัฒนธรรมสารสนเทศ (Information Culture) เป็นส่วนหนึ่งในสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศของนิเวศวิทยาสารสนเทศ

องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปองค์ประกอบหรือมิติของสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ มิติด้านความคิด มิติด้านสารสนเทศ และมิติด้านกายภาพ (Cordray & Romanych, 2005, p.7-9 ; Ehlers, 2017, p.2) ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. มิติด้านความคิด (Cognitive dimension or human centric) คือ มิติที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความเชื่อ ทักษะ ทักษะ ความรู้ ของบุคคล ตลอดจนการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสารสนเทศ ความต้องการ การแสวงหา การรวบรวม การใช้สารสนเทศในการทำงาน หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ

2. มิติด้านสารสนเทศ (Information dimension or data centric) คือ มิติที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในด้านต่างๆ ได้แก่ ประเภทของสารสนเทศ การไหลของสารสนเทศ คุณภาพของสารสนเทศ รวมไปถึงระบบสารสนเทศในองค์กร

3. มิติด้านกายภาพ (Physical dimension or brick and mortar) คือ มิติที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจน โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการเชื่อมโยงสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศเข้าด้วยกัน

มิติด้านสารสนเทศทั้ง 3 มิติ มีการทำงานประสานกันให้เกิดเป็นสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศในองค์กรในลักษณะของการทำงานร่วมกัน 3 มิติ

นอกจากนี้สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศในองค์กรควรมีลักษณะที่สำคัญที่เอื้อให้เกิดสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่ดีในองค์กร รวมไปถึงทักษะที่สำคัญของบุคลากรในองค์กรที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 2 อย่างมีรายละเอียดดังนี้ (Morze, Kuzminska & Protsenko, 2013, pp. 267-269)

ลักษณะสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่เอื้อให้เกิดสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่ดี ประกอบด้วย

1. เป็นสภาพแวดล้อมในระบบเปิด (Openness of environment) คือ เป็นระบบเปิดให้กับทุกคนในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านสารสนเทศ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ได้ตลอดเวลาและต่อเนื่อง ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาด้านบุคลากรในองค์กร

2. เป็นสภาพแวดล้อมที่ทุกคนเต็มใจในการเข้ามามีส่วนร่วม (Willingness of participants) คือ มีความเต็มใจในการเข้ามามีส่วนร่วมด้านสารสนเทศในองค์กร มีทัศนคติที่ดีในการเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศภายในองค์กร เห็นความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม

3. ให้มีความสำคัญกับคุณภาพของสารสนเทศ (Monitoring of objects and subject of environment) คือ การให้ความสำคัญและการดูแลคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ และการดูแลสะท้อนกลับจากการใช้สารสนเทศเหล่านั้นในองค์กรว่ามีผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไรเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศในองค์กรต่อไป

สำหรับทักษะและความสามารถที่สำคัญที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีเมื่อต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ ได้แก่

1. ทักษะความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ คือ มีทักษะสามารถสืบค้นรวบรวม และจัดเก็บสารสนเทศ
2. ทักษะความสามารถในการจัดการแหล่งสารสนเทศ คือ มีทักษะความสามารถในการเลือกแหล่งสารสนเทศและจัดกลุ่มให้มีความเหมาะสมในการใช้งาน
3. ทักษะความสามารถในการประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ คือ มีทักษะความสามารถในการประเมินคุณภาพ ความสำคัญ การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน
4. ทักษะความสามารถในการสร้างสารสนเทศจากสารสนเทศที่มีอยู่ คือ สามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่มาสร้างเป็นความรู้ใหม่ได้
5. ทักษะความสามารถในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ คือ มีทักษะความสามารถในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วยช่องทางและวิธีการต่างๆ เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการทำงานได้

สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศในองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความพร้อมด้านสารสนเทศซึ่งจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้มีทำข้อกำหนดหรือตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการวัดสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศขึ้น โดยการวัดสามารถทำได้หลายรูปแบบซึ่งวัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ที่สำคัญมีดังนี้ (Lievrouw, 2000, p.158)

1. การวัดด้านกายภาพ (Physical or Institutional measures) เป็นการวัดในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศต่อจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการวัดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานต่อความเพียงพอตามความต้องการของบุคลากร
2. การวัดด้านบุคคล (Cognitive or Individual measure) เป็นการวัดด้านทักษะความสามารถของบุคลากรในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ระดับการศึกษา ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเข้ารับการอบรมการพัฒนาด้านทักษะการทำงาน เป็นต้น
3. การวัดด้านสารสนเทศ (Information or access/use measure) เป็นการวัดการเข้าถึงสารสนเทศหรือการใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศในองค์กร รวมไปถึงการครอบครองอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ในองค์กรสื่อสารมวลชนสามารถอธิบายสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่เกิดขึ้นได้คือ สื่อประเภทวิทยุและโทรทัศน์เป็นผู้สร้างสรรค์รายการประเภทต่างๆ และมีการเผยแพร่ออกมาสู่ประชาชน โดยประชาชนรับรู้ถึงสารสนเทศที่ได้รับเหล่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดการประเมินคุณค่าของสารสนเทศที่ได้รับเพื่อนำไปใช้ต่อ ผลที่เกิดขึ้นจากการรับสารสนเทศจากสื่อมวลชนนั้นจะทำให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนและสังคมต่อไป ซึ่งหากองค์กรสื่อสารมวลชนมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในองค์กรจะส่งผลต่อการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรไปด้วย (Cordray & Romanych, 2005)

2.2.2 พฤติกรรมสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ

สารสนเทศ เชื่อมโยงบุคคลนั้นๆ ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศและในการได้สารสนเทศมา จะครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ และรวมถึงการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นโดยอาจอยู่ในรูปการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และการได้รับสารสนเทศจากสื่อต่าง ๆ พฤติกรรมสารสนเทศช่วยให้เห็นขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ นอกจากนี้ ยังช่วยให้ทราบถึงวิธีที่ผู้คนที่ต้องการสารสนเทศ แสวงหาสารสนเทศ การจัดการ การให้และการใช้สารสนเทศในบริบทที่แตกต่างกันเป็นพฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปัญหาที่ต้องแก้ไขหรือมีคำถามที่ต้องการคำตอบ แต่พบว่าสารสนเทศ หรือความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นไม่เพียงพอที่จะแก้ปัญหา หรือตอบคำถาม (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2558 ; อรุมา สืบกระพัน, 2552 ; อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545 ; Wilson, 2000)

ในการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่

1) ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ

ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศที่สำคัญนำเสนอโดยวิลสัน ใน ค.ศ. 1997 ซึ่งได้ทำการปรับปรุงตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศให้สามารถอธิบายพฤติกรรมสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากเดิมได้ เรียกว่า ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศ (the general model of information behavior) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

(1) ความต้องการสารสนเทศ โดยเน้นความต้องการของบุคคลผู้แสวงหาสารสนเทศนั้นๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการสารสนเทศ ในบริบทของผู้แสวงหาสารสนเทศ (person-in-context)

(2) ตัวแปรแทรกซ้อน (*intervening variable*) โดยถือว่าตัวแปรเหล่านี้อาจสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศก็ได้ ตัวแปรแทรกซ้อนแบ่งออกเป็นหลายด้าน ได้แก่

2.1 คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (*personal characteristic*) เช่น ปัจจัยหรือคุณลักษณะ ด้านอารมณ์ ด้านพุทธิพิสัยหรือปัญญา (*cognitive*) ระดับการศึกษา และพื้นฐานความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เป็นต้น

2.2 ตัวแปรด้านประชากร (*demographic variable*) เช่น อายุ เพศ เป็นต้น

2.3 ตัวแปรเชิงสังคมหรือระหว่างบุคคล (*social/interpersonal variable*) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับกระบวนการแสวงหาสารสนเทศจากบุคคลอื่นในสังคม เช่น ทักษะการสื่อสารของผู้นำบริการสารสนเทศลักษณะการทำงานที่มีการแข่งขันระหว่างเพื่อนร่วมมือ เป็นต้น

2.4 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (*environmental variable*) เช่น เวลาที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ วัฒนธรรมซึ่งสะท้อนความเชื่อพื้นฐานของบุคคล เป็นต้น

2.5 คุณลักษณะของแหล่งสารสนเทศ (*information source characteristics*) เช่น การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น

(3) การกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งในการกระตุ้นจะใช้ทฤษฎีทางจิตวิทยาเข้ามาช่วยที่สำคัญ ได้แก่

3.1 ทฤษฎีด้านความเครียดและการเผชิญปัญหา เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศที่เกิดจากความเครียดอาจเป็นภาวะที่สัมพันธ์กับความต้องการ

3.2 ทฤษฎีความเสี่ยงและรางวัล เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเช่น ในการแสวงหาสารสนเทศ มีค่าใช้จ่ายในการแสวงหาสารสนเทศซึ่งนับเป็นความเสี่ยงประเภทหนึ่ง บุคคลจึงต้องประเมินว่ามีความคุ้มค่าอย่างน้อยเพียงใด

3.3 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเช่นกัน โดยเฉพาะการรับรู้สมรรถนะของตนเอง (*perceived self-efficacy*) ซึ่งสัมพันธ์กับการเผชิญปัญหา บุคคลหนึ่งจะสามารถเผชิญปัญหาได้ดีเพียงไรขึ้นกับการรับรู้สมรรถนะของตนเอง หากเป็นผู้ที่รับรู้สมรรถนะของตนเองในระดับสูงย่อมสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างดี เช่นเดียวกับการรับรู้สมรรถนะในการแสวงหาสารสนเทศ

(4) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ มีการแบ่งพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภทคือ

4.1 การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม (*passive attention*) เช่น การได้รับสารสนเทศจากรายการสารคดีทางวิทยุที่ตนฟังอยู่ แม้ว่าอาจไม่มีเจตนาที่จะแสวงหาสารสนเทศ แต่ถือว่าเกิดการได้รับสารสนเทศขึ้น

4.2 การค้นโดยตนมิได้ริเริ่ม (*passive search*) หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งได้รับสารสนเทศเรื่องหนึ่ง ในขณะที่กำลังค้นหาสารสนเทศอีกเรื่องหนึ่ง ดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับไม่ใช่ที่ตนตั้งใจไว้ แต่ถือได้รับสารสนเทศเช่นกัน

4.3 การค้นที่ตนริเริ่มขึ้น (*active search*) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมุ่งค้นหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศหรือจากบริการสารสนเทศต่างๆ โดยทั่วไปการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์นั้นให้ความสนใจที่การแสวงหาสารสนเทศประเภทนี้ เพราะถือว่าเป็นพฤติกรรมสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศหรือบริการในสถาบันบริการสารสนเทศ

4.4 การค้นที่ดำเนินการอยู่ (*ongoing search*) เป็นการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ค้นหรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีความรู้หรือสารสนเทศอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมเฉพาะด้านมากขึ้น

(5) การประมวลและใช้สารสนเทศ (*information processing and use*) คือ การนำสารสนเทศที่ค้นคืนได้มาคัดเลือก รวบรวม จัดเรียง หรือกระทำด้วยวิธีใด เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศนั้นมาผนวกเข้าเป็นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ เช่น การขีดเส้นใต้ข้อความสำคัญในเอกสารที่ค้นคืนได้ เพื่อระบุความสำคัญและทำให้สามารถนำข้อความนั้นไปใช้ในรายงานที่จะจัดทำขึ้นต่อไป เป็นต้น

2) ความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการซึ่งความต้องการสารสนเทศเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ ความต้องการสารสนเทศเป็นคำที่ใช้แทนแนวคิดเพื่ออธิบายว่าทำไมบุคคลหนึ่ง ๆ จึงตัดสินใจแสวงหาสารสนเทศ และเมื่อบุคคลนั้นๆ ได้รับสารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ใด นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับช่องว่างทางความรู้หรือการขาดสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเมื่อบุคคลตระหนักถึงสภาวะการขาดแคลนหรือช่องว่างและความไม่เพียงพอของความรู้หรือสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอที่จะแก้ปัญหา จึงต้องมีการแสวงหาสารสนเทศมาเชื่อมโยงหรือปิดช่องว่างซึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์เป็นความรู้ ความเข้าใจ

ที่จะช่วยนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา เป็นกระบวนการที่บุคคลสร้างความเข้าใจให้กับตนเองซึ่งเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในชีวิตประจำวัน ความต้องการสารสนเทศมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ เปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยต่าง ๆ ของผู้ใช้ เปลี่ยนแปลงไปตามเวลา เป็นเรื่องเฉพาะตัว มักเปลี่ยนแปลงไปเมื่อได้รับสารสนเทศใหม่และผู้ใช้มักแสดงความต้องการได้ไม่ชัดเจน

ความต้องการสารสนเทศของบุคคลนั้นมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปพบว่าความต้องการสารสนเทศที่เกิดขึ้นนั้นเพื่อไปตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น สนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สำหรับแก้ไขปัญหาส่วนตัวและการทำงาน เพื่อการทำความเข้าใจที่มากขึ้นเพื่อตนเองและสังคม หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การบริหาร และเพื่อการค้นคว้าวิจัย (ซัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2536, น. 90 ; อารีย์ ชื่นวัฒนา 2545, น. 95-100 ; Allen , 1996, pp. 35-39)

3) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศนั้นได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้ที่สำคัญ ได้แก่ แนวคิดพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสัน พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเอลลิส ตัวแบบเซนส์เมกคิงของเดอรวิน ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของเลคกี ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเทาส์ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปแนวคิดสำคัญของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศได้ ดังนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2545, น. 58-60 ; อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545, น. 112-113 ; Wilson, 2000, pp. 49-55)

1. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเกิดจากความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีบริบท เฉพาะตัวผู้แสวงหาสารสนเทศ ซึ่งแต่ละคนจะมีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ความสนใจเฉพาะตัว และความตั้งใจ เป็นต้น

2. อุปสรรคที่ขัดขวางการแสวงหาสารสนเทศ เช่น อุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ พื้นความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ ตำแหน่งและหน้าที่การงานของผู้แสวงหาสารสนเทศ

3. พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ 8 ขั้นตอน โดยขั้นตอนเหล่านี้ไม่จำเป็นเกิดขึ้นนับแต่ขั้นแรกไปจนถึงขั้นสุดท้ายตามลำดับก็ได้ คือ

3.1 การเริ่มต้น เป็นการเริ่มต้นแสวงหาสารสนเทศ ผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้น จากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ หรือการอ่านตำราพื้นฐานในเรื่องนั้นๆ

3.2 การเชื่อมโยงร้อยเรียง เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิง หรือ บรรณานุกรม โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลังหรือการเชื่อมโยงไปข้างหน้า

3.3 การสำรวจเลือกดูเป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่ อย่างกว้างๆ

3.4 การแยกแยะ เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร เป็นต้น

3.5 การตรวจตรา เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ ในสาขาวิชาหรือ แวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย

3.6 การดึงสารสนเทศออกมา เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานวิจัย บทความวารสาร หนังสือ เป็นสารสนเทศแบบเฉพาะเจาะจงที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที

3.7 การตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ

3.8 การจบ เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่ แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว

กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปกระบวนการแสวงหาสารสนเทศได้เป็น 8 ขั้นตอน (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2541 ; อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545 ; Wilson, 2000) ดังนี้

1. การตระหนักและยอมรับปัญหาสารสนเทศ บุคคลถูกกระตุ้นจากความต้องการของ ตนเองหรือจากภายนอกให้ตระหนักว่าเกิดปัญหาหรือภาวะแห่งช่องว่างซึ่ง ต้องการสารสนเทศมาใช้ แก้ปัญหา

2. การระบุและเข้าใจปัญหา ผู้ใช้พยายามทำความเข้าใจและระบุปัญหา โดยวางกรอบว่า คำตอบของปัญหาคืออะไรหรือน่าจะเป็นอะไร พร้อมทั้งจำกัดคำตอบให้แคบลง โดยคิดถึงความรู้ที่ เกี่ยวข้องหรือปัญหาที่คล้ายๆ กัน การท ราชการและจัดกลุ่มแนวคิด วิธี เหตุการณ์หรือบุคคลที่ เกี่ยวกับปัญหาจะช่วยให้ผู้ใช้ค่อยๆ เข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และระบุภาระงานที่จะต้องค้นหาได้ในที่สุด

3. การเลือกระบบค้นหา ผู้ใช้มักจะพิจารณาเลือกระบบที่มีให้ใช้หรือระบบที่คุ้นเคย ร่วมกับลักษณะของภาระงานที่ต้องค้นหา

4. การกำหนดข้อคำถาม เป็นการกำหนดคำที่คิดว่าระบบจะสามารถหาสารสนเทศที่ ต้องการได้ด้วยระบบคำศัพท์ของผู้ใช้และป้อนเข้าสู่ระบบ เพื่อให้ระบบจับคู่คำดังกล่าวกับคำศัพท์ของ ระบบ การกำหนดข้อคำถามจะรวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และกลวิธีที่ผู้ใช้เห็นว่าเหมาะสมที่สุดในการ ดำเนินการค้นหาภายใต้ขอบเขตของกฎ ลักษณะ และส่วนต่อประสานของระบบ

5. การดำเนินการค้นหา เมื่อกำหนดข้อคำถามได้แล้ว ผู้ใช้ก็เริ่มดำเนินการค้นหาจาก ระบบ ถ้าระบบค้นหาค้นจากบัตรรายการ ผู้ใช้ต้องเลือกถิ่นที่ตรงกับข้อคำถามและใช้กฎ การเรียงบัตรรายการตามตัวอักษรในการค้นหาคำตอบ ถ้าค้นหาจากระบบออนไลน์ ผู้ใช้ต้องพิมพ์ข้อ คถามและกดแป้นเพื่อส่งข้อคำถามไปสู่ระบบ

6. การตรวจสอบผลลัพธ์ ผลลัพธ์คือ ผลจากการค้นหาที่ได้จากระบบ ผู้ใช้ต้อง ตรวจสอบว่าตรงกับความต้องการหรือไม่

7. การดึงสารสนเทศที่ต้องการ เมื่อผู้ใช้ได้ตรวจสอบเอกสารแล้วก็ สามารถดึงเอกสารที่ พิจารณาแล้วว่าเข้าเรื่องมาเก็บไว้ในหน่วยเก็บเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ภายหลัง

8. การพิจารณา/ค้นหาซ้ำ/ยุติการค้นหา การค้นหาสารสนเทศหากที่จะสำเร็จสมบูรณ์ ด้วยการใช้ข้อคำถามเพียงข้อเดียวหรือได้รับผลการค้นหาชุดเดียว โดยทั่วไปแล้ว ผู้ใช้จะนำผลการ ค้นหาเป็นผลป้อนกลับในการกำหนดข้อคำถามใหม่ เพื่อดำเนินการค้นหาซ้ำอีก

4) การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ทำการแสวงหาสารสนเทศ และได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการแล้ว ซึ่งการใช้สารสนเทศนั้นจะเน้นการใช้แหล่งสารสนเทศ ประเภทและรูปแบบของสารสนเทศ จุดมุ่งหมายในการใช้ และสภาพปัญหาการใช้ สำหรับการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างกันออกไปตามบริบทในการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวัน การใช้สารสนเทศเป็นกิจกรรมขั้นสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศโดยบุคคลจะนำสารสนเทศที่ได้ไปลด ความสงสัย ความอยากรู้ แก้ปัญหา หรือใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงาน ดังนั้นการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์จึงมีหลายระดับตั้งแต่การเกิดขึ้นทันทีทันใด หลังจากได้รับสารสนเทศนั้น ไปจนถึงการใช้ในอนาคต การใช้สารสนเทศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่างๆเช่น เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล เพื่อรับข่าวสาร ความบันเทิงและสันทนาการ เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เพื่อวัตถุประสงค์นานาชาติ เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมการค้า การแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น แต่ในบางครั้งการใช้สารสนเทศก็อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ เช่น สารสนเทศมีไม่เพียงพอไม่ทันสมัย ขาดความสมบูรณ์ของเนื้อหา หรือใน

บางกรณีแหล่งสารสนเทศอยู่ไกลทำให้เข้าถึงได้ยากเป็นต้น (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2537, น. 104-105 ; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2558, น. 9)

นอกจากนี้ในการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์ในประเด็นด้านความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์

ความต้องการสารสนเทศ เกิดจากการทำงานและบริบทของการทำงาน ในหน้าที่รับผิดชอบ การแสวงหาสารสนเทศจะดูจากความสนใจในเบื้องต้นและการได้รับคำสั่งในการเขียนข่าว ความสนใจจะเกิดขึ้นจากบริบทในการทำงาน ในขั้นตอนการแสวงหาสารสนเทศนั้น จะเริ่มจากการทำความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการก่อนแล้วจึงมองหาแหล่งสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ โดยการสร้างความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศนั้นๆ จึงจะทำการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ และยืนยันความเข้าใจในเนื้อหา จากนั้นจะทำการรวบรวมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศที่มีความหลากหลายจากแหล่งต่างๆ (Attfield & Dowell, 2002) นอกจากนี้การแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันจะขึ้นอยู่กับประเภทของรายการ พฤติกรรมและความสนใจในการแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรเอง รวมถึงการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศจะกำหนดประเด็นไว้ล่วงหน้า แล้วจึงทำการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ (สมฤดี สุขเกียร, 2554) ซึ่ง จิรพรรณ บุญหนู (2542) แบ่งรูปแบบความต้องการใช้สารสนเทศออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) เพื่อหาประเด็นไปปฏิบัติงานข่าว 2) เพื่อหาประวัติแหล่งข่าวและหน่วยงานเพื่อไปสัมภาษณ์ 3) เพื่อเตรียมข้อมูลหรือประเด็นเพื่อไปสัมภาษณ์แหล่งข่าว 4) เพื่อเป็นฐานข้อมูลของตนเองเพื่อการปฏิบัติงานข่าวต่อไป 5) เพื่อประกอบการเขียนข่าวหรือการปฏิบัติงานข่าว

2) การแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทางด้านการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์นั้นพบว่า มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประเด็น ได้แก่ แหล่งสารสนเทศเพื่อการทำงานในสถานีโทรทัศน์ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ และปัญหาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1) แหล่งสารสนเทศเพื่อการทำงานในสถานีโทรทัศน์

แหล่งสารสนเทศที่ใช้ มีความแตกต่างและหลากหลาย สำหรับแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศในการทำงานในสถานีโทรทัศน์นั้นสามารถจำแนกได้ดังนี้ (คนัยนพ เกราะทอง, 2544 ; วิรพงษ์ พลนิกรกิจ, 2545 ; สรชัย กมลลิมสกุล, 2546 ; Ansari & Zuberi, 2010 ; Chinn, 2001 ; Singh & Sharma, 2013)

2.1.1) แหล่งบุคคล (*Personal sources*) หมายถึง คนที่สามารถให้สารสนเทศแก่บุคคลอื่นได้ ได้แก่ เพื่อนร่วมงานในองค์กร ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชาจากหน่วยงานภายนอก รวมถึงบุคคลในเหตุการณ์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ร่วมในเหตุการณ์ หรือได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ยังมีผู้สื่อข่าวท้องถิ่น (*Stringers*) นักประชาสัมพันธ์หน่วยงานต่างๆ เป็นต้น

2.1.2) แหล่งสถาบัน (*Institutes sources*) หมายถึง แหล่งที่เป็นสถาบัน หน่วยงาน หรือองค์กรประเภทต่างๆ ที่สามารถให้บริการสารสนเทศสำหรับการทำงานได้ เช่น สำนักข่าวในประเทศ และต่างประเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หอสมุดแห่งชาติ สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์นั้นๆ หรือภายในองค์กรเดียวกัน หรือเป็นแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน

2.1.3) แหล่งอิเล็กทรอนิกส์ (*Electronic sources*) หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ เช่น เว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์ นิตยสารทั้งในและต่างประเทศ เว็บไซต์ของส่วนราชการ เว็บไซต์ของหน่วยงานภาคเอกชน วิดีโอ วิกิพีเดีย ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ

2.2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์นั้นมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยต่อการใช้สารสนเทศจากสำนักข่าวและอินเทอร์เน็ตเพื่อการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายสถานี และนโยบายฝ่ายข่าว ภูมิหลังของนักข่าวและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งข่าว เทคโนโลยี สถานการณ์ข่าว และสถานีโทรทัศน์คู่แข่ง (สรชัย กมลลิมสกุล, 2546) ส่วนปัจจัยในการเลือกใช้สารสนเทศ เกิดจากความต้องการของตนเอง โดยยึดประโยชน์แก่ผู้ฟังผู้ชมเป็นหลัก ปัจจัยจากสถานการณ์ปัจจุบัน ปัจจัยจากปัญหาและระดับความรู้ของประชาชนในชุมชน (สมฤดี สุขเกริ, 2554) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการแพร่กระจายของสารสนเทศในอินเทอร์เน็ต การกระจายตัวของเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเครื่องพีดีเอ (PDA) ทำให้ช่วยเพิ่มการค้นหาสารสนเทศในการทำงานมากขึ้น (Chinn, 2001) ผู้ที่ทำงานในองค์กรที่แตกต่างกันมี

การใช้สารสนเทศจากแหล่งที่แตกต่างกันในการทำงาน (Ansari & Zuberi, 2011 ; Singh & Sharma, 2013)

2.3) ปัญหาการแสวงหาและการใช้สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์

ปัญหาการใช้และแสวงหาสารสนเทศ ในภาพรวมนั้นปัญหาคือ ไม่มีเวลาในการค้นหา ความไม่พร้อมของแหล่งสารสนเทศ รวมถึงข้อจำกัดในการเข้าถึง และการขาดทักษะในการสืบค้นสารสนเทศด้วย มีเพียงบางส่วนพบปัญหาด้านเวลาในการแสวงหาสารสนเทศ เนื่องจากมีงานหลักที่ต้องรับผิดชอบด้วยจึงทำให้การแสวงหาสารสนเทศสำหรับการทำงานมีเวลาน้อย (สมฤดี สุขเกษรี, 2554) ความแตกต่างทางด้านการสื่อสาร การกระจายของสารสนเทศในแหล่งต่างๆ ความแตกต่างด้านเวลา ความไม่พร้อมของห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศ รวมถึงความไม่พร้อมของสารสนเทศทำให้เกิดปัญหาในการใช้บริการ (Singh & Sharma, 2013) สำหรับอินเทอร์เน็ตและแหล่งข่าวอิเล็กทรอนิกส์ภายใน รายงานในหน่วยงาน มีข้อจำกัดในการเข้าถึงและการใช้งาน รวมถึงปัญหาที่พบคือทักษะในการสืบค้นสารสนเทศซึ่งทุกคนตระหนักว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ควรมีการจัดอบรมในด้านนี้ให้กับบุคลากร (Anwar & Asghar, 2009)

นอกจากการศึกษาด้านพฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์แล้วได้มีการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทักษะการรู้สารสนเทศและทักษะการทำงานของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อให้มีความเข้าใจในด้านทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานด้านสื่อสารมวลชน ตลอดจนทักษะสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์

ในการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์ได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะการรู้สารสนเทศ สามารถสรุปทักษะการรู้สารสนเทศของนักนิเทศศาสตร์ที่สำคัญซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน (จันทิมา เขียวแก้ว, 2554 ; นุชรินทร์ ศศิพิบูลย์, 2555; Accrediting Council of Education Journalism and Mass Communication, 2012 ; Association of College & Research Libraries, 2011 ; Cohn, 2013 ; UNESCO, 2007) ดังนี้

(1) การกำหนดความต้องการสารสนเทศ งานของนักนิเทศศาสตร์เช่นงานด้านการข่าว เริ่มต้นจากการกำหนดประเด็นข่าวที่จะ นำเสนอ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยความสามารถในการรู้/ระบุความต้องการสารสนเทศของ สาธารณชน คือทราบว่าเป็นเรื่องใดกำลังเป็นที่สนใจของคนในสังคม เพื่อการนำเสนอข่าวได้ตรงตาม ความต้องการและทันเวลา

(2) *การกำหนดแหล่งและการเข้าถึงสารสนเทศ* แหล่งสารสนเทศซึ่ง เป็นต้นกำเนิดของข่าวมีอยู่อย่างหลากหลาย การปฏิบัติงานด้านการ สื่อสารข่าวต้องอาศัยทักษะการ การกำหนดแหล่งสารสนเทศเฉพาะทางซึ่งได้แก่ ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ ศูนย์บริการข้อมูล แหล่งข้อมูลภาครัฐ อินเทอร์เน็ต ซีดีรอม หรือแหล่งสารสนเทศ ประเภทบุคคล ตลอดจนทราบ วิธีการเข้าถึงแหล่งข่าวดังกล่าว เพื่อให้ได้รับสารสนเทศในการผลิต เนื้อหาข่าวสารที่ถูกต้อง เทียบตรง และมาจากแหล่งต้นกำเนิดที่แท้จริง

(3) *การสืบค้นสารสนเทศ* เพื่อการนำเสนอข่าวอย่างรอบด้าน งานด้าน การสื่อสารข้อมูลข่าวสารต้องอาศัยทักษะในการ แสวงหาข่าวสาร และทักษะในการแสวงหา สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข่าว เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วิจัยข่าวที่ต้องการนำเสนอ การปฏิบัติงาน จึงต้องอาศัยทักษะในการศึกษาค้นคว้าสารสนเทศและ ความรู้เพื่อนำไปใช้เป็นวัตถุดิบในการเขียน ข่าวหรือนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ที่น่าสนใจ การศึกษา ค้นคว้ามีหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์บุคคล การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การใช้ ฐานข้อมูล การใช้เสิร์ชเอ็นจิน ซึ่งต้องอาศัย เทคนิคในการสืบค้นสารสนเทศ หรือการสังเกตจาก สถานการณ์จริง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ ครบถ้วนสมบูรณ์

(4) *การประเมินสารสนเทศ* ในยุคสังคมสารสนเทศที่มีสารสนเทศ เกิดขึ้นมากมายและหลากหลาย งานด้านการ สื่อสารต้อง อาศัยทักษะในการคัดเลือกและประเมิน สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ของสาธารณชน โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ดำเนินการโดย พิจารณาจากหลักฐานที่มีอยู่ รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ และ เป็นอิสระปราศจากการครอบงำของ อิทธิพลอื่นๆ สามารถเชื่อมโยงความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อใช้ ในการเปรียบเทียบและตีความ เรื่องราวหรือข่าวที่จะนำเสนอ ตลอดจนคิดวิเคราะห์บริบทหรือ องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับข่าว หรือเรื่องราวที่จะนำเสนอ ได้แก่ สาเหตุของเรื่อง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ปฏิกริยาของประชาชนที่ แสดงออกเกี่ยวกับเรื่องหรือข่าว รวมถึงการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาหรือ ให้ข้อเสนอแนะให้กับ เรื่องที่สังคมกำลังให้ความสนใจ

(5) *การใช้และการนำเสนอสารสนเทศ* การปฏิบัติงานของนักการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ภายใต้เงื่อนไขด้านเวลาที่มีจำกัด เพื่อให้การ น าเสนอข่าวได้ทันต่อเหตุการณ์ การปฏิบัติงานจึงต้อง อาศัยความสามารถในการอ่าน การจับใจความ การสรุปความ และการน าเสนอสารสนเทศ

2) ทักษะการทำงานของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์

การทำงานในสถานีโทรทัศน์นั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะตลอดจนความรู้ที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในด้านทักษะและความรู้ความสามารถของนักสื่อสารมวลชน และผู้ที่เกี่ยวข้องในสถานีโทรทัศน์สามารถสรุปความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานได้ดังนี้ (ฉันทนา ปาปัดดา และฉมน จีรังสุวรรณ, 2558 ; งาม เชื้อสถาปนศิริ, 2558 ; ลฎาภา ศรีพสุดา, 2553)

(1) **ด้านบุคลิกภาพ** ต้องเป็นผู้มีความกระตือรือร้นใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา มีความอดทนมุ่งมั่นในการทำงานยอมรับความท้าทายในการทำงานไม่กลัวอุปสรรค นอกจากนี้ต้องมีวินัยเพราะการทำงานในสถานีโทรทัศน์มีระยะเวลาที่แน่นอนในการผลิตผลงานเพื่อออกอากาศ เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

(2) **ด้านความรู้** มีความรู้ในงานด้านสื่อสารมวลชนและงานโทรทัศน์ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของการทำงานอย่างถ่องแท้ รวมถึงมีความรอบรู้แบบสหวิทยาการ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก และในปัจจุบันต้องมีความรู้เท่าทันสื่อในรูปแบบต่างๆ ด้วย

(3) **ด้านทักษะวิชาชีพ** นอกจากมีความรู้ในวิชาชีพแล้วต้องมีทักษะในการประกอบวิชาชีพด้วย สามารถสร้างสรรค์งานที่ได้ออกมาได้ ซึ่งทักษะที่สำคัญสำหรับการทำงานนั้น คือ ทักษะการพูด การเขียน การฟัง และการอ่าน เพื่อการส่งสารและรับสารที่ถูกต้อง นอกจากนี้ต้องมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ วิพากษ์ และคิดอย่างสร้างสรรค์เป็นระบบ และในปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีมากขึ้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ตลอดจนโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สื่อมวลชนและงานโทรทัศน์เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทันกับความต้องการของผู้ชม

(4) **ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ** ต้องมีศีลธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพ ต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่สื่อ ยึดมั่นในจริยธรรมแห่งวิชาชีพ และมีความรับผิดชอบต่องานส่วนรวม

2.2.3 การจัดการสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินงานกับสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เป็นระบบ เรียกว่า ระบบสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายสารสนเทศและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการจัดการสารสนเทศได้แก่ การจัดหาและรวบรวม การวิเคราะห์สารสนเทศและจัดเก็บ การสร้างฐานข้อมูล การใช้และเผยแพร่สารสนเทศ จะเห็นได้ว่าการจัดการสารสนเทศเกี่ยวข้องกับแนวคิดในการบริหารองค์กร

สารสนเทศทั้งภายในและภายนอก ระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ใช้สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2554 ; รุจเรขา วิทยายุทธพิบูล, 2553 ; Choo, 2002 ; Davenport, 2000 ; Robertson, 2005)

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่สารสนเทศแก่ประชาชนอย่างกว้างขวาง สารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานในสถานี กิจกรรมการดำเนินงานนั้นเกี่ยวข้องกับสารสนเทศ หากสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะมีการจัดการสารสนเทศที่ดีนั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสถานีได้ สำหรับการจัดการสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์นั้นมีประเด็นที่สำคัญที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร เหตุการณ์ ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการบริหารงาน หรือการดำเนินงานขององค์กรและเก็บเป็นหลักฐาน อาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันไปทั้งในรูปแบบที่เป็นสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สถานีโทรทัศน์จัดเก็บไว้เพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการทำงานของสถานีโทรทัศน์ (บุญดี บุญญากิจ และคณะ 2548 ; แม้นมาส ชวลิต 2533 ; วันเพ็ญ สินธุวงษ์, 2541 ; วรพจน์ นवलสกุล, 2548)

ประเภทของสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์มีความหลากหลายและในสถานีโทรทัศน์เองนั้นมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างกันไปตามบริบทของงาน เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ กฤตภาค แฟ้มข้อมูลข่าวสารทันสมัย เทปบันทึกภาพ บทข่าวประจำวัน ฐานข้อมูล และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสารสนเทศที่จำเป็นที่สถานีโทรทัศน์ควรจัดเก็บไว้เพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการทำงาน ได้แก่ (วันเพ็ญ สินธุวงษ์, 2541 ; วรพจน์ นवलสกุล, 2548)

1. สารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร กฤตภาค จุลสาร ข่าว แลกเปลี่ยน เอกสารผลงานที่ผ่านมาของสถานีโทรทัศน์ เอกสารทางการศึกษา สารสนเทศที่สถานีโทรทัศน์เป็นผู้ผลิตขึ้นมาเอง เอกสารทางด้านกฎหมาย จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน

2. สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ได้แก่ สไลด์ แผนที่ รูปภาพ สต็อกช็อต (Stock shot) จากฟิล์มภาพยนตร์สั้น หรือวิดีโอ ที่ใช้เป็นภาพประกอบจากผลงานบางชิ้น เพลงประกอบรายการ

3. สารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลที่จัดเก็บสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ ฟิล์มรูปภาพ ไฟล์เอกสารสำคัญในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน

การจัดการสารสนเทศในปัจจุบันมีเหตุผลสำคัญที่ทำให้ต้องมีการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบในหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่างๆ เนื่องจาก (��ชวาล อยู่คงศักดิ์, 2540 ; วรรณ นวลสกุล, 2548)

1. ปริมาณสารสนเทศในสำนักงาน (*Information volume*) การจัดการสารสนเทศที่ดีทำให้สารสนเทศมีระเบียบง่ายต่อการใช้งาน โดยเฉพาะหากมีสารสนเทศปริมาณมาก ๆ การจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบ ย่อมทำได้ง่ายต่อการนำมาใช้ รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายได้

2. การใช้สารสนเทศร่วมกัน (*Information sharing*) สารสนเทศในสำนักงานเป็นทรัพยากรที่ผู้เกี่ยวข้องต้องใช้ซ้ำแล้วซ้ำเล่า เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ประวัติพนักงาน ดังนั้นการจัดการสารสนเทศช่วยทำให้มีความเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ใช้หรือผู้เกี่ยวข้องนำสารสนเทศไปใช้ได้เหมาะสมและให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง

3. ความถูกต้องแม่นยำของสารสนเทศ (*Information accuracy*) การจัดการสารสนเทศจะช่วยถ่วงกรองความถูกต้องของสารสนเทศ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

4. ความสมบูรณ์ของสารสนเทศ (*Information integrity*) การจัดการสารสนเทศต้องคำนึงถึงความสมบูรณ์และสอดคล้องของสารสนเทศ หากนำเทคนิคและวิธีการจัดการสารสนเทศมาใช้อย่างถูกต้อง

5. ความปลอดภัยของสารสนเทศ (*Information security*) สารสนเทศขององค์กรเป็นทรัพยากรต้องดูแลรักษา เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับองค์กร เช่น สารสนเทศส่วนบุคคล สารสนเทศทางการเงิน ดังนั้น การจัดการสารสนเทศจึงช่วยให้การรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศมีมาตรการที่ชัดเจนในการกำหนดระดับความปลอดภัยได้ และการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับสารสนเทศในองค์กร เช่น การสำรองข้อมูล การกำหนดสิทธิ์ในการใช้สารสนเทศของพนักงานในหน่วยงาน เป็นต้น

โดยประโยชน์ที่ได้จากการจัดการสารสนเทศในองค์กรนั้นมีดังนี้

1. เป็นหลักฐานของการบริหารและดำเนินงาน เช่น คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ
สัญญา

2. เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการดำเนินงาน เช่น บัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน
ใบลาป่วย รายงานการประชุม

3. เป็นสื่อกลาง เอกสารโต้ตอบเป็นสื่อบรรจุมสารสนเทศเพื่อถ่ายทอดสั่งการสื่อสารไปสู่ผู้อื่น เช่น หนังสือเวียน ประกาศ จดหมายข่าว เพื่อให้ผู้อื่นได้ทราบหรือรับรู้หรือปฏิบัติตาม

4. เป็นผลพลอยได้ เมื่อมีการติดต่อสื่อสาร สารสนเทศเหล่านั้นจะถูกเก็บไว้เป็นหลักฐาน ที่สามารถบอกเล่าเรื่องราวความเป็นมาเป็นไป เหตุการณ์ สถานที่ สามารถกลายเป็นองค์ความรู้ ความทรงจำขององค์กรนั้นๆ

5. เป็นทรัพยากร หรือทรัพย์สินขององค์กร เช่นเดียวกับเงิน บุคคล วัสดุ ครุภัณฑ์ ทรัพยากรสารสนเทศสำนักงานจำเป็นต้องมีระบบการจัดเก็บมีผู้รับผิดชอบ

6. เป็นมรดกทางภูมิปัญญาของสังคม เช่นเอกสารการก่อตั้งองค์กรที่ได้ดำเนินการจัดตั้งขึ้น นับเป็นประวัติศาสตร์ของสังคม เป็นสารสนเทศที่สำคัญและเป็นมรดกแก่ชนรุ่นต่อไป

7. เป็นความสำคัญต่อบุคคล เพราะบุคคลถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น การลงนามในสัญญา ใบเสร็จ คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือรับรอง โฉนดที่ดิน หนังสือเดินทาง บัตรประชาชน บัตรสมาชิก

สำหรับกิจกรรมการจัดการสารสนเทศสามารถจำแนกได้ดังนี้ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2554 และวิภา เจริญกัญชารักษ์, 2552)

1. การกำหนดนโยบายสารสนเทศและแผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการศึกษาความต้องการสารสนเทศในองค์กร เป็นการจัดทำแผนการจัดการสารสนเทศ หรือแผนที่สารสนเทศของแต่ละองค์กรเพื่อให้คนในองค์กรรู้แหล่งจัดเก็บความรู้และวิธีเข้าถึงความรู้

2. การจัดหาและรวบรวมสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก เพื่อใช้ในการดำเนินงานขององค์กรเป็นการจัดซื้อหรือผลิตสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. การวิเคราะห์สารสนเทศตามกลุ่มเนื้อหาหรือหมวดหมู่ เป็นการจัดกลุ่มเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานการลงรายการและการอธิบายตัวแทนสารสนเทศ

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดเก็บสารสนเทศในคลังความรู้ เป็นการพัฒนากระบวนการสารสนเทศและการจัดเก็บตามโครงสร้างสารสนเทศขององค์กร

5. การใช้และการเผยแพร่สารสนเทศ การจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบมีเป้าหมายให้ผู้ใช้ได้รับหรือเข้าถึงสารสนเทศได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

การจัดการสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์นั้นก็เพื่อให้มีระบบสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานภายในสถานีโทรทัศน์ เพราะการผลิตข่าวและรายการซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของสถานีโทรทัศน์นั้นต้องทำงานโดยอาศัยสารสนเทศ โดยการผลิตข่าวและรายการของสถานีโทรทัศน์มีขั้นตอนที่สำคัญ (ชัยงค์ พรหมวงศ์ และนิคม ทาแดง, 2538, น. 690-700 ; อรุณช เลิศจรยรักษ์, 2544, น. 532-565) ดังนี้

1. *การวางแผน* ในขั้นตอนนี้เป็นการแสวงหาแนวคิดหรือเรื่องที่จะนำมาทำรายการ ซึ่งจะต้องเป็นสิ่งที่น่าสนใจ แล้วจึงกำหนดวัตถุประสงค์ว่าต้องการให้ผู้ชมได้รับอะไรในการชมรายการ โดยต้องวิเคราะห์ผู้ชมเป้าหมายด้วยว่าเป็นกลุ่มใด ต้องการอะไร ขั้นตอนที่ไปจึงวิเคราะห์เนื้อหาและวิเคราะห์ผู้ชมเป้าหมายด้วยว่าเป็นกลุ่มใด ต้องการอะไร ขั้นตอนที่ไปจึงวิเคราะห์เนื้อหาและข้อมูล โดยผู้ผลิตหรือทีมงานผู้ผลิตจะต้องเป็นผู้ศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยแล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาประกอบ การเขียนบท กำหนดฉากและวัสดุประกอบฉาก รวมถึงวัสดุรายการ เช่น ภาพยนตร์ ภาพทัศน์ นอกจากนี้ต้องกำหนดผู้แสดง จัดทำแผนผังเวทีและผังไฟ ขั้นตอนที่สุดท้ายคือการกำหนดงบประมาณ

2. *การเตรียมการผลิต* เป็นขั้นตอนที่นำสิ่งที่ได้วางแผนไว้มาสร้าง ผลิตและจัดให้พร้อมก่อนวันเวลาของการผลิต ซึ่งมีหลายอย่างที่ต้องเตรียม ได้แก่ 1) บุคลากร เช่น ผู้เขียนบท ผู้กำกับรายการ 2) สถานที่ 3) อุปกรณ์การผลิต เช่น กล้อง โทรทัศน์ ระบบเสียง 4) ฉาก วัสดุประกอบฉาก 5) เตรียมวัสดุกราฟฟิก จัดรายการ เช่น เทปบอกชื่อรายการ 6) ผู้แสดง 7) เตรียมด้านเสียงและแสง 8) ติดตั้งและอุปกรณ์การผลิต

3. *การดำเนินการผลิต* โดยต้องทำการประชุมก่อนการผลิต ขึ้นซ้อม ขึ้นบันทึกและขึ้นตัดต่อ ทั้งหมดอยู่ในความรับผิดชอบของผู้กำกับรายการ แต่ถ้าเป็นรายการละครก็ ต้องมีผู้กำกับการแสดงเข้าไปเกี่ยวข้องในด้านบทบาทการแสดงออก

4. *การดำเนินการหลังการผลิต* ภายหลังจากดำเนินการผลิตแล้วจะเป็นขั้นตอนในการตัดต่อถ่ายภาพ การผสมเสียงต่างๆ เข้าด้วยกัน เมื่อดำเนินการในขั้นตอนนี้แล้วจะเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์รายการเพื่อให้ผู้ชมได้รับทราบเกี่ยวกับรายการที่จะออกอากาศ จากนั้นจะเป็นการประเมินคุณภาพรายการซึ่งเป็นขั้นพิจารณาว่ารายการมีคุณภาพหรือไม่ ต้องปรับปรุงอะไรบ้างเพื่อให้รายการที่ผลิตขึ้นมานั้นมีคุณภาพมากที่สุด

การผลิตรายการของสถานีโทรทัศน์นั้นมีการผลิตออกมาหลายรูปแบบซึ่งรูปแบบของรายการโทรทัศน์จะมีการใช้เทคนิค วิธีการ และลีลาการนำเสนอเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระ หรือสิ่งต่างๆ ที่ปรากฏในรายการให้น่าสนใจและดึงดูดความสนใจผู้ชมรายการ เทคนิควิธีการที่นำเสนอทางโทรทัศน์จะมีลักษณะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการ

ผสมผสานองค์ประกอบการผลิตรายการ ทั้งในส่วนของภาพ เสียง พิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการ ฉาก ภาพกราฟิก ผู้แสดง ผู้ร่วมรายการ สิ่งสนับสนุนการผลิต และองค์ประกอบอื่นๆ อีกหลายประการ ซึ่งรูปแบบรายการที่สำคัญ เช่น รายการข่าว รายการสนทนา รายการสารคดี รายการสาระละคร รายการเกมส์โชว์ เป็นต้น(อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบุลย์, 2552, น. 236-243)

ในปัจจุบันสารสนเทศมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคม ยุคที่สารสนเทศ กลายเป็นทรัพยากรสำคัญในทุกๆ องค์กร การเผยแพร่สารสนเทศออกไปสู่คนจำนวนมากในสังคม จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในสังคมสารสนเทศ (Information society) เพื่อให้คนในสังคมได้รับทราบ สารสนเทศที่สำคัญในการทำงานและการดำเนินชีวิต ตลอดจนเพื่อให้รู้เท่าทันกับสภาพสังคมที่กำลังดำเนินอยู่ การนำเสนอและเผยแพร่ผ่านสื่อโทรทัศน์เป็นช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศ ที่ได้รับความนิยมสูงสุดจากกลุ่มผู้รับสารสนเทศ การเผยแพร่สารสนเทศ คือ การส่งผ่านสารสนเทศ ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้ใช้บริการหรือผู้รับสารสนเทศ อาจจะเผยแพร่ในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การเผยแพร่สารสนเทศนั้น มีวงจรการจัดการสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับการเผยแพร่สารสนเทศมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548 ; น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2553, น. 34)

1. แนวคิดพื้นฐานการศึกษาความต้องการสารสนเทศ คือ การประเมินความต้องการสารสนเทศ
2. การรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ คือ วิธีการในการรวบรวมสารสนเทศ เพื่อนำมาสู่การจัดการสารสนเทศ
3. การออกแบบฐานข้อมูล คือ การออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ
4. การจัดเก็บหรือบันทึกข้อมูล คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล
5. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ คือ การตรวจสอบข้อมูล และจัดรูปแบบ รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
6. การรายงานผลและการนำเสนอ คือ การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบอื่น เช่น ตาราง แผนภูมิ เพื่อให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย
7. การใช้สารสนเทศ คือ การนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการ การวางแผน ตลอดจนการตรวจสอบและประเมินผล

สำหรับบทบาทหน้าที่ของสถานีโทรทัศน์ในการเผยแพร่สารสนเทศนั้น สถานีโทรทัศน์มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญต่อสังคมและประชาชนเป็นอย่างมากซึ่งจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ได้ดังนี้ (สุทธิ ชัดติยะ, 2555, น. 63-72 ; อุษณีย์ ศิริสุนทร ไพบูลย์, 2552, น. 287-305)

1. *บทบาทหน้าที่เสนอข่าวสาร* ทำหน้าที่ในการนำเสนอข่าวสารที่เกิดขึ้นไม่ว่าที่ใดในโลกให้แพร่กระจายออกไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในปัจจุบันทำให้สามารถแพร่กระจายข่าวสารออกไปได้โดยแทบจะไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและระยะทาง การเสนอข่าวคือการเสนอข่าวสารเหตุการณ์ปัจจุบัน กิจกรรมบ้านเมือง กิจกรรมสาธารณะ รายการสารคดีพิเศษ และรายงานข่าวพิเศษ การนำเสนอข่าวนั้นมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละสถานี เนื่องจากมีปัจจัยที่กำหนดการทำหน้าที่ในการเสนอข่าวสารตามนโยบายของหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชนมากที่สุด โดยทั่วไปแต่ละสถานีจะมีนโยบายที่แตกต่างกัน แต่ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญแก่รายการข่าว

2. *บทบาทหน้าที่ในการเสนอความคิดเห็น* ทำหน้าที่เสนอความคิดเห็นต่อประชาชนได้หลายลักษณะ เช่น การถ่ายทอดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งเผยแพร่ไปยังประชาชน เพื่อให้ประชาชนนำสารที่ได้รับไปคิดวิเคราะห์เป็นข้อมูลประกอบในการดำเนินชีวิตประจำวัน รายการวิจารณ์ รายการวิเคราะห์ข่าว รายงานสถานการณ์และประเด็นปัญหา รายการเหล่านี้เป็นรายการที่ถ่ายทอดความคิดเห็นของผู้ดำเนินรายการและผู้ร่วมรายการไปยังผู้รับสาร เพื่อชี้แนะการแก้ปัญหา หรือเสนอแนวคิดในการพัฒนา รวมไปถึงเป็นช่องทางในการโน้มน้าวใจของผู้ชมได้อีกด้วย หรือเพื่อเปลี่ยนทัศนคติไปในทางที่ดีขึ้น เป็นต้น

3. *บทบาทหน้าที่ให้การศึกษา* รายการที่ออกอากาศให้ความรู้และการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ รายการความรู้ทั่วไป หมายถึง รายการที่มุ่งให้ความรู้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ชมผู้ฟังได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ในทางตรงหรือทางอ้อม ได้เกิดแง่คิดคติสอนใจอันเป็นประโยชน์แก่การดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบการสอนเหมือนในห้องเรียน อาจใช้ศิลปะในการผลิตรายการเพื่อสร้างสรรค์ให้เกิดรายการสาระความรู้ที่เป็นประโยชน์ 2) รายการเพื่อการสอน ใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนและนอกโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสอนโดยตรง เนื้อหารายการต้องสอดคล้องกับหลักสูตร จัดขึ้นเพื่อกลุ่มที่สนใจเฉพาะเรื่องหรือผู้เรียน

4. บทบาทหน้าที่ให้ความบันเทิง บทบาทหน้าที่ให้ความบันเทิงมีความเข้มข้นแตกต่างกันออกไป บางแห่งหรือบางรายการเน้นให้ความบันเทิงอย่างเต็มที่เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ นอกจากนี้ก็ยังมีรายการบันเทิงที่แฝงสาระความรู้เอาไว้ด้วย เช่น ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีรายการที่เรียกว่าสาระบันเทิง เป็นรายการที่มีการผสมผสานระหว่างสาระ ความรู้ และความบันเทิง มีวัตถุประสงค์ให้บุคคลได้คิดคำนึง รับรู้ และประพฤติปฏิบัติตนในแนวทางที่พึงประสงค์

2.3 ประเภทของวัฒนธรรมสารสนเทศ

สำหรับการจำแนกประเภทของวัฒนธรรมสารสนเทศจากการศึกษาสามารถรวบรวมประเภทที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกประเภทและลักษณะของวัฒนธรรมสารสนเทศได้เป็น 5 กลุ่มได้แก่ (พรนภา แสงดี, 2552 ; Correia & Wilson, 1997 ; Ginman,1987 ; Lauri, Heidmets & Virkus, 2016 ; Widen-Wulff, 2000)

กลุ่มที่ 1 วัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกเป็นแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1) วัฒนธรรมสารสนเทศที่เป็นทางการ หมายถึง การใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศในองค์กร ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศมากเพื่อรองรับการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร มีลักษณะเด่นคือ ผู้บริหารองค์กรระดับสูงมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดเก็บและเข้าถึงสารสนเทศเพื่อความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2) วัฒนธรรมสารสนเทศไม่เป็นทางการ หมายถึง การใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรในการทำงาน มีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศน้อยไม่ให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร มีลักษณะเด่นคือ จะเน้นการสื่อสารด้วยวาจา มีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในองค์กรน้อย โดยจะมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร

กลุ่มที่ 2 วัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกเป็นแบบสนับสนุน แบบนวัตกรรม และแบบบริหาร

1) วัฒนธรรมสารสนเทศแบบสนับสนุน หมายถึง เป็นองค์กรแบบปิดสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการที่คนในองค์กรปลอดภัยด้วยกฎระเบียบและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างรอบคอบ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับความรู้และความปลอดภัยและธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ ขององค์กร โดยเน้นความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อให้องค์กรดำเนินงานไปอย่างปลอดภัยและเป็นระบบ

2) *วัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรม* หมายถึง องค์กรที่มีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ ก็ตาม โดยจะมีสภาพแวดล้อมแบบเปิดที่ให้โอกาสบุคลากรในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และพร้อมรับความรู้แนวทางในการพัฒนาองค์กรจากภายนอกเข้ามา และจะให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่สามารถทำให้องค์กรพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) *วัฒนธรรมสารสนเทศแบบบริหาร* หมายถึง องค์กรที่เน้นการคิดอย่างเป็นระบบแบ่งงานในความรับผิดชอบชัดเจน มีสายงานบังคับบัญชาที่สั่งการได้ง่าย เป็นองค์กรที่อยู่ในระยะการพัฒนาซึ่งจะให้ความสำคัญกับทรัพยากรความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนาส่วนหนึ่งเป็นทุนทางปัญญา อาทิ ช่องทางการสื่อสาร การประเมินความสามารถหลัก การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาองค์กร

กลุ่มที่ 3 วัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามระยะของการพัฒนา ระยะฟื้นฟู ระยะวุฒิภาวะ และระยะเสื่อม องค์กรที่อยู่ในระยะการพัฒนา คือ เป็นระยะที่องค์กรใช้สารสนเทศส่วนใหญ่จากภายในมักใช้สารสนเทศในช่วงสั้นๆ โดยให้ความสนใจสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมที่จำเป็น เช่น สารสนเทศด้านขายและการโฆษณา มีการใช้สารสนเทศภายนอกองค์กรน้อย ส่วนองค์กรที่อยู่ใน ระยะฟื้นฟู คือ เป็นระยะที่องค์กรมีการรวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศภายในองค์กรเพื่อความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเสี่ยงภัย องค์กรจะตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศในการบริหารและการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองความต้องการต่อการแข่งขัน ส่วนองค์กรที่อยู่ในระยะวุฒิภาวะ คือ เป็นระยะที่เน้นการใช้สารสนเทศจากภายในมากกว่าภายนอก มีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบทำจริงเล่นจริง ความสนใจในการใช้สารสนเทศเริ่มคงที่ องค์กรมีโครงสร้างแบบราชการ เน้นการควบคุมซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการไหลของสารสนเทศภายในองค์กร บุคคลมีความเชี่ยวชาญน้อยลง และองค์กรที่อยู่ในระยะเสื่อม คือ เป็นระยะที่บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสารสนเทศไม่สนใจข่าวสารภายนอก มีการสื่อสารภายในองค์กรน้อย มีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบกระบวนการ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อสารสนเทศภายใน การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรลดลงอย่างต่อเนื่อง (Correia & Wilson, 1997; Ginman,1998 ; Widen-Wulff , 2000)

กลุ่มที่ 4 วัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามรูปแบบการบริหาร (Marchand 1996, p.15 as cited in Douglas, 2010, pp.48-49)

1. *วัฒนธรรมตามหน้าที่ (Functional Culture)* เป็นการทำงานที่ผู้บริหารองค์กรใช้สารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแผ่อิทธิพลหรือมีอำนาจในการสั่งการเหนือผู้อื่น

2. *วัฒนธรรมการแบ่งปัน (Sharing Culture)* เป็นการทำงานที่ผู้บริหารและบุคลากรมีความไว้วางใจกันในการใช้สารสนเทศเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

3. *วัฒนธรรมการตั้งคำถาม (Inquiring culture)* เป็นการทำงานที่ผู้บริหารและบุคลากรค้นหาสารสนเทศเพื่อกำหนดทิศทางในอนาคตและหนทางการเปลี่ยนแปลงควบคู่กันไป

4. *วัฒนธรรมการเรียนรู้เพื่อหาคำตอบ (Discovery Culture)* เป็นการทำงานที่ผู้บริหารและบุคลากรเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่เกี่ยวกับวิกฤติ ความเปลี่ยนแปลง และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

กลุ่มที่ 5 วัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามการดำเนินงาน (Davenport, 1997, p.84 as cited in Douglas, 2010)

1. *วัฒนธรรมแบบเปิดหรือวัฒนธรรมแบบปิด (Open or closed culture)* วัฒนธรรมสารสนเทศแบบเปิดเป็นวัฒนธรรมที่องค์กรให้ความสำคัญกับการใช้สารสนเทศภายในองค์กรและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ ส่วนวัฒนธรรมสารสนเทศแบบปิดจะไม่ให้ความสำคัญกับสารสนเทศในองค์กร ใช้สารสนเทศจากภายนอกองค์กรและไม่มีการจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบ ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานน้อย

2. *วัฒนธรรมที่ใช้ฐานข้อเท็จจริง หรือวัฒนธรรมตามสัญชาตญาณ (Factually oriented or rumour and intuition-based)* เป็นวัฒนธรรมสารสนเทศที่องค์กรเน้นการทำงานด้านสารสนเทศตามข้อเท็จจริง หรือสภาพที่เกิดขึ้นจริงภายในองค์กร ซึ่งเป็นการจัดการสารสนเทศหรือใช้สารสนเทศตามสภาพที่องค์กรกำลังเป็นอยู่เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

3. *วัฒนธรรมที่เน้นภายในหรือวัฒนธรรมที่เน้นภายนอก (Internally or externally focused)* วัฒนธรรมที่เน้นภายในเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศที่ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่อยู่ภายในองค์กรและการจัดการสารสนเทศที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ส่วนวัฒนธรรมที่เน้นภายนอกเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศที่ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่อยู่ภายนอกองค์กร และมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งภายนอก

4. *วัฒนธรรมควบคุมหรือวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (Controlling or empowering)* วัฒนธรรมควบคุมคือวัฒนธรรมสารสนเทศที่เน้นการมีระเบียบแบบแผนในการควบคุมที่เป็นกฎเกณฑ์ในการจัดการสารสนเทศหรือการดำเนินงานด้านสารสนเทศซึ่งเป็นลักษณะของการรวมอำนาจในการจัดการสารสนเทศ ส่วนวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมเป็นวัฒนธรรม

สารสนเทศที่เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคนในองค์กรในการจัดการสารสนเทศหรือการดำเนินงานด้านสารสนเทศ

2.4 การประเมินวัฒนธรรมสารสนเทศ

กรอบการประเมินวัฒนธรรมสารสนเทศ (The information culture assessment framework) ในองค์กร เป็นกรอบในการมองภาพรวมของสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้เห็นปัญหาด้านสารสนเทศในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร มีการจำแนกกรอบการประเมินวัฒนธรรมสารสนเทศ ออกเป็น 3 ระดับ (Oliver, 2011) ได้แก่

ระดับที่ 1 การประเมินปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ เช่น ค่านิยมพื้นฐาน ความชอบ ภาษา และปัจจัยพื้นฐานทางเทคโนโลยี

ระดับที่ 2 การประเมินความรู้และทักษะในการจัดการสารสนเทศ เช่น ทักษะการรู้สารสนเทศที่เชื่อมโยงกับสมรรถนะ และความตระหนักรู้เกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศตามสภาพแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น ในระดับนี้เป็นทักษะที่เกิดจากการเรียนการสอนในหลักสูตรหรือการฝึกอบรมในที่ทำงาน

ระดับที่ 3 การประเมินโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศและความไว้วางใจ (Information Infrastructure and Trust) ประกอบด้วย ความมั่นใจในธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance Trust) และความไว้วางใจในระบบการจัดการสารสนเทศขององค์กร ซึ่งไม่ได้เกิดจากการใช้มาตรฐานเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ แต่เป็นการสอบถามความเห็นของบุคลากรว่ามีความไว้วางใจในระบบและกระบวนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศหรือไม่

การประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรจะทำให้การพัฒนาและการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทางด้านทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ นั้นจากการศึกษา พบว่ามีหลายทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศ ซึ่งจำแนกเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านสารสนเทศ ทฤษฎีด้านองค์กรสมัยใหม่ การจัดการสมัยใหม่การพัฒนาองค์กร และทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ดังนี้

2.5.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านสารสนเทศ

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านสารสนเทศในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศ นั้นมีทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีการไหลของสารสนเทศ ทฤษฎีการตรวจสอบสารสนเทศ และทฤษฎีความครบถ้วนทางสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ทฤษฎีการไหลของสารสนเทศ (*The information continuum*) ที่มาจากทฤษฎีนี้มาจากแนวคิดของแอนโทนี่ กิรเดเดน (Anthony Giddens) เรื่องทฤษฎีโครงสร้างที่พิจารณาองค์ประกอบในโครงสร้างเป็นคู่ โดยมองว่าสิ่งหนึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งหนึ่ง เช่น การเปลี่ยนแปลงในองค์กรก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในองค์กรด้วย และต้องมีการปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง เช่นเดียวกับการไหลของสารสนเทศในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ตลอดจนการจัดโครงสร้างของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วยมาตรฐานและข้อบังคับ

แนวคิด *Information continuum* ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการสอนที่มหาวิทยาลัยเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย ในสาขาการจัดการสารสนเทศ ได้นำมาใช้กับบรรณารักษ์และนักจัดการสารสนเทศ (*record keeper*) หลักการของทฤษฎีนี้คือ การยอมรับวัตถุประสงค์ที่แตกต่างของนักสารสนเทศในการทำงานที่มีความแตกต่างกัน เช่น การบริการในห้องสมุดมีทั้งบริการแบบให้ความรู้ และเพื่อความบันเทิง ส่วนอีกมุมมองหนึ่งคือการจัดเก็บหลักฐานที่สำคัญของหน่วยงานในส่วนของงานจดหมายเหตุ สำหรับมิติในการมองของแนวคิดนี้มีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ การสร้าง (*create*) การบันทึก (*capture*) การจัดการ (*organize*) และการใช้ (*pluralize*) เพื่อใช้ในการจัดการสารสนเทศตามกระบวนการ

2) ทฤษฎีการตรวจสอบสารสนเทศ (*Information audits*) แนวคิดเรื่อง *Information audits* ในองค์กรได้มีการพูดถึงมาตั้งแต่ช่วงปี 1990 ซึ่งแนวคิดนี้อธิบายโดยเฮนเซล (Henczel, 1990) ซึ่งหมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศด้วยการพิจารณาความต้องการสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการขององค์กร เริ่มจากการสร้างสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันก่อน ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างด้านความสอดคล้องและความซ้ำซ้อนของสารสนเทศ กระบวนการนี้ช่วยอำนวยความสะดวกในการไหลของสารสนเทศในองค์กรและระหว่างองค์กร รวมถึงสถานะแวดล้อมภายนอกเพื่อให้การใช้งานสารสนเทศมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามเฮนเซล (Henczel) ได้อ้างถึงการตรวจสอบว่าเป็นแนวทางมาตรฐานในการจัดการ แต่การวัดมาตรฐานด้านการตรวจสอบสารสนเทศไม่สามารถวัดได้ด้วยมาตรฐานเดียว สำหรับวิธีการอื่นที่สามารถนำมาใช้ได้ในการตรวจสอบ เช่น

1. การวางแผน (*planning*) การวางแผนด้านสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบทำให้การตรวจสอบสารสนเทศเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นขั้นตอน

2. การประเมินความต้องการสารสนเทศ (*information needs assessment*) การทราบความต้องการสารสนเทศภายในองค์กรทำให้สามารถวางแผนเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในองค์กรได้ รวมไปถึงสามารถตรวจสอบเนื้อหา ประเภท และรูปแบบของสารสนเทศที่ต้องการได้ตรงกับความต้องการ

3. การสำรวจสารสนเทศ (information survey) การสำรวจสารสนเทศช่วยให้ห้องกรทราบถึงสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรทั้งหมด ซึ่งทำให้ห้องกรสามารถดำเนินการด้านการจัดการสารสนเทศได้อย่างครอบคลุมกับประเภทและประมาณของสารสนเทศที่มีอยู่ได้

4. การเพิ่มราคาและมูลค่าของทรัพยากรสารสนเทศ (costing and valuing information resources) สารสนเทศในองค์กรที่มีคุณค่าสามารถสร้างผลกำไรหรือรายได้ให้แก่องค์กรได้ การเพิ่มราคาและมูลค่าให้กับทรัพยากรสารสนเทศในองค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเห็นคุณค่าของสารสนเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพได้

5. การวิเคราะห์ (analysis) การวิเคราะห์สารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรจะช่วยให้ทราบรายละเอียดและขอบเขตของสารสนเทศได้ ซึ่งการวิเคราะห์สารสนเทศทำให้องค์กรเข้าใจสารสนเทศที่มีและสามารถจัดการสารสนเทศให้เป็นระบบได้

6. การรายงาน (reporting) การจัดทำรายงานสารสนเทศในองค์กรช่วยให้องค์กรทราบสถานะหรือความเคลื่อนไหวของสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้สามารถวางแผน หรือดำเนินงานด้านสารสนเทศที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ทฤษฎีความครบถ้วนทางสารสนเทศ (Information maturity models) แนวคิดนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงปี 1970-1980 เพื่อประเมินคุณภาพการจัดการ และความสามารถในสาขาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ จากนั้นก็ได้มีการประยุกต์แนวคิดนี้ไปยังองค์กรทั่วไป รวมไปถึงการนำมาใช้ในการประเมินการจัดการสารสนเทศในองค์กรว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งประกอบด้วย 5 ระดับคือ

1. การตระหนักรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ (Awareness) เป็นระดับที่องค์กรตระหนักรู้ถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์กร ซึ่งรวมไปถึงการตระหนักถึงปัญหาด้านการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรด้วย

2. การทำงานตามกระบวนการ (Reactive) เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านสารสนเทศที่เกิดขึ้นภายในองค์กรว่าต้องมีการดำเนินการไปตามกระบวนการใดเพื่อเป็นการแก้ไขหรือปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในองค์กร

3. ความสามารถวิเคราะห์แนวโน้ม (Proactive) ขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินงานที่วิเคราะห์แนวโน้มด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กรว่าต้องดำเนินงานไปในทิศทางใดเพื่อเป็นการแก้ไขและปรับปรุงการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

4. การปฏิบัติตามขั้นตอนและมีการปรับปรุง (Managed) เมื่อวิเคราะห์และได้แนวทางในการดำเนินงานด้านการจัดการสารสนเทศแล้วเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ และปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

5. การปรับปรุงคุณภาพที่มุ่งสู่นวัตกรรม (Optimized) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการประเมินการจัดการสารสนเทศซึ่งเป็นขั้นตอนในการปรับปรุงระบบการจัดการสารสนเทศในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถรองรับการพัฒนาองค์กรที่ใช้สารสนเทศในการพัฒนานวัตกรรมได้

วิธีการในการวัด คือ การสำรวจความสามารถขององค์กรในการจัดการหรือการปรับปรุงด้านสารสนเทศในองค์กร เช่น การจัดเก็บสารสนเทศ การคัดเลือกสารสนเทศ เป็นต้น

2.5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านองค์กรสมัยใหม่ การจัดการสมัยใหม่ และการพัฒนาองค์กร

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านองค์กรสมัยใหม่ การจัดการสมัยใหม่ และการพัฒนาองค์กรนั้นมีทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ (Modern organization theory)

ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ในปัจจุบันเน้นที่การวิเคราะห์องค์กรในเชิงระบบ (Systems Analysis of Organization) พิจารณาองค์กรในลักษณะที่เป็นส่วนรวมทั้งหมด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร การศึกษาจะศึกษาองค์ประกอบภายในองค์กรทุกส่วน ได้แก่ ตัวป้อน กระบวนการ ผลผลิต ผลกระทบ และสิ่งแวดล้อม ได้พยายามมององค์กรในลักษณะองค์กรที่มีการเคลื่อนไหว และปรับเข้ากับรูปแบบขององค์กรได้ในทุกสภาวะแวดล้อม มององค์กรในลักษณะกระบวนการทางด้านโครงสร้างที่บุคคลต่าง ๆ จะต้องเกี่ยวพันซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ลักษณะของทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ที่สำคัญมีดังนี้ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2550 ; เสน่ห์ จุ้ยโต, 2545)

1. องค์กรสมัยใหม่ยอมรับว่าการหมุนเวียนหน้าที่หรือทำงานเป็นกลุ่มก็ยังคงมีความซ้ำซ้อนอยู่เช่นเดิม
2. ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
3. ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ใช้ข้อมูลที่ศึกษาในระบบย่อยมาอธิบายระบบใหญ่และนำมาประกอบการตัดสินใจจัดวางตัวบุคคลเพื่อการทำงานในองค์กรอย่างไร

4. ทฤษฎีนี้ได้ขยายการศึกษาครอบคลุมถึงองค์กรอื่นๆ และได้ศึกษาสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลเหนือองค์กร องค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีต่างๆ

องค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization)

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปลักษณะขององค์กรสมัยใหม่ว่าควรมีลักษณะสำคัญดังนี้ (พงกะพรรณ ตะกลมทอง, 2550 ; ทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2550 ; Peters, 2003)

1. เป็นองค์กรแบบแบนราบ (Flat) ไม่มีรูปแบบของระบบราชการ เน้นการทำงานที่ลดลำดับชั้น
2. บูรณาการอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น (Systemically Integrated) มีลักษณะเชื่อมโยงอุปสงค์และอุปทานแบบห่วงโซ่ (Supply & Demand Chain)
3. เชื่อมโยงการสื่อสารโดยอินเทอร์เน็ต ใช้ระบบเครือข่ายในการสื่อสารภายในองค์กร
4. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้คนในองค์กรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
5. ทำงานได้ทุกเวลา และทุกสถานที่ด้วยการอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
6. ตอบสนองสิ่งต่างๆ ได้อย่างทันทีทันใดเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
7. ลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (Customer-Centric) ในการทำงานขององค์กร
8. สินค้าและบริการสามารถตอบสนองลูกค้าได้รวดเร็ว ทันกับความ ต้องการ
9. การเปลี่ยนแปลงจากศูนย์ต้นทุน (Cost Center) ไปสู่องค์กรแห่งการให้บริการอย่างมืออาชีพ (The Professional Service Firms)

ดังนั้นในองค์กรสมัยใหม่ได้มีแนวความคิดในการบริหารจัดการที่ทำให้สอดคล้องกับสภาพสังคม การเมือง และเศรษฐกิจในปัจจุบันมากที่สุด

2) การจัดการสมัยใหม่ (The Modern Management)

ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่เป็นทฤษฎีองค์กรและการจัดการในทุกองค์กรไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะด้านสังคม เศรษฐกิจ โลก

ภวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ สำหรับแนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ ประกอบด้วย แนวความคิดทางการจัดการ เชิงปริมาณ แนวความคิดเชิงระบบ และแนวคิดเชิงสถานการณ์ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2550 ; วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2551, น. 46-50) ซึ่งแต่ละแนวคิดมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวความคิดทางการจัดการเชิงปริมาณ

การจัดการเชิงปริมาณเป็นแนวคิดที่ใช้ลักษณะการทำงานเป็นทีมในการแก้ไขปัญหา โดยใช้ความรู้และประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ คือ การสังเกตอย่างเป็นระบบของพฤติกรรมที่ทำการศึกษา การสร้างตัวแบบจำลองเพื่อนำข้อเสนอที่จะได้รับมาสร้างตัวแบบจำลอง เพื่อประโยชน์ของการพยากรณ์การเปลี่ยนแปลง จากนั้นจึงทำการอนุมานจากตัวแบบจำลองว่าจะมีพฤติกรรมอย่างไรและทำการทดสอบตัวแบบจำลองเพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามการพยากรณ์ในตัวแบบจำลองหรือไม่ จากนั้นแนวคิดนี้ได้นำมาใช้ในบริษัทต่างๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เช่น การแก้ปัญหาเกี่ยวกับตารางการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจต่างๆ ขององค์กร โดยทั่วไป เป็นต้น

2.2 แนวความคิดเชิงระบบ

แนวความคิดเชิงระบบเป็นการวิเคราะห์ถึงส่วนประกอบต่างๆ ในระบบหรือองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ส่วนต่างๆ ในลักษณะองค์รวมขององค์กร จากแนวความคิดเชิงระบบสามารถสรุปหลักการ ตลอดจนแนวความคิดเชิงระบบ ที่สำคัญดังนี้

2.2.1 ระบบทุกระบบประกอบไปด้วยระบบย่อย ในทุกระบบจะมีระบบย่อยหรือส่วนประกอบอย่างน้อยสองส่วนขึ้นไปและส่วนต่างๆ จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

2.2.2 การเน้นที่องค์รวมของทุกระบบ การเน้นที่องค์รวมของทุกระบบจะให้ผลรวมที่มากกว่าการเน้นที่แต่ละส่วนประกอบของระบบแล้วนำมารวมกัน

2.2.3 การเป็นทั้งระบบปิดและระบบเปิด การมององค์กรว่าเป็นระบบเปิดเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะทำให้องค์กรสามารถที่จะสนองตอบให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อม ส่วนระบบปิดซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นระบบที่ทำหน้าที่ใดหนึ่งด้านหนึ่งและไม่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมโดยตรง

2.2.4 ขอบเขตสิ้นสุดของระบบ ระบบทุกระบบจะสามารถแบ่งแยกประเภทของระบบว่าเป็นระบบเปิดหรือระบบปิด เส้นกั้นแบ่งขอบเขตของระบบนี้ถ้าเป็นของระบบเปิดจะเปิดรับปัจจัยจากสภาวะแวดล้อมภายนอกเข้ามาและนำปัจจัยภายในออกสู่สภาวะแวดล้อมภายนอกได้

2.2.5 ความลึ้มเหลวของระบบปิด การเป็นระบบปิดนั้นมีแนวโน้มที่จะลึ้มเหลวได้ง่ายกว่า ระบบเปิดเนื่องจากปิดตัวเองจากสภาวะแวดล้อมภายนอก สำหรับระบบเปิดนั้นมีแนวโน้มที่จะอยู่รอด ได้ดีกว่า เนื่องจากการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา

2.2.6 การใช้ข้อมูลป้อนกลับ ระบบเปิดนั้นต้องการข้อมูลป้อนกลับเข้าสู่ระบบเพื่อนำ ข้อมูลนั้นมาใช้เพื่อปรับตัวให้ดำเนินอยู่ต่อไปได้ การส่งข้อมูลป้อนกลับเข้าสู่ระบบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการต่างๆ ของระบบหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำออกจากระบบ เป็นต้น

2.2.7 มีการจัดลำดับชั้นของระบบ ไม่ว่าจะเป็นระบบใดก็ตามจะมีลำดับชั้นที่ประกอบไปด้วยระบบย่อยซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน ในขณะที่องค์กรจะประกอบไปด้วยระบบย่อยนั้นก็จะเป็น ระบบย่อยของระบบที่ใหญ่กว่าด้วย เช่น หน่วยงานต่างๆ เป็นระบบย่อยขององค์กรนั่นเอง

แนวความคิดเชิงระบบจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่มีส่วน ในการที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ภายในระบบที่มี ปฏิสัมพันธ์กันและกันได้ อย่างทั่วถึงและมีความชัดเจน

2.3 แนวความคิดเชิงสถานการณ์

โดยแนวความคิดเชิงสถานการณ์นั้นจะยึดปรัชญาของแนวความคิดเชิงระบบมาเป็นพื้นฐาน แต่มีความก้าวหน้ากว่าแนวความคิดเชิงระบบอีกชั้นหนึ่ง คือ แนวความคิดเชิงสถานการณ์พยายามที่จะทำให้เกิดความสอดคล้องเข้ากันได้ระหว่าง สภาวะแวดล้อมกับ โครงสร้างขององค์กร ตามแนวความคิดนี้เห็นว่า ในบางกรณีโครงสร้างองค์กรในลักษณะที่เป็นระบบเปิดหรือ โครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นพิธีการ ซึ่งโครงสร้างในลักษณะนี้จะไม่มีความยืดหยุ่นก็อาจใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ได้ กรณีโครงสร้างองค์กรที่เป็นระบบปิดหรือ โครงสร้างองค์กรที่เป็นพิธีการ และไม่ยืดหยุ่นก็สามารถก็นำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้เช่นกัน นอกจากนี้ในองค์กรหนึ่ง องค์กรใดอาจจะกำหนด โครงการสร้างองค์กรแบบหนึ่งมาใช้กับหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใด และ กำหนดโครงสร้างอีกแบบหนึ่งมาใช้กับหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กรเดียวกันนั้นก็ใช้ได้ เช่น อาจกำหนด โครงสร้างองค์กรแบบเป็นพิธีการมาใช้กับหน่วยการผลิต และองค์กร โครงสร้างแบบไม่เป็นพิธีการมาใช้กับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความมีประสิทธิภาพขององค์กรตามแนวความคิดของนักทฤษฎีเชิงสถานการณ์นั้น จะขึ้นอยู่กับความสอดคล้องและ เข้ากันได้ระหว่าง โครงสร้างองค์กรกับสภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กรนั่นเอง

3) การพัฒนาองค์กร (Organization Development :OD)

การพัฒนาองค์กรเป็นแนวคิดในการบริหารองค์กรสมัยใหม่ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรโดยเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้เพื่อให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการ การพัฒนาองค์กรเป็นการประยุกต์เทคนิคด้านพฤติกรรมศาสตร์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร โดยการเพิ่มความสามารถในการจัดการกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มความสัมพันธ์ในองค์กรและเพิ่มศักยภาพในการแก้ปัญหขององค์กร (กิริติ ยศยิ่งยง, 2548 ; วันชัย มีชาติ, 2551)

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการซึ่งจากการศึกษาสามารถสรุปปัจจัยที่สำคัญได้ดังนี้ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2548, น. 27-31 ; วันชัย มีชาติ, 2551, น. 225-226 ; สมยศ นาวิการ, 2547, น. 14-24)

1. ความซับซ้อนและความหลากหลายขององค์กร การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในสังคมปัจจุบัน ทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวจนมีโครงสร้างที่ซับซ้อน และมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น ซึ่งรูปแบบการปรับตัวในระดับต่างๆ เช่น การรีอับระบบ (Reengineering) การแตกออกเป็นหน่วยธุรกิจย่อย (Business Unit) การลดระดับการบังคับบัญชา (Delayering) หรือการลดขนาดองค์กร (Downsizing) เป็นต้น

2. พลวัตของสภาพแวดล้อม การขยายตัวและเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ในด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี และโลกาภิวัตน์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานต่างๆ มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ของทั้งองค์กรและบุคลากร สร้างแรงผลักดันให้องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวและดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแรงงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

3. ความยืดหยุ่นและการตอบสนองต่อปัญหา องค์กรต้องมีความยืดหยุ่นต่อแรงกดดันและสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนของสภาพแวดล้อม อาจสร้างโอกาสหรืออุปสรรคให้แก่องค์กรได้

4. แรงผลักดันของเทคโนโลยี ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

5. การตระหนักด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริหารในองค์กรต่างๆ ตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ลูกค้าและพนักงาน

กระบวนการพัฒนาองค์กร ในการพัฒนาองค์กรนั้นมีกระบวนการที่สำคัญดังนี้ (นรินทร์ แจ่มจรัส, 2544, น. 52-55 ; วันชัย มีชาติ, 2551, น. 327-331 ; สมยศ นาวิการ, 2547, น. 67-74)

1. การวินิจฉัยองค์กร (Organization Diagnosis) ผู้บริหารตระหนักถึงปัญหาที่องค์กรประสบอยู่หรือมองเห็นโอกาสในการพัฒนาองค์กร เป็นขั้นตอนการทำความเข้าใจและอธิบายสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และเสนอแนะวิธีการพัฒนาองค์กรในอนาคต

2. การกำหนดกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาองค์กร (Establish OD Strategy and Implementation Plan) นำข้อมูลจากการวินิจฉัยองค์กร มากำหนดแผนพัฒนาองค์กรเลือกเทคโนโลยีและระดับในการพัฒนาองค์กรและร่างแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนโดยพิจารณาภาพรวมขององค์กร เพื่อให้แผนปฏิบัติการสามารถบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กรและสร้างผลงานที่สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

3. การนำกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรไปประยุกต์ (OD Intervention) หรือการแทรกแซงการพัฒนาองค์กร เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการพัฒนาองค์กร โดยมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำแผนการพัฒนาองค์กร ที่มีการวางแผนปฏิบัติงาน ตารางกิจกรรม กำหนดตารางเวลา และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ตลอดจนมีการเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลาโดยไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

4. การประเมินการพัฒนาองค์กร (OD Evaluation) เป็นขั้นตอนในการพัฒนาองค์กรที่ช่วยในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาองค์กรว่าสอดคล้องกับเป้าหมายเกณฑ์ และมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด ตลอดจนจะต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็จะเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของทีมงานพัฒนาองค์กรที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อปรับปรุงตนเองให้สามารถทำการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

เทคนิคและเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร เมื่อองค์กรได้วางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรแล้วองค์กรต้องหาเทคนิคหรือเครื่องมือที่จะนำมาใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สำหรับเทคนิคและเครื่องมือที่ใช้มีดังนี้ (วันชัย มีชาติ, 2551, น. 331-336 ; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 146-149)

1. เทคนิคการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Survey feedback) เป็นวิธีการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้วยการรับรู้ข้อมูลร่วมกัน โดยมีฐานความเชื่อที่ว่า การเปลี่ยนแปลงใด ๆ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ พนักงานต้องรับรู้และ เข้าใจถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในปัจจุบันของหน่วยงานตน ซึ่งเป็นหลักการและเหตุผลสำคัญของการใช้เทคนิคการสำรวจข้อมูลย้อนกลับนี้ โดยต้องมีการรวบรวมข้อมูล การจัดทำรายการ และการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปสู่การแก้ไข

2. เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อฝึกการรับรู้ (Sensitivity Training หรือ T-groups) เป็นการสนทนาเล่าประสบการณ์หรือเรื่องเกี่ยวกับตนให้คนอื่นฟังและร่วมแสดงความคิดเห็นแง่มุมต่าง ๆ ของเรื่องนั้น เพื่อให้ผู้นั้นมองเห็นจนสามารถเข้าใจตนเอง เทคนิคนี้มีหลักการและเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังก็คือ ปกติคนเราจะไม่ยอมเปิดเผยความจริง เกี่ยวกับตัวเองและมีความเชื่อตรงต่อคนอื่นอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น เทคนิค T-group นี้จึงมีเงื่อนไขกติกากลุ่มที่ทุกคนต้องพูดจาสื่อสารต่อกันอย่างเปิดเผย และเชื่อตรงต่อกัน โดยไม่มีความกดดันจากภายนอกเพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางในการแก้ไขร่วมกัน

3. เทคนิคการสร้างทีมงาน (Team Building Technique) เทคนิคการสร้างทีมงานประยุกต์วิธีการและหลักการเหตุผลมาจากเทคนิค T-group ดังกล่าวมาแล้วโดยให้สมาชิกของกลุ่มทำงานวิเคราะห์ว่า ตนทำงานร่วมกันอย่างไร และให้เสนอแผนการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม ให้ความสำคัญต่อความพยายามของกลุ่มที่จะช่วย ให้การปฏิบัติการกิจขององค์กรเกิดประสิทธิผล โดยเชื่อว่าถ้าปรับปรุงการทำงานของกลุ่มให้มีประสิทธิผลแล้วย่อมส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิผลไปด้วย การรับทราบความคิดจากกลุ่มสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนองค์กรได้และทำให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาเพราะเกิดจากการตกลงร่วมกันของกลุ่ม

4. เทคนิคการจัดโปรแกรมคุณภาพในชีวิตงาน (Quality of work life) จะให้ความสำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อม ที่มีคุณภาพอย่างเป็นระบบอยู่ตลอดเวลา โดยมุ่งหวังให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้ทำงานอย่างที่ตนคิดอยากจะทำ (Self- fulfilling) ซึ่งกิจกรรมที่นำมาใช้ เช่น กระบวนการเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานใหม่ให้มีความน่าสนใจแก่พนักงาน โดยสามารถทำได้หลายอย่าง เช่น ใช้เทคนิคการจัดรูปแบบคุณสมบัติของงาน เพิ่มความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กรและลดการลาออกน้อยลง เพิ่มผลผลิตหรือผลงาน ให้สูงขึ้น เพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร

5. เทคนิคการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by objectives) เป็นเทคนิคที่ทั้งผู้บริหารและพนักงานร่วมกันกำหนดเป้าหมายขององค์กรแล้วพยายามดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายนั้น โดยกระบวนการของการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ในขั้นแรกจะเลือกเป้าหมายในการดำเนินงาน จากนั้นจัดทำแผนปฏิบัติให้ไปถึงเป้าหมาย และสุดท้ายเป็นการประเมินผลว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่

6. เทคนิคการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Creating a learning organization) โดยมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในกระบวนการขององค์กรมีการกำหนดยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาองค์กร มีการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ให้สอดคล้องกับการพัฒนาที่จะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร และมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้รองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจนำแนวคิดในด้านพฤติกรรมองค์กร เช่น TQM มาใช้ได้ นอกจากนี้องค์กรแห่งการเรียนรู้ยังสนับสนุนและให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นที่ต่างกัน การวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์และ ความขัดแย้งที่เกี่ยวกับงาน ในรูปแบบต่าง ๆ และที่แน่นอน

การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

2.5.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องคือระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการสารสนเทศในองค์กร การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศจึงมีความจำเป็นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร รายละเอียดที่สำคัญมีดังนี้

ระบบสารสนเทศ หมายถึง รูปแบบของกระบวนการที่ได้มาซึ่งข้อมูลแล้วจัดให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ ประกอบไปด้วย คน กระบวนการ และทรัพยากรมารวมกันเพื่อรวบรวม เปลี่ยนแปลง และเผยแพร่สารสนเทศที่ได้ไปใช้ในองค์กร ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารงานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ความสำคัญของระบบสารสนเทศมีดังนี้ (ณัฐพันธ์ เขจรันนันทน์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2547, น. 40 ; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, น. 23-25 ; Hall, 2004 อ้างถึงใน รุจิจันทร์, 2549 หน้า 34 ; Oz, 2006, p.11)

1. สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารและบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

2. การกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการโดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้ว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด

3. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบผลของการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลเพื่อประกอบการประเมิน สารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

4. การศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ อาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบ เพื่อให้ทราบถึงความผิดพลาดในการดำเนินงานเกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด

5. สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อหาวิธีควบคุมปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้ สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไข หรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

6. ลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจลดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลงได้

1) องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสรุปองค์ประกอบของระบบสารสนเทศออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำเข้า (Input) ส่วนดำเนินการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) และส่วนป้อนกลับ (Feedback) (กิตติ ภักดีวิวัฒนะกุล, 2546, น. 279 – 281 ; ศรีไพโร สักดิ์รุ่งพงศากุล, 2547, น. 22 ; Oz, 2006, pp. 13-17)

1.1 ส่วนนำเข้า (Input) ทรัพยากรหรือสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อกระบวนการ เช่น ข้อมูลดิบขององค์กร

1.2 ส่วนดำเนินการ (Process) เป็นส่วนการทำการแปรสภาพ ประมวลผล ทรัพยากรที่นำเข้าเพื่อให้ได้เป็นผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ผลลัพธ์ (Output) เป็นสิ่งที่ได้จากกระบวนการทำงานของระบบ

1.4 ส่วนป้อนกลับ (Feedback) เป็นสิ่งที่ช่วยให้มีการปรับปรุงส่วนอื่น ๆ ของระบบ โดยหลังจากที่ได้ผลลัพธ์ของระบบแล้ว จะมีการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลจากการเปรียบเทียบและนำกลับสู่ส่วนอื่น ๆ ของระบบ เพื่อปรับปรุงการทำงานในส่วนนั้นให้มีความเหมาะสมหรือสมบูรณ์มากขึ้น

2) ประเภทของระบบสารสนเทศ

การแบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่นำไปใช้สนับสนุนการทำงานในองค์กร สามารถแบ่งประเภทของระบบสารสนเทศได้ 8 ประเภทดังนี้ (ศิริชัย ดีเลิศ, 2558, น. 36-52 ; ศิริสมรัก อินทุจันทร์ยง , 2549, น. 21-22 ; Oz, 2006, pp.18-21)

2.1 ระบบประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง (Transaction Processing Systems หรือ TPS) เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองการดำเนินกิจกรรมประจำของหน้าที่งานต่างๆ ในองค์กร โดยเฉพาะกิจกรรมประจำของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ เช่น ระบบซื้อ ระบบขาย ระบบบัญชี ระบบค่าตอบแทน ระบบทะเบียนประวัติพนักงาน เป็นต้น

2.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems หรือ MIS) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหาร เพื่อจัดทำรายงานสำหรับการควบคุมการบริหารจัดการให้กับผู้บริหาร ส่วนใหญ่แล้วระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้รับการพัฒนาผลิตรายงานตามหน้าที่งานต่างๆ

2.3 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems หรือ DSS) เป็นระบบสารสนเทศที่เพื่อให้ผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางถึงระดับสูงใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เป็นระบบที่ประกอบไปด้วยตัวแบบ ข้อมูล ผ่านส่วนเชื่อมประสานที่เพื่อให้ใช้งานได้ง่ายสำหรับตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่มีลักษณะกึ่งโครงสร้างจนถึงปัญหาที่ไม่มีโครงสร้าง

2.4 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจแบบกลุ่ม (Group Decision Support Systems หรือ GDSS) เป็นระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยเฉพาะการตัดสินใจปัญหาที่มีลักษณะกึ่งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง มีเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อให้เกิดการประสานงานในการทำงานของกลุ่ม เพิ่มประสิทธิภาพของการตัดสินใจของกลุ่ม

2.5 ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information Systems หรือ EIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ออกแบบมาเพื่อช่วยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง เช่น การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการในลักษณะของการเจาะลึก เป็นต้น

2.6 ระบบสนับสนุนผู้บริหาร (Executive Support Systems หรือ ESS) เป็นระบบสารสนเทศที่พัฒนาต่อจากระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร โดยเพิ่มเติมเครื่องมือทางการวิเคราะห์การคำนวณและการสื่อสาร เพื่อขยายขอบเขตความสามารถในการวิเคราะห์และการสื่อสาร เพื่องานที่ต้องใช้ความร่วมมือคิดต่อประสานกันหลายฝ่าย

2.7 ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ประยุกต์วิธีการใช้เหตุผลในขอบเขตที่เฉพาะเจาะจงเพื่อเสนอคำแนะนำหรือปรึกษาในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการเช่นเดียวกับมนุษย์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

2.8 ระบบสารสนเทศสำหรับองค์กร (Enterprise Information Systems) เป็นระบบสารสนเทศที่พัฒนาเพื่อเป็นระบบในภาพรวมขององค์กรระบบสารสนเทศสำหรับองค์กรจะช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารซึ่งกันและกันสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เหมาะสมได้ตลอดทั้งองค์กรไม่ได้เฉพาะเจาะจงว่าเป็นของแผนกใด ประกอบไปด้วยระบบสารสนเทศย่อยคือ ระบบบริหารเนื้อหา ระบบบริหารความรู้ ระบบจัดการห่วงโซ่อุปทาน ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร และระบบจัดการทรัพยากรองค์กร

3) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นหนึ่งในระบบสารสนเทศขององค์กรที่มีความสำคัญในการจัดการสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งเป็นประโยชน์กับบุคลากรหลายระดับ ในการศึกษาาระบบสารสนเทศขององค์กรจึงให้ความสำคัญต่อการศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงหมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีส่วนประกอบสำคัญที่ได้มีการกำหนดไว้ 3 ส่วนคือ (กิติมา เพชรทรัพย์, 2548 ; พิชิต สุขเจริญพงษ์, 2539 ; ยืน ภู่วรรณ, 2544 ; ศิริชัย ดิเลศ, 2558 ; ھرรษา วงศ์ธรรมกุล, 2541 ; Oz, 2006, p. 18)

1. เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบด้วย

1.1 ฐานข้อมูล (Data Base) ฐานข้อมูล ถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเนื่องจากสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ 1) อุปกรณ์ (Hardware) คือ เครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์และระบบเครือข่าย 2) ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวม และจัดการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจ

2. วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล (Processing) เป็นขั้นตอนและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการ

3. การแสดงผลลัพธ์ (Output) เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผลตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศเกิดขึ้นซึ่งอาจนำเสนอในรูปแบบ ตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล และลักษณะของการนำไปใช้งาน

คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่สำคัญควรมีลักษณะดังนี้ (กิตติมา เพชรทรัพย์, 2548 ; ฌัญฐพันธ์ เจริญนันท์ ; ไพบุญย์ เกียรติโกมล, 2547)

1. คุณสมบัติในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. คุณสมบัติความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ระบบสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรต้องมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเพื่อป้องกันการรั่วไหลของสารสนเทศ

3. คุณสมบัติด้านความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อยู่เสมอ

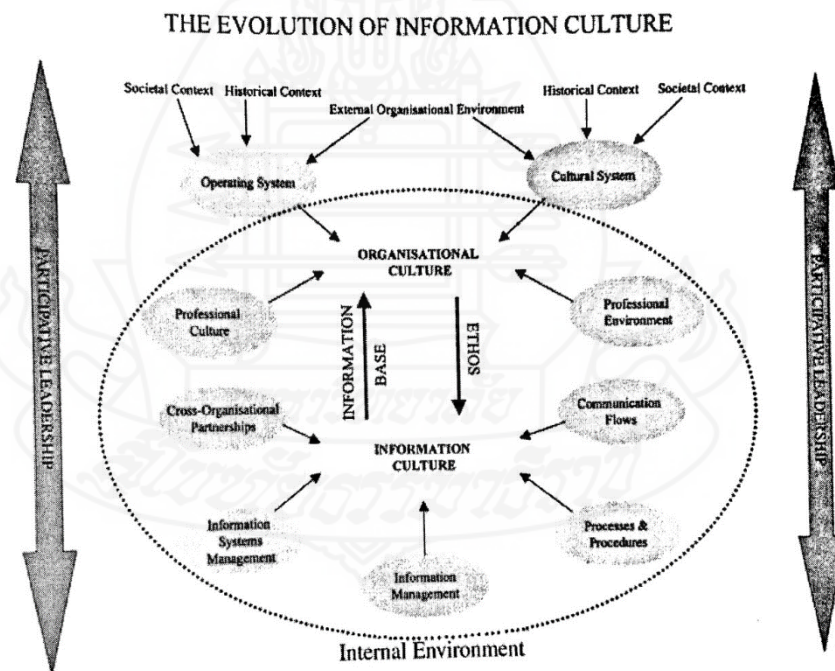
4. คุณสมบัติด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบให้มากขึ้น โดยการพัฒนาระบบต้องพัฒนาให้ตรงกับความต้องการและพยายามทำให้ผู้ใช้พึงพอใจกับระบบที่มีอยู่

ระบบสารสนเทศในองค์กรเป็นระบบที่ช่วยให้การจัดการสารสนเทศในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศสามารถเชื่อมโยงสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กรให้เชื่อมถึงกันได้ ส่งเสริมให้เกิดมีระบบสารสนเทศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเป็นการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรด้วย

4) แบบจำลองวัฒนธรรมสารสนเทศ

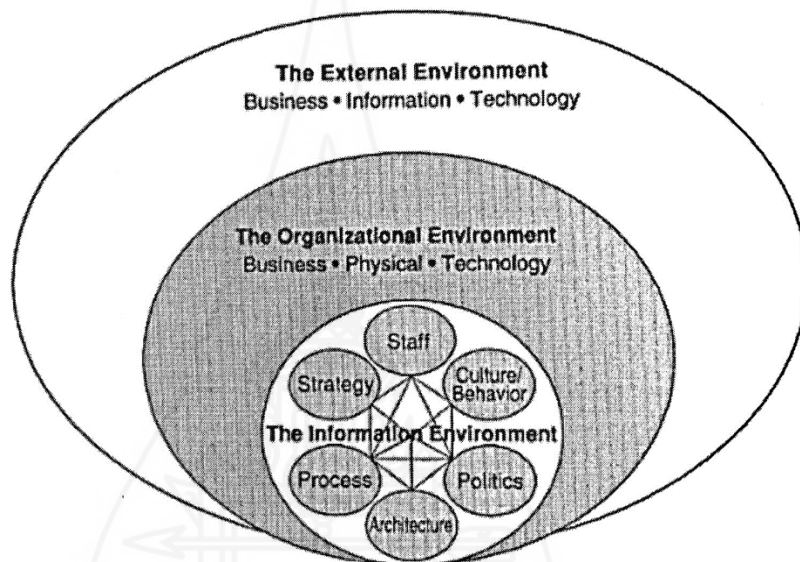
จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศพบว่ามีการศึกษาที่ผ่านมาด้านวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้ทำการศึกษาและสร้างแบบจำลองหรือรูปแบบ (Model) วัฒนธรรมสารสนเทศออกมาซึ่งมีที่สำคัญและเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในระยะต่อมามีดังนี้ (Douglas, 2010)

4.1 The Evolution of Information Culture เป็นผลจากการศึกษาของเคอร์รี่และมัวร์ (Curry & Moore , 2003) ได้ทำการศึกษาในหน่วยงานด้านบริการสุขภาพในประเทศสกอตแลนด์ ซึ่งแบบจำลองวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ระบบการดำเนินการ ระบบวัฒนธรรม วัฒนธรรมทางวิชาชีพ และสภาพแวดล้อมทางวิชาชีพ 2) วัฒนธรรมสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร การจัดการระบบสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ กระบวนการและขั้นตอนด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร 3) สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย บริบททางสังคม และประวัติศาสตร์ รายละเอียดดังภาพที่แสดง



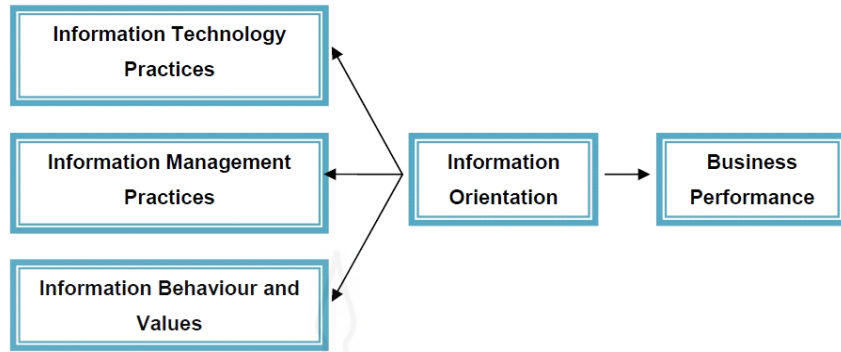
ภาพที่ 2.1 The Evolution of Information Culture, Curry & Moore (2003)

4.2 An Ecological Model for Information Management เป็นผลการศึกษาของ ดาร์เวนพอร์ท (Davenport, 1997) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศในหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งแบบจำลองวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย ธุรกิจ สารสนเทศ และเทคโนโลยี 2) สภาพแวดล้อมในองค์กร ประกอบด้วย ธุรกิจ สภาพองค์กร และเทคโนโลยี 3) สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ ประกอบด้วย บุคลากร รูปแบบพฤติกรรม นโยบาย สถาปัตยกรรม กระบวนการ และกลยุทธ์ รายละเอียดดังภาพที่แสดง



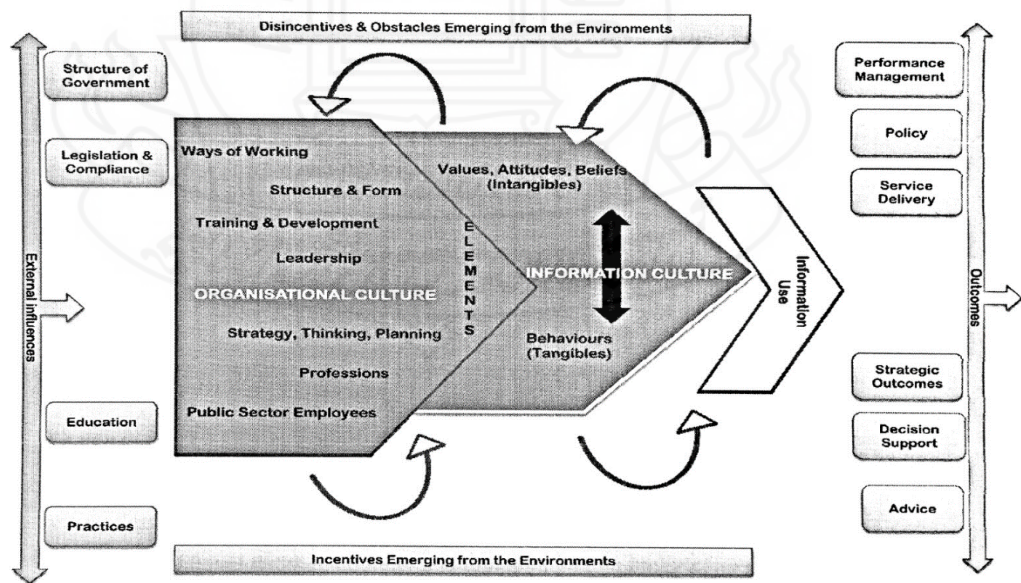
ภาพที่ 2.2 An Ecological Model for Information Management, Davenport (1997)

4.3 A model for Information Orientation เป็นผลการศึกษาของ มาร์ชชานด์และคณะ (Marchand et al., 2001) ได้ทำการศึกษาในหน่วยงานด้านธุรกิจเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรที่เกิดจากการบริหารจัดการและการใช้ความรู้ สารสนเทศ บุคลากร และเทคโนโลยี ซึ่งแบบจำลองวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) การปฏิบัติทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การปฏิบัติทางการจัดการสารสนเทศ 3) ค่านิยม พฤติกรรมสารสนเทศ องค์ประกอบทั้ง 3 นี้ ทำให้เกิดผลงานทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ รายละเอียดดังภาพที่แสดง



ภาพที่ 2.3 A Model for Information Orientation, Marchand et al. (2001)

4.4 A model of Information Culture for the Western Australian Public Sector เป็นผลการศึกษาของ ดักลาส (Douglas, 2010) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐของประเทศออสเตรเลียฝั่งตะวันตก ซึ่งแบบจำลองวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ 1) อิทธิพลภายนอก ประกอบด้วย โครงสร้างของภาครัฐ กฎระเบียบ การศึกษา และการปฏิบัติ 2) วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย รูปแบบการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับ โครงสร้างและรูปแบบ การอบรมและพัฒนา และภาวะผู้นำ ส่วนอีกด้านหนึ่งคือส่วนของลูกจ้างหรือพนักงานซึ่งเกี่ยวข้องกับ วิชาชีพ กลยุทธ์ การคิด และการวางแผน และ 3) วัฒนธรรมสารสนเทศ ประกอบด้วย ค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมสารสนเทศ รายละเอียดดังภาพที่แสดง



ภาพที่ 2.4 A model of Information Culture for the Western Australian Public Sector, Douglas (2010)

2.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรสามารถสรุปปัจจัยที่สำคัญในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพ ดังนี้ (ณัฐฐา ระกำพล, 2552 ; พรนภา แสงสี, 2552 ; สัมพันธ์ ช้างทอง, 2553 ; สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ, 2553 ; อริสา แดงเอียด, 2552 ; Abell & Winterman, 1992 ; Choo, 2002 ; Correia & Wilson, 2001 ; Curry & Moore, 2003 ; Davenport & Prusak, 1997 ; Ginmman, 1988 ; Ponjuan, 2002 ; Widen-Wulff, 2000)

2.6.1 ปัจจัยด้านองค์กร สำหรับปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรมีดังนี้

1) **ค่านิยมขององค์กร (Value)** เป็นความเชื่อเกี่ยวกับเป้าหมายและอัตลักษณ์ขององค์กรว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร ทั้งยังเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสำคัญของสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีทัศนคติที่ติดต่อด้านสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร ความสำเร็จหรือผลประกอบการที่เพิ่มขึ้นขององค์กรพิจารณาจากผลกำไร ผลิตผล ผลการประเมิน และความสำเร็จด้านการส่งออกของธุรกิจ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรสามารถวิเคราะห์ได้จากเอกสารต่างๆ อาทิ เอกสารรายงานประจำปี หรือเอกสารอื่นๆขององค์กรที่มีการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในระดับสูงจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีการใช้สารสนเทศในกิจกรรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง และส่งผลต่อผลิตภาพหรือผลประกอบการขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านของคุณภาพ ผลผลิตและผลกำไร

2) **บรรทัดฐานขององค์กร (Norm)** ได้รับอิทธิพลจากค่านิยม และส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ เป็นกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติขององค์กรในด้านสารสนเทศและการควบคุมคุณภาพสารสนเทศที่ใช้ บรรทัดฐานหรือกฎเกณฑ์อาจเป็นสิ่งที่เป็นการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ บรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการมีอิทธิพลต่อการสร้าง การไหลเวียน และการใช้สารสนเทศของบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กร บรรทัดฐานหรือกฎเกณฑ์ที่เป็นทางการอาจคงอยู่เพื่อเป็นแนวทางและควบคุมสารสนเทศในฐานะที่เป็นทรัพย์สินขององค์กร

3) **โครงสร้างองค์กร (Organization structure)** การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะเอื้อให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น และสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งการจัดโครงสร้างที่มีหน่วยงานรองรับภารกิจขององค์กรได้อย่างครอบคลุมจะช่วยแบ่งเบาภาระงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งรวมไปถึงการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีหน่วยงานรับผิดชอบในด้านการจัดการสารสนเทศขององค์กรด้วย

4) นโยบายการบริหารจัดการในองค์กร (Policy) เป็นการกำหนดนโยบายในด้านต่างๆ ขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ซึ่งนโยบายขององค์กรนี้จะเป็นแนวทางในการกำหนดแผนในการปฏิบัติภายในองค์กรซึ่งรวมไปถึงการปฏิบัติทางด้านสารสนเทศในองค์กรด้วย

5) การปฏิบัติภายในองค์กร (Practice) เป็นรูปแบบหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กร โครงสร้างและการปฏิบัติร่วมกันต่อสารสนเทศ ซึ่งการปฏิบัติอาจวัดได้โดยการสังเกต หรืออธิบายกระบวนการที่คนแสวงหา (Seeking) การจัดการ (Organize) การใช้ (Use) และการแบ่งปันสารสนเทศ (Information sharing) ในการปฏิบัติงานประจำวัน การปฏิบัติในองค์กรบางอย่างอาจเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของการใช้สารสนเทศขององค์กร ตลอดจนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมหรือพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร

6) สภาพแวดล้อมสารสนเทศภายในองค์กร (Information environment) สภาพแวดล้อมสารสนเทศภายในองค์กรประกอบด้วย ความเปลี่ยนแปลงหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในองค์กร ความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ ในองค์กร การทำงานเป็นทีม การสื่อสารและผลย้อนกลับ การฝึกอบรม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และจุดมุ่งหมายขององค์กร

7) การสื่อสาร (Communication flows) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมหรือพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรคือ การสื่อสารจากบนลงล่างของผู้บริหารองค์กรมายังพนักงาน องค์กรที่ไม่มีวัฒนธรรมสารสนเทศหรือมีวัฒนธรรมการสื่อสารด้วยวาจาจะมีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศน้อย

8) งบประมาณ (Budget) งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการดำเนินงานภายในองค์กร การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมประเภทต่างๆ จะทำให้สามารถดำเนินงานได้ตามกำหนด ซึ่งการจัดสรรงบประมาณนั้นต้องให้มีความสอดคล้องกับแผนและการปฏิบัติงานภายในองค์กร

9) ความสำเร็จขององค์กร (Business success) ความสำเร็จหรือผลประกอบการที่เพิ่มขึ้นขององค์กรพิจารณาจากผลกำไร ผลผลิต ผลการประเมิน และความสำเร็จด้านการส่งออกของธุรกิจ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรสามารถวิเคราะห์ได้จากเอกสารต่างๆ เช่น เอกสารรายงานประจำปี หรือเอกสารอื่นๆ องค์กรที่มีการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในระดับสูงจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีการใช้สารสนเทศในกิจกรรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง และส่งผลประสิทธิภาพขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น

2.6.2 ปัจจัยด้านบุคคล สำหรับปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรมีดังนี้

1) **ความรู้ความสามารถของบุคลากร (Knowledge)** การดำเนินงานภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นประเภทใดก็ตามล้วนต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับประเภทของการดำเนินงานนั้นๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จได้ ความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนหรือเพิ่มพูนให้มากยิ่งขึ้นได้ด้วยการอบรมให้ความรู้ หรือการได้รับความรู้และประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความรู้ที่ดีในงานนั้นๆ แล้วก็จะเป็นผลดีในการพัฒนางานในทุกๆ ด้าน รวมถึงด้านสารสนเทศด้วย

2) **การรู้สารสนเทศ (Information literacy)** การรู้สารสนเทศเป็นความสามารถในการระบุถึงความต้องการ วิเคราะห์ความต้องการ การค้นหา คัดเลือก การประเมิน เรียบเรียง และการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากการอ่านออกเขียนได้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการรู้หนังสือและการรู้ดิจิทัล (Digital literacy) เป็นสิ่งที่สนับสนุนการรู้สารสนเทศ และเสรีภาพด้านสารสนเทศเป็นการให้ความสำคัญกับสิทธิ อำนาจ และการจัดสรรทรัพยากรซึ่งครอบคลุมการเผยแพร่และการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันการรู้ดิจิทัลเป็นทักษะที่บุคคลใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้ มีความเข้าใจในเนื้อหาที่อยู่ในสื่อดิจิทัล และสามารถสร้างเนื้อหาจากสื่อดิจิทัลได้ ซึ่งการรู้ดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องกับการรู้สื่อ (Media literacy) คือ สามารถเกี่ยวกับการเข้าถึง การวิเคราะห์ และการผลิตสื่อผ่านความเข้าใจและการตระหนักเกี่ยวกับ ความหมาย และการส่งข้อความในรูปแบบต่างๆ ผลกระทบและอิทธิพลของสื่อมวลชนและวัฒนธรรมที่เป็นที่นิยม สื่อถูกสร้างขึ้นอย่างไรและทำไมถึงถูกผลิตขึ้น และสื่อสามารถใช้ในการสื่อสารความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรมีดังนี้

1) **เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)** เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านต่างๆ ในองค์กรเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วคือ การมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ครบถ้วนและทันสมัยในการดำเนินงาน ซึ่งในงานด้านการจัดการสารสนเทศนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการดำเนินงานและในปัจจุบันเป็นสิ่งที่องค์กรทุกประเภทต้องมีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2) **นวัตกรรม (Innovation)** นวัตกรรมหมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรที่ดำเนินงานด้านการส่งเสริมนวัตกรรมจะให้ความสำคัญกับการวางแผน และการ

บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้การดำเนินงานมีความทันสมัย มีปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้มีความทันสมัยและสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงาน รวมถึงการส่งเสริมด้านวัฒนธรรมสารสนเทศซึ่งจะช่วยในการสร้างและกระตุ้นจินตนาการ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคคลและส่งเสริมให้บุคคลมีการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของคนและขององค์กร

2.6.4 ปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพ สำหรับปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานและการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรมีดังนี้

1) **ความเป็นนักวิชาชีพ (Professionals)** คือ ผู้ที่รอบรู้วิชาชีพนั้นๆ แล้วใช้วิชาชีพในการปฏิบัติงาน เช่น นักคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ สื่อสารมวลชน เป็นต้น ซึ่งกลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์กรแต่ละประเภทจะมีความเป็นนักวิชาชีพ และมีจริยธรรมทางวิชาชีพของตน วัฒนธรรมทางวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีอิทธิพลต่อองค์กร ซึ่งในบางครั้งวัตถุประสงค์ทางด้านวิชาชีพบางครั้งอาจขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องตระหนักและเข้าใจถึงวัฒนธรรมย่อยทางวิชาชีพ เข้าใจการปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลของวิชาชีพที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม

2) **กฎและระเบียบข้อบังคับ (Rules and regulations)** เป็นกฎระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งมีทั้งกฎระเบียบข้อบังคับที่มาจากภายนอก และที่กำหนดขึ้นใช้ภายในองค์กรเอง กฎระเบียบข้อบังคับเป็นสิ่งที่ช่วยในการตรวจสอบและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและเป็นระเบียบแบบแผน ในการดำเนินงานทุกขั้นตอนต่างก็ต้องมีการใช้เป็นแนวทาง รวมไปถึงการดำเนินงานด้านสารสนเทศด้วย เพื่อให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เกิดการละเมิดหรือเผยแพร่สารสนเทศ ตลอดจนการใช้สารสนเทศที่ไม่เหมาะสมในการดำเนินงาน

องค์กรประกอบดังกล่าวข้างต้นนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรที่เข้มแข็ง ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานภายในขององค์กรได้

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ

สำหรับการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นจากการศึกษาพบว่ามีการศึกษาใน 3 ระดับ คือ ระดับสังคม โดยการศึกษาในระดับสังคมจะเป็นการศึกษาที่เน้นถึงการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมสารสนเทศในวงกว้างทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมของสังคม ส่วนในระดับองค์กร เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพของการทำงานหรือความสำเร็จขององค์กรที่เป็นผลมาจากการมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดี และในระดับบุคคล เป็นการศึกษาวัฒนธรรม

สารสนเทศที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านสารสนเทศ โดยรายละเอียดการศึกษาวิจัยด้านวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในระดับสังคม

การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในระดับสังคมนั้นเป็นการศึกษาที่มองในมุมกว้าง ถึงการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมสารสนเทศที่เป็นอยู่ วัฒนธรรมสารสนเทศในระดับสังคมสามารถทำความเข้าใจได้ว่าเป็นอิทธิพลที่ครอบคลุมอยู่ในสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างการแสดงออกทางวัฒนธรรมของมนุษย์และระบบสารสนเทศทุกประเภทรวมทั้งระบบ เทคโนโลยีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย สำหรับการศึกษาวรรณกรรมสารสนเทศในระดับสังคมนั้น มีผู้ศึกษาไว้ เช่น เทรดินนิค (Tredinnick, 2008) ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ในชีวิตประจำวันของเราจากมุมมองที่ว่าเทคโนโลยีใหม่มีผลการเปลี่ยนแปลง เขาได้ศึกษาวรรณกรรมสารสนเทศดิจิทัลโดยอภิปรายในเรื่องของ ตัวอักษร ความถูกต้อง ความรู้ พลัง การระบุตัวตน และ ความทรงจำ เขาศึกษางานภายใต้บริบทที่ว่าสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงและบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในระดับองค์กร

การศึกษาวรรณกรรมสารสนเทศในองค์กร มีผู้ศึกษาวรรณกรรมสารสนเทศในองค์กรไว้หลายคนซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่มีการศึกษามากที่สุด ที่สำคัญได้แก่ ฮอร์กรุน (Höglund, 1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศในบริษัทเขาและได้สรุปความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศไว้ว่า วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของของวัฒนธรรมองค์กรและสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นสารสนเทศในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในเชิงบวกขององค์กร การเชื่อมต่อระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบวกกริมชอร์ (Grimshaw, 1995) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและความสำเร็จของธุรกิจ การศึกษารุ่นนี้ได้รับการยืนยันว่ากิจกรรมทางสารสนเทศของมนุษย์ทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน คุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ การจัดการ และการสื่อสารด้านสารสนเทศ มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เช่นเดียวกับการศึกษาของ ดาเวนพอร์ท (Davenport, 1997) ที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางในการจัดการสารสนเทศในองค์กร เขาระบุว่ามีการมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ดี รวมถึงเครือข่ายการสื่อสารที่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่สภาพแวดล้อมที่ดีทางสารสนเทศได้ แต่เขาได้ทำการให้คำศัพท์ใหม่เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ (information ecology) ที่ไม่ได้เน้นไปที่เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวแต่มุ่งเน้นไปที่ การสร้าง เผยแพร่ เข้าใจ และการใช้สารสนเทศ เขาระบุว่า การจัดสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่ดีในการทำงานจะทำให้เกิดแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีในการ

ทำงานที่ซับซ้อนรวมถึงการแบ่งปันทรัพยากรได้ แนวคิดนี้เน้นคนเป็นศูนย์กลางในการจัดการสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวช่วย เขาเชื่อว่าสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศทำให้เกิดการจัดการสารสนเทศที่ดีเปรียบเทียบกับได้กับการออกแบบที่ยิ่งใหญ่ของสถาปัตยกรรมข้อมูลและวิศวกรรมเครื่องกล

ไวเดนวูล์ฟ (Wide'n-Wulff, 2000) ได้ศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในบริษัทประกันภัยในประเทศฟินแลนด์จำนวน 15 บริษัท โดยใช้แนวความคิดเช่นเดียวกับฮอว์ลันด์ (Höglund, 1998) ที่เชื่อว่าวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร โดยเน้นไปที่บริษัทหรือองค์กรที่มีความพร้อมด้านวัฒนธรรมสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จด้านธุรกิจขององค์กร และได้้นำแนวคิดของ กริมชอร์ (Grimshaw, 1995) ที่เน้นความสำคัญของการไหลของสารสนเทศในองค์กรและการมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดี และการสร้างความรู้ในหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร โดยเชื่อว่าวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นเกี่ยวข้องกับ ระบบสารสนเทศ ความรู้ทั่วไป และระบบสารสนเทศส่วนบุคคล ซึ่งอยู่ในรูปแบบของทัศนคติและจรรยาบรรณทางสารสนเทศ ในตอนท้ายสรุปได้ว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับสารสนเทศ แต่สารสนเทศก็เป็นทรัพย์สินที่จัดการยากที่สุด เคอร์รี่และมัวร์ (Curry & Moore, 2003) ได้ยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและวัฒนธรรมองค์กร โดยได้ทำการศึกษาด้วยการเริ่มต้นจากวัฒนธรรมองค์กรในการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในศูนย์บริการสุขภาพ การศึกษานี้ค่อนข้างยากในการกำหนดคุณสมบัติด้านวัฒนธรรมและสารสนเทศทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดและพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศ พวกเขายอมรับว่าแม้จะมีการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นจำนวนมากก็ยังไม่มีความชัดเจนในการนำมาพัฒนาในการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร นี่เป็นเหตุผลสำคัญว่าทำไมวัฒนธรรมสารสนเทศและวัฒนธรรมองค์กรจึงมีความเกี่ยวข้องกัน โดยทั้งสองแนวคิดมีสิ่งที่เหมือนกันคือ ค่านิยม สมมติฐาน และความเชื่อ

จากการศึกษาของดาเวนพอร์ต (Davenport, 1997) ที่ชี้ว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ก็ชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการจัดการสารสนเทศแต่การมีเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถทำได้ ดังนั้นการจัดการสารสนเทศที่ดีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องควบคู่กับการมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีด้วย โอลิเวอร์ (Oliver, 2004) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยใน 3 ประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย ฮองกง และเยอรมนี มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับสารสนเทศและการจัดการ มุมมองการวิจัยนี้ตีกรอบด้วยค่านิยม และทัศนคติที่สอดคล้องกับสารสนเทศที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมสารสนเทศ โดยได้

แนะนำว่าต้องทำความเข้าใจทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่จะกล่าวถึงวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร เพราะองค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคมด้วย

ชูและคณะ (Choo et al., 2006) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในหน่วยงานทางกฎหมายของประเทศแคนาดา โดยศึกษาการหา การแบ่งปัน และการประมวลผลสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานขององค์กร พวกเขาเชื่อว่าค่านิยมสารสนเทศ และวัฒนธรรมสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการกำหนดบทบาทวิธีการให้คนแบ่งปันและใช้สารสนเทศ การพิจารณาพฤติกรรมสารสนเทศจากมุมมองของการจัดการสารสนเทศ วัฒนธรรมสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ ในปี 2008 ได้ทำการศึกษา วัฒนธรรมสารสนเทศและการใช้สารสนเทศในองค์กร 3 แห่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างระบบในการวัดพฤติกรรมสารสนเทศและค่านิยม ที่จะชี้ลักษณะของวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กร การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาในศูนย์บริการสุขภาพ หน่วยงานทางกฎหมาย และบริษัทวิศวกรรม จากการศึกษาพบว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศนั้น คือ พันธกิจ ประวัติ ภาวะผู้นำ การทำงานของพนักงาน อุตสาหกรรม และวัฒนธรรมของชาติ เป็นอีกครั้งที่ได้ยืนยันว่าการศึกษาด้านวัฒนธรรมสารสนเทศยังไม่มีการศึกษาที่เพียงพอ จากการศึกษาก่อนหน้านี้พบว่าปัญหาขององค์กรที่แตกต่างกันจะต้องมีการจัดการที่แตกต่างกันด้วยการใช้สารสนเทศในการยกระดับการแข่งขันให้มากขึ้น และในปี 2013 ได้ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการสังเคราะห์และการวิจัยในองค์กร โดยผลการวิจัยได้สังเคราะห์วัฒนธรรมสารสนเทศออกมาได้เป็น 4 ลักษณะคือ วัฒนธรรมสารสนเทศที่มุ่งเน้นผลงาน (Result-Oriented Culture) วัฒนธรรมสารสนเทศที่มุ่งเน้นกฎระเบียบ (Rule-Following Culture) วัฒนธรรมสารสนเทศที่มุ่งเน้นความเสี่ยง (Risk-Taking Culture) และ วัฒนธรรมสารสนเทศแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ (Relationship – Base Culture)

ดักลาส (Douglas, 2010) ได้ศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ค่านิยม ทักษะคติ ความเชื่อ และ พฤติกรรมในหน่วยงานภาครัฐของออสเตรเลียตะวันตกซึ่งผลการศึกษาพบว่า แม้จะมีสารสนเทศแพร่หลายในหน่วยงานภาครัฐ แต่การศึกษากลับพบว่าคนในหน่วยงานยังใช้สารสนเทศไม่คุ้มค่าและขาดความเข้าใจ วัฒนธรรมสารสนเทศที่ศึกษาพบว่ามีความซับซ้อน เป็นระบบ และมีผลสะท้อน นอกจากนี้ยังระบุความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและวัฒนธรรมองค์กร การจัดการข้อมูลและการใช้ข้อมูล เช่นเดียวกับการศึกษาของ ไรท์ (Wright, 2013) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศในการทำงานขององค์กรภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เครื่องมือด้านวัฒนธรรมสารสนเทศอธิบายวัฒนธรรมสารสนเทศในสภาพแวดล้อมขององค์กรภาครัฐในกรณีเฉพาะ โดยต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดอบรมเรื่องการจัดการระบบแก่พนักงานในองค์กร สมรรถนะของพนักงานที่ทำหน้าที่ด้านการจัดการระบบ และปัญหาเกี่ยวกับ

การใช้โปรแกรม ผลการศึกษาพบว่า มีสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน 3 ส่วนเกี่ยวกับการอบรมและสมรรถนะ ได้แก่ การอบรมที่ได้รับของพนักงาน ความเข้าใจของพนักงาน และปัญหาในการใช้โปรแกรมของพนักงาน อย่างไรก็ตามการอบรมเรื่องระบบยังมีปัญหาเนื่องจากวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรยังมีปัญหา ส่วนมุลเลอร์ (Mueller, 2013) ศึกษาเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ของคนในองค์กรเกี่ยวกับกระบวนการทำงานต่างๆ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า เวลา โครงสร้างองค์กร ผลงานและการคิดเชิงบวกมีผลกับการแบ่งปันความรู้ในการทำงาน

เทียนและเซา (Tien and Chao, 2012) ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศกับความพึงพอใจของลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมสารสนเทศและความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร ตลอดจนการติดต่อระหว่างหัวหน้าและความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความพอใจของลูกจ้าง ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบของนวัตกรรมองค์กรมีต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ในด้านอื่นๆ การเปรียบเทียบจากความต่างของผู้นำและกฎระเบียบของหน่วยงานมีบทบาทสำคัญกับวัฒนธรรมสารสนเทศและความพึงพอใจต่องานมีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กร

มาร์ติน, ไลเซท และแมคเครดี (Martin, Lycett, and Macredie, 2008) ศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของบริษัท โดยศึกษาการทำธุรกิจและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าวัฒนธรรมสารสนเทศมีส่วนทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานในองค์กรธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีข้อเสนอกรอบในการแก้ไขผลกระทบของวัฒนธรรมสารสนเทศเพื่อให้การทำงานทางด้านธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับ คานและอัสมี (Khan and Azmi, 2005) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและสังคม ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น ลูกค้ามีความต้องการสูงและมีความกดดันกับองค์กรธุรกิจที่มีทรัพยากรจำกัด การเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้บริษัทต้องปรับตัวจากองค์กรแบบเก่าไปสู่แบบใหม่โดยเน้นไปที่ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นตัวหลักในการแข่งขัน การแข่งขันในยุคใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีถูกนำมาเข้ามาใช้ ประชาชนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็ว เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือของบริษัทในการทำธุรกิจและเกี่ยวข้องกับส่วนอื่นๆ ได้ด้วย องค์กรธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมีประสบการณ์และมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดี ส่วนการศึกษาของเทิร์นบูล (Turnbull, 1999) ศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศและลักษณะการบริหารจัดการในศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านการใช้งานระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ใช้ทฤษฎีของดาร์เวนพอร์ต (Davenport) ในการศึกษา การศึกษาเน้นไปที่การวัดองค์กรด้วยวัฒนธรรมสารสนเทศและกระบวนการบริหารจัดการ จะทดสอบด้วยค่าเฉลี่ยของการทำงาน

ของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมสารสนเทศและลักษณะการบริหารจัดการไม่ได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

สำหรับในประเทศไทยมีงานวิจัยที่ทำการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรเพียงเรื่องเดียวโดยพรนภา แสงดี (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาในครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ มีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริหารระดับกลางสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 91 คน บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาสายผู้สอน จำนวน 276 คน และบุคลากร สายสนับสนุน จำนวน 296 คน จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 8 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอวัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย กลุ่มมหาวิทยาลัยเก่าแก่ มหาวิทยาลัยกลุ่มกลาง และกลุ่มมหาวิทยาลัยใหม่ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มมหาวิทยาลัยใหม่มีวัฒนธรรมสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มมหาวิทยาลัยเก่าแก่ และมหาวิทยาลัยกลุ่มกลาง ผลการศึกษพบว่า กลุ่มมหาวิทยาลัยใหม่มีวัฒนธรรมสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มมหาวิทยาลัยเก่าแก่ และมหาวิทยาลัยกลุ่มกลาง วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรและสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นสารสนเทศในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในเชิงบวกขององค์กร

การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศระดับบุคคล

การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศระดับบุคคลมีผู้ที่ศึกษาที่สำคัญ เช่น ฮัดดัน (Haddon, 2005) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ทำอย่างไรให้คนมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาทางด้านวัฒนธรรมสารสนเทศส่วนบุคคล ซึ่งการศึกษาทำให้เห็นว่าในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการเข้าถึงสารสนเทศของบุคคล ส่วนการศึกษาของ ไซด์แมน และวินเทียร์ (Zeidman and Vintere, 2008) พบว่าในสังคมสารสนเทศมีการไหลของสารสนเทศเป็นจำนวนมากและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงทำให้คนในยุคปัจจุบันต้องมีความรู้และทักษะทางด้านสารสนเทศมากขึ้น และกลายเป็นที่มาของการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศส่วนบุคคล ซึ่งวัฒนธรรมสารสนเทศส่วนบุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับ ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ที่เชื่อมโยงกับการค้นหา ประมวลผล จัดเก็บ และสร้างสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความเข้าใจในหลักการและกฎของพฤติกรรมสารสนเทศและระบบการสื่อสาร จุดมุ่งหมายที่สำคัญ การคาดการณ์และทัศนคติเกี่ยวกับ การศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าความสำคัญบางประการของวัฒนธรรมสารสนเทศ (องค์ความรู้, การดำเนินงาน

และบริบท, การสื่อสาร, คุณค่าและผลสะท้อน) ว่าเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ และแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมสารสนเทศส่วนบุคคล

เอฟดิเยฟและเรซนิเชนโก (Avdeyev and Reznichenko, 2013) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของการพัฒนาตนเองที่คนคิดในวัยรุ่นภายใต้อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งการพัฒนาที่ทันสมัยในปัจจุบันทำให้วัยรุ่นเปลี่ยนแปลงไปมาก ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัยรุ่นอายุ 13-15 ปี พบว่า การพัฒนาของทัศนคติในวัยรุ่นจะถูกกำหนดโดยระดับของวัฒนธรรมสารสนเทศ ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมสารสนเทศของบุคลิกภาพถือได้ว่าเป็นตัวกลางในการสร้างทัศนคติของตนเองซึ่งมีการประสานกันของโครงสร้าง เช่นเดียวกับ มอสคาลอฟ (Moshkalov, 2013) ศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของนักเรียน ที่เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในขั้นตอนการศึกษาที่กำหนดการค้นหา วิธีการชี้ไปที่ความคล้ายคลึงกันของเนื้อหาที่มีการเชื่อมต่อแบบสหวิทยาการ จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา คำถามการวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศของนักเรียนและสารสนเทศที่นำเสนอเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของกระบวนการของวัฒนธรรมสารสนเทศในหมู่นักเรียนซึ่งให้ความสนใจเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้ ผลการทดลองได้พิสูจน์ประสิทธิภาพของกระบวนการทางวัฒนธรรมสารสนเทศของนักเรียนในระบบการฝึกอบรมของการศึกษาระดับสูงที่อยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการศึกษานี้ก็มุ่งเน้นไปที่การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศของนักเรียนในวงกว้าง

3. แนวคิดเกี่ยวกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะได้ทำการศึกษาประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

3.1 ความหมาย ความสำคัญ และประเภทของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ (Public Service Broadcasting: PSB) หรืออาจเรียกว่า ทีวีสาธารณะ หมายถึง สถานีโทรทัศน์ที่ดำเนินการโดยไม่แสวงหาผลกำไร มีอิสระในการดำเนินงาน ทำหน้าที่ในการผลิตและเผยแพร่รายการที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะเป็นสำคัญ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันทุกเพศทุกวัย การดำเนินงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและยึดหลักจริยธรรมทางวิชาชีพในการดำเนินงาน (ฐิตินันท์

พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546 ; สถาบันวิชาการสื่อสารฯ, 2555 ; สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ, 2550)

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะเป็นสื่อสำหรับทุกคนเปิดพื้นที่ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม ตอบสนองความต้องการของคนทุกกลุ่มให้มากที่สุด โดยไม่จำกัดเรื่องเพศ วัย สถานะ การศึกษา ภายนอก เชื้อชาติ ศาสนา มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน การนำเสนอข่าวสารโดยยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ และถือเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมประชาธิปไตยเพราะทุกคนมีสิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างดีและมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ วัตถุประสงค์หลักเพื่อการส่งเสริมความรู้ การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม การเกษตร และการส่งเสริมอาชีพอื่นๆ สุขภาพ อนามัย กีฬา หรือการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ ประชาชน หรือเพื่อความมั่นคงของรัฐหรือความปลอดภัยสาธารณะ หรือเพื่อการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชนและรัฐสภา กับประชาชน การกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมสนับสนุนในการเผยแพร่และให้การศึกษาแก่ ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข บริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์สาธารณะแก่คนพิการ คนด้อยโอกาส หรือกลุ่มความสนใจที่มีกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือบริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์สาธารณะอื่น (สถาบันวิชาการสื่อสารฯ, 2555 ; อสิริยะ ไพรีพ่ายฤทธิ์, 2556)

จากการศึกษาหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับสื่อสาธารณะ มีปัจจัย 3 ประการที่ทำให้เกิดสื่อสาธารณะขึ้น คือ 1) ปัจจัยทางเทคนิค เนื่องจากคลื่นความถี่เป็นทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด จึงเป็นหน้าที่ของรัฐในการเข้ามาจัดสรรทรัพยากรนี้ให้มีความเหมาะสม และเป็น ไปเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม 2) เนื่องจากความสำคัญของระบบการกระจายเสียงที่มีศักยภาพสูงต่อระบบการเมือง สังคมและวัฒนธรรม โดยเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าหากประชากรในประเทศใดได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้วรัฐบาลของประเทศนั้นย่อมไม่สามารถควบคุมระบบสื่อสารเพื่อใช้ในทางมิชอบได้ 3) ความไม่เชื่อมั่นในกลไกตลาดจะทำให้ระบบการกระจายเสียงเป็นไปเพื่อการบริการสาธารณะได้ เนื่องจากหากปล่อยให้สื่อมวลชนอยู่ในการครอบครองของนักธุรกิจหรือกลุ่มทุนสื่อที่มุ่งผลกำไรเพื่อหาเพื่อให้มีผู้ชมรายการมากที่สุด ดังนั้นระบบการกระจายเสียงเพื่อประโยชน์ของสาธารณะจึงไม่สามารถเป็นระบบธุรกิจที่มุ่งหวังกำไรสูงสุดได้ ความแตกต่างของสื่อสาธารณะและสื่อเชิงพาณิชย์ที่แตกต่างกันคือ จุดมุ่งหมายในการดำเนินงานว่าจะมีเป้าหมายเพื่อการค้าหรือมุ่งเพื่อสร้างคุณภาพให้กับสังคม สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ (Public Service Broadcasting: PSB) เป็นนวัตกรรมทางสังคมของประเทศพัฒนาแล้วที่ต้องการแก้ไขปัญหาเรื่องโทรทัศน์เชิงพาณิชย์และโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกแบบต่าง ๆ ที่ไม่สามารถตอบสนองความ

ต้องการของผู้บริโภคและพลเมืองหลายกลุ่ม ซึ่งรวมถึงเด็กและครอบครัวที่ไม่มีกำลังซื้อโดยมุ่งหวังให้คนเหล่านี้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและมีสุขภาพดีขึ้น (itudinanth พงษ์สุทธิรักษ์ และวิระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546)

ความสำคัญของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะนั้น คือ เป็นพื้นที่สาธารณะเพื่อประโยชน์สาธารณะได้อย่างแท้จริง การเป็นอิสระจากรัฐบาลจะช่วยให้สามารถนำเสนอข่าวสารที่ครบถ้วนรอบด้าน และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลได้ ส่วนการที่ต้องเป็นอิสระจากกลุ่มทุนนั้นเกิดจากในหลายกรณีกลุ่มทุนที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมายหรือไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมได้สร้างความเดือดร้อนต่อประชาชนอย่างมาก คือโทรทัศน์จึงควรมีหน้าที่ตรวจสอบกลุ่มทุนด้วย นอกจากนี้กลุ่มทุนยังมีบทบาททางการเมืองอย่างกว้างขวาง การไม่เป็นอิสระจากกลุ่มทุนจะทำให้ไม่สามารถเสนอข่าวสารที่ครบถ้วนรอบด้านและตรวจสอบการกระทำของนักการเมืองซึ่งเกี่ยวพันกับการทำธุรกิจของกลุ่มทุนได้ จากแนวคิดดังกล่าว โทรทัศน์สาธารณะจึงมีลักษณะดังต่อไปนี้ (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ, 2550, น. 4-5)

1. มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานด้วยหลักประกันทางกฎหมายที่ป้องกันการแทรกแซงทางการเมือง และให้ความมั่นคงทางการเงินควบคู่ไปกับการห้ามโฆษณาเพื่อให้ปลอดจากการถูกแทรกแซงจากกลุ่มทุน แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องมีโครงสร้างการกำกับดูแลและระบบบรรษัทภิบาลที่ดี
2. ผลิตรายการคุณภาพสูงที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ เช่น รายการข่าวและรายการเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งให้ข้อเท็จจริงอย่างครบถ้วนรอบด้าน รายการการศึกษาสำหรับเด็กและเยาวชน และรายการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. ผลิตและเผยแพร่รายการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมีข้อกำหนดด้านมาตรฐานของรายการ (programming standard) และข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ (code of conduct)
4. มีกลไกให้สังคมมีส่วนร่วม เช่น การสนับสนุนผู้ผลิตรายการอิสระทั้งผู้ประกอบการรายย่อยและชุมชนให้สามารถใช้โทรทัศน์ในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเรียนรู้ร่วมกัน และมีกลไกสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดจนมีกลไกที่ประชาชนสามารถให้คำแนะนำและข้อคิดเห็น ร้องเรียน และตรวจสอบการดำเนินงานของทีวีสาธารณะได้โดยง่าย

ในด้านประโยชน์ของสถานีโทรทัศน์สาธารณะนั้นประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการชมรายการที่มีคุณค่า ดังนี้

1. รายการข่าวและรายการสถานการณ์ปัจจุบันที่มีความเที่ยงตรง เป็นกลาง และครบถ้วนรอบด้าน ไม่ถูกแทรกแซงจากฝ่ายรัฐบาลและกลุ่มทุน สามารถทำข่าวเชิงลึก และเปิดเผยเรื่องที่ประชาชนควรรู้แต่ไม่มีโอกาสรับรู้มาก่อนได้
2. รายการการศึกษาและบันเทิงสำหรับเด็กและเยาวชนที่เอื้อต่อการเรียนรู้พัฒนาสติปัญญา ไม่มีพิษภัยจากความรุนแรง ภาษาหยาบคาย การดูถูกผู้อื่น ตลอดจนเนื้อหาทางเพศที่ไม่เหมาะสม
3. รายการสารคดีทางด้านวิทยาศาสตร์สังคมและวัฒนธรรมที่มีคุณภาพสูง นำติดตาม และให้ความรู้ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
4. รายการบันเทิงที่สนุก เพลิดเพลินให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์และยกระดับรสนิยมของคนในสังคม

เมื่อกล่าวถึงรายได้ของสถานีโทรทัศน์สาธารณะซึ่งสถานีโทรทัศน์สาธารณะต้องเป็นอิสระจากธุรกิจจึงไม่สามารถหารายได้เชิงพาณิชย์จากการโฆษณา รายได้ของโทรทัศน์สาธารณะจะมีที่มาจากแหล่งต่อไปนี้

1. เงินที่รัฐบาลจ่ายให้เป็นทุนประเดิม
2. เงินบำรุงสถานีโทรทัศน์สาธารณะที่จัดเก็บจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย
3. ค่าบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. เงินหรือทรัพย์สินที่ได้รับบริจาค
5. เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับจากผู้สนับสนุน รายได้จากการแสวงหาประโยชน์จากทรัพย์สินทางปัญญา ดอกผลที่เกิดจากเงินหรือทรัพย์สินของสถานีโทรทัศน์สาธารณะ

สำหรับการตรวจสอบและการประเมินผลการดำเนินงานต้องจัดทำบัญชีตามหลักการบัญชีสากลและตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด และต้องจัดให้มีการตรวจสอบภายในที่โปร่งใส และให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้สอบบัญชีที่ได้รับอนุญาตที่คณะกรรมการนโยบายแต่งตั้งด้วยความเห็นชอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้สอบบัญชีและประเมินผลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ และให้รายงานผลการสอบบัญชีต่อคณะกรรมการนโยบาย และคณะรัฐมนตรี สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะต้องเชื่อมโยงกับประชาชนโดยมี “สภาผู้ชมและผู้ฟังรายการ” เพื่อเป็นตัวกลางในการรับความคิดเห็นและขอแนะนำในการผลิตรายการจากประชาชน คณะกรรมการนโยบาย ยังต้องจัดให้มีการ

ประเมินผลการดำเนินงานประจำปีของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะโดยบุคคลภายนอก โดยอย่างน้อยต้องมีการวัดจำนวนผู้รับชมหรือรับฟังรายการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับชมหรือรับฟังรายการ และเงินสนับสนุนหรือเงินบริจาคที่สถานีโทรทัศน์สาธารณะได้รับ การประเมินผลการดำเนินงานนี้ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณะอย่างกว้างขวาง ประเด็นที่มีความสำคัญมากอีกประการหนึ่งคือ คณะกรรมการนโยบาย ต้องจัดให้มีคณะกรรมการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในกรณีที่มีการผลิตรายการที่ขัดต่อข้อบังคับด้านจริยธรรมของวิชาชีพ

ในประเทศไทยได้มีมีจัดประเภทของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะตามการจัดแบ่งประเภทของใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะในประเทศไทยสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้ (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2556 ; อิศริยะไพรัช, 2556)

1. ใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะประเภทที่หนึ่ง ออกให้สำหรับกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการส่งเสริมความรู้ การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม การเกษตร และการส่งเสริมอาชีพอื่นๆ สุขภาพ อนามัย กีฬา หรือการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน

2. ใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะประเภทที่สอง ออกให้สำหรับกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อความมั่นคงของรัฐหรือความปลอดภัยสาธารณะ

3. ใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะประเภทที่สาม ออกให้สำหรับกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชนและรัฐสภากับประชาชน การกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนในการเผยแพร่และให้การศึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข บริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์สาธารณะแก่คนพิการ คนด้อยโอกาส หรือกลุ่มความสนใจที่มีกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือบริการข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์สาธารณะอื่น

3.2 การบริหารงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

สถานีโทรทัศน์เป็นองค์กรสื่อที่มีความซับซ้อน ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ เนื่องจากมีปัจจัยที่มีผลกระทบทั้งภายในและภายนอก ทำให้การศึกษารับรู้การบริหารงานองค์กรโทรทัศน์จึงต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานเพื่อให้การดำเนินงานและการบริหารงานภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารงานโทรทัศน หมายถึง การกำหนดแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร สถาบันสื่อโทรทัศน ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรด้านบุคคล การเงิน อุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานี หรือองค์กรโทรทัศน โยผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการวางแผน จัดโครงสร้างองค์กร คัดเลือกบุคคล ควบคุม และประเมินผล เพื่อให้เกิดผลที่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด (กิตติมา สุรสนธิ, 2552 ; อุบลรัตน์ สิริยวศักดิ์ และเมธา เสรีชนาวงศ์, 2550)

ในการดำเนินงานสถานีโทรทัศนเพื่อสาธารณะจะมีโครงสร้างและระดับการบริหารงานที่คล้ายคลึงกันกับการดำเนินงานในสถานีโทรทัศนทั่วไป แต่อาจจะมีพันธกิจและจุดมุ่งหมายของการบริหารงานที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารหรือสื่ออื่นๆ ขององค์กรหรือสถานี ในที่นี้จะนำเสนอโครงสร้างการบริหารงานองค์กรสื่อโทรทัศนในประเทศไทยที่มีในปัจจุบันซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงาน แบ่งออกเป็น 5 ประเภท (กิตติมา สุรสนธิ, 2552, น. 10-24) ดังนี้

1. โครงสร้างของสถานีโทรทัศนที่บริหารงานแบบราชการหรือรัฐเป็นเจ้าของ ซึ่งมีภารกิจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีโดยองค์กรที่มีรูปแบบดังกล่าว เช่น สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย

2. โครงสร้างของสถานีโทรทัศนที่บริหารงานแบบรัฐวิสาหกิจ คือ เป็นสถานีโทรทัศนของรัฐ ที่รัฐเป็นผู้เข้าถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 โดยกระทรวงการคลัง ถึงแม้จะมีการบริหารงานแบบพิเศษ คือ เข้าซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้วก็ตาม แต่ยังคงทำหน้าที่เป็นเครื่องมือของรัฐในการประชาสัมพันธ์กิจการต่างๆ ของรัฐแต่จะอยู่ในรูปแบบการบริหารเชิงธุรกิจมากขึ้น

3. โครงสร้างของสถานีโทรทัศนที่บริหารงานแบบกึ่งเอกชน ซึ่งเป็นสถานีโทรทัศนเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากภาครัฐ อย่างไรก็ตามในการบริหารโครงสร้างสถานีโทรทัศนนั้นอาจมีสองส่วนที่ซ้อนกันอยู่ คือการบริหารสถานีโทรทัศนซึ่งจะมีฝ่ายต่างๆ แต่ในอีกส่วนหนึ่งนี้อาจซ้อนอยู่ก็คือ บริษัทผู้ผลิตรายการต่างๆ ให้กับทางสถานี

4. โครงสร้างของสถานีโทรทัศนที่บริหารงานแบบเอกชน หมายถึง สถานีโทรทัศนเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากตัวแทนภาครัฐเพื่อไปบริหารจัดการคลื่นความถี่ โดยต้องจ่ายค่าสัมปทานตามเงื่อนไขและสัญญาที่มีต่อหน่วยงานรัฐตามอายุสัมปทาน มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการองค์กรมากกว่าสถานีโทรทัศนในรูปแบบอื่นๆ

5. โครงสร้างของสถานีโทรทัศน์ที่บริหารงานแบบสาธารณะ หมายถึง สถานีโทรทัศน์ที่มีวัตถุประสงค์มากกว่าการให้ความบันเทิงแก่ผู้ชมและผู้ฟัง และมีได้มุ่งแสวงหากำไรสูงสุดให้แก่ผู้ผลิตเช่นเดียวกับสื่อเชิงพาณิชย์

โดยสรุปแล้วการจัดโครงสร้างองค์กรในแต่ละสถานีโทรทัศน์นั้นจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละสถานีโดยดูจากความเหมาะสมในการจัดองค์กรเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

การจัดองค์กรของสถานีโทรทัศน์โดยทั่วไปรวมถึงในกลุ่มสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะจะมีการแบ่งกลุ่มงานหรือฝ่ายงานออกเป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ ฝ่ายการเงิน/สำนักงาน ฝ่ายรายการและฝ่ายข่าว ฝ่ายผลิตและเทคนิค และฝ่ายโฆษณาและการตลาด โดยทุกฝ่ายอยู่ภายใต้การควบคุมของฝ่ายบริหารซึ่งมีหน้าที่บริหารสถานีให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่ตั้งไว้ และตามระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรายละเอียดหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ มีดังนี้

1. ฝ่ายการเงิน/สำนักงาน ฝ่ายการเงินและสำนักงานทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการเงิน และบัญชีรายรับรายจ่ายขององค์กรฝ่ายสำนักงานทำงานด้านเอกสาร ข้อมูล และการประสานงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถานีและการทำงานของฝ่ายอื่นๆ

2. ฝ่ายรายการและฝ่ายข่าว ทำหน้าที่ในด้านการผลิตรายการประเภทต่างๆ ทั้งสาระและบันเทิงให้กับสถานี โดยฝ่ายรายการผลิตรายการด้านบันเทิง เช่น ละคร เพลงและดนตรี เกม และทอล์กโชว์ และรายการปกิณกะบันเทิง ส่วนฝ่ายข่าวผลิตรายการด้านข่าว วิเคราะห์ข่าว สนทนา อภิปรายและสารคดี โดยในแต่ละฝ่ายมีเจ้าหน้าที่ในด้านการจัดทำเนื้อหารายการและข่าว เตรียมการเกี่ยวกับการผลิตในด้านภาพ เสียง และแสง ภาพประกอบและการแสดงต่างๆ

3. ฝ่ายผลิตและเทคนิค ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการผลิตและหลังการผลิต และด้านเทคนิคการออกอากาศ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ช่างประจำห้องส่งในตำแหน่งต่างๆ เจ้าหน้าที่ประจำรถถ่ายทอด ส่วนเจ้าหน้าที่เทคนิคทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเครื่องส่งและการถ่ายทอดสัญญาณออกอากาศมีประสิทธิภาพและมีความราบรื่น

4. ฝ่ายโฆษณาและการตลาด ฝ่ายโฆษณาและการตลาดทำหน้าที่ในด้านการหารายได้จากโฆษณา และวางแผนการตลาดให้กับสถานี เพื่อให้มีรายได้เพียงพอแก่การผลิตรายการประเภทต่างๆ และสำหรับการบริหารองค์กรทั้งหมด

นอกจากการบริหารงานภายในสถานีโทรทัศน์แล้วในการดำเนินงานภายในสถานีโทรทัศน์นั้นต้องมีการจัดการงานด้านต่างๆ ภายในสถานีโทรทัศน์เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการจัดการที่ดีจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการ จากความหมายดังกล่าว พบว่า การจัดการมุ่งให้ความสำคัญต่อ คน ในองค์กร อย่างไรก็ตามการจัดการมิใช่อาศัยเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยทรัพยากร เครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ ด้วย ดังนั้น ในปัจจุบันความหมายของการจัดการจึงถูกขยายความออกไป โดยการจัดการหมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยกระบวนการวางแผน กระบวนการจัดองค์กร การชักนำ และกระบวนการควบคุม เพื่อประสาน ทรัพยากรการบริหารงานที่สำคัญ คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) วิธีการ (method) ตลาด (market) ข้อมูลข่าวสาร (information) และ เวลา (time) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2554 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542 ; Drucker, 1979)

สำหรับลักษณะที่สำคัญของการจัดการแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะได้แก่ (เสนห์ จุ้ยโต และสมสรวง พฤติกุล, 2554, น. 5)

1. การจัดการเป็นเรื่องของการผสมผสานหรือบูรณาการทรัพยากรการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) วิธีการ (method) ตลาด (market) ข้อมูลข่าวสาร (information) และ เวลา (time)

2. การจัดการเป็นเรื่องของกระบวนการ ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การนำ (leading) และการควบคุม (controlling) ซึ่งกระบวนการจัดการทั้ง 4 ประการ อาจเรียกว่า POLC Model ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน

3. การจัดการเป็นเรื่องของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เป้าหมายของการจัดการคือการไปสู่ประสิทธิผล (effectiveness) ซึ่งหมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การประหยัดค่าใช้จ่าย (cost) มีคุณภาพ (quality) มีความเร็ว (speed) มีความพึงพอใจในการบริการ (satisfaction) และมีนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ (innovation)

กระบวนการจัดการในสถานีวิเทศน์ทั่วไปและในสถานีวิเทศน์เพื่อสาธารณะ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินงานของสถานีวิเทศน์ ดังนี้ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2554 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542)

1. การวางแผน (planning) เป็นการคิดและกำหนดสิ่งที่จะทำในอนาคต ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญมากของผู้จัดการ ผู้จัดการมีวิสัยทัศน์ทางการจัดการจะต้องคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่มีการแข่งขันในภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ผู้จัดการที่มีความสามารถจะต้องกำหนดสิ่งที่จะทำในอนาคตไว้ก่อนได้อย่างถูกต้อง

2. การจัดองค์กร (organizing) คือการตัดสินใจว่าจะจัดหน่วยงานขององค์กรอย่างไร การกำหนดแผนหรือหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์กรว่าจะมีแผนกอะไรบ้าง จำนวนกี่แผนก เพื่อให้เห็นโครงสร้างขององค์กร การจัดสายงานตำแหน่งต่าง ๆ ใ่ว่างชัดเจน การจัดองค์กรที่ดีจะต้องเป็นองค์กรที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ซ้ำซ้อน หรือทำให้เกิดการเกี่ยงงานกันทำ เป็นต้น

3. การชักนำ (Leading) กระบวนการการจูงใจ ชักนำ เหนี่ยวนำ ให้ผู้ร่วมงานมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คุณสมบัติของภาวะผู้นำ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร สรุปลสิ่งที่จะต้องทำ กำหนดทิศทางกระตุ้นให้เกิดการทำงาน

4. การควบคุม (controlling) คือ กระบวนการควบคุมการดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งคนที่เป็นผู้จัดการจะต้องทำหน้าที่ในการติดตามกิจกรรมที่ดำเนินไป เปรียบเทียบผลงานว่าตรงกับมาตรฐานหรือไม่ หรือติดตามว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่และดำเนินการในสิ่งที่จำเป็น

นอกจากกระบวนการจัดการแล้วสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การจัดการประสบผลสำเร็จคือทักษะการจัดการ ซึ่งทักษะการจัดการพื้นฐานของผู้บริหารในการก้าวสู่ความสำเร็จมีดังนี้ (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2554, น. 9-10 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542, น. 21-22)

1. ทักษะด้านความคิด หมายถึง ทักษะในการคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดแก้ปัญหา การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้มีความรอบรู้และความชำนาญ คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดในอนาคตได้ การสร้างภาพอนาคต มีจินตนาการ วิสัยทัศน์ การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ พยายามที่จะคิดใหม่ให้แตกต่างไปจากเดิม

2. ทักษะด้านคน หมายถึง ทักษะการสร้างสัมพันธภาพหรือมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการสื่อสาร การสอนงาน การนำ การแก้ไขความขัดแย้ง รวมถึงการจูงใจ และสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศให้กลุ่มบุคคลต่างๆ ทำงานอย่างมีความสุข นอกจากนี้มีทักษะในการเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ มีจิตวิทยาการจัดการ วิเคราะห์ตนเอง วิเคราะห์ผู้อื่น และยอมรับความแตกต่างของบุคคล

3. ทักษะด้านเทคนิค หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติงานโดยสามารถใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ เทคนิคหรือกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานเฉพาะ เช่น หัวหน้างานบัญชีต้องมีความรู้ด้านบัญชี และชำนาญในการทำบัญชี เป็นต้น

ในการบริหารงานสถานีวิจัยเพื่อสาธิตนั้นต้องอาศัยหลักในการบริหารและการจัดการเพื่อให้สามารถบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

3.3 สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ในปัจจุบันประเทศไทยมีสถานีโทรทัศน์ที่ให้บริการในลักษณะโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งหมด 4 สถานี สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาสถานีโทรทัศน์ที่ให้บริการแบบสาธารณะจำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในฐานะสถานีโทรทัศน์แห่งชาติ และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในฐานะสื่อสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในด้านประวัติศาสตร์ โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี บุคลากร และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 2557)

1. ประวัติองค์กร

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท. ; The National Broadcasting Services of Thailand ; NBT.) หรือชื่อเดิมคือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ของรัฐบาล มีสถานะเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติของประเทศไทย สังกัดกรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีนายกรัฐมนตรี และปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้กำกับดูแล โดยมีการเปลี่ยนชื่อ พร้อมปรับปรุงระบบการบริหารงาน และรูปแบบของสถานีฯ เพื่อให้สมเจตนารมณ์ของการก่อตั้งสถานีฯ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2551 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในฐานะที่เป็นสถานีโทรทัศน์แห่งชาติ ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ และนำเสนอรายการที่เป็นสาระความรู้ โดยเฉพาะด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี มาโดยตลอด ซึ่งรูปแบบการดำเนินงานนั้น สทท. ในส่วนกลางที่กรุงเทพมหานคร จะดำเนินการถ่ายทอดรายการเป็นส่วนใหญ่ และบางช่วงเวลาจะให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในส่วนภูมิภาค ดำเนินการถ่ายทอดรายการของตนเฉพาะท้องถิ่นไป

คณะรัฐมนตรีมีมติให้กรมประชาสัมพันธ์ จัดทำโครงการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2528 เพื่อทำหน้าที่เป็นสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษา เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการสู่ประชาชน และเพื่อประโยชน์สาธารณะ รวมไปถึงการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน ตลอดจนเป็นสถานีโทรทัศน์แม่ข่ายให้แก่สถานีโทรทัศน์ส่วนภูมิภาคในเครือข่ายกรมประชาสัมพันธ์ทั่วประเทศ โดยจัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราวที่อาคารศูนย์ระบบโทรทัศน์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ และเริ่มต้นทดลองออกอากาศเป็นครั้งแรก

แรกในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2528 และในวันจันทร์ที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิด อาคารที่ทำการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยอย่างเป็นทางการ จากนั้นเป็นต้นมาจึงกำหนดให้วันที่ 11 กรกฎาคมของทุกปี เป็นวันคล้ายวันสถาปนาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2551 ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (National Broadcasting Services of Thailand; NBT) เริ่มออกอากาศรายการรูปแบบใหม่ เพื่อให้สมเจตนาธรรมเนียมในการก่อตั้งสถานี และเพื่อประโยชน์สาธารณะ ทั้งนี้ เอ็นบีทีจะนำเสนอข่าวที่ผลิตโดยกองบรรณาธิการข่าวของสถานีเอง ซึ่งแยกออกมาจากสำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์ปัจจุบัน คือ สำนักข่าวแห่งชาติ และได้มีนโยบายปฏิรูปสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ให้มีความทันสมัยผสมผสานกับความเป็นไทย สำหรับภารกิจและหน้าที่สำคัญตามกฎหมายนั้น ได้กำหนดให้สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินงานประชาสัมพันธ์โดยใช้วิทยุโทรทัศน์ เพื่อพัฒนาประเทศ และเผยแพร่นโยบายของรัฐ ข่าวสาร และการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน
2. สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา และการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมทางวิทยุโทรทัศน์ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อประโยชน์แก่ความมั่นคง และเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
3. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2. โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างองค์กรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 2560)

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นองค์กรภายใต้การกำกับดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรีและกรมประชาสัมพันธ์ มีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์ และรองอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์กำกับดูแลการบริหารงาน มีผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นหัวหน้าส่วนราชการ มีโครงสร้างภายในประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป หน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการบริหารงานและการจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป งานบุคคลและสวัสดิการ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุอาคารสถานที่ และยานพาหนะ

2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ หน้าที่และความรับผิดชอบ ในการจัดระบบการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร พร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสื่อสารและสร้างเสริมความเข้าใจภายในองค์กร จัดระบบฐานข้อมูลองค์กร เพื่อการประชาสัมพันธ์ภายนอก โดยร่วมกับงานลูกค้าสัมพันธ์ในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการ รวมถึงจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กร และขยายฐานข้อมูลไปสู่ระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงเข้าสู่

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก และพัฒนาความสามารถให้เป็นศูนย์ประสานงานการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

3. ฝ่ายแผนงานและประสานงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ ในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ในการวางแผนปฏิบัติงานการใช้สื่อวิทยุโทรทัศน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแบ่งออกเป็น 2 งาน ดังนี้ งานแผนงานและประสานเครือข่าย และงานข้อมูล

4. ส่วนจัดและควบคุมรายการ หน้าที่และความรับผิดชอบ จัดทำรายการ โดยประสานงานกับส่วนผลิตรายการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนที่อยู่ภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำรายการที่จะแพร่ภาพออกอากาศมาตรวจสอบ ศึกษา วิเคราะห์ความเหมาะสมในเนื้อหาให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐก่อนการแพร่ภาพออกอากาศว่ามีผลกระทบต่อสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ และสังคมมากน้อยเพียงใด และกำกับดูแลการแพร่ภาพออกอากาศให้เป็นไปตามผังรายการประจำวัน รวมทั้งให้บริการสื่อแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายจัดรายการ ฝ่ายปฏิบัติการและข้อมูลการออกอากาศ และฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์รายการ

5. ส่วนผลิตรายการ หน้าที่และความรับผิดชอบ ผลิตรายการต่าง ๆ ตามนโยบายและแผนงานของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย โดยรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ทั่วไป บันเทิง กีฬา เทคโนโลยี และอื่นๆ เพื่อจัดทำแผนโครงการ และแผนผลิตรายการโทรทัศน์ทุกประเภท แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มงาน และ 1 ฝ่าย ได้แก่ กลุ่มงานผลิตรายการ กลุ่มงานออกแบบและสร้างสรรค์ และฝ่ายศิลปกรรม

6. ส่วนสื่อข่าวและรายงานข่าว หน้าที่และความรับผิดชอบ ผลิตรายการข่าว สารคดีข่าว และวิเคราะห์ข่าว ทั้งในและต่างประเทศ สำหรับออกอากาศทางสื่อโทรทัศน์ ติดตามข่าวที่น่าสนใจจากแหล่งข่าวทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการสัมภาษณ์หรือประมวลข่าวจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รายงานข่าวมายังกองบรรณาธิการเพื่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร พิจารณาคัดเลือก เรียบเรียง และผลิตข่าว

7. ส่วนเทคโนโลยี หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมการทำงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์ อุปกรณ์ส่วนควบ เครื่องส่งและห้องส่งโดยการควบคุมสัญญาณภาพและเสียง ให้เป็นไปตามมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและรายการต่างๆ ตามแผนผังรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ควบคุม ตรวจสอบ คัดค้น และพัฒนาเทคโนโลยีการเชื่อมโยงสัญญาณไปยังสถานีเครือข่ายและสถานีวิทยุโทรทัศน์ในภูมิภาคและเอเชียแปซิฟิก ควบคุมการปฏิบัติงานการใช้อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์สำหรับการผลิตรายการทั้งในและ

นอกสถานที่ จัดทำแผนการหาและพัฒนาอุปกรณ์การผลิตโสตทัศนอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการเผยแพร่ออกอากาศทั้งภายในและห้องเครื่องส่งทดแทน ตลอดจนซ่อมบำรุงรักษาให้พร้อมที่จะใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพทุกโอกาสและทุกเวลา

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลในการดำเนินงานกิจการของสถานีตามปีงบประมาณ

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีส่วนผลิตรายการที่มีหน้าที่และรับผิดชอบในการสร้างสรรค์และผลิตรายการโทรทัศน์ประเภทต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสื่อข้อมูลข่าวสารความรู้ และให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรายการข่าว สารคดี รายการสนทนา รายการกีฬา รายการศิลปวัฒนธรรม ปัจจุบันได้ผลิตรายการประเภทต่างๆ ออกสู่สายตาประชาชนหลายประเภทด้วยกัน ประกอบด้วย รายการที่ผลิตเอง รายการที่ผลิตและได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น รายการเฉพาะกิจ ซึ่งวัตถุประสงค์ในการนำเสนอรายการมีดังนี้

1. เสนอรายการที่จะช่วยแก้ปัญหาปากท้องของประชาชนอันเนื่องมาจากพิษเศรษฐกิจ ตลอดจนรายการที่ส่งเสริมการเกษตรแบบยั่งยืนตามแนวพระราชดำริ

2. เสนอรายการที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีความสนใจในกีฬาทุกชนิด เช่น รายการเส้นทางกีฬา การถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬาทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

3. พัฒนาการนำเสนอข่าวทั้งด้านรูปแบบ เนื้อหา และวิธีการเสนอให้สอดคล้องกับความต้องการในเรื่องข้อมูลข่าวสาร และภาวะการแข่งขันในการเสนอรายการข่าวในปัจจุบันให้รวดเร็ว กระชับ ฉับไว โดยมีการระดมศักยภาพทั้งสำนักข่าวส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง 8 เขต

4. ส่งเสริมให้มีรายการเด็กและเยาวชนเพิ่มขึ้น โดยการให้ความช่วยเหลือในด้านการผลิตรายการ สำหรับหน่วยงานที่มีอุดมการณ์ในการพัฒนาเด็กและเยาวชนแต่ขาดแคลนผู้สนับสนุนรายการ โดยลดค่าเช่าเวลา หรือการดำเนินการในรูปแบบของการร่วมผลิตรายการกับ สทท.

5. เสนอสารคดีที่ให้ความรู้ ซึ่งผลิตทั้งในประเทศและต่างประเทศ

รายการที่ออกอากาศของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยที่น่าสนใจ เช่น รายการข่าวประจำวัน รอบภูมิภาค หรือรายการสาระความรู้ที่น่าสนใจ เช่น รายการทูบีนัมเบอร์วัน สูงวัยใจเกินร้อย สะพานเชื่อมไทย เป็นต้น และรายการถ่ายทอดสดงานพิธีหรือพระราชพิธีสำคัญของประเทศ รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องในระดับชาติหรือนานาชาติ เช่น การถ่ายทอดสดการแข่งขันกีฬา เอเชียนเกมส์ โอลิมปิกเกมส์ เป็นต้น

4. บุคลากรในองค์กร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยสามารถจำแนกตามโครงสร้างองค์กรแยกเป็นฝ่ายและส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายแผนและประสานงาน ส่วนจัดและควบคุมรายการ ส่วนผลิตรายการ ส่วนสื่อข่าวและรายการข่าว และส่วนเทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.2 จำนวนบุคลากรของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย

สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย	
สำนัก/ส่วนงาน	จำนวน (คน)
1. ฝ่ายบริหารทั่วไป	30
2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์	4
3. ฝ่ายแผนและประสานงาน	4
4. ส่วนจัดและควบคุมรายการ	42
5. ส่วนผลิตรายการ	82
6. ส่วนสื่อข่าวและรายการข่าว	137
7. ส่วนเทคโนโลยี	158
รวม	457

5. การจัดการสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศในองค์กรของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยได้รับนโยบายการจัดการสารสนเทศในองค์กรได้รับนโยบายหลักจากหน่วยงานต้นสังกัดคือกรมประชาสัมพันธ์ และนำนโยบายมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ โดยมีสำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์เป็นผู้กำหนดทิศทางด้านสารสนเทศที่ทางสถานีต้องดำเนินการเอาไว้ โดยยังไม่มีนโยบายด้านสารสนเทศที่จัดทำเองภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ในด้านมาตรฐานหรือข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศก็ยังไม่มีการจัดทำเป็นคู่มือหรือมาตรฐานกลาง มีการจัดทำเฉพาะในส่วนงานเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ เท่านั้น

สำหรับหน่วยงานการจัดการสารสนเทศภายในสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยจะมีห้องสมุดข่าว (News Archives) ทำหน้าที่ในการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการผลิตรายการข่าวต่างๆ ภายในสถานี และมีหน่วยในการจัดเก็บเทปสำหรับการออกอากาศเพื่อจัดเก็บและให้บริการเทปรายการที่ได้ทำการออกอากาศไปแล้ว นอกจากนี้ยังมีฝ่ายประชาสัมพันธ์

และลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลขององค์กรเพื่อให้บริการงานด้านประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและหน่วยงานภายนอก ด้านห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุนั้นจะดำเนินการโดยกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด โดยห้องสมุดกรมประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ในการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุทำหน้าที่อนุรักษ์และพัฒนาการจัดเก็บสื่อโสตทัศนด้านวิทยุ โทรทัศน์ และการประชาสัมพันธ์ โดย คัดเลือก ประเมิน คุณค่า จัดเก็บ จัดเรียง สงวนรักษาสื่อโสตทัศน ให้บริการบรรยาย นำชม พิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ให้คำแนะนำการจัดเก็บสื่อโสตทัศนและวัตถุพิพิธภัณฑ์

3.3.2 สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในด้านประวัติศาสตร์ โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี บุคลากร และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2557)

1. ประวัติองค์กร

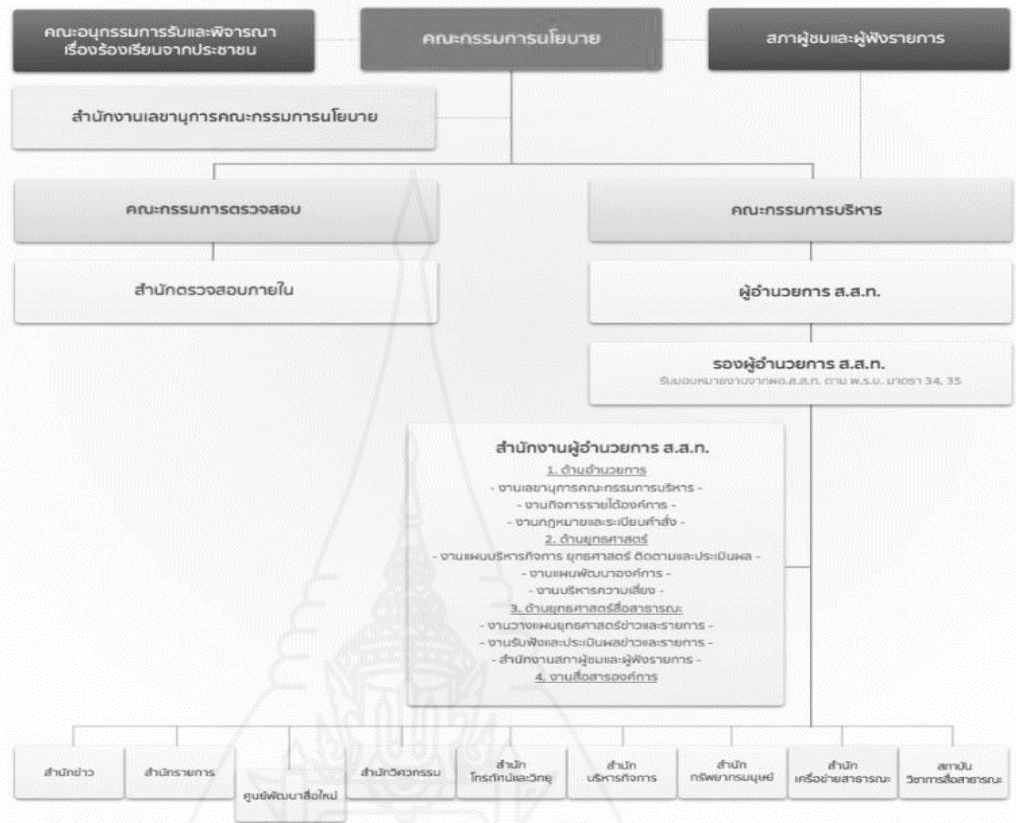
สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (Thai PBS) เป็นสถานีโทรทัศน์สาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย และแห่งแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดำเนินการโดยองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ออกอากาศแทนสถานีโทรทัศน์ทีไอทีวี โดยออกอากาศเป็นครั้งแรก ในวันอังคารที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2551 โดยออกอากาศนโยบายของสถานีวิทยุโทรทัศน์สาธารณะ และสารคดีเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ อย่างต่อเนื่องในนาม สถานีโทรทัศน์ทีพีบีเอส โดยส่งสัญญาณออกอากาศจากอาคารที่ทำการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ กรุงเทพมหานคร จากนั้นคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2551 แต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายชั่วคราวขององค์การแพร่ภาพและกระจายเสียงสาธารณะแห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน เพื่อปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการนโยบายชั่วคราวจนกว่าจะมีคณะกรรมการนโยบายที่มาจากการสรรหาตามกฎหมาย

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยจึงเริ่มดำเนินการสถานีโทรทัศน์ทีพีบีเอสอย่างเต็มตัว โดยในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 ได้เปิดสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ขึ้นอย่างเป็นทางการ ในเดือนเมษายนได้เปลี่ยนชื่อสถานีเป็น ทีวีไทยทีวีสาธารณะ ส่วนชื่อไทยพีบีเอส ใช้เป็นชื่อขององค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตั้งแต่วันเสาร์ที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2554 จนถึงปัจจุบัน องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยได้

เปลี่ยนชื่อ ทีวีไทย กลับไปเป็นไทยพีบีเอสอีกครั้ง และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Thai PBS ในปี พ.ศ. 2554 องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยได้ย้ายที่ทำการ ไปยังที่ทำการถาวร ถนนวิภาวดีรังสิต ซึ่งทำให้ไทยพีบีเอสเริ่มระบบการออกอากาศใหม่ ด้วยระบบโทรทัศน์ความละเอียดสูงเป็นแห่งแรกของฟรีทีวีของประเทศไทย สำหรับหน้าที่ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสตามที่กฎหมายกำหนดมีดังนี้

1. ส่งเสริมการรับรู้และการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมของประชาชน ในการสร้างสังคมประชาธิปไตยที่เป็นธรรม มีความกล้าหาญในการรายงานข่าวสารและเสนอประเด็นโต้เถียง โดยยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ
2. เป็นเครื่องมือแห่งการเรียนรู้ เสริมสร้างสติปัญญาและสุขภาวะแก่ประชาชนทุกหมู่เหล่า ทุกระดับอายุ ให้เป็นพลเมืองคุณภาพ
3. สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้เกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับสุนทรียภาพให้กับสังคม
4. ส่งเสริมเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม เสริมสร้างความสมานฉันท์ในสังคม
5. สะท้อนความหลากหลายของสังคม เป็นพื้นที่ให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเฉพาะต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งในระดับชุมชนและระดับชาติ
6. เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ชุมชน ประชาชน และประชาคมโลก

2. โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2557
(องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ แห่งประเทศไทย, 2560)

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นหน่วยงานในกำกับดูแลขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรอิสระ ภายใต้ พระราชบัญญัติองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย โดยมีคณะกรรมการนโยบายที่ผ่านการสรรหาโดยกระบวนการที่เป็นอิสระและโปร่งใส เป็นผู้กำหนดนโยบาย และควบคุมการดำเนินงานของผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารองค์กร มีผู้อำนวยการองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยเป็นผู้บริหารสูงสุดในการบริหารงาน สำหรับโครงสร้างภายในประกอบด้วยหน่วยงานที่จำแนกเป็น 5 ส่วนงาน ดังนี้

หน่วยงานกลุ่มที่ 1 กรรมการนโยบายทำหน้าที่ ออกนโยบาย โดยยึดถือเรื่องการมีส่วนร่วม กรรมการบริหารทำหน้าที่นำแนวนโยบายมาวางทิศทางการบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะทั้งภายในและภายนอกองค์กรควบคู่ไปกับการมีธรรมาภิบาล

หน่วยงานกลุ่มที่ 2 ทำหน้าที่ผลิตเนื้อหา ข่าวสารรายการต่างๆ ที่เสริมสร้างค่านิยมประชาธิปไตยที่รู้เท่าทันค่านิยมทางวัฒนธรรม ค่านิยมสังคมชุมชน ทั้งระดับท้องถิ่นระดับชาติและนานาชาติ ภายใต้กรอบจริยธรรมของสื่อสาธารณะ

หน่วยงานกลุ่มที่ 3 ทำหน้าที่สนับสนุนระบบออกอากาศ ทุกช่องทางการสื่อสาร เพื่อนำเนื้อหาจากกลุ่มที่ 2 มาสื่อสารไปยังผู้ชมทุกกลุ่มเป้าหมายของสังคม ปัจจุบันไทยพีบีเอสมีระบบการเผยแพร่ทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุออนไลน์ และ New Media ทุกประเภท รวมทั้งเป็นผู้นำในการวางโครงข่ายระบบออกอากาศโทรทัศน์ดิจิทัลของประเทศ

หน่วยงานกลุ่มที่ 4 ทำหน้าที่เสริมสร้างค่านิยมสังคมอุดมปัญญาและการเรียนรู้ สนับสนุนคนทำงานศิลปะที่หลากหลายรูปแบบ ให้สร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ให้แก่ผู้ชมผู้ฟังด้วยการอบรมผู้ผลิตอิสระ เครือข่ายภาคสังคม เครือข่ายนักวิชาการ ครู นักเรียน ประชาชนที่สนใจความรู้เรื่องสื่อสาธารณะ และการผลิตสื่อแบบสื่อสาธารณะ พร้อมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ชมผู้ฟัง และขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศในการร่วมผลิตรายการ การจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ

หน่วยงานกลุ่มที่ 5 เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรในด้านการบริหารองค์กร การวางยุทธศาสตร์องค์กร การเงิน กฎหมาย และการพัฒนาบุคลากรของไทยพีบีเอส สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีรายได้จากการสนับสนุนจากภาครัฐโดยมาจากเงินภาษีสรรพสามิตที่เก็บจากสุราและยาสูบ โดยมีรายได้สูงสุดปีงบประมาณละไม่เกิน 2,000 ล้านบาท

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

รายการที่ออกอากาศของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะมีการจัดกลุ่มรายการออกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่ กลุ่มรายการข่าว ข้อเท็จจริง และเหตุการณ์ปัจจุบันมีสัดส่วนร้อยละ 50 กลุ่มรายการสารประโยชน์ การศึกษามีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 และกลุ่มรายการสารบันเทิงมีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ซึ่งรายการที่ผลิตและออกอากาศมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ภาพรวมของรายการทั้งหมดสามารถตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด
2. ผลิตรายการทางด้านข่าวสาร สารประโยชน์ การศึกษา และสารบันเทิงที่มีสัดส่วนอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพสูง
3. กระบวนการผลิตและออกอากาศรายการคำนึงถึงจริยธรรมองค์กร จริยธรรมวิชาชีพ และแนวทางปฏิบัติที่องค์กรกำหนด
4. กลุ่มเป้าหมายหลักขององค์กร คือ คนส่วนใหญ่ของประเทศต้องสามารถรับสัญญาณได้ดี

5. กลุ่มรายการข่าวสาร เสนอข่าว ข้อเท็จจริง เหตุการณ์สำคัญด้วยจุดมุ่งหมายและรูปแบบการนำเสนอที่มีจริยธรรม คุณค่าน่าติดตาม

6. กลุ่มรายการสารประโยชน์ทางด้านการศึกษาและความรู้ในวิทยาการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความคิดสร้างสรรค์

7. กลุ่มรายการสาระบันเทิงนำเสนอความบันเทิงที่มีคุณภาพสร้างสรรค์ เพื่อสะท้อนความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ดำรง

8. การถ่ายทอดสดต้องดำเนินการโดยคณะผู้ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบต่อเหตุผลและความสำคัญจำเป็นที่คำนึงถึงคุณภาพความพร้อมและการนำเสนออย่างมีมาตรฐานด้วยจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

9. พัฒนาศักยภาพหน่วยผลิตรายการในส่วนภูมิภาค และช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

10. รายการที่นำเสนอทางสื่อทุกรูปแบบต้องไม่ขัดต่อข้อบังคับจริยธรรมที่องค์การประกาศและถือปฏิบัติ

รายการที่ออกอากาศของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสที่น่าสนใจ เช่น รายการข่าวค่ำ เปิดปม สถานีประชาชน หรือรายการสารคดีที่น่าสนใจ เช่น ท้องโลกกว้าง พื้นที่ชีวิต หรือรายการภาคพลเมืองที่เน้นให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น รายการทีวีชุมชน อยู่ดีมีแสง เป็นต้น

4. บุคลากร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสสามารถจำแนกตามโครงสร้างองค์กรได้ดังนี้

ตารางที่ 2.3 จำนวนบุคลากรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส	
สำนัก/ส่วนงาน	จำนวน (คน)
1. สำนักข่าว	415
2. สำนักโทรทัศน์และวิทยุ	244
3. สำนักวิศวกรรม	171
4. สำนักรายการ	111

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส	
สำนัก/ส่วนงาน	จำนวน (คน)
5.สำนักงานผู้อำนวยการ	
ส.ส.ท.	72
6.สำนักบริหารกิจการ	56
7.สำนักเครือข่ายสื่อ	
สาธารณะ	29
8.ศูนย์พัฒนาสื่อใหม่	22
9.สำนักทรัพยากรมนุษย์	22
10.สถาบันวิชาการสื่อ	
สาธารณะ	19
11.สำนักตรวจสอบภายใน	9
12.คณะกรรมการนโยบาย	4
รวม	1,174

5. การจัดการสารสนเทศ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีนโยบายด้านการจัดการสารสนเทศในหน่วยงาน ซึ่งใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านการดำเนินงานสารสนเทศขององค์กร มีการจัดทำแนวปฏิบัติด้านการจัดการสารสนเทศที่ใช้ภายในหน่วยงานสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานแต่ยังไม่มีการจัดทำเป็นคู่มือที่สามารถใช้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศขององค์กร ได้แก่ ห้องสมุดสื่อสาธารณะ พิพิธภัณฑ์สื่อสาธารณะ ศูนย์ข้อมูลข่าวและศูนย์ข้อมูลเทปรายการ ทำหน้าที่ในการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสื่อสาธารณะ ตลอดจนทำหน้าที่ในการจัดเก็บและให้บริการรายการข่าว และรายการประเภทอื่นที่ออกอากาศของสถานี

สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสออกอากาศในลักษณะบริการเพื่อสาธารณะไม่หวังผลกำไรตอบแทนและไม่มีโฆษณาเพื่อหารายได้ มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อประชาชนไทยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3.3.3 อิทธิพลของโทรทัศน์ในประเทศไทย

สำหรับอิทธิพลของการเผยแพร่สารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าสถานีโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อผู้รับสารอย่างแน่นอนไม่ว่าต่อความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารในด้านหรือเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2541, น. 171-177 ; อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และพงศ์ภัทร อนุมิตราชกิจ, 2554, น.69-84)

1. การบริโภคสินค้าหรือบริการของประชาชน โฆษณาที่เผยแพร่ทางสถานีโทรทัศน์มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการของประชาชน มีผลต่อการสร้างความต้องการจำเป็นในการบริโภคสินค้า เช่น โฆษณาเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริโภคให้ซื้อสินค้าประเภทต่างๆ

2. การเมือง เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมทางการเมืองของประชาชน สถานีโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อกิจกรรมทางการเมืองของทั้งฝ่ายรัฐบาล พรรคการเมือง และประชาชน เช่น การณรงค์ทางโทรทัศน์และวิทยุทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญและไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง

3. ประชามติ การทำหน้าที่เสนอข่าวสารและความคิดเห็นต่อประชาชน โดยการคัดเลือกข่าวสารของนักสื่อสารมวลชนทำให้เกิดประชามติของประชาชนได้ กล่าวคือ หากประเด็นปัญหาใดถูกนำเสนอเป็นข่าวสำคัญและได้รับการนำเสนออย่างต่อเนื่อง เรื่องนั้นจะกลายเป็นเรื่องสำคัญในความรู้สึกของประชาชน

4. อิทธิพลต่อเด็ก เด็กในยุคปัจจุบันใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่รับชมรายการโทรทัศน์ ดังนั้น รายการโทรทัศน์จึงมักมีอิทธิพลต่อเด็กค่อนข้างมาก สังเกตได้จากการเล่นของเด็กมักจะสมมติตัวเองเป็นตัวละครตามเรื่องราวที่ได้รับชมจากการ์ตูนหรือละครที่ได้ชม โทรทัศน์มีอิทธิพลต่อเด็กหลายลักษณะ เช่น รายการที่มีความก้าวร้าวรุนแรง ทำให้เด็กมีแนวโน้มพอใจการใช้อำนาจในการแก้ปัญหา ทำให้เด็กขาดความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ และทำให้แทรกแซงกิจวัตรประจำวันและความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว

5. สังคมกรรม หรือกระบวนการสังคมกรรม หรือการขัดเกลาทางสังคม (socialization) เป็นกระบวนการทางสังคมและจิตวิทยาที่ทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพตามแนวทางที่สังคมต้องการ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ในปัจจุบันสื่อเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการสังคมกรรม สถานีโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการเรียนรู้ทางสังคม เช่น มีอิทธิพลต่อการพัฒนาเอกลักษณ์ของบุคคล ภาพของบุคคลทั้งชายและหญิงที่ปรากฏในโทรทัศน์เป็นตัวอย่างลักษณะของการแสดงออกของผู้ชายและผู้หญิงแก่คนดู

6. การศึกษา รายการที่นำเสนอทางสถานีโทรทัศน์ที่เป็นรายการทางด้านการศึกษา สารคดี สารบันเทิง ทำให้ประชาชนเกิดความรู้เพิ่มมากขึ้น

7. ความก้าวร้าวรุนแรง ความรุนแรงทางโทรทัศน์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความรุนแรงหรือก้าวร้าวของผู้ชม คือ ทำให้เกิดการเลียนแบบพฤติกรรมที่ได้เห็นจากรายการโทรทัศน์ ทำให้เกิดทัศนคติที่ก้าวร้าวรุนแรง และก่อให้เกิดกระบวนการอ้างความถูกต้อง เนื่องจากได้รับชมภาพความรุนแรงบ่อยครั้งจนเกิดความคุ้นเคยจนกลายเป็นเรื่องปกติ

8. ความบันเทิง ความบันเทิงทำให้จิตใจสบาย ลดความเครียด โทรทัศน์มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการทำให้ผู้คนผ่อนคลายจากความตึงเครียดในชีวิตประจำวัน

9. รสนิยม สถานีโทรทัศน์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรสนิยมของประชาชน ต่องานศิลปะ ดนตรี ชีวิตความเป็นอยู่ การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นทั้งด้านบวกและด้านลบขึ้นกับเนื้อหาของรายการที่นำเสนอ

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องพบว่าสถานีโทรทัศน์เป็นช่องทางในเผยแพร่สารสนเทศและการรับสารสนเทศที่ประชาชนใช้มากที่สุด และเป็นช่องทางการรับสารสนเทศที่สะดวกสำหรับประชาชนทั่วไปซึ่งโทรทัศน์นั้นมีอิทธิพลสูงมากและได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่ได้รับสารสนเทศจากโทรทัศน์ค่อนข้างสูง จากสถิติการสำรวจช่องทางในการรับสารสนเทศของประชาชนทั่วไปพบว่า ปัจจุบันนี้มีช่องทางในการรับสารสนเทศหลากหลายมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามช่องทางที่มีการรับสารสนเทศมากที่สุดก็คือ โทรทัศน์ (Marketing Oops, 2013) เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ จันทิมา เขียวแก้ว และ กันยิกา ซอว์ (2556) พบว่า ในการรับชมโทรทัศน์มีการรับชมโทรทัศน์ผ่านช่องฟรีทีวีมากที่สุด พฤติกรรมการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ทั่วไปพบว่า ส่วนใหญ่ดูโทรทัศน์ต่อวันโดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมง รองลงมาคือดูโทรทัศน์ต่อวันโดยเฉลี่ย 2 ชั่วโมง และน้อยที่สุดคือ ดูโทรทัศน์ต่อวันโดยเฉลี่ย 1 ชั่วโมง

จากการศึกษาพบว่า รายการโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดก็คือรายการข่าว รองลงมาคือละคร รายการเกมโชว์ และรายการสารบันเทิง ตามลำดับ ซึ่งจากผลการวิจัยของ สยาม อินเทลลิเจนท์ (2553) ก็พบว่า รายการที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือรายการข่าว สะท้อนให้เห็นการติดตามและสนใจในการรับข่าวสารของคนรุ่นใหม่ จะเห็นว่ารายการข่าวในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อผู้รับชมที่วิพากษ์ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จุติวดี จิตประพันธ์ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับชมรายการข่าวเข้าทางโทรทัศน์พบว่า การรับชมจะมีปัจจัยด้านเนื้อหาหรือข่าวที่ชื่นชอบ และรับชมที่บ้านหรือที่พัก ส่วนเหตุผลที่เลือกรับชมรายการข่าวเข้าเนื่องจากชอบรูปแบบของรายการในแต่ละช่วง และมีความน่าเชื่อถือ สำหรับข่าวที่ชื่นชอบมากที่สุดคือ ข่าวอาชญากรรม อีกทั้งยังชอบรูปแบบการนำเสนอข่าวในลักษณะแบบเกาะติดสถานการณ์เสมอ

ตลอดจนชอบผู้ดำเนินรายการหรือผู้ประกาศข่าวที่เล่าข่าวแบบเป็นกันเอง ไม่นำไปสู่ความขัดแย้งในสังคม สำหรับในการรับชมรายการที่รองลงมาและเป็นรายการทีวีไทยที่มีอิทธิพลมายาวนานคือละครไทยซึ่งผลการสำรวจออกมาเป็นลำดับที่สองของประเภทรายการที่รับชม ซึ่งก็สอดคล้องกับช่วงเวลาที่มีคนรับชมมากที่สุดคือช่วงเวลา Prime Time หรือช่วงค่ำ (18.00-20.59น.) แสดงถึงพฤติกรรมในการรับชมรายการของคนไทยบางส่วนยังไม่ได้เปลี่ยนมากนัก

สารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านสื่อโทรทัศน์นั้นมีสำหรับทุกเพศทุกวัย การเผยแพร่สารสนเทศจึงต้องให้มีความเหมาะสมกับทุกคนด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ควรคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับสารสนเทศด้วย ในขณะเดียวกันผู้รับสารสนเทศหรือผู้ชมก็ต้องรับสารสนเทศด้วยความมีวิจารณญาณ เพื่อให้การรับสารสนเทศนั้นได้ประโยชน์มากที่สุด

3.4 สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศ

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศนั้นได้ทำการศึกษาสถานีโทรทัศน์สาธารณะที่มีการดำเนินงานเป็นต้นแบบการเป็นสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะจากทุกภูมิภาคทั่วโลกจำนวน 6 สถานีที่สำคัญ ได้แก่ สถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของอังกฤษ สถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของสหรัฐอเมริกา สถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของญี่ปุ่น สถานีโทรทัศน์ซีบีซี (CBC) ของแคนาดา สถานีโทรทัศน์เอบีซี (ABC) ของออสเตรเลีย และสถานีโทรทัศน์ยูเอเล่ (YLE) ของฟินแลนด์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 British Broadcasting Company Ltd.: BBC

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของสถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ในด้านประวัติศาสตร์ โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวิระยุทธ กาญจน์ชูฉัด, 2546 ; รัศมี เผ่าเหลืองทอง, บัญชา สุวรรณานนท์ และชิตวัน สมรูป, 2554 ; BBC, 2016)

1. ประวัติองค์กร

British Broadcasting Company Ltd. หรือที่เรารู้จักกันในนาม BBC เป็นองค์กรเผยแพร่สัญญาณภาพและเสียงแห่งชาติของสหราชอาณาจักร จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม ปี 1922 โดยกรมไปรษณีย์ ร่วมกับกลุ่มบริษัทโทรคมนาคมอีก 6 บริษัท ได้แก่ Marconi, Radio Communication Company, Metropolitan-Vickers, General Electric, Western Electric และ British Thomson-Houston โดยแรกเริ่มเป็นการแพร่ภาพสัญญาณเสียงเพียงอย่างเดียว ปัจจุบัน BBC เป็นองค์กรแพร่สัญญาณวิทยุโทรทัศน์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ให้บริการสาธารณะอย่างเป็นอิสระโดยไม่ต้องขึ้นกับหน่วยราชการใด เก็บค่าธรรมเนียมบริการรายปี (annual television license fee) จากผู้ชม

ในสหราชอาณาจักร โดยรัฐบาลและสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในแต่ละปี ค่าธรรมเนียมบริการนี้นับเป็นรายได้หลักของ BBC

ส่วน BBC World Service ให้บริการแพร่สัญญาณนอกสหราชอาณาจักร แม้จะใช้สถานที่และอุปกรณ์บางอย่างร่วมกับส่วนบริการในประเทศ โดยเฉพาะเรื่องการรายงานข่าวและเหตุการณ์ปัจจุบัน แต่ BBC World Service นั้นมีผู้อำนวยการใหญ่คนละคนกับ BBC ส่วนค่าดำเนินการใช้เงินอุดหนุนโดยตรงจากรัฐบาลโดยพิจารณาแตกต่างหากจากรายการค่าธรรมเนียมบริการในประเทศ งบประมาณของ BBC World Service ได้จากกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผลประโยชน์ของสหราชอาณาจักรในต่างแดน

ในฐานะเป็นบรรษัทมหาชน พระบรมราชานุญาตบัญญัติว่าทัศนคติของบีบีซี ต้องปลอดจากอิทธิพลทั้งจากภาคเอกชนและภาครัฐ ทั้งทางการเมืองและการค้า และสนองตอบต่อผู้ชมผู้ฟังเท่านั้น

พระบรมราชานุญาตฉบับปัจจุบันมีผลบังคับใช้เมื่อ 1 มกราคม 2007 ไปจนถึง 31 ธันวาคม 2016 โดยประกาศให้บีบีซี มีภารกิจ “ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้การศึกษา และให้ความบันเทิง” ดำเนินนโยบายสนองประโยชน์และส่งเสริมเป้าหมายต่างๆ เพื่อสาธารณะ ดังนี้ 1) ผดุงความเป็นพลเมืองและประชาสังคม 2) ส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ 3) กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และความเป็นเลิศทางวัฒนธรรม 4) เป็นเสมือนตัวแทนของสหราชอาณาจักร ทั้งเป็นชาติ ภูมิภาค และชุมชน 5) นำพาสหราชอาณาจักรไปสู่โลก และนำพาโลกมาสู่สหราชอาณาจักร 6) ส่งเสริมให้ผลได้จากเทคโนโลยีและบริการสื่อสารใหม่ๆ แก่สาธารณะ

2. โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร ของ BBC ประกอบด้วย องค์กรกำกับกิจการ (BBC Trust) ประกอบด้วย คณะกรรมการกำกับกิจการ (Trustees) และหน่วยกำกับกิจการ (Trust Unit)

คณะกรรมการบริหาร (Executive Board) มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการและการให้บริการภายในกรอบที่ BBC Trust วางไว้ ภายใต้การนำโดยผู้อำนวยการใหญ่ คณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยกรรมการที่มีตำแหน่งหน้าที่บริหารใน BBC 7 คน และที่ไม่มีตำแหน่งหน้าที่บริหารใน BBC อีก 6 คน

โครงข่ายการทำงานของ BBC จะมีศูนย์อำนาจการ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ Broadcasting House ใน Portland Place ลอนดอน เป็นสำนักงานที่เป็นศูนย์แพร่สัญญาณที่ใหญ่ที่สุดในโลก สำหรับสำนักงานประจำภูมิภาคตั้งอยู่ตามศูนย์ต่างๆ จำนวน 8 แห่ง ใน สหราชอาณาจักร นอกจากนี้ยังมีสตูดิโอขนาดเล็กประจำท้องถิ่นและภูมิภาคอีกหลายแห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ

การให้บริการของบีบีซี ให้บริการทั้งในสหราชอาณาจักรและให้บริการทั่วโลกผ่าน BBC World Service นอกจากนี้ยังมีฝ่ายให้บริการเชิงพาณิชย์โดย BBC Worldwide Limited มีหน้าที่ดูแลกิจการเชิงพาณิชย์ ได้แก่ การขายรายการลิขสิทธิ์ และผลผลิตของ BBC ทั่วโลก มีบริการข่าวตลอด 24 ชั่วโมง มีผู้สื่อข่าวประจำอยู่ในประเทศต่างๆ กว่า 200 ประเทศมีผู้ชม 274 ล้านครัวเรือน นอกจากนี้ยังมีหน่วยผลิตสื่อสิ่งพิมพ์คือ BBC Magazines ผลิตนิตยสารและอื่นๆ เพื่อเสริมรายการต่างๆ หรือเป็นผลิตภัณฑ์พ่วงไปกับรายการในรูปแบบของแผ่นเสียง ดีวีดี ซีดีรอม หนังสือพุดได้ เป็นต้น

สำหรับความสำคัญทางวัฒนธรรม การขายรายการไปยังต่างประเทศ ทำให้รายการของ BBC เผยแพร่ไปทั่วโลก ทั้งยังได้รับการยอมรับว่าผลงานมีมาตรฐานการผลิตสูงทั้งด้านรูปแบบและเนื้อหาที่มีความเที่ยงตรงแม่นยำในเชิงข้อมูลข่าวสาร มีหลักการชัดเจนในฐานะสื่อซึ่งมาจากนโยบายการบริหารองค์กรที่ยึดความโปร่งใส คุณภาพ และประสิทธิภาพนั่นเอง BBC ถือว่าตนรับเงินจากผู้ชำระค่าบริการทุกกลุ่มทุกชนชั้นและเชื้อชาติ ทำให้พันธกิจของ BBC ต้องสนองตอบต่อทุกคนทุกกลุ่ม ครอบคลุมไปถึงชนกลุ่มน้อยและผู้ด้อยโอกาสด้วย

ในการดำเนินงานของ BBC จะเป็นบริษัทที่อิสระจากการแทรกแซงของรัฐบาล โดยได้รับการรับรองตามพระบรมราชานุญาตกิจกรรมต่างๆ กำกับดูแลโดย BBC Trust ส่วนการบริหารอยู่ภายใต้ผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งคณะกรรมการกำกับกิจการเป็นผู้แต่งตั้งผู้อำนวยการใหญ่นี้เป็นทั้งหัวหน้าฝ่ายบรรณาธิการ และประธานกรรมการบริหาร

องค์กรกำกับกิจการ ประกอบด้วย คณะกรรมการกำกับกิจการ (The Trustees) และหน่วยกำกับกิจการ (The Trust Unit) คอยกำกับดูแลให้บุคลากรของ BBC ทำหน้าที่อย่างเหมาะสมองค์กรนี้มีอำนาจมากเพราะถือว่ามีอำนาจแทนประชาชนและหากจำเป็นก็จะดำเนินการรวดเร็วเด็ดขาดเพื่อประโยชน์ของประชาชน องค์กรฯวางยุทธศาสตร์และงบประมาณระดับสูงสุดของ BBC แต่งตั้งกรรมการบริหารระดับสูงและผู้อำนวยการใหญ่ ตลอดจนดูแลให้ BBC คงไว้ซึ่งมาตรฐานอย่างเหมาะสมและรายการมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

คณะกรรมการกำกับกิจการ มีหน้าที่กำกับดูแลองค์กร BBC วางยุทธศาสตร์ในการประเมินคุณภาพผลงาน และการทำงานของคณะกรรมการบริหาร และแต่งตั้งผู้อำนวยการใหญ่ คณะกรรมการกำกับกิจการแต่งตั้งโดยพระราชินีอังกฤษ ตามคำแนะนำที่คณะรัฐมนตรีถวาย มีจำนวน 12 คน ทำหน้าที่โดยมีหน่วยกำกับกิจการ ซึ่งเป็นบุคคลมืออาชีพในวงการต่างๆ คอยสนับสนุน เพื่อให้มั่นใจว่า BBC ฟังเสียงประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด คุ่มค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ คณะกรรมการนี้มีพันธกิจในการสนับสนุนความเป็นอิสระของ BBC พระบรมราชานุญาตและข้อตกลง ให้อำนาจคณะกรรมการกำกับกิจการวางยุทธศาสตร์ของ BBC

อนุมัติงบประมาณระดับสูงสุด และพินิจบทวนมาตรฐานต่างๆ ของ BBC อย่างสม่ำเสมอ หน่วยกำกับกิจการ มีหน้าที่ให้คำแนะนำและสนับสนุนการบริหารงานในฐานะผู้ชำนาญการที่เป็นอิสระ สมาชิกหน่วยกำกับกิจการรายงานต่อคณะกรรมการกำกับกิจการ ไม่ได้รายงานต่อคณะผู้บริหาร BBC เมื่อมีตำแหน่งว่างในหน่วยกำกับกิจการ ก็จะมีการประกาศรับสมัครในเว็บไซต์ของ BBC

การบริหารการเงิน BBC ได้รับงบประมาณมากที่สุดในบรรดาหน่วยงานแพร่สัญญาณและเสียงใน สหราชอาณาจักร รายได้หลักของ BBC มาจากค่าธรรมเนียมโดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดและมีกฎหมายอาญาลงโทษผู้ฝ่าฝืน รัฐบาลได้ว่าจ้างบริษัททำหน้าที่เก็บค่าธรรมเนียมนำไปเข้ากองทุนกลางแล้วจึงให้กระทรวงวัฒนธรรม สื่อและการกีฬาร่วมกับกระทรวงการคลังเป็นผู้จัดสรรงบประมาณ โดยสภาผู้แทนต้องลงมติรับรองและมีพระราชบัญญัติคุ้มครอง รายได้อีกส่วนหนึ่งมาจากเงินค่าชดเชยให้โดยกระทรวงแรงงานและบำนาญ เนื่องจากรัฐมีนโยบายยกเว้นค่าธรรมเนียมบริการโทรทัศน์ให้แก่ผู้มีอายุเกิน 75 ปี และผู้พิการ และรายได้จากกิจการเชิงพาณิชย์ เช่น ขายรายการในต่างประเทศ มีอัตราเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

สถานีโทรทัศน์ BBC ผลิตรายการส่วนใหญ่ด้วยตนเอง โดยแยกแผนกสำหรับผลิตรายการต่างๆ ในปัจจุบันเนื้อหาของรายการที่ BBC นำเสนอจะเกี่ยวข้องกับ รายการความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมทางด้านวิทยาศาสตร์ สารคดี และศิลปะ รายการข่าว เหตุการณ์บ้านเมือง (Current Affairs) วัฒนธรรม และเรื่องราวที่เป็นสากล

BBC มีศูนย์รวมเก็บข้อมูลข่าวสารทั้งหมดทั่วโลก มีห้องข่าวรายงานข่าวสดจากผู้สื่อข่าวทั่วโลก ข้อมูลที่ได้รับจะมาจากแหล่งต่างๆ จากผู้สื่อข่าวที่ประจำอยู่ทั่วโลก และข่าวจากสำนักข่าวที่เป็นสมาชิกซึ่งต้องเก็บในห้องควบคุม (Control Room) การเสนอข่าวออกสู่สาธารณชนของ BBC นั้น อยู่ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1. ต้องมีความรับผิดชอบ (Responsibility)
2. ต้องยุติธรรม (Fairness)
3. ต้องไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด (Impartiality)
4. ต้องเป็นอิสระ (Independence)
5. ต้องมีสติ (Sobriety)
6. ต้องถูกต้อง (Accuracy)
7. ต้องมีรสนิยมดี (Good Taste)

ด้วยเนื้อหารายการที่น่าเสนอเป็นเนื้อหาที่เป็นด้านความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมทางด้านวิทยาศาสตร์ สารคดี และศิลปะ รายการข่าว เหตุการณ์บ้านเมือง วัฒนธรรม และเรื่องราวที่เป็นสากล ทำให้ขอบเขตเนื้อหาสารสนเทศที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการผลิตรายการมีความหลากหลาย บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการผลิตรายการจึงต้องการสารสนเทศตามบริบทของการผลิตรายการนั้นๆ ทำให้ต้องมีการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่สามารถให้สารสนเทศเพื่อใช้ในการผลิตรายการได้ ซึ่งแหล่งสารสนเทศเบื้องต้นที่ใช้ในการรวบรวมสารสนเทศจะเป็นแหล่งสารสนเทศภายใน เช่น BBC Archives และแหล่งสารสนเทศภายนอกอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหารายการ นอกจากนี้ด้วยมาตรฐานข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำเสนอรายการออกสู่สาธารณะของ BBC ที่มีข้อกำหนดอย่างเคร่งครัดทำให้บุคลากรที่ทำการผลิตรายการประเภทต่างๆ ต้องตระหนักและปฏิบัติตามเพื่อให้มีทิศทางเดียวกันในการดำเนินงาน ด้วยข้อกำหนดและขอบเขตของการผลิตรายการทำให้พฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์ BBC ต้องเป็นไปตามสภาพและบริบทในการองค์กรที่ได้กำหนดไว้

4. การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 นโยบายการจัดการสารสนเทศ สำหรับสถานีโทรทัศน์ BBC นั้นมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับทางด้านสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่

1) นโยบายด้านเสรีภาพด้านสารสนเทศ (*Freedom Of Information*) ภายใต้อกฏหมาย Freedom of Information Act ซึ่งเกี่ยวข้องกับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงความหลากหลายของนโยบาย แนวทางในการจัดการสารสนเทศ นโยบายด้านบุคลากรและการจัดหาของ BBC สำหรับนโยบายด้านความเท่าเทียมและความหลากหลายนั้น เน้นการเข้าถึงที่เท่าเทียมกัน และมีความหลากหลายในเรื่องกลยุทธ์และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ในด้านการทำงานนั้นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศคือ

2) นโยบายการใช้ระบบสารสนเทศ (*Acceptable Use of Information Systems Policy*) เป็นนโยบายด้านการใช้ระบบสารสนเทศ ตลอดจนอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งมีผลบังคับกับบุคลากรทุกคนเพื่อให้เป็นแนวทางในการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร

3) นโยบายด้านการถ่ายภาพและบันทึกรายการ (*BBC Photography, Recording, Patents & Inventions Policy*) เป็นนโยบายด้านการถ่ายภาพและบันทึกรายการของ BBC รวมถึงสิทธิบัตรรายการที่ผลิตโดยพนักงานของ BBC นโยบายนี้ครอบคลุมถึงตัวอุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกภาพและเสียง การครอบครองสิทธิในช่วงเวลาที่พนักงานยังคงทำงานอยู่กับ BBC

4) นโยบายด้านการจัดการสารสนเทศ (*BBC core records management policy*) นโยบายด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กรซึ่งเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับการบันทึกระเบียบรายการต่างๆ ของ BBC

4.2 มาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ (*Records management standards for the BBC*) เป็นมาตรฐานการลงรายการสำหรับรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ BBC ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับขอบเขต ตลอดจนเขตข้อมูลที่สำคัญในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในระบบการจัดเก็บ ซึ่งการกำหนดมาตรฐานสำหรับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์นี้ก็เพื่อให้เป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางสำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

4.3 หน่วยงานการจัดการสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศของสถานีที่สำคัญคือ

4.3.1 *BBC Archives* เป็นส่วนการจัดเก็บเอกสารด้านการกระจายเสียงของบีบีซีรวมทั้งสำเนาของรายการโทรทัศน์และรายการวิทยุ เอกสารภายในองค์กร รูปภาพ เนื้อหาออนไลน์ แผ่นเพลง เพลงที่ใช้ในเชิงพาณิชย์ ข่าวตัด และอุปกรณ์ทางประวัติศาสตร์ ต้นฉบับทั้งหมดของรายการและสื่อประเภทต่างๆ จะถูกเก็บไว้อย่างถาวร แต่ขณะนี้อยู่ในกระบวนการของการแปลงเป็นดิจิทัล บางรายการในขณะนี้ถูกนำขึ้นไปยังเว็บไซต์ของ BBC ออนไลน์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ สำหรับ *BBC Archives* เป็นหนึ่งในคลังเก็บสารสนเทศด้านรายการโทรทัศน์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกที่มีมากกว่า 12 ล้านรายการ

4.3.2 *The National Media Museum Bradford* เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์เรียนรู้ด้านสื่อ ในรูปของพิพิธภัณฑ์มีชีวิต เป็นทั้งที่เก็บเอกสารแสดงประวัติความเป็นมาของงานด้านสื่อ และเสนอกิจกรรมเกี่ยวกับการผลิตสื่อ ให้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำสื่อ ในลักษณะนิทรรศการ ห้องเรียน ฝึกอบรม ฉายภาพยนตร์ จัดเสวนา และอื่นๆ *The National Media Museum* อยู่ที่เมือง Bradford West Yorkshire ตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1993 การใช้บริการไม่มีการเก็บค่าเข้าชม ยกเว้นการเข้าชมภาพยนตร์ และนิทรรศการพิเศษบางชุด ภายในพิพิธภัณฑ์ประกอบด้วย นิทรรศการถาวร นิทรรศการหมุนเวียน โรงภาพยนตร์ และพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม เฉพาะส่วนจัด

แสดงวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและเผยแพร่สื่อที่มีจำนวนถึงสามล้านชิ้น จัดเป็นคลังสะสมประวัติศาสตร์ด้านสื่อที่มีค่ายิ่ง

3.4.2 Public Broadcasting Service : PBS

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ในด้าน ประวัติองค์กร โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (ฐิตินันน์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวิระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546 ; รัศมี เผ่าเหลืองทอง และคณะ, 2554 ; PBS, 2016)

1. ประวัติองค์กร

สถานีโทรทัศน์ PBS มีสถานะเป็นองค์กรเอกชนที่ไม่แสวงกำไร ตั้งขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. 1969 โดยมีสถานีโทรทัศน์ต่างๆ ของอเมริกาเป็นสมาชิก งานหลักของ PBS คือ 1) จัดหา กระจาย และส่งเสริมการแพร่รายการโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาสาระ 2) ให้บริการทางการศึกษา 3) ลงทุน บุกเบิกสื่อใหม่ 4) อนุรักษ์หาทุนสนับสนุนสถานีสมาชิกในเครือข่าย 5) แสวงหาการพัฒนาทาง วิศวกรรมและเทคโนโลยี 6) ทำการตลาดโฮมวิดีโอ ให้แก่องค์กรและเครือข่าย

สถานีเครือข่ายสมาชิกของ PBS มีทั้งหมด 356 สถานีทั่วประเทศ PBS จัด รายการกว่า 2,000 ชั่วโมงและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องหลายพันหน้าโดยผ่านทาง National Program Service, PBS Fundraising และ pbs.org รายการดังกล่าว ชาวอเมริกันร้อยละ 99 สามารถเข้าถึงเป็นการเปิดโอกาสให้คนอเมริกันได้สำรวจความคิดและโลกใหม่ๆ ผ่านช่องทางโทรทัศน์และ อินเทอร์เน็ต แต่ละเดือนมีผู้รับชมรายการต่างๆ ของ PBS กว่า 110 ล้านคน ผ่านทางสถานีท้องถิ่น และเกือบ 19 ล้านคนผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต PBS มีรายการหลากหลายและได้รับรางวัลเป็น จำนวนมาก เนื้อหา มีประโยชน์แก่คนทุกเพศทุกวัยและสามารถสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้ชมได้

สำหรับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแนวคิดขององค์กรนั้น PBS เสริม รายการที่สถานีสมาชิกมีอยู่ด้วยผลงานจากผู้ผลิตที่มีประสบการณ์ แม้ผังรายการจะมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตามความต้องการที่เปลี่ยนไปของชุมชนต่างๆ แต่มีหลักการ 3 ประการที่ไม่ เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพื่อประกันว่ารายการมีความหมายต่อชุมชน และชุมชนเข้าถึงได้ คือ

1) ความเชื่อถือ (Trust) มุ่งรักษาความเชื่อถือว่า PBS ให้ข้อมูลที่แม่นยำ ไม่ ลำเอียง

2) ความเชื่อมต่อ (Connect) มุ่งนำเสนอเนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กับชีวิตของ ผู้ชมและสังคม สานสัมพันธ์ระหว่างผู้ชมในชุมชนโลกที่มีความหลากหลายและเสมอภาค เพื่อ เสริมสร้างความเข้าใจและการยอมรับความหลากหลาย

3) ความร่วมมือ (Participate) ร่วมมือกับผู้ผลิตรายการและสถานีสมาชิก มุ่งให้ผู้ชมตระหนักว่าตนมีส่วนร่วมในเรื่องศิลปะ การศึกษา วัฒนธรรม การเมือง และสภาพแวดล้อม สถานีโทรทัศน์ PBS พยายามอย่างยิ่งที่จะนำเสนอและสื่อสารเนื้อหาสาระที่กระตุ้นให้ผู้ชมเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการสร้างสรรค์ชุมชนของตนทั้งในระดับครอบครัว ท้องถิ่น ประเทศ และระดับโลก โดยมีภารกิจที่สำคัญ คือ ให้ข้อมูล แรงคลใจ และให้การศึกษา (To inform, inspire and educate) โดยมีหลักการพื้นฐาน 4 ประการ ในเรื่องการให้บริการแก่สถานีสมาชิกคือ

1) ความซื่อตรงต่อจรรยาบรรณในการบรรณาธิการ คือ มีความรับผิดชอบปกป้องกระบวนการสร้างสรรค์จากแรงกดดันทางการเมือง หรืออิทธิพลอันไม่เหมาะสมจากผู้ให้ทุนและจากแหล่งอื่นๆ โดยรับประกันว่าเนื้อหารายการจักเป็นไปตามมาตรฐานที่ออกแบบมาเพื่อความซื่อตรงต่อจรรยาบรรณในการบรรณาธิการ

2) คุณภาพ คัดสรรรายการและเนื้อหาที่มีคุณภาพด้วยการวินิจฉัยอย่างมืออาชีพ

3) ความหลากหลาย มีเนื้อหาหลากหลายให้สถานีสมาชิกเลือกอันเป็นการช่วยส่งเสริมสังคมประชาธิปไตย โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

4) ความเป็นอิสระของสถานีท้องถิ่น สถานีท้องถิ่นต้องตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ซึ่งย่อมมีความแตกต่างไปในแต่ละที่ ดังนั้นจึงต้องเลือกเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการของคนได้

2. โครงสร้างองค์กร

โครงข่ายการทำงานของ PBS แพร่กระจายชุดรายการหลักแก่สถานีสมาชิกเพื่อนำไปออกอากาศ ประกอบด้วยรายการเด็ก วัฒนธรรม การศึกษา ประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ ข่าว กิจสาธารณะและวิทยาศาสตร์ รายการต่างๆ จาก จะผลิตโดยสถานีของ PBS ผู้ผลิตอิสระ และจากแหล่งอื่นๆ ที่ PBS ไม่มีนโยบายผลิตรายการเอง สถานีสมาชิกของ PBS จำนวน 356 สถานี ดำเนินการโดยผู้ได้ใบอนุญาต 168 ราย ประกอบด้วย องค์กรท้องถิ่น 87 ราย วิทยาลัยและมหาวิทยาลัย 56 ราย หน่วยงานของมลรัฐต่างๆ 20 ราย ส่วนอีก 5 ราย เป็นหน่วยงานด้านการศึกษา และหน่วยงานเทศบาล

การกำกับกิจการและการกำกับดูแล สำหรับองค์กรที่กำกับดูแล PBS คือ Corporation for Public Broadcasting (CPB) มีสถานะเป็นองค์กรเอกชนที่ไม่แสวงกำไร จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย ทำหน้าที่กำกับดูแลเรื่องคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพของรายการโทรทัศน์และวิทยุสาธารณะของอเมริกาที่ใช้เงินภาษีของประชาชน โดยได้แหล่งเงินทุนจากรัฐบาลกลาง และกระจาย

ทุนไปเพื่อการผลิตรายการโทรทัศน์และวิทยุสาธารณะ และให้เงินทุนโดยตรงแก่การดำเนินงาน สถานีโทรทัศน์และวิทยุเพื่อสาธารณะ

นอกจากนี้มีผู้ตรวจการ (Ombudsman) มีหน้าที่ทำงานเพื่อเป็นกลไกให้เกิดความโปร่งใส พร้อมตอบสนองต่อคำถาม ข้อเสนอ และข้อเรียกร้อง ตลอดจนมีความน่าเชื่อถือ ตามที่องค์การสื่อสารมวลชนสมัยใหม่จำเป็นต้องมี โดยประกันความเป็นอิสระอย่างชัดเจน ผู้ตรวจการไม่ได้มีหน้าที่ตอบปัญหาข้อติชมทุกเรื่องจากผู้ชม แต่เป็นเสียงหนึ่งที่เป็นเอกเทศ เมื่อเกิดปัญหาด้านบรรณาธิการรายการหรือปัญหาการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ผู้ตรวจการจะทบทวน พินิจ วิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ วิจัย คติชม จากผู้ชม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการทำหน้าที่ สื่อสารมวลชนและภารกิจของ PBS เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ผลิตของ PBS (ซึ่งเป็นบุคคลภายนอก) ได้รับทราบและตระหนัก และรวบรวมคำอธิบายต่างๆ เพื่อตอบผู้ชม ตลอดจนดำเนินการประเมินคุณภาพ อย่างเป็นอิสระเมื่อเกิดประเด็นโต้แย้งกัน

งบประมาณหรือแหล่งเงินการบริหารงานมาจาก Corporation for Public Broadcasting (CPB) สถานีโทรทัศน์สมาชิก บริษัทหรือองค์กรธุรกิจ มูลนิธิ เงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลาง และเงินบริจาคจากผู้ชม การที่ PBS เป็นองค์กรไม่แสวงหากำไร ทำให้สามารถรักษาคำมั่นเรื่องการจัดหารายการที่มีคุณภาพ มีเนื้อหาสาระใหม่ๆ ที่ดีเด่นอยู่เสมอได้ประกาศเป็นพันธกิจไว้ CPB เป็นบริษัทเอกชนที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร ตั้งขึ้นโดยสภาองค์กรเมื่อปี ค.ศ. 1967 เพื่อกระจายทุนที่จัดสรรโดยรัฐบาลกลางให้แก่องค์กรแพร่สัญญาณวิทยุโทรทัศน์ต่างๆ ทั่วประเทศแต่ ละปี CPB จะกระจายทุนที่จัดสรรโดยสภาองค์กรให้แก่สถานีโทรทัศน์สาธารณะประจำท้องถิ่น ต่างๆ ให้แก่ PBS และให้แก่ผู้กระจายและผู้ผลิตรายการโทรทัศน์สาธารณะทั้งหลาย CPB เป็น แหล่งทุนหลักสำหรับการแพร่สัญญาณวิทยุโทรทัศน์ และให้เงินทุนเพื่อสนับสนุนการผลิตรายการ แก่ PBS โดยตรง

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

รายการที่นำเสนอทางสถานีโทรทัศน์ PBS จะรับซื้อรายการจากผู้ผลิตทั้งแบบประจำและผู้ผลิตอิสระ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการจัดส่งรายการให้สถานีต่างๆ ได้แก่ รายการเด็ก ข่าวสาร และทักษะ (Information and Skill) กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Affair) และข่าว ซึ่งใช้เวลาเกือบครึ่งของเวลาออกอากาศทั้งหมด โดยสถานีโทรทัศน์ PBS มีผู้ชมมากที่สุดของประชากรที่มีโทรทัศน์ทั้งหมดของประเทศ เนื้อหารายการที่เป็นจุดเด่นของ PBS จัดทำ รายการเป็นบริการทางการศึกษาสำหรับเด็กตั้งแต่ก่อนวัยเรียน จนถึงระดับมัธยมศึกษา ระดับอุดมศึกษา และการศึกษาผู้ใหญ่ โดยแบ่งได้เป็นกลุ่มต่างๆ คือ

1) ก่อนวัยเรียน ถึงมัธยมศึกษา PBS นับเป็นแหล่งรวมรายการเพื่อการเรียนการสอนที่เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ จากการสำรวจความคิดเห็นของครู และบรรณารักษ์ทั่วประเทศ และเป็นรายการที่ช่วยพัฒนาครู โดยใช้การสื่อสารทางไกลที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ

2) ระดับอุดมศึกษา / การศึกษาผู้ใหญ่ PBS's Adult Learning Service (ALS) เป็นแหล่งการศึกษาทางไกลที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ โดยมีหลักสูตรทางไกลมากกว่า 80 วิชา ตั้งแต่วิชาศิลปะจนถึงวิชาฟิสิกส์ นอกจากนี้ยังมีโครงการที่ให้ผู้ทำงานได้เรียนรู้เพื่อช่วยให้ชาวอเมริกันได้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันในด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และในทางเศรษฐกิจระดับโลก โดยในแต่ละปีการศึกษา มีนักศึกษามากกว่า 450,000 คน

ลักษณะเด่นสำคัญของ PBS คือการผสมผสานรายการเพื่อการศึกษา กับรายการบันเทิงเข้ากันอย่างพอเหมาะ หลังจากที่ได้ศึกษาคู่มือของ PBS แล้ว เด็กๆ จะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยจะอ่านหนังสือ ทำกิจกรรมบางอย่างดำเนินการศึกษาค้นคว้า หรือทำการทดลองในบางเรื่องมากขึ้น และจากผลการสำรวจพบว่า ประชาชนชาวอเมริกันมีความคิดเห็นติดต่อกันมาเป็นปีที่ 8 ว่าคุณภาพรายการโทรทัศน์สาธารณะเหนือกว่ารายการจากโทรทัศน์ประเภทอื่น รวมทั้งเคเบิลทีวี ทั้งในด้านข้อมูล การศึกษา การสร้างความสนใจ และการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และประเมินว่า รายการของโทรทัศน์สาธารณะดีกว่ารายการของเครือข่ายอื่นๆ ในด้านการเป็นรายการที่ปราศจากความรุนแรง เป็นรายการที่ดีสำหรับเด็ก และเป็นรายการที่ให้การเรียนรู้สิ่งใหม่

ผู้ผลิตรายการจะเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องเนื้อหาสาระเนื่องจากอยู่ในฐานะที่ควบคุมเนื้อหาสาระที่ตนผลิตได้เต็มที่ PBS ในการคัดเลือกเนื้อหาเพื่อเผยแพร่ PBS จึงต้องฟังความข้อตรงต่อจรรยาบรรณ ทักษะ ความสามารถ และความสุจริตของผู้ผลิต รวมทั้งต้องรับรู้และเคารพมาตรฐานและนโยบายของ PBS ในการผลิตรายการและการหาทุนผลิต

ด้วยเนื้อหารายการที่นำเสนอเป็นเนื้อหาที่เป็นด้านรายการเด็ก ข่าวสาร และทักษะ (Information and Skill) กิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Affair) และข่าว โดยทางสถานีจะเน้นเนื้อหาด้านรายการการศึกษาด้วยทำให้ขอบเขตเนื้อหาสาระสนเทศที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการผลิตรายการมีความหลากหลาย ผู้ผลิตรายการทั้งแบบประจำและอิสระจึงต้องมีความเข้าใจในบริบทเนื้อหาของรายการ ความต้องการสารสนเทศจึงขึ้นอยู่กับเนื้อหาของรายการที่จะทำการผลิต การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการผลิตรายการประเภทต่างๆ จึงมีความหลากหลายและแตกต่างกันออกไป แหล่งสารสนเทศสำคัญในเบื้องต้นคือเว็บไซต์ PBS.org เป็นไซต์หลักสำหรับรายการโทรทัศน์กว่า 1,300 รายการ ที่เป็นรายการปกติและรายการพิเศษของ PBS รวมทั้งเนื้อหาสาระที่สร้างขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่สามารถให้สารสนเทศเบื้องต้นในการผลิตรายการ

ได้ นอกจากนี้ก็มีการใช้สารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้เนื้อหารายการที่ต้องนำเสนอแล้ว ความต้องการสารสนเทศของผู้ชมก็มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์รายการ และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ผลิตรายการตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในสถานีโทรทัศน์

4. การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 *นโยบายด้านสารสนเทศ* สถานีโทรทัศน์ PBS มีเป้าหมายขององค์กรคือ เป็นห้องเรียนขนาดใหญ่ในอเมริกา เป็นเวทีศิลปะระดับโลก และเป็นหน้าต่างไปสู่โลกกว้าง (America's largest classroom, the nation's largest stage for the arts and a trusted window to the world) ซึ่งจากแนวคิดนี้ทำให้การดำเนินงานของ PBS เน้นไปที่การผลิตเนื้อหารายการที่มีคุณภาพ เพื่อให้บริการกับประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง การผลิตรายการเน้นเนื้อหาที่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ โดยเฉพาะในกลุ่มของเด็กนักเรียนที่สามารถเรียนรู้เนื้อหาต่างๆ จากรายการโทรทัศน์ได้ สำหรับในส่วนของกาให้บริการเนื้อหาสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลนั้นทางสถานีได้มีนโยบายในการจัดทำเนื้อหาให้สามารถเข้าถึงได้จากหลากหลายสื่อ (Innovation and growth on digital platforms) นอกจากนี้ยังร่วมมือกับมูลนิธิทางการศึกษาทำเนื้อหาเพื่อการเรียนให้สามารถเข้าถึงได้ในระบบออนไลน์คือ PBS Learning Media ที่ครูและนักเรียนสามารถเข้าไปค้นคว้าเนื้อหาการเรียนได้ จากภารกิจเหล่านี้ทำให้ PBS ต้องให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศในองค์กรเพราะเป็นแหล่งสารสนเทศขนาดใหญ่ที่ใช้ในการผลิตรายการที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความรู้ให้กับคนในประเทศ

4.2 *มาตรฐานการจัดการสารสนเทศ* สถานีโทรทัศน์ PBS เป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ในการผลักดันให้เกิดมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในโทรทัศน์ หรือที่เรียกว่า PBCore : Public Broadcasting Metadata Dictionary Project เป็นโครงการที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในโทรทัศน์ในประเทศสหรัฐอเมริกาให้มีมาตรฐานเดียวกันเพื่อประโยชน์ในด้านการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างสถานีโทรทัศน์ด้วยกัน ในปัจจุบัน PBCore อยู่ในเวอร์ชัน 2.1 และเปิดให้สถานีโทรทัศน์ทุกแห่งสามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานในการลงรายการได้ สำหรับทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ เช่น เสียง รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว

4.3 *หน่วยงานการจัดการสารสนเทศ* สำหรับหน่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศที่สำคัญคือ National Public Broadcasting Archives (NPBA) คลังข้อมูลการแพร่สัญญาณสาธารณะแห่งชาติ เก็บรวบรวมข้อมูลการแพร่สัญญาณรายการต่างๆ ที่ไม่มุ่งเพื่อการค้าแต่เพื่อเป็นประโยชน์แก่สาธารณชนต่อไป

3.4.3 *Nippon Hoso Kyosai: NHK*

จากการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ในด้านประวัติศาสตร์ โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546 ; รัศมี เผ่าเหลืองทอง และคณะ, 2554 ; NHK, 2016)

1. ประวัติองค์กร

สถานีวิทยุในนาม Tokyo Broadcasting Station ได้เริ่มกระจายเสียงต่อสาธารณชนในวันที่ 22 มีนาคม ค.ศ. 1925 ผู้บริหารคนแรกได้แถลงออกวิทยุว่าสถานีมุ่งบรรลุภารกิจสี่ประการ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้าถึงประโยชน์อันพึงได้รับจากการเข้าสู่ยุควัฒนธรรมใหม่ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของทุกคนเร็วขึ้น การส่งเสริมด้านการศึกษาแก่สาธารณชน และการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่เศรษฐกิจของประเทศ

เนื้อหาการออกอากาศนอกจากประกาศของทางการแล้วยังเปิดเพลงและละครวิทยุด้วย จากนั้นได้เปลี่ยนชื่อเป็น Nippon Hoso Kyosai (Japan Broadcasting Corporation) เมื่อผนวกรวมเข้ากับสถานีวิทยุกระจายเสียงไอโซก้า และนาโงย่า ในวันที่ 10 สิงหาคม 1926 โดยมีสถานีวิทยุ BBC ของอังกฤษเป็นต้นแบบ จนกระทั่งขยายบริการกระจายเสียงในขอบเขตทั่วประเทศเป็นครั้งแรกในเดือนพฤศจิกายน 1928 ทำงานภายใต้กระทรวงสื่อสารคมนาคม

ปรัชญาและแนวคิดขององค์กร NHK ประกาศปณิธานขององค์กรไว้ว่าจะสนองความต้องการของผู้ฟังและผู้ชม ในแนวทางของการพัฒนาสังคม พัฒนาคุณภาพประชากรเป็นตัวกลางเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างชาวญี่ปุ่นในแต่ละภูมิภาค ชาวญี่ปุ่นในโพ้นทะเล ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ญี่ปุ่น และระหว่างชาวญี่ปุ่นกับชาวโลก

หลักประกันความเที่ยงธรรมไม่เอียงข้าง กฎหมายว่าด้วยการออกอากาศซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 เป็นต้นมา ส่งผลให้การทำงานของ NHK ในฐานะองค์กรสื่อสารสาธารณะ และหน่วยงานออกอากาศภาครัฐกิจอยู่ร่วมกันในบริบทการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของการออกอากาศโดยรวม

2. โครงสร้างองค์กร

คณะกรรมการนโยบาย (Board of Governors) เป็นผู้ดำเนินการตัดสินใจในนโยบายสำคัญๆ ด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน การพิจารณางบประมาณ แผนปฏิบัติการ และนโยบายด้านรายการ คณะกรรมการชุดนี้ ประกอบด้วยบุคคลผู้มีประสบการณ์ และมีความรอบรู้อย่างดียิ่งจำนวน 12 คน ซึ่งสามารถดำเนินการตัดสินใจอย่างเที่ยงธรรมไม่เอียงเอน บนพื้นฐานของผลประโยชน์สาธารณะ สภาผู้แทนและวุฒิสภาเป็นผู้ให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งกรรมการทั้ง 12 คน โดยนายกรัฐมนตรี

คณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยประธาน รองประธานบริหาร และผู้อำนวยการ 10 คน ประธานทำหน้าที่ผู้แทนองค์กร คอยดูแลให้การดำเนินงานของ NHK เป็นไปในทางที่กรรมการนโยบายกำกับไว้ กฎหมายว่าด้วยการออกอากาศแพร่ภาพกระจายเสียง และระเบียบปฏิบัติภายในของ NHK ระบุให้คณะกรรมการบริหารปรึกษาหารือในเรื่องที่ต้องมีการลงความเห็นชอบอย่างเป็นทางการจากกรรมการนโยบาย รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่กรรมการนโยบายต้องการให้คณะกรรมการบริหารดูแลหรือตรวจสอบ

NHK มีรายรับจากระบบค่ารับชมรายการ สำหรับค่ารับชมรายการ นี้เป็นเงินสนับสนุนการปฏิบัติงานของ NHK ทั้งองค์กร มิใช่เงินที่จ่ายให้เฉพาะรายการที่ผู้ชมเลือกรับ นั่นคือกฎหมายระบุให้ครัวเรือนและบริษัทห้างร้านที่มีเครื่องรับโทรทัศน์ต้องจ่ายเงินรายเดือนหรือรายปี

NHK ถือว่าผู้ฟังและผู้ชมรายการคือผู้อุปถัมภ์สถานี ดังนั้นจึงให้ความสำคัญอย่างสูงต่อการรับฟังความเห็นจากสาธารณชน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดรายการ การจัดสรรงบประมาณ ปัญหาด้านเทคนิคการแพร่ภาพและเสียง กิจกรรมด้านการศึกษา และการให้บริการอื่นๆ Call Center เป็นหน่วยงานรับฟังความเห็นจากผู้ชมผู้ฟัง และตอบสนองอย่างทันท่วงที โดยแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเหล่านั้นได้รับทราบเพื่อนำไปพิจารณาและปรับปรุง จะมีการจัดตารางพบผู้ชมตามสถานีย่อยที่มีอยู่ทั่วประเทศ เพื่อรับฟังความเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ชมโดยตรง ผลจากการรับฟังความเห็นของผู้ชมผู้ฟัง จะมีรายงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในรายการประชาสัมพันธ์ของ NHK บนเว็บไซต์ และในรายงานประจำปี บทที่ว่าด้วยการให้บริการผู้รับชมรับฟัง

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

รายการของ NHK สำหรับภายในประเทศมีรายการข่าว ซึ่งเน้นที่ข่าวการเมือง เศรษฐกิจ เป็นหลัก รองลงมาคือ ข่าวเกี่ยวกับวัฒนธรรมและกีฬา นอกจากนี้ยังมีรายการสำหรับครอบครัว โรงเรียน วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ และรายการบันเทิงต่างๆ โดย NHK มีแผนกสำหรับผลิตรายการต่างๆ จำนวน 8 แผนก ดังนี้

1. แผนกเหตุการณ์ปัจจุบัน (Current Affairs Programs Division)
2. แผนกรายการสำหรับครอบครัว (Family Program Division)
3. แผนกรายการสำหรับโรงเรียน (School Broadcast Division)
4. แผนกรายการวัฒนธรรม (Cultural Programs Division)
5. แผนกรายการวิทยาศาสตร์ (Science Programs Division)
6. แผนกละครโทรทัศน์ (Drama Division)
7. แผนกรายการบันเทิง (Entertainment Programs Division)
8. แผนกรายการดนตรีและการแสดงบนเวที (Music and Theater Program

Division)

สำหรับการให้บริการในระดับนานาชาติ รายการที่ให้บริการในระดับนานาชาติมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมความเข้าใจที่นานาชาติพึงมีต่อประเทศญี่ปุ่น โดยเสนอรวมกว้างขวางหลากหลายที่ปราศจากอคติ การให้บริการระหว่างประเทศ ได้แก่ NHK World TV, NHK World Radio Japan, NHK World Internet Service และ NHK World Premium. โครงข่ายการทำงานของ NHK มีสำนักงานอยู่ในหลายประเทศทั่วโลก มีผู้สื่อข่าวประจำอยู่ตามสำนักงานในต่างประเทศทำให้สามารถรายงานข่าวได้อย่างรวดเร็ว

ด้วยเนื้อหาของรายการที่นำเสนอเป็นเนื้อหาที่เป็นด้านข่าวการเมือง เศรษฐกิจ รวมถึงข่าวเกี่ยวกับวัฒนธรรมกีฬา และรายการสำหรับครอบครัวซึ่งนำเสนอภายในประเทศ และมีรายการที่นำเสนอความเข้าใจที่นานาชาติมีต่อประเทศญี่ปุ่น โดยเสนอรวมกว้างขวางที่ปราศจากอคติ โดยในสถานีโทรทัศน์ NHK ได้มีการจัดแผนกสำหรับผลิตรายการประเภทต่างๆ ขึ้น เพื่อให้สามารถผลิตรายการได้ตรงตามเป้าหมายของสถานี ซึ่งแผนกในการผลิตรายการเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญที่เป็นตัวกำหนดขอบเขตความต้องการสารสนเทศของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการผลิตรายการ โดยขอบเขตเนื้อหาที่ต้องการขึ้นกับประเภทของรายการนั้นๆ เช่น แผนกรายการวัฒนธรรม ขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการจะมีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมของประเทศญี่ปุ่น ผู้ทำหน้าที่ผลิตรายการต้องรวบรวมและค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องนี้เพื่อใช้เป็นสารสนเทศพื้นฐานในการทำงาน แหล่งสารสนเทศที่สำคัญสำหรับรวบรวมสารสนเทศในเบื้องต้นคือแหล่งสารสนเทศภายใน

จาก NHK Archive ตลอดจนหน่วยงาน องค์กร และแหล่งสารสนเทศประเภทอื่นๆ ที่ให้สารสนเทศในการทำงาน นอกจากนี้สถานีโทรทัศน์ NHK ยังมีแผนกวิจัย (The NHK Broadcasting Culture Research Institute) ที่มีหน้าที่ในการศึกษาวิจัยความต้องการของผู้ชมและนำมาเป็นสารสนเทศสำคัญในการผลิตรายการให้ตรงกับความต้องการ ด้วยขอบเขตเนื้อหารายการและความต้องการจากผู้ชมทำให้เกิดพฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีเพื่อดำเนินงานให้ไปเป็นตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับ

4. การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 นโยบายด้านสารสนเทศ สถานีโทรทัศน์ NHK มีแผนกการจัดการสารสนเทศ (Information Systems Department) เป็นหน่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศโดยตรงซึ่งทำหน้าที่ในการดูแลและจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศสำหรับแผนการปฏิบัติงานประจำปี 2015-2017 (NHK Cooperate plan FY2015-2017) มีแนวคิดสำคัญขององค์กรคือ เป็นแหล่งที่ให้สารสนเทศที่น่าเชื่อถือได้ สร้างอนาคตด้วยพลังแห่งการสร้างสรรค์ โดยมีแผนเกี่ยวกับการสร้างสรรค์รายการและบริการที่มีความแปลกใหม่ เพื่อขยายการเข้าถึงเนื้อหาให้มากขึ้น จึงต้องมีนโยบายในด้านการจัดการเนื้อหาในองค์กรก่อนเพื่อให้สามารถเผยแพร่ออกไปสู่สาธารณะชนได้อย่างกว้างขวาง

4.2 มาตรฐานการลงรายการของสถานีโทรทัศน์ NHK (*Metadata Production Framework and Metadata Editor*) เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นสำหรับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ NHK ซึ่งได้มีการพัฒนาโดย Science and Technology Research Laboratories ให้เป็นมาตรฐานมีความเหมาะสมกับรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ที่เปลี่ยนไป โดยมาตรฐานรองรับการลงรายการสารสนเทศประเภท คลิปวิดีโอ ภาพเสียง และข้อความ โดยในปัจจุบันมาตรฐานอยู่ในเวอร์ชัน 3.0

4.3 หน่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักในการจัดการสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์คือ NHK Archive ทำหน้าที่จัดเก็บรายการโทรทัศน์นับตั้งแต่มีการออกอากาศเป็นครั้งแรกในปี 1953 ได้ทำการบันทึกรายการที่สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นไปทางสังคม โดยได้ทำการอนุรักษ์วีดิโอและเนื้อหาเสียงโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเพิ่มมูลค่าโดยการทำให้ประชาชนสามารถเข้าใช้ได้อย่างทั่วถึง ในปัจจุบันมีรายการที่ทำการบันทึกไปแล้วกว่า 800,000 รายการและหกล้านรายการข่าว ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นแหล่งสารสนเทศหลัก

ของสถานีเพื่อการทำข่าวและรายการ รวมไปถึงเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับคนทั่วไปที่เข้ามาค้นคว้าเพื่อการทำวิจัยและเพื่อการศึกษา

3.4.4 Canadian Broadcasting Corporation: CBC

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของสถานีโทรทัศน์ซีบีซี (CBC) ในด้านประวัติศาสตร์ โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (ฐิตินันน์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546 ; รัศมี เผ่าเหลืองทอง และคณะ, 2554 ; CBC, 2016)

1. ประวัติองค์กร

ปี ค.ศ. 1929 คณะกรรมการว่าด้วยการกระจายเสียงสาธารณะ เสนอให้มีการจัดตั้งสถานีวิทยุของชาติขึ้น เหตุผลสำคัญข้อหนึ่งคือ ความกังวลว่าอิทธิพลของสถานีวิทยุอเมริกันกำลังขยายตัวเข้ามาในแคนาดา ดังนั้นในปี 1932 จึงมีการจัดตั้ง Canadian Radio Broadcasting Commission (CRBC) ขึ้น เป็นหน่วยงานที่รับช่วงเครือข่ายวิทยุ ซึ่งเดิมบริหารโดยการรถไฟแห่งชาติแคนาดา (Canadian National Railway) วิทยุของการรถไฟ เดิมใช้กระจายเสียงบริการผู้โดยสารบนรถไฟ เป็นเหตุให้ในช่วงต้นเนื้อหาส่วนใหญ่ของการกระจายเสียงในนาม CRBC จึงยังมุ่งอยู่ที่ภาคกลางและตะวันออกของแคนาดา ตามเส้นทางให้บริการรถไฟ จนกระทั่งในวันที่ 2 พฤศจิกายน 1936 CRBC เปลี่ยนสถานะเป็นองค์กรในสังกัดทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์อย่างเต็มตัวและเปลี่ยนชื่อเป็น Canadian Broadcasting Corporation มาจนทุกวันนี้

CBC เป็นองค์กรกระจายเสียงแพร่ภาพสาธารณะแห่งชาติ ปัจจุบันมีสถานีโทรทัศน์มี 7 สถานี มีสถานีบริการกระจายเสียงในระบบดิจิทัล ชื่อ Galaxie และมีเว็บไซต์หลัก 2 ภาษา คือภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแนวคิดขององค์กร หมายความว่าด้วยการแพร่ภาพกระจายเสียงปี 1991 ระบุพันธกิจของ CBC ไว้ว่า CBC ในฐานะองค์กรสื่อสาธารณะแห่งชาติ จักต้องให้บริการทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์ ด้วยการผลิตรายการที่ให้ข้อมูลความรู้ ความคิด และความบันเทิง ดังนั้น รายการของ CBC จึงควร

- 1) มีอัตลักษณ์แห่งความเป็นแคนาดาอย่างชัดเจน
- 2) สะท้อนภาพประเทศแคนาดาและภูมิภาคทั้งหลายให้ผู้ชมทั่วประเทศได้รับรู้ ขณะเดียวกันก็สามารถสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละภูมิภาคได้ด้วย
- 3) มีส่วนในการแลกเปลี่ยนการแสดงออกทางวัฒนธรรมซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

- 4) ให้บริการในภาษาอังกฤษและฝรั่งเศส ตามความต้องการและสภาพการณ์ที่แตกต่างระหว่างชุมชนที่ใช้ภาษาทางการแต่ละภาษา รวมทั้งความต้องการและสภาพการณ์เฉพาะของชนกลุ่มน้อยที่ใช้ภาษาอังกฤษหรือฝรั่งเศสในแต่ละภูมิภาค
- 5) วางเป้าหมายให้การบริการทั้งสองภาษามีคุณภาพทัดเทียมกัน
- 6) มีส่วนในการสร้างสำนึกและอัตลักษณ์ของชาติร่วมกันในหมู่ประชาชน
- 7) กระจายการบริการให้ทั่วถึงทั้งประเทศแคนาดาด้วยวิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 8) สะท้อนลักษณะหลากหลายชาติพันธุ์ หลากวัฒนธรรม อันเป็นธรรมชาติของแคนาดา

2. โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของ CBC คล้าย BBC แตกต่างกันว่า CBC มีการหารายได้จากโฆษณาเพื่อเสริมเงินสนับสนุนจากรัฐ (Federal funding) CBC มีสถานะเป็นองค์กรที่ได้รับการแต่งตั้งจากสำนักงานพระมหากษัตริย์ โดยมีกฎหมายว่าด้วยการแพร่ภาพกระจายเสียงปี 1991 เป็นตัวกำหนด มีคณะกรรมการกำกับกิจการ (Board of Directors) ดูแลการทำงาน และรายงานผลต่อสภาผู้แทนราษฎรผ่านทาง Ministry of Canadian Heritage คณะกรรมการ 12 คน ประกอบด้วย Chairman 1 คน และ President 1 คน คณะกรรมการมาจากคนหลายอาชีพ หลากประสบการณ์เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกด้านและสนองประโยชน์แก่ประชาชนทุกหมู่เหล่าอย่างเที่ยงธรรม

สถานีโทรทัศน์ CBC รายงานผลดำเนินการประจำปี และเสนอแผนปฏิบัติการของปีต่อไปในที่ประชุมรัฐสภา รายงานเหล่านี้รวมถึงตัวเลขงบประมาณรายรับรายจ่ายอย่างละเอียดซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ในการจัดประชุมสภาเมืองและบนเว็บไซต์ของ CBC นอกจากนี้ CBC ยังมีพันธะสัญญาต่อกฎหมาย Access to Information เพื่อให้ประชาชนสามารถค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารและการทำงานขององค์กรได้ตามต้องการ (โดย CBC มีมาตรการป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้ทำงานและผู้สื่อข่าว เพื่อจะได้ทำงานอย่างเป็นอิสระและปลอดภัยจากการคุกคาม)

การที่ CBC มินโยบายเคร่งครัดในการรักษาคุณภาพ ความถูกต้อง และความเที่ยงธรรม ในการนำเสนอข่าวและรายการ ดังนั้นจึงวางหลักการในเรื่องความเป็นสื่อมวลชน การมีจรรยาบรรณ ซึ่งรวบรวมไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน Journalistic Standard and Practices และมีการแต่งตั้งผู้ตรวจการ ผู้ตรวจการ (Ombudsman) ซึ่งมีอิสระในการทำงาน มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลข้อ

เรียกร้อง ข้อวิพากษ์จากผู้ชมที่ร้องเรียนมายังฝ่ายปฏิบัติการหรือฝ่ายจัดการแล้ว แต่ยังไม่ได้อำตอบ หรือคำอธิบายที่น่าพอใจ ผู้ตรวจการจะสำรวจกรณีเหล่านี้ และเสนอความเห็นต่อประธาน กรรมการบริหารโดยตรง CBC มีผู้ตรวจการสำหรับภาคภาษาอังกฤษ 1 คน และภาคภาษาฝรั่งเศส 1 คน

สถานีโทรทัศน์ CBC ได้รับเงินจากภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ รวมทั้งค่าสมาชิก ค่าลงโฆษณา และอื่นๆ งบประมาณของ CBC ต่างจากองค์กรสื่อสาธารณะในยุโรป ซึ่งเก็บค่าธรรมเนียมรับฟังรายการจากประชาชน หรือกรณี PBS และ NPR ของสหรัฐที่รับงบประมาณ Public Funding ขณะเดียวกัน ก็พึ่งพิงเงินบริจาคจากผู้ชมผู้ฟังรายการเป็นรายบุคคลด้วย นอกจากนี้ ยังหารายได้จากการขายโฆษณาที่ออกอากาศทางโทรทัศน์ และในเว็บไซต์ ส่วนบริการเคเบิลและดาวเทียมจะเก็บค่าสมาชิกเพิ่มจากการบริหารโดยภาครัฐกิจของ CBC

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

สถานีโทรทัศน์ CBC ให้บริการโทรทัศน์ภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส 24 ชั่วโมง ประกอบด้วยข่าวสาร ข้อมูล กีฬา รายการบันเทิง ซึ่ง “ผลิตโดยชาวแคนาดา เพื่อชาวแคนาดา รวมทั้งรายการสารคดีเชิงลึก รายการละคร ศิลปะการแสดงชั้นนำของโลก และรายงานข่าว กีฬาเชิงลึก

ด้วยเนื้อหารายการที่น่าเสนอเป็นเนื้อหาที่เป็นด้านข่าวสาร ข้อมูล กีฬา รายการบันเทิง ที่ออกอากาศเป็นภาษาอังกฤษและฝรั่งเศส เน้นให้บริการแก่ชาวแคนาดาเป็นหลัก ดังนั้นขอบเขตเนื้อหารายการจึงอยู่ที่การผลิตรายการเพื่อให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ชาวแคนาดา บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตรายการจึงต้องศึกษาขอบเขตของเนื้อหารายการ เพื่อให้สามารถทำการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการผลิตรายการได้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการรวบรวมและค้นหาสารสนเทศภายในองค์กรที่สำคัญคือ CBC/Radio-Canada Archives Sales และแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากภายนอกอื่นๆ เพื่อนำมาใช้ในการผลิตรายการ

4) การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 นโยบายการจัดการสารสนเทศ สำหรับสถานีโทรทัศน์ CBC นั้นมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับด้านสารสนเทศอยู่หลายนโยบาย ที่สำคัญ ได้แก่

1) นโยบายด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กร (*Records and Information Management Policy*) ซึ่งเป็นนโยบายด้านกระบวนการในการจัดการระเบียบสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่และการเก็บรักษา และการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อตกลงด้าน

จดหมายเหตุแห่งชาติในการจัดเก็บสารสนเทศที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งหมดนี้ใช้เป็นแนวทางในการจัดการสารสนเทศที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งองค์กร นอกจากนี้ยังมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในด้านอื่นๆ ได้แก่

2) นโยบายด้านสารสนเทศส่วนบุคคลและการรักษาสารสนเทศส่วนบุคคล (*Personal Information and Privacy Protection Policy*) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นเพื่อปกป้องสิทธิในการเข้าถึงสารสนเทศส่วนบุคคลในองค์กร ซึ่งทำให้องค์กรมีแนวทางในการดำเนินการด้านการจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลให้เป็นไปอย่างมีระบบ

3) นโยบายในการเข้าถึงสารสนเทศ (*Access to Information Policy*) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดการเข้าถึงสารสนเทศของคนกลุ่มต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศภายในองค์กรซึ่งเป็นนโยบายหนึ่งภายใต้กฎหมาย Access to Information Act

4) นโยบายด้านการจัดการอีเมลล์ (*Email Management Policy*) เป็นนโยบายที่ใช้ภายในองค์กรเกี่ยวกับการจัดการอีเมลล์ที่เกิดจากการทำงานเพื่อให้เป็นแนวทางในการจัดการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลล์ภายในองค์กร

5) นโยบายการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (*Use of Technology Assets Policy*) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นให้เป็นแนวทางเพื่อให้การใช้งานอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการใช้งานอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยี

4.2. นโยบายการจัดหมวดหมู่สารสนเทศ (*Information Classification Policy*) เป็นนโยบายที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหมวดหมู่สารสนเทศในองค์กรเพื่อการจัดการสารสนเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกันจึงต้องกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน ซึ่งนโยบายจะไปสู่การทำแผน แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดหมวดหมู่สารสนเทศ มาตรฐานด้านการจัดหมวดหมู่ และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในองค์กร

4.3 หน่วยงานการจัดการสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศที่สำคัญในสถานีโทรทัศน์ CBC นั้น ได้แก่

1) *CBC/Radio-Canada Archives Sales* ทำหน้าที่ในการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ CBC ตลอดจนรายการที่ได้ออกอากาศไปแล้วของทางสถานี

2) *Radio-Canada's Costume Collection* จัดเป็นแหล่งสะสมเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และอื่นๆ ที่เคยใช้ในละครของ CBC มีหลากหลายแนว หลายยุคสมัย ไม่ว่าจะเป็นอดีต ปัจจุบัน หรือจินตนาการในอนาคตและอื่นๆ ทั้งหมดประมาณ 1 แสนชิ้น

3) *CBC Museum* แสดงประวัติการแพร่ภาพและกระจายเสียงของแคนาดา

4) *La Maison de Radio-Canada (Montreal)* ภายในสถานีมีการจัดแสดงศูนย์ข้อมูล มีสตูดิโอที่เปิดให้ชมได้ภายในวันนั้น

3.4.5 *Australian Broadcasting Corporation : ABC*

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของสถานีโทรทัศน์เอบีซี (ABC) ในด้านประวัติองค์กร โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (จูตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร, 2546 ; รัศมี เผ่าเหลืองทอง และคณะ, 2554 ; ABC, 2016)

1. ประวัติองค์กร

Australian Broadcasting Corporation ก่อตั้งเมื่อปี 1929 ในชื่อ Australian Broadcasting Company จากนั้นแปรสถานะมาเป็นองค์กรของรัฐเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 1932 ภายใต้ชื่อ Australian Broadcasting Commission และเปลี่ยนชื่อครั้งสุดท้ายตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรกระจายเสียงออสเตรเลียในปี 1983

แม้จะเป็นหน่วยงานรัฐและดำเนินงานด้วยงบประมาณของรัฐ แต่กฎหมายแพร่สัญญาณออกอากาศฉบับปี 1983 มีข้อความระบุประกันความเป็นอิสระเชิงเนื้อหาของ ABC ไว้อย่างชัดเจน ABC ให้บริการวิทยุ โทรทัศน์ รวมทั้งระบบออนไลน์ และระบบสื่อสารเคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ สำหรับนอกประเทศนั้นให้บริการในนาม Australian Network และ Radio Australia

2. โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารและการกำกับกิจการ ABC มีคณะกรรมการบริหาร 5-7 คน และกรรมการผู้จัดการ 1 คน กรรมการผู้จัดการได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการกำกับกิจการ (Board of Directors) ดำรงตำแหน่งได้ไม่เกิน 5 ปี แต่สามารถได้รับเลือกใหม่ได้ ส่วนคณะกรรมการกำกับกิจการนั้น รัฐบาลเป็นผู้แต่งตั้งและมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์อยู่เนืองๆ ว่าเป็นการแต่งตั้งที่แฝงผลประโยชน์ทางการเมือง ประธานกรรมการแต่ละชุดจากอดีตถึงปัจจุบัน จำนวน 14 คน มี 5 คน ที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นผลพวงจากการวางเส้นสายทางการเมืองของผู้มีอำนาจแต่งตั้ง

สถานีโทรทัศน์ ABC ได้รับเงินจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลโดยตรง นอกจากนี้ยังมีรายได้จากการขายรายการให้กับภาคธุรกิจในประเทศ และการเปิดร้านขายปลีกทั่วประเทศ รวมทั้งบริการออนไลน์

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

สถานีโทรทัศน์ ABC บริการแพร่ภาพพลอดกซ์ซึ่งเนื้อหามุ่งเน้นรายการด้านดนตรี วัฒนธรรม ละคร และบันเทิง ABC มองว่าตนเองมีส่วนในการสร้างประสบการณ์ร่วมและเอกลักษณ์ของชาติ ด้วยเนื้อหารายการที่มีประเด็นร่วมสมัย เชื่อมโยงกับสังคม และมีความหลากหลายของแต่ละท้องถิ่น รายการต่างๆ ของ ABC ได้รับความนิยมจากคนดูทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการ Multiplatform ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว สนองตอบต่อความต้องการของผู้ชมที่เพิ่มขึ้นทั้งในแง่การรับชมและการมีส่วนร่วม ในปัจจุบันรายการเด็กมีเว็บไซต์สำหรับเข้าชมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมทั้งเปิดให้ทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ชมและผู้ผลิตรายการ

ด้วยเนื้อหารายการที่น่าเสนอเป็นเนื้อหาที่เป็นด้านดนตรี วัฒนธรรม ละคร และบันเทิง เป็นรายการที่มีเนื้อหาร่วมสมัย เข้ากับสภาพสังคมของประเทศได้อย่างทั่วถึง ขอบเขตการผลิตรายการของสถานีตลอดจนความต้องการของผู้ชมจากทั่วประเทศทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตรายการต้องทำความเข้าใจในขอบเขตของเนื้อหา ตลอดจนบริบทของสังคม เพื่อให้สามารถกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการผลิตรายการ และสามารถกำหนดแหล่งสารสนเทศที่จะทำการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งประเภทรายการที่ผลิตนั้นสามารถค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง ในเบื้องต้นสามารถค้นหาได้จากภายในองค์กร คือ ABC Archives ที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บสารสนเทศข่าวและรายการของทางสถานี และจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเนื่องจากในปัจจุบันได้มีเว็บไซต์สำหรับให้ผู้ชมเข้ามารับชมรายการและร่วมแสดงความคิดเห็นจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้ทราบความต้องการจากผู้ชม ทำให้ผู้ผลิตรายการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดทิศทางการผลิตรายการ และกำหนดขอบเขตด้านสารสนเทศที่ต้องนำมาใช้ในการผลิตและปรับปรุงรายการทำให้บุคลากรมีการพัฒนาด้านพฤติกรรมสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

4. การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 นโยบายการจัดการสารสนเทศ สำหรับสถานีโทรทัศน์ ABC นั้นมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับด้านสารสนเทศอยู่หลายนโยบาย ที่สำคัญ ได้แก่

1) แผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Strategic Plan) เป็นแผนที่จะช่วยให้บริษัทสามารถบูรณาการเทคโนโลยีต่างๆ ระหว่างหน่วยงานภายในได้ รวมถึงการแบ่งปันเนื้อหาสารสนเทศ เพื่อให้ได้รับผลกำไรจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น และทำให้เกิดการระดมทุนเพื่อความมั่นคงยั่งยืนมากขึ้น

2) นโยบายด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (*Use of Social Media Policy*) เป็นนโยบายขององค์กรที่มีขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการใช้สื่อสมัยใหม่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะในปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการสื่อสารในการรับส่งสารสนเทศในการทำงาน ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างกว้างขวาง

3) ข้อเสนอแนะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ส่วนบุคคล (*Personal use of social media – Guidance*) เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการใช้สื่อสังคมออนไลน์รายบุคคลเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการใช้งานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมให้การใช้งานอยู่ในกรอบที่เหมาะสมซึ่งจะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดสารสนเทศมีผลกระทบต่อคนอื่น

4.2 มาตรฐานการลงรายการสำหรับสารสนเทศข่าว (Metadata for ABC News content) เป็นมาตรฐานการลงรายการสำหรับรายการข่าวที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการพัฒนาพื้นฐานข้อมูลข่าวในรูปแบบดิจิทัล โดยมีการกำหนดขอบเขต และรายละเอียดของการลงรายการสำหรับสารสนเทศดิจิทัลไว้เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดเก็บสารสนเทศข่าวเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.3 หน่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานในการจัดการสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ ABC คือ

1) *ABC Archives* เก็บรวบรวมและอนุรักษ์รายการโทรทัศน์และรายการวิทยุที่เป็นเอกสารทางวัฒนธรรมของชาวออสเตรเลียตั้งแต่ออกอากาศครั้งแรกในปี 1932 สิ่งที่จัดเก็บให้สารสนเทศทางด้านประวัติศาสตร์เกี่ยวกับภาพและข่าวของออสเตรเลีย สถานการณ์ปัจจุบัน สารคดี บันเทิง การศึกษา และกีฬาที่ออกอากาศโดย ABC นอกจากนี้ยังรวมถึง เสียง ภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่งและอื่น ๆ

2) *Australian Centre for the Moving Image* เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้บริการ และเป็นศูนย์เรียนรู้เกี่ยวกับสื่อตั้งแต่ยุคแรกเริ่มจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ ACMI อันเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ “ส่งเสริมวัฒนธรรมและความสร้างสรรค์ของงานที่เรียกว่า สื่อเคลื่อนไหว (Moving Image) ทุกชนิด” ได้แก่ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ และสื่อดิจิทัล โดยมีการจัดนิทรรศการ ฉายภาพยนตร์ จัดเทศกาล การแสดงสด ฝึกอบรม ให้การศึกษา และเป็นศูนย์ข้อมูล สำหรับงบประมาณได้รับเงินอุดหนุนหลักจากรัฐบาลรัฐวิคตอเรีย และรับเงินสนับสนุนในการจัดนิทรรศการ เทศกาลกิจกรรมต่างๆ จากองค์กรเอกชนและองค์กรธุรกิจตามวาระ นอกจากนี้ยังรับการอุปถัมภ์จากองค์กรศิลปะและวัฒนธรรมที่ให้ความร่วมมือในการจัดนิทรรศการ เช่น Museum of Modern Art นิวยอร์ก

3.4.6 Finnish Broadcasting Company: YLE

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของสถานีโทรทัศน์ยูเล่ (YLE) ในด้านประวัติศาสตร์ โครงสร้างองค์กร รายการที่ออกอากาศทางสถานี และการจัดการสารสนเทศ สามารถสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้ (YLE, 2016)

1. ประวัติองค์กร

YLE (Yleisradio) เป็นสื่อสาธารณะแห่งชาติของฟินแลนด์ที่รัฐเป็นเจ้าของ ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1926 โดยในระยะแรกเป็นสถานีวิทยุ ต่อมาในปี 1957 จึงได้เปิดให้บริการสถานีโทรทัศน์ โดยมีรูปแบบในการจัดตั้งและการบริหารองค์กรแบบ BBC ของประเทศอังกฤษ เป็นสถานีโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศ ที่ทำหน้าที่ให้บริการข่าวสารแก่ประชาชนโดยบริการครอบคลุมทุกภูมิภาคในประเทศ มีภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายในการผลิตรายการและบริการในฟินแลนด์และสวีเดนเช่นเดียวกับในภาษาซัวมิ ภาษาโรมินีและภาษามือ ให้บริการที่มีความหลากหลายในเนื้อหาผ่านโทรทัศน์ วิทยุและอินเทอร์เน็ต โดยสามารถเข้าถึงได้ทุกคนในประเทศฟินแลนด์โดยไม่คำนึงถึงระดับรายได้หรือที่อยู่อาศัย

สถานีโทรทัศน์ YLE มีหน้าที่ในการสนับสนุนประชาธิปไตยและโอกาสที่ทุกคนจะมีส่วนร่วมโดยการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการอภิปราย ผลิต สร้าง พัฒนาและรักษาวัฒนธรรมของฟินแลนด์ ตลอดจนศิลปะและความบันเทิง รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจ ใช้นวัตกรรมด้านการศึกษาและความเท่าเทียมกันในการพิจารณาการผลิตรายการที่ให้โอกาสในการเรียนรู้และการศึกษา ให้ความสำคัญกับการผลิตรายการสำหรับเด็กและคนหนุ่มสาว และมีรายการที่สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา ให้บริการในภาษาฟินแลนด์และภาษาสวีเดนอย่างเท่าเทียมกันและการบริการในภาษาซัวมิ โรมานี และภาษามือตลอดจนภาษาพื้นเมืองอื่นๆ ในประเทศอย่างทั่วถึง สนับสนุนอย่างกว้างขวางและมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ให้บริการรายการสำหรับชนกลุ่มน้อยและกลุ่มชนพื้นเมือง ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมและการบริการรายการจากต่างประเทศ ประกาศอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับการออกอากาศซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ใช้บังคับจะต้องออกโดยคำสั่งและทำข้อกำหนดสำหรับโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงในสถานการณ์พิเศษ YLE มีสถานีโทรทัศน์จำนวน 4 ช่อง และสถานีวิทยุอีก 6 สถานี ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ การให้บริการมีทั้งภาษาฟินแลนด์ สวีเดน รัสเซียตลอดจนภาษาท้องถิ่นในฟินแลนด์

2. โครงสร้างองค์กร

การบริหารของสถานีโทรทัศน์ YLE ถูกควบคุมด้วยพระราชบัญญัติการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์ YLE โดยมีคณะที่ปรึกษาสถานีที่ได้รับการแต่งตั้งโดยรัฐสภาจำนวน 12 คน

ที่มาจากหลายสาขาอาชีพทำหน้าที่ดูแลการบริหารงานของคณะผู้บริหารของ YLE รวมถึงให้คำปรึกษาในด้านการบริหาร การดำเนินกิจการต่างๆ ภายในสถานี และเป็นผู้รายงานกิจการของสถานีให้รัฐสภาทราบ สำหรับในการบริหารงานของสถานีโทรทัศน์ YLE นั้น จะมีคณะกรรมการบริหารสถานี โดยมีผู้อำนวยการสถานีที่ได้รับการคัดเลือกและเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสถานีจะทำการคัดเลือกผู้บริหารของสถานีอีกครั้งหนึ่ง โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการบริหารสถานี

สำหรับงบประมาณที่ใช้ในการบริหารงานของสถานีโทรทัศน์ YLE นั้น นับ ตั้งแต่ปี 2013 YLE ได้รับเงินสนับสนุนจากภาษีค่ารับชม หรือที่เรียกว่า YLE tax ซึ่งทำการจัดเก็บจากผู้มีรายได้ในประเทศทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลตามสัดส่วนของรายได้ โดยเฉลี่ยปีละ 50-140 ยูโร ต่อคนหรือนิติบุคคล รายได้ที่รับทั้งหมดจะไม่มีหักใดๆ จากรัฐ ดังนั้นจึงถือว่ารายได้ส่วนนี้เป็นเงินจากคนในประเทศเพื่อใช้ในการบริหารสถานีโทรทัศน์ของประเทศเพื่อให้บริการแก่คนในประเทศทุกคน

3. รายการที่ออกอากาศทางสถานี

สถานีโทรทัศน์ YLE มีเนื้อหารายการที่ออกอากาศเน้นความเท่าเทียมกัน และเข้าถึงคนในประเทศ และทุกกลุ่มให้มากที่สุด ซึ่งเนื้อหารายการ ได้แก่ ข่าวและเหตุการณ์ ปัจจุบัน สารคดี ละคร รายการด้านการศึกษาและวัฒนธรรม รายการกีฬา รายการสำหรับเด็กและเยาวชน เกมส์โชว์ เพลง ศิลปะ วิทยาศาสตร์

ด้วยเนื้อหารายการที่นำเสนอเป็นเนื้อหาที่เป็นด้านข่าวและเหตุการณ์ ปัจจุบัน สารคดี ละคร รายการด้านการศึกษาและวัฒนธรรม ตลอดจนรายการอื่นๆ ที่ให้สารประโยชน์กับผู้ชมทุกเพศทุกวัย ขอบเขตเนื้อหาของรายการที่ต้องผลิตเป็นสิ่งกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องใช้ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการผลิตรายการคือส่วนงาน Creative content ต้องทำความเข้าใจในเนื้อหาของรายการ เพื่อทำการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศและกำหนดแหล่งที่จะค้นหา รวบรวม สารสนเทศที่ต้องการสำหรับนำมาใช้ในการผลิตรายการ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในเบื้องต้นคือแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร YLE Archive และแหล่งสารสนเทศภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของรายการที่ผลิต นอกจากนี้ทางสถานียังมีหน่วยวิจัย (Audience Research and Analytics Media Planning) ที่ทำหน้าที่ศึกษาความต้องการของผู้ชมรายการเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงรายการของทางสถานี ซึ่งเนื้อหารายการและความต้องการจากผู้ชมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีการพัฒนาพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อให้สามารถผลิตรายการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ชมได้

4. การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 นโยบายด้านสารสนเทศ กลยุทธ์ในการบริหารองค์กรของ Yle ที่สำคัญข้อหนึ่ง คือ ให้บริการกับคนฟินแลนด์อย่างทั่วถึง (Yle serves all Finns) โดยเนื้อหาที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับคนฟินแลนด์ซึ่งเนื้อหาเหล่านี้ไม่มีข้อจำกัดในด้านอายุ เพศ ถิ่นที่อยู่ ภูมิหลัง หรือสถานภาพในชีวิต ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีกรมมีการสร้างช่องทางที่เปิดกว้างเพื่อให้เข้าถึงคนฟินแลนด์ เนื้อหาสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งจากกลยุทธ์ข้อนี้ทำให้การบริหารจัดการในองค์กรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลด้านเนื้อหาโดยตรงคือ The Creative Content unit ทำหน้าที่ในการผลิตเนื้อหาของสถานีซึ่งต้องใช้สารสนเทศในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานนี้ทำงานสอดคล้องกับนโยบายที่เน้นการสร้างเนื้อหารายการให้มีหลากหลายเพื่อให้บริการได้อย่างครอบคลุม โดยเนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับคนฟินแลนด์ในด้านข้อมูลข้อเท็จจริง การศึกษาและวิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม ละคร รายการบันเทิง รายการเด็ก รายการเพลง เป็นต้น โดยหน่วยงานนี้มีหน้าที่รับผิดชอบการผลิตเนื้อหาทั้งหมดที่เป็นภาษาฟินแลนด์และการสร้างความร่วมมือกับผู้ผลิตในระดับนานาชาติในการผลิตเนื้อหา จากภารกิจที่เน้นการสร้างเนื้อหารายการที่หลากหลายทำให้ในองค์กรเองต้องมีแหล่งสารสนเทศเพื่อใช้ในการผลิตรายการ รวมถึงมีระบบการจัดการสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กรด้วย

4.2 มาตรฐานการลงรายการของเครือข่ายสถานีโทรทัศน์ในยุโรป (EBUCore) เป็นมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์และวิทยุที่พัฒนาขึ้นโดยเครือข่ายสถานีโทรทัศน์และวิทยุในยุโรป ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานสำหรับการลงรายการเพื่อการลงรายการมีมาตรฐานเดียวกันเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกัน ซึ่งสถานีโทรทัศน์ YLE เป็นหนึ่งในสมาชิกที่ได้ใช้มาตรฐานนี้ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศของทางสถานี นอกจากมาตรฐานในการลงรายการแล้วทางสถานีโทรทัศน์ YLE ได้มีการจัดทำ Yle-vocabulary ซึ่งเป็นมาตรฐานในการกำหนดคำค้นให้กับทรัพยากรสารสนเทศในสถานีด้วย เพื่อให้การกำหนดคำค้นในการลงรายการ หรือการกำหนดคำค้นในระบบสารสนเทศอื่นๆภายในสถานีเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น คำค้นในเว็บไซต์ของสถานี หรือใน YLE Archive เป็นต้น

4.3 หน่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ YLE นั่นคือ YLE Archive รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร โดยเฉพาะซึ่งทำหน้าที่ในการจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศด้วยระบบฐานข้อมูล สำหรับใช้ในการผลิตข่าวและรายการของสถานี นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งจัดเก็บและ

อนุรักษ์ภาพ เสียง และสื่อมัลติมีเดียที่สำคัญที่สำคัญตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสถานี เป็นคลังเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับฟินแลนด์เป็นรายการโทรทัศน์และภาพยนตร์ตั้งแต่ปี 1906 จัดเก็บภาพข่าวที่ครอบคลุมการเมือง เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและด้านอื่น ๆ ที่น่าสนใจ รวมถึงกีฬา เหตุการณ์ประวัติศาสตร์ เพลง เหตุการณ์ธรรมชาติ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่เกิดขึ้นในประเทศฟินแลนด์ สำหรับลูกค้ามีตั้งแต่ทีวีและบริษัทผลิตภาพยนตร์ พิพิธภัณฑสถาน หอสมุด โรงเรียน โรงภาพยนตร์ บริษัท แผ่นเสียง หน่วยจัดนิทรรศการ หนังสือและสำนักพิมพ์ นิตยสารและผู้เชี่ยวชาญด้านอื่น ๆ ที่ซื้อเนื้อหาไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์สาธารณะในต่างประเทศพบว่าสถานีโทรทัศน์มีลักษณะ โครงสร้างและการบริหารงานคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ มีโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นอิสระ โดยมีกฎหมายรองรับ การบริหารงานเป็นรูปแบบคณะกรรมการและมีหน่วยงานหรือคณะกรรมการตรวจสอบการทำงาน ในด้านงบประมาณที่ใช้ในการบริหารงานจะมีการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ รวมถึงการมีรายได้จากการจัดระบบการเสียค่าบริการจากประชาชนในประเทศ ในด้านเนื้อหารายการจะเน้นเนื้อหาที่เป็นประโยชน์แก่กลุ่มคนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการครอบคลุมทั้งในประเทศและในระดับนานาชาติด้วย

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะได้ทำการศึกษาทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในทุก ๆ ด้าน และได้ทำการจำแนกประเด็นที่ศึกษาออกดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศในด้านการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะนั้นสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษา คือ แนวคิดในการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะจะต้องเป็นสื่อที่มีความเป็นอิสระมีความคล่องตัวในการดำเนินงานซึ่งจะอยู่ในรูปแบบขององค์กรแบบราชการไม่ได้ มีเสถียรภาพทางการเงินและไม่อยู่ภายใต้อำนาจของกลุ่มทุน เน้นการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ มีรายการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดตั้งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ สำหรับประเด็นด้านการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะนั้น ได้มีผู้ศึกษาวิจัยที่ศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ ที่สำคัญได้แก่

จินตนา ะวันประโคน (2542) ศึกษาเรื่องสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 กับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรมหาชน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการและปัญหาของสื่อบริการสาธารณะในต่างประเทศและในประเทศไทยและสภาพการของการบริการสื่อสาธารณะแบบไทยกรณีสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 ศึกษาเหตุความจำเป็นที่รัฐต้องออกนโยบายปฏิรูปเพื่อเปลี่ยนแปลง สทท.11 ไปสู่องค์กรมหาชนและศึกษาแนวคิด รูปแบบและวิธีการบริหารงานขององค์กรมหาชน ศึกษาความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อการเปลี่ยนแปลงของ สทท.11 ไปสู่องค์กรมหาชน รวมทั้งความเป็นไปได้และข้อเสนอแนะแนวทางการเปลี่ยนแปลงองค์กร ศึกษาทัศนคติและความเห็นของเจ้าหน้าที่ สทท.11 ต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรมหาชน และเพื่อศึกษาแนวคิดสื่อกระจายเสียงและทิศทางโครงสร้างการบริหารงานที่เหมาะสมในรูปแบบขององค์กรมหาชนในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานของ สทท.11 ไม่เหมาะกับการบริหารงานแบบระบบราชการสมควรเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารงานแบบองค์กรมหาชนตามแนวสื่อกระจายเสียงบริการสาธารณะเนื่องจากเป็นรูปแบบที่ทำให้เกิดความคล่องตัวสามารถทำหน้าที่ในการเป็นสื่อบริการสาธารณะอย่างแท้จริง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลขององค์กรและยังพบว่า สถานภาพงานระดับตำแหน่ง (เฉพาะข้าราชการ) อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพทางครอบครัวและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับทัศนคติและความเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรมหาชน ยกเว้นเรื่องความห่วงกังวลเรื่องเงินเดือนและค่าตอบแทน

จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร (2546) ศึกษาเรื่องสื่อสาธารณะ จากการศึกษพบว่า ความตื่นตัวของภาคประชาสังคมที่มีต่อระบบสื่อสารมวลชนของประเทศ นำไปสู่การผลักดันมาตรา 40 ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ที่มุ่งหมายให้การใช้คลื่นความถี่เป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นแต่การศึกษาและการทำความเข้าใจระบบสื่อสารมวลชนที่ทำหน้าที่เพื่อสาธารณะ (Public Service Broadcasting หรือ PSB) ในประเทศไทยยังคงมีอยู่อย่างจำกัด แนวคิดพื้นฐานของสื่อสาธารณะอยู่ที่การยึดถือประโยชน์ของประชาชนทุกคน โดยมีความเป็นอิสระ เนื้อหาที่นำเสนอจะต้องเป็นกลางและหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของประชาชนทุกกลุ่ม และให้ความสำคัญกับคุณภาพมากกว่าจำนวนผู้ชม ต้องเป็นอิสระจากอิทธิพลของรัฐและกลุ่มทุน รายได้หลักมาจากค่าธรรมเนียม (License Fee) เป็นหลัก จากการศึกษาประสบการณ์ในประเทศต่างๆ พบว่าสื่อสาธารณะในแต่ละประเทศก็มีทั้งความสอดคล้องและความแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละประเทศ ซึ่งย่อมขึ้นกับบริบททางวัฒนธรรมและเวลาของแต่ละประเทศ ในกรณีของประเทศไทยสถานีโทรทัศน์ยังไม่สามารถทำหน้าที่เป็นสื่อสาธารณะได้อย่างสมบูรณ์ จึงมีความ

จำเป็นที่จะต้องปฏิรูประบบสื่อทั้งสองประเภท เพื่อให้มีสื่อวิทยุและโทรทัศน์ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อสาธารณะโดยเฉพาะ

พิทชนันท์ วิเศษสมวงศ์ (2550) ศึกษาพัฒนาการและการจัดตั้งทีวีสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการของทีวีสาธารณะในประเทศไทย มาตรการสำคัญในการจัดตั้งทีวีสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย รวมถึงทัศนคติและข้อเสนอแนะ ต่อการจัดตั้งทีวีสาธารณะของกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง 1) พัฒนาการของสถานีโทรทัศน์ที่มีแนวโน้มจะถูกแปลงสภาพเป็นทีวีสาธารณะ หลัง เหตุการณ์รัฐประหาร 19 กันยายน 2549 คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 และ สถานีโทรทัศน์ทีไอทีวี 2) มาตรการสำคัญในการจัดตั้งทีวีสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย มีดังนี้ (1) หลักประกันความเป็นอิสระ (2) กลไกการสร้างความเป็นอิสระด้านการเงิน (3) กลไกการสร้างความเป็นอิสระด้านการบริหารองค์กร (4) กลไกในการตรวจสอบการทำงาน 3) ทัศนคติและข้อเสนอแนะต่อการจัดตั้งทีวีสาธารณะของกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง มีดังนี้ (1) ทีวีสาธารณะจะเป็นทางเลือกให้ผู้ชมได้มีโอกาสชม รายการที่เป็นประโยชน์ เพราะทีวีสาธารณะไม่ต้องพะวงในการทำผลกำไร ซึ่งเท่ากับมีอิสระจากทุน อีกทั้งยังมีหลักประกันความอิสระจากรัฐ (2) ทัศนคติและข้อเสนอแนะต่อปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับทีวีสาธารณะในอนาคต รวมถึงข้อเสนอด้านการบริหารจัดการ ด้านรายการ และด้านอื่น ๆ (3) ข้อเสนอแนะถึงหลักประกันในการทำให้ทีวีสาธารณะยั่งยืนหรืออยู่รอดในระยะยาว ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะด้านเงินทุน ด้านความเป็นอิสระ ด้านการบริหารจัดการ และด้านรายการ (4) ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพรายการ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ และด้านการสร้างจิตสำนึกของทีวีสาธารณะ

2. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญที่ได้จากการศึกษา คือ 1) ด้านการดำเนินงานข่าว สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีการดำเนินงานด้านข่าวเป็นไปตามนโยบายและโครงสร้างการทำงานของสถานีเป็นหลัก ในสถานการณ์ฉุกเฉินก็ยังคงใช้แนวทางการดำเนินงานตามรูปแบบเดิมเพียงแต่ลดขั้นตอนบางอย่างลงเพื่อความรวดเร็ว ซึ่งการดำเนินงานนั้นจะมีผลจากปัจจัยภายในในด้านการบริหารงานขององค์กรและปัจจัยภายนอกที่เกิดจากแรงกดดันทางการเมือง 2) ด้านการดำเนินงานและการบริหารงานภายใน การบริหารงานภายในยังเป็นระบบราชการที่มีหน่วยงานต้นสังกัด และการกระจายอำนาจการบริหารออกไป ในด้านบุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยที่สนับสนุนให้การดำเนินงานและการบริหารงานมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นคือ เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมจากพนักงานและประชาชนทั่วไป 3) ด้านการรับชมรายการของผู้ชม ปัจจัยที่ทำให้มีผู้ชมรายการของทางสถานีคือ เนื้อหารายการที่ดี และการ

นำเสนอที่น่าสนใจ ซึ่งจะสามารถดึงดูดผู้ชมให้มารับชมรายการได้ นอกจากนี้การจัดทำรายการข่าวเชิงวิเคราะห์ก็เป็นสิ่งช่วยส่งเสริมให้ผู้ชมมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การดำเนินงานด้านงานข่าว เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นศึกษาการดำเนินงานข่าวซึ่งเป็นรายการหลักของสถานีเพื่อให้ทราบแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินงาน ตลอดจนทราบปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานด้านข่าวต่อไป ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาด้านนี้ ได้แก่ ศยามล ยนต์ศักดิ์สกุล (2553) ศึกษาการรายงานข่าวสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองในรายการข่าวภาคค่ำ ทางสถานีโทรทัศน์เอ็นบีที และทีวีไทย ในปี 2551 เพื่อศึกษาการรายงานข่าวสถานการณ์ ความขัดแย้งทางการเมือง ในรายการข่าวภาคค่ำ ทางสถานีโทรทัศน์เอ็นบีที และทีวีไทย ในปี 2551 ผลการศึกษาพบว่า การรายงานข่าวสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองของทั้งสองสถานี มีทั้งที่เหมือนและแตกต่างกัน ประเด็นที่นำเสนอเหมือนกัน เป็นไปตามแนวคิดเรื่องข่าวโทรทัศน์ แนวคิดแรกที่เชื่อว่าข่าวเรื่องหนึ่งจะมีข้อเท็จจริงเพียงเรื่องเดียวที่ อยู่ในข่าวนั้น ส่วนการนำเสนอที่แตกต่างกัน เป็นไปตามแนวคิดที่สองที่ว่ามิข่าวเกิดขึ้นมากมาย แต่ได้ถูกนำมาเล่าเพียงบางเรื่อง ด้วยทั้งสองสถานีต่างใช้กลยุทธ์ การเลือกมุมมองเลือกเหตุการณ์ และการให้ความสำคัญในการนำเสนอที่ต่างกัน สำหรับปัจจัยที่ทำให้การรายงานข่าวแตกต่างกันนั้น ในส่วนของสถานีโทรทัศน์เอ็นบีที มาจากโครงสร้างและนโยบายของสถานีทัศนคติทางการเมืองของผู้กำกับนโยบายและผู้ปฏิบัติงานข่าว ส่วนสถานีโทรทัศน์ทีวีไทยนั้น ยังเชื่อว่าสภาพสังคมและการเมืองที่มีความขัดแย้ง เป็นปัจจัยสำคัญผลักดันให้ต้องเกิดการเลือกข้างเลือกฝ่าย

พัสวี ฐิติพรวัฒนกุล (2554) ศึกษาเรื่องการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย บุคคลเอ็นบีที เพื่อศึกษาการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติของ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการ บริหารงานข่าว ในภาวะวิกฤติตลอดจนเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤติ จากมุมมองของสื่อมวลชน ผลจากการวิจัยพบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยได้มีการกำหนดนโยบายและการวางแผนงานเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินแต่อย่างใด ทั้งนี้การบริหารงานข่าวในภาวะดังกล่าว นั้นจะยังคงยึดรูปแบบและแนวทางการ บริหารงานเช่นเดียวกับในภาวะปกติ เพียงแต่ปรับลดขั้นตอนการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารกับผู้มี หน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างฉับไวและทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติของสถานีวิทยุ โทรทัศน์แห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนั้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยภายใน

อันได้แก่ ระบบการจัดการภายในองค์กร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ความสามารถทางวิชาชีพของบุคลากร งบประมาณ สถานที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยภายนอก อันได้แก่ แรงกดดันทางสังคมและการเมือง แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ความสนใจและความต้องการของผู้รับข่าวสาร และแหล่งข้อมูล เหตุการณ์และวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยในภาวะวิกฤตจากมุมมอง ของสื่อมวลชน พบว่า ภาพลักษณ์ที่สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยต้องการนำเสนอสู่ภายนอกนั้น เป็นภาพลักษณ์ของการเป็นองค์กรสื่อระดับประเทศที่เป็นสื่อสาธารณะเพื่อประชาชน และนำเสนอข้อมูลข่าวสารรวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกลางและตรงไปตรงมา สำหรับทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยนั้น เป็นทัศนคติในแง่ของการนำเสนอภาพของการเป็นองค์กรสื่อมวลชนที่ขาดความเป็น กลาง และเน้นการนำเสนอข่าวที่เป็น การเข้าข้างรัฐบาลมากเกินไป

2.2 การดำเนินงานและการบริหารงานในองค์กร เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นศึกษาการดำเนินงานและการบริหารงานในสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย เพื่อให้ทราบแนวทางการดำเนินงานตลอดจนการบริหารองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และเพื่อทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานและการบริหารงานเพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการบริหารภายในสถานีสื่อต่อไป ซึ่งงานวิจัยที่ทำการศึกษาคำเนินงานและการบริหารงานมีดังนี้

สุทธิ ชัตติยะ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ที่วราชมงคล เพื่อค้นหาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์จากตัวแปรระหว่างกลุ่ม (ผู้นำกลุ่ม) และตัวแปรภายในกลุ่ม(สมาชิกกลุ่ม) และเพื่อศึกษากระบวนการผลิตรายการโทรทัศน์ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ตามบริบททางสังคม ผลการวิจัยพบว่า สทท.11 กรมประชาสัมพันธ์ มีระบบการทำงานตามโครงสร้างและหน้าที่ของการเป็นระบบเครือข่ายที่ประกอบด้วย สถานีแม่ข่ายและสถานีลูกข่าย การพัฒนาประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์อยู่ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง แนวทางในการผลิตรายการโทรทัศน์แต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันตามสถานการณ์เฉพาะถิ่น แต่ลักษณะของการผลิตรายการโทรทัศน์มีความเหมือนกันตามเขตพื้นที่ของโครงสร้างการบริหารและกระบวนการผลิตรายการโทรทัศน์ เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิผลในกลุ่มงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์ ดังกล่าว มีการปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมขององค์กร ได้อย่างเหมาะสม มีความตั้งใจในการทำงานอย่างวิริยะอุตสาหะ และนำไปสู่เป้าหมายของการสนองตอบนโยบายของรัฐด้านการประชาสัมพันธ์อย่างได้ผล ส่วนความกลม

เกลียดชังระหว่างกัน พบว่า ยังมีความ ขัดแย้งในการทำงาน แต่ก็มีความพึงพอใจและผูกพันต่อกลุ่ม และองค์กร ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงาน คือ 1) เขตพื้นที่ตามโครงสร้าง การบริหาร 2) สภาพแวดล้อมขององค์กรเช่น สภาพแวดล้อมทางการเมืองตามบทบาทหน้าที่ของ การเป็นสื่อโทรทัศน์ของรัฐ สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีเกี่ยวกับการขาดแคลนอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัย และปัญหาภาวะไร้ระเบียบทางสังคมของกลุ่มงาน จนเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ใน กลุ่มงานรับรู้บทบาทของตนว่ามีภารกิจมาก รวมทั้งมีความรู้สึกไร้บรรทัดฐานและความรู้สึกไร้ ความหมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการผลิตรายการโทรทัศน์

บุญเลิศ ชัยจิตตานนท์ (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสถานีวิทยุโทรทัศน์ แห่งประเทศไทยช่อง 11 เพื่อศึกษาหลักการบริหาร สทท.11 ในระบบราชการ ศึกษาปัจจัยของ ปัญหาในการบริหารงานระบบราชการของ สทท.11 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อการ บริหารงานของ สทท.11 ในด้านการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับนโยบาย รัฐบาล โครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงาน โครงการ การดำเนินงานมีระบบบริหารจัดการแบบราชการ ขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน ทิศทาง นโยบายและกลยุทธ์ชัดเจนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม การบริหารงานกระชับ บริการประชาชน ได้เป็นที่พอใจ รวมถึงการจัดการด้านบุคลากรกับลักษณะงานและปริมาณงานยังไม่ค่อยมีความ ชัดเจนเท่าที่ควร การผลิตรายการมีการพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีการ ผลิตรายการที่เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีแบบดิจิทัลมาใช้ ในการส่งสัญญาณเสียงและข้อมูลข่าวสารทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความสะดวกมากขึ้นมีศักยภาพใน การแข่งขันมากขึ้น ผลจากการพัฒนาของเทคโนโลยี และเทคโนโลยีโทรคมนาคมส่งผลให้เกิดการ พัฒนาและเปลี่ยนแปลงการบริหารของ สทท.11 ในด้านงบประมาณมีการปรับเปลี่ยนระบบการ จัดสรรงบประมาณและเร่งรัดให้มีการดำเนินงานให้เป็นไปตามงบประมาณ โครงสร้างการ บริหารงานยังไม่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานนั้นในด้านการสนับสนุนด้าน การเงินมีความจำเป็นมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานคือเป็นระบบราชการขาด ความคล่องตัวในการทำงาน สำหรับแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารคือ ควรมีการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรตามตำแหน่งที่รับผิดชอบนำผลประเมินมาใช้ในการเลื่อนขั้น การ บริหารงานควรมีการกระจายอำนาจไปยังทุกส่วนงานให้ออกมาในรูปแบบพิเศษเป็นการบริหาร องค์กรด้วยตนเองและหารายได้ด้วยตนเอง

ปราณี บุรณะโสภณ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยสนับสนุนการบริหารเพื่อ พัฒนาองค์กรสื่อมวลชน:สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงพัฒนาการและปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการบริหารงานเพื่อการพัฒนาองค์กรสื่อมวลชนของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง

ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยเป็นสถานที่ขึ้นตรงกับรัฐมีวัตถุประสงค์ให้เป็นสถานศึกษา และการประชาสัมพันธ์ของรัฐ สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทยจึงมีลักษณะเป็นสื่อโทรทัศนเพื่อบริการสาธารณะ แต่มีโครงสร้างเป็นสถานโทรทัศนของรัฐ และมีการบริหารงานในระบบราชการ รัฐบาลแต่ละยุคมีนโยบายต่างกันในการพยายามหาแนวทางปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้ทำหน้าที่ในการตอบสนองนโยบายในฐานะสื่อโทรทัศนของรัฐได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาโดยตลอดจนในปัจจุบันมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานข่าวคุณภาพภายใต้ชื่อสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย หรือเอ็นบีที ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารคือ ความสามารถของบุคลากร เทคโนโลยี และนโยบายการบริหารจัดการ ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค คือ การดำเนินงานภายใต้ระบบราชการ งบประมาณ และแรงกดดันทางการเมือง รวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กร

พริยาภรณ์ วงศ์อุบล (2555) ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของโครงการเอ็นบีที กรีน สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า โครงการเอ็นบีทีกรีน เป็นโครงการที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมภายใต้แนวคิด สังคมดี สุขภาพดี และสิ่งแวดล้อมดี โดยรณรงค์ให้ประชาชนมีความรับผิดชอบต่อตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม ใช้หลักการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ เลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารภายในและภายนอก การสื่อสารภายในมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานทุกคนมีการรับรู้และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีทั้งวิธีที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ วิธีที่เป็นทางการนั้นส่วนที่เกี่ยวข้องจะทำการแจ้งผ่านหนังสือเวียน ผ่านตามสายงานของพนักงาน มีตัวแทนแต่ละฝ่ายทำหน้าที่กระจายข่าวให้ทราบ ส่วนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการนั้นจะใช้วิธีการชักชวนแบบปากต่อปากในลักษณะเพื่อนชวนเพื่อนให้เข้าทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยความสมัครใจ ส่วนการสื่อสารภายนอกใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสู่ภายนอก โดยใช้สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ และการจัดกิจกรรมพิเศษ

กิตติมา ชาญวิชัย (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย ช่อง 11: การบริหารจัดการ และการทำหน้าที่ของสื่อมวลชนมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการการบริหารจัดการแบบใหม่ของสถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย ช่อง 11 ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการแบบใหม่ ศึกษารูปแบบและวิธีการ สื่อสารภายในองค์กร ศึกษาการทำหน้าที่สื่อมวลชนและสื่อเพื่อชุมชน และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการ ทำหน้าที่สื่อมวลชน รวมถึงความพยายามในการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้มีความสอดคล้องกับการทำหน้าที่ดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการ

ของสทท. 11 ยังคงเป็นระบบราชการ ที่ยังมีความล่าช้าและมีขั้นตอนซับซ้อนมากเกินไป และจากการเป็นองค์กรสื่อที่ทำงานตามระบบราชการทำให้พบประสบปัญหาและอุปสรรคมาก ความคาดหวังของบุคลากรต่อ วิธีการบริหารจัดการแบบใหม่ของ สทท. 11 คือการมีอิสระในการทำงาน ในฐานะสื่อมวลชน และความต้องการกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องสอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถดึงดูดชุมชนเข้ามาเป็นแนวร่วมในการทำงาน และต้องเป็นระบบที่สามารถปรับ ค่าตอบแทนของบุคลากรให้ตรงกับความเป็นจริง รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในองค์กร การทำหน้าที่สื่อมวลชนพบว่า ต้องการให้ประชาชนมาร่วมคิดร่วมทำกับสถานีฯ อย่าง เป็นรูปธรรม โดยควรกำหนดให้มีคณะทำงานภาควิชาการ ทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนร่วมเป็นเครือข่าย เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา เสนอแนะ ประเมินผล และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการแบบใหม่ ผู้ให้ข้อมูล ต้องการให้การปรับเปลี่ยนก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กร และต่อสังคม

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับชมรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการรับชมรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนารูปแบบรายการที่ตอบสนองต่อการรับชมของผู้ชม ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาในด้านนี้มีดังนี้

ธนพัต กิตติบดีสกุล (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกติดตามข่าวการเมืองผ่านสื่อของรัฐภายหลังการปรับเปลี่ยนเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกติดตามข่าวการเมืองจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดการติดตามมากที่สุดคือด้านเนื้อหาข่าว โดยประเด็นการนำเสนอข้อมูล ผลกระทบความเดือดร้อนจากนโยบายรัฐบาลมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาเป็นประเด็นด้านการรายงานข่าวโดยมีประเด็นและสื่อบุคคลที่น่าสนใจ รวมถึงปัจจัยด้านการคัดเลือกข่าว รายงานข่าวทันเหตุการณ์ และมีความน่าเชื่อถือ

3. สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญที่ได้จากการศึกษา คือ 1) ด้านการดำเนินงานและการบริหารงานภายในจะเป็นลักษณะการบริหารงานที่เน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและทุกภาคส่วนในสังคมในลักษณะการเปิดกว้างแบบสาธารณะ 2) ด้านการรับชมรายการของผู้ชมนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับชมคือรูปแบบและการนำเสนอรายการที่เป็นลักษณะของโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ กล่าวคือ มีเนื้อหาที่เน้นข่าวและสาระบันเทิงเป็นหลัก เพื่อให้ประชาชนได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและความรู้ที่เป็นประโยชน์สามารถ

นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และยังสามารถนำไปต่อยอดในการพัฒนาอาชีพได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 การดำเนินงานและการบริหารงานในองค์กร เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นศึกษาการดำเนินงานและการบริหารงานในสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อให้ทราบแนวทางการดำเนินงานตลอดจนการบริหารองค์กรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และเพื่อทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานและการบริหารงานเพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการบริหารภายในสถานีต่อไป ซึ่งงานวิจัยที่ทำการศึกษาคำเนินงานและการบริหารงานมีดังนี้

ภูษิตต์ ภูริปาณิก (2555) ศึกษาเรื่องโครงสร้างโทรทัศน์สาธารณะ Thai PBS กับการมีส่วนร่วมของพลเมือง เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์ถึงบริบทของสังคมไทย โครงสร้างการดำเนินงานของโทรทัศน์สาธารณะ Thai PBS ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพลเมือง รวมถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมของพลเมืองที่มีต่อโทรทัศน์สาธารณะ Thai PBS ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มภาคประชาสังคมระดับชนชั้นนำ (Elite civil society) ซึ่งมีส่วนร่วมในการผลักดันองค์กร มีบทบาทสูงกับการมีส่วนร่วมในทุกมิติของทางสถานี เช่น การกำหนดทิศทางและนโยบายขององค์กร รูปแบบการนำเสนอผ่านทางฝั่ง สดส่วน และเนื้อหาของรายการ โดยพลเมืองในระดับปัจเจกบุคคลมีส่วนร่วมแต่เพียงในระดับผู้รับสารและผู้ผลิตเท่านั้น จึงถือได้ว่าภาคประชาสังคมระดับชนชั้นนำ (Elite civil society) คือตัวแทนของกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใหม่ที่เข้ามาสถาปนาตนเองเป็นอุดมการณ์หลักของสื่อสาธารณะในประเทศไทยแทนที่กลุ่มผลประโยชน์เดิม คือรัฐกับทุนที่ฝังรากลึกมายาวนาน

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนารูปแบบรายการที่ตอบสนองต่อการรับชมของผู้ชม ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาในด้านนี้มีดังนี้

ณพวรรต พิมพ์พิพัฒน์ (2551) การศึกษาเรื่องความชอบของประชาชนที่มีต่อรายการของสถานีโทรทัศน์ทีวีไทยทีวีสาธารณะ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับรายการโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และความชอบของประชาชนที่มีต่อรายการของสถานี ในด้านความเข้าใจเกี่ยวกับทีวีสาธารณะนั้นพบว่าประชาชนมีความเข้าใจในสถานีโทรทัศน์ที่เป็นทีวีสาธารณะ ในเรื่องเป็นสถานีที่มีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อสังคม รายการที่ชอบคือรายการสารคดีจากต่างประเทศ

นริศรา ขุนจันทร์ (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการรับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการรับชมรายการ ศึกษาระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการรับชมรายการ ผลการศึกษาพบว่า การรับชมมีการรับชมบ้างเมื่อเปิดโทรทัศน์นาน เพื่อเป็นการหาความรู้ เวลาที่รับชมเป็นช่วงเวลาก่อนนอน รายการที่รับชมเป็นรายการข่าว ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่สำคัญ คือ บุคคล การจัดการจำหน่าย การส่งเสริมการขาย ด้านผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้สถานีโทรทัศน์ควรเพิ่มรายการที่เป็นสรุปสถานการณ์สำคัญแล้วนำเสนอ รวมไปถึงการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดด้านบุคลากรควรนำบุคลากรที่ได้รับคามนิยมนำเสนอรายการ

เจนิสตาร์ รัศมีศิริ โสภากา (2553) ศึกษาความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ชมแต่ละระดับที่มีต่อรายการส่งเสริมวัฒนธรรมไทยทางสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ชมรายการชมรายการเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็นของตนเองและนำความรู้ดังกล่าวไปต่อยอดและพัฒนาต่อไป นอกจากนี้ยังนำมาใช้เป็นหัวข้อสนทนา รวมถึงนำไปใช้ประกอบอาชีพและแก้ไขปัญหาของชีวิต

ปรียะดา ฉันทะกลาง อดกกลิ่น (2555) ศึกษาภาพลักษณ์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ศึกษากรณีเฉพาะผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครทราบถึงภาพลักษณ์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในภาพรวมทั้งหมด ทั้งด้านส่งเสริมการรับรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านเป็นเครื่องมือแห่งการเรียนรู้ให้กับประชาชน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจและจินตนาการ ด้านส่งเสริมเอกลักษณ์ ด้านสะท้อนความหลากหลายทางสังคม และด้านสร้างความเข้าใจอันดีของชุมชนและประชาชนอยู่ในระดับสูง พบว่า ผู้ชมที่เปิดรับชมสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสในระดับมากจะรับชม 5-7 วันต่อสัปดาห์ สามารถจดจำและเข้าใจภาพลักษณ์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสได้เป็นอย่างดี ส่วนผู้บริหารสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเห็นว่าสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสจะต้องมีการปรับรูปแบบรายการให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นไม่เป็นทางการเกินไปเพราะจะทำให้ผู้ชมเบื่อรวมถึงเนื้อหาด้านการส่งเสริมเอกลักษณ์ที่จะต้องแทรกอยู่ในทุกมิติของรายการส่วนเนื้อหาเกี่ยวกับชาติพันธุ์และปกป้องสิ่งแวดล้อมจะต้องเพิ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อสะท้อนความหลากหลายทางสังคมนอกจากนี้จะต้องส่งเสริมให้ประชาชนในสังคมเข้าใจในประชาคมอาเซียนรวมถึงการที่ประชาคมอาเซียนจะต้องรู้จักกับสถานีสื่อสารณะอย่างไทยพีบีเอส

ธิดา ภูแสนธนาสาร (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ และความคิดเห็นต่อรายการข่าวภาคค่ำของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อรายการข่าวภาคค่ำ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทาง ประชากรศาสตร์กับความคิดเห็นที่มีต่อรายการข่าว และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของ สถานีโทรทัศน์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายการข่าวภาคค่ำ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ให้ความสนใจในด้านเนื้อหาข่าวมากที่สุดและการนำเสนอข่าวเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และผู้ประกาศข่าวมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ของสถานีนั้นเป็นสถานีให้บริการด้านข่าวสาร ความรู้ สารประโยชน์ ที่มีคุณภาพมาตรฐาน ยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ และเป็นองค์กรที่มี จริยธรรมสร้างสังคมให้มีคุณภาพและคุณธรรม

จิตร์รัตน์ มากุล (2556) ศึกษาเรื่องความต้องการเปิดรับชมโทรทัศน์ไทยพีบี เอสของประชาชนในกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาลักษณะประชากรของประชาชนใน กรุงเทพมหานครที่มีความต้องการรับชมโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อศึกษาเนื้อหาและรูปแบบรายการ ที่ประชาชนต้องการ เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากโทรทัศน์ ไทยพีบีเอส โดยแบ่งเป็น ประเภทรายการประเภทข่าว รายการสาระบันเทิง รายการสารประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ 16-25 ปีมีความต้องการเปิดรับชมโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมากที่สุด และส่วนใหญ่ ชมรายการของสถานีโทรทัศน์ ไทยพีบีเอส 1 วัน/สัปดาห์ ด้านเนื้อหารายการพบว่า ประชาชนเลือก ชมเนื้อหาข่าวทำให้ความรู้สารคดีมากกว่า การศึกษา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี และเน้นเนื้อหา การดำรงชีวิตประจำวันประชาชนเลือกรูปแบบรายการข่าวที่ต้องการให้นำเสนอ คือ การสัมภาษณ์ ข่าวมากกว่าการสนทนาข่าว รูปแบบการนำเสนอรายการบันเทิงประชาชนเลือกรายการแบบ ผสมผสาน รูปแบบการนำเสนอรายการให้ความรู้ประชาชนเลือกสารคดี ประโยชน์ที่ได้รับจากการ รับชมโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ประชาชนได้ทราบข้อเท็จจริง รายการบันเทิงได้เกิดความคิด สร้างสรรค์ และรายการให้ความรู้จะเกิดความรู้ใหม่

3.5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะใน ต่างประเทศสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษา คือ 1) ด้านการดำเนินงานและการ บริหารภายใน พบว่า สถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของประเทศอังกฤษมีการพัฒนาประสิทธิภาพใน การดำเนินงานเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่วนสถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของประเทศญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญในการพัฒนางานด้านข่าวให้มีความรวดเร็วไม่ซับซ้อนเพื่อให้ทันกับความต้องการของ ผู้ชม เช่นเดียวกับสถานีโทรทัศน์ CBC ของประเทศแคนาดาและสถานีโทรทัศน์เอบีบี (ABC) ของ ประเทศออสเตรเลียที่ต้องมีการพัฒนาด้านคุณภาพของเนื้อหาข่าวและรายการให้ตอบสนองคนทั่ว

ประเทศและให้ได้รับประโยชน์จากการรับชมรายการเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสื่อเชิงพาณิชย์ได้ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีด้วย 2) ด้านการศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการดำเนินงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานในสถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) เป็นไปอย่างราบรื่นคือมีงบประมาณ โครงสร้างองค์กร และระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพจึงจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของประเทศอังกฤษ เวก-พรอสเซอร์ (Wegg-Prosser, 2001) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการของ BBC ในช่วงเวลา 30 ปีที่เกิดจากการปฏิรูปของ McKinsey ระหว่างปี 1968-1972 และนำไปสู่ความพยายามของ BBC ในการบริหารจัดการแบบตรวจสอบได้ (Accountable) และมีประสิทธิภาพคุ้มกับค่าใช้จ่าย (Cost-efficient) โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากร การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการดังกล่าวเกิดขึ้น 25 ปีก่อนการริเริ่มการให้อิสระแก่ผู้ผลิต หรือที่เรียกว่า Producer Choice ทั้งนี้ ผู้วิจัยมองว่า BBC ได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลและมีการกำหนดจุดยืนในการให้บริการใหม่ๆ ทั่วโลก ผลที่ตามมาคือความยากลำบากในการบริหารจัดการองค์กรให้รับมือกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของตนเอง ดังนั้น Producer Choice จึงเป็นความจำเป็นของ BBC เพื่อที่จะอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21

สำหรับการศึกษาในสถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของประเทศสหรัฐอเมริกา นั้นมีผู้ศึกษา เช่น บอล (Ball, 2004) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณดำเนินงาน โครงสร้างองค์กร คุณภาพรายการ และเป้าประสงค์ขององค์กร และพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างจำนวนงบประมาณกับโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการ (Bureaucratic) และกับชนิด (Genre) รายการที่ผลิตโดยสถานีโทรทัศน์สาธารณะ โดยเฉพาะรายการระดับชาติ

ส่วนสถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของประเทศญี่ปุ่นได้มีผู้ศึกษา เช่น วลัยพร บางชัยภูมิ (2552) ศึกษาการผลิตข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ต่างประเทศ : กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ NHK General Bureau for Asia ผลการศึกษาพบว่า สถานีโทรทัศน์ NHK General Bureau for Asia Bangkok Bureau มีระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อน โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนจะขึ้นตรงต่อหัวหน้าสถานีเท่านั้น และอำนาจการตัดสินใจทุกอย่างอยู่ที่หัวหน้าสถานีเท่านั้น นโยบายในการผลิตข่าวโทรทัศน์ของ NHK General Bureau for Asia Bangkok Bureau มีดังนี้ รายงานข่าวภายในและต่างประเทศด้วยความเที่ยงตรง เป็นกลางและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ สื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมญี่ปุ่น ส่งเสริมมิตรภาพและแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม และรายงานสถานการณ์และให้คำแนะนำในการอพยพหรือการปฏิบัติตนที่ถูกต้องอย่างทันท่วงที

สำหรับสถานีโทรทัศน์ซีบีซี (CBC) ของแคนาดานั้นได้มีการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงาน เช่น บอร์ดแมนและไวน์ (Boardman & Vining, 1996) ศึกษาการกระจายเสียงเพื่อสาธารณะในประเทศแคนาดา โดยระบุว่า Canadian Broadcasting Corporation (CBC) กำลังเผชิญกับแรงกดดัน โดยเฉพาะด้านการเป็นศูนย์กลางด้านวัฒนธรรม ทั้งนี้ CBC ถูกตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรกระจายเสียงเพื่อสาธารณะ ในปัจจุบัน CBC มีพันธกิจในการเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศแคนาดาให้มากขึ้น (Canadian Content) ดังที่กำหนดไว้ใน Broadcasting Act (1991) และ Canadian radio-Television and Telecommunications Commission โดย CBC ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างสม่ำเสมอ โดยส่วนใหญ่สนับสนุนกิจการโทรทัศน์ การเปลี่ยนแปลงในรายการ คือการเพิ่มเนื้อหาที่เกี่ยวกับประเทศแคนาดาเข้าไปในรายการ การผลิตรายการในระดับท้องถิ่นมากขึ้น และการจัดรายการโดยผู้ผลิตรายการอิสระ (Independent programming) นอกจากนี้ก็มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านระบบการแพร่ภาพที่จะทำให้เกิดจำนวนช่องโทรทัศน์จำนวนมาก การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อความเป็นเจ้าของช่องและกฎระเบียบการกระจายเสียง รวมถึงโอกาสของการกระจายเสียงภาคสาธารณะในสิ่งแวดล้อมใหม่ งานวิจัยนี้ยังระบุว่า การแข่งขันจะเข้มข้นมากขึ้น ส่งผลให้กำไรของผู้ประกอบการอาจลดลงเท่ากับศูนย์ และรายการมีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้ อนาคตของ CBC ขึ้นอยู่กับความสามารถในการบรรลุถึงความต้องการเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแคนาดา (ซึ่งการกระจายเสียงภาคเอกชนไม่สามารถทำได้) และการสร้างจำนวนผู้ชมให้มากพอที่จะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล

และในสถานีโทรทัศน์เอบีซี (ABC) ของออสเตรเลียได้มีการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงานไว้ เช่น บราวน์ และ เอาทัวส์ (Brown and Althaus, 1996) ศึกษาการกระจายเสียงเพื่อสาธารณะของออสเตรเลีย โดยระบุว่า ออสเตรเลียมีเอกลักษณ์ด้านการแพร่ภาพสาธารณะ เพราะมีองค์กรกระจายเสียงเพื่อสาธารณะ 2 แห่ง คือ Australian Broadcasting Corporation (ABC) และ Special Broadcasting Service (SBS) ในการนี้ ABC เป็นองค์กรที่เก่ากว่าและใหญ่กว่า โดยจำลองรูปแบบมาจาก BBC ของอังกฤษ ในขณะที่ SBS เป็นนวัตกรรมของออสเตรเลียโดยตรง ABC มีเครือข่ายวิทยุ 6 แห่ง และเครือข่ายโทรทัศน์ 2 แห่ง ส่วน SBS มีเครือข่ายวิทยุและโทรทัศน์อย่างละ 1 แห่ง ทั้งนี้ องค์กรทั้ง 2 แห่งได้รับเงินทุนจากรัฐบาลโดยตรง แม้ว่า SBS จะได้รายได้เพิ่มเติมจากเงินโฆษณาที่อยู่ในขอบเขตจำกัด แม้ว่า ABC และ SBS จะมีตำแหน่งที่โดดเด่นในระบบการกระจายเสียงและในวัฒนธรรมของออสเตรเลีย แต่ก็กำลังเผชิญหน้ากับการท้าทายใหม่ๆ ในปัจจุบัน องค์กรทั้ง 2 แห่งกำลังปรับบทบาทของตนเองในสภาพแวดล้อมการกระจายเสียงที่มีช่องทางหลากหลาย (Multichannel) และกำลังตอบสนองกับแรงกดดันด้าน

การเมืองที่ต้องการให้องค์กรกลายเป็นเชิงพาณิชย์มากขึ้น กระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดความยากลำบากและความไม่แน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ ABC

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศทำให้ได้เห็นมุมมองในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นมา การดำเนินงานภายในสถานีโทรทัศน์ การพัฒนารูปแบบการให้บริการ ตลอดจนการศึกษผลสะท้อนกลับจากผู้ชมที่รับชมรายการ ทั้งนี้การศึกษวิจัยทั้งหมดก็เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้คำตอบจากการศึกษาวิจัยอย่างชัดเจน โดยการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณเน้นการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลทั่วไปสำหรับการอธิบายคำตอบในเบื้องต้น ส่วนการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาเพื่อให้ได้คำตอบในเชิงลึกจากประเด็นที่ได้จากการศึกษาในเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่ง ขั้นตอนการศึกษออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

สำหรับการศึกษาในระยะที่ 1 แบ่งการศึกษออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย ซึ่งในขั้นตอนนี้มีการ ดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1.1 การศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการปริทัศน์วรรณกรรม สังเคราะห์และวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงจัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานใน สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งสองสถานี โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามโครงสร้างองค์กร สถานีละ 100 คน

ขั้นตอนที่ 1.2 การศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเชิง ปริมาณมาเป็นแนวทางเพื่อทำแบบสัมภาษณ์และทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล ทั้งสองสถานี โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามโครงสร้างองค์กร รวมจำนวน 33 คน (รายละเอียดใน

ภาคผนวก ค) ประกอบด้วยผู้บริหารจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำนวน 6 คน จากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จำนวน 11 คน และผู้ปฏิบัติงานจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำนวน 8 และจากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส 8 คน ตามลำดับ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อหาความหมายของข้อมูลที่รวบรวมมา และค้นหาความสัมพันธ์ของเรื่องราว ผ่านการตีความและหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ

ระยะที่ 2 การพัฒนารอบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย

สำหรับการศึกษาในระยะที่ 2 แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

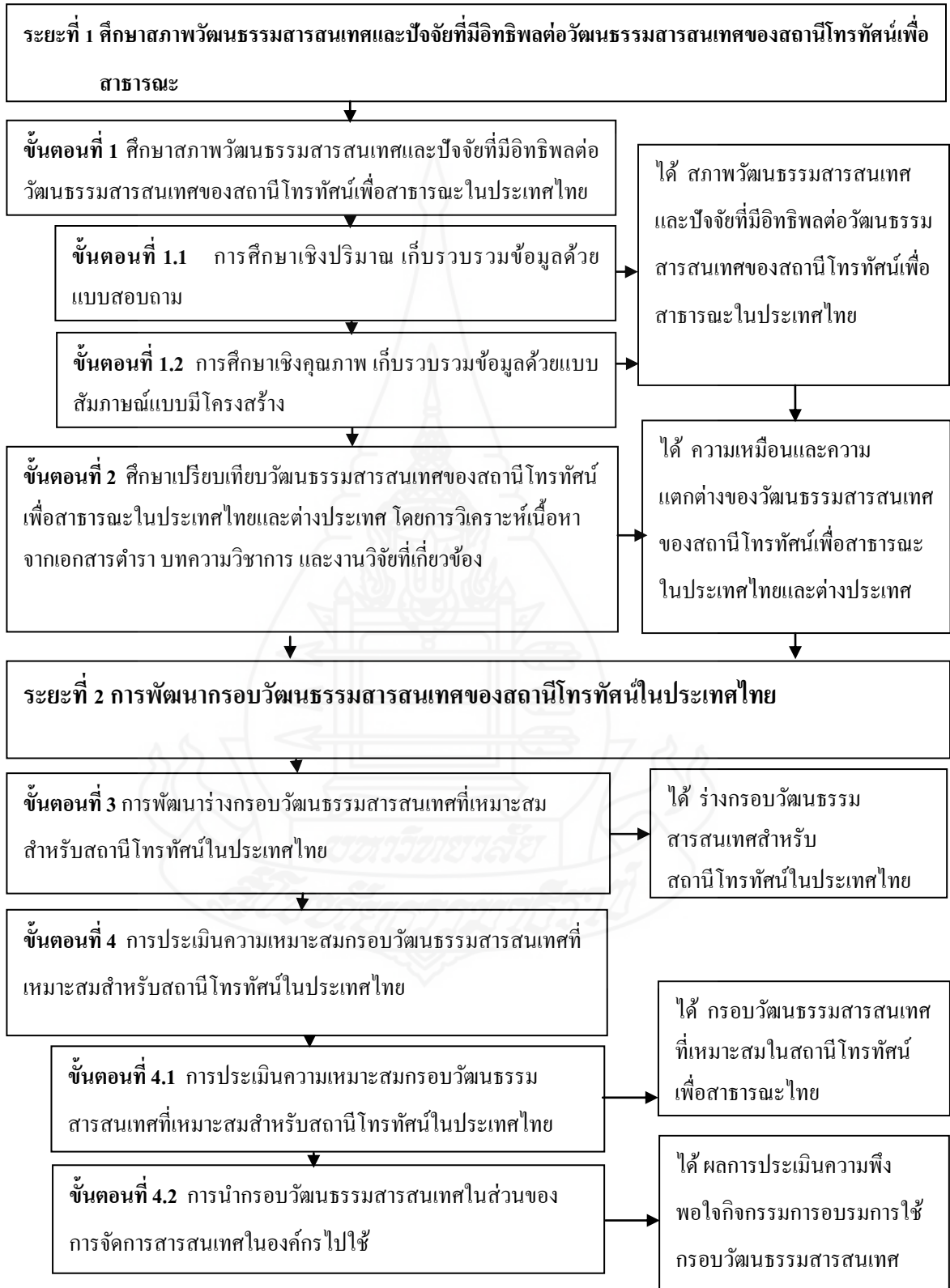
ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย โดยนำผลของการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และ 2 มาพัฒนาเป็นร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย หลังจากนั้นจึงนำร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศมาจัดการสนทนากลุ่ม โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในด้านสารสนเทศศาสตร์และนิเทศศาสตร์จำนวน 7 คน (รายละเอียดในภาคผนวก ค) แล้วนำผลของการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสนทนากลุ่ม จากนั้นนำมาตีความและหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีจากข้อมูลเพื่อปรับปรุงร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินความเหมาะสมกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ซึ่งในขั้นตอนนี้มีการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 4.1 การประเมินความเหมาะสมของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านสารสนเทศศาสตร์และนิเทศศาสตร์จำนวน 5 คน (รายละเอียดในภาคผนวก ก) หลังจากนั้นนำผลที่ได้จากการประเมินและความคิดเห็นมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องหรือค่า IOC สำหรับเกณฑ์ที่ยอมรับได้และถือว่ามีความสอดคล้องกันควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผลการประเมินที่ได้รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: ภูมิศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยที่สมบูรณ์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 4.2 การนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศในส่วนของจัดการสารสนเทศในองค์กรไปใช้ในลักษณะของการอบรมให้ความรู้ โดยการนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย: ภูมิศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ไปใช้นั้นผู้วิจัยได้นำส่วนหนึ่งของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยในส่วนของจัดการสารสนเทศในองค์กร เกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ คือ มาตรฐาน PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) (รายละเอียดในภาคผนวก ข) และการกำหนดหัวเรื่อง ซึ่งเป็นมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ จากนั้นจึงดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

ระยะและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยนำเสนอ โดยแผนภูมิดังนี้



ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

การศึกษาศภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของ
สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย มีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1.1 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

1.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็น
บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะจำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสถานีละ 100 คน จากนั้น
จำแนกประชากรที่มีในแต่ละสถานีออกตามโครงสร้างองค์กร แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น
(Stratified random sampling) จำแนกตามสำนักหรือฝ่ายของแต่ละสถานีเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง
ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารู, 2551, น. 59-60)

$$n = \frac{x(100)}{N}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

x = จำนวนประชากรจำแนกตามโครงสร้างองค์กร

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย			สถานีโทรทัศนไทยพีบีเอส		
สำนัก/ส่วนงาน	จำนวน (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	สำนัก/ส่วนงาน	จำนวน (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1. ฝ่ายบริหารทั่วไป	30	7	1. สำนักข่าว	415	34
2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้า สัมพันธ์	4	1	2. สำนักโทรทัศนและวิทยุ	244	21
3. ฝ่ายแผนและประสานงาน	4	1	3. สำนักวิศวกรรม	171	15
4. ส่วนจัดและควบคุมรายการ	42	9	4. สำนักรายการ	111	9
5. ส่วนผลิตรายการ	82	18	5. สำนักงานผู้อำนวยการ ส.ส.ท.	72	6
6. ส่วนสื่อข่าวและรายการข่าว	137	30	6. สำนักบริหารกิจการ	56	5
7. ส่วนเทคโนโลยี	158	35	7. สำนักเครือข่ายสื่อสารณะ	29	2
	457	100	8. ศูนย์พัฒนาสื่อใหม่	22	2
			9. สำนักทรัพยากรมนุษย์	22	2
			10. สถาบันวิชาการสื่อ สื่อสารณะ	19	2
			11. สำนักตรวจสอบภายใน	9	1
			12. คณะกรรมการนโยบาย	4	1
รวม	457	100	รวม	1,174	100

ที่มา : ฝ่ายบริหารทั่วไป สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย และสำนักทรัพยากรมนุษย์ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสื่อสารณะแห่งประเทศไทย

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจากสถานีโทรทัศนทั้ง 2 สถานี ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสถานีละ 100 คน เนื่องจากข้อจำกัดด้านความไม่สะดวกของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำงานนอกสถานที่ และการศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีเท่านั้น

1.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามตามโครงสร้างขององค์กร แบ่งตามสำนัก และส่วนงาน แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นโดยผู้วิจัยทำการทบทวนทฤษฎีทางด้านวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศ และงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ การออกแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์กร ผู้นำองค์กร การจัดการบุคลากร การสื่อสาร กลยุทธ์ที่ใช้ และเป้าหมายองค์กร

ตอนที่ 3 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ ได้แก่

- 1) สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ มีคำถามย่อย ประกอบด้วย นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน
- 2) พฤติกรรมสารสนเทศ ประกอบด้วย การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน การใช้สารสนเทศในการทำงาน ทักษะการรู้สารสนเทศ และทักษะการทำงานของบุคลากร
- 3) การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วย การจัดการสารสนเทศในองค์กร ระบบสารสนเทศในการทำงาน และวิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพ และกฎระเบียบ

1.1.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อดำเนินการร่างแนวคำถามเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยแล้วได้นำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์เพื่อทำการขจัดเกลามาและเรียบเรียงคำถามให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทำการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามแล้วนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าความเที่ยงจากความคิดเห็นและดุลพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิตรวจจำนวน 4 คน (รายละเอียดในภาคผนวก ก) ด้วยการ

พิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามตลอดจนความชัดเจนในการใช้ภาษาด้วยการหาค่า IOC (Index of item objective congruence) สำหรับค่าคะแนนที่ใช้ในการให้ค่าดัชนีความสอดคล้องมีดังนี้

+1 เป็นคำถามที่ใช้ได้

-1 ไม่เห็นด้วยกับคำถามนั้น

0 ไม่แน่ใจหรือไม่มีความเห็น

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC จะทำการคำนวณตามสูตร

$$IOC = \sum R/N$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

หากค่าระดับคะแนนข้อใดมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าเป็นคำถามที่ใช้ได้ ข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 เป็นคำถามที่ใช้ไม่ได้ ซึ่งค่า IOC ที่ได้เท่ากับ 0.74 เมื่อทราบค่าคะแนนแล้วนำเครื่องมือวิจัยไปปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป

1.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำหนังสือติดต่อไปยังหน่วยงานเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามโครงสร้างขององค์กร โดยมีเลขานุการหรือหัวหน้างานของแต่ละสำนักหรือส่วนงานเป็นผู้แจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนให้กับผู้วิจัย

1.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดระดับการแปลผลดังนี้

0.01 – 1.00 หมายถึง น้อยที่สุด

1.01 – 2.00 หมายถึง น้อย

2.01 – 3.00 หมายถึง มาก

3.01 – 4.00 หมายถึง มากที่สุด

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเชิงปริมาณนี้ ผู้วิจัยได้นำไปสร้างเป็นร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยและให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบให้ความเห็นชอบและรับรองคุณภาพอีกครั้ง

1.2 การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะจำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล (Key informants) แบบเจาะจงโดยแบ่งตามโครงสร้างองค์กรเพื่อสัมภาษณ์ โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ 1) ดูการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่ต้องการสัมภาษณ์ว่ามีการกำหนดโครงสร้างองค์กรออกเป็นกี่สำนัก หรือกี่หน่วยงานย่อยในลำดับแรก 2) คัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์จากตำแหน่งผู้บริหารและตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานตามโครงสร้างขององค์กรสำนักหรือหน่วยละ 2 คน 3) ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพร้อมและยินดีให้สัมภาษณ์ด้วยเห็นว่างานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่มีประโยชน์ ยินดีสละเวลามาให้สัมภาษณ์ 4) ผู้วิจัยสามารถเข้าพบและติดต่อขอสัมภาษณ์ได้ในช่วงเวลาที่กำหนด

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลเพื่อเป็นตัวแทนบุคลากรใน สถานีโทรทัศน์ทั้งสองสถานี รวมทั้งสิ้น 33 คน โดยจำแนกเป็น บุคลากรจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำนวน 14 คน ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 6 คน จำแนกเป็นตำแหน่งหัวหน้างาน 3 คน หัวหน้าฝ่าย 3 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 8 คน จำแนกเป็น นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ 1 คน บรรณาธิการเฉพาะกิจ 1 คน นักสื่อสารมวลชน 3 คน นักประชาสัมพันธ์ 2 คน และนายช่างไฟฟ้า ชำนาญการ 1 คน สำหรับบุคลากรจากสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จำนวน 19 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 11 คน จำแนกเป็นผู้อำนวยการ 6 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 คน ผู้จัดการ 3 คน หัวหน้า ศูนย์ 1 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 8 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่วิจัย 1 คน เจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาสื่อ ออนไลน์อาวุโส 1 คน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลอาวุโส 1 คน เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าว 1 คน โปรดิว เซอร์ 1 คน วิศวกร 2 คน และบรรณาธิการ 1 คน จากจำนวนทั้งหมดนี้จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน และเพศหญิง จำนวน 22 คน ดังตาราง

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล

สถานีโทรทัศน์	ตำแหน่ง		รวม
	ผู้บริหาร (คน)	ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	
สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย	6	8	14
สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส	11	8	19
รวม	17	16	33

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกด้านสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์รายบุคคล และแบบสัมภาษณ์นี้สร้างขึ้นโดยผู้วิจัยทำการทบทวนทฤษฎีทางด้านวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ร่างแนวคำถามเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ในเบื้องต้นได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในสถานีโทรทัศน์ YLE ประเทศฟินแลนด์ จากนั้นนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อทำการขัดเกลาและเรียบเรียงคำถามให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และได้ดูแนวทางจากผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณประกอบเพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น ลักษณะของแบบสัมภาษณ์จะแบ่งเป็น 3 ตอน โดยมีแนวคำถามแบ่งเป็นหัวข้อใหญ่และหัวข้อย่อย มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ประกอบด้วยประเด็นคำถามเกี่ยวกับ 1) วัฒนธรรมองค์กรซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามย่อยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร แผนงานและกระแสนงาน การสื่อสาร และภาวะผู้นำ 2) วัฒนธรรมสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามย่อยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยประกอบด้วยประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ซึ่ง

ประกอบด้วยประเด็นคำถามด้านปัจจัยดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบในองค์กร นอกจากนี้ยังมีส่วนสำหรับให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ

1.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อได้ร่างแบบสอบถามแล้วได้ทำการตรวจสอบข้อคำถามและนำไปตรวจสอบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) และทดสอบความเชื่อมั่น โดยความคิดเห็นและดุลพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 คน (รายละเอียดในภาคผนวก ก) ด้วยการพิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามตลอดจนความชัดเจนในการใช้ภาษาด้วยการหาค่า IOC (Index of item objective congruence) สำหรับค่าคะแนนที่ใช้ในการให้ค่าดัชนีความสอดคล้องมีดังนี้

+1 เป็นคำถามที่ใช้ได้

-1 ไม่เห็นด้วยกับคำถามนั้น

0 ไม่แน่ใจหรือไม่มีความเห็น

หากค่าระดับคะแนนข้อใดมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าเป็นคำถามที่ใช้ได้ ข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 เป็นคำถามที่ใช้ไม่ได้ ซึ่งค่า IOC ที่ได้เท่ากับ 0.58 ทำการปรับปรุงค่าที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ด้วยการสร้างแนวคำถามแบบมีโครงสร้างให้กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เล่าเรื่องราวจากประสบการณ์ มุมมองความคิดเห็น และความรู้ของตนตามหัวข้อหรือประเด็นที่ได้กำหนดไว้แล้ว และเปิดกว้างสำหรับประเด็นที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อเพื่อขออนุญาตและเดินทางเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 33 คน จากสถานีโทรทัศน์ทั้งสองสถานี

สำหรับขั้นตอนในการดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อทำหนังสือขออนุญาตไปยังหน่วยงานที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลคือสถานีโทรทัศน์ทั้ง 2 สถานี โดยได้ติดต่อไปยังเลขานุการของผู้บริหารของสถานีโทรทัศน์เพื่อนำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็น

ทางการ ภายหลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ได้มีหนังสือและอีเมลแจ้งรายชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในการให้สัมภาษณ์ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการติดต่อทบทวนบุคคลตามรายชื่อที่ได้รับแจ้งผ่านทางเลขากี้อีกครั้งเพื่อขออนุญาตวันและเวลาในการสัมภาษณ์ ซึ่งการติดต่อได้ทำทั้งผ่านทางโทรศัพท์และการอีเมลไปติดต่อ เมื่อได้รับการตอบรับแล้วจะจัดส่งแบบสัมภาษณ์ไปให้ล่วงหน้าพร้อมยืนยันวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ ซึ่งสถานที่ในการสัมภาษณ์จะเป็นที่ทำงานของผู้ให้ข้อมูล ใช้เวลาในการสัมภาษณ์โดยเฉลี่ยประมาณ 1 ชั่วโมง ขึ้นกับความสะดวกและเนื้อหาของแต่ละท่าน ในบางครั้งการสัมภาษณ์ก็ให้เห็นบรรยากาศของการทำงานไปด้วย รวมไปถึงได้มีโอกาสในการเยี่ยมชมสถานที่ทำงานเพื่อให้เห็นสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ให้ข้อมูลนั้นๆ ไปด้วย

ผู้วิจัยได้จัดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลงในแบบฟอร์ม และทำการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ด้วย เพื่อนำมาถ่ายโอนลงเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นได้ฟังและถอดข้อความจากเสียงสัมภาษณ์ บันทึกและจัดเก็บด้วยโปรแกรม Microsoft Word เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเชิงคุณภาพต่อไป

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการจัดการ วิเคราะห์ และหาความหมายของข้อมูลที่รวบรวมมาเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ของเรื่องราว เป็นการตีความและหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของ ชาย โภชิตดา (2556) เป็นแนวทางเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นตอนการเตรียมและจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในส่วนของกรจดบันทึกมาเรียบเรียงและจัดพิมพ์ไว้ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ในเบื้องต้นก่อนเพื่อลำดับความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละรายจำแนกเป็นส่วนๆ ไป จากนั้นจึงทำการถอดเทปที่ได้จากการสัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่งโดยจัดทำในโปรแกรม Microsoft Word และเรียบเรียงให้อ่านเข้าใจง่ายแต่ยังคงรักษาเนื้อความเดิม ข้อมูลจากการถอดเทปสัมภาษณ์จะถูกเก็บเป็นความลับไม่นำไปเผยแพร่ต่อในที่สาธารณะ เมื่อถอดเทปสัมภาษณ์และสรุปประเด็นเสร็จแล้วได้ส่งให้ผู้ให้ข้อมูลพิจารณาตรวจทานอีกครั้งหนึ่ง รวมทั้งขอความยินยอมในการเปิดเผยชื่อสกุลและหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูล

การจัดเก็บรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทำอย่างเป็นระบบด้วยการจัดแยกเป็นแฟ้มข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ภายในแฟ้มข้อมูลจะเป็นแฟ้มย่อยของ

รายละเอียดการให้สัมภาษณ์และไฟล์เสียงของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย ทำการสำรองข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและฮาร์ดดิสก์ภายนอกอีกจำนวน 1 ชุด และแยกสถานที่จัดเก็บเพื่อความปลอดภัยของ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับและทำการสำรองข้อมูลทุกครั้งที่มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อป้องกันการสูญหาย

2) ขั้นตอนการจัดระเบียบเนื้อหาของข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ Microsoft Word ในการจัดการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการก่อนข้อมูลเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยละเอียด และอ่านบททวนเพื่อหาข้อความหรือเรื่องที่มีความหมายตรงกับประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์หรือตรงกับคำถามในการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการกำหนดคำสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์จำแนกเป็นกลุ่มๆ เพื่อวิเคราะห์และจัดกลุ่มให้กับคำและข้อความ สำหรับคำหรือข้อความที่มีลักษณะเดียวกันก็จะนำมาจัดกลุ่มไว้ด้วยกัน และทำเป็นกลุ่มสรุปอีกครั้งพร้อมอ่านบททวนการจัดกลุ่ม

3) ขั้นตอนการแสดงผลข้อมูล

เมื่อได้ทำการทบทวนข้อมูลจากการจัดกลุ่มแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบในตารางด้วยโปรแกรม Microsoft Word อีกครั้งเพื่อให้สะดวกในการอ่านทำความเข้าใจ เมื่อได้ข้อมูลครบตามจำนวนข้อคำถามและประเด็นในการวิจัยแล้วก็นำมาสู่การสรุปเป็นใจความสำคัญเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อความต่อไป

4) ขั้นตอนการสรุปตีความ

นำข้อมูลที่จัดกลุ่มแล้วมาพัฒนาเป็นข้อความสำคัญ ทำการตีความ และให้ความหมายจากข้อมูล นำเสนอในรูปแบบการบรรยายหรือข้อค้นพบ จากนั้นจึงนำข้อค้นพบจากการวิเคราะห์มาอภิปรายเป็นเรื่องราวที่มีความเชื่อมโยงกัน และหาข้อสรุปต่อไป

5) การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมดจะมีการจัดเก็บรักษาอย่างเป็นระบบและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย และดำเนินการตรวจสอบเพื่อมั่นใจว่ามีความถูกต้อง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเชิงคุณภาพนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยได้นำไปสร้างเป็นร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยและให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบให้ความเห็นชอบและรับรองคุณภาพอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

การศึกษาเพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการศึกษาประเด็นด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ มีวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาขั้นตอนนี้คือ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของประเทศไทย 2 สถานี คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ส่วนสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศ จำนวน 6 สถานี คือ สถานีโทรทัศน์ BBC ของประเทศอังกฤษ สถานีโทรทัศน์ PBS ของสหรัฐอเมริกา สถานีโทรทัศน์ NHK ของประเทศญี่ปุ่น สถานีโทรทัศน์ ABC ของประเทศออสเตรเลีย สถานีโทรทัศน์ CBC ของประเทศแคนาดา และสถานีโทรทัศน์ YLE ของประเทศฟินแลนด์

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบบันทึกข้อมูลรายละเอียดประเด็นที่ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการศึกษาด้วยอ่านเพื่อบันทึกรายละเอียดโดยได้ทำการศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการอ่านเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการจัดการ วิเคราะห์ และเรียบเรียงเนื้อหาให้มีความสัมพันธ์กันในเนื้อหา

ที่ทำการศึกษ จากนั้นได้นำข้อมูลมานำเสนอในรูปแบบการบรรยายหรือข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ

ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้วิจัยได้นำไปสร้างเป็นร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยและให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบให้ความเห็นชอบและรับรองคุณภาพอีกครั้ง

ระยะที่ 2 การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยโดย

การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยนั้นทำการพัฒนาขึ้นโดยผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 และ 2 นำมาร่างเป็นกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ จากนั้นทำการสนทนากลุ่ม (Focus Groups) เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน แล้วนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์และนำไปสู่การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย มีวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

3.1 การสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่มผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวคิดเกี่ยวกับกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2 กลุ่มผู้ร่วมสนทนา

กลุ่มผู้ร่วมสนทนาและให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในด้านสารสนเทศศาสตร์และนิเทศศาสตร์จำนวน 7 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

ร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่ง

ประเทศไทย และแบบบันทึกการสนทนากลุ่มที่มีการจัดทำประเด็นการสนทนาแบบกว้างๆ เพื่อนำไปสู่การซักถามในประเด็นที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น สำหรับผู้เข้าร่วมสนทนาได้ทำการวิพากษ์และให้ข้อคิดเห็นต่อร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศเหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการสนทนากลุ่มเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความคิดและประสบการณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมสนทนาในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศเหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย เพื่อให้ได้กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากคำสนทนาของการร่วมสนทนาต่อการวิพากษ์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตีความหมายเพื่อหาข้อสรุปในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินความเหมาะสมกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินความเหมาะสมกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ซึ่งในขั้นตอนนี้มีการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 4.1 การประเมินความเหมาะสมกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินความเหมาะสม มีวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัยดังนี้

4.1.1 ผู้ทรงคุณวุฒิที่ร่วมประเมิน

ในขั้นตอนนี้เป็นการทำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยที่ได้ทำการปรับปรุงแล้วจากข้อสรุปความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาทำการประเมินความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านสารสนเทศศาสตร์และนิเทศศาสตร์ จำนวน 5 คน (รายละเอียดในภาคผนวก ก) โดยจำแนกเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาสารสนเทศศาสตร์จำนวน 3 คน และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขานิเทศศาสตร์จำนวน 2 คน โดยได้ทำหน้าที่ติดต่ออย่างเป็นทางการเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกคน

4.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศเพื่อพัฒนาเป็นกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย คือ แบบประเมินความเหมาะสมร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ทำการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ด้วยวิธีการหาค่า Index of item objective congruence หรือค่า IOC

4.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมิน

เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบความเหมาะสมสอดคล้องของการประเมินความเหมาะสมร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ซึ่งทำโดยการตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของกรอบ สำหรับค่าคะแนนที่ใช้ในการให้ค่าดัชนีความสอดคล้องมีดังนี้

+1 เป็นคำถามที่ใช้ได้

-1 ไม่เห็นด้วยกับคำถามนั้น

0 ไม่แน่ใจหรือไม่มีความเห็น

4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องหรือค่า IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมาทำการคำนวณ สำหรับเกณฑ์ที่ยอมรับได้และถือว่ามี ความสอดคล้องกันควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผลการประเมินได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.70 ซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิได้นำไปสู่การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง

ประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย โดยได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขรายละเอียดต่างๆ ที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมทั้งได้ปรับแก้ไขชื่อของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศให้มีความเหมาะสมกับการศึกษาเป็น “กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย: กรณีสถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย”

ขั้นตอนที่ 4.2 การนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย: กรณีสถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ไปใช้ภายหลังจากการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาให้สมบูรณ์แล้วตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำส่วนหนึ่งของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยไปใช้ในส่วนของ การจัดการสารสนเทศในองค์กร โดยได้จัดในรูปแบบการอบรมให้ความรู้และเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ มาตรฐาน PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) ซึ่งเป็นมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ที่จัดทำขึ้นโดยสถานีโทรทัศน์ PBS ของสหรัฐอเมริกา และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ เพื่อให้การลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์มีความเป็นมาตรฐานและในอนาคตสามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างสถานีโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ ในประเทศไทยได้ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

4.2.1 หน่วยงานและกลุ่มผู้รับการอบรม

สำหรับขั้นตอนในการนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ ในส่วนของการจัดการสารสนเทศไปใช้นั้น ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อกับสถานีโทรทัศน์จำนวน 2 สถานี คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อเข้าไปจัดการอบรมและให้ความรู้ ในส่วนของการจัดการสารสนเทศในองค์กร ที่เป็นส่วนหนึ่งในกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย กลุ่มผู้รับการอบรม คือบุคลากรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำนวน 5 คน และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จำนวน 11 คน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์

4.2.2 รูปแบบการอบรม

รูปแบบในการอบรมนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินงานเป็นลำดับขั้นดังนี้

1) ทำการจัดอบรมให้ความรู้และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์

2) จัดให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมทดลองทำแบบบันทึกการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ตามมาตรฐาน PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และทดลองการกำหนดหัวเรื่อง เพื่อให้มีความเข้าใจในการลงรายการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับงานที่ทำอยู่

4.2.3 การประเมินผลกรณำกรออบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้

การประเมินผลกรณำกรออบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยไปใช้ จะทำหลังทำการอบรมเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อวัดความพึงพอใจและเพื่อทราบความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการลงรายการตามมาตรฐาน PBCore และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ ซึ่งการประเมินจะใช้วิธีการทำแบบฝึกหัดการลงรายการ การทำแบบประเมินความพึงพอใจ รวมถึงการสัมภาษณ์เพื่อรับทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการอบรมรูปแบบมาตรฐานในการลงรายการและการกำหนดหัวเรื่องซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ จากนั้นนำผลการประเมินทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจ สรุปประเด็นสำคัญ และสรุปผลการนำกรออบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยไปใช้

บทที่ 4

สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

1.1 สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

1.2 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

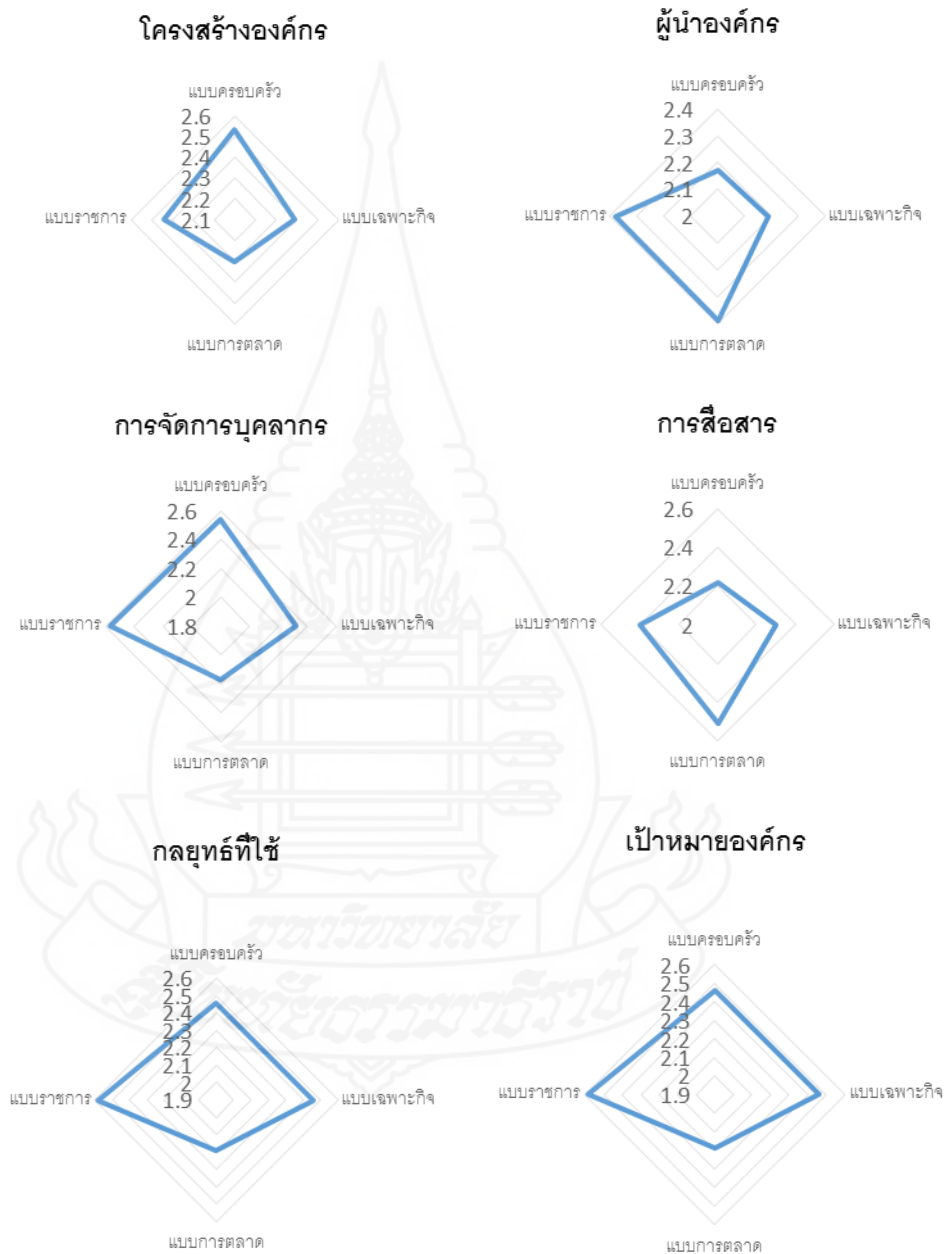
ตอนที่ 1 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย จำแนกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สภาพวัฒนธรรมองค์กร และสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

1.1 สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย แบ่งออกเป็น โครงสร้างองค์กร แผนงานและกระแสนงาน การสื่อสาร และภาวะผู้นำ โดยผลการวิเคราะห์สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่าสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ที่ยึดกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เคร่งครัด โดยมีโครงสร้างองค์กรเป็นลำดับชั้น บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กันแบบญาติพี่น้องและการอยู่ร่วมกันในองค์กรแบบครอบครัวหรือญาติมิตร ด้านแผนงานและกระแสนงานมีดำเนินงานแบบราชการที่เน้นระเบียบแบบแผนในการดำเนินงานตามขั้นตอน ด้านการสื่อสารใน

องค์กรเป็นการสื่อสารสองทางที่เน้นการสื่อสารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และด้านภาวะผู้นำเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยที่ให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีความมุ่งมั่นในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังแสดงไว้ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แผนภาพมิติสภาพัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย (รายละเอียดตัวเลขค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในภาคผนวก ง)

โดยมีรายละเอียดจำแนกตามด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านแผนงานและกระแสนงาน ด้านการสื่อสาร และด้านภาวะผู้นำ ดังนี้

1.1.1 ด้านโครงสร้างองค์กร ผลการศึกษาโครงสร้างองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็น พบว่า โครงสร้างองค์กรในปัจจุบันเป็นโครงสร้างที่มีลำดับชั้นแบ่งตามหน้าที่รับผิดชอบ จัดแบ่งเป็นสำนักหรือฝ่ายเพื่อรองรับภารกิจขององค์กรในแต่ละด้านให้สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร สำหรับการดำเนินงานภายในองค์กรนั้น สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยยังคงมีการดำเนินงานภายใต้กฎหมายและการกำกับดูแลจากภาครัฐ ทำให้การดำเนินงานต่างๆ ยังคงต้องยึดหลักและแนวปฏิบัติจากภาครัฐเป็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบที่กฎหมายได้กำหนดเอาไว้ และการดำเนินงานมีการตรวจสอบในรูปแบบคณะกรรมการและโดยหน่วยงานภาครัฐ

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“เป็นหน่วยงานหนึ่ง ภายใต้การกำกับดูแลของกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งกรมประชาสัมพันธ์เองก็อยู่ภายใต้สำนักนายกรัฐมนตรี เราเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมประชาสัมพันธ์ บทบาทหน้าที่ของเราก็คือ เวลาที่เราพูดถึงวิทยุทัศน์ พันธกิจขององค์กร เขาก็จะบอกกับตัวเราเองว่า เราเป็นองค์กรหรือว่าเป็นสถานี สถานีโทรทัศน์ที่ให้ข้อมูลความรู้ ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยเพื่อก้าวสู่สากล” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“โดยโครงสร้างแบ่งตามลักษณะหน้าที่ของงาน มองในแนวราบเป็น กลุ่มงานหรือหน้าที่งานที่ชัดเจน ซึ่งหน่วยงานนี้ก็เป็งานสนับสนุน งานด้านข่าว ด้านรายการ หรือหน่วยงานด้านวิชาการของหน่วยงานก็ออกไปทำ การทำงานข่าวสำนักโทรทัศน์จะทำหน้าที่เตรียมอุปกรณ์ ให้ ส่วนเนื้อหาข่าวข่าวก็เตรียมเอง หรืออย่างสำนักรายการก็มีเนื้อหา ไปเอง สำนักโทรทัศน์จะทำหน้าที่สนับสนุนอุปกรณ์ในการถ่ายทำ อันนี้คืองานในแนวราบ หากมองในแนวตั้งมีจำนวนชั้น ไม่สูงมากนัก จาก ผอ. มากี่เป็น ผู้จัดการฝ่าย หรือมีผู้ช่วยผู้อำนวยการ แล้วแต่งาน

เพราะบางงานมีงานมากก็จะมีฝ่ายเยอะ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์
ไทยพีบีเอส, 29 เมษายน 2558)

ในด้านค่านิยมในการทำงานและการทำตามค่านิยม ผลการศึกษา พบว่า ค่านิยมในการทำงานนั้นเป็น สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะและทำหน้าที่ตามกฎหมายและภารกิจเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นข่าวสารเพื่อสังคม ประชาชน และการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อื่นๆ ที่ประชาชนต้องรับรู้ เน้นการ สร้างความเข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ดีแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไป ใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ การปฏิบัติตามค่านิยมของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า การปฏิบัติตามค่านิยมหรือการทำงานให้เป็นไปตามค่านิยมคือการปฏิบัติตามนโยบายและ แผนการดำเนินงานเป็นสำคัญ โดยรับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและ เวลาที่กำหนด ซึ่งแผนนี้ถูกกำหนดเป็นปีงบประมาณ สำหรับกิจกรรมที่ช่วยสร้างความเข้าใจค่านิยมคือ การปฐมนิเทศ อบรม สัมมนา ให้แก่บุคลากร

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ถ้าเป็นคำขวัญของสถานีก็คือ ทวีติสาธารณะ สื่อสาระผู้สังคม ณ
วันนี้ ถามว่า ความหมาย ของคำว่าสาระ สาระตรงนี้นั้นคืออะไร
สาระก็ประกอบไปด้วยสร้างสรรค์รายการ ส่งเสริมความรู้ แล้วก็
สร้างสุขสามัคคี สาระต่าง ๆ เหล่านี้ ก็คือสาระที่เราสื่อไปยังพี่น้อง
ประชาชนที่ติดตามผลงานของเรา ยังหมายรวมไปถึงสาระต่าง ๆ
เหล่านี้ ก็ยังนำมาใช้ในส่วนของการบริหารจัดการองค์กรด้วย เช่นใน
เรื่องของสร้างสุขสามัคคี เราไม่เพียงแต่การผลิตผลงานเพื่อการสร้าง
สุขสามัคคีให้กับคนในสังคม หมายรวมไปถึงแม้แต่คนในองค์กร
เอง” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน
2558)

“สำหรับคนที่เข้ามาใหม่จะรู้ค่านิยมเหล่านี้ได้โดยง่ายคือบอกเขา งาน
บุคคลจะบอกผ่านการปฐมนิเทศสำหรับทุกสิ่งทุกอย่างที่จะรู้ อย่างที่
สองคือพนักงานเก่าต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น เป็นคนยุติธรรม

พนักงานเก่าทำให้เห็นว่าเรายุติธรรมเพื่อให้คนมาใหม่เห็นเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรไปด้วย” (ผู้ให้ข้อมูล สถาบันโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 พฤษภาคม 2558)

1.1.2 ด้านแผนงานและกระแสนงาน สำหรับในด้านแผนงานและกระแสนงานนั้นเป็นแบบระบบราชการ โดยในการดำเนินงานในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจะเน้นการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผน มีแผนในการดำเนินงานที่ชัดเจน การทำงานจะเน้นความสัมพันธ์ในองค์กรที่เป็นลักษณะพี่น้อง สำหรับการจัดการบุคลากรนั้นจะเน้นความมั่นคงในอาชีพ มีระบบสวัสดิการรองรับมีความก้าวหน้าและเติบโตในงาน ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้ในการทำงานจะทำงานตามแผนงานที่กำหนด มีการควบคุมตรวจสอบประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ที่สำคัญคือการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน เป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคมอย่างแท้จริง ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ และเป้าหมายของการดำเนินงานนั้นจะเน้นความสำเร็จที่เป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยเป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“เหมือนนโยบายที่เรียกว่ายุทธศาสตร์ของรัฐบาลแต่ละสมัยที่จะมีมาว่า รัฐบาลแต่ละสมัยมียุทธศาสตร์ด้านไหนบ้างในแต่ละปี บางปีก็แตกต่างกันบ้าง แล้วแต่รัฐบาลว่าจะ มียุทธศาสตร์ในการบริหารพัฒนาประเทศในด้านไหนบ้าง อย่างเช่นรัฐบาลในยุคนี้จะเน้นในเรื่อง เศรษฐกิจพอเพียง ประชาสัมพันธ์ส่งเสริมในเรื่องเกี่ยวกับ เศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์ทางด้าน เทคโนโลยีพระมาหากษัตริย์ และยุทธศาสตร์ทางการปฏิรูปประเทศ ซึ่งเราก็จะทำรายการพวกนี้ รูปแบบรายการก็แล้วแต่เราจะสร้างออกมา ส่วนสร้างก็จะมีหน้าที่สร้างออกแบบ สร้างสรรค์รายการออกมาว่า อย่างเศรษฐกิจพอเพียงจะมีสารคดีสำหรับเด็กใหม่ หรือจะมีลักษณะ เป็นรายการละคร แล้วแต่จะออกแบบออกมา และจำนวนงบประมาณที่ได้มาด้วยว่าแต่ละยุทธศาสตร์มีงบประมาณมากน้อยแค่ไหน พอที่จะทำ

ละครได้ใหม่ ถ้ามันไม่มากก็อาจจะเป็น รูปแบบที่ทำได้ง่าย และ
โปรดักชั่นราคาไม่สูง ในแต่ละปีก็ได้เหมือนเดิม 10-20 ล้านไม่เกิน
นั้น” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, วันที่ 15
กรกฎาคม 2558)

ปัจจัยที่สนับสนุนการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวก
ราบรื่นของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย คือ การประชุมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็น
ทางการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำในการดำเนินงานในองค์กร นอกจากนี้การมีแผนและ
เป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การทำงานราบรื่น รวมไปถึงการพูดคุยสื่อสารกัน
ภายในองค์กรก่อนที่จะลงมือดำเนินงานตามแผนเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงานแต่ละงาน
ให้บรรลุเป้าหมาย และต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรด้วยเพื่อให้บุคลากรเกิด
ความตั้งใจในการทำงานเพื่อเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“แต่ละฝ่ายจะมีแผนงานอยู่แล้ว ก็จะมาประชุมกันว่าจะไปในทิศทาง
ไหน พอจะทำจริงๆ ก็ต้องมาคุยกันอีกทีหนึ่งว่าทำแบบนี้จะทำได้หรือไม่
อาจให้เจ้าหน้าที่ไปดูว่าทำได้จริงหรือไม่ ไปรวบรวมข้อมูลมาว่าจะ
เป็นไปได้หรือไม่ หากได้ข้อมูลดีแล้วก็เอามาปรึกษาหัวหน้าว่าทำได้
ต้องมีการคุยกันถ้าไม่คุยกันก็ทำงานไม่ได้” (ผู้ให้ข้อมูล
สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 7 พฤษภาคม 2558)

กิจกรรมที่ทำร่วมกันของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า กิจกรรมที่ทำร่วมกันของบุคลากร
ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย คือการประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การ
พูดคุยกันสื่อสารกันระหว่างคนทำงานทั้งในส่วนงานที่รับผิดชอบและระหว่างส่วนงานอื่นๆ เพื่อ
สื่อสารในการทำงานและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร นอกจากนี้ก็มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน
ภายในหน่วยงาน และกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น การอบรม สัมมนาให้กับบุคลากร
ภายในองค์กรและให้บริการกับบุคคลภายนอก กิจกรรมเพื่อสังคมที่มีส่วนร่วมจากประชาชนทั่วไปหรือ
กับหน่วยงาน องค์กรภายนอกอื่นๆ และกิจกรรมกีฬาที่จัดขึ้นภายในองค์กรหรือการจัดระหว่าง
องค์กร

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“การประชุมก่อนที่จะเรากำหนดยุทธศาสตร์ออกมาได้มันก็จะมีการจัดการประชุมก่อน เหมือนเป็นการ ระดมความคิดโดยการเอาแต่ละสำนักกองไปนั่งจัดทำ เจ้าภาพก็คือสำนักพัฒนานโยบายและแผน ก็ไปวางกันว่า เราจะทำอะไรยังไง จัดสรรงบประมาณอะไรยังไง ในการระดมความคิดในการจัดประชุมตรงนั้น” (ผู้ให้ข้อมูล สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

การเรียนรู้และถ่ายทอดกระบวนการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การเรียนรู้และถ่ายทอดกระบวนการทำงานเป็นการเรียนรู้จากกระบวนการการทำงาน มีลักษณะการทำงานที่เป็นแบบพี่น้องที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ใช้ระบบการถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง หรือจากหัวหน้างานสู่พนักงานที่เข้ามาใหม่ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการอาศัยการทำงานร่วมกันและสอนงานตามหน้าที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากรใหม่ที่เข้ามาจากบุคลากรที่ทำงานมาก่อน ซึ่งวิธีนี้จะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและสามารถทำงานได้ดี รวมถึงมีการถ่ายทอดวิธีการทำงานหรือกระบวนการทำงานผ่านการพูดคุยกันในการประชุมโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคนซึ่งรูปแบบการถ่ายทอดงานผ่านการประชุมจะเป็นรูปแบบที่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการทำงานของแต่ละงานและถือว่าเป็นการถ่ายทอดกระบวนการทำงานที่ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนรู้ร่วมกันและได้ทราบข้อตกลงในการทำงานร่วมกันด้วย นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการอบรมสำหรับบุคลากรที่เข้ามาใหม่ซึ่งเป็นรูปแบบที่เป็นทางการที่สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะจำดำเนินการเพื่อให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้รูปแบบกาทำงาน ตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กรเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบของตน

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“เริ่มต้น ผอ. จะพูดภาพรวมการทำงานก่อนในวันแรก ภาพรวมทำอะไร และแยกออกไปตามฝ่ายทำอะไร มีหน้าที่อะไรให้น้องทำ จะมีงานมาให้เลย และมีตัวอย่างมาให้เลย และให้ทำ ให้แก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พร้อมมีตัวอย่างว่าเคยทำมากันแบบนี้ แต่ถ้าเป็นหน้างานงานติดตั้งจะทำให้ดู สอนงานให้เป็นที่หน้างาน อย่างระบบส่งไม่อยู่ก็จะมีคนทำงานแทน ช่วยดูช่วยแก้ปัญหาได้บ้างในบางอย่าง เข้าเวรดู

แทนได้ แต่หากมีปัญหาที่ติดต่อกับคนทำงานจริง เพราะอำนาจก้าวข้าม
ไม่ได้ ก็ต้องมีการปรึกษากันการทำงานค่อนข้างจะมีให้เครดิต
กัน” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, วันที่ 22 กรกฎาคม
2558)

1.1.3 ด้านการสื่อสาร ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยนั้น พบว่า มีการ
สื่อสารแบบสองทางที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารจะใช้รูปแบบ
การสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสื่อสารในองค์กรนั้นในเบื้องต้นจะเป็น
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการก่อนเพื่อตกลงทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงาน เช่น การพูดคุยกัน การส่ง
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อหารือ หลังจากนั้นจึงทำหน้าที่อย่างเป็นทางการอีกครั้งเมื่อเรื่องที่ได้พูดคุย
กันในเบื้องต้นเป็นไปตามจุดประสงค์ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานว่าได้ดำเนินงานขั้นตอน
ใดไปแล้ว หรือการสื่อสารที่เป็นทางการจะใช้ในกรณีที่ต้องการขอมติหรือขออนุมัติในเรื่องสำคัญที่
ต้องมีการจัดทำหลักฐานแสดงผลหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการ
รับผิดชอบหน้าที่ของแต่ละบุคคลหรือแต่ละส่วนงานด้วย แต่หากเป็นการรับมอบหมายกันทั่วไปที่อยู่ใน
ลักษณะการสั่งงาน หรือการแจ้งให้ทราบส่วนใหญ่แล้วจะใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการผ่านการ
พูดคุยกันแบบเผชิญหน้า หรือผ่านช่องทางการสื่อสารสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์
 เป็นต้น เพื่อให้สามารถสื่อสารกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามแผน
ที่ตั้งไว้ จึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างมาก

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ส่วนมากจะใช้ทั้งสองอย่างแต่ก็ต้องดูงานก่อนว่าจะเป็นการงานใน
ลักษณะไหน ที่บอกว่าใช้ทั้งสองอย่างก็คือเป็นการสื่อสารด้วยวาจา
ก่อน แล้วก็ทำบันทึก ทำหนังสือตามไปที่หลังแบบนี้ เพราะว่าใน
หน่วยงาน ถึงแม้จะเป็นหน่วยงานเดียวกัน แต่ว่าก็เป็นระบบราชการ
เราจะไปบอกว่า ช่วยทำอันนี้ให้ได้ไหม มันก็จะไม่ได้ เราก็อาศัย
ความสัมพันธ์คุยกันได้เอง ให้ช่วยทำงานชิ้นนี้ให้เดี๋ยวหนังสือจะ
ตามมาทีหลังเขาก็จะทำให้ แล้วก็ทำหนังสือตามไปที่หลัง” (ผู้ให้
ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

นอกจากนี้ยังพบว่าการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างการทำงานนั้นมีปัญหาด้านการสื่อสารค่อนข้างมาก ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานติดตามมาในภายหลัง และทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ยังก่อให้เกิดความเสียหายต่องานด้วย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นลักษณะการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงสู่ระดับผู้ปฏิบัติงาน หรือการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้บุคลากรได้รับทราบ ซึ่งพบว่าในสถานีวิจัยเพื่อสาธิตในประเทศไทยนั้นเป็นองค์กรที่เน้นการสื่อสารกับประชาชนและภายนอกและทำได้ดี แต่กลับมีช่องว่างและมีปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรเอง

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ระบบราชการ คือก็ต้องอยู่ภายใต้กรอบของระบบราชการ ก็จะมีผู้บังคับบัญชา คือเราจะทำข้ามขั้นต่อไม่ได้ เพราะว่า อย่างประสานงานกับส่วนอื่น ก็ต้องผ่านหัวหน้า เราจะไป โดยตรงกับลูกน้องไม่ได้ เราก็ต้องทำเป็นขั้นเป็นตอนไป ก็เลยอาจจะทำให้เกิดความรวดเร็วไม่ได้ มันก็ไม่มีปัญหา แต่ว่าปัญหาของราชการอย่างเดียวก็คือมันช้าแค่นั้นเอง คือถ้าเราไปตามระบบแบบนี้มันก็จะไปของมัน มันก็ค่อย ๆ ไปของมัน ก็จะไปตามระบบระเบียบ แต่ว่าถ้าเกิดว่าเราอยากให้ไป สั่งปุ๊บไปปั๊บเลย มันก็ไม่ได้ เพราะว่า เวลาเราทำอะไรเราเป็นผู้ปฏิบัติ เราก็ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาก่อน ว่าอันนี้ดีไหม อย่างนี้ ๆ ดีไหม” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิจัยโทรทัศนแห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

ด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชม ผลการศึกษาพบว่า การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมจะเน้นการทำสำรวจอย่างเป็นทางการผ่านแบบสอบถามซึ่งสถานีวิจัยโทรทัศนดำเนินการเองหรือมีการว่าจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ในปัจจุบันได้ใช้การสำรวจผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้นเพราะเป็นช่องทางที่สะดวกและรับทราบความคิดเห็นได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ก็มีการรับฟังความคิดเห็นทางโทรศัพท์ จดหมาย และการพูดคุยที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายการ และจัดส่งความคิดเห็นกลับมาให้กับสถานีเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงรายการต่างๆ ของทางสถานีต่อไป

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ใช้เครื่องมือออนไลน์ ใช้เครื่องมือออนไลน์ในการดึงข้อมูล จะมีทีมงานมอร์นิเตอร์คูที่วีตลอคแล้วทำรายงานส่งมาทางกูเกิลสามารถดูได้เลย และมีการคุยกันทางเฟชบุ๊กเพราะจะสามารถตรวจสอบได้ทันที โดยเลือกประเด็นที่สำคัญขึ้นมา เช่น การออกอากาศข่าวมีอะไรผิดพลาดหรือไม่ นอกจากนี้ในการใช้กูเกิลด็อกก็ช่วยในการส่งรายงานจากกลุ่มคนพิการที่อยู่บ้านเป็นการทำงานให้ เป็น โปรเจกต์ที่ทำมาแล้ว 3 ปี ได้ผลดีมาก โดยจะดูรายการแล้วให้ความเห็นมาแล้วทางสถานีสามารถดึงมาใช้ได้ ซึ่งทางฝ่ายจะต้องไปรายงานให้คณะกรรมการให้กับบอร์ดบริหารทราบ หากความเห็นเกี่ยวกับใครที่ส่งต่อแล้วสัปดาห์ต่อมาก็ให้มารายงานว่าแก้ไขยังไง การคุมมอร์นิเตอร์จะคุมหมดทุกรายการทุกเวลา จริงๆ เป็นกลไกให้กับผู้บริหารได้ออกนโยบายในการออกอากาศ สารสนเทศของเราใช้สนับสนุนผู้บริหารเพื่อออกนโยบาย เช่น การออกลักษณะผู้ประกาศว่าต้องเป็นอย่างไร ซึ่งมาจากคนคู่มือ ซึ่งการทำงานทั้งหมดนี้ใช้ กูเกิลด็อก ใช้ครอบป้องในการเก็บข้อมูล แชรร์ร่วมกันในงานที่เกี่ยวข้อง มีความพยายามที่ใช้ฟรีศูนย์พัฒนาสื่อใหม่ได้แนะนำในการให้ใช้เครื่องมือในการสืบค้นแต่ก็ไม่สามารถใช้ได้ดีงาน เพราะงานความเห็นต้องการประเด็นสำคัญ ต้องการเชิงคุณภาพจึงมาจากเครือข่ายที่คุมมอร์นิเตอร์ (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

1.1.4 ด้านภาวะผู้นำ ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า มีผู้นำองค์กรแบบประชาธิปไตย คือ เป็นผู้นำที่พยายามทำความเข้าใจบุคลากรในทุกระดับชั้น มีการสร้างช่องทางในการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีภายในองค์กร เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ในการทำงานเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และเน้นการมีส่วนร่วมกับบุคลากรทุกคนในลักษณะพี่น้องที่ทำงานร่วมกัน เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการทำงานสูง รวมถึงเป็นผู้ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถพูดคุยนำเสนอความคิดเห็นได้ ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ผู้นำองค์กรสื่อของบ้านเรา วิสัยทัศน์ต้องจับต้องได้ ต้องเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้ การเป็นผู้นำที่นี้ได้ต้อง เข้าใจวัฒนธรรมของคนทำสื่อ เข้าใจพื้นฐานคนทำสื่อ คนทำสื่อมักคิดว่าฉันเป็นคนเก่ง อีโก้สูง ผู้นำต้องเข้าใจตรงนี้ เมื่อเข้าใจตรงนี้ผู้บริหารสูงสุดก็จะออกไปได้ทุกแบบ ดิดคิน ไปไหนก็ได้ ต้องเข้ากับพนักงานทุกคนได้ มันมีความจำเป็นว่าผู้บริหารต้องทำตัวให้พนักงานรู้สึกว่ามีความเป็นกันเอง คำว่าภาวะผู้นำอาจไม่ใช่บางอย่างเดียว มีหลายมุมการแสดงออกทำได้ในหลายส่วน มีการทำ workshop กับพนักงาน ไปเปิดงาน ไปมีส่วนร่วมกัน พนักงาน” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 4 พฤษภาคม 2558)

ในส่วนภาวะผู้นำของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานเมื่อต้องมีการทำงานเป็นทีม หรือมีการมอบหมายงานให้ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ลักษณะการมีภาวะผู้นำนั้นจะเน้นการทำงานที่มีความยืดหยุ่นสูง มีส่วนร่วมจากทุกคนภายในทีมงาน เป็นระบบพี่น้องที่สามารถพูดคุยกันได้ในขณะที่ทำงานหากมีข้อผิดพลาดสามารถตักเตือน หรือให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างทีมงานได้ และที่สำคัญจะเน้นให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ไม่ได้เผด็จการ แต่ว่าทุกอย่างมีระเบียบแบบแผน มีอะไรวางไว้หมดทุกคนก็ต้องเดินตามนี้ คือไม่เผด็จการ แต่ต้องทำให้ตามเวลา จะปล่อยให้ลูกน้องคิดแล้วก็จะไปเสริมในบางครั้ง ก็อบางที่เราเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง ก็ต้องยอมรับว่าความคิดแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางที่เราคิดว่า มันดี แต่เด็กคิดว่าไม่ดี เราก็ต้องเคารพในความคิดเด็ก” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 5 มิถุนายน 2558)

เมื่อจำแนกวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะเป็นรายสถานีตามโครงสร้างองค์กร แผนงานและกระแสนงาน การสื่อสาร และภาวะผู้นำ มีรายละเอียดวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละสถานีดังนี้

1. สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ในภาพรวมมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบราชการ ด้านโครงสร้างองค์กรมีโครงสร้างองค์กรแบบลำดับชั้นแต่มีความสัมพันธ์ในองค์กรที่ดีแบบพี่น้อง ด้านแผนงานและกระแสนงานนั้นเป็นการทำงานที่ดำเนินการตามแผนที่กำหนด มีเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ด้านการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทางที่มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือความสำเร็จในการสื่อสารในองค์กร และด้านภาวะผู้นำเป็นผู้นำที่ให้ความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานเหมือนพี่น้อง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างองค์กร มีโครงสร้างองค์กรเป็นลำดับชั้น มีการสั่งการจากระดับบนสู่ระดับล่าง แต่ความสัมพันธ์ของคนภายในองค์กรมีความใกล้ชิดในลักษณะของพี่น้องหรือคนในครอบครัว ค่านิยมในการทำงานคือทำหน้าที่ตามกฎหมายเผยแพร่งานข่าวสารแก่ประชาชนและประชาสัมพันธ์แก่ภาครัฐ เน้นการสร้างความสำเร็จข้อมูลข่าวสารภาครัฐแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

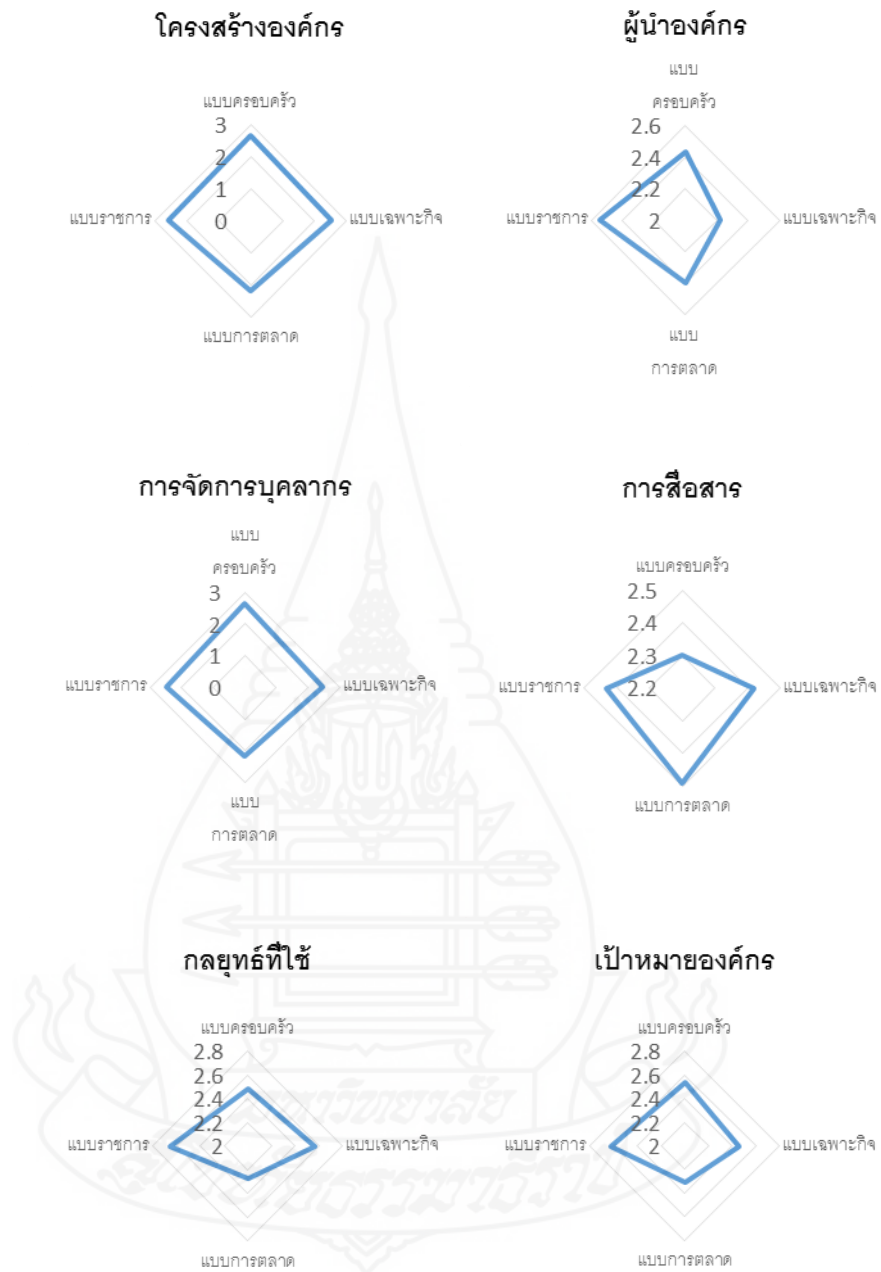
1.2 ด้านแผนงานและกระแสนงาน การดำเนินงานภายในองค์กรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนแบบราชการที่ต้องมีการกำหนดแผนการดำเนินงานเป็นรายปี และเน้นการดำเนินงานที่เป็นไปตามแผนและข้อกำหนด สำหรับการจัดการบุคลากรภายในองค์กรนั้นจะเป็นแบบครอบครัวมีการดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด ให้ความสำคัญกับระบบความสัมพันธ์และความมั่นคงในการทำงานภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์ที่ใช้ในการทำงานจะใช้การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดและการมีส่วนร่วมในการทำงานจากบุคลากร และด้านเป้าหมายขององค์กรนั้นเน้นความสำเร็จที่เป็นไปตามแผนและมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด สำหรับปัจจัยที่ทำให้การทำงานสะดวกราบรื่นคือ การประชุมร่วมกันและการมีแผนที่ชัดเจน รวมไปถึงมีการพูดคุยสื่อสารกันภายในหน่วยงานก่อนที่จะลงมือดำเนินงานตามแผน กิจกรรมที่ทำร่วมกัน คือ การประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการอบรม นอกจากนี้ก็มีการจัดกิจกรรมประจำปี เช่น งานครบรอบวันก่อตั้งสถานี เป็นต้น การเรียนรู้และถ่ายทอดกระบวนการทำงาน เป็นแบบพี่น้องที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง หรือจากหัวหน้างานสู่พนักงานที่เข้ามาใหม่ รวมถึงการพูดคุยกันผ่านการประชุม โดยเน้นการมีส่วนร่วมทุกคน

1.3 ด้านการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรของสถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นการสื่อสารสองทางที่เน้นการสื่อสารภายในองค์กรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์หรือต้องการความสำเร็จในการสื่อสาร ซึ่งจะให้การสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้การสื่อสารในการดำเนินงานประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ โดยการสื่อสารในเบื้องต้นจะเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเพื่อตกลงทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงานก่อน หลังจากนั้นจึงทำหนังสืออย่างเป็นทางการอีกครั้งเพื่อเป็นหลักฐานในการทำงาน รวมถึงทำให้เกิดความชัดเจนในการรับผิดชอบหน้าที่ด้วย แต่หากเป็นการรับ

มอบหมายกันทั่วไปจะใช้การสื่อสารไม่เป็นทางการผ่านการพูดคุย หรือผ่านช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ ส่วนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมจะเน้นการทำสำรวจอย่างเป็นทางการผ่านแบบสอบถามซึ่งจัดทำโดยกรมประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ทางสถานีก็สำรวจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการรับทราบความคิดเห็นทางโทรศัพท์และจดหมายซึ่งส่งมาจากผู้ ปณ. 111 ที่มาจากกรมประชาสัมพันธ์และมีการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกจัดทำสำรวจความนิยมรายการโทรทัศน์

1.4 ด้านภาวะผู้นำ ผู้นำองค์กรเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมให้ความใกล้ชิดและดูแลบุคลากรในองค์กรเหมือนพี่น้อง ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับผู้ปฏิบัติงานที่ใกล้ชิดกันสามารถให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาในการทำงานแบบใกล้ชิดได้ สำหรับลักษณะการเป็นผู้นำของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเมื่อต้องอยู่ในฐานะการเป็นหัวหน้าโครงการ หรือมีหน้าที่รับผิดชอบการเป็นผู้นำในกิจกรรมของหน่วยงาน





ภาพที่ 4.2 แผนภาพมิติสภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (รายละเอียดตัวเลขค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในภาคผนวก ง)

2. สถาบันโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ในภาพรวมมีวัฒนธรรมองค์กรแบบการตลาดที่การดำเนินงานภายในองค์กรมุ่งเน้นความสำเร็จตามภารกิจหน้าที่และองค์กรมีการแข่งขันกับภารกิจหน้าที่นั้น ด้านโครงสร้างองค์กรมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรตามภารกิจหน้าที่แต่ยังคงอยู่ในลักษณะลำดับชั้นในการสั่งการ ด้านแผนงานและกระแสนงานจะเน้นการทำงานตามแผนที่กำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ด้านการสื่อสารมีการสื่อสารแบบสองทางที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการสื่อสาร และด้านภาวะผู้นำมีผู้นำที่มุ่งมั่นในความสำเร็จขององค์กร เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างองค์กร โครงสร้างองค์กรยังเป็นโครงสร้างแบบลำดับชั้นแต่ในการแบ่งโครงสร้างองค์กรนั้นให้ความสำคัญกับภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละส่วนของโครงสร้างองค์กรเพื่อมุ่งความสำเร็จตามโครงสร้างที่กำหนด ค่านิยมที่ใช้ในการทำงานคือ เพื่อสังคม ประชาชน และเน้นคุณธรรมจริยธรรม

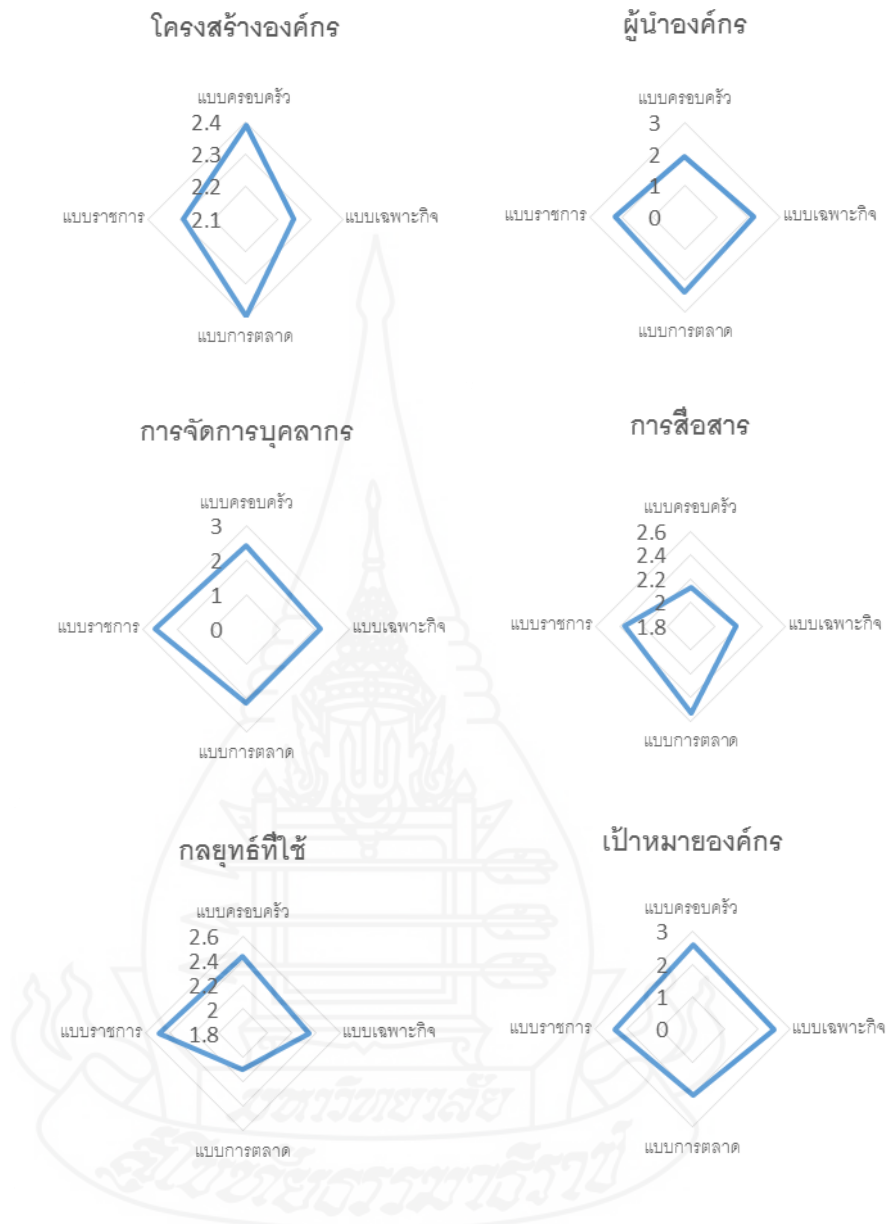
2.2 ด้านแผนงานและกระแสนงาน ในการดำเนินงานมีแผนการดำเนินงานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างชัดเจน มุ่งความสำเร็จของการทำงานตามแผน ในขณะที่เดียวกันความสัมพันธ์ในการทำงานของบุคลากรภายในจะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันแบบพี่น้องสามารถถ่ายทอดการทำงานระหว่างกันได้ง่าย ในการจัดการบุคลากรภายในนั้นยังคงให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานและการมีสวัสดิการรองรับให้แก่บุคลากร ส่วนกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานจะจะใช้การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดและการมีส่วนร่วมในการทำงานจากบุคลากร และเป้าหมายขององค์กรนั้นมุ่งเน้นความสำเร็จที่เกิดจากการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กร เน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นคือ การสื่อสารในองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการจัดประชุมร่วมกัน สำหรับกิจกรรมที่ทำร่วมกันคือ การประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การอบรม สัมมนา กิจกรรมเพื่อสังคม และกีฬา การเรียนรู้และถ่ายทอดขั้นตอนการทำงาน เป็นลักษณะการถ่ายทอดงานในระหว่างการทำงานจากคนแก่สู่คนใหม่ จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง และจากหัวหน้างานสู่ผู้ปฏิบัติผ่านกระบวนการทำงาน รวมไปถึงการประชุม และอบรม

2.3 ด้านการสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กรเน้นการสื่อสารสองทางที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน บุคลากรมีความเข้าใจในการสื่อสารเพื่อการดำเนินงาน ใช้การสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายของการสื่อสาร แต่ยังคงพบว่ามีปัญหาการสื่อสารซึ่งทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ระดับผู้ปฏิบัติงาน หรือการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้

พนักงานได้รับทราบ องค์กรเน้นการสื่อสารกับประชาชนและภายนอกแต่ไม่ช่องว่างในการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมจะใช้การสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการทำแบบสอบถามอย่างเป็นทางการเพื่อรับทราบความคิดเห็นจากประชาชน และการพูดคุยที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายการเพื่อจัดส่งให้กับสถานีเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงรายการต่างๆ

2.4 ด้านภาวะผู้นำ เป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยที่มุ่งมั่นในความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีวิสัยทัศน์ในการทำงานที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ สำหรับลักษณะภาวะผู้นำของบุคคลากรที่ต้องทำงานเป็นผู้นำนั้นจะเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคน และเน้นผลงานให้ออกมาตามเป้าหมาย





ภาพที่ 4.3 แผนภาพมิติสภาพัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (รายละเอียดตัวเลขค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในภาคผนวก ง)

1.2 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย เป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการ คือ มีการใช้สารสนเทศจากแหล่งในองค์กร มากกว่าจากภายนอกองค์กร และมีระบบสารสนเทศที่จัดเก็บสารสนเทศในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศ หรือนโยบายด้านข้อมูลมาจากหน่วยงานหลัก ให้ความสำคัญกับสารสนเทศในการทำงาน และการบริหาร ด้านพฤติกรรมสารสนเทศมีการรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานจากบริบทของงาน ใช้แหล่งสารสนเทศจากเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แหล่งสารสนเทศภายใน แหล่งสารสนเทศบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ ทักษะการรู้สารสนเทศต้องกำหนดความต้องการสารสนเทศในการทำงานได้ รวมถึงการสืบค้นและการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และทักษะการทำงานต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการคิดวิเคราะห์

โดยจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ ด้าน พฤติกรรมสารสนเทศ และด้านการจัดการสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1.2.1 สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ

ผลการศึกษาสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย มีสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่เน้นมิติด้านความคิด (Cognitive dimension or human centric) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเชื่อและแนวคิดในการทำงาน โดยมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติด้านสารสนเทศ ซึ่งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยได้มีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศหรือนโยบายด้านข้อมูลจากหน่วยงานหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศขององค์กร ซึ่งนโยบายที่กำหนดนี้จะเป็นนโยบายในระดับกว้างจากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำนโยบายไปกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ หรือใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า นโยบายด้านสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยนั้นจะมีการกำหนดไว้ให้ครอบคลุมการดำเนินงานในวงกว้างไม่ได้มีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศย่อยอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศในองค์กร เช่น นโยบายด้านมาตรฐานในการจัดการสารสนเทศ เป็นต้น สำหรับในส่วนของการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศนั้นในแต่ละหน่วยงานย่อยในองค์กรอาจจะมีรูปแบบในการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมและสภาพการดำเนินงานในหน่วยงานย่อยนั้นๆ นอกจากนี้มีการสื่อสารนโยบายหรือ

แผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศให้บุคลากรรับรู้ในเบื้องต้น ให้ความสำคัญสารสนเทศต่อการทำงานโดยสารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ การบริหารจัดการ และการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ด้วยสารสนเทศในองค์กรที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“กรมประชาสัมพันธ์จะมีศูนย์ IOC เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมที่จะแจกจ่ายประเด็น ว่ากรมประชาสัมพันธ์จะประชาสัมพันธ์ประเด็นอะไรเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลในแต่ละวัน นโยบายรัฐบาลเรื่องนี้มาเน้นให้ประชาสัมพันธ์เรื่องภัยแล้ง จะดำเนินการเรื่องภัยแล้งยังไง ช่วงนี้ควรจะประชาสัมพันธ์ประเด็นไหนของรัฐบาล เราเป็นสื่อของรัฐก็ต้องดำเนินงานไปตามแผนที่แจกจ่ายมา” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

“มีเอกสารเกี่ยวกับนโยบายเรียกว่านโยบายของคณะกรรมการนโยบาย จะมีสามสี่บรรทัด ซึ่งเขามาก แล้วก็จะมีแผนแม่บทของไอทีที่จะมีอยู่ แล้วก็มียุทธศาสตร์ด้านอินเทอร์เน็ต ก็จะมีนโยบายประกาศใช้อยู่ อย่าง SPIR เราก็ยังถือปฏิบัติกันอยู่ สำหรับนโยบายที่คณะกรรมการนโยบายส่งมาให้คิดว่าค่อนข้างเขา ส่วนนโยบายอินเทอร์เน็ตจะค่อนข้างละเอียด แล้วแต่ละหน่วยงานเขาก็จะมีกลยุทธ์ย่อยของแต่ละหน่วยงานต่างกัน นโยบายมีเป็นลายลักษณ์อักษร แต่บางอย่างก็ไม่มีปรับปรุง” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านสภาพแวดล้อมทาง
สารสนเทศจำแนกตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อ
สาธารณะ

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1.สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ	2.52	0.66	มาก	2.37	0.56	มาก	2.45	0.61	มาก
1.1) นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ	2.51	0.73	มาก	2.29	0.70	มาก	2.40	0.72	มาก
1.1.1 องค์กรได้กำหนดนโยบายหรือแผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน	2.25	0.91	มาก	2.45	0.91	มาก	2.35	0.91	มาก
1.1.2 องค์กรมีการสื่อสารนโยบายหรือแผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศให้รับรู้โดยทั่วกัน	2.52	0.89	มาก	2.28	0.78	มาก	2.40	0.84	มาก
1.1.3 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงนโยบาย แผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ	2.54	0.93	มาก	2.07	0.71	มาก	2.31	0.82	มาก
1.1.4 องค์กรกำหนดงบประมาณสำหรับสนองนโยบายด้านสารสนเทศในองค์กร	2.35	0.89	มาก	2.10	0.75	มาก	2.23	0.82	มาก
1.1.5 องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศในองค์กร	2.62	0.84	มาก	2.26	0.80	มาก	2.62	0.82	มาก
1.1.6 องค์กรมีแนวปฏิบัติหรือระบบการตรวจสอบสารสนเทศในองค์กร	2.42	0.96	มาก	2.15	0.83	มาก	2.29	0.90	มาก

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1.2) ค่านิยมและความสำคัญของ สารสนเทศต่อการทำงาน	2.53	0.69	มาก	2.58	0.70	มาก	2.47	0.70	มาก
1.2.1 สารสนเทศที่มีคุณภาพและ น่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐาน ในการทำงานที่สามารถใช้ อ้างอิงในเบื้องต้นได้	2.44	0.88	มาก	2.41	0.80	มาก	2.43	0.84	มาก
1.2.2 สารสนเทศที่มีคุณภาพและ น่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐาน ในการบริหารจัดการ และการ ตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน	2.44	0.97	มาก	2.65	0.90	มาก	2.55	0.94	มาก
1.2.3 องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ได้ด้วยสารสนเทศในองค์กรที่มี คุณภาพและน่าเชื่อถือ	2.63	0.90	มาก	2.47	0.82	มาก	2.55	0.86	มาก
1.2.4 สารสนเทศที่มีคุณภาพและ น่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐาน ในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์	2.58	0.89	มาก	2.53	0.85	มาก	2.56	0.87	มาก
1.2.5 สารสนเทศเป็นองค์ประกอบ สำคัญในกระบวนการทำงาน	2.22	0.91	มาก	2.80	0.82	มาก	2.51	0.87	มาก
1.2.6 องค์กรจัดกิจกรรมการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศ ในการทำงาน	2.51	0.99	มาก	2.23	0.78	มาก	2.37	0.89	มาก

1.2.2 พฤติกรรมสารสนเทศ

ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า มีการรวบรวมสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานจากบริบทหรือขอบเขตของงาน แหล่งสารสนเทศที่ใช้จะใช้แหล่งอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศภายในหน่วยงานรวมถึงแหล่งบุคคล และสถาบัน ทักษะการรู้สารสนเทศที่สำคัญคือการกำหนดขอบเขตความต้องการ สามารถสืบค้น และนำไปใช้ได้เหมาะสม และทักษะการทำงานต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์ และมีทักษะทางด้านงานสื่อสารมวลชนและงานโทรทัศน์ มีรายละเอียดดังนี้

1) ประเภทของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

ผลการศึกษาประเภทของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้นั้นเน้นใช้เนื้อหาด้านข่าวเป็นหลัก แต่มีความหลากหลายทางเนื้อหาที่ใช้ขึ้นกับบริบทของงานข่าวหรือรายการที่จัดทำเป็นสำคัญ เช่น เนื้อหาด้านข่าวการเมือง ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวการศึกษา เป็นต้น ส่วนการใช้เนื้อหาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เนื้อหาข่าวจะเป็นเนื้อหาจากอินเทอร์เน็ต หนังสือ วารสาร ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการทำงานในหัวข้อนั้นๆ โดยการรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน จะทำการรวบรวมโดยมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการว่าจะใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด จากนั้นวางแผนการค้นหาสารสนเทศตามขอบเขตที่ได้กำหนดไว้ และมีการจัดเก็บและบันทึกรายการสารสนเทศที่สืบค้นได้ไว้ใช้เพื่อการอ้างอิงหรือสืบค้นอีกครั้งในภายหลัง

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ส่วนมากก็คือข่าว งานที่ค่อนข้างที่จะเกี่ยวข้องกับงานในแวดวงโทรทัศน์ เช่นวันนี้ ดิจิทัลเขาจะปรับเปลี่ยนไป จากอนาล็อกเป็นดิจิทัลเลย แต่ว่าไม่เกี่ยวกับเรื่องดารา ก็จะเป็นในลักษณะข้อมูลลักษณะแบบที่จำเป็นจะต้องอ่าน และประมวล คือว่า วันนี้เขาไปถึงไหนกันแล้ว หมายรวมไปถึง คสช. มีกฎหมายระเบียบการปรับเปลี่ยนอะไรยังไงขึ้นมา ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นจะต้องปรับปรุงเพื่อที่จะได้ส่งต่อให้กับผู้บริหาร ให้ได้รับทราบว่ามัน กิจการนี้ไปทางไหน คู่ร่วมชะตากรรมในแวดวงสื่อสารโทรทัศน์ไปกันแบบนี้แล้ว นี่ก็คือเป็นส่วนองสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“จะใช้ข่าว และรายการเยอะมากในการทำงาน ช่องทางจะเป็นเว็บไซต์ของตนเองที่จะเอามาใช้ต่อยอด ถ้าเกิดเป็นหน่วยงานภายในนี้ ก็เป็นช่องทางที่ใช้ก็จะเป็นอีเมล แต่ถ้าเกิดเป็นข่าวก็มาทางอีเมล หรือเป็นระบบงานภายใน เช่น ENPS ก็จะมีทั้งโปรแกรมภายในและช่องทางอีเมลต่างๆ ไป อันนี้ก็ช่องทางเว็บเราเองที่หยิบมาต่อยอด จะเน้นอิเล็กทรอนิกส์” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านพฤติกรรมสารสนเทศ จำแนกตามการรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.พฤติกรรมสารสนเทศ	2.40	0.75	มาก	2.45	0.56	มาก	2.43	0.66	มาก
2.1) การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน	2.48	0.78	มาก	2.48	0.69	มาก	2.45	0.74	มาก
2.1.1 วิเคราะห์และกำหนดสารสนเทศที่ต้องการก่อนทำการรวบรวมสารสนเทศ	2.52	0.98	มาก	2.38	0.87	มาก	2.45	0.93	มาก
2.1.2 เมื่อกำหนดสารสนเทศที่ต้องการแล้วได้มีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการว่าจะใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด	2.62	0.96	มาก	2.53	0.77	มาก	2.58	0.87	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.1.3 วางแผนการสืบค้น สารสนเทศตามขอบเขต ที่ได้กำหนดไว้เพื่อ ค้นหาสารสนเทศที่ ต้องการว่าจะสืบค้นจาก ที่ไหนและสืบค้น อย่างไร	2.55	1.00	มาก	2.45	0.76	มาก	2.50	0.88	มาก
2.1.4 สามารถปรับแผนการ สืบค้นสารสนเทศได้ หากสารสนเทศที่ ต้องการมีอยู่ในแหล่ง อื่นที่นอกเหนือจากแผน ที่กำหนดไว้	2.34	0.93	มาก	2.35	0.67	มาก	2.35	0.80	มาก
2.1.5 สืบค้นสารสนเทศที่ ต้องการตามแผนที่วาง ไว้และมีการปรับวิธีใน การค้นหาในระหว่าง การสืบค้นเพื่อให้ได้ผล ลัพธ์ที่ตรงกับความ ต้องการ	2.39	0.89	มาก	2.39	0.72	มาก	2.39	0.81	มาก
2.1.6 ทำการคัดเลือก สารสนเทศที่ได้จากการ สืบค้นที่ตรงกับความ ต้องการมากที่สุดเพื่อ นำไปใช้ในการทำงาน	2.31	0.88	มาก	2.47	0.74	มาก	2.39	0.81	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.1.7 มีการจัดเก็บและบันทึก รายการสารสนเทศที่ สืบค้นได้ไว้ใช้เพื่อการ อ้างอิงหรือสืบค้นอีก ครั้งในภายหลัง	2.52	0.99	มาก	2.48	0.81	มาก	2.50	0.90	มาก

2) แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

ผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจากการศึกษาพบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศในการทำงาน ได้แก่ แหล่งอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศภายในหน่วยงาน และแหล่งสารสนเทศบุคคล สถาบัน และแหล่งภายนอกอื่นๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แหล่งอินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้งานมากที่สุดในการค้นหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งแหล่งที่เข้าไปค้นหาสารสนเทศนั้นส่วนใหญ่เป็นเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการต่างๆ ที่ให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานข่าวและรายการ และยังเป็นแหล่งที่มีความน่าเชื่อถือในด้านเนื้อหาของสารสนเทศที่เผยแพร่ด้วย

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ส่วนใหญ่จะอินเทอร์เน็ตเยอะ แล้วก็อาจจะมีบ้างในส่วนของความสัมพันธ์ ส่วนตัว ก็โทรศัพท์ไปถาม ก็จะใช้เป็นข้อมูลประกอบ แต่ว่าถ้าเราไม่ได้มีความสัมพันธ์กับกันก็จะทำโจทย์นี้ไม่ได้ แต่ถ้ามีก็จะสามารถทำข่าวอะไรที่มันลึกได้” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“หาข้อมูลการทำงานมาจากหนังสือ เว็บไซต์ ทั่วประเทศ ทุกช่องทางที่เราสามารถรับได้ วิทยู ฟิงข่าว ได้หมดเลย เพราะจะได้นำมาคิดต่อ เช่น การฟังสัมภาษณ์ก็ทำให้เกิดประเด็นในการนำมาทำรายการได้” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 พฤษภาคม 2558)

2.2 แหล่งสารสนเทศในหน่วยงาน เป็นแหล่งสารสนเทศในหน่วยงานที่มีการจัดเก็บสารสนเทศไว้ในส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละส่วนงานจะมีการจัดเก็บสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการทำงานไว้ใช้ประกอบการทำงานโดยอาจจะมีรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการจัดการที่แตกต่างกันไปในแต่ละส่วนงานขึ้นอยู่กับความสะดวกและความเหมาะสมของแต่ละส่วน แต่สามารถจัดเก็บและสืบค้นได้เมื่อมีความต้องการใช้สารสนเทศนั้นๆ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้งานมากคือระบบฐานข้อมูลข่าวและฐานข้อมูลรายการ

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ทางกรมไม่ได้ทำเป็นคู่มือให้ พอมาเรื่องใหม่ บางทีก็ให้เวียนให้เรามาที่ มาที่ก็เวียนที่ เราก็ต้องมาเก็บเอกสารเป็นแผ่นแบบนี้ ทีนี้เราก็เลยบอกคนทำงานว่า อันไหนที่จำเป็นต้องใช้ก็ให้ไปค้นหาในอินเทอร์เน็ตเอา แล้วก็มาพิมพ์ออกมา แล้วก็มาบันทึกใส่แฟ้ม ถ้าใส่แฟ้มไม่สะดวก จะมาเปิดดูในเว็บ แต่ก็ก็จะบอกว่าถึงเวลาต้องมีคุณสมบัติว่าจะทักท้วงอะไร ก็ต้องมีระเบียบอ้างให้ดูว่าตามระเบียบว่าข้อนี้ๆ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

“ใช้ข่าว ใช้ภาพ เสียง แหล่งสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่ข้อมูลมาจากฝ่ายรายการ จากข้างนอก หรือผลิตเอง โต้ะเด็ก โต้ะละคร” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 7 พฤษภาคม 2558)

2.3 แหล่งบุคคล สถาบัน และแหล่งภายนอกอื่นๆ เป็นแหล่งสารสนเทศที่อยู่ภายนอกหน่วยงานสามารถเป็นแหล่งที่ให้สารสนเทศที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือเพื่อการทำงานได้ ในส่วนของแหล่งสารสนเทศบุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องหรือหัวข้อนั้นๆ โดยเฉพาะ หรือหาก

เป็นแหล่งสถาบันหรือแหล่งภายนอกอื่นๆ ก็จะเป็นแหล่งที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อข่าวหรือรายการที่กำลังดำเนินการอยู่ เช่น ตลาดหลักทรัพย์ที่ให้สารสนเทศด้านหุ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้สารสนเทศด้านการเงินในประเทศ เป็นต้น

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ที่ใช้บ่อย ๆ ก็จะเป็นคู่มือ อย่างที่ 2 ก็จะเป็นอินเทอร์เน็ต เข้าไปในบริษัทที่เราซื้อของมาว่ามีอะไรช่วยได้บ้าง อย่างที่ 3 ก็คือคนที่ช่วยเราเราจ้างคนมาดูแลเรื่องเซิร์ฟเวอร์ ก็โทรศัพท์สอบถามเวลามีปัญหาเมื่อคุณเบื้องต้นไม่ได้ก็โทรศัพท์ถาม แล้วถ้ายังทำไม่ได้แล้วก็จะติดต่อกับบริษัทต่างประเทศ ในข้อมูลบางตัวที่ไม่รู้” (ผู้ให้ข้อมูล สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 23 มิถุนายน 2558)

“ส่วนใหญ่ใช้ในการสอบถามข้อมูลความถูกต้องของข้อมูล คือ ต้องตรวจทานตัวเองก่อนว่ามีปัญหาอะไร มีจริงหรือไม่ เช่น มีการแปลศัพท์ผิด หรือขึ้นข้อความพลาดก่อน ความผิดพลาดที่เกิดจะควรนำเสนอหรือไม่ อย่างการสอบถามข้อมูล เช่น มีความคิดเห็นมาว่าตอนตะไคร้เงินล้าน เราบอกว่าตะไคร้ใช้ประโยชน์ได้ ก็ไปสอบถามข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลโดยตรงที่ถูกต้อง หรือตรวจจากพจนานุกรม แต่ที่สะดวกก็คือออนไลน์ หรือจากแหล่งบุคคล สิ่งเหล่านี้ต้องพิสูจน์ได้ด้วย” (ผู้ให้ข้อมูล สถาบันวิทยุโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านพฤติกรรมสารสนเทศ
จำแนกตามการใช้สารสนเทศในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.2) การใช้สารสนเทศในการ ทำงาน	2.45	0.78	มาก	2.33	0.64	มาก	2.39	0.71	มาก
2.2.1 ในกระบวนการทำงาน และการตัดสินใจในงาน ต้องมีหลักฐาน หรือมี สารสนเทศเป็นพื้นฐาน	2.35	0.99	มาก	2.76	0.67	มาก	2.56	0.83	มาก
2.2.2 มีการใช้สารสนเทศ ประกอบการคิด วิเคราะห์ และแก้ไข ปัญหาในการทำงานเป็น ประจำ	2.30	0.87	มาก	2.55	0.73	มาก	2.43	0.80	มาก
2.2.3 มีการติดตามความ เคลื่อนไหวของ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานอยู่เป็น ประจำเพื่อให้ทันกับ สถานการณ์การทำงาน	2.25	0.86	มาก	2.58	0.74	มาก	2.42	0.80	มาก
2.2.4 มีการใช้สารสนเทศจาก สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ ตำรา ออกจากงานวิจัย จากวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์	2.41	0.93	มาก	2.52	0.94	มาก	2.47	0.94	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.2) การใช้สารสนเทศในการทำงาน									
2.2.5 มีการใช้สารสนเทศจากสื่อโซเชียล เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ที่ให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	2.43	1.00	มาก	1.90	0.77	น้อย	2.17	0.89	มาก
2.2.6 มีการใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินเทอร์เน็ต	2.46	0.91	มาก	2.64	0.87	มาก	2.55	0.89	มาก
2.2.7 มีการใช้สารสนเทศจากห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลข่าว ห้องปฏิบัติการของหน่วยงาน	2.37	0.98	มาก	2.25	0.95	มาก	2.31	0.97	มาก
2.2.8 มีการใช้สารสนเทศจากหอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุด ศูนย์ข้อมูล หรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ	2.58	1.00	มาก	1.73	0.78	น้อย	2.16	0.89	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.2.9 มีการใช้สารสนเทศจาก สารสนเทศส่วนตัว เพื่อน ร่วมงาน คนรู้จักนอก หน่วยงาน หรือ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	2.68	0.89	มาก	2.56	0.94	มาก	2.62	0.92	มาก
2.2) การใช้สารสนเทศในการทำงาน									
2.2.10 มีการใช้สารสนเทศจาก เว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน	2.40	0.88	มาก	2.67	0.84	มาก	2.54	0.86	มาก

3) ทักษะการรู้สารสนเทศ

ผลการศึกษาทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า ทักษะการรู้สารสนเทศที่สำคัญและมีความจำเป็นสำหรับการทำงานในสถานีโทรทัศน์ หรือหน่วยงานสื่อสารมวลชนจัดตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การกำหนดความต้องการสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ และการใช้และการนำเสนอสารสนเทศ โดยในด้านการกำหนดความต้องการสารสนเทศนั้นบุคลากรต้องมีความสามารถในการกำหนดขอบเขตความต้องการของเนื้อหาสารสนเทศหรือประเด็นสารสนเทศที่ต้องใช้ในการงานได้ด้วยตนเอง รู้ว่าตนเองต้องการสารสนเทศเรื่องใด จากนั้นในด้านการสืบค้นสารสนเทศนั้นต้องสามารถเข้าถึงและสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้จากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้องโดยมีความสามารถในการสืบค้น กำหนดคำสืบค้น และทราบวิธีการสืบค้นที่ถูกต้องเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ สามารถประเมินสารสนเทศที่สืบค้นได้ก่อนนำไปใช้งาน และในด้านการใช้และการนำเสนอสารสนเทศนั้นต้องสามารถนำสารสนเทศที่ได้จาก

การสืบค้นไปใช้ได้เหมาะสมกับเนื้อหาของงานและสามารถนำเสนอสารสนเทศนั้นๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถนำเสนอให้เข้าใจได้ง่าย

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“คือต้องมีตัวกำหนด กำหนดความต้องการว่าใช้ภาพอะไร ข้อมูลต้องแน่น เหตุเกิดปีไหน วันที่เท่าไร มันเป็นความแน่น คือการจะไปสืบค้นอันดับแรกต้องดูก่อน ว่าเราอยากได้อะไรในภาพนั้น หรือว่าอยากได้ข้อมูลอะไร คือการที่อยู่ๆจะขึ้นไปถามห้องสมุดว่าอยากได้ข่าวนี้อย่างไร โดยไม่ทราบอะไรเลย เขาจะหาให้ไม่ได้ ถ้าไม่บอกว่าข่าวนี้อัน วันที่เท่านี้ เพราะข่าวนั้นหนึ่งไม่ได้นำเสนอคนเดียว มันจะมีต่อเนื่องกันไปทั้งอาทิตย์เลย อยากได้ตอนไหน ทักษะแรกคือต้องรู้และก็การนำไปใช้ ภาพบางภาพที่อยากได้อาจจะใช้ไม่ได้ ภาพบางภาพ ดูออกอากาศแล้วมันผิดด้วยหลักทั้งหลายก็ไม่สมควรที่จะนำไปใช้ เพราะฉะนั้นควรเอาภาพไปใช้ เพื่อประกอบ เพราะถ้าจะใช้ภาพจากห้องสมุดภาพจริงๆมันจะเป็นภาพในอดีต แล้วภาพที่เก็บมันจะเป็นภาพดิบ เพราะฉะนั้นคนที่นำไปใช้ต้องบอกให้ละเอียดด้วยว่าเข้าห้องติดต่อแล้วภาพนี้ไม่เอานะเบลอนะ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 5 มิถุนายน 2558)

“รู้แหล่งและการเข้าถึง เพราะถ้าไม่รู้แหล่งก็เข้าไม่ถึง เช่น หาวิดีโอคลิป ใครเก็บ จะหาที่ใคร นอกจากนี้ก็ต้องสืบค้นตัวอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้นหานายกรัฐมนตรีปลูกข้าวต้องรู้ว่าปลูกที่ไหน วันไหน จะง่ายกับการเลือกไปใช้งาน ต่อจากนั้นต้องมีทักษะการใช้และการนำเสนอ และอันสุดท้ายคือการสืบค้นสารสนเทศ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 เมษายน 2558)

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านพฤติกรรมสารสนเทศ
จำแนกตามทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.พฤติกรรมสารสนเทศ									
2.3) ทักษะการรู้สารสนเทศ	2.45	0.70	มาก	2.72	0.70	มาก	2.59	0.70	มาก
2.3.1 รับรู้ว่าประเด็นหรือ หัวข้อใดที่ต้องใช้ในการ ทำงาน	2.56	0.94	มาก	2.69	0.76	มาก	2.63	0.85	มาก
2.3.2 รู้แหล่งที่จะสามารถ ค้นหาสารสนเทศที่ ต้องการใช้นั้นได้เท่าใด ว่าจะสามารถค้นหา สารสนเทศที่ต้องการได้ จากแหล่งใด	2.48	0.93	มาก	2.64	0.79	มาก	2.56	0.86	มาก
2.3.3 สามารถสืบค้น สารสนเทศจากแหล่ง สารสนเทศที่ได้เลือก แล้วได้ด้วยตนเอง	2.51	0.92	มาก	2.69	0.83	มาก	2.60	0.88	มาก
2.3.4 ประเมินสารสนเทศที่ สืบค้นได้ว่ามีความ เหมาะสมกับงานก่อน นำไปใช้ในการทำงาน สามารถประเมินได้ว่า สารสนเทศที่สืบค้นได้ นั้นมีความเหมาะสมกับ งาน	2.38	0.91	มาก	2.65	0.80	มาก	2.52	0.86	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.3.5 ใช้สารสนเทศที่ผ่านการ ประเมินแล้วในการ ทำงานและสามารถ นำเสนอสารสนเทศให้มี ความเหมาะสมได้ตาม ความต้องการ	2.49	0.95	มาก	2.68	0.71	มาก	2.59	0.83	มาก

4) ทักษะการทำงาน

ผลการศึกษาทักษะการทำงานที่สำคัญสำหรับบุคลากรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า ทักษะการทำงานที่สำคัญและจำเป็นในสถานีโทรทัศน์ หรือหน่วยงานสื่อสารมวลชนจัดตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ทักษะทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการคิดวิเคราะห์ และทักษะการวางแผนและการจัดการ โดยทักษะทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความจำเป็นมากในการทำงานในยุคปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญกับการทำงานทุกขั้นตอน บุคลากรที่ทำงานจึงต้องมีทักษะที่พร้อมสำหรับการทำงานยุคใหม่เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านทักษะการคิดวิเคราะห์นั้นมีความจำเป็นเนื่องจากการทำงานด้านสื่อสารมวลชนนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องกับบริบทต่าง ๆ การรู้จักคิดวิเคราะห์ในการทำงานที่ละเอียดรอบคอบจะช่วยให้งานออกมามีและเป็นระบบ และในด้านทักษะการวางแผนและการจัดการนั้นบุคลากรที่ทำงานต้องสามารถวางแผนในการทำงานร่วมกันได้และสามารถจัดการงานที่อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ นอกจากนี้ควรมีทักษะทางด้านงานสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์ และมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้น มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และมีความมั่นใจในการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ทักษะที่ต้องการมากคือ ทักษะการวางแผน ทักษะการคิดวิเคราะห์ และอย่างหนึ่งก็คือทักษะคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มีสามข้อนี้ สำหรับคนที่อยากมาทำงานที่นี่ การที่คุณเป็นคนที่ยังวางแผนการทำงานได้ คุณคิดคุณวิเคราะห์ได้ แล้วคุณมีในส่วนของไอทีด้วยมันดีสำหรับการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูล สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย , 17 มิถุนายน 2558)

“ถ้าเกิดหน่วยงานในองค์กร ทักษะการคิดวิเคราะห์ วางแผน การจัดการ อย่างอื่นสามารถฝึกได้ คอมพิวเตอร์ไม่ยากแล้วเดี๋ยวนี้” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านพฤติกรรมสารสนเทศ จำแนกตามทักษะการทำงานของบุคลากรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.4) ทักษะการทำงานของบุคลากร	2.42	0.71	มาก	2.72	0.65	มาก	2.57	0.68	มาก
2.4.1 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีทักษะการสื่อสารที่ดีต่อกันทั้งกับคนในองค์กรและนอกองค์กร	2.36	0.95	มาก	2.56	0.84	มาก	2.46	0.90	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
2.4.2 บุคลากรมีความ กระตือรือร้นในการ แสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีความ มั่นใจในการทำงาน ตามหน้าที่รับผิดชอบ	2.35	0.95	มาก	2.70	0.70	มาก	2.53	0.83	มาก
2.4.3 บุคลากรมีทักษะ ทางด้านงาน สื่อสารมวลชนและ งานด้านโทรทัศน์เป็น อย่างดี	2.50	0.94	มาก	2.63	0.79	มาก	2.57	0.87	มาก
2.4.4 บุคลากรมีทักษะด้าน การใช้สื่อและ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในกระบวนการทำงาน	2.50	0.99	มาก	2.69	0.77	มาก	2.60	0.88	มาก
2.4.5 บุคลากรมีทักษะใน การคิดวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ สามารถวางแผนใน การทำงาน และทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้	2.49	0.96	มาก	2.71	0.69	มาก	2.60	0.83	มาก

1.2.3 การจัดการสารสนเทศ

ผลการศึกษาการจัดการสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย ทำการศึกษาในด้านการจัดการสารสนเทศ พบว่า มีการจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดการสารสนเทศด้วยระบบแฟ้มเอกสาร ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน พบว่า มีระบบสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นมาเอง และด้านการแบ่งปันและรับสารสนเทศในการทำงาน พบว่า การแบ่งปันและรับสารสนเทศในการทำงานใช้สื่อสังคมออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม มีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดการสารสนเทศในหน่วยงาน

ผลการศึกษาการจัดการสารสนเทศในหน่วยงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะมีการจัดการสารสนเทศในหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) การจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งเป็น การจัดการด้วยระบบฐานข้อมูล การจัดการด้วยระบบเซิร์ฟเวอร์กลาง และการจัดการด้วยระบบไฟล์ส่วนตัว 2) การจัดการสารสนเทศด้วยระบบแฟ้มเอกสาร มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์

1.1.1 การจัดการด้วยระบบฐานข้อมูล สำหรับการจัดการสารสนเทศในระบบฐานข้อมูลนั้นจะเป็นลักษณะของการจัดการสารสนเทศหลักของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะคือ สารสนเทศข่าว และรายการ โดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการและดำเนินงานด้านระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการ โดยเฉพาะ เพราะสารสนเทศทั้งสองประเภทถือว่าเป็นสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการทำงาน และยังเป็นทรัพย์สินที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของสถานีโทรทัศน์ ดังนั้นจึงต้องมีการดำเนินการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ผู้สื่อข่าวก็ไปทำข่าวมาก็นำมาเก็บไว้อัพโหลดลงในเซิร์ฟเวอร์ หลังจากนั้นผู้สื่อข่าวก็เขียนสคริปข่าว มีคนมาตรวจงาน อย่างที่สองก็ช่วงตัดต่อภาพที่ช่างภาพถ่ายมาให้สอดคล้องกับสคริปข่าวที่เขียน จากนั้นก็กระบวนการออกอากาศ จะส่งไปที่ห้องออกอากาศอีกห้องหนึ่งซึ่งกระบวนการทั้งหมดก็จะอยู่ในระบบนี้ทั้งหมด เพียงแต่มี

หลายส่วน เรียกว่า ไอส์นิวส์ (iNews) ระบบทำข่าวอัตโนมัติ ส่วน
 เทคโนโลยีเกี่ยวกับการบันทึกข่าว ส่วนมีเดีย ก็ภาพเสียง เกี่ยวกับตัว
 ออกอากาศแต่ทุกอย่างจะมีระบบฐานข้อมูลรองรับอยู่แล้ว” (ผู้ให้
 ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 23 มิถุนายน 2558)
 “เก็บเต็มเลยอยู่ในกล่องเทป ก็โปรคิวเซอร์กลุ่มใครกลุ่มมันก็เก็บไป
 แต่กลุ่มงานสปอร์ตก็จะมีห้องเซิร์ฟเวอร์ เก็บภาพ เป็นห้องสมุดภาพ
 เป็นภาพวิดีโอ เป็นรายการที่ ไปถ่ายมา ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้จับฝ่ายอื่น
 หรอกเก็บใครเก็บมัน ยังไม่เป็นระบบ จริงๆมันต้อง เข้าห้องสมุดกลาง
 เป็นระบบมากที่สุด ต้องเป็นห้องสมุดข่าวนะ ข่าวทุกข่าวต้องลงใน
 ห้องสมุดข่าว เข้าสู่ระบบ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่ง
 ประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

1.1.2 การจัดการสารสนเทศด้วยระบบเซิร์ฟเวอร์กลาง เป็นระบบการจัดการ
 สารสนเทศในหน่วยงานที่จัดทำขึ้นมาเองตามความเหมาะสมของแต่ละส่วนงานนั้น ๆ โดยมีลักษณะ
 การจัดการที่แตกต่างกัน เช่น จัดระบบในลักษณะเซิร์ฟเวอร์เก็บสารสนเทศของฝ่ายหรือแผนกเพื่อเป็น
 ที่จัดเก็บเอกสารและสามารถค้นหาเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีกเมื่อมีความต้องการเนื้อหานั้นๆ แต่การ
 จัดเก็บในลักษณะนี้จะไม่มีระบบที่แน่นอนขึ้นกับการตกลงกันในแต่ละส่วนงานว่าจะใช้รูปแบบใดใน
 การจัดเก็บที่ทำให้เป็นที่เข้าใจกันทุกคน นอกจากนี้อาจจัดการในระบบไฟล์เอกสารที่ใช้ร่วมกันในส่วน
 งานโดยใช้ระบบการจัดการเอกสารแบบให้บริการฟรี เช่น googleDoc เพื่อให้สามารถจัดเก็บและใช้
 งานสารสนเทศในส่วนงานร่วมกันได้

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“วิธีการเก็บข้อมูลของฝ่ายก็จะตั้งแฟ้ม แล้วนอกจากตั้งแฟ้ม เดียวนี้ก็
 จะเก็บเข้าไปในคอมพิวเตอร์ แล้วเก็บเป็นไฟล์ ๆ ไว้ นอกเหนือจาก
 เก็บเป็นไฟล์ไว้แล้วก็เก็บไว้เป็นสองส่วนก็คือ เป็นข้อมูลส่วนตัว กับ
 วางไว้ในหน้าจอในคอมพิวเตอร์เพื่อที่ว่าวันหนึ่งวันใด ตัวเองไม่มา
 หรือป่วย คนที่อยู่ก็จะได้สานงานตรงนั้นต่อได้ ก็จะดึงมาใช้ เพราะว่า
 แต่ละคนมีคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ก็จะเป็นรูปแบบนั้นในการเก็บข้อมูล”
 (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“จะเก็บในเซิร์ฟเวอร์แต่ละฝ่ายจะมีการซื้อเซิร์ฟเวอร์เก็บข้อมูล แต่ละฝ่ายสามารถดึงมาใช้ได้เลย แต่ละส่วนงานมีฐาน มีโพลเคอร์งานเก็บไว้เลย สามารถดึงมาใช้ได้เลย ลดขั้นตอนการส่งข้อมูลได้มาก การเก็บมีมาตรฐานไว้ เช่น รายการเก็บเป็น โพลเคอร์ตามประเภทรายการ สารประโยชน์ สาระบันเทิง เด็ก และตามปี ถ้ารายการเก่าก็เก็บในโพลเคอร์เก่า ถ้าฝ่ายระดมทุนอยากได้ก็มาขอได้เพื่อทำขายข้างนอก มีหลายคือเซิร์ฟเวอร์ฟัง นโยบายจากผู้ใหญ่ต้องมีเซิร์ฟเวอร์เพื่อให้ทุกคนเข้าได้หมด ใครไม่อยู่ก็สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ ลำดับชั้นในการใช้จะแบ่งเป็นใช้ได้ ใช้ได้และลบได้ ใช้ได้แก้ไขได้ เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูล การกำหนดอำนาจการเข้าถึงข้อมูลอยู่ที่ ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 7 พฤษภาคม 2558)

1.1.3 การจัดเก็บในลักษณะไฟล์เอกสารในเครื่องส่วนตัว เป็นการจัดเก็บเอกสารที่เกิดจากกระบวนการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลและทำการจัดเก็บเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เมื่อมีความต้องการใช้งานสารสนเทศหรือเรื่องที่จัดเก็บไว้จะต้องขอจากเจ้าของงานหรือเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการจัดเก็บนั้น ซึ่งการจัดเก็บในลักษณะนี้จะมีปัญหาในเรื่องความไม่เป็นระบบที่เกิดจากตัวบุคคลในบางกรณีก็ไม่ได้ทำการจัดเก็บงานที่เกี่ยวข้องไว้เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญ หรือบางกรณีก็ทำสูญหายและไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ได้

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ข้อมูลที่มีส่วนมากจะเป็นไฟล์งาน แต่ว่าจะไม่เป็นเดือน อย่างของส่วนที่เก็บรูปภาพ จะเก็บเป็นเดือน หรือว่า เป็นอาทิตย์ อาทิตย์หนึ่งวันหนึ่งก็รายการแบบนี้ ก็จะทำแบบนี้ แต่ในส่วนที่ดูแลเป็นข้อมูลพวกเอกสาร ก็จะตั้งเป็นงานมากกว่า ไม่ได้ตั้งเป็นวัน ก็คือสมมติว่า มันมีงานเยี่ยมชม งานเยี่ยมชมองค์กรจะตั้งเลยว่า เยี่ยมชมปี 57, 58 ปัจจุบันก็ปี 58 พอ 58 ในปี 58 ก็จะมีในแต่ละเดือน เดือนนี้ เดือนมีนาคม มีเยี่ยมชมอะไรบ้าง เมษายนมีอะไรบ้าง ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

“ส่วนใหญ่ไม่ได้มีแผนว่าเสร็จแล้วไปไหน คนที่ดูแลโครงการก็เป็นคนดูแลและจะเป็นคนมีข้อมูล แต่หากเราสื่อสารกับคนอื่น ทางอีเมลก็จะส่งให้คนอื่นรับทราบด้วย ทุกคนในฝ่ายต้องรู้ด้วยแม้จะไม่ทั้งหมด เพราะคนที่รู้ทั้งหมดคือเจ้าของงาน การเก็บจะเก็บในคอมพิวเตอร์ยังไม่มีการเซิร์ฟเวอร์ การเก็บจะเก็บในเครื่องตัวเอง เมื่อเสร็จแล้วเล่มกับซีดีก็เก็บในตู้ ตอนนี้มีการเซิร์ฟเวอร์แล้วก็เอาไปเก็บในนี้ อันไหนที่ต้องใช้ก็สามารถขอได้จากคนที่ทำ ในเซิร์ฟเวอร์ยังไม่มาก ของเก่ายังอยู่กับคนที่รับผิดชอบ โดยรวมของการจัดการข้อมูลคือ ใครดูแลโครงการไหนก็เก็บไว้กับคนนั้น เวลาหากก็หาง่าย” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 7 พฤษภาคม 2558)

1.2 การจัดเก็บด้วยระบบแฟ้มเอกสาร เป็นระบบการจัดการสารสนเทศที่ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบราชการ โดยจัดระบบตามระเบียบงานสารบรรณซึ่งจัดแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในการค้นหาที่จะค้นหาด้วยระบบหมวดหมู่นั้นๆ นอกจากนี้ก็ใช้ระบบการจัดแฟ้มตามประเภทของงานที่จัดหมวดหมู่ขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับภารกิจของส่วนงานนั้นๆ เพื่อให้สามารถค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้ง่ายเมื่อมีความจำเป็นต้องนำกลับมาใช้งาน

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ปกติก็จะเก็บเอกสารเข้าสู่เข้าลังก็จะจัดเป็นหมวดหมู่ อย่างใบเสร็จก็ส่วนใบเสร็จ ก็จะมีเขียนที่กล่อง แล้วก็อย่างเอกสารเบิกจ่ายก็จะเขียนของปีไหน เกี่ยวกับอะไร เกี่ยวกับค่าตอบแทน เกี่ยวกับค่าเช่าบ้าน ก็จะมีเขียนหมวดๆ อยู่ แต่ว่าตอนนี้ก็ยังมีปัญหาเรื่องที่จะเก็บเอกสารจะไม่มี มีตู้ สามารถมีอำนาจซื้อตู้ได้ แต่ไม่มีที่วางตู้” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

“ในสำนักมีสมุดไว้จดบันทึกส่งเล่มเพื่อทำหนังสือเข้าออก และมีการทำเลข บันทึกที่จัดทำก็จะเก็บที่เลขา การตั้งรหัสในสมุดก็มีการตกลงกัน แต่ก็ยังไม่ลงตัว เอกสารทุกอย่างที่ต้องจัดเก็บไว้ เพราะต้อง

ใช้อ้างอิงแบบราชการ การเก็บเก็บทั้งไฟล์และเอกสาร บางครั้งไฟล์หายก็ใช้เอกสาร เอกสารหายใช้ไฟล์ ก็เป็นระบบสำรองไว้” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 22 กรกฎาคม 2558)

ในการศึกษายังพบว่าสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยยังมีปัญหาในการจัดการสารสนเทศในหน่วยงาน โดยปัญหาที่พบคือ ระบบจัดเก็บยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรแต่ละฝ่ายหรือแผนกจะมีแนวทางในการจัดเก็บของตนเอง ด้านบุคลากรก็ไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรงหรือมีแต่ไม่เพียงพอและขาดความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศ นอกจากนี้ยังขาดแคลนเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีปัญหาในด้านพื้นที่สำหรับการจัดเก็บสารสนเทศ และมีปัญหาด้านการขาดความตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศที่อยู่ในองค์กรด้วยการจัดเก็บสารสนเทศไม่มีความต่อเนื่องและสารสนเทศบางอย่างสูญหายไปจากองค์กร

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“จริงๆแล้วสถานีโทรทัศน์แห่งชาติของประเทศไทยต้องมีห้องสมุดด้านข่าว(news archive) ด้านรายการ เป็นกิจลักษณะ เพราะบางอย่างสามารถขายได้ อย่างข่าวเครื่องบินตก ช่อง 7 ถ่ายได้ ช่องอื่นถ่ายไม่ได้ก็ไปขอซื้อ หรือต่างประเทศมาขอซื้อ จริงๆควรจะเป็นระบบศูนย์รวมข่าว การผลิตรายการ รวมเป็นส่วนเดียวหมดเลย ให้เป็นระบบ จัดข้อมูลให้ดึงออกไปได้ง่าย สะดวก เหมือนห้องสมุดภาษาสมัยโบราณคืออย่างที่ไม่รู้ว่าข่าววันไหน รู้แค่ว่าเป็นข่าวเครื่องบินตก สายการบินนกแอร์ตกที่สุราษฎร์ สมมตินะ พิมพ์คำว่าเครื่องบินตกผลมันขึ้นมาให้เรา เห็นว่าเป็นข่าววันไหนอะไรยังไง เนื้อหาข่าวมีบอกเลย และเราจะได้นำไปใช้ได้ ทีนี้มันยังไม่ สมบูรณ์เนื่องจากว่าที่พูดมาข้างไม่มี เราก็ทำตามมีตามเกิด ส่วนผลิตก็เล็กๆน้อยๆไป พวก สปอร์ต สารคดีต้องใช้ภาพเยอะ บางทีเอามาใช้เยอะมากเลย คือมันยังไม่เป็นระบบเท่าไร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรมันยังไม่เป็นกิจลักษณะ แต่สำคัญนะ สำคัญมากๆ และก็ไม่มีงบประมาณให้ด้วย ถ้าจะทำตรงนี้ก็หลายล้านเลยนะ บุคลากรด้วย ต้องสร้างกันขึ้นมาอย่างน้อยๆก็ 4-5

คน มันอยู่ที่เงินแหละ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

“เก็บไว้ในตู้แต่ส่วนมากก็เอาไว้ บางทีก็หาไม่ค่อยเจอหรือเพราะว่ามันเป็นงานเก่า ๆ ก็ไม่ได้ใช้ซ้ำ เพราะอย่างสมมติภาพกิจกรรม มันก็เป็นภาพที่เก่าแล้วก็คือไม่ค่อยได้ใช้ ก็คือส่วนมากเขาก็จะใช้ของใหม่ไปเรื่อย ๆ อย่างงานครบรอบ ภาพในงานกิจกรรมที่จะเอาไปใช้ก็คือของปี 57 ปี 54, 55, 56 ก็ไม่ได้ใช้แล้ว ก็จะเก่าไปเรื่อย ๆ พอปีหน้าเราก็จะใช้ของปี 58 มันก็จะใหม่ไปเรื่อย ๆ มันก็เหมือนกับ เก็บแล้วเก็บเลย เก็บแล้วสูญหาย มันไม่เหมือนพวกเอกสารการเงิน ไม่ได้สำคัญเหมือนเอกสารทางการเงิน ก็เลยไม่ค่อยจำเป็นเท่าไร สมัยที่ยังไม่มีพวกซีดี เป็นกล่องฟิล์มก็จะเป็นแฟ้มภาพใส่อัลบั้ม ๆ แล้วก็เขียนไว้แล้วมันก็เก่ามากแล้ว ก็ไม่ได้ใช้ก็เก็บรกตู้ไว้ ก็มีปัญหาคือบางทีหาไม่เจอ บางทีอยากได้ภาพนั้นภาพนี้ ก็เอาไว้ไหน หาไม่เจอก็มี” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

“หากมีมากขึ้นก็จะเก็บในเซิร์ฟเวอร์ เพื่ออนาคตจะได้ดึงออกมาใช้ได้ และทยอยนำงานที่เกี่ยวข้องใส่ลงไปทุกประเภทไฟล์ เพื่อจะได้เห็นพัฒนาการว่าเป็นมาอย่างไร อย่างเอกสารก็ต้องหาวิธีจัดการด้วย เนื่องจากงานเยอะขึ้น แต่ตอนนี้ยังไม่มียุทธศาสตร์ด้านที่เก็บ แต่หากมากขึ้นก็ต้องหาตู้มาใส่เพิ่ม” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 7 พฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านพฤติกรรมสารสนเทศ
จำแนกตามการจัดการสารสนเทศในองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
3.การจัดการสารสนเทศ									
3.1) การจัดการสารสนเทศใน องค์กร	2.56	0.77	มาก	2.27	0.68	มาก	2.42	0.73	มาก
3.1.1 องค์กรมีกระบวนการ ประเมินหรือสอบถาม บุคลากรเกี่ยวกับความ ต้องการสารสนเทศใน การทำงาน	2.45	0.95	มาก	1.98	0.77	น้อย	2.22	0.86	มาก
3.1.2 องค์กรมีกระบวนการ หรือกิจกรรมในการ รวบรวมสารสนเทศใน การทำงาน	2.55	0.98	มาก	2.13	0.73	มาก	2.34	0.86	มาก
3.1.3 องค์กรมีระบบฐานข้อมูล ที่ใช้ในการจัดเก็บ สารสนเทศในการทำงาน	2.68	1.00	มาก	2.44	0.81	มาก	2.56	0.91	มาก
3.1.4 องค์กรมีการบันทึก สารสนเทศที่ใช้ในการ ทำงานด้วยระบบ ฐานข้อมูล	2.53	0.99	มาก	2.42	0.74	มาก	2.48	0.87	มาก
3.1.5 องค์กรมีกระบวนการ หรือวิธีการตรวจสอบ สารสนเทศที่เก็บรวบรวม และบันทึกในระบบ ฐานข้อมูล	2.46	0.98	มาก	2.29	0.78	มาก	2.38	0.88	มาก

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านพฤติกรรมสารสนเทศ
จำแนกตามการจัดการสารสนเทศในองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม		
	N=100			N=100			N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
3.1.6 องค์กรมีการจัดทำ รายงาน หรือนำเสนอ สารสนเทศที่จัดเก็บใน รูปแบบต่างๆ ให้คนใน องค์กรได้รับทราบ ร่วมกัน	2.56	0.96	มาก	2.16	0.83	มาก	2.36	0.90	มาก
3.1.7 องค์กรมีระบบการสืบค้น สารสนเทศที่จัดเก็บไว้ เพื่อนำกลับมาใช้ในการ ทำงาน	2.52	0.95	มาก	2.36	0.75	มาก	2.44	0.85	มาก

2. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

ผลการศึกษาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ 2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และ 3) ระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นมาเอง มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ เป็นระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย เป็นระบบสารสนเทศหลักที่จัดเก็บสารสนเทศด้านข่าวที่สถานีโทรทัศน์ได้ออกอากาศ รวมไปถึงสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านข่าว เช่น ภาพ คลิปวิดีโอ ที่มีการถ่ายทำเพิ่มเติม โดยสารสนเทศในฐานข้อมูลข่าวจะมีการใช้งานเป็นประจำทุกวันเพื่อค้นหาสารสนเทศประกอบการทำงาน สำหรับระบบฐานข้อมูลรายการ จะทำการจัดเก็บรายการที่ออกอากาศไปแล้วของทางสถานีซึ่งแยกกันคนละส่วนกับรายการข่าว มีระบบ

การจัดเก็บที่แตกต่างจากการจัดเก็บข่าว และเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้ประกอบการทำงาน
รองลงมา

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“เก็บข้อมูลในฮาร์ดดิสก์ แล้วก็พยายามจัดให้ง่ายต่อการสืบค้นเวลาจะ
นำมาใช้ในคราวหลัง อย่างฐานข้อมูลก็จะมีฐานข้อมูลภาพกลางเก็บ
ข้อมูลภาพเหตุการณ์ไว้ อย่างต้องการภาพแม่น้ำ ก็บอกแล้วทาง
เจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลใส่ซีดีมาให้ นำมาประกอบรายการ นำมา
ประกอบข่าวได้” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย,
15 กรกฎาคม 2558)

“ระบบ Media Asset Management: MAM ประกอบด้วยหลายส่วน มี
ส่วนออฟฟิศก็จะเป็นอินทราเน็ตองค์กร มีการใช้แอปพลิเคชันอื่นเพิ่ม
ด้วย เช่น การส่งภาพข่าวจากมือถือ ทั้งแบบถ่ายมาแล้วหรืออัปโหลด
หรือการถ่ายทอดสดก็ได้ ผ่านมือถือสามารถทำให้ถ่ายทอดสดได้”
(ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 เมษายน 2558)

2.2 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบสารสนเทศภายในหน่วยงานที่ใช้สำหรับการ
ดำเนินกิจกรรมของบุคลากรภายในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเกี่ยวกับการการ
ติดต่อสื่อสารภายในเพื่อรับสารสนเทศหรือส่งต่อสารสนเทศในการทำงาน รวมไปถึงเป็นระบบสำหรับ
การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลด้วย เช่น ระบบการลา การจองรถยนต์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“จะอยู่ที่ศูนย์ใหญ่หมดเลย ขาด ลา มาสาย ต้องเข้าอินทราเน็ตเลย ดู
หนังสือเวียน วันนี้ใครทำอะไร ที่ไหน ใครไปอะไร มีกิจกรรม
อะไรบ้าง จะทำหนังสือเวียน จะเป็นตัวอินทราเน็ตของกรม” (ผู้ให้
ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

“การสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรก็จะมีทั้ง
อินทราเน็ต ซึ่งในอินทราเน็ตก็จะมีทุกอย่าง ประกาศ คำสั่ง รายงาน
การประชุม แบบฟอร์มการลา การรายงานผลงาน ก็จะมีใน

อินทราเน็ต” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

2.3 ระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นมาเอง เป็นระบบสารสนเทศที่หน่วยงานย่อยใน สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจัดทำขึ้นมาเองเพื่อใช้ภายในส่วนงาน เพื่อเป็นระบบที่ใช้ ในการรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน หรือสารสนเทศที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการทำงาน สามารถสืบค้นสารสนเทศเหล่านั้นกลับมาใช้ได้อีกตามความต้องการ เช่น ระบบ สารสนเทศงานวิจัย ระบบสารสนเทศบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น ในการจัดทำระบบสารสนเทศลักษณะ นี้จะมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ทำให้ระบบการจัดเก็บไม่เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน ไม่มีข้อตกลงร่วมกันว่าจะจัดเก็บอะไร และจัดเก็บอย่างไรจึงทำให้เป็นระบบที่ไม่ สามารถเชื่อมโยงกันได้

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“งานที่ได้รับส่วนใหญ่ได้มาจากภายนอกก็คือ จะไม่มีฐานข้อมูลแต่จะมีอีกฝ่ายที่ดูแลเรื่องผังรายการ ตรงนั้นจะบันทึกค้นหาการออกอากาศ ที่ ได้เก็บไว้ บางครั้งก็ต้องใช้ข้อมูลเหล่านั้น เพื่อเกิดมีปัญหาก็คือ สามารถหยิบยืมข้อมูลเหล่านั้นมาแก้ปัญหาก่อนได้ เป็นเหมือนเก็บได้ รายการวันต่อวัน เดือนต่อเดือน เพราะที่เก็บอาจจะไม่เพียงพอ อย่าง การประชุมสภาเราก็จะเก็บของยุคนี้ที่เป็นปัจจุบัน และยุคก่อนหน้า นั้น จะไม่เก็บทั้งหมด เวลาทำงานก็จะแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยการบอก กันตลอดเวลา” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 18 พฤษภาคม 2558)

“สำนักจะมีระบบฐานข้อมูลบุคคล อาจจะไม่ทันสมัยมาก เป็น ฐานข้อมูลที่ต้องมีการเคลื่อนไหวให้เห็นความเปลี่ยนแปลงเพราะคน หนึ่งคนอาจเปลี่ยนสถานะได้ ตอนนี้ก็กำลังจะพัฒนาให้สามารถ บริหารจัดการได้ ต้องหาทางใช้หรือจัดการให้ดี เนื้อหาสารสนเทศคือ ความรู้ที่ต้องได้จากสารสนเทศ ฐานข้อมูลช่วยแค่ว่ามีอะไร และ นำไปสู่ว่าเราได้อะไร” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 เมษายน 2558)

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านการจัดการสารสนเทศ
สารสนเทศจำแนกตามระบบสารสนเทศในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

วัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปล ผล
3. การจัดการสารสนเทศ									
3.2) ระบบสารสนเทศในการทำงาน	2.44	0.81	มาก	2.22	0.77	มาก	2.33	0.79	มาก
3.2.1 ระบบฐานข้อมูลข่าว ฐานข้อมูลเทปรายการ เป็นฐานข้อมูลที่มีการ ใช้งานเป็นประจำ	2.43	0.95	มาก	2.31	1.00	มาก	2.37	0.98	มาก
3.2.2 ระบบฐานข้อมูล บุคคล การเงิน พัสดุ เป็นฐานข้อมูลที่มีการ ใช้งานเป็นประจำ	2.43	0.89	มาก	2.15	1.05	มาก	2.29	0.97	มาก
3.2.3 ระบบฐานข้อมูล ห้องสมุดเป็น ฐานข้อมูลที่มีการใช้ งานเป็นประจำ	2.51	1.01	มาก	2.07	0.97	มาก	2.29	0.99	มาก
3.2.4 ระบบฐานข้อมูลวิจัย ขององค์กรเป็น ฐานข้อมูลที่มีการใช้ งานเป็นประจำ	2.44	1.00	มาก	1.84	0.85	น้อย	2.14	0.93	มาก
3.2.5 ระบบสำนักงาน อัตโนมัติเป็น ฐานข้อมูลที่มีการใช้ งานเป็นประจำ	2.58	0.93	มาก	2.58	0.93	มาก	2.58	0.93	มาก

3. การแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

ผลการศึกษาการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า การแบ่งปันและการรับสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานนั้นสามารถแบ่งรูปแบบในการแบ่งปันและรับสารสนเทศ ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม มีรายละเอียดดังนี้

3.1 สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ในการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน ซึ่งปัจจุบันจะมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเพราะเป็นช่องทางในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศที่มีความสะดวกรวดเร็ว โดยรูปแบบในการแบ่งปันสารสนเทศนั้นจะทำให้ในลักษณะเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม ทำให้การส่งต่อสารสนเทศมีความรวดเร็วทันกับสถานการณ์การทำงานในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“เราคุยกันทางไลน์ ที่นี้จะมีไลน์ระดับหัวหน้าห้องบรรณาธิการอยู่ 1 ไลน์ มีอะไรคุยกันหมดในไลน์นั้น และที่ระดับผู้ปฏิบัติกับหัวหน้าทุกคนในข่าวอยู่ในนั้นไม่เว้นแม้แต่พนักงานพิมพ์ดีด” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 5 มิถุนายน 2558)

“ใช้ไลน์ อินเทอร์เน็ต สื่อโซเชียลมีเดีย หนังสือพิมพ์ ดูจากสื่ออื่นด้วย ไม่ใช่ นั่งทำแต่ข่าวของตัวเองเราต้องดูข่าวของคนอื่นบ้างว่าไปถึงไหนแล้ว ประเด็นนี้ช่องอื่นทำไปต้องติดตามดูที่อื่นด้วย รู้จักการกรองกรองเสร็จก็ต้องรู้ว่าเอามาใช้แบบไหน ตรงไหนดี” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

3.2 ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางที่ใช้ในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศอีกช่องทางหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ เนื่องจากการสื่อสารที่เป็นทางการและเป็นระบบที่ทุกคนในองค์กรสามารถใช้งานร่วมกันได้ สามารถแบ่งปันและรับสารสนเทศได้ทั่วทั้งองค์กรในเวลาเดียวกันอย่างทั่วถึง

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ถ้าเวียนไปทางอินเทอร์เน็ตด้วยก็คือให้คนกรมรู้ทั้งหมด ก็จะมีช่องทำหนังสือเวียน ช่องทำข่าวประชาสัมพันธ์ ต้องการที่จะแจ้งตรงนี้เป็นข่าวประชาสัมพันธ์หรือเป็นหนังสือเวียน ก็จะมีให้เราเลือก” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

“นอกจากเมลล์แล้วก็ใช้อินเทอร์เน็ต ใครไปอบรม มีข่าว ต้องแจ้งทางอินเทอร์เน็ต ถ้าประกาศ แจ้งข่าว จะทำผ่านอีเมล ทุกคนมีอีเมลออฟฟิศอยู่แล้ว ใครไปอบรมไปต่างประเทศมากก็ต้องมีการเผยแพร่ให้คนในหน่วยงานได้ทราบโดยเอาข้อมูลไปให้คนดูแลสรุป ข้อมูลไหนควรนำเสนอแล้วส่งให้คนดูแลนำขึ้นให้พนักงานดูได้หมดทุกคน การติดต่อกันก็จะใช้ไลน์กลุ่ม หรือใช้โทรศัพท์ ตอนปฐมนิเทศก็จะมี การเปิดไลน์กลุ่มให้พนักงานใหม่ทุกคน และทำเฟซบุ๊กกลุ่มที่เข้ามาในองค์กรเพื่อแจ้งข่าวของพนักงานในองค์กร” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 22 กรกฎาคม 2558)

3.3 การประชุม เป็นช่องทางในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศที่เป็นทางการ ที่สุดสำหรับการสื่อสารภายในองค์กรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย ซึ่งการประชุม นั้นจะมีทั้งการประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยจะแบ่งออกตามวาระที่สำคัญ เช่น การประชุมรายสัปดาห์ รายเดือน เพื่อเป็นการระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสื่อสารร่วมกันของคนในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ทุก ๆ เดือนจะมีการประชุมผู้บริหารจากทั่วประเทศ มาประชุม เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกี่ยวกับเรื่องงบประมาณ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

“ข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาเพื่อแผนจัดทำรายการ และผังจัดทำรายการ คณะกรรมการจะมีประชุมทุกเดือน พิจารณาจัดทำผังเป็นรายไตรมาส

ตามแผนรายปีที่ได้กำหนดไว้ จุดตรงนี้คือนำข้อมูลมาเพื่อจัดทำวาระ จากข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชน แล้วจัดทำวาระกับส่วน งานที่เกี่ยวข้องแล้วจัดประชุมเมื่อมีมติแล้วก็จะส่งมอบให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรับผิดชอบต่อไป” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศด้านการจัดการสารสนเทศ จำแนกตามวิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานของ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

3.การจัดการสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
	3.3) วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน	2.56	0.77	มาก	2.71	0.73	มาก	2.64	0.75
3.3.1 ในองค์กรมีการใช้จดหมายเวียนจดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิว แบ่งปัน บันทึกข้อความ ประกาศ คำสั่ง หรือ บอร์ดระหว่างทางเดิน เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน	2.42	0.96	มาก	2.53	0.89	มาก	2.48	0.93	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

3.การจัดการสารสนเทศ	NBT			ThaiPBS			ภาพรวม			
	N=100			N=100			N=200			
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปล ผล	
3.3.2	2.48	0.92	มาก	2.47	0.97	มาก	2.48	0.93	มาก	
<p>ในองค์กรมีการใช้การประชุมประจำวัน / ประจำสัปดาห์/ ประจำเดือน หรือใช้การสัมมนา การสนทนา ระหว่างบุคคล เพื่อ แบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน</p>										
3.3.3	2.39	0.85	มาก	2.37	1.00	มาก	2.38	0.93	มาก	
<p>ในองค์กรมีการใช้บอร์ด อักษรวิ่ง การสนทนา ทางโทรศัพท์ โทรสาร ระบบสำนักงาน อัตโนมัติเพื่อแบ่งปัน หรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน</p>										
3.3.4	2.36	0.89	มาก	3.02	0.77	มากที่สุด	2.69	0.83	มาก	
<p>ในองค์กรมีการใช้อีเมลล์ เว็บบล็อก เฟซบุ๊ก ไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ อื่นๆ เพื่อแบ่งปัน หรือ แลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน</p>										

1.3 สรุปผลการศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอทอททัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ผลการศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอทอททัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยสามารถสรุปผลการศึกษาเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ โดยในด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร แผนงานและกระแสนงาน การสื่อสาร และภาวะผู้นำ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 สรุปผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร

ประเด็นการศึกษา	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
1. โครงสร้างองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> -โครงสร้างองค์กรเป็นลำดับชั้นตามกฎหมายกำหนด -การแบ่งหน่วยงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับ -ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรเป็นแบบญาติหรือพี่น้องในครอบครัว
2. แผนงานและกระแสนงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผน ปฏิบัติตามนโยบายและแผนการดำเนินงานเป็นสำคัญ โดยรับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและเวลาที่กำหนด -การทำงานมีความสัมพันธ์เป็นแบบพี่น้องที่ใกล้ชิดกัน -การถ่ายถอดงานจะถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง หรือจากหัวหน้างานสู่พนักงานที่เข้ามาใหม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคน -กลยุทธ์สำคัญในการทำงานคือการทำงานตามแผน เน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง สร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน -เป้าหมายขององค์กรคือ ความสำเร็จในการเป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้
3. การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> -การสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทางที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสาร -การสื่อสารจะใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ -มีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประเด็นการศึกษา	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
4. ภาวะผู้นำ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้นำองค์กรมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ - มีวิสัยทัศน์ในการนำพาองค์กรให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ - พยายามทำความเข้าใจบุคลากรในองค์กร สร้างช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กร - เน้นการมีส่วนร่วมกับบุคลากรทุกคนในลักษณะที่น้องมีความยืดหยุ่นสูงในการทำงาน

ผลการศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศสามารถสรุปรายละเอียดผลการศึกษาด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ ด้านพฤติกรรมสารสนเทศ และด้านการจัดการสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศ

ประเด็นการศึกษา	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
1. สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ	
1.1) นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรมีนโยบายหรือแผนการจัดการสารสนเทศเพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กร - องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศในองค์กร
1.2) ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การตระหนักรู้ในความสำคัญของสารสนเทศที่อยู่ในองค์กร - สารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการบริหารงานและการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน และองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ด้วยสารสนเทศในองค์กรที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ
2. พฤติกรรมสารสนเทศ	
2.1) การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดสารสนเทศที่ต้องการได้ตามวัตถุประสงค์หรือตามความต้องการ หรือขอบเขตในการทำงาน - รู้แหล่งที่จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการว่าจะสืบค้นจากที่ใดและสืบค้นอย่างไร - วิเคราะห์และกำหนดสารสนเทศที่ต้องการก่อนทำการรวบรวมสารสนเทศไปนำเสนอหรือนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับเนื้อหาของงาน

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นการศึกษา	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
2. พฤติกรรมสารสนเทศ	
2.2) การใช้สารสนเทศในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> -ใช้อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการต่างๆ) -แหล่งสารสนเทศในหน่วยงานที่มีการจัดเก็บในสำนักงานต่างๆ -ได้จากสารสนเทศส่วนตัว เพื่อนร่วมงาน คนรู้จักนอกหน่วยงาน หรือแหล่งบุคคลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือสถาบัน -ใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบสำนักงานอัตโนมัติ -เน้นเนื้อหาข่าวเป็นหลักขึ้นกับบริบทในการทำงาน
2.3) ทักษะการรู้สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> -มีความสามารถในการกำหนดความต้องการสารสนเทศ หรือรู้ว่าประเด็นหรือหัวข้อใดที่ต้องใช้ในการทำงาน -มีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ได้เลือกแล้วได้ด้วยตนเอง -มีความสามารถในการใช้สารสนเทศที่ผ่านการประเมินแล้วในการทำงานและสามารถนำเสนอสารสนเทศให้มีความเหมาะสมได้ตามความต้องการ
2.4) ทักษะการทำงานของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> -มีทักษะด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในกระบวนการทำงาน -มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ สามารถวางแผนในการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ -มีทักษะด้านงานสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์
3. การจัดการสารสนเทศ	
3.1) การจัดการสารสนเทศในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> -มีระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศในการทำงาน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลราชการ 2) ระบบการจัดการสารสนเทศในหน่วยงานที่จัดทำขึ้นมาเอง และ 3) การจัดเก็บในลักษณะไฟล์เอกสารในเครื่องส่วนตัว -มีการจัดเก็บด้วยระบบแฟ้มเอกสาร มีระบบการการจัดเก็บเอกสารราชการตามระเบียบงานสารบรรณ
3.2) ระบบสารสนเทศในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> -ระบบสำนักงานอัตโนมัติเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ -ระบบฐานข้อมูลข่าว และฐานข้อมูลราชการเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ประเด็นการศึกษา	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
3.การจัดการสารสนเทศ	
3.3) วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือรับสารสนเทศในการทำงาน	-การแบ่งปันและรับสารสนเทศใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) คือ ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ -การแบ่งปันและรับสารสนเทศใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ -การแบ่งปันและรับสารสนเทศใช้การประชุมประจำวัน /ประจำสัปดาห์/ ประจำเดือน หรือใช้การสัมมนา การสนทนาระหว่างบุคคล

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ ในประเทศไทยและต่างประเทศ

สื่อสาธารณะในต่างประเทศมีต้นกำเนิดมาจากประเทศอังกฤษ และประเทศต่าง ๆ ก็ได้นำรูปแบบนี้มาประยุกต์ใช้กับสื่อสาธารณะในประเทศของตนแต่ในรายละเอียดของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันตามบริบทของประเทศนั้น ๆ การศึกษาการทำงานของสื่อสาธารณะจึงต้องพิจารณาจากประสบการณ์ของประเทศต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบพัฒนาการ และกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันของสื่อสาธารณะในแต่ละประเทศ ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาสื่อสาธารณะโดยเน้นที่สถานีโทรทัศน์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยในประเทศไทยทำการศึกษา 2 สถานี คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ThaiPBS) โดยเป็นสถานีโทรทัศน์ที่ให้บริการในลักษณะสาธารณะที่มีความสำคัญในการให้บริการเผยแพร่สารสนเทศแก่ประชาชนในประเทศ สำหรับในต่างประเทศทำการศึกษาทั้งหมด 6 สถานีประกอบไปด้วย สถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของอังกฤษ สถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของสหรัฐอเมริกา สถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของญี่ปุ่น สถานีโทรทัศน์ซีบีซี (CBC) ของแคนาดา สถานีโทรทัศน์เอบีซี (ABC) ของออสเตรเลีย และ สถานีโทรทัศน์ยูแอล (YLE) ของฟินแลนด์ โดยทำการศึกษาในประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ

เพื่อการทำความเข้าใจและเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

จากการศึกษาสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจำนวน 2 สถานี และในต่างประเทศจำนวน 6 สถานี จากภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลกซึ่งเป็นต้นแบบในการดำเนินงานด้านสถานีโทรทัศน์สาธารณะ โดยใช้การศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการศึกษานำมาสรุปผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ ในด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ ผลจากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีความเหมือนกับวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศคือเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการ มีการใช้สารสนเทศตามผังรายการและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการสารสนเทศ และมีความแตกต่างกันคือในต่างประเทศมีนโยบายด้านสารสนเทศ และข้อกำหนดด้านมาตรฐานการจัดการสารสนเทศและมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ โดยผลการศึกษาในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ

สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศขึ้นในสถานีโทรทัศน์มีประเด็นสำคัญที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบ ได้แก่ การก่อตั้งและการกิจขององค์กร การดำเนินงานและการกำกับดูแล แหล่งที่มาของเงินสนับสนุน โดยมีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

2.1.1 การก่อตั้ง

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีการก่อตั้งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ ก่อตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายที่ว่าด้วยการกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ มีกฎหมายควบคุมอย่างชัดเจน จะมีความแตกต่างออกไปในบางประเทศ คือ สถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของสหรัฐอเมริกาที่ก่อตั้งขึ้นโดยเป็นบริษัทเอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไร สำหรับรูปแบบขององค์กรนั้นจะมีความคล้ายคลึงกันคือ เป็นองค์กรอิสระ มีเพียงสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยที่อยู่ในรูปแบบของหน่วยราชการสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งมีหน่วยงานต้นสังกัดควบคุมดูแลอีกชั้นหนึ่ง

2.1.2 ภารกิจขององค์กร

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีภารกิจสำคัญที่เหมือนกันคือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแสวงหาผลกำไร ซึ่งทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศของการเผยแพร่ออกอากาศสารสนเทศที่ถูกต้อง มีคุณค่า แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

2.1.3 การดำเนินงานและการกำกับดูแล

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีโครงสร้างในการดำเนินงานที่แตกต่างกันขึ้นกับบริบทของประเทศ และทำให้เกิดความแตกต่างในการดำเนินงานในองค์กรและการดำเนินงานด้านสารสนเทศ ซึ่งการศึกษาพบว่ามีโครงสร้างในการดำเนินงานอยู่ 3 ลักษณะ ได้แก่

1) *องค์กรแบบราชการ* คือ เป็นองค์กรที่สังกัดหน่วยราชการหรือเป็นหน่วยงานภาครัฐ และอยู่ภายใต้การบริหารงานของหน่วยราชการ มีโครงสร้างตามลำดับชั้น ซึ่งสถานีโทรทัศน์ที่มีโครงสร้างแบบราชการ คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย สถานีโทรทัศน์เอบีซี (ABC) ของออสเตรเลีย สถานีโทรทัศน์ซีบีซี (CBC) ของแคนาดา สถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของญี่ปุ่น และ สถานีโทรทัศน์ยูแอล (YLE) ของฟินแลนด์

2) *องค์กรอิสระ* คือ เป็นองค์กรที่เป็นหน่วยงานในลักษณะหน่วยงานภาครัฐแต่มีการบริหารงานในลักษณะองค์กรอิสระ คือ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส และสถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของอังกฤษ

3) *องค์กรเอกชนไม่แสวงหาผลกำไร* คือ เป็นองค์กรที่อยู่ในรูปแบบขององค์กรเอกชน แต่การดำเนินงานนั้นไม่ได้แสวงหาผลกำไร เป็นการดำเนินงานเพื่อสาธารณะ คือ สถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของสหรัฐอเมริกา

สำหรับในด้านการบริหารงานนั้นสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีรูปแบบการบริหารที่เหมือนกัน คือ เป็นการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการบริหาร คือ มีการสรรหาคณะกรรมการบริหารเข้ามาดำเนินงานด้านการบริหารภายใน ซึ่งการสรรหาคณะกรรมการบริหารนั้นจะสรรหามาจากบุคคลที่มีความแตกต่างในสาขาอาชีพ เพื่อให้ได้คณะกรรมการที่มีความหลากหลายเข้ามาดำเนินงาน นอกจากนี้การบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการยังทำให้เกิดความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือในการบริหารงาน สำหรับสถานีโทรทัศน์สาธารณะที่มีการบริหารแบบคณะกรรมการ มีเพียงสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยที่มีการบริหาร

แบบราชการ เป็นไปตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในสังกัดของหน่วยราชการ ผู้บริหารได้มาจากการสอบหรือการย้ายมาตามลำดับสายงานซึ่งมีการสับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสม และมีการบริหารงานเป็นลำดับชั้น

ในด้านการกำกับดูแลสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีการกำกับดูแลที่เหมือนกันในรูปแบบของคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐสภา หรือคณะกรรมการสรรหาที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานภายใต้กฎหมายกำหนด สำหรับที่แตกต่างนั้นคือสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยที่ยังคงมีการกำกับดูแลและตรวจสอบโดยหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยงานต้นสังกัด

2.1.4 แหล่งที่มาของเงินสนับสนุน

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีแหล่งที่มาของเงินสนับสนุนที่มีความเหมือนกันคือ ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลเป็นหลักโดยรัฐบาลเป็นผู้จัดสรรงบประมาณให้ในแต่ละปี ซึ่งอาจจะแตกต่างกันของที่มาของเงินนั้นๆ เช่น ภาษีค่าสินค้า ภาษีจากการดำเนินกิจการของภาครัฐ เป็นต้น แต่มีความแตกต่างที่สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศนั้นสามารถหารายได้จากการขายสินค้าและบริการที่ทางสถานีจัดทำขึ้น นอกจากนี้ในบางประเทศเงินสนับสนุนหลักที่ใช้ในการดำเนินงานมาจากการเก็บค่าธรรมเนียมหรือภาษีค่าธรรมเนียมที่ถือเป็นรายได้หลักของสถานี เช่น สถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของอังกฤษสถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) ของญี่ปุ่น และ สถานีโทรทัศน์ยูเล่ (YLE) ของฟินแลนด์ ซึ่งในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายข้อนี้นอกจากนี้สถานี PBS ของสหรัฐอเมริกาที่มีรายได้จากการบริจาคจากหน่วยงานและองค์กรการกุศลด้วย

จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศซึ่งเป็นบริบทแวดล้อมของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีความเหมือนและแตกต่างกันออกไปตามสภาพสังคมของแต่ละประเทศ ซึ่งทำให้ในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์ ตลอดจนการพัฒนาในด้านวัฒนธรรมสารสนเทศมีความแตกต่างกันออกไปตามบริบทของสังคม

2.2 ด้านพฤติกรรมสารสนเทศ

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีเนื้อหารายการที่มีความคล้ายคลึงกัน ในลักษณะที่เป็นรายการที่เน้นรายการข่าว เหตุการณ์ปัจจุบัน ส่วนรายการที่เป็นสารประโยชน์นั้นจะเน้นรายการที่ให้ความรู้แก่ประชาชน โดยเนื้อหารายการที่ออกอากาศนั้นต้อง

ตอบสนองคนทุกกลุ่มในประเทศและสามารถเข้าถึงเนื้อหารายการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม การมีลักษณะเนื้อหาการรูปแบบต่างๆ ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมในการแสวงหา ค้นหา ประเมิน และใช้สารสนเทศประกอบการทำงาน ซึ่งเนื้อหาสารสนเทศที่น่าเสนอในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะส่วนใหญ่จะมีข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ที่ทำให้ทราบขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องใช้ เช่น ในสถานีโทรทัศน์ BBC ของประเทศอังกฤษมีข้อกำหนดเกี่ยวกับรายการข่าวที่น่าเสนอ เช่น ต้องมีความถูกต้อง (Accuracy) ต้องเป็นอิสระ (Independence) ต้องมีรสนิยมดี (Good Taste) เป็นต้น หรือในสถานีโทรทัศน์ PBS ของประเทศสหรัฐอเมริกาที่เน้นการนำเสนอเนื้อหาทางด้านการศึกษาสำหรับประชาชนตั้งแต่ในระดับก่อนวัยเรียนจนถึงระดับผู้ใหญ่ ทำให้การผลิตรายการต้องใช้สารสนเทศที่มีคุณค่าเพื่อให้สามารถผลิตรายการที่มีคุณภาพได้

จากลักษณะของเนื้อหาการที่มีความคล้ายคลึงกันของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศทำที่เน้นการผลิตและออกอากาศรายการด้านข่าว สารคดี สารประโยชน์ รายการด้านวัฒนธรรม หรือรายการที่ส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนทุกเพศทุกวัน ทำให้ขอบเขตของความต้องการสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานอยู่บนพื้นฐานของเนื้อหาการที่ต้องผลิต ผลการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า บุคลากรที่ทำงานในองค์กรสื่อสารมวลชนซึ่งรวมถึงในสถานีโทรทัศน์ด้วยนั้นมีพฤติกรรมสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในยุคของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแต่เดิมบุคลากรที่ทำงานในองค์กรสื่อสารมวลชนจะค้นหาสารสนเทศเพื่อการ ทำงานตามขอบเขตของงานจากแหล่งปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์ ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ ในการให้สารสนเทศสำหรับการทำงาน แต่เมื่อยุคสมัยของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานพัฒนา มากขึ้น ความพฤติกรรมสารสนเทศก็เปลี่ยนไปด้วย นั่นคือ มีการรวบรวม ค้นหา สารสนเทศโดยอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศในการเข้าถึงมากขึ้น ไม่จำกัดเฉพาะแหล่งปฐมภูมิ ใช้แหล่งที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ มากขึ้น และมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

พฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรที่ทำงานในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของประเทศไทยและต่างประเทศมีพฤติกรรมด้านสารสนเทศที่คล้ายคลึงกัน คือ ขอบเขตและบริบทของการทำงานก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ และเป็นสิ่งที่กำหนดแหล่งที่จะใช้ในการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศ ซึ่งหากขอบเขตและบริบทของงานเปลี่ยนแปลงไปก็ทำให้ความต้องการ แหล่งสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปด้วย พฤติกรรมสารสนเทศนี้เป็นสิ่งที่มีผลต่อการสร้างสรรค์รายการ เนื่องจากความตระหนักในด้านเนื้อหาที่จะผลิตหรือเผยแพร่ทำให้เกิด

ความกระตือรือร้นในการรวบรวม แสวงหา และใช้สารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในการทำงานและในองค์กรด้วย

2.3 ด้านการจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วยการศึกษาเกี่ยวกับ นโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ จากการศึกษา ด้านการจัดการสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศจาก เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นด้านนโยบายด้านสารสนเทศ มาตรฐานและ ข้อกำหนดด้านการจัดการสารสนเทศ และหน่วยงานการจัดการสารสนเทศของ ผลการศึกษามี รายละเอียดดังต่อไปนี้

2.3.1 นโยบายด้านสารสนเทศ

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีนโยบายด้านสารสนเทศเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมด้านสารสนเทศในสถานีเช่นเดียวกัน แต่มีความแตกต่าง ในด้านการกำหนดนโยบายที่หลากหลายและครอบคลุมเรื่องสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ โดยใน สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศนั้นจะมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสารสนเทศหลาย นโยบายนอกเหนือจากการกำหนดนโยบายหลักองค์กรด้านสารสนเทศแล้ว ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกับ การจัดการสารสนเทศในองค์กร เช่น นโยบายด้านการบันทึกและลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ นโยบายด้านมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ ในประเทศไทยยังไม่มีกำหนดนโยบายในลักษณะนี้มากนัก เป็นเพียงแนวทางหรือแนวปฏิบัติใน การทำงานที่จัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายด้านสารสนเทศหลักในองค์กร อีกทั้งไม่มีความทันสมัย ขาดการปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมสารสนเทศ ซึ่งมีนโยบายด้าน สารสนเทศในลักษณะกว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนหรือแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน เท่านั้น

จากการศึกษาพบว่า นโยบายด้านสารสนเทศที่พบในสถานีโทรทัศน์เพื่อ สาธารณะทั้งของไทยและต่างประเทศนั้นมี 3 ลักษณะ ได้แก่

1) *นโยบายการจัดการสารสนเทศ* คือ สถานีโทรทัศน์มีนโยบายด้านการจัดการ สารสนเทศโดยตรงเพื่อจัดการสารสนเทศที่มีในสถานีโทรทัศน์ให้เป็นระบบ เช่น นโยบายด้านการ จัดการสารสนเทศ (BBC core records management policy) ของสถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ประเทศ อังกฤษ

2) *นโยบายด้านเสรีภาพด้านสารสนเทศ* คือ นโยบายที่เน้นให้ทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศจากสถานีโทรทัศน์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เช่น นโยบายด้านสารสนเทศส่วนบุคคลและการรักษาสารสนเทศส่วนบุคคล (Personal Information and Privacy Protection Policy) ของสถานีโทรทัศน์ซีบีซี (CBC) ประเทศแคนาดา

3) *นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ* คือ นโยบายที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการงานภายในสถานีโทรทัศน์ ซึ่งรวมไปถึงการบริหารจัดการด้านสารสนเทศที่มีในสถานีโทรทัศน์ด้วย เช่น นโยบายด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Use of Social Media Policy) ของสถานีโทรทัศน์ ABC ออสเตรเลีย

2.3.2 *ข้อกำหนดหรือมาตรฐานการจัดการสารสนเทศ*

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีความแตกต่างกันในด้านข้อกำหนดหรือมาตรฐานการจัดการสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศทุกสถานีจะมีการกำหนดมาตรฐานการจัดการสารสนเทศ หรือมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศเอาไว้ มาตรฐานดังกล่าวเป็นมาตรฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการสารสนเทศประเภทข่าว และรายการในสถานีโทรทัศน์ เช่น มาตรฐานการลงรายการของสถานีโทรทัศน์เอ็นเอชเค (NHK) (Metadata Production Framework and Metadata Editor) ประเทศญี่ปุ่น PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) ประเทศสหรัฐอเมริกา มาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) (Records management standards for the BBC) ประเทศอังกฤษ เป็นต้น ในขณะที่สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยยังไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานที่เป็นสากลในงานด้านการจัดการสารสนเทศ จากการศึกษาที่พบจะเป็นลักษณะแนวทางในการปฏิบัติงานซึ่งจัดทำขึ้นในส่วนงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศองค์กร โดยจะอยู่ในลักษณะเป็นเอกสารข้อตกลงที่ให้บุคลากรปฏิบัติร่วมกัน เป็นแนวทางอย่างกว้างที่เป็นข้อกำหนดให้การทำงานด้านสารสนเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น แนวทางในการลงรายการชื่อบุคคล สถานที่ หรือการระบุประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น จะเห็นได้ว่ายังมีความแตกต่างในด้านการกำหนดมาตรฐานสำหรับการลงรายการสื่อโทรทัศน์อย่างชัดเจน

2.3.3 *หน่วยงานการจัดการสารสนเทศ*

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีหน่วยงานการจัดการสารสนเทศที่สำคัญของสถานีเช่นเดียวกัน โดยหน่วยงานการจัดการสารสนเทศที่สำคัญคือ News Archive หรือห้องสมุดข่าว ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานจัดเก็บ อนุรักษ์ และให้บริการสารสนเทศที่

เกิดขึ้นจากการทำงานในสถานี มีระบบการจัดเก็บเป็นระบบฐานข้อมูลซึ่งอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป ตามลักษณะของโปรแกรมที่ใช้ในการจัดการ สำหรับความแตกต่างคือ ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ ในต่างประเทศนั้นจะมีห้องสมุด และหอจดหมายเหตุ หรือพิพิธภัณฑน์ที่ทำหน้าที่เป็นแหล่งจัดหา จัดเก็บ อนุรักษ์ และให้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสถานีนั้นๆ

ในประเทศไทยสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีห้องสมุดและพิพิธภัณฑน์สื่อ สาธารณะ แต่สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังไม่มีห้องสมุด พิพิธภัณฑน์ และหอจดหมายเหตุเป็น ของสถานี แต่มีจัดไว้ที่หน่วยงานต้นสังกัดคือกรมประชาสัมพันธ์แทน สำหรับหน่วยงานการจัดการ สารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของไทยและต่างประเทศนั้นมีหน่วยงานการจัดการ สารสนเทศ 2 ประเภทที่สำคัญ ได้แก่

1) *ห้องสมุดข่าว (News Archive)* คือ เป็นส่วนที่จัดเก็บข่าวที่ทางสถานีโทรทัศน์ ได้ผลิตขึ้น เป็นลักษณะของฐานข้อมูลข่าวของสถานีซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของสถานีโทรทัศน์ทุกแห่ง โดยการจัดเก็บจะมีระบบการจัดเก็บที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งทุกสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะที่ศึกษา นั้นมีระบบห้องสมุดข่าวเป็นของตนเอง

2) *ห้องสมุด พิพิธภัณฑน์ และหอจดหมายเหตุ* คือ สถานีโทรทัศน์มีห้องสมุดเป็น หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บหนังสือ เอกสารที่ผลิตขึ้นในสถานีโทรทัศน์เพื่อให้มีแหล่งจัดเก็บที่เป็น ระบบและเป็นทางการซึ่งทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย สำหรับพิพิธภัณฑน์เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บ สิ่งของต่างๆ ที่มีคุณค่าของสถานีโทรทัศน์ตลอดจนประวัติความเป็นมาตั้งแต่ระยะเริ่มต้น และหอ จดหมายเหตุทำหน้าที่ในการรวบรวม จัดเก็บ อนุรักษ์ จัดการ และบริหารเอกสารสำคัญของ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

จากการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อ สาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศนั้น พบว่ามีทั้งส่วนที่มีลักษณะเหมือนกันและแตกต่างกัน ใน สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศโดยทั่วไปมีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกันเกิดขึ้นจากการนำต้นแบบมา จากแหล่งเดียวกันคือ สถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของประเทศอังกฤษก่อนในเบื้องต้น จากนั้นจึงนำมา ปรับให้เข้ากับบริบทของแต่ละประเทศทำให้มีความแตกต่างในรายละเอียดย่อยที่เป็นไปตามบริบท สังคมของประเทศนั้นๆ จึงทำให้การดำเนินงานตลอดจนการจัดองค์กรนั้นมีความเป็นลักษณะเฉพาะใน แต่ละประเทศ ในด้านพฤติกรรมสารสนเทศนั้นมีความเหมือนกันคือเกิดขึ้นจากบริบทการทำงานที่มี ความต้องการสารสนเทศตามขอบเขตเนื้อหาของรายการที่ต้องผลิตและออกอากาศทำให้มีการใช้ สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรก่อน ส่วนด้านการจัดการสารสนเทศเห็นความแตกต่าง

อย่างชัดเจนระหว่างสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยในต่างประเทศ นั้นจะเน้นเรื่องนโยบายด้านสารสนเทศเป็นอย่างมากเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ ขององค์กร ในขณะที่ในประเทศไทยยังต้องมีการพัฒนาด้านสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อ สาธารณะอีกเป็นข้างมากโดยเฉพาะในส่วนของกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนด้านการจัดการสารสนเทศ ในสถานีโทรทัศน์ ซึ่งจะทำการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ของไทยนั้นพัฒนา มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย และต่างประเทศ



	NBT	ThaiPBS	BBC	PBS	NHK	CBC	ABC	YLE
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ								
1.1 การก่อตั้ง	จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรีในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2528 เพื่อการศึกษาเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการสู่ประชาชน	จัดตั้งภายใต้พระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 ในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2551	จัดตั้งโดยรัฐบาลอังกฤษด้วยกฎบัตร (Charter) ในพระบรมราชโองการผ่านทางรัฐสภาในปี ค.ศ. 1927 ให้มีสถานีโทรทัศน์ BBC	CPB (Corporation for Public Broadcasting) ได้จัดตั้งสถานีโทรทัศน์ PBS ขึ้นในปี ค.ศ. 1969 ด้วยการสนับสนุนของสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์สาธารณะทั่วประเทศ	จัดตั้งโดยกฎหมายกระจายเสียงในปี ค.ศ. 1950 โดยเปลี่ยนโครงสร้าง NHK เป็นบริษัทสาธารณะ	ตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1936 ในฐานะบริษัทของกษัตริย์ (Crown Corporation) โดย Act of Parliament ตาม Royal Commission เพื่อลดอิทธิพลของวิทยุกระจายเสียงของสหรัฐอเมริกา	ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1932 โดยนายกรัฐมนตรีนอร์แมน ลอว์สัน Australian Broadcasting Commission เพื่อให้เป็นสถานีบริการสาธารณะ โดยได้รับการสนับสนุนจากประเทศอังกฤษในการดำเนินงานต่างๆ	ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1926 โดยในระยะแรกเป็นสถานีวิทยุ ต่อมาในปี 1957 จึงได้เปิดให้บริการ สถานีโทรทัศน์ภายใต้กฎหมาย Act on Yleisradio Oy
1.2 การกิจ	ประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาประเทศและเผยแพร่นโยบายของรัฐ ข่าวสาร และการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน เสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครอง	รายงานข่าวสารโดยถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ส่งเสริมการเรียนรู้ เสริมสร้างสติปัญญา และสุขภาพแก่ประชาชน สร้างแรงบันดาลใจ ส่งเสริมเอกลักษณ์และวัฒนธรรม เป็นพื้นที่ให้แก่อุบัติการณ์ โอกาส สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน	ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนด้วยการนำเสนอรายการและบริการที่ให้ข้อมูล การศึกษา และความบันเทิง	ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนด้วยรายการคุณภาพและบริการด้านการศึกษาซึ่งให้ข้อมูล สร้างแรงบันดาลใจ และสร้างความเป็นกันเอง	นำเสนอรายการที่มีคุณภาพและความถูกต้อง รวมทั้งข้อมูลและข่าวสารที่เป็นกลาง เพื่อยกระดับวัฒนธรรม ความผาสุก และสร้างเสริมประชาธิปไตย	ให้บริการรายการวิทยุและโทรทัศน์ที่หลากหลาย โดยมุ่งให้ข้อมูล, ความรู้ และความบันเทิง	สร้างคุณค่าและบูรณาการวัฒนธรรมของประเทศ โดยนำเสนอรายการที่หลากหลายโดยมีความเป็นอิสระแตกต่าง และนำเสนอใจ	ให้บริการข่าวสารแก่ประชาชนโดยบริการครอบคลุมทุกภูมิภาคในประเทศ มีการดำเนินงานที่ตามกฎหมายในการผลิตรายการและบริการในฟินแลนด์และสวีเดนเช่นเดียวกับในภาษาซามิ ภาษาโรมีนีและภาษามือ

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

	NBT	ThaiPBS	BBC	PBS	NHK	CBC	ABC	YLE
1.3 การดำเนินงานและการกำกับดูแล	มีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้กำกับดูแลโดยมีกรมประชาสัมพันธ์เป็นผู้อำนวยการดำเนินงานของสถานีให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล	มีคณะกรรมการนโยบายทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและรายงานให้กับคณะกรรมการรัฐมนตรีสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาได้รับทราบถึงการดำเนินงานในแต่ละปีโดยทำงาน	รัฐบาลเป็นผู้เสนอรายชื่อคณะกรรมการบริหารจำนวน 12 คน จากสาขาอาชีพที่ต่างกันขึ้นทูลเกล้าฯ สวมเด็จพระราชินีฯ ให้แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหาร (Board of Governors) โดยมีอายุการทำงาน 5 ปี	PBS มีรูปแบบการบริหารงานแบบองค์กรเอกชน โดยมีคณะกรรมการ (Board of Director) ซึ่งเป็นตัวแทนของมลรัฐต่างๆ และเจ้าหน้าที่ (Corporate Officer) ซึ่งรับผิดชอบงานด้านต่างๆ	นายกรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการจำนวน 12 คน ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีประสบการณ์และความรู้กว้างขวางจากสาขาอาชีพต่างๆ และต้องมาจากทั้ง 8 ภูมิภาคของประเทศด้วย โดยมีอายุการทำงาน 3 ปี	รัฐสภาจะเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการ (Board of Director) จำนวน 12 คน ซึ่งรวม Chairperson และ President & CEO ด้วย มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 5 ปี	รัฐบาลเป็นผู้แนะนำแต่งตั้ง Board จำนวน 7 คน เพื่อทำหน้าที่แต่งตั้ง Board Managing Director โดยกำหนดคุณวุฒิ ตาม ABC Act	แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาโดยรัฐสภาจำนวน 12 คน ที่มาจกหลายสาขาอาชีพทำหน้าที่ดูแลการบริหารงานของคณะกรรมการ
1.4 แหล่งที่มาของเงินสนับสนุน	รายได้มาจากงบประมาณจากรัฐบาล	รายได้จากการสนับสนุนจากรัฐโดยมาจากเงินภาษีสรรพสามิตที่เก็บจากสุราและยาสูบ	รายได้มาจากค่าธรรมเนียมการรับชม และรายได้อื่นๆ	รายได้จากการขายรายการ ค่าสมาชิก และจากรัฐบาลนอกจากนี้ดำเนินธุรกิจ ขายผลิตภัณฑ์ทางการศึกษา	รายได้มาจากค่าธรรมเนียมการรับชม และอื่นๆ	รายได้จากรัฐสภา โฆษณา และอื่นๆ	รายได้จากรัฐบาล การขายสินค้าและบริการ รวมถึงรายได้อื่นๆ	รายได้มาจากภาษีค่ารับชม

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

NBT	ThaiPBS	BBC	PBS	NHK	CBC	ABC	YLE	NBT	
2. ด้านพฤติกรรมสารสนเทศ									
2.1 พฤติกรรม	พฤติกรรม	พฤติกรรม	พฤติกรรม	พฤติกรรม	พฤติกรรม	พฤติกรรม	พฤติกรรม	พฤติกรรม	
สารสนเทศ	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการเป็นเนื้อหาด้านข่าวสารคดีรายการเพื่อการศึกษาวัฒนธรรมและรายการที่สร้างความเข้าใจอันดีแก่ประชาชนในประเทศ	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการทางด้านข่าวสารสารประโยชน์ทางการศึกษาและสารบันเทิง ที่มีสัดส่วนอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพสูงเน้นความหลากหลายในมิติต่างๆโดยมุ่งดำเนินการอย่างปราศจากอคติทางการเมืองและผลประโยชน์เชิงพาณิชย์	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการจะเสนอข่าว เหตุการณ์ บ้านเมือง คนตรีและรายการบันเทิง รายการจะนำเสนอเรื่องความคิดสร้างสรรค์ วิทยาศาสตร์ สารคดี และศิลปะรวมถึงเรื่องราวออกกระแสหลัก	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการจะเกี่ยวกับเด็ก วัฒนธรรม การศึกษา ประวัติศาสตร์ ข่าว ธรรมชาติ เรื่องที่สาธารณชนสนใจ วิทยาศาสตร์ และรายการเสริมทักษะต่างๆ	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการจะเกี่ยวกับเด็ก NHK มีเนื้อหาในการนำเสนอคือ เสนอข่าว วัฒนธรรม บันเทิง และการศึกษา เช่น รายการการศึกษา	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการจะทางโทรทัศน์ของ NHK มีเนื้อหาใน การนำเสนอคือ นำเสนอรายการที่ให้ ข้อมูล, เรื่องที่อยู่ใน ความสนใจทั่วไป คนตรีและ วัฒนธรรม	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการจะให้บริการในรูปแบบ ภาษาอังกฤษและ สถานีมีรายการเด็ก ภาพยนตร์ บันเทิง ละคร การศึกษา และอื่นๆ	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการจะสถานีมีรายการเด็ก ภาพยนตร์ บันเทิง ละคร การศึกษา และอื่นๆ	สารสนเทศเกิดจากเนื้อหาของรายการซึ่งเนื้อหารายการจะได้แก่ ข่าวและเหตุการณ์ปัจจุบัน สารคดี ละคร รายการด้าน การศึกษาและ วัฒนธรรม รายการ กีฬา รายการเด็กและเยาวชน เกมสโรว์ เพลง ศิลปะ วิทยาศาสตร์ โดย ออกอากาศเป็นภาษา ฟินแลนด์ สวีเดน

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

3. ด้านการจัดการสารสนเทศ								
NBT	ThaiPBS	BBC	PBS	NHK	CBC	ABC	YLE	NBT
3.1 นโยบายด้านสารสนเทศ	มีนโยบายหลักจากกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ	มีนโยบายด้านสารสนเทศในองค์กร และให้ทุกหน่วยงานภายในองค์กรใช้เป็นแนวปฏิบัติ	มีนโยบายด้านสารสนเทศ เช่น นโยบายด้านการจัดการสารสนเทศ (BBC core records management policy) นโยบายด้านเสรีภาพด้านสารสนเทศ (Freedom Of Information)	จัดทำ PB core เพื่อเป็นมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในโทรทัศน์	แผนกการจัดการสารสนเทศ (Information Systems Department) ทำหน้าที่ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ	มีนโยบายด้านสารสนเทศ เช่น นโยบายการจัดการสารสนเทศในองค์กร (Records and Information Management Policy)	มีนโยบายด้านสารสนเทศเช่น นโยบายด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์	นโยบายการจัดการรายการและการใช้สารสนเทศในสถานีเพื่อการสร้างเนื้อหารายการ
3.2 ข้อกำหนดหรือมาตรฐานการจัดการสารสนเทศ	ไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างเป็นทางการใช้แนวปฏิบัติที่ตกลงร่วมกันเป็นแนวทางใช้ Dublin Core Metadata เป็นแนวทาง	ไม่ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างเป็นทางการใช้แนวปฏิบัติที่ตกลงร่วมกันเป็นแนวทางใช้ Dublin Core Metadata เป็นแนวทาง	Records management standards for the BBC	PBCore : Public Broadcasting Metadata Dictionary Project	NHK Metadata Production Framework and Metadata Editor	CBC Information Classification	Metadata for ABC News content	EBUCore และ Yle-vocabulary

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

NBT	ThaiPBS	BBC	PBS	NHK	CBC	ABC	YLE	NBT
3.3 หน่วยงาน การจัดการ สารสนเทศ	ห้องสมุดข่าว (News Archives) ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และหอ จดหมายเหตุด้านการ ประชาสัมพันธ์	ห้องสมุดสื่อ สาธารณะ พิพิธภัณฑ์สื่อ สาธารณะศูนย์ข้อมูล ข่าวและศูนย์ข้อมูล เทปรายการ	BBC Archive และ The National Media Museum Bradford	National Public Broadcasting Archives (NPBA)	NHK Archive	CBC/Radio-Canada Archives Sales Radio-Canada's Costume Collection CBC Museum La Maison de Radio-Canada	ABC Archive และ Australian Centre for the Moving Image	YLE Archive



สรุปรายละเอียดสำคัญที่ได้จากผลการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

ประเด็น	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
1. สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - ลักษณะการก่อตั้งคล้ายคลึงกัน คือ ก่อตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายที่ว่าด้วยการกระจายเสียงและแพร่ภาพ มีกฎหมายควบคุมอย่างชัดเจน - ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแสวงหาผลกำไร - มีโครงสร้างองค์กรที่แตกต่างกัน คือ เป็นองค์กรแบบราชการ องค์กรอิสระ และองค์กรเอกชนไม่แสวงหากำไร - ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลและภาษีค่ารับชมหรือค่าธรรมเนียมการรับชมรายการ
2. พฤติกรรมสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมสารสนเทศมีลักษณะเหมือนกัน โดยขอบเขตและบริบทของการทำงานก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ และเป็นสิ่งที่กำหนดแหล่งที่จะใช้ในการรวบรวม และค้นหาสารสนเทศ
3. การจัดการสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายสารสนเทศแตกต่างกัน โดยในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศมีนโยบายด้านสารสนเทศชัดเจนและครอบคลุม ซึ่งในประเทศไทยเป็นการกำหนดนโยบายสารสนเทศที่กว้างและยังไม่ครอบคลุม - ข้อกำหนดหรือมาตรฐานการจัดการสารสนเทศแตกต่างกัน โดยในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งในประเทศไทยยังไม่ได้จัดทำเป็นมาตรฐานที่ชัดเจน - หน่วยงานการจัดการสารสนเทศเหมือนกัน คือ ห้องสมุดข่าว (News Archive) ห้องสมุด พิพิธภัณฑน์ และหอจดหมายเหตุ

ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศผู้วิจัยจะนำผลการวิจัย ด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศไปเป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยต่อไป

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะในประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ

โดยปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ คือ นโยบายและเป้าหมายองค์กรที่เป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งรวมไปถึงการดำเนินงานด้านสารสนเทศด้วย ด้านบุคคลนั้นประสบการณ์การทำงานมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศมากที่สุด เนื่องจากความเข้าใจในงานตลอดจนกระบวนการทำงานจะทำให้มองเห็นว่าสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการทำงานในลักษณะใดบ้าง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรจะช่วยให้การพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศได้ และด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบนั้นความตระหนักในจริยธรรมวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศ การมีจริยธรรมที่ดีจะส่งผลต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เผยแพร่สารสนเทศที่ถูกต้องที่เผยแพร่ออกไปสู่ประชาชน ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม มีรายละเอียดแสดงดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านองค์กร

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะในประเทศไทยในด้านปัจจัยด้านองค์กรมีปัจจัยย่อยที่ทำการศึกษาคือ โครงสร้างองค์กร การบริหารองค์กร นโยบายและเป้าหมายองค์กร และด้านงบประมาณ พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะในประเทศไทยเรียงตามลำดับ ได้แก่ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร การบริหารองค์กร โครงสร้างองค์กร และงบประมาณ มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 นโยบายและเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นปัจจัยที่พบว่ามีอิทธิพลมากที่สุดเนื่องจากนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กรว่าจะไปในทิศทางใด และนโยบายเป็นตัวหลักที่สำคัญในการกำหนดแนวทางของแผนงานที่จะใช้ในการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรซึ่งรวมไปถึงการดำเนินงานด้านการจัดการสารสนเทศด้วย หากมีนโยบายและเป้าหมายทางด้านสารสนเทศที่ชัดเจนก็จะเป็นผลดีสำหรับการจัดการสารสนเทศภายในสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะ โดยนโยบายและเป้าหมายองค์กรเป็นสิ่งที่สามารถจัดทำและปรับปรุง

แก้ไขได้ง่ายกว่าการปรับโครงสร้างองค์กรที่ไม่สามารถปรับโครงสร้างหรือจัดหน่วยงานภายในองค์กรให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่ควบคุมอยู่

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ต้องขึ้นอยู่กับนโยบาย ส่วนโครงสร้างก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารว่าอยากให้องค์กรเดินไปในด้านใด ทิศทางใดมากกว่า คิดว่าน่าจะเป็นนโยบายของผู้บริหาร นโยบายแล้วก็การบริหาร” (ผู้ให้ข้อมูล สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

“เรื่องการบริหารองค์กร จริงๆ นโยบายกับเป้าหมายก็สำคัญนะ นโยบายกับเป้าหมายต้องมาก่อนแล้วจึงตามด้วยการบริหาร การกำหนดสิ่งที่เราต้องการคือสิ่งที่สำคัญ แต่จริงๆ อยากได้อะไร หากข้อนี้ชัดก็จะง่าย หากเป้าหมายชัดก็ทำให้การไปบริหารทำได้ง่าย การจัดโครงสร้างองค์กรคือการบริหาร” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 พฤษภาคม 2558)

3.1.2 การบริหารองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านการบริหารองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา เนื่องจากภายในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยนั้นการบริหารองค์กรมีความสำคัญต่อการทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร การบริหารจัดการที่ดีภายในองค์กรจะทำให้งานมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในด้านการจัดการสารสนเทศนั้นหากมีการบริหารงานด้านสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรแล้วจะทำให้มีสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการบริหารองค์กรต่อไปด้วย

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ตัวโครงสร้างไม่พออาจจะมีการบริหารเข้ามา เนื่องจากเป็นระบบข้าราชการอาจจะเข้าไป ต้องตามขั้นตอน ตัวคนทำงานมีผลต่อกันบ้าง เพราะในการทำงานมีการเจอกัน แต่เล็กน้อย” (ผู้ให้ข้อมูล สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 18 พฤษภาคม 2558)

“ด้านการบริหารจัดการ อย่างที่ถามว่ามีเซิร์ฟเวอร์กลางหรือไม่ ไปดูก็มีเซิร์ฟเวอร์เป็นงานๆ หากมีการจัดการที่เป็นศูนย์รวมก็จะทำให้ข้อมูลได้ง่าย อย่างในเว็บไซต์บางครั้งไปค้นย้อนหลังก็ไม่พบ มันขึ้นกับการบริหารจัดการหากทำได้ก็จะดี” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 7 พฤษภาคม 2558)

3.1.3 โครงสร้างองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านการจัดโครงสร้างองค์กรมีอิทธิพลในด้านการจัดให้มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับภารกิจของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย มีผลต่อการดำเนินงานภายในทั้งหมด เพราะโครงสร้างที่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดและลำดับชั้นของโครงสร้างภายในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร สำหรับในด้านการจัดการสารสนเทศหากมีการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการจัดการสารสนเทศโดยตรงแล้วจะเป็นผลดีในด้านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศภายในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งหมด โดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบจะสามารถกำหนดแนวทางและจัดระบบมาตรฐานด้านการจัดการสารสนเทศภายในสถานีโทรทัศน์ได้ แต่อย่างไรก็ตามในการจัดโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันยังไม่สามารถจัดโครงสร้างองค์กรให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ดังนั้นการปรับปรุงการดำเนินงานจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายมากกว่า

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ปัจจัยองค์กรด้าน โครงสร้างมีอิทธิพลต่อด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ เพราะว่าคือมีรูปแบบของการสั่งการลงไป เพราะฉะนั้นถ้าหมายเลข 1 ต้องการเรื่องใดเรื่องหนึ่งของวัฒนธรรมสารสนเทศภายในองค์กรก็ต้องลื้อไปตามกระบวนการตรงนั้น” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“องค์กรคิดโครงสร้าง ทุกคนอยากให้เร็วหมดแต่ด้วยลำดับชั้นทำให้เกิดการปฏิบัติล่าช้า ก็ต้องลำดับเอกสารแต่ต้องมีการลงนามหลายคนทำให้ล่าช้าไป ดังนั้นต้องมาคุยกันทำให้ล่าช้าต้องตัดอะไรออกไปบ้างให้รวดเร็วยิ่งขึ้น บางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเงินก็

ต้องรีบดำเนินการให้ทันและในบางครั้งก็ต้องมีเอกสารไปยืนยัน หรือหากยังไม่มีเอกสารก็สามารถนำมติที่ประชุมหรือมติจากการ ให้ความเห็นไปชี้แจงก่อนได้เพื่อให้สามารถทำงานได้ทันเวลา เช่น การว่าจ้างผลิตรายการ ก็ยังคงเป็นระบบที่ยังต้องใช้กระดาษ อยู่ ที่นี้จะคิดเรื่องโครงสร้างอย่างเดียว ที่เร็วก็เพราะมีประชุมทุก สัปดาห์เลยทำให้เร็วขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

3.1.4 งบประมาณ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านการจัดสรร งบประมาณเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับรองลงมาต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อ สาธารณะในประเทศไทย การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับทุกส่วนงานภายในองค์กรมีผล ต่อการดำเนินงานที่จะทำให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หากมีงบประมาณจำกัดหรือไม่เพียงพอการ ดำเนินงานในกิจกรรมหรือการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดก็อาจทำไม่ได้หรือทำได้ล่าช้าซึ่ง ส่งผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวมด้วย สำหรับในด้านการจัดการสารสนเทศนั้นควรมีการจัดสรร งบประมาณที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนงานด้านสารสนเทศภายในสถานีโทรทัศน์โดยเฉพาะในด้าน งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อมาช่วยใน งานการจัดการสารสนเทศ ซึ่งการจัดสรรงบประมาณนั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากการกำหนด นโยบายและแผนในการดำเนินงานขององค์กรก่อน หากองค์กรมีนโยบายและแผนในการ ดำเนินงานแล้วการจัดสรรงบประมาณก็จะจัดทำได้ง่าย รวมไปถึงการมีนโยบายและแผนด้านการ จัดการสารสนเทศด้วย

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“งบประมาณขององค์กร หากงบประมาณเพียงพอก็สามารถ ดำเนินงานได้ง่าย” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 เมษายน 2558)

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
1. ปัจจัยด้านองค์กร	2.52	0.78	มาก	2.78	0.52	มาก	2.65	0.65	มาก
1.1 โครงสร้างองค์กรในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	2.39	0.92	มาก	2.85	1.10	มาก	2.62	1.01	มาก
1.2 การบริหารองค์กรในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	2.51	0.94	มาก	2.44	0.92	มาก	2.48	0.93	มาก
1.3 นโยบายและเป้าหมายองค์กรในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	2.30	0.93	มาก	2.46	0.91	มาก	2.38	0.92	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
	1.4 การจัดสรรงบประมาณ ขององค์กรในปัจจุบันมี อิทธิพลต่อการ ดำเนินงานด้าน สารสนเทศ การรวบรวม สารสนเทศ การใช้ สารสนเทศ และระบบ สารสนเทศในองค์กร	2.40	0.95	มาก	2.22	1.06	มาก	2.31	1.00

3.2 ปัจจัยด้านบุคคล

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีวิโทรทัศน์เพื่อสาธารณสุขในประเทศไทยในด้านปัจจัยด้านบุคคลมีปัจจัยย่อยที่ทำการศึกษาคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิโทรทัศน์เพื่อสาธารณสุขในประเทศไทยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน อายุ เพศ และระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีวิโทรทัศน์เพื่อสาธารณสุขในประเทศไทยมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้มีความเข้าใจในการทำงานและมีมุมมองในการทำงานด้านต่าง ๆ ที่กว้างขวางมากขึ้นมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน สำหรับในด้านสารสนเทศนั้น ประสบการณ์การทำงานที่รู้และเข้าใจงานเป็นอย่างดีจะทำให้มองเห็นว่าในกระบวนการทำงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกับสารสนเทศอย่างไรบ้าง ขั้นตอนใดหรือกระบวนการใดที่ต้องมีสารสนเทศประกอบเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ประสบการณ์การทำงานยังทำให้สามารถคาดการณ์หรือมองเห็นบริบทในการทำงานว่าต้องมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ต้องจัดเตรียมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอย่างไรบ้าง

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“เป็นเรื่องประสบการณ์การทำงาน มุมมองของผู้บังคับบัญชาจะมองมุมหนึ่ง อย่างมุมมองของผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ๆ ก็จะมองอีกมุมหนึ่งบางครั้งผู้ใหญ่ก็มีมุมมองไม่เหมือนกัน ขัดแย้งกัน บางครั้งก็ทำให้ลูกน้องทำงานลำบาก มุมมองของลูกน้องก็อีกมุมมองหนึ่ง ตั้งใจทำงานเต็มที่แล้ว แต่ผู้ใหญ่บอกว่าไม่ใช่ แต่บางครั้งผู้ใหญ่มีวิธีในการอธิบายที่ไม่เหมาะสมทำให้ลูกน้องไม่พอใจก็มี” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 5 มิถุนายน 2558)

“ปัจจัยด้านคนคือ อายุกับประสบการณ์ทำงาน คนรุ่นใหม่เรียนรู้ไอทีมามากก็ทำงานได้เร็ว เรียนรู้ได้เร็วจึงทำงานได้เร็ว ในขณะที่คนรุ่นเก่ายังติดระบบการทำงานเดิมทำให้การสื่อสารต่างๆ อาจล่าช้า สารสนเทศที่ส่งมาถึงเราอาจจะเก่าไปแล้ว อายุสำคัญกับประสบการณ์” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

3.2.2 อายุ ปัจจัยด้านอายุเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยที่ทรงลงมาจากประสบการณ์การทำงาน สำหรับอายุของบุคลากรมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในแง่ของความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดด้านสารสนเทศที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานภายในสถานีโทรทัศน์ ซึ่งความแตกต่างด้านอายุหรือช่องว่างระหว่างวัยของบุคลากรส่งผลต่อการทำงานในด้านอื่นๆ ซึ่งรวมไปถึงด้านสารสนเทศด้วย โดยพบว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุน้อยจะให้ความสนใจในด้านการจัดการสารสนเทศและลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านสารสนเทศได้ดีกว่าบุคลากรที่มีอายุมากขึ้น เนื่องจากมีความชำนาญในด้านการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศมากกว่า แต่ในด้านการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของสารสนเทศในการทำงานจะรู้ว่าสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยในด้านอายุนั้นก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบมากนักในบางสถานการณ์ในการทำงานเพราะบุคลากรในปัจจุบันมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนไปด้วย

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“อายุก็มีผล อายุแล้วที่ระดับการศึกษามันมีผลจริง ๆ การเปลี่ยนแปลงโลกทัศน์ของใคร ขึ้นตรงอยู่กับอายุ ขึ้นตรงอยู่กับ

ระดับการศึกษา ถ้ามว่าประสบการณ์ทำงานมันมีส่วนใหม่ มันค่อนข้างจะน้อย แต่ก็ให้ความสำคัญเรื่องของอายุกับระดับการศึกษา ซึ่งจะมีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“คิดค่าอายุเป็นอันดับแรก คนละวัย ช่องว่างระหว่างวัย อย่างจะเก็บอะไรสักอย่างก็ต้องไปเปลี่ยนความเข้าใจของคนอีกกลุ่มก็จะเกิดปัญหา เหมือนคนละวัยแล้วคุยกันไม่ค่อยเข้าใจ” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 22 กรกฎาคม 2558)

3.2.3 เพศ ปัจจัยด้านเพศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะค่อนข้างน้อย ซึ่งเพศของบุคลากรนั้นไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ เนื่องจากในปัจจุบันการทำงานไม่ค่อยได้มีการแบ่งแยกระหว่างเพศชายหรือเพศหญิง ทุกคนสามารถทำงานได้อย่างเท่าๆ กัน โดยเฉพาะในงานด้านสารสนเทศภายในองค์กรทุกคนสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้เช่นเดียวกัน ส่วนในด้านการปฏิบัติด้านการจัดการสารสนเทศนั้นก็ไม่มี ความแตกต่างระหว่างเพศว่าผู้ชายหรือผู้หญิงสามารถทำงานด้านสารสนเทศได้ดีกว่ากัน

ทำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“เรื่องเพศนี้ไม่มีการกำหนดชัดเจนหรือว่าเป็นเพศหญิง เพศชาย เพศทางเลือก ไม่มีผลอะไรหรือกับการทำงาน” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“อีกปัจจัยหนึ่งคือเรื่องเพศในอดีตอาจเป็นเพศใดเพศหนึ่งที่ใช้มากที่มีความจำเป็นมาก ปัจจุบันแยกไม่ออกแล้ว” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

3.2.4 ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะค่อนข้างน้อย ซึ่งในการดำเนินงานนั้นจะมีบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ว่ามีความเข้าใจในการทำงานมากหรือน้อย เพราะบุคลากรจะปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่ง ดังนั้น หน้าที่รับผิดชอบจะเป็นตัวกำหนดให้เกิดความเข้าใจในงาน รวมถึงระยะเวลาในการทำงานหรือประสบการณ์ในตำแหน่งนั้นๆ จะมีความสำคัญกว่าอายุ เพศ หรือระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
	2. ปัจจัยด้านบุคคล	2.54	0.86	มาก	2.82	0.52	มาก	2.68	0.69
2.1 เพศของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	2.45	0.98	มาก	2.47	0.95	มาก	2.46	0.97	มาก
2.2 อายุของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบ	2.52	0.97	มาก	2.22	1.20	มาก	2.37	1.19	มาก
2.3 ระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้	2.30	0.98	มาก	2.56	1.05	มาก	2.43	1.01	มาก
2.4 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้	2.53	0.98	มาก	2.63	0.88	มาก	2.58	0.93	มาก

3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีปัจจัยย่อยที่ทำการศึกษาคือ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเรียงตามลำดับ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ซอฟต์แวร์และระบบเครือข่าย และบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะมากที่สุด เนื่องจากการทำงานภายในของสถานีโทรทัศน์ยังคงมีความต้องการให้มีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมในทุกส่วนงาน หากยังไม่สามารถมีได้ การพัฒนางานด้านต่างๆ ภายในสถานีโทรทัศน์ก็ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว สำหรับในด้านสารสนเทศนั้นก็ต้องมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศมารองรับโดยเฉพาะในด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ต้องมีให้ครอบคลุมภายในองค์กร

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลอยู่แล้วต่อวัฒนธรรมสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ การที่ใครสักคนก้าวไม่ทันฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์อาจจะไม่เท่าไรหรอก แต่ว่าในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานกับในส่วนของฮาร์ดแวร์มีผลมีอิทธิพลโดยตรง เรื่องของซอฟต์แวร์เป็นสิ่งที่ยื่นกับอายุแล้วที่ระดับการศึกษา เรื่องของโครงสร้างพื้นฐานกับเรื่องของฮาร์ดแวร์มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ เครือข่าย ก็มี ส่วน เป็นส่วนที่ตามมา เช่น ถ้ามีเครือข่ายหรือว่าไปร่วมเป็นสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มหรือว่าอยู่ในเครือข่ายที่สนใจเรื่องเดียวกัน คุยภาษาเดียวกัน ก็สามารถที่จะนำพาให้วัฒนธรรมสารสนเทศในเรื่องนี้พัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 17 มิถุนายน 2558)

“ด้านไอที ทุกอย่างต้องมีพร้อมหมด โครงสร้างพื้นฐานทั้งหมด ต้องพร้อม” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 29 เมษายน 2558)

3.3.2 อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะรองลงมา เนื่องจากอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นสำหรับการทำงานภายในสถานีโทรทัศน์ในเบื้องต้น ทุกส่วนงานต้องมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการทำงาน สำหรับในด้านการจัดการสารสนเทศนั้นก็ต้องอาศัยอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยที่จะช่วยให้การจัดการสารสนเทศเป็นระบบและมีมาตรฐานในการจัดการ การขาดอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยก็ส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพของการจัดการสารสนเทศในภาพรวม ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการขาดงบประมาณและการให้ความสำคัญจากองค์กร

คำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

“ผลกระทบอยู่ที่อุปกรณ์ อุปกรณ์ล้ำสมัยซื้อยาก เวลาจะซื้อต้องขออนุมัติ กว่าจะได้มา 6 เดือน 7 เดือน เป็นปีกว่าจะได้ อย่างซื้อคอมพิวเตอร์ต้องเข้ากรรมการเพื่อให้เขาอนุมัติก่อน ถึงจะได้มา ไม่ใช่อยู่ ๆ นึกอยากจะทำซื้อ คอมพิวเตอร์นี้มันตกแล้ว อยากจะซื้อไปซื้อใหม่ มีเงินอยู่ในสถานีมีเงิน อยากจะซื้อสัก 10 เครื่องซื้อไม่ได้ ต้องไปขออนุมัติก่อน ส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ไม่ผ่าน เรื่องการใช้งานไม่มีปัญหา เด็กทุกคนใช้คอมพิวเตอร์ใช้เรื่องเทคโนโลยีเก่งกันอยู่แล้ว” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 15 กรกฎาคม 2558)

“โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย ที่กล่าวมาทั้งหมด มีความหมายต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ เพราะทุกอย่างเป็นการเอื้ออำนวย และตอบสนองทางด้านระบบสารสนเทศ ถ้าขาดปัจจัยใดอาจเกิดความบกพร่องต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ และเกิดความผิดพลาดหากปัจจัยใดไม่สมบูรณ์” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 14 พฤษภาคม 2558)

3.3.3 โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ปัจจัยด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะด้วยเช่นเดียวกัน เพราะโปรแกรมต่างๆ รวมถึงระบบเครือข่ายนั้นช่วยให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการมีโปรแกรมที่รองรับกับการทำงานด้านสารสนเทศขององค์กรจะทำให้การจัดการสารสนเทศทำได้อย่างเป็นระบบและมีความเป็นมาตรฐาน สำหรับระบบเครือข่ายนั้นมีความสำคัญในแง่ของการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ซึ่งในปัจจุบันการสื่อสารสารสนเทศในการทำงานได้ทำผ่านระบบเครือข่ายหากระบบเครือข่ายมีความพร้อมก็ทำให้การรับหรือส่งสารสนเทศทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“ต้องมีทั้งสองอย่าง ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จะมาช่วย บางทีอย่างระบบการจัดเก็บข้อมูล ยังต้องมีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 22 มิถุนายน 2558)

“ที่นี้มีปัญหาด้านซอฟต์แวร์ เวลามีการเปลี่ยนจะส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้มีปัญหาในการทำงาน บางครั้งทำให้เชื่อมโยงการทำงานไม่ได้ไม่สามารถเข้าไปทำงานของตนเองได้ ซึ่งเป็นค่อนข้างบ่อย ส่วนการทำงานการจัดเก็บสารสนเทศก็ไม่มีปัญหาอะไรเพราะไม่ได้ผูกติดกับระบบขององค์กร” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 6 พฤษภาคม 2558)

3.3.4 บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะในประเทศไทยน้อยที่สุด เนื่องจากสถานีสื่อมวลชนให้ความสำคัญกับการวางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยอย่างครบถ้วนในการดำเนินงานด้านต่างๆ ในองค์กรก่อน ซึ่งหากมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมแล้วการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศจะสามารถทำได้ง่ายขึ้น และในปัจจุบันบุคลากรในสถานีสื่อมวลชนก็มีทักษะและความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นซึ่งสามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้ด้วยตนเองในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ อีกทั้งในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันจะมีบริษัทผู้จัดจำหน่ายเป็นผู้ดูแลหลัก และยังมีการอบรมให้ความรู้แก่

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นการมีบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เฉพาะด้านอาจจะไม่มีความจำเป็นเท่ากับการมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานที่ครบถ้วนและทันสมัย

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=100		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
	3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.53	0.77	มาก	2.69	0.65	มาก	2.61	0.71
3.1 โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี สารสนเทศในองค์กรมี อิทธิพลต่อการดำเนินงานด้าน สารสนเทศ การรวบรวม สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศใน	2.43	0.88	มาก	2.57	0.99	มาก	2.50	0.94	มาก
3.2 อุปกรณ์และเครื่องมือทาง เทคโนโลยีสารสนเทศมี อิทธิพลต่อการดำเนินงานด้าน สารสนเทศ การรวบรวม สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศใน	2.38	0.96	มาก	2.58	1.13	มาก	2.48	1.05	มาก
3.3 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ งานในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อ การดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การ ใช้สารสนเทศ และระบบ สารสนเทศในองค์กร	2.46	0.98	มาก	2.33	1.12	มาก	2.40	1.05	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=100		
	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล	Mean	S.D.	แปล ผล
	3.4 บุคลากรทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน อิทธิพลต่อการดำเนินงานด้าน สารสนเทศ การรวบรวม สารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศใน	2.34	0.95	มาก	2.08	0.87	มาก	2.21	0.91

3.4 ด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ มีปัจจัยย่อยที่ทำการศึกษาคือ จริยธรรมหรือจรรยาบรรณทางวิชาชีพ กฎและระเบียบข้อบังคับในองค์กร กฎและระเบียบข้อบังคับภายนอกองค์กร และความเข้าใจและตระหนักในจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ พบว่า ปัจจัยด้านจริยธรรมและกฎระเบียบที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยแบ่งตามลำดับ ได้แก่ จริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพมีความสำคัญที่สุด สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเห็นว่าการมีจริยธรรมที่ดีจะส่งผลต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เผยแพร่สารสนเทศที่ถูกต้องที่เผยแพร่ออกไปสู่ประชาชน ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม หากผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในหน้าที่ของการเป็นสื่อสาธารณะแล้วการทำหน้าที่ในการเผยแพร่สารสนเทศจึงต้องนำเสนอไม่ให้กระทบต่อสังคมส่วนรวม และเป็นการใช้สารสนเทศอย่างปลอดภัยด้วย ส่วนในด้านกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ นั้นส่งผลกระทบบ้างไม่มากนักเพราะหากบุคลากรเข้าใจในจริยธรรมการทำหน้าที่ของการเป็นสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะแล้วก็จะสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งรวมไปถึงการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสารสนเทศทั้งในแง่การแสวงหา การนำมาใช้ และการนำเสนอ สำหรับจริยธรรมและกฎระเบียบที่สำคัญที่มีใช้ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย เช่น ข้อบังคับกรมประชาสัมพันธ์ ว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบวิชาชีพ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕ จรรยาข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2552 ที่ใช้บังคับในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

หรือ แนวปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมวิชาชีพเพื่อการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ
จริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ.๒๕๕๑ ซึ่งใช้บังคับในสถานีโทรทัศน์ไทย
พีบีเอส

คำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล

“จริยธรรมมีความสำคัญเพราะถ้าคนเรามีจริยธรรมพอมี
จรรยาบรรณสื่อ ไม่รับประโยชน์จากองค์กรหรือบุคคลใด ๆ ก็จะมี
ทำงานง่ายขึ้น อย่างที่บอกว่าหากมีตัวเงินเข้า ก็จะทำให้งานเสีย
เรื่องความสัมพันธ์ของคน ความรู้สึกในทีมก็จะเปลี่ยนไป ก็จะ
หลุดจากจุดยืนหรือหลักการเดิมที่เรายืนอยู่ เรื่องของวินัยในการ
ทำงานก็มีผล ความรับผิดชอบต่องาน การตรงต่อเวลา ทำหน้าที่
เป็นสื่อที่ดี ให้กับประชาชน” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีวิทยุโทรทัศน์
แห่งประเทศไทย, 18 พฤษภาคม 2558)

“ด้านจริยธรรม มีจริยธรรมในการทำงาน เป็นกรอบที่ใช้ทำงาน
แต่ไม่ถึงกับเป็นข้อจำกัด เช่น การใช้ภาพความรุนแรง ตรงนี้ถือว่าเป็น
ความรับผิดชอบต่องสังคม จริยธรรมทำให้มีกรอบในการ
ทำงาน การสอนจริยธรรมผ่านการปฐมนิเทศ ซึ่งอยู่ในการ
แนะนำองค์กร นอกจากนี้ก็ต้องมีการอ่านจริยธรรมก่อนมาทำงาน
ด้วย แต่ละงานก็ต้องมีการสอบจริยธรรมก่อนมาทำงาน หากทำ
ข้อสอบแล้วก็ต้องสอบจริยธรรมด้วย หากข้อสอบทั่วไปผ่านแต่
จริยธรรมไม่ผ่านก็ไม่ได้ ดังนั้นต้องทำในส่วนของจริยธรรมผ่าน
ด้วย” (ผู้ให้ข้อมูล สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 7 พฤษภาคม
2558)

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	NBT N=100			ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
4. ปัจจัยด้านจริยธรรมและกฎระเบียบ	2.58	0.67	มาก	2.68	0.60	มาก	2.63	0.63	มาก
4.1 จริยธรรม หรือ จรรยาบรรณทางวิชาชีพมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	2.49	0.94	มาก	2.65	1.04	มาก	2.57	0.99	มาก
4.2 กฎและระเบียบข้อบังคับในองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	2.48	0.96	มาก	2.34	1.20	มาก	2.41	1.08	มาก
4.3 กฎหมายและระเบียบข้อบังคับภายนอกองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	2.40	0.92	มาก	2.09	0.92	มาก	2.25	0.92	มาก

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศ	NBT N=100		ThaiPBS N=100			ภาพรวม N=200			
	Mean	S.D.	แปล	Mean	S.D.	แปล	Mean	S.D.	แปล
			ผล			ผล			ผล
4.4 ความเข้าใจและตระหนัก ในจริยธรรม จรรยาบรรณ ทางวิชาชีพ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ มี อิทธิพลต่อการดำเนินงาน ด้านสารสนเทศ การ รวบรวมสารสนเทศ การ ใช้สารสนเทศ และระบบ สารสนเทศในองค์กร	2.40	0.90	มาก	2.44	0.81	มาก	2.42	0.86	มาก

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยสามารถสรุปรายละเอียดผลการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบโดยมีรายละเอียดดังนี้

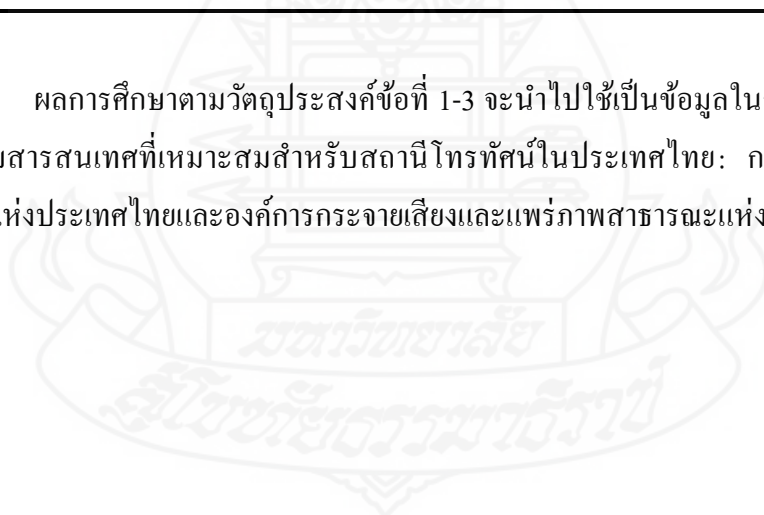
ตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรมสารสนเทศ	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
1. ปัจจัยด้านองค์กร	- มีนโยบายและเป้าหมายด้านสารสนเทศขององค์กร - การบริหารองค์กรทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร - โครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร - การจัดสรรงบประมาณด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรมสารสนเทศ	สรุปประเด็นที่ได้จากการศึกษา
2. ปัจจัยด้านบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> -ประสบการณ์การทำงานทำให้มีความเข้าใจในการทำงานและมีมุมมองในการทำงานที่กว้างขวางมากขึ้น -อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ -เพศของบุคลากรที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ -ระดับการศึกษาของบุคลากรไม่ทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> -โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต่อการทำงานภายในองค์กร -โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย -บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> -ความเข้าใจและตระหนักในจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม บุคลากรทุกคนตระหนักในหน้าที่ของการเป็นสื่อสาธารณะ การเผยแพร่สารสนเทศจึงต้องนำเสนอไม่ให้กระทบต่อสังคมส่วนรวม

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-3 จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยต่อไป



บทที่ 5

การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

1. องค์ประกอบของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจาย เสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษารายละเอียดของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5.1 ตารางองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร

หัวข้อ	องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษา
1. โครงสร้างองค์กร	- โครงสร้างองค์กรเป็นลำดับชั้นตามกฎหมายกำหนด - การแบ่งหน่วยงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับ - ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรเป็นแบบญาติหรือพี่น้องในครอบครัว

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

หัวข้อ	องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษา
2. แผนงานและกระแสนงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เน้นการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผน รับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและเวลาที่กำหนด - กลยุทธ์สำคัญในการทำงานคือการทำงานตามแผน เน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง สร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน - การทำงานมีความสัมพันธ์เป็นแบบพี่น้องที่มีความใกล้ชิดกัน - การถ่ายทอดงานจะถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง หรือจากหัวหน้างานสู่พนักงานที่เข้ามาใหม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคน - เป้าหมายขององค์กรคือ ความสำเร็จในการเป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้
3. การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทางที่ต้องการความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน - การสื่อสารจะใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ - มีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ช่วยทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
4. ภาวะผู้นำ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้นำองค์กรมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ - ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการนำพาองค์กรให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ - ผู้นำองค์กรทำความเข้าใจบุคลากรในองค์กร สร้างช่องทางในการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กร - ผู้นำองค์กรเน้นการมีส่วนร่วมกับบุคลากรทุกคนในลักษณะพี่น้องมีความยืดหยุ่นสูงในการทำงาน

ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย สามารถสรุปรายละเอียดองค์ประกอบสำคัญของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย 1) โครงสร้างองค์กรเป็นลำดับชั้นตามกฎหมาย กำหนด 2) การแบ่งหน่วยงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับ 3) ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรเป็นแบบญาติหรือพี่น้องในครอบครัว

2. แผนงานและกระแสนงาน ประกอบด้วย 1) เน้นการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผน รับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและเวลาที่กำหนด 2) กลยุทธ์สำคัญในการทำงานคือการทำงานตามแผน เน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง สร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน 3) การทำงานมีความสัมพันธ์เป็นแบบพี่น้องที่มีความใกล้ชิดกัน 4) การถ่ายถอดงานจะถ่ายทอดจากรุ่นที่ผู้รุ่นน้องหรือจากหัวหน้างานสู่พนักงานที่เข้ามาใหม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคน 5) เป้าหมายขององค์กรคือ ความสำเร็จในการเป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

3. การสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทางที่ต้องการความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน 2) การสื่อสารจะใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 3) มีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ช่วยทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

4. ภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 1) ผู้นำองค์กรมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ 2) ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการนำพาองค์กรให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) ผู้นำองค์กรทำความเข้าใจบุคลากรในองค์กรสร้างช่องทางในการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กร 4) ผู้นำองค์กรเน้นการมีส่วนร่วมกับบุคลากรทุกคนในลักษณะที่น้องมีความยืดหยุ่นสูงในการทำงาน

ผลการศึกษารายองค์ประกอบของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยในส่วนของวัฒนธรรมสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5.2 ตารางองค์ประกอบของวัฒนธรรมสารสนเทศ

หัวข้อ	องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษา
1.สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ	
1.1) นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ	-มีนโยบายหรือแผนการจัดการสารสนเทศเพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กร -มีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศในองค์กร

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

หัวข้อ	องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษา
1. สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ	
1.2) ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน	- การตระหนักรู้ในความสำคัญของสารสนเทศที่อยู่ในองค์กร - สารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการบริหารงานและการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน และองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ด้วยสารสนเทศในองค์กรที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ
2. พฤติกรรมสารสนเทศ	
2.1) การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน	- กำหนดสารสนเทศที่ต้องการได้ตามวัตถุประสงค์หรือตามความต้องการในการทำงาน - รู้แหล่งที่จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการว่าจะสืบค้นจากที่ใดและสืบค้นอย่างไร - วิเคราะห์และกำหนดสารสนเทศที่ต้องการก่อนทำการรวบรวมสารสนเทศไปนำเสนอหรือนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับเนื้อหาของงาน
2.2) การใช้สารสนเทศในการทำงาน	- ใช้อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ) - แหล่งสารสนเทศในหน่วยงานที่มีการจัดเก็บในส่วนงานต่างๆ - ใช้จากสารสนเทศส่วนตัว เพื่อนร่วมงาน คนรู้จักนอกหน่วยงาน หรือแหล่งบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้าน หรือสถาบัน - ใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบสำนักงานอัตโนมัติ - เน้นเนื้อหาด้านข่าวเป็นหลักขึ้นกับบริบทในการทำงาน
2.3) ทักษะการรู้สารสนเทศ	- มีความสามารถในการกำหนดความต้องการสารสนเทศ หรือรู้ว่าประเด็นหรือหัวข้อใดที่ต้องใช้ในการทำงาน - มีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ได้เลือกแล้วได้ด้วยตนเอง - มีความสามารถในการใช้สารสนเทศที่ผ่านการประเมินแล้วในการทำงานและสามารถนำเสนอสารสนเทศให้มีความเหมาะสมได้ตามความต้องการ
2.4) ทักษะการทำงานของบุคลากร	- มีทักษะด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในกระบวนการทำงาน - มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ สามารถวางแผนในการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ - มีทักษะด้านงานสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

หัวข้อ	องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษา
3.การจัดการสารสนเทศ	
3.1) การจัดการสารสนเทศในองค์กร	<p>-มีระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศในการทำงานได้แก่</p> <p>1) ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ 2) ระบบการจัดการสารสนเทศในหน่วยงานที่จัดทำขึ้นมาเอง และ 3) การจัดเก็บในลักษณะไฟล์เอกสาร ในเครื่องส่วนตัว และ</p> <p>-มีการจัดเก็บด้วยระบบแฟ้มเอกสาร มีระบบการจัดเก็บเอกสารราชการตามระเบียบงานสารบรรณ</p> <p>-มีข้อกำหนดและมาตรฐานการจัดการสารสนเทศ</p> <p>-มีหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ</p>
3.2) ระบบสารสนเทศในการทำงาน	<p>-ระบบสำนักงานอัตโนมัติเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ</p> <p>-ระบบฐานข้อมูลข่าวฐานข้อมูลรายการเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ</p>
3.3) วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน	<p>-การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) คือ ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์</p> <p>-การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>-การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศใช้การประชุมประจำวัน /ประจำ สัปดาห์/ประจำเดือน หรือใช้การสัมมนา การสนทนาระหว่างบุคคล</p>

ผลการศึกษารายละเอียดองค์ประกอบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย สามารถสรุปรายละเอียดองค์ประกอบสำคัญของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ

1.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ ประกอบด้วย มีนโยบายหรือแผนการจัดการสารสนเทศเพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กร มีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศในองค์กร

1.2 **ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน** ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในความสำคัญของสารสนเทศที่อยู่ในองค์กร สารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการบริหารงานและการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน และองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ด้วยสารสนเทศในองค์กรที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ

2. พฤติกรรมสารสนเทศ

2.1 **การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน** ประกอบด้วย กำหนดสารสนเทศที่ต้องการได้ตามวัตถุประสงค์หรือตามความต้องการในการทำงาน รู้แหล่งที่จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการว่าจะสืบค้นจากที่ใดและสืบค้นอย่างไร วิเคราะห์และกำหนดสารสนเทศที่ต้องการก่อนทำการรวบรวมสารสนเทศไปนำเสนอหรือนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับเนื้อหาของงาน

2.2 การใช้สารสนเทศในการทำงาน

2.2.1 **แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน** ประกอบด้วย ใช้อินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์ของหน่วยราชการต่างๆ) แหล่งสารสนเทศในหน่วยงานที่มีการจัดเก็บในส่วนงานต่าง ๆ ใช้จากสารสนเทศส่วนตัว เพื่อนร่วมงาน คนรู้จักนอกหน่วยงาน หรือแหล่งบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิ เฉพาะด้าน หรือสถาบัน ใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เน้นเนื้อหาด้านข่าวเป็นหลักขึ้นกับบริบทในการทำงาน

2.2.2 **ประเภทเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน** ประกอบด้วย เน้นเนื้อหาข่าวเป็นหลักขึ้นกับบริบทในการทำงาน

2.3 **ทักษะการรู้สารสนเทศ** ประกอบด้วย มีความสามารถในการกำหนดความต้องการสารสนเทศ หรือรู้ว่าประเด็นหรือหัวข้อใดที่ต้องใช้ในการทำงาน มีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ได้เลือกแล้วได้ด้วยตนเอง มีความสามารถในการใช้สารสนเทศที่ผ่านการประเมินแล้วในการทำงานและสามารถนำเสนอสารสนเทศให้มีความเหมาะสมได้ตามความต้องการ

2.4 **ทักษะการทำงานของบุคลากร** ประกอบด้วย มีทักษะด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในกระบวนการทำงาน มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ สามารถวางแผนในการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ มีทักษะด้านงานสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์

3. การจัดการสารสนเทศ

3.1 การจัดการสารสนเทศในองค์กร ประกอบด้วย ระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศในการทำงาน ได้แก่ 1) ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ 2) ระบบการจัดการสารสนเทศในหน่วยงานที่จัดทำขึ้นมาเอง และ 3) การจัดเก็บในลักษณะไฟล์เอกสารในเครื่องส่วนตัว และมีการจัดเก็บด้วยระบบแฟ้มเอกสารใช้ระบบการจัดการจัดเก็บเอกสารราชการตามระเบียบงานสารบรรณ มีข้อกำหนดและมาตรฐานการจัดการสารสนเทศ และมีหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ

3.2 ระบบสารสนเทศในการทำงาน ประกอบด้วย ระบบสำนักงานอัตโนมัติเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ รวมถึงระบบฐานข้อมูลข่าวและฐานข้อมูลรายการ

3.3 วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน ประกอบด้วย การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) คือ ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ นอกจากนี้มีการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงใช้การประชุมประจำวัน /ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน หรือใช้การสัมมนา การสนทนาระหว่างบุคคล

ผลการศึกษารายการประกอบของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทยในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5.3 ตารางองค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ

หัวข้อ	องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษา
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	
1. ปัจจัยด้านองค์กร	- มีนโยบายและเป้าหมายด้านสารสนเทศขององค์กร - การบริหารองค์กรทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร - โครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร - มีงบประมาณด้านการจัดการสารสนเทศ

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

หัวข้อ	องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษา
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	
2. ปัจจัยด้านบุคคล	-ประสบการณ์การทำงานทำให้มีความเข้าใจในการทำงานและมีมุมมองในการทำงานที่กว้างขวางมากขึ้น -อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ -เพศของบุคลากรที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ -ระดับการศึกษาของบุคลากรไม่ทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	-โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต่อการทำงานภายในองค์กร -โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย -บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ	-ความเข้าใจและตระหนักในจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม -บุคลากรทุกคนตระหนักในหน้าที่ของการเป็นสื่อสาธารณะ การเผยแพร่สารสนเทศจึงต้องนำเสนอไม่ให้กระทบต่อสังคมส่วนรวม

ผลการศึกษารายละเอียดขององค์ประกอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย สามารถสรุปรายละเอียดขององค์ประกอบสำคัญของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย มิน โยบายและเป้าหมายด้านสารสนเทศขององค์กรการบริหารองค์กรทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร มีงบประมาณด้านการจัดการสารสนเทศ

2. ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงานทำให้มีความเข้าใจในการทำงานและมีมุมมองในการทำงานที่กว้างขวางมากขึ้น อายุของบุคลากรที่แตกต่างกันทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ เพศของบุคลากรที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ระดับการศึกษาของบุคลากรไม่ทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ

3. **ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต่อการทำงานภายในองค์กร โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย และบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. **ปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ** ประกอบด้วย ความเข้าใจและตระหนักในจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆที่ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม บุคลากรทุกคนตระหนักในหน้าที่ของการเป็นสื่อสาธารณะ การเผยแพร่สารสนเทศจึงต้องนำเสนอไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม

ผู้วิจัยได้นำร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ไปสนทนากลุ่มโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน ซึ่งผลการสนทนากลุ่มจากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิได้มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยให้มีการปรับปรุงและแก้ไขรายละเอียดภายในองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 5.4 ตารางแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิจากการสนทนากลุ่ม

องค์ประกอบ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	ให้คงหัวข้อของวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 หัวข้อไว้สำหรับองค์ประกอบย่อยให้ปรับแก้คำอธิบายองค์ประกอบให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงทบทวนองค์ประกอบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ
2. ด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ	<p>ให้คงหัวข้อของวัฒนธรรมสารสนเทศทั้ง 3 หัวข้อไว้ องค์ประกอบย่อยในแต่ละหัวข้อให้ปรับแก้คำอธิบายที่เป็นองค์ประกอบในแต่ละด้านให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น โดยในรายการย่อยให้ปรับแก้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านทักษะการรู้สารสนเทศได้มีข้อเสนอแนะให้จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการในทักษะการรู้สารสนเทศให้มีความสอดคล้องกันตามหลักการของทฤษฎีการรู้สารสนเทศ 2) ด้านทักษะการทำงานให้แยกประเด็นทักษะการคิดวิเคราะห์และทักษะการวางแผนเป็นคนละข้อ เพราะเป็นทักษะคนละด้านกัน
3. ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	<p>ให้คงหัวข้อของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศทั้ง 4 หัวข้อไว้ให้ปรับแก้คำอธิบายให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้นเพื่อให้มีความเข้าใจในประเด็นที่ต้องการจะสื่อสาร โดยในรายการย่อยให้ปรับแก้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้เสนอให้มีการตัดปัจจัยด้านเพศ และระดับการศึกษาออกเนื่องจากเห็นว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในองค์กรน้อย 2) ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตัดโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายออกเนื่องจากรวมอยู่ในอุปกรณ์และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว

ผู้วิจัยได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้ดำเนินการทำการปรับแก้ให้มีความถูกต้องและเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ต่อไป

2. กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยนั้นพัฒนาขึ้นโดยนำผลจากการสนทนากลุ่มมาใช้เป็นข้อมูลและแนวทางเพื่อทำปรับปรุงแก้ไขในรายละเอียด และการจัดเกลาข้อความให้เหมาะสม และนำไปสู่การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ซึ่งเมื่อพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมเรียบร้อยแล้วได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ โดยกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ประเมินมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1.1 โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย

- 1.1.1 องค์กรมีโครงสร้างเป็นลำดับชั้นตามกฎหมาย
- 1.1.2 องค์กรมีการแบ่งหน่วยงานภายในให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับ
- 1.1.3 ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรเป็นแบบญาติหรือพี่น้องในครอบครัว

1.2 แผนงานและกระแสนงาน ประกอบด้วย

- 1.2.1 องค์กรปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนการดำเนินงานเป็นสำคัญ
รับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามแผนและเวลาที่กำหนด
- 1.2.2 องค์กรมีการปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน สามารถคาดการณ์ได้และมีความสัมพันธ์ที่มีเสถียรภาพ
- 1.2.3 องค์กรมีการจัดให้ความรู้กับพนักงานใหม่ผ่านการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นพี่ การอบรม การประชุม และเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคน
- 1.2.4 องค์กรเน้นการเป็นสื่อมวลชนที่ทำงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

1.3 การสื่อสาร ประกอบด้วย

- 1.3.1 องค์กรมีการสื่อสารสองทาง และใช้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 1.3.2 องค์กรมุ่งเน้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของความสำเร็จขององค์กรและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน
- 1.3.3 องค์กรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เช่น การประชุม อบรม สัมมนา

1.4 ภาวะผู้นำ ประกอบด้วย

- 1.4.1 ผู้นำองค์กรมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ
- 1.4.2 ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการนำพาองค์กรให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 1.4.3 ผู้นำองค์กรทำความเข้าใจบุคลากรในองค์กร สร้างช่องทางการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กร
- 1.4.4 ผู้นำองค์กรเน้นการมีส่วนร่วมกับบุคลากรทุกคนในลักษณะพี่น้องมีความยึดหยุ่นสูงในการทำงาน

2. ด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

2.1 สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ

2.1.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) องค์กรมีนโยบายหรือแผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศเพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กร

- 2) องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร

2.1.2 ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) องค์กรสร้างการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กร
- 2) องค์กรให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเพื่อเป็นพื้นฐานในการบริหารงานและการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน และสามารถใช้อ้างอิงในเบื้องต้นได้

2.2 พฤติกรรมสารสนเทศ

2.2.1 การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) บุคลากรในองค์กรรวบรวมสารสนเทศตามขอบเขตและตามบริบทของงาน หรือตามความต้องการสารสนเทศที่จะใช้ในการทำงานนั้น

2) บุคลากรในองค์กรสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือตามความต้องการในการทำงาน เช่น รวบรวมจากหนังสือ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3) บุคลากรในองค์กรทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่รวบรวมได้ก่อนนำไปใช้ในการทำงาน

2.2.2 การใช้สารสนเทศในการทำงาน ประกอบด้วย

1) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศส่วนตัว จากเพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก นอกหน่วยงาน หรือแหล่งบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้าน

2) บุคลากรในองค์กรใช้เว็บไซต์ของหน่วยราชการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงาน

3) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศในหน่วยงานที่มีการจัดเก็บในส่วนงานต่างๆ

4) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

5) บุคลากรในองค์กรใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านข่าวเป็นหลัก

2.2.3 ทักษะการรู้สารสนเทศ ประกอบด้วย

1) บุคลากรในองค์กรสามารถกำหนดความต้องการสารสนเทศ หรือรู้ว่าประเด็นหรือหัวข้อใดที่ต้องใช้ในการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรสามารถสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่คัดเลือกแล้วได้ด้วยตนเอง

3) บุคลากรในองค์กรสามารถใช้สารสนเทศที่ผ่านการประเมินแล้วในการทำงานและสามารถนำเสนอสารสนเทศให้มีความเหมาะสมได้ตามความต้องการ

2.2.4 ทักษะการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย

1) บุคลากรในองค์กรมีทักษะด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในกระบวนการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการคิดวิเคราะห์

3) บุคลากรในองค์กรมีทักษะการวางแผนในการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

4) มีทักษะด้านงานสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์

2.3 การจัดการสารสนเทศ

2.3.1 การจัดการสารสนเทศในองค์กร ประกอบด้วย

1) องค์กรมีระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศในการทำงาน เช่น ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ

2) องค์กรมีระบบการจัดเก็บเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ

3) มีข้อกำหนดและมาตรฐานการจัดการสารสนเทศ

4) มีหน่วยงานการจัดการสารสนเทศ

2.3.2 ระบบสารสนเทศในการทำงานที่ควรมี ประกอบด้วย

องค์กร

1) องค์กรมีระบบสำนักงานอัตโนมัติสำหรับการใช้งานเป็นประจำทั่ว

การใช้งานเป็นประจำ

2) องค์กรมีระบบฐานข้อมูลข่าว ฐานข้อมูลรายการเป็นฐานข้อมูลสำหรับ

ประกอบด้วย

2.3.3 วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน

ทวิตเตอร์

1) องค์กรใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก

และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

การสัมมนา การสนทนาระหว่างบุคคล เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน

ได้แก่

3.1 ด้านองค์กร ประกอบด้วย

สารสนเทศ

3.1.1 องค์กรมีนโยบายและเป้าหมายองค์กรที่มีความชัดเจนด้าน

เป้าหมายขององค์กร

3.1.2 การบริหารองค์กรทำให้การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปตาม

สารสนเทศ

3.1.3 องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณขององค์กรที่เพียงพอเพื่อจัดการ

จัดการสารสนเทศ

3.1.4 องค์กรมีโครงสร้างองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรรองรับการ

3.1.5 องค์กรมีการบริหารองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรบริหารงาน

สารสนเทศ

3.2 ด้านบุคคล ประกอบด้วย

3.2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

3.3.1 องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมทั้ง

องค์กร

3.3.2 องค์กรมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

3.3.3 องค์กรมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ด้านจริยธรรมและกฎระเบียบ ประกอบด้วย

3.4.1 ความตระหนักและความเข้าใจในจริยธรรมวิชาชีพ จรรยาบรรณ เคารพ

กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับด้านสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้นำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้ทำการปรับแก้จากความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิจัดทำเป็นกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีวิจัยในประเทศไทย: วิทยาลัยการศึกษานานาชาติแห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมเพื่อยืนยันกรอบที่ได้จากการศึกษาวิจัย โดยการให้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งค่า IOC ที่ได้อยู่ในระดับ 0.70 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงถึงความสอดคล้องและเหมาะสมของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิยังได้มีการปรับแก้รายละเอียดบางส่วนของเนื้อหาภายในองค์ประกอบของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ และให้แก้ไขการใช้คำให้มีความเหมาะสมเข้าใจง่าย พร้อมทั้งให้ใส่หมายเลขหัวข้อให้ชัดเจน โดยรายละเอียดในการแก้ไขมีดังนี้

ตารางที่ 5.5 ตารางแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิจากการประเมินความเหมาะสมของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ

องค์ประกอบ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	<p>ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะและปรับแก้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ลักษณะ โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศ เป็นโครงสร้างองค์กรแบบแนวราบ 2) ให้ปรับแก้ความสัมพันธ์ของคนในองค์กรแบบญาติหรือพี่น้องเป็นองค์กรที่เน้นการทำงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร 3) ด้านแผนงานและกระแสนำให้เพิ่มความสัมพันธ์ของคนในองค์กรแบบญาติหรือพี่น้อง และให้ปรับแก้การปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน เป็น กลยุทธ์การทำงานที่ทำงานตามแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน 4) ด้านภาวะผู้นำให้ปรับแก้เหลือ 3 ข้อ โดยปรับการมีส่วนร่วมและการสร้างช่องทางการสื่อสารเป็นข้อเดียวกัน
2. ด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ	<p>ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะและปรับแก้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ให้ปรับแก้คำที่ใช้ในการอธิบายเรื่องค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงานให้มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถทำได้จริง 2) ด้านทักษะการทำงานให้ปรับแก้โดยแยกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้จากทักษะการวางแผน เพราะเป็นคนละส่วนกัน 3) ด้านการจัดการสารสนเทศนั้นให้รวมข้อการมีระบบฐานข้อมูลและการมีข้อกำหนดและมาตรฐานการจัดการสารสนเทศเป็นข้อเดียวกัน 4) ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานให้เพิ่มระบบสารสนเทศย่อยอื่นๆ ที่มีในองค์กร เช่น ระบบฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ และวิธีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานให้รวมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่นๆ เข้าด้วยกัน
3. ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ	<p>ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะและปรับแก้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ให้ปรับแก้รายการย่อยของปัจจัยด้านองค์กรในข้อการบริหารองค์กรให้เป็นข้อเดียวกันและแก้ไขคำให้เหมาะสม 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปรับแก้องค์ประกอบด้านบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศออกไป

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้ทำการปรับแก้จากความเห็นของผู้ทรงคุณมาจัดทำเป็นกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและทำการสรุปผลที่ได้อีกครั้งเพื่อให้ได้รายการในองค์ประกอบที่สมบูรณ์และมีความถูกต้องเหมาะสม

3. ผลการประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ในการประเมินความเหมาะสมเพื่อยืนยันกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้แนะนำเพิ่มเติมในการจัดลำดับข้อ และการอธิบายรายละเอียดย่อยของแต่ละองค์ประกอบให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการจัดรูปแบบในการนำเสนอที่เป็นลำดับข้อใหญ่และข้อย่อยอย่างชัดเจน และให้ปรับแก้ไขของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศใหม่ให้มีความสอดคล้องกับองค์กรที่ทำการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พร้อมทั้งปรับชื่อเป็น “กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” สามารถสรุปรายละเอียดของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้รับการปรับแก้แล้ว ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบเฉพาะกิจที่เน้นความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรม ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1.1 โครงสร้างองค์กร คือ ลักษณะของการจัดหน่วยงานภายในองค์กรซึ่งมีหน่วยงานที่กำหนดไว้เพื่อรองรับภารกิจขององค์กร ซึ่งอาจจัดแบ่งเป็น สำนัก ศูนย์ แผนก ฝ่าย ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1) องค์กรเน้นการทำงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร คือ เน้นให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร สามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์กรได้

2) องค์กรมีโครงสร้างเป็นแบบแนวราบที่ง่ายต่อการบริหาร คือ มีโครงสร้างการทำงานที่มีลำดับชั้นในการสั่งการน้อยทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว

3) องค์กรมีการแบ่งหน่วยงานภายในให้สอดคล้องกับภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ คือ มีการแบ่งหน่วยงานภายในชัดเจนและสอดคล้องกับภารกิจและหน้าที่ขององค์กร มีหน่วยงานรองรับภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

1.2 แผนงานและกระแสนงาน คือ แผนที่ใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร ตลอดจนวิธีการและการทำงานภายในองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามแผนที่กำหนดหรือตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1) องค์กรมีแผนในการดำเนินงานอย่างชัดเจน คือ เน้นการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการดำเนินงานเป็นสำคัญ รับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและเวลาที่กำหนด

2) องค์กรมีกลยุทธ์สำคัญในการทำงาน คือ การทำงานตามแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง สร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน

3) องค์กรมีความสัมพันธ์ในกระบวนการทำงานเป็นแบบพี่น้องที่มีความใกล้ชิดกัน คือ มีความใกล้ชิดและให้ความไว้วางใจในการทำงานร่วมกันแบบพี่น้องหรือญาติ

4) องค์กรมีการถ่ายทอดงาน โดยการใช้วิธีถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง คือ การถ่ายทอดงานจากผู้ที่มีประสบการณ์ไปยังพนักงานใหม่ หรือจากหัวหน้าสู่พนักงานใหม่ในรูปแบบพี่สอนน้อง

5) องค์กรมีเป้าหมาย คือ ความสำเร็จในการเป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

1.3 การสื่อสาร คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้วยรูปแบบและวิธีการต่างๆ เพื่อสื่อสารกระบวนการทำงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1) การสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทางที่ต้องการความสำเร็จในการสื่อสาร คือ เป็นการสื่อสารสองทางที่ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

2) การสื่อสารในองค์กรใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3) องค์กรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในองค์กร และเป็นกิจกรรมการสื่อสารที่ส่งเสริมให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

1.4 ภาวะผู้นำ คือ ลักษณะของผู้นำในองค์กรที่ทำหน้าที่ในการบริหารและการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1) ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน คือ ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลเพื่อนำพองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

2) ผู้นำองค์กรจริงจังในการทำงาน และมุ่งมั่นที่จะนำองค์กรไปสู่ผลสำเร็จ คือ ผู้นำองค์กรจริงจังในการบริหารงาน มีเป้าหมายที่ความสำเร็จสูงสุดขององค์กร

3) ผู้นำองค์กรเน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน คือ ผู้นำองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

2. ด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ เป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการที่มีการใช้สารสนเทศจากแหล่งภายในองค์กร และมีระบบสารสนเทศในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ คือ สิ่งแวดล้อมทางด้านสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

2.1.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ คือ มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) องค์กรมีนโยบายหรือแผนด้านสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ คือ มีนโยบายและแผนด้านสารสนเทศที่ชัดเจน

2) องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร คือ มีการเขียนแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน

2.1.2 ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน คือ บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมด้านสารสนเทศที่ดีและเห็นความสำคัญของสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) องค์กรมีกระบวนการสร้างการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของสารสนเทศในองค์กร คือ องค์กรมีวิธีการในการทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญของสารสนเทศในการทำงาน

2) องค์กรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเห็นความสำคัญของสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ตลอดจนการบริหารและการตัดสินใจ คือ องค์กรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณค่าของสารสนเทศและความสำคัญของการใช้สารสนเทศในการทำงาน

2.2 พฤติกรรมสารสนเทศ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกเกี่ยวกับสารสนเทศของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การรวบรวม การใช้ การจัดการสารสนเทศ ตลอดจนทักษะการรู้สารสนเทศและทักษะการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

2.2.1 การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน คือ การรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) บุคลากรในองค์กรมีการรวบรวมสารสนเทศตามขอบเขตและตามบริบทของงาน หรือตามความต้องการที่จะใช้ในการทำงาน คือ บุคลากรรวบรวมสารสนเทศตามงานที่ต้องใช้ในการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรมีการสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือตามความต้องการในการทำงาน เช่น รวบรวมจากหนังสือ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง คือ บุคลากรสืบค้นเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงาน

3) บุคลากรในองค์กรได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่รวบรวมได้ก่อนนำไปใช้ในการทำงาน คือ บุคลากรวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่รวบรวมได้ก่อนใช้ในการทำงาน

2.2.2 การใช้สารสนเทศในการทำงาน คือ การนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาใช้ซึ่งอาจมีที่มาแตกต่างกัน มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศจากแหล่งบุคคลหรือผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้าน คือ ใช้สารสนเทศจากแหล่งบุคคลที่มีสารสนเทศที่ต้องการ

2) บุคลากรในองค์กรใช้เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงาน คือ ใช้สารสนเทศจากเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการที่มีสารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงาน

3) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศในหน่วยงานที่มีการจัดเก็บในส่วนงานต่างๆ คือ ใช้สารสนเทศภายในหน่วยงานที่อยู่ในส่วนงานหรือนอกส่วนงานตนเอง

4) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน คือ ใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีภายในหน่วยงาน

5) บุคลากรในองค์กรใช้เนื้อหาสารสนเทศหลากหลายตามบริบทการทำงาน คือ ใช้สารสนเทศหลากหลายขึ้นกับขอบเขตและเนื้อหาของงานที่ทำ

2.3 ทักษะการรู้สารสนเทศ คือ ความสามารถของบุคลากรในการกำหนด สืบค้น รวบรวม ประเมิน ใช้ และนำเสนอสารสนเทศ มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการกำหนดความต้องการสารสนเทศ หรือรู้ว่า ประเด็นหรือหัวข้อใดที่ต้องใช้ในการทำงาน คือ บุคลากรมีความสามารถในการกำหนดหัวข้อที่ต้องการในการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ คัดเลือกแล้วได้ด้วยตนเอง คือ บุคลากรมีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ

3) บุคลากรในองค์กรมีทักษะการประเมินสารสนเทศและสามารถนำเสนอสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ คือ บุคลากรมีความสามารถในการประเมินและใช้สารสนเทศ

2.4 ทักษะการทำงานของบุคลากร คือ ความสามารถของบุคลากรในการทำงานภายในองค์กร มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) บุคลากรในองค์กรมีทักษะด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน คือ บุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ คือ บุคลากรมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แยกแยะประเด็นต่างๆ ได้

3) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการวางแผน คือ บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนในการทำงาน

4) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ คือ บุคลากรมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

5) บุคลากรมีทักษะด้านสื่อสารมวลชนและงานโทรทัศน์ คือ บุคลากรมีความสามารถ และมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานด้านสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์

2.5 การจัดการสารสนเทศ คือ ระบบการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรซึ่งมีความสำคัญกับการทำงานและการแลกเปลี่ยนหรือแบ่งปันสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

2.3.1 การจัดการสารสนเทศในองค์กร คือ กิจกรรมที่บุคลากรในองค์กร ดำเนินการเกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อให้เป็นระบบสามารถเรียกใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) องค์กรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศในการทำงานและมีมาตรฐานในการจัดเก็บที่เป็นสากล คือ มีระบบฐานข้อมูลที่มีรูปแบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐาน

2) องค์กรมีระบบการจัดเก็บเอกสาร หรือสื่อสารสนเทศอื่นๆ ที่เป็นระบบมาตรฐานสากล คือ มีระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานที่เป็นมาตรฐาน

3) องค์กรมีหน่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศโดยตรง เช่น ศูนย์ข้อมูล ห้องสมุด คือ มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศโดยตรง

2.3.2 ระบบสารสนเทศในการทำงาน คือ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานภายในองค์กร มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) องค์กรมีระบบสำนักงานอัตโนมัติสำหรับการใช้งานด้านสารสนเทศร่วมกันทั่วทั้งองค์กร คือ องค์กรมีระบบงานส่วนกลางที่อำนวยความสะดวกในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน

2) องค์กรมีระบบฐานข้อมูลที่จัดเก็บสารสนเทศหลักขององค์กรเพื่อรองรับการทำงานภายในองค์กร เช่น ฐานข้อมูลข่าว คือ องค์กรมีระบบฐานข้อมูลที่จัดเก็บสารสนเทศหลักขององค์กร

3) องค์กรมีระบบฐานข้อมูลย่อยที่สนับสนุนการทำงานภายในองค์กร เช่น ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ คือ องค์กรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงาน

2.3.3 วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน คือ วิธีการในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) องค์กรใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หรือสื่อสมัยใหม่เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ คือ องค์กรมีการใช้ช่องทางสื่อสารสมัยใหม่ในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

2) องค์กรใช้การประชุมประจำวัน /ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ คือ องค์กรใช้การประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

3) องค์กรใช้การสัมมนา การอบรม เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน คือ องค์กรใช้การสัมมนา อบรม ในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่ส่งผลหรือมีผลกระทบทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศขึ้นในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านองค์กร คือ องค์กรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) องค์กรมีนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ส่งเสริมงานด้านสารสนเทศอย่างชัดเจน คือ องค์กรควรมีนโยบายและเป้าหมายที่ส่งเสริมงานด้านสารสนเทศอย่างชัดเจนซึ่งจะทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญ

2) องค์กรมีโครงสร้างองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรรองรับการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรมีการจัดโครงสร้างให้มีหน่วยงานและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการสารสนเทศโดยตรง

3) องค์กรมีการบริหารองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานสารสนเทศ คือ องค์กรจัดการบริหารงานของหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการสารสนเทศให้มีความคล่องตัวและมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน

4) องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจการด้านการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรต้องมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับงานด้านการจัดการสารสนเทศ

3.2 ด้านบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะตัว อุปนิสัย ทักษะหรือความเป็นเอกลักษณ์ของบุคลากรแต่ละคนที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กร มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) ประสิทธิภาพด้านสารสนเทศของบุคลากร คือ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่างๆ ของบุคลากร รวมไปถึงประสิทธิภาพในด้านสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากจะเข้าใจถึงความสำคัญและจำเป็นของสารสนเทศในการทำงาน

3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมการทำงานทั่วทั้งองค์กร และสนับสนุนงานด้านการจัดการสารสนเทศ มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

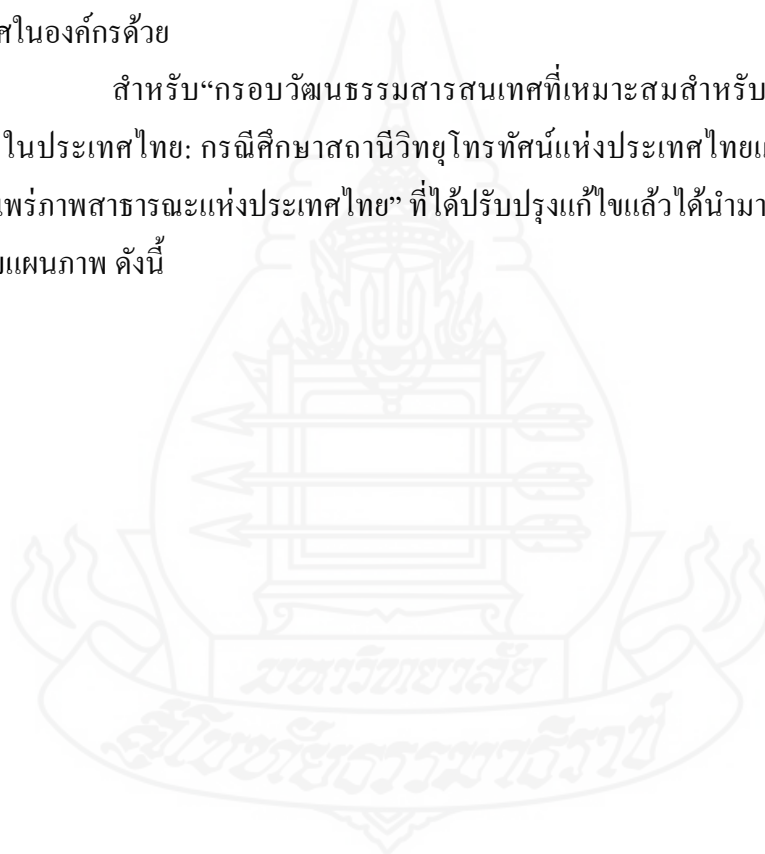
1) องค์กรมีการจัดโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมทั้งองค์กรเพื่อรองรับการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรมีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมทั้งหมด

2) องค์กรมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อรองรับการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศในงานการจัดการสารสนเทศ

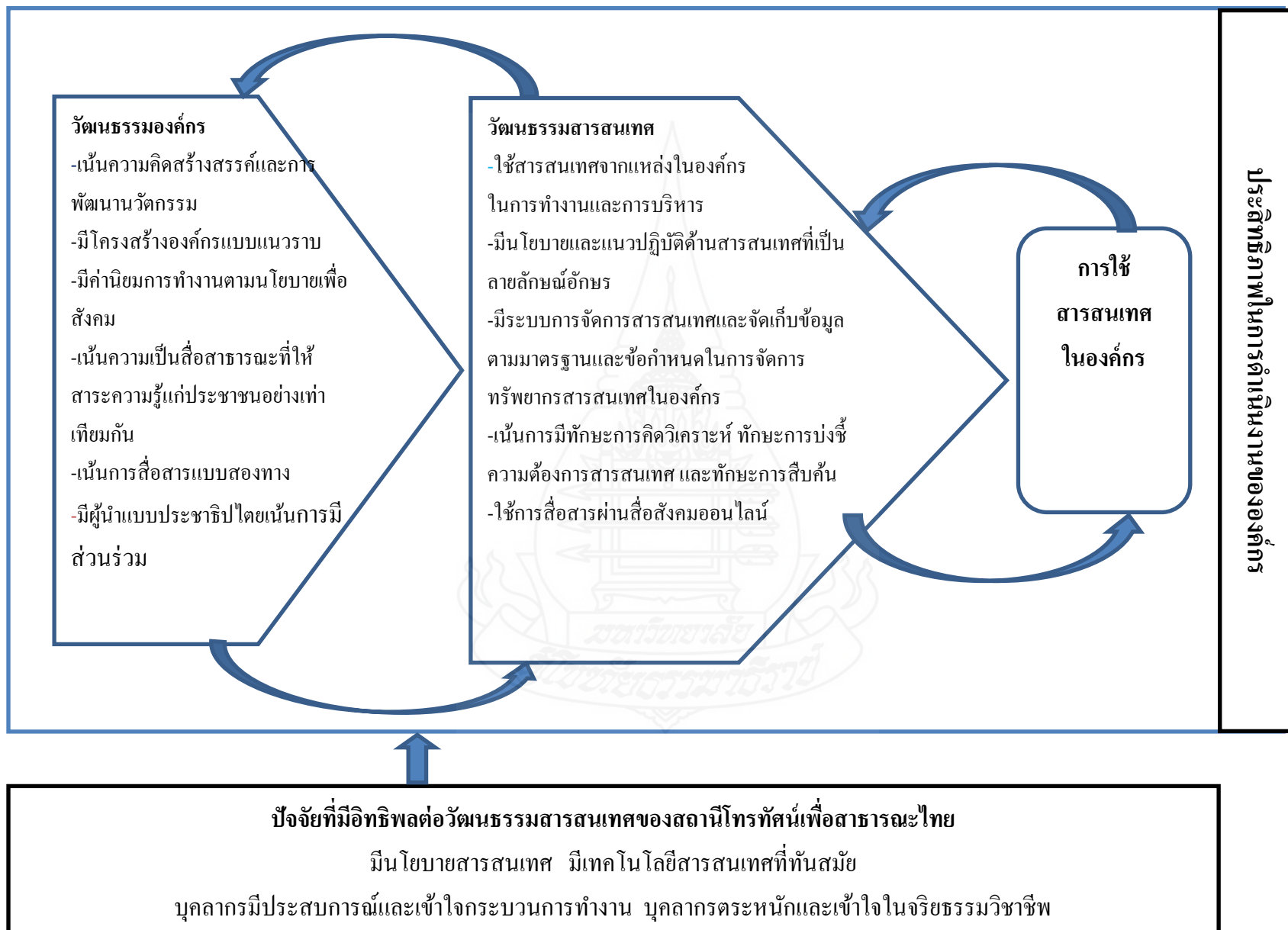
3.4 ด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ คือ จริยธรรมทางวิชาชีพ รวมไปถึงกฎระเบียบที่เป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย มีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญได้แก่

1) ความตระหนักและเข้าใจในจริยธรรมวิชาชีพ จรรยาบรรณ กฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับด้านสารสนเทศ คือ ความตระหนักและเข้าใจในจริยธรรม จรรยาบรรณ กฎหมาย ตลอดจนระเบียบต่างๆ ในวิชาชีพของตน รวมไปถึงในงานด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กรด้วย

สำหรับ“กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วได้นำมาจัดวางองค์ประกอบในรูปแบบแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 5.1 กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย



4. การนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้

การนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยไปใช้ ผู้วิจัยได้นำส่วนหนึ่งของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้ในส่วนของการจัดการสารสนเทศในองค์กร โดยเป็นหัวข้อเกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และมาตรฐานการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ โดยมีขั้นตอนในการนำไปใช้ โดยจัดขึ้นในรูปแบบของการอบรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 หน่วยงานและกลุ่มผู้รับการอบรม

หน่วยงานที่นำเอากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยไปใช้ ในส่วนของการจัดการสารสนเทศในองค์กรนั้น ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อกับสถานีโทรทัศน์จำนวน 2 สถานี คือ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส เพื่อขอเข้าไปอบรมให้ความรู้ในส่วนของการจัดการสารสนเทศในองค์กร เกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และมาตรฐานการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ ให้กับบุคลากรที่ทำงานในสถานีโทรทัศน์ทั้ง 2 สถานี

กลุ่มผู้รับการอบรม คือ บุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน และ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จำนวน 11 คน ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการสารสนเทศข่าวของสถานี

4.2 รูปแบบการอบรม

รูปแบบในการอบรมนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอนในการอบรมให้ความรู้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) จัดอบรมให้ความรู้และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ โดยใช้การบรรยายและมีเอกสารประกอบให้กับผู้รับการอบรม

2) จัดให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมทดลองทำแบบบันทึกการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ตามมาตรฐาน PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์เพื่อให้มีความเข้าใจในการลงรายการ และการกำหนดหัวเรื่อง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับงานที่รับผิดชอบอยู่

4.3 การประเมินผลการอบรม

การประเมินผลการอบรมในส่วนของมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และมาตรฐานการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย จะดำเนินการหลังทำการอบรม เพื่อให้ทราบความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการลงรายการตามมาตรฐาน PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ ซึ่งการประเมินผลการอบรมจะใช้วิธีการทำแบบฝึกหัดการลงรายการ การทำแบบประเมินความพึงพอใจและการสัมภาษณ์เพื่อรับทราบความคิดเห็นและความรู้ที่ได้รับจากการอบรมในหัวข้อรูปแบบมาตรฐานในการลงรายการ และการกำหนดหัวเรื่อง จากนั้นนำผลการทำแบบประเมินและผลจากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจ สรุปประเด็นสำคัญ และสรุปผลความพึงพอใจในการอบรม

ผลการอบรมจากการนำส่วนหนึ่งของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้นั้นได้ดำเนินการในรูปแบบการอบรมกับบุคลากรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส จำนวน 11 คน ผลการประเมินการอบรมมีดังนี้

ตารางที่ 5.6 ผลการประเมินความพึงพอใจการอบรม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการอบรม	4.65	มากที่สุด
1.1 เนื้อหาที่มีความครอบคลุมในเรื่องที่นำเสนอ	4.55	มากที่สุด
1.2 นำเสนอเป็นลำดับเข้าใจง่าย	4.73	มากที่สุด
1.3 เนื้อหาที่มีความชัดเจนและตรงประเด็น	4.73	มากที่สุด
1.4 ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	4.73	มากที่สุด
1.5 มีตัวอย่างประกอบเพื่อเพิ่มความเข้าใจ	4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
2. ด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่อบรม	4.47	มากที่สุด
2.1 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม	4.00	มาก
2.2 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้หลังการอบรม	4.36	มากที่สุด
2.3 สามารถบอกประโยชน์ของเนื้อหาได้	4.55	มากที่สุด
2.4 สามารถบอกข้อดีของเนื้อหาได้	4.55	มากที่สุด
2.5 มีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการลงรายการและการกำหนดหัวเรื่อง	4.73	มากที่สุด
2.6 สามารถประมวลความรู้สู่การพัฒนางานได้	4.64	มากที่สุด
2.7 บูรณาการทางความคิดสู่การทำงานจริงได้	4.45	มากที่สุด
3. ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	4.57	มากที่สุด
3.1 สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.64	มากที่สุด
3.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปเผยแพร่ หรือถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานได้	4.45	มากที่สุด
3.3 สามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานในเรื่องที่ได้รับการอบรมได้	4.55	มากที่สุด
3.4 มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ได้ตลอดเวลา	4.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.56	มากที่สุด

จากตารางผลการประเมินความพึงพอใจจากการนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยในส่วนของจัดการสารสนเทศในองค์กรไปใช้โดยดำเนินการในรูปแบบการอบรมนั้น พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) เมื่อจำแนกเป็นด้าน คือ ด้านเนื้อหาที่ใช้ในการอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$) โดยผู้เข้ารับการอบรมเห็นว่าเนื้อหาที่นำเสนอเป็นลำดับเข้าใจง่าย เนื้อหา มีความชัดเจนและตรงประเด็น และ ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.73$)

ด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่อบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.47$) โดยก่อนทำการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในเนื้อหาที่อบรมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) และภายหลังการอบรมทำให้มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ($\bar{x} = 4.36$) รวมไปถึงมีความรู้ ความเข้าใจถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการลงรายการและการกำหนดหัวเรื่อง ($\bar{x} = 4.73$) และสามารถประมวลความรู้สู่การพัฒนางานได้ ($\bar{x} = 4.64$)

ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$) โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ได้ตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.64$) และสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานในเรื่องที่ได้รับจากการอบรมได้ ($\bar{x} = 4.55$)

ผลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการลงรายการตามมาตรฐาน PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ พบว่า บุคลากรยังไม่มีความรู้ในเรื่องมาตรฐานการลงรายการ PBCore มาก่อน การได้รับการอบรมในเรื่องนี้จึงเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ของทางสถานี ซึ่งในปัจจุบันการลงรายการจะอิงการใช้งานจากมาตรฐานการลงรายการดับลินคอร์ (Dublin Core Metadata) และไม่ได้ใช้ครบทุกเขตข้อมูลในการลงรายการ นอกจากนี้ในการจัดทำระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโทรทัศน์ที่ดำเนินการอยู่เป็นระบบปิดไม่สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกได้ จากการอบรมในเรื่องมาตรฐาน PBCore ทำให้ทางศูนย์ข้อมูลข่าวซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการสารสนเทศด้านข่าวของสถานีมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น รวมไปถึงการสร้างมาตรฐานการกำหนดหัวเรื่องให้กับทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ซึ่งในปัจจุบันทางศูนย์ข้อมูลได้มีการจัดทำข้อกำหนดในการกำหนดหัวเรื่องอย่างกว้างๆ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมประเด็นข่าวทั้งหมด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการกำหนดหัวเรื่องของสื่อโทรทัศน์ให้มีความเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น จากการอบรมในครั้งนี้ทำให้ทางศูนย์ข้อมูลได้รับแนวคิดและแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการลงรายการที่เป็นสากล และการกำหนดหัวเรื่องสำหรับสื่อโทรทัศน์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับในอนาคตจะสามารถใช้เป็นแนวทางและเป็นสถานีนำร่องในการกำหนดมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ในประเทศไทยต่อไป

บทที่ 6

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย และเพื่อพัฒนารอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยที่ได้สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย โดยจำแนกเป็นการศึกษาสภาพวัฒนธรรมองค์กร และสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศ สรุปผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ผลการศึกษาสภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เคร่งครัด นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันในองค์กรแบบครอบครัวหรือญาติมิตร มีโครงสร้างองค์กรเป็นลำดับชั้น บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กันแบบญาติพี่น้อง ด้านแผนงานและกระแสนงานจะดำเนินงานในแบบราชการที่เน้นระเบียบแบบแผนในการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ด้านการสื่อสารในองค์กร

จะเป็นการสื่อสารสองทางที่เน้นการสื่อสารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ซึ่งใช้ทั้งการสื่อสารที่เป็นทางการและ
ไม่เป็นทางการ และด้านภาวะผู้นำเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยที่ให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมใน
การแสดงความคิดเห็น มีความมุ่งมั่นในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยรายละเอียดใน
แต่ละด้านมีดังนี้

1) *โครงสร้างองค์กร* โครงสร้างองค์กรของสถานีโอททศน์เพื่อสาธารณะ
ในประเทศไทยเป็นโครงสร้างที่มีลำดับชั้นแบ่งตามหน้าที่รับผิดชอบ จัดแบ่งเป็นสำนักหรือฝ่ายเพื่อ
รองรับภารกิจขององค์กรในแต่ละด้าน มีการดำเนินงานภายใต้กฎหมายและการกำกับดูแลจาก
ภาครัฐ การดำเนินงานต่างๆ ยังคงต้องยึดหลักและแนวปฏิบัติจากภาครัฐเป็นสำคัญเพื่อให้การ
ดำเนินงานเป็นไปตามกรอบที่กฎหมายได้กำหนดเอาไว้ ค่านิยมในการทำงานนั้นเป็น
สถานีโอททศน์เพื่อสาธารณะและทำหน้าที่ตามกฎหมายและภารกิจเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่
ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นข่าวสารเพื่อสังคม และประชาชน

2) *แผนงานและกระแสนงาน* ด้านแผนงานและกระแสนงานเป็นแบบระบบ
ราชการจะเน้นการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผน การทำงานจะเน้นความสัมพันธ์ในองค์กรที่เป็น
ลักษณะพี่น้อง ใช้ระบบการถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง กลยุทธ์ที่ใช้ในการทำงานจะทำงานตาม
แผนงานที่กำหนด มีการควบคุมตรวจสอบประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ที่สำคัญคือ
การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีแก่ประชาชนในประเทศ
อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน เป็นสื่อ
สาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคมอย่างแท้จริง ปัจจัยที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวก
ราบรื่น คือ การประชุมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ก็มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน
ภายในหน่วยงาน และกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น การอบรม สัมมนาให้กับ
บุคลากรภายในองค์กรและให้บริการกับบุคคลภายนอก

3) *การสื่อสาร* ด้านการสื่อสารในองค์กรมีการสื่อสารแบบสองทางที่
ต้องการความสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารภายในองค์กร ใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการ
และไม่เป็นทางการ โดยการสื่อสารในองค์กรนั้นในเบื้องต้นจะเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
ก่อนเพื่อตกลงทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงาน จากนั้นจึงทำหน้าที่สื่อสารอย่างเป็นทางการอีกครั้งเมื่อเรื่อง
ที่ได้พูดคุยกันในเบื้องต้นเป็นไปตามจุดประสงค์ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานว่าได้
ดำเนินงานขั้นตอนใดไปแล้ว หรือการสื่อสารที่เป็นทางการจะใช้ในกรณีที่ต้องการขอมติหรือขอ
อนุมัติในเรื่องสำคัญที่ต้องมีการจัดทำหลักฐานแสดงผลหรือเรื่องที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการรับ
มอบหมายกันทั่วไปที่อยู่ในลักษณะการสั่งงาน หรือการแจ้งให้ทราบส่วนใหญ่แล้วจะใช้การสื่อสาร
แบบไม่เป็นทางการผ่านการพูดคุยกันแบบเผชิญหน้า หรือผ่านช่องทางทางการสื่อสารสื่อสังคม

ออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามก็ยังมีปัญหาด้านการสื่อสารในองค์กรค่อนข้างมาก ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานติดตามมาในภายหลัง และทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการทำงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่ผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ยังก่อให้เกิดความเสียหายต่องานด้วย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นลักษณะการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงสู่ระดับผู้ปฏิบัติงาน สำหรับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมจะเน้นการทำสำรวจอย่างเป็นทางการผ่านแบบสอบถามซึ่งสถานีโทรทัศน์ดำเนินการเอง ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้การสำรวจผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้นเพราะเป็นช่องทางที่สะดวกและรับทราบความคิดเห็นได้อย่างรวดเร็ว

4) *ภาวะผู้นำ* มีผู้นำองค์กรแบบประชาธิปไตย คือ เน้นการมีส่วนร่วมกับบุคลากรทุกคนในลักษณะพี่น้องที่ทำงานร่วมกัน พยายามทำความเข้าใจบุคลากรในทุกระดับชั้น มีการสร้างช่องทางในการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีภายในองค์กร มีวิสัยทัศน์ในการทำงานเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และ มีความยืดหยุ่นในการทำงานสูง รวมถึงเป็นผู้ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถพูดคุยนำเสนอความคิดเห็นได้ ให้ความสนใจผู้ปฏิบัติงาน

1.1.2 *สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย*

ผลการศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่ามีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการ คือ มีการใช้สารสนเทศจากแหล่งในองค์กรมากกว่าจากภายนอกองค์กร และมีระบบสารสนเทศที่จัดเก็บสารสนเทศในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศให้ความสำคัญกับมิติด้านความคิด มีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศ หรือนโยบายด้านข้อมูลมาจากหน่วยงานหลัก ให้ความสำคัญกับสารสนเทศในการทำงานและการบริหาร มีการรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานจากบริบทของงาน ใช้แหล่งสารสนเทศจากเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ แหล่งสารสนเทศบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ สำหรับทักษะการรู้สารสนเทศต้องกำหนดความต้องการสารสนเทศในการทำงานได้ รวมถึงการสืบค้นและการนำไปใช้ได้ถูกต้อง และทักษะการทำงานต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการคิดวิเคราะห์และมีทักษะทางด้านงานสื่อสารมวลชนและงานโทรทัศน์ โดยรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังนี้

1) *สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ*

มีสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่เน้นมิติด้านความคิด (Cognitive dimension or human centric) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติด้านสารสนเทศ ซึ่งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยได้มีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศหรือนโยบายด้านข้อมูลจากหน่วยงานหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้าน

สารสนเทศขององค์กร เป็นนโยบายที่กำหนดนี้ในระดับกว้าง จากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำนโยบายไปกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ หรือใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กร ไม่ได้มีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศย่อยอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศในองค์กร เช่น นโยบายด้านมาตรฐานในการจัดการสารสนเทศ เป็นต้น ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรซึ่งเป็นพื้นฐานในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ และการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน

2) พฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจะมีการรวบรวมสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานจากบริบทหรือขอบเขตของงาน แหล่งสารสนเทศที่ใช้จะใช้แหล่งอินเทอร์เน็ต แหล่งสารสนเทศภายในหน่วยงานรวมถึงแหล่งบุคคลและสถาบัน ทักษะการรู้สารสนเทศที่สำคัญคือการกำหนดขอบเขตความต้องการ สามารถสืบค้น และนำไปใช้ได้เหมาะสม และทักษะการทำงานต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์ และมีทักษะทางด้านงานสื่อสารมวลชนและงานโทรทัศน์

3) การจัดการสารสนเทศ

การจัดการสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจะมีดำเนินการจัดการสารสนเทศให้เป็นระบบด้วยการจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดการสารสนเทศด้วยระบบแฟ้มเอกสารเพื่อให้สามารถเรียกใช้งานสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน จะมีระบบสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นมาเอง และด้านการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน จะมีการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม

1.2 เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศในด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ พบว่าวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีความเหมือนกับวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศคือเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการ มีการใช้สารสนเทศตามผังรายการและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้าน

การจัดการสารสนเทศ และมีความแตกต่างกันคือในต่างประเทศมีนโยบายด้านสารสนเทศ และข้อกำหนดด้านมาตรฐานการจัดการสารสนเทศและมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ พฤติกรรมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ โดยรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังนี้

1.2.1 ด้านสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีการก่อตั้งที่คล้ายคลึงกันคือก่อตั้งภายใต้กฎหมายการกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ และมีการกิจขององค์กรที่เหมือนกันคือ เป็นสื่อสาธารณะที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแสวงหาผลกำไร ในโครงสร้างองค์กรและการดำเนินงานมีความแตกต่างกันซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ แบบราชการ แบบองค์กรอิสระ และแบบองค์กรเอกชนไม่แสวงหาผลกำไร และที่มาของเงินสนับสนุนนั้นมีลักษณะเดียวกันคือได้รับเงินอุดหนุนจากภาครัฐเป็นหลัก มีที่แตกต่างคือ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศบางแห่งมีการจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมซึ่งถือเป็นรายได้หลักของสถานี

1.2.2 ด้านพฤติกรรมสารสนเทศ บุคลากรที่ทำงานในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีพฤติกรรมสารสนเทศที่คล้ายคลึงกัน คือ ขอบเขตและบริบทของการทำงานก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ และเป็นสิ่งที่กำหนดแหล่งที่จะใช้ในการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศ ซึ่งหากขอบเขตและบริบทของงานเปลี่ยนแปลงไปก็ทำให้ความต้องการ แหล่งสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปด้วย พฤติกรรมสารสนเทศนี้เป็นสิ่งที่มีผลต่อการสร้างสรรค์รายการ เนื่องจากความตระหนักในด้านเนื้อหาที่จะผลิตหรือเผยแพร่ นั้นทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการแสวงหา รวบรวม และใช้สารสนเทศ

1.2.3 ด้านการจัดการสารสนเทศ มีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ แต่แตกต่างกันในด้านการจัดทำรายละเอียดด้านนโยบายสารสนเทศที่ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศนั้นมีการจัดทำนโยบายที่ชัดเจนและครอบคลุมในรายละเอียดของการจัดการสารสนเทศ ตลอดจนการกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศในองค์กร สำหรับหน่วยการจัดการสารสนเทศนั้นมีหน่วยการจัดการสารสนเทศหลักขององค์กรเช่นเดียวกัน คือ มีห้องสมุดข่าวที่ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศด้านข่าวขององค์กร เช่นเดียวกับมีห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอททศนัเพื่อ สาธารณะในประเทศไทย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโอททศนัเพื่อ สาธารณะในประเทศไทยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ คือ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งรวมไปถึงการ ดำเนินงานด้านสารสนเทศด้วย ด้านบุคคลนั้นประสบการณ์การทำงานที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศมากที่สุดเนื่องจากความเข้าใจในงานตลอดจนกระบวนการทำงานจะทำให้มองเห็นว่า สารสนเทศเกี่ยวข้องกับการทำงานในลักษณะใดบ้าง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการมีโครงสร้าง พื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรจะช่วยให้การพัฒนา วัฒนธรรมสารสนเทศได้ และด้านจริยธรรมและกฎระเบียบนั้นความตระหนักในจริยธรรมวิชาชีพ เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศ การมีจริยธรรมที่ดีจะส่งผลต่อการแสดงความ รับผิดชอบต่อสังคม เผยแพร่สารสนเทศที่ถูกต้องที่เผยแพร่ออกไปสู่ประชาชน ทำให้เกิดความ รับผิดชอบต่อสังคม โดยรายละเอียดในแต่ละด้านมีดังนี้

1.3.1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอททศนัเพื่อสาธารณะในประเทศไทยเรียงตามลำดับ ได้แก่ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร การบริหารองค์กร โครงสร้างองค์กร และงบประมาณ ซึ่ง นโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดเนื่องจากนโยบายและเป้าหมาย ขององค์กรเป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กรว่าจะไปในทิศทางใด

1.3.2 ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของ สถานีโอททศนัเพื่อสาธารณะในประเทศไทย ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน อายุ เพศ และระดับ การศึกษา โดยประสบการณ์การทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศใน สถานีโอททศนัเพื่อสาธารณะในประเทศไทยมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานทำให้มี ความเข้าใจในการทำงานและมีมุมมองในการทำงานด้านต่าง ๆ ที่กว้างขวางมากขึ้นมีความเข้าใจใน ขั้นตอนการทำงานทำให้มองเห็นว่าในกระบวนการทำงานนั้นมีความเกี่ยวข้องกับสารสนเทศ อย่างไรบ้าง

1.3.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่ด้านปัจจัยด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอททศนัเพื่อสาธารณะในประเทศไทย ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยี สารสนเทศ และซอฟต์แวร์และระบบเครือข่าย และบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม

สารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะมากที่สุด เนื่องจากการทำงานภายในของ สถานีโทรทัศน์ยังคงมีความต้องการให้มีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุม ในทุกส่วนงาน สำหรับในด้านสารสนเทศนั้นก็ต้องมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มารองรับโดยเฉพาะในด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์ที่ต้องมีให้ครอบคลุมภายในองค์กร

1.3.4 ด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ ปัจจัยด้านจริยธรรมและกฎระเบียบที่มี อิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยแบ่งตามลำดับ ได้แก่ จริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพมีความสำคัญที่สุด สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะใน ประเทศไทยเห็นว่าการมีจริยธรรมที่ดีจะส่งผลต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เผยแพร่ สารสนเทศที่ถูกต้องออกไปสู่ประชาชน ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนในด้าน กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ นั้นส่งผลกระทบต่อไม่มากนักเพราะหากบุคลากรเข้าใจในจริยธรรมการทำ หน้าที่ของการเป็นสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะแล้วก็จะสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและ เหมาะสม ซึ่งรวมไปถึงการทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับสารสนเทศทั้งในแง่การแสวงหา การ นำมาใช้ และการนำเสนอ สำหรับจริยธรรมและกฎระเบียบที่สำคัญที่มีใช้ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสา ธารณะในประเทศไทย เช่น ข้อบังคับกรมประชาสัมพันธ์ ว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมของการ ประกอบวิชาชีพ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕ จรรยาข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2552 ที่ใช้บังคับในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย หรือ แนวปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมวิชาชีพเพื่อการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ จริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ.๒๕๕๑ ซึ่งใช้บังคับในสถานีโทรทัศน์ไทย พีบีเอส

1.4 การพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ใน ประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนากรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ซึ่งใช้ข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาทั้งหมด และทำการ ประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย และได้ผล การพัฒนาในขั้นตอนนี้สุดท้ายเป็น กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ เพื่อสาธารณะในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจาย เสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความคิด สร้างสรรค์และนวัตกรรม วัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรมที่มีสภาพแวดล้อมแบบเปิด พร้อม

รับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ได้แก่ นโยบายสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย บุคลากรมีประสบการณ์และเข้าใจกระบวนการทำงาน บุคลากรตระหนักและเข้าใจในจริยธรรมวิชาชีพ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.4.1 ด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย

1) องค์กรเน้นการทำงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร คือ เน้นให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร สามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์กรได้

2) องค์กรมีโครงสร้างเป็นแบบแนวราบที่ง่ายต่อการบริหาร คือ มีโครงสร้างการทำงานที่มีลำดับชั้นในการสั่งการน้อยทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว

3) องค์กรมีการแบ่งหน่วยงานภายในให้สอดคล้องกับภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ คือ มีการแบ่งหน่วยงานภายในชัดเจนและสอดคล้องกับภารกิจและหน้าที่ขององค์กร มีหน่วยงานรองรับภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

2. แผนงานและกระแสนงาน ประกอบด้วย

1) องค์กรมีแผนในการดำเนินงานอย่างชัดเจน คือ เน้นการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการดำเนินงานเป็นสำคัญ รับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและเวลาที่กำหนด

2) องค์กรมีกลยุทธ์สำคัญในการทำงาน คือ การทำงานตามแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง สร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน

3) องค์กรมีความสัมพันธ์ในกระบวนการทำงานเป็นแบบพี่น้องที่มีความใกล้ชิดกัน คือ มีความใกล้ชิดและให้ความไว้วางใจในการทำงานร่วมกันแบบพี่น้องหรือญาติ

4) องค์กรมีการถ่ายถอดงานโดยการใช้วิธีถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง คือ การถ่ายทอดงานจากผู้ที่มีประสบการณ์ไปยังพนักงานใหม่ หรือจากหัวหน้าผู้พนักงานใหม่ในรูปแบบพี่สอนน้อง

5) องค์กรมีเป้าหมาย คือ ความสำเร็จในการเป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

3. การสื่อสาร ประกอบด้วย

- 1) การสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทางที่ต้องการความสำเร็จในการสื่อสาร คือ เป็นการสื่อสารสองทางที่ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ
- 2) การสื่อสารในองค์กรใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 3) องค์กรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในองค์กร และเป็นกิจกรรมการสื่อสารที่ส่งเสริมให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

4. ภาวะผู้นำ ประกอบด้วย

- 1) ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน คือ ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ
- 2) ผู้นำองค์กรจริงจังในการทำงาน และมุ่งมั่นที่จะนำองค์กรไปสู่ผลสำเร็จ คือ ผู้นำองค์กรจริงจังในการบริหารงาน มีเป้าหมายที่ความสำเร็จสูงสุดขององค์กร
- 3) ผู้นำองค์กรเน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน คือ ผู้นำองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน

1.4.2 ด้านวัฒนธรรมสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ ประกอบด้วย

1.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ

- 1) องค์กรมีนโยบายหรือแผนด้านสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ คือ มีนโยบายและแผนด้านสารสนเทศที่ชัดเจน
- 2) องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร คือ มีการเขียนแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน

1.2 ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน

- 1) องค์กรมีกระบวนการสร้างการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของสารสนเทศในองค์กร คือ องค์กรมีวิธีการในการทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญของสารสนเทศในการทำงาน
- 2) องค์กรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเห็นความสำคัญของสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ตลอดจนการบริหารและการตัดสินใจ คือ องค์กรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณค่าของสารสนเทศและความสำคัญของการใช้สารสนเทศในการทำงาน

2. พฤติกรรมสารสนเทศ ประกอบด้วย

2.1 การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

1) บุคลากรในองค์กรมีการรวบรวมสารสนเทศตามขอบเขตและตามบริบทของงาน หรือตามความต้องการที่จะใช้ในการทำงาน คือ บุคลากรรวบรวมสารสนเทศตามงานที่ต้องใช้ในการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรมีการสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง หรือตามความต้องการในการทำงาน เช่น รวบรวมจากหนังสือ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง คือ บุคลากรสืบค้นเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงาน

3) บุคลากรในองค์กรได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่รวบรวมได้ก่อนนำไปใช้ในการทำงาน คือ บุคลากรวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศที่รวบรวมได้ก่อนใช้ในการทำงาน

2.2 การใช้สารสนเทศในการทำงาน

1) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศจากแหล่งบุคคลหรือผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะด้าน คือ ใช้สารสนเทศจากแหล่งบุคคลที่มีสารสนเทศที่ต้องการ

2) บุคลากรในองค์กรใช้เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการต่างๆ เพื่อสนับสนุนการทำงาน คือ ใช้สารสนเทศจากเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการที่มีสารสนเทศที่ต้องใช้ในการทำงาน

3) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศในหน่วยงานที่มีการจัดเก็บในส่วนงานต่างๆ คือ ใช้สารสนเทศภายในหน่วยงานที่อยู่ในส่วนงานหรือนอกส่วนงานตนเอง

4) บุคลากรในองค์กรใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน คือ ใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีในภายในหน่วยงาน

5) บุคลากรในองค์กรใช้เนื้อหาสารสนเทศหลากหลายตามบริบทการทำงาน คือ ใช้สารสนเทศหลากหลายขึ้นกับขอบเขตและเนื้อหาของงานที่ทำ

2.3 ทักษะการรู้สารสนเทศ

1) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการกำหนดความต้องการสารสนเทศหรือรู้ว่าประเด็นหรือหัวข้อใดที่ต้องใช้ในการทำงาน คือ บุคลากรมีความสามารถในการกำหนดหัวข้อที่ต้องการในการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่คัดเลือกแล้วได้ด้วยตนเอง คือ บุคลากรมีความสามารถในการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ

3) บุคลากรในองค์กรมีทักษะการประเมินสารสนเทศและสามารถนำเสนอสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการ คือ บุคลากรมีความสามารถในการประเมินและใช้สารสนเทศ

2.4 ทักษะการทำงานของบุคลากร

1) บุคลากรในองค์กรมีทักษะด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน คือ บุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงาน

2) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ คือ บุคลากรมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แยกแยะประเด็นต่างๆ ได้

3) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการวางแผน คือ บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนในการทำงาน

4) บุคลากรในองค์กรมีทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ คือ บุคลากรมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

5) บุคลากรมีทักษะด้านสื่อสารมวลชนและงานโทรทัศน์ คือ บุคลากรมีความสามารถ และมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานด้านสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์

3. การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วย

3.1 การจัดการสารสนเทศในองค์กร

1) องค์กรมีการจัดทาระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศในการทำงานและมีมาตรฐานในการจัดเก็บที่เป็นสากล คือ มีระบบฐานข้อมูลที่มีรูปแบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐาน

2) องค์กรมีระบบการจัดเก็บเอกสาร หรือสื่อสารสนเทศอื่นๆ ที่เป็นระบบมาตรฐานสากล คือ มีระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานที่เป็นมาตรฐาน

3) องค์กรมีหน่วยงานด้านการจัดการสารสนเทศโดยตรง เช่น ศูนย์ข้อมูล ห้องสมุด คือ มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการสารสนเทศโดยตรง

3.2 ระบบสารสนเทศในการทำงาน

1) องค์กรมีระบบสำนักงานอัตโนมัติสำหรับการใช้งานด้านสารสนเทศร่วมกันทั่วทั้งองค์กร คือ องค์กรมีระบบงานส่วนกลางที่อำนวยความสะดวกในการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน

2) องค์กรมีระบบฐานข้อมูลที่จัดเก็บสารสนเทศหลักขององค์กรเพื่อรองรับการทำงานภายในองค์กร เช่น ฐานข้อมูลข่าว คือ องค์กรมีระบบฐานข้อมูลที่จัดเก็บสารสนเทศหลักขององค์กร

3) องค์กรมีระบบฐานข้อมูลย่อยที่สนับสนุนการทำงานภายในองค์กร เช่น ฐานข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ คือ องค์กรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงาน

3.3 วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน

1) องค์กรใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก หรือ สื่อสมัยใหม่เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ คือ องค์กรมีการใช้ช่องทางสื่อสารสมัยใหม่ในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

2) องค์กรใช้การประชุมประจำวัน /ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ คือ องค์กรใช้การประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

3) องค์กรใช้การสัมมนา การอบรม เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน คือ องค์กรใช้การสัมมนา อบรม ในการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศ

1.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. ด้านองค์กร

1) องค์กรมีนโยบายและเป้าหมายองค์กรที่ส่งเสริมงานด้านสารสนเทศอย่างชัดเจน คือ องค์กรควรมีนโยบายและเป้าหมายที่ส่งเสริมงานด้านสารสนเทศอย่างชัดเจนซึ่งจะทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญ

2) องค์กรมีโครงสร้างองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรรองรับการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรมีการจัดโครงสร้างให้มีหน่วยงานและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการสารสนเทศโดยตรง

3) องค์กรมีการบริหารองค์กรที่มีหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานสารสนเทศ คือ องค์กรจัดการบริหารงานของหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดการสารสนเทศให้มีความคล่องตัวและมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน

4) องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจการด้านการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรต้องมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับงานด้านการจัดการสารสนเทศ

2. ด้านบุคคล

1) ประสพการณ์ด้านสารสนเทศของบุคลากร คือ ประสพการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ ของบุคลากร รวมไปถึงประสพการณ์ในด้านสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งบุคลากรที่มีประสพการณ์มากจะเข้าใจถึงความสำคัญและจำเป็นของสารสนเทศในการทำงาน

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) องค์กรมีการจัดโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมทั้งองค์กรเพื่อรองรับการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรมีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมทั้งหมด

2) องค์กรมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อรองรับการจัดการสารสนเทศ คือ องค์กรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศในงานการจัดการสารสนเทศ

4. ด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ

1) ความตระหนักและเข้าใจในจริยธรรมวิชาชีพ จรรยาบรรณ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับด้านสารสนเทศ คือ ความตระหนักและเข้าใจในจริยธรรม จรรยาบรรณ กฎหมาย ตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ในวิชาชีพของตน รวมไปถึงในงานด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กรด้วย

1.4.4 ผลการนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศไปใช้

ผู้วิจัยได้นำส่วนหนึ่งของกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยไปใช้ในส่วนของการจัดการสารสนเทศในองค์กร” เกี่ยวกับรูปแบบและมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) ซึ่งเป็นมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการลงรายการตามมาตรฐาน PBCore กลุ่มผู้เข้ารับการอบรม คือ บุคลากรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส หลังการอบรมจะดำเนินการทดสอบความเข้าใจ พร้อมประเมินผลการอบรมโดยประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยในส่วนของการจัดการสารสนเทศในองค์กรไปใช้ โดยดำเนินการในรูปแบบการอบรมนั้น ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่อบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ก่อนทำการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในเนื้อหาที่อบรมไม่ชัดเจนและยังไม่เข้าใจหลักการ ภายหลังการอบรมแล้วทำให้มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น รวมไปถึงมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐาน PBCore (Public Broadcasting Metadata Dictionary Project) และการกำหนดหัวเรื่อง และสามารถประมวลความรู้สู่การพัฒนาได้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในระดับมากที่สุด โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำ

ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ได้ตลอดเวลา และสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานในเรื่องที่ได้รับการอบรมได้ บุคคลกรที่เข้าอบรมทั้งหมดยังไม่มีความรู้ในเรื่องมาตรฐานการลงรายการ PBCore การได้รับการอบรมในเรื่องนี้จึงเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ของทางสถานี สำหรับในอนาคตจะสามารถใช้เป็นแนวทางและเป็นสถานีนำร่องในการกำหนดมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ในประเทศไทยต่อไป

2. อภิปรายผล

2.1 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

2.1.1 สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

1) วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย พบว่า ในภาพรวมเป็นวัฒนธรรมแบบราชการ เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นระเบียบ ความมั่นคง กฎและข้อบังคับต่างๆมีลักษณะการมุ่งเน้นภายในและโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปราณี บุรณะโสภณ (2551) ที่พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ให้เป็นสถานีเพื่อการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ของรัฐ มีลักษณะเป็นสื่อโทรทัศน์เพื่อบริการสาธารณะ แต่มีโครงสร้างเป็นสถานีโทรทัศน์ของรัฐ และมีการบริหารงานในระบบราชการ ส่วน สุทธิติ ชัดติยะ (2545) พบว่าการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ความกลมเกลียว และความผูกพันต่อกลุ่มและองค์กรนั้น พบว่า เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์มีการปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมขององค์กรได้อย่างเหมาะสม มีความตั้งใจในการทำงานอย่างวิริยะอุตสาหะ และนำไปสู่เป้าหมายของการสนองตอบนโยบายของรัฐด้านการประชาสัมพันธ์อย่างได้ผล ซึ่งการดำเนินงานที่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนแบบราชการนั้นทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด แต่อาจจะมีความล่าช้าในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามก็ยังคงให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามที่ตั้งไว้ และการปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดมีข้อดีคือการทำงานเป็นไปตามที่กำหนดเกิดความผิดพลาดน้อย และสามารถตรวจสอบได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ วลัยพร บางชัยภูมิ (2552) ศึกษาการผลิตข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ต่างประเทศ : กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์ NHK General Bureau for Asia ผลการศึกษาพบว่า สถานีโทรทัศน์ NHK General Bureau for Asia Bangkok Bureau มีระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อน โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนจะขึ้นตรงต่อหัวหน้าสถานีเท่านั้น และอำนาจการ

ตัดสินใจทุกอย่างอยู่ที่หัวหน้าสถานีเท่านั้นซึ่งทำให้การดำเนินงานมีระเบียบและผิดพลาดน้อย และการศึกษาของ บอร์ดแมนและไวนิ่ง (Boardman & Vining, 1996) ที่ศึกษาการกระจายเสียงเพื่อสาธารณะในประเทศแคนาดา โดยระบุว่า Canadian Broadcasting Corporation (CBC) กำลังเผชิญกับแรงกดดัน โดยเฉพาะด้านการเป็นศูนย์กลางด้านวัฒนธรรม ด้วยถูกตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรกระจายเสียงเพื่อสาธารณะ ในปัจจุบัน CBC มีพันธกิจในการเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศแคนาดาให้มากขึ้น (Canadian Content) ดังที่กำหนดไว้ใน Broadcasting Act (1991) และ Canadian radio-Television and Telecommunications Commission โดย CBC ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในรายการที่สำคัญ คือการเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศแคนาดาเข้าไปในรายการ การผลิตรายการในระดับท้องถิ่นมากขึ้น และการจัดรายการโดยผู้ผลิตรายการอิสระ (Independent programming) เพื่อให้รองรับกับการให้บริการประชาชนในทุกกลุ่มของประเทศและเป็นการดำเนินงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายการกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะ

2) *โครงสร้างองค์กรและค่านิยมในการทำงาน* โครงสร้างองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็นโครงสร้างที่มีลำดับชั้นตามกฎหมายกำหนดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐ มีการแบ่งหน่วยงานภายในให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับ สำหรับการดำเนินงานภายในองค์กรนั้นสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยยังคงมีการดำเนินงานภายใต้กฎหมายและการกำกับดูแลจากภาครัฐ ทำให้การดำเนินงานต่างๆ ยังคงต้องยึดหลักและแนวปฏิบัติจากภาครัฐเป็นสำคัญเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบที่กฎหมายได้กำหนดเอาไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเลิศ ชัยจิตตานานนท์ (2550) พบว่าในด้านการกำหนดนโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล โครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานโครงการ การดำเนินงานมีระบบบริหารจัดการแบบราชการ ขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน ทิศทางนโยบายและกลยุทธ์ชัดเจนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม การบริหารงานกระชับ บริการประชาชนได้เป็นที่พอใจ สำหรับโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะนั้นทำการปรับเปลี่ยนโครงสร้างได้ยาก แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างองค์กรที่กำหนดไว้ก็สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ เวก-พรอสเซอร์ (Wegg-Prosser, 2001) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการของ BBC ในช่วงเวลา 30 ปีที่เกิดจากการปฏิรูปของ McKinsey ระหว่างปี 1968-1972 และนำไปสู่ความพยายามของ BBC ในการบริหารจัดการแบบตรวจสอบได้ (Accountable) และมีประสิทธิภาพคุ้มกับค่าใช้จ่าย (Cost-efficient) โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากร การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการดังกล่าวเกิดขึ้น 25 ปีก่อนการริเริ่มการให้อิสระแก่ผู้ผลิต BBC ได้เข้า

คู่ยุคดิจิทัลและมีการกำหนดจุดยืนในการให้บริการใหม่ ๆ ทั่วโลก ผลที่ตามมาคือความยากลำบากในการบริหารจัดการองค์กรให้รับมือกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของตนเอง ดังนั้น Producer Choice จึงเป็นความจำเป็นของ BBC เพื่อที่จะอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ซึ่งทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและ โครงสร้างการบริหารงานให้มีความทันสมัยกับยุคปัจจุบัน

ในด้านค่านิยมในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย คือทำหน้าที่ตามกฎหมายเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชน เน้นข่าวสารเพื่อสังคม ประชาชนนอกจากนี้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์แก่ภาครัฐ เน้นการสร้างความเข้าใจข้อมูลข่าวสารภาครัฐแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ วุฒินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร (2546) ที่พบว่าแนวคิดพื้นฐานของสื่อสาธารณะอยู่ที่การยึดถือประโยชน์ของประชาชนทุกคน โดยมีความเป็นอิสระ ความหลากหลายและแตกต่างจากสื่อเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้เนื้อหาที่นำเสนอจะต้องเป็นกลาง สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของประชาชนทุกกลุ่มและให้ความสำคัญกับคุณภาพมากกว่าจำนวนผู้ชม เช่นเดียวกับ สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ (2553) ที่พบว่า แนวคิดปรัชญาสื่อสาธารณะคือ แนวคิดสำคัญที่นำมาสู่การเป็นสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย เพราะสื่อสาธารณะนั้นมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในฐานะของการเผยแพร่ข้อมูล การส่งต่อข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนดังนั้นสื่อสาธารณะต้องมีแนวคิดปรัชญาของการส่งเสริมสติปัญญาให้กับประชาชน โดยการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสร้างสรรค์คุณค่าให้กับสังคม

3) **แผนงานและกระแสนงาน** ปฏิบัติตามนโยบายและแผนการดำเนินงานเป็นสำคัญ ดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดแบบราชการ รับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและเวลาที่กำหนด การทำงานจะเน้นความสัมพันธ์ในองค์กรที่เป็นลักษณะพี่น้อง กลยุทธ์สำคัญในการทำงานคือเน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง สร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและประชาชน เป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ไปแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเลิศ ชัยจิตตานานนท์ (2550) ที่พบว่า การบริหารงานของ สทท.11 ในด้านการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล โครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงาน โครงการ การดำเนินงานมีระบบบริหารจัดการแบบราชการ ขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน ทิศทางนโยบายและกลยุทธ์ชัดเจนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม การบริหารงานกระชับ บริการประชาชนได้เป็นที่พอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ (2553) พบว่า ในการ

ดำเนินงานที่สำคัญของสื่อสาธารณะนั้นมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในฐานะของการเผยแพร่ข้อมูล มีระบบการจัดรูปแบบองค์กรและระบบสื่อสารมวลชนภายใต้รูปแบบระบบความรับผิดชอบทางสังคมซึ่งนโยบายในการใช้สื่อจะเน้นในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน โดยนโยบายและแผนการดำเนินงานที่มีอยู่ในปัจจุบันของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของประเทศไทยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะ เช่นเดียวกับการศึกษาของ บราวน์ และ เอาท์วู้ส (Brown and Althaus, 1996) ศึกษาการกระจายเสียงเพื่อสาธารณะของออสเตรเลีย โดยออสเตรเลียมีเอกลักษณ์ด้านการแพร่ภาพสาธารณะ เพราะมีองค์กรกระจายเสียงเพื่อสาธารณะ 2 แห่ง คือ Australian Broadcasting Corporation (ABC) และ Special Broadcasting Service (SBS) องค์กรทั้ง 2 แห่งได้รับเงินทุนจากรัฐบาลโดยตรงดังนั้นในการบริหารงานจึงต้องปรับบทบาทของตนเองในสภาพแวดล้อมการกระจายเสียงที่มีช่องทางหลากหลาย (Multichannel) เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กรที่เป็นสื่อสาธารณะ

4) การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็นแบบสองทาง และใช้การสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จะมีการสื่อสารกันภายในหน่วยงานก่อนที่จะลงมือดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิริยาภรณ์ วงศ์อุบล (2555) ที่พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยใช้หลักการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ เลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานทุกคนมีการรับรู้และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีทั้งวิธีที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ วิธีที่เป็นทางการนั้นส่วนที่เกี่ยวข้องจะทำการแจ้งผ่านหนังสือเวียน ผ่านตามสายงานของพนักงาน มีตัวแทนแต่ละฝ่ายทำหน้าที่กระจายข่าวให้ทราบ ส่วนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการนั้นจะใช้วิธีการชักชวนแบบปากต่อปากในลักษณะเพื่อนชวนเพื่อนให้เข้าทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยความสมัครใจ ส่วนการสื่อสารภายนอกใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสู่ภายนอก โดยใช้สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ สื่อออนไลน์ และการจัดกิจกรรมพิเศษ ซึ่งการสื่อสารในรูปแบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งสนับสนุนให้การสื่อสารในการทำงานยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วในการสื่อสารจึงต้องเพิ่มช่องทางและวิธีการในการสื่อสารให้สอดคล้องและทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน

5) ผู้นำองค์กร ผู้นำองค์กรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็นผู้นำองค์กรที่มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ มีวิสัยทัศน์ในการนำพาองค์กรให้ไปถึงเป้าหมาย พยายามทำความเข้าใจบุคลากรในองค์กรและสร้าง

ช่องทางในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กร เน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมกับบุคลากรทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านผู้นำองค์กรที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ต้องมีวิสัยทัศน์และพร้อมนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติ สิงหาปัด (2541) ที่พบว่า ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่มีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ แต่ขึ้นกับลักษณะผู้นำเองที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่มุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งผู้นำองค์กรต้องเป็นผู้นำที่นำการพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน

2.1.2 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอททศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

1) วัฒนธรรมสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอททศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการ คือมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรมากกว่าภายนอกองค์กร บุคลากรในสถานีโอททศน์เพื่อสาธารณะไทยมีการพัฒนางานด้านสารสนเทศโดยมีระบบการจัดการสารสนเทศหลักคือข่าว มีระบบฐานข้อมูลข่าวที่จัดทำขึ้นเองตามนโยบายด้านสารสนเทศที่มาจากหน่วยงานหลัก มีระบบการจัดเก็บสารสนเทศ โดยบุคลากรมีความเข้าใจสารสนเทศในองค์กรผ่านการประชุม ตามแผนการทำงาน และมีการเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง และมีการทำงานให้เป็นไปตามค่านิยมองค์กร หรือในอีกลักษณะหนึ่งคือมีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรม คือ องค์กรมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีสภาพแวดล้อมแบบเปิด และจะให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของเคอร์รี่และมัวร์ (Curry and Moore, 2003) พบว่า วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นวัฒนธรรมที่เห็นประโยชน์และคุณค่าของสารสนเทศที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และได้รับการยอมรับในเชิงกลยุทธ์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ไวเดนวูล์ฟ (Wide'n-Wulff, 2000) ที่พบว่า การที่องค์กรมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีนั้นจะส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจได้ โดยเฉพาะการมีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเปิดที่ให้ความสำคัญกับสารสนเทศในองค์กรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานและมีการจัดการสารสนเทศที่ดีจะทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพได้เปรียบคู่แข่งและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

2) สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศของสถานีโอททศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยนั้น พบว่า เป็นสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่เน้นมิติด้านความคิด คือ มีนโยบายด้านสารสนเทศ ในลักษณะนโยบายกว้างๆ โดยองค์กรมีการจัดทำแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศตามนโยบายหลัก รวมถึงแผนการจัดการสารสนเทศ การกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กร สอดคล้องกับ

การศึกษาของเอสวาร์ด (Svärd, 2014) ที่อธิบายว่า นโยบายการจัดการสารสนเทศในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการสร้าง การเก็บ การรวบรวม และการจัดการสารสนเทศในองค์กร ซึ่งการมีนโยบายการจัดการสารสนเทศนั้นจะทำให้องค์กรมีแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินงานด้านสารสนเทศอย่างเป็นระบบ จากการศึกษาที่พบว่าวัฒนธรรมองค์กรของสถานีวิจัยเพื่อสาธารณะในประเทศเป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่เน้นการดำเนินงานตามระเบียบข้อบังคับ ซึ่งเป็นข้อดีในการกำหนดให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีทิศทางและมีแบบแผน หากนำจุดแข็งนี้มาใช้ในการกำหนดเป็นนโยบายด้านสารสนเทศในองค์กรแล้วจะช่วยทำให้การพัฒนางานด้านการจัดการสารสนเทศมีความเข้มแข็งมากขึ้น และควรมีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศให้มีความหลากหลายและครอบคลุมให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันซึ่งเป็นเพียงนโยบายในระดับกว้างที่มีการนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการได้น้อย ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน หากสามารถทำได้จะทำให้การพัฒนางานด้านสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในด้านค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน บุคลากรในสถานีวิจัยเพื่อสาธารณะในประเทศไทยเชื่อว่าสารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ เป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการ และการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ด้วยสารสนเทศในองค์กรที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับการศึกษาของพรนภา แสงดี (2552) ที่พบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยเห็นว่าสารสนเทศมีความสำคัญต่อการบริหารและการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับแนวความคิดของ ชู (Choo, 2000) และชูและคณะ (Choo et al., 2008) ที่ว่า ค่านิยมเกี่ยวกับความเชื่อว่าสารสนเทศเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ด้วยการมีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงาน รวมถึงพอนฮวน (Ponjuan, 2002) ที่ว่า การที่บุคคลในองค์กรยอมรับในความสำคัญของสารสนเทศจะทำให้มีการใช้สารสนเทศในการคิดวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา ใช้สารสนเทศเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจอย่างกว้างขวางในองค์กรและการทำงาน เช่นเดียวกับ Choo et al. (2006) ที่พบว่าความเชื่อว่าการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงความเชื่อในการใช้สารสนเทศร่วมกันในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความเชื่อเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญของวัฒนธรรมสารสนเทศ

3) พฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรในสถานีวิจัยเพื่อสาธารณะในประเทศไทยนั้นจะมีการรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานจากบริบทของงาน ใช้แหล่งสารสนเทศจากเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ แหล่งสารสนเทศบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ สำหรับทักษะการ

รู้สารสนเทศต้องกำหนดความต้องการสารสนเทศในการทำงานได้ รวมถึงการสืบค้นและการนำไปใช้ได้ถูกต้อง ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยนั้นมีการกำหนดขอบเขตและความต้องการสารสนเทศก่อนทำการรวบรวม รวมถึงวางแผนการสืบค้นสารสนเทศเพื่อรวบรวมให้ได้ตามขอบเขตที่ได้กำหนดไว้ และมีการวิเคราะห์สารสนเทศที่รวบรวมได้ก่อนนำไปใช้ สอดคล้องกับการศึกษาของแอตฟิลด์และโดเวลล์ (Attfield and Dowell, 2002) ที่พบว่าในการรวบรวมสารสนเทศเพื่อการทำงานนั้น จะเริ่มจากการสร้างความเข้าใจ การค้นหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ และยืนยันความเข้าใจในเนื้อหา จากนั้นจะทำการรวบรวมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศที่มีความหลากหลายจากที่ต่างๆ ความสนใจเกิดขึ้นจากบริบทในการทำงานความง่ายในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และทำอย่างไรให้สามารถเพิ่มพื้นที่สำหรับการเก็บทรัพยากรของข่าวได้

3.2 ประเภทของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน สำหรับประเภทของเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย จะเน้นเนื้อหาข่าวเป็นหลัก มีความหลากหลายทางเนื้อหาที่ใช้ขึ้นกับบริบทของงานที่ทำเป็นสำคัญ สอดคล้องกับ อันวาร์และอัซฮาร์ (Anwar and Asghar, 2009) ที่พบว่า สารสนเทศที่ใช้คือสารสนเทศทั่วไปที่เป็นข้อเท็จจริง และสารสนเทศพื้นฐานที่เกี่ยวกับงานเป็นสำคัญ ซึ่งนำไปสู่การแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานต่อไป

3.3 การใช้สารสนเทศในการทำงาน บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีการใช้สารสนเทศจากสารสนเทศส่วนตัว เพื่อนร่วมงาน คนรู้จักนอกหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือสถาบันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบระบบสำนักงานอัตโนมัติ สอดคล้องกับการศึกษาของพรนภา แสงดี (2552) ที่พบว่า บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากฐานข้อมูลหรือเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และส่วนใหญ่มีการเข้าถึงสารสนเทศโดยการสืบค้นด้วยตนเอง เช่นเดียวกับการศึกษาของ สมฤดี สุขเกียร (2554) ที่พบว่า สื่อมวลชนสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวมถึงค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ เช่นเดียวกับสรชัย กมลลิมสกุล (2546) ที่พบว่า นักข่าวใช้แหล่งสารสนเทศ 5 ประเภทในการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์ได้แก่ 1) สำนักข่าวในประเทศ 2) สำนักข่าวต่างประเทศ 3) สถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม 4) แหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และ 5) แหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ซิงห์และชาร์มา (Singh and Sharma, 2013) ที่พบว่า

สารสนเทศที่มีการใช้บ่อยได้แก่ วารสาร นิตยสารฉบับใหม่ หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ กฤตภาคข่าว และพจนานุกรม และหนังสือชีวประวัติ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีการใช้สารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์น้อยมากปัจจุบันจะหันไปใช้สื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังใช้แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์ การพูดคุย แหล่งภายนอกหน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนร่วมงาน ซึ่งแหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นแหล่งที่มีการใช้มากเป็นลำดับต้นๆ รวมถึงสารสนเทศส่วนบุคคล ข่าวประจำวัน และข่าวจากสำนักข่าวซึ่งถือว่ามีความสำคัญมาก ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้มีความจำเป็นและสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเช่นเดียวกัน

3.4 ทักษะการรู้สารสนเทศ สำหรับทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดความต้องการสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ และการใช้และการนำเสนอสารสนเทศ คล้ายคลึงกับการศึกษาของพรนภา แสงดี (2552) ที่พบว่าทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษานั้นสามารถนำสารสนเทศและความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน สามารถเลือกแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ และสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ ส่วนทักษะการทำงานของบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะการคิดวิเคราะห์ และทักษะการวางแผนและการจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชูและคณะ (Choo et al., 2006) ที่พบว่า การมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี การปฏิบัติด้านการจัดการสารสนเทศที่ดี และมีพฤติกรรมสารสนเทศที่ดีจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร และผลการศึกษาของเซง (Zheng, 2005) ที่พบว่าประสบการณ์ของแต่ละคนมีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศที่แสดงออกโดยสิ่งที่แสดงออก คือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ นั่นคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับรู้และการสื่อสาร ทักษะด้านแหล่งสารสนเทศ คือ สามารถค้นหาสารสนเทศได้จากแหล่งที่เหมาะสม ทักษะในการดำเนินการ คือ มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ และทักษะในการควบคุมสารสนเทศ คือ การนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องไปใช้ในงานได้อย่างเหมาะสม

4) การจัดการสารสนเทศ

การจัดการสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจะมีการจัดการสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการจัดการสารสนเทศด้วยระบบแฟ้มเอกสาร ด้านระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน จะมีระบบสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลข่าว และระบบฐานข้อมูลรายการ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นมาเอง และ

ด้านการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน จะมีใช้สื่อสังคมออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุม ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 การจัดการสารสนเทศในองค์กร สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศหลักในการทำงาน มีการบันทึกสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานด้วยระบบฐานข้อมูล ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อรองรับสารสนเทศที่เกิดขึ้นในองค์กร และมีการจัดเก็บด้วยระบบแฟ้มเอกสารหรือตู้เอกสารสำหรับสารสนเทศที่ไม่สามารถจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของพรนภา แสงดี (2552) ที่พบว่า หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานในการจัดเก็บสารสนเทศไว้ให้บุคลากร ได้มีแนวทางในการปฏิบัติในการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้สารสนเทศร่วมกับแผนก ฝ่ายต่างๆ ได้ และการศึกษาของกริมชอร์ (Grimsshaw ,1995) ที่อธิบายว่า กิจกรรมทางสารสนเทศของบุคลากรในองค์กรทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาในด้านการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรแล้วสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของประเทศไทยมีการลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศในองค์กรที่เป็นรูปธรรม และการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศอยู่ในระยะการพัฒนา คือ เป็นระยะที่องค์กรใช้สารสนเทศส่วนใหญ่จากภายในมักใช้สารสนเทศในช่วงสั้นๆ โดยให้ความสนใจสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมที่จำเป็น เช่น สารสนเทศด้านขายและการโฆษณา มีการใช้สารสนเทศภายนอกองค์กรน้อย เน้นการใช้สารสนเทศจากภายในที่จัดทำขึ้นมาเอง

4.2 วิธีแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน สำหรับวิธีแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยนั้นจะเน้นการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการประชุมที่เป็นทางการ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีความสะดวกและรวดเร็วในปัจจุบัน สอดคล้องกับการศึกษาของพรนภา แสงดี (2552) ที่พบว่าการสื่อสารส่วนใหญ่มีการสื่อสารไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ แต่เน้นที่การสื่อสารไม่เป็นทางการมากกว่าโดยใช้โทรศัพท์ การสนทนาระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนการสื่อสารที่เป็นทางการจะใช้จดหมายเวียน คำสั่ง ประกาศ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ มยุรี ไพบุลย์กุลกร (2555) ที่ทำการศึกษาคำสั่งใช้โซเชียลมีเดียในการรายงานข่าวน้ำท่วม พบว่า การสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียมีบทบาทในการทำงานในสถานีโทรทัศน์เป็นการเปิดโอกาสให้มีการเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้น รวมไปถึงระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานก็ได้รับประโยชน์จากการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชูและคณะ (Choo et al., 2006) ว่าวัฒนธรรมสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการกำหนดบทบาทวิธีการให้คนแบ่งปันและใช้

สารสนเทศ จะเห็นได้ว่าลักษณะการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานนั้นจะเป็นการลักษณะที่ไม่เป็นทางการซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วในการสื่อสารสารสนเทศ การกระจายตัวของเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเครื่องพีดีเอ (PDA) ทำให้ช่วยเพิ่มการค้นหาและการสื่อสารด้านสารสนเทศในการทำงานมากขึ้น (Chinn, 2001)

2.2 วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศ

2.2.1 สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีความเข้าใจในค่านิยมที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมโดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้สารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โอลิเวอร์ (Oliver, 2003) และชูและคณะ (Choo et al., 2008) ที่กล่าวว่า การเกิดขึ้นของวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรนั้นเกิดขึ้นจาก ความเข้าใจขององค์กรเกี่ยวกับ ค่านิยม บรรทัดฐาน และการปฏิบัติเกี่ยวกับสารสนเทศ โดยผู้ใช้สารสนเทศในองค์กรใช้สารสนเทศตามกระบวนการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบในระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นการทำความเข้าใจในค่านิยมที่ชัดเจนขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้

2.2.2 พฤติกรรมสารสนเทศ บุคลากรที่ทำงานในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีพฤติกรรมด้านสารสนเทศที่คล้ายคลึงกัน คือ ขอบเขตและบริบทของการทำงานก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ และเป็นสิ่งที่กำหนดแหล่งที่จะใช้ในการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศ ซึ่งหากขอบเขตและบริบทของงานเปลี่ยนแปลงไปก็ทำให้ความต้องการแหล่งสารสนเทศ ตลอดจนวิธีการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปด้วย พฤติกรรมสารสนเทศนี้เป็นสิ่งที่มีผลต่อการสร้างสรรค์รายการ เนื่องจากความตระหนักในด้านเนื้อหาที่จะผลิตหรือเผยแพร่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการแสวงหา รวบรวม และใช้สารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมฤดี สุขเกรี (2554) ที่พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้สารสนเทศ เกิดจากความต้องการของตนเอง โดยยึดประโยชน์แก่ผู้ฟังผู้ชมเป็นหลัก ปัจจัยจากสถานการณ์ปัจจุบัน ปัจจัยจากปัญหาและระดับความรู้ของประชาชนในชุมชน เช่นเดียวกับ แอทฟิลด์และโดเวลล์ (Attfield and Dowell, 2002) ที่พบว่าความต้องการสารสนเทศ เกิดจากการทำงานและบริบทของการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ การแสวงหาสารสนเทศจะดูจากความสนใจในเบื้องต้นและการได้รับคำสั่งในการเขียนข่าว ความสนใจจะเกิดขึ้นจากบริบทในการทำงาน ในขั้นตอนการแสวงหาสารสนเทศนั้นจะเริ่มจากการทำความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการก่อนแล้วจึงมองหาแหล่งสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ โดยการสร้างความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศนั้นๆ จึงจะทำการค้นหาสารสนเทศ

จากแหล่งต่างๆ และยืนยันความเข้าใจในเนื้อหา จากนั้นจะทำการรวบรวมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศที่มีความหลากหลายจากแหล่งต่างๆ

2.2.3 การจัดการสารสนเทศ เนื่องจากสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยและต่างประเทศมีโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศที่ความคล้ายคลึงกัน ในด้านการจัดทำระบบสารสนเทศหลักในองค์กรคือ ระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการ มีหน่วยการจัดการสารสนเทศที่ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศหลัก ซึ่งหน่วยงานการจัดการสารสนเทศนี้อาจมีความแตกต่างกันไปตามโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกัน อาจอยู่ในรูปแบบของห้องสมุดข่าว ศูนย์ข้อมูลห้องสมุด หรือพิพิธภัณฑ์ก็ได้ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งประเด็นด้านระบบสารสนเทศมีความแตกต่างจากผลการศึกษาของแอนซารีและซุเบอรี (Ansari and Zuberi, 2010) พบว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุด ในองค์กรควรมีห้องสมุดที่จัดบริการสารสนเทศสำหรับบุคลากร นอกจากนี้ในด้านมาตรฐานการลงรายการและการกำหนดหัวเรื่องสำหรับทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์นั้นพบว่า สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศได้มีการกำหนดมาตรฐานการลงรายการและมาตรฐานการกำหนดหัวเรื่องไว้อย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยที่ยังไม่ได้มีการจัดทำมาตรฐานในส่วนนี้อย่างชัดเจนเป็นเพียงแนวทางในการปฏิบัติงานเท่านั้น

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

2.3.1 ปัจจัยด้านองค์กรและโครงสร้างองค์กรด้านสารสนเทศ สำหรับปัจจัยด้านองค์กรที่สำคัญคือ นโยบายสารสนเทศและโครงสร้างองค์กรด้านสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของประเทศไทยต้องมีความชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เป็นแนวทางที่ชัดเจนในการจัดการสารสนเทศขององค์กร รวมไปถึงโครงสร้างและการบริหารงานด้านสารสนเทศที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน โดยกำหนดให้มีหน่วยงานและบุคลากรรับผิดชอบการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของโอลิเวอร์ (Oliver, 2004) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรนั้นคือการรับรู้และยอมรับสภาพจากสังคมและความต้องการขององค์กร วัฒนธรรมสารสนเทศนั้นเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร และสามารถมองเห็นได้จากการมีนโยบายและแผนด้านการจัดการสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

2.3.2 ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคลที่สำคัญคือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ตลอดจนบริบทที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจในเรื่องการใช้สารสนเทศในกระบวนการทำงานว่าสารสนเทศใดสำคัญและจำเป็น สอดคล้องกับการศึกษาของเคอร์รี่และมัวร์ (Curry & Moor, 2003) ที่พบว่าความรู้และประสิทธิภาพด้านอาชีพของบุคคลในองค์กรหรือความเป็นนักวิชาชีพมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ โดยที่บางครั้งวัตถุประสงค์ด้านวิชาชีพอาจขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ขององค์กร องค์กรจึงต้องเข้าใจวัฒนธรรมย่อยทางวิชาชีพนั้นๆ ด้วย นอกจากนี้ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะด้วยเพื่อให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานแล้วจะได้ไม่ย้ายงานไปยังหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานไว้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานภายในต่อไป

2.3.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยต้องมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร และมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อเป็นส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กรดำเนินไปอย่างสะดวกราบรื่น สอดคล้องกับการศึกษาของคานและอัสมิ (Khan and Azmi, 2005) ที่ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือของบริษัทในการทำธุรกิจและเกี่ยวข้องกับส่วนอื่นๆ ได้ด้วย การทำงานองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไป องค์กรมีการปรับตัวเป็นแบบผสมผสานของระบบ กระบวนการ และคนทำงาน มีการเชื่อมโยงสารสนเทศผ่านระบบความเร็วสูงและระบบปรีลไทม์ องค์กรธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพและมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดี ให้ความสำคัญกับสารสนเทศในทุกกิจกรรม วัฒนธรรมสารสนเทศนี้อยู่บนพื้นฐานของกรอบสารสนเทศ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของดาเวนพอร์ต (Davenport, 1997) ที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางในการจัดการสารสนเทศในองค์กร การมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ดี รวมถึงเครือข่ายการสื่อสารที่ดี แต่สิ่งเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่สภาพแวดล้อมที่ดีทางสารสนเทศได้ โดยเน้นที่นิเวศวิทยาทางสารสนเทศ (information ecology) ที่ไม่ได้เน้นไปที่เทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวแต่เน้นไปที่ การสร้าง เผยแพร่ เข้าใจ และการใช้สารสนเทศ โดยระบุว่า การจัดสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศที่ดีในการทำงานจะทำให้เกิดแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีในการทำงานที่ซับซ้อนรวมถึงการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศได้

2.3.4 ปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ ความตระหนักและความเข้าใจ

ในจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ การเคารพกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับด้านสารสนเทศมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยมีการทำงานที่ยึดจริยธรรมวิชาชีพในการดำเนินงาน บุคลากรต้องเข้าใจและสอบผ่านแบบทดสอบทางจริยธรรมด้วย โดยหลักจริยธรรมวิชาชีพที่สำคัญ ได้แก่ ข้อบังคับกรมประชาสัมพันธ์ ว่าด้วยมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบวิชาชีพ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๕ จรรยาข้าราชการกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2552 แนวปฏิบัติเพื่อธำรงจริยธรรมวิชาชีพเพื่อการผลิต การจัดหา และการเผยแพร่รายการ จริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ.๒๕๕๑ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของชู (Choo, 2002) และ โอลิเวอร์ (Oliver, 2008) ที่พบว่า ทัศนคติด้านสารสนเทศ และทัศนคติต่อความคิดและนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กร เช่นเดียวกับการศึกษาของ Choo et al.(2008) ที่พบว่า บรรทัดฐานทางด้านวิชาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามบางครั้งความแตกต่างของบุคลากรวิชาชีพในหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรอาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรอย่างที่มีมาร์ตินและคณะ (Martin et al., 2003) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความแตกต่างระหว่างวิชาชีพว่าเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศในองค์กรซึ่งส่งผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรได้

2.4 กรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาและได้ทำการสรุปกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยแล้วนำไปเปรียบเทียบกับผลการศึกษารูปแบบวัฒนธรรมสารสนเทศจากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า มีองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับ The Evolution of Information Culture (Curry & Moore, 2003) พบว่า มีความคล้ายคลึงกันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นตัวขับเคลื่อนทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เช่นเดียวกับรูปแบบวัฒนธรรมสารสนเทศ An Ecological Model for Information Management (Davenport, 1997) ที่ส่วนประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นคือวัฒนธรรมองค์กร และสอดคล้องกับรูปแบบวัฒนธรรมสารสนเทศของ A Model of Information Culture for the Western Australian Public Sector (Douglas, 2010) ที่มีส่วนประกอบของวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้เกิด

วัฒนธรรมสารสนเทศที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรแต่ละแห่งนั้นอาจมีความแตกต่างกัน แต่เมื่อมองในภาพรวมขององค์ประกอบภายในของวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญที่เป็นส่วนทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นจะอยู่ในรูปแบบที่สำคัญ 4 ประการหลักคือ นโยบายและเป้าหมายองค์กร การบริหารจัดการภายในองค์กร บุคลากรภายในองค์กร และเทคโนโลยี ซึ่งกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษานี้มีส่วนของโครงสร้างองค์กรที่เป็นรูปแบบในการบริหารจัดการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมสารสนเทศ Information Orientation (Marchand et al., 2001) นั้นไม่ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศ

ในด้านวัฒนธรรมสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรนั้น จากการศึกษาและเปรียบเทียบกับรูปแบบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ผ่านมา พบว่า องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษานี้มีความคล้ายคลึงกับ The Evolution of Information Culture (Curry & Moore, 2003) ในส่วนขององค์ประกอบด้านพฤติกรรมสารสนเทศและระบบสารสนเทศที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยพฤติกรรมสารสนเทศและระบบสารสนเทศนั้นเป็นส่วนสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ An Ecological Model for Information Management (Davenport, 1997) ที่มีองค์ประกอบหนึ่งคือ พฤติกรรมสารสนเทศ เช่นเดียวกับ Information Orientation (Marchand et al., 2001) ที่มีองค์ประกอบสำคัญในวัฒนธรรมสารสนเทศคือ การปฏิบัติด้านการจัดการสารสนเทศ และ พฤติกรรมสารสนเทศ และ A Model of Information Culture for the Western Australian Public Sector (Douglas, 2010) ก็มีส่วนประกอบสำคัญในวัฒนธรรมสารสนเทศคือ พฤติกรรมสารสนเทศของคนในองค์กร เมื่อมองในภาพรวมขององค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาวรรณกรรมสารสนเทศในองค์กรนั้นจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญนั้นคือ พฤติกรรมสารสนเทศ และการปฏิบัติด้านระบบสารสนเทศในองค์กรที่มีความเข้มแข็ง สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นจะมีทั้งปัจจัยภายนอกองค์กรที่เป็นลักษณะของสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ตลอดจนการเมืองการปกครองที่ทำให้เกิดมีผลต่อองค์กรนั้นๆ สำหรับปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นเป็นปัจจัยจากตัวองค์กรเองคือนโยบาย การบริหาร บุคลากร และเทคโนโลยี ที่แต่ละองค์กรได้จัดให้มีตามสภาพขององค์กรนั้นๆ ซึ่งกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษานี้มีปัจจัยที่สำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรคือ นโยบายองค์กร บุคคล และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างคือ จริยธรรมทางวิชาชีพและกฎระเบียบ

ดังนั้นรูปแบบหรือกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยจึงมีส่วนประกอบที่สำคัญที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ คือ วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยที่วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม มีลักษณะการทำงานเป็นทีมและเน้นการเจริญเติบโตขององค์กร ให้คุณค่าสูงต่อนวัตกรรม ซึ่งสถานีโทรทัศน์สามารถปรับเปลี่ยนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะนี้ได้ด้วยการ กระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรใช้ศักยภาพของตนเองในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานอย่างเต็มที่เพื่อผลิตผลงานใหม่ ๆ ให้กับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ให้โอกาสแก่บุคลากรในการทำงานไม่ยึดติดกับระเบียบจนขาดความคล่องตัว เน้นการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่หลากหลาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและบุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วม (ธวัชชัย สัตยสมบูรณ์, 2549) สำหรับการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรนั้นต้องเป็นไปในลักษณะที่ค่อยเป็นค่อยไปเพราะเป็นสิ่งที่สมาชิกภายในองค์กรคุ้นเคยแล้วการจะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาจึงต้องใช้เวลา โดยกระบวนการในการพัฒนานั้นเป็นกระบวนการในการพัฒนาองค์กรในภาพรวมต้องเริ่มจากการกำหนดกลยุทธ์และแผนในการพัฒนา จากนั้นจึงสอดแทรกแนวทางในการพัฒนาเข้าไปกับกระบวนการทำงาน เช่น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยการปรับ โครงสร้างงาน เปลี่ยนกระบวนการทำงาน ขยายปริมาณงาน หรือการเพิ่มความสำคัญของงาน กระบวนการเหล่านี้จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาวัฒนธรรมในการทำงานและส่งผลไปสู่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรได้ (วันชัย มีชาติ, 2551 ; สมยศ นาวิการ, 2547)

วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรมที่มีสภาพแวดล้อมแบบเปิด พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรมนั้นเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม โดยจะมีสภาพแวดล้อมแบบเปิดที่ให้โอกาสบุคลากรในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และพร้อมรับความรู้แนวทางในการพัฒนาองค์กรจากภายนอกเข้ามา และจะให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่สามารถทำให้องค์กรพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พรนภา แสงดี, 2552) การพัฒนาให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมแบบเปิดเพื่อเป็นปัจจัยผลักดันให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศนั้นมีความสอดคล้องกับการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม โดยการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้บุคลากรในองค์กรได้มีส่วนร่วมและได้สร้างสรรค์ผลงานจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของทีมงาน โดยใช้สารสนเทศจากภายในองค์กรเป็นพื้นฐานในการพัฒนานวัตกรรมนั้น นอกจากนี้้องค์กรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นได้แต่มี

ความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงด้วยการมีสารสนเทศภายในองค์กรที่รองรับในการตัดสินใจสำหรับการเปลี่ยนแปลงนั้น และหากเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรบุคลากรทุกคนก็พร้อมยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสภาพแวดล้อมในองค์กร ในลักษณะนี้จะเอื้อให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศได้ง่ายพร้อมกับการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้วย

และในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ ที่เป็นส่วนที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้วัฒนธรรมสารสนเทศพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วยนโยบายและโครงสร้างองค์กร ประสบการณ์ของบุคลากร ความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความตระหนักในจริยธรรมวิชาชีพ องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศและส่งผลต่อการนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย โดยปัจจัยสนับสนุนเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการให้ความสำคัญตั้งแต่ในระดับผู้บริหารองค์กรลงมาเพราะการกำหนดนโยบายต่างๆ นั้นต้องดำเนินการจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งต้องให้ความสำคัญกับนโยบายด้านสารสนเทศด้วย รวมไปถึงการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยรองรับกับการทำงานในยุคปัจจุบันซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานในองค์กรและการดำเนินงานด้านสารสนเทศเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้องค์กรยังต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานตลอดจนการปลูกฝังด้านจริยธรรมวิชาชีพด้วย ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

วัฒนธรรมองค์กรทำให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดโครงสร้าง นโยบาย และข้อกำหนดต่างๆ กับบุคคลที่อยู่ในองค์กร เป็นเสมือนตัวควบคุมแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กร การจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานได้จำเป็นต้องปรับวัฒนธรรมองค์กรให้ค่อยๆ เป็นตัวผลักดันหรือพัฒนางานในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น รวมไปถึงวัฒนธรรมสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร การจะพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีในองค์กรได้นั้นต้องเริ่มตั้งแต่ในการบริหารระดับสูงลงมาก่อน ซึ่งก็คือการกำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านสารสนเทศที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร มีการพัฒนาและจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้อต่อการนำสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ประกอบด้วยข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

จากผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารองค์กร โดยมุ่งเน้นด้านการพัฒนาและกำหนดนโยบายและแผนด้านสารสนเทศ การพัฒนาและการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการทำงาน โดยเป็นการกำหนดมาตรฐานในการจัดการสารสนเทศ การกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบการจัดการสารสนเทศ การจัดทำคู่มือ และการจัดอบรมด้านทักษะการรู้สารสนเทศและทักษะการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

3.1.1 ด้านการบริหารองค์กร ข้อเสนอแนะในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านการบริหารองค์กรเป็นข้อเสนอแนะในด้านการพัฒนาและกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศ และการพัฒนาและการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ควรมีการพัฒนาและกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ในด้านสารสนเทศ ให้ครอบคลุมงานด้านสารสนเทศในองค์กรอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น แผนการจัดการสารสนเทศขององค์กร แผนการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน ตลอดจนทำให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบโดยตรง จากผลการศึกษาพบว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยยังไม่มีกำหนดนโยบายหรือแนวปฏิบัติด้านการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร แต่ใช้นโยบายและแนวปฏิบัติจากกรมประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงาน ซึ่งพบว่าจะให้ความสำคัญกับการจัดเก็บและจัดระบบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่เป็นกฎระเบียบข้อบังคับ แต่ในส่วนอื่นๆ ที่มีสารสนเทศที่สำคัญยังจัดการไม่เป็นระบบ ดังนั้นจึงเสนอแนะให้มีการจัดทำนโยบายและแผนด้านสารสนเทศที่เป็นขององค์กรเองเพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งองค์กร ส่วนสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยพีบีเอสได้มีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศไว้ในแผนหลักขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร และจากการผลการศึกษาศานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศนั้นจะมีการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน รวมถึงนโยบายอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศภายในองค์กรด้วย

2) ควรจัดให้มีระบบโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดระบบสารสนเทศเข้าสู่สารสนเทศ ใช้สารสนเทศ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสยังคงมีความต้องการในด้านอุปกรณ์พื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานภายในองค์กร งานด้านการจัดการสารสนเทศภายในองค์กร รวมไปถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่พบว่าในปัจจุบันใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย หรือในระบบบออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องพัฒนาระบบเครือข่ายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพรองรับการดำเนินงานที่ต้องการความรวดเร็วและถูกต้องของงานด้านโทรทัศน์

3.1.2 ด้านกระบวนการทำงาน ข้อเสนอแนะในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในด้านกระบวนการทำงานเป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ และมาตรฐานการกำหนดหัวเรื่อง หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และการจัดอบรมด้านทักษะการรู้สารสนเทศ และทักษะการทำงาน มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ควรมีการกำหนดมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ และมาตรฐานการกำหนดหัวเรื่องหรือคำค้นในสถานีโทรทัศน์เพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบเพื่อให้เกิดความถูกต้อง ทันท่วงที รวดเร็ว และตรวจสอบความผิดพลาดได้ จากผลการศึกษาพบว่า สถาบันวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการกำหนดรูปแบบในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ โดยมีรูปแบบการลงรายการตามความจำเป็นขององค์กรว่ามีความต้องการลงรายการในเขตข้อมูลใดบ้างเพื่อให้สามารถสืบค้นรายการที่ทำการจัดเก็บนำมาใช้งานได้ ซึ่งสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งสองสถานีควรมีการกำหนดมาตรฐานการลงรายการ ตลอดจนมาตรฐานในการกำหนดหัวเรื่องหรือคำค้นสำหรับสื่อโทรทัศน์โดยตรงเพื่อรองรับการพัฒนาในระบบสารสนเทศในอนาคต และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข่าวในระดับประเทศตามภารกิจหน้าที่ ซึ่งผลการศึกษาสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศจะมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางโทรทัศน์ และมาตรฐานในการให้คำค้นหรือหัวเรื่อง เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ เช่น สถานีโทรทัศน์บีบีซี (BBC) ของประเทศอังกฤษ สถานีโทรทัศน์พีบีเอส (PBS) ของสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

2) ควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์โดยตรง เพื่อให้การตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จากผลการศึกษาพบว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านสารสนเทศหลักคือสารสนเทศด้านข่าวขององค์กรอยู่แล้ว แต่ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรที่จะมาดำเนินงานไม่เพียงพอจึงควรมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและจัดหาหรือพัฒนาบุคลากรในการดำเนินงานด้านสารสนเทศ โดยเฉพาะในด้านบุคลากรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการสารสนเทศเข้ามาดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

3) ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศให้มีความชัดเจน และสามารถใช้งานได้ด้วยทุกคน ทุกฝ่ายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในด้านสารสนเทศร่วมกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากผลการศึกษาพบว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเฉพาะสำหรับการทำงานของบุคลากรที่รับผิดชอบ และมีลักษณะเป็นแนวทางปฏิบัติเฉพาะเรื่องที่ยังไม่ได้จัดทำเป็นคู่มืออย่างเป็นทางการ จึงควรมีการจัดทำคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่ทุกคนสามารถใช้งานได้ร่วมกัน เช่น คู่มือการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศประเภทข่าว รายการ หรือคู่มือการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศประเภทข่าว รายการ เป็นต้น

4) ควรมีการจัดอบรมด้านทักษะการรู้สารสนเทศ และทักษะการทำงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการฝึกอบรมและปฏิบัติจริง จากผลการศึกษาพบว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีการจัดอบรมให้กับบุคลากรเป็นประจำซึ่งเป็นการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดอบรมในด้านการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศให้กับบุคลากรเพิ่มเติม รวมไปถึงการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ และระบบสารสนเทศขององค์กรที่ใช้ในการทำงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้มีการพัฒนาความรู้และทักษะให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ในการทำงานได้ และต้องมีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาถ่ายทอดสู่บุคลากรอื่นๆ ด้วย ซึ่งอาจทำในลักษณะการสอนงานจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้องได้ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กรด้วย นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านทัศนคติต่อสารสนเทศในการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในการใช้สารสนเทศในการทำงาน สร้างระบบการทำงานที่กำหนดให้มีภาระงาน มีการรายงานผลโดยอยู่บนพื้นฐานของสารสนเทศที่ได้ทำงานจริง และสร้างแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ผ่านการวัดผลงานด้วยระบบ

KPIs (Key Performance Indicator) ซึ่งสามารถใช้ระบบการวัดผลงานนี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างทัศนคติด้านสารสนเทศและการวัดผลงานด้านสารสนเทศได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาด้านวัฒนธรรมสารสนเทศในกลุ่มสถานีโทรทัศน์เชิงพาณิชย์ รวมถึงการศึกษาวรรณกรรมสารสนเทศในสื่อมวลชนประเภทอื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ เนื่องจากในปัจจุบันสื่อมวลชนเป็นสถาบันที่มีหน้าที่เผยแพร่สารสนเทศแก่สาธารณชน และมีผลกระทบต่อสังคมและมวลชนในระดับสูง การศึกษาวรรณกรรมสารสนเทศในองค์กรสื่อสารมวลชนจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่ง

3.2.2 ควรมีการศึกษาเฉพาะในส่วน of ระบบการจัดการสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ หรือระบบการจัดการสารสนเทศของสื่อมวลชนในกลุ่มหนังสือพิมพ์ และวิทยุ เพื่อให้ทราบถึงระบบในการจัดการสารสนเทศในองค์กรประเภทสื่อสารมวลชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการจัดการสารสนเทศในงานสื่อสารมวลชนต่อไป

3.2.3 ควรนำกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษาและพัฒนาเพิ่มเติมสำหรับองค์กรที่อยู่ในลักษณะของหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเพื่อสาธารณะประโยชน์อื่นๆ หรือองค์กรที่อยู่ในลักษณะการให้บริการเพื่อสาธารณะ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรประเภทอื่นๆ ต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ วัชรินทร์. (2556). *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก www.dmsc.moph.go.th/.../Learning%20Organization. เข้าถึงเมื่อ 2556, 08, 18.
- กรกต อปสุวรรณ. (2550). *กลยุทธ์การบริหารจัดการและการปรับตัวของผู้ผลิตรายการโทรทัศน์อิสระเพื่อเข้าสู่ความเป็นสถานีโทรทัศน์สาธารณะ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- กรีซ สืบสนธิ์. (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรณิการ์ สายพิณ. (2547). *ภาวะผู้นำบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ :กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ
- กลอยกมล ขวัญแข็งพันธุ์. (2546). *วัฒนธรรมองค์กรและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
- กาญจนา แก้วเทพ. (2542). *การวิเคราะห์สื่อแก่นความคิดและเทคนิค*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : เอดิชั่นเพรส โปรดักส์.
- กิตติ สิงหาปัด. (2541). *การศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะผู้นำในธุรกิจโทรทัศน์เสรี: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีโทรทัศน์ไอทีวี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. (2546). *คัมภีร์ระบบสนับสนุนการตัดสินใจและระบบผู้เชี่ยวชาญ*. กรุงเทพฯ: เลทีพี คอม แอนด์ คอนซัลท์.
- กิตติมา ชาญวิชัย. (2557). *สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11: การบริหารจัดการและการทำหน้าที่ของสื่อมวลชน*. *บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร*. 9,2(มย.-กย.): 5-17.
- กิตติมา สุรสนธิ. (2552). *องค์กรโทรทัศน์และการบริหารงานภายในองค์กร ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานโทรทัศน์ หน่วยที่ 1-5*. หน้า 10-25 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติมา เพชรทรัพย์. (2548). *สารสนเทศเพื่อการจัดการ*. ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2559 จาก http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/108/mis1.html.

- กิริติ ยศยิ่งยง. (2548). *การวางแผนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กรเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ก๊อปปี้
- กุลธิดา ท้วมสุข. (2553). “ประเด็นสาระหลักที่ 1 ประเด็นการวิจัยด้านสารสนเทศและการจัดการ องค์กรสมัยใหม่” ใน *แนวทางการศึกษาชุดวิชาสัมมนาประเด็นการวิจัยทางสารสนเทศ ศาสตร์*. หน้า 16-28. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2557). *ช่อง รายการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2558, เข้าถึงได้ จาก <https://broadcast.nbtc.go.th/TVDigital/TVDigitalChannels>.
- _____. (2558). *ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดลำดับบริการโทรทัศน์*. [ออนไลน์]. เข้าถึง เมื่อ 6 พฤศจิกายน 2558, เข้าถึงได้จาก <https://broadcast.nbtc.go.th/data/document/law/doc/th/581000000001.pdf>
- _____. (2556). *สื่อมีบทบาทในสังคมอย่างไรบ้าง*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2559, เข้าถึงได้จาก <http://bcp.nbtc.go.th/knowledge/detail/324>.
- จันทิมา เขียวแก้ว. (2554). *การจัดการสารสนเทศเพื่องานนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย.
- จันทิมา เขียวแก้ว และกันยิกา ขอวี. (2556). *รายงานการวิจัย การรับรู้ภาพลักษณ์ตราองค์กรของ องค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) ของผู้ชมรายการ ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส*. กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.
- จ่านง รังสิกุล. (ม.ป.ป.). *ตำนานโทรทัศน์ไทยกับจ่านง รังสิกุล*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- จินตนา ระวันประโคน. (2542). *สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กับการเปลี่ยนแปลง ไปสู่องค์กรมหาชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัย รามคำแหง, กรุงเทพฯ
- จิตติวิดี จิตประพันธ์. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับชมรายการข่าวเช้าทางโทรทัศน์ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- จุฬารัตน์ เสรีเชษฐพงศ์. (2535). การกระจายสารสนเทศเพื่อการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต. ในเอกสารวิชาการจัดการเนื่องในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2534 สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ 18-21 ธันวาคม 2534 ณ โรงแรมบางกอกพาเลซ กรุงเทพมหานคร. หน้า 114-123. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นิเทศศาสตร์. (2537). สถาบันและองค์การสื่อสารมวลชน: เอกสารประกอบการบรรยายวิชาสัมมนาสื่อมวลชนกับสังคม. กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.
- เจนิสตาร์ รักษ์สิริโสภา. (2553). ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของผู้ชมแต่ละระดับที่มีต่อรายการส่งเสริมวัฒนธรรมไทยทางสถานีโทรทัศน์ทีวีไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ฉันทนา ปาปัตถา และณมน จีรังสุวรรณ. (2558). องค์ประกอบที่จำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 6 (1) : 231-239
- ชัชวาล อยู่คงศักดิ์. (2540). การจัดการข้อมูล. ใน เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการระบบสำนักงานอัตโนมัติ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และนิคม ทาแดง. (2538). การผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์. ใน เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุและโทรทัศน์. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2536). การศึกษาผู้ใช้และความต้องการใช้สารสนเทศ : ทัศนะจากงานวิจัย. ในการประชุมทางวิชาการประจำปีของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เรื่อง บริการสารสนเทศสนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- _____. (2548). การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- _____. (2537). สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น. ปทุมธานี: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชาย โพธิสิตา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : อมรินทร์ พรินติ้ง.
- ชาภาพ พันธุ์แพ. (2554). ผู้นำกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.

- เซอร์โด้, ซามูเอล ซี. (2549). *การจัดการสมัยใหม่*. (พจน์ี นนทศักดิ์, ปิยะพันธ์ ปิงเมือง, และสมศรี ศิริไหวประพันธ์, ผู้แปลและเรียบเรียง). (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เพียรสัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ฐิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร. (2546). *สื่อสารมวลชน: รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ฐิตรัตน์ มากุล. (2556). *ความต้องการเปิดรับชมโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ
- ณพรต พิมพ์พัฒนา. (2551). *ความชอบของประชาชนที่มีต่อรายการของสถานีโทรทัศน์ทีวีไทยที่วิสาขามหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์ (TPBS)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- ณาดยา แววีร์คุปต์. (2548). *การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการเสนอข่าวภาคค่ำ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11*. (สารนิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- ณัฐภา ระกำพล. (2552). *การบริหารจัดการของสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 กับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. วิทยานิพนธ์วารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพล ลิมโปดม. (2552). *โครงการผลิตรายการโทรทัศน์ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์แก่เยาวชนอายุ 5-7 ปีด้วยศิลปะประดิษฐ์สำหรับสถานีโทรทัศน์ ทีวีไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2547). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดนัยนพ เกราะทอง. (2544). *กระบวนการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
- ดวงทิพย์ วรพันธุ์. (2548). *รายงานวิจัยเรื่อง 50 ปี โทรทัศน์ไทย*. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2542). *หลักการวางแผนและการบริหารงานวิทยุโทรทัศน์*. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการวางแผนและการจัดการงานสื่อสารมวลชน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เดชพันธุ์ ประวิชัย. (2554). สื่อมวลชนกับบทบาทการพัฒนาในยุคสมัยใหม่. *วารสารนักบริหาร*. 31(1): 101-105.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2548). การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. *วารสารปาริชาติ*. 18 (เม.ย.-ก.ย.), 51-61.
- ทิพวรรณ เมืองใจ. (2554). อิทธิพลของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อครีมบำรุงผิวหน้าชาวกรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://doctor-kohmagic.blogspot.com/2011/04/2553_7263.html. เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2557.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). *การจัดการรายจ่ายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- _____. (2550). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: รัตนไตร
- ไทยพีบีเอส. (2557). *ประวัติองค์การ*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://org.thaipbs.or.th/>. เข้าถึงเมื่อ 27 มกราคม 2557.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค โภคทางการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2543). *องค์การและการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย สัตย์สมบูรณ์. (2549). *วัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข*. (คุณฉันทิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- ธาม เชื้อสถาปนศิริ. (2558). พหุทักษะ'(Multi Skill) สำหรับคนทำงานในยุคดิจิทัล. *กรุงเทพธุรกิจ*. 10 กรกฎาคม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธนพัฒ กิตติบดินีสกุล. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกติดตามข่าวการเมืองผ่านสื่อของรัฐ ภายหลังการปรับเปลี่ยนเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (สทท.)*. สารนิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดา ภู่อแสนนาสาร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์และความคิดเห็นต่อรายการข่าวภาคค่ำของสถานีโทรทัศน์ ไทยพีบีเอส*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ
- นฤมล โพชะเรือง. (2555). *แนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์การ กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยทักษิณ, กรุงเทพฯ

- นริศรา ขุนจันทร์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมมารับชมรายการของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2553). มิติด้านการจัดการสารสนเทศ ใน *แนวการศึกษาชุดวิชามิติสารสนเทศศาสตร์*. หน้า 32-34. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2554). การจัดการองค์การสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับองค์การสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8*. หน้า 1-42. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นุชรินทร์ ศศิพิบูลย์. (2555). *รายงานการวิจัยการปฏิบัติงานและการศึกษาหลักสูตรวารสารศาสตร์ในอนาคต*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ปมูข สุกสาร. (2539). การผลิตรายการโทรทัศน์. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา การจัดการรายการวิทยุโทรทัศน์*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปวีศา แสงคำ. (2550). *ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรระดับโลกที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขาการจัดการมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม
- ปัญญา ฟ่อนพันธ์. (2550). *ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การการเรียนรู้ขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของธนาคารออมสิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขาการจัดการมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม
- ปรียะดา ฉันทะกลาง อุดกกลิ่น. (2555). *ภาพลักษณ์ของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ศึกษากรณีเฉพาะผู้ชมในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ
- บุญดี บุญญากิจ และคณะ. (2548). *การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- บุญเลิศ ชัยจิตตานานนท์. (2550). *การพัฒนาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ
- บุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2553). พฤติกรรมการเปิดรับชมและความต้องการรายการโทรทัศน์ของเด็ก. *ร่วมพฤษ์*. 28, 2 (ก.พ.-พ.ค.): 105-123.
- บุบผา เมฆศรี และขจรจิต บุณนาค. (2556). *พฤติกรรมการบริโภคข่าวของคนต่างวัยในสังคมไทย*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 7 ธันวาคม 2558, เข้าถึงจาก <http://www.thaihealth.or.th/-Content/16310-คนไทยต่างวัยบริโภคข่าว%20ที่วีเนมปี-เฟซบุ๊กพุ่งแรง.html>.
- ประมะ สตะเวทิน. (2541). *การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

- ประชุม รอดประเสริฐ. (2535). *การบริหารโครงการ*. กรุงเทพฯ : เนติกุล.
- ปัทมาพร ประทุมถิ่น. (2549). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 และสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7*. (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
- ปรากฏการณ์จอที่สอง : *นิยามใหม่ของการรับชมโทรทัศน์*. (2556). [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.ecommerce-magazine.com/issue/180/December-2013-Technology-SecondScreen>.
- ปราณี บูรณะโสภณ. (2551). *ปัจจัยสนับสนุนการบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์กรสื่อสารมวลชน : สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์. (2545). *การพัฒนาผู้บริหารและการบริหารที่มีคุณภาพความท้าทายความเป็นผู้นำของห้องสมุด*. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*. 22(1): 1-14.
- พงกะพรรณ ตะกมลทอง. (2550). *องค์การสมัยใหม่ Modern Organization*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- พยนต์ ยศสุพรหม. (2551). *ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *องค์การและการจัดองค์การ*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พร ภิเษก. (2546). *วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพบก*. (คุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิตการบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ
- พรนภา แสงดี. (2552). *วัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย*. (คุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น
- พรนภา แสงดี, เขียวลักษณ์ อภิชาติวัลลภ และลำปาง แม่นมาตย์. (2553). *วัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย*. *สารสนเทศศาสตร์*. (28), 1 (มกราคม - เมษายน): 33-49.
- พรรณี ชูชัยเจนจิต. (2533). *แรงจูงใจและความต้องการ*. ใน *จิตวิทยาและสังคมวิทยาพื้นฐานเพื่อการแนะแนว*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรสิทธิ์ พัฒนานารักษ์. (2551). *พลาณภาพข้อมูลข่าวสารในการรู้เท่าทันสื่อมวลชน*. *ว.ห้องสมุด*. (52), 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 23-30.
- พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์. (2550). *พัฒนาการและการจัดตั้งทีวีสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพฯ

- พัทยา สายหู. (2514). *ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- พัสวี ฐิติพรวัฒนกุล. (2554). *การบริหารงานข่าวในภาวะวิกฤติของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมศึกษา : กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยบุกยึดเอ็นบีที*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ
- พิทยา บวร. (2540). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิริยาภรณ์ วงศ์อุบล. (2555). *กลยุทธ์การสื่อสารกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของโครงการ เอ็นบีที กรีน สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ
- ภัสวาลี นิตติเกษตรสุนทร. (2547). *บทบาทหน้าที่ของวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุและโทรทัศน์ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภูษิตต์ ภูริปานิก. (2555). *โครงสร้างโทรทัศน์สาธารณะ Thai PBS กับการมีส่วนร่วมของพลเมือง*. (คุยฎีนิพนธ์ปริญญาโทศาสตรดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ
- มยุรี ไพบุญย์กุลกร. (2555). *บทบาทของเทคโนโลยี Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวช่วงมหายุทธภัยประเทศไทย ปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2539). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- แม่นมาส ชวลิต (2533). *สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น เล่ม 1 หน่วยที่ 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โมเดิร์นไนน์ทีวี. (2557). *ธุรกิจของบริษัท*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://mcoth-listedcompany.com/business.html>. เข้าถึงเมื่อ 27 มกราคม 2557.
- ยี่น ภู่วรรณ. (2544). *รัฐอิเล็กทรอนิกส์ โมเดลการบริการใหม่เพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- บุษ ไกยวรรณ. (2556). *การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). *มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี.

- รุจเรขา วิทยาอุทกกุล. (2553). *การจัดการสารสนเทศ (Information management)*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 9 เมษายน 2558, เข้าถึงได้จาก http://srp32782.blogspot.com/2016/06/blog-post_88.html.
- รุจจันทร์ พิริยะสวางนพงศ์. (2549). *สารสนเทศทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- รศชงพร โกมลเสวิน. (2547). พฤติกรรมการสื่อสารองค์กร ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร เล่ม 2*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ลฎาภา ศรีพสุดา. (2553). คุณลักษณะของนักนิเทศศาสตร์ที่พึงประสงค์ในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. 3(6) : 86-97.
- ลักขมิ คงลาก. (2555). พฤติกรรมการเปิดรับและความต้องการของเด็กและเยาวชนที่มีต่อรายการสำหรับเด็กและเยาวชนทางสถานีโทรทัศน์เพื่อบริการสาธารณะไทยพีบีเอส. *นิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์*. 6(2) : 113-143.
- ลักขมิ คงลาก และอัปสร เสถียรทิพย์. (2556). *การศึกษาการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ของเด็กและเยาวชน*. กรุงเทพฯ: กสทช.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. นนทบุรี: กรีนแอปเปิ้ล กราฟิค พรินติ้ง.
- รัศมี เผ่าเหลืองทอง, บัญชา สุวรรณานนท์ และชิตวัน สมรูป. (2554). สื่อสาธารณะเป็นเช่นใดสังคมก็เป็นเช่นนั้น. กรุงเทพฯ: เลดี้ไทย.
- วรพจน์ นवलสกุล. (2548). *กระบวนการผลิตสื่อโทรทัศน์*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://www.lib.ubu.ac.th/html/techno/AssetsPeperVOD%20on%20E%20Learning. Html>
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2551). *องค์การและการจัดการ*. ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์,
- วัลย์พร บางชัยภูมิ. (2552). *การผลิตข่าวโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ต่างประเทศ : กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ NHK General Bureau for Asia*. สารนิพนธ์ วารสารศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรัชญ์ ครุจิต. (2552). สื่อมวลชนกับการรับผิดชอบต่อสังคม. ใน *หนังสือที่ระลึกครบรอบ 29 ปี สมาคมผู้สื่อข่าวและช่างภาพอาชญากรรมแห่งประเทศไทย ปี 2552*. กรุงเทพฯ: สมาคมฯ.
- วันชัย มีชาติ. (2551). *ผู้นำองค์กรแห่งยุค*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนส.
- _____. (2551). *พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วันเพ็ญ สันธวงษ์. (2541). การดำเนินงานศูนย์ข้อมูลทางโทรทัศน สถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนวัชการพิมพ์
- _____. (2558). ภาวะผู้นำ (ฉบับแนวใหม่). กรุงเทพฯ : วิทยอุดมสาส์น.
- วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนอนมัยระดับตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- วิภา เจริญภักดิ์จารักษ์. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศในงานธุรกิจ. ใน เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศกับงานธุรกิจด้านพาณิชยกรรม. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วีรพงษ์ พลนิกรกิจ. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบทบาทและหน้าที่ของนักจัดการรายการวิทยุในวิทยุสมัครสมาชิก. นครราชสีมา: สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- ศยามล ขนตรีศักดิ์สกุล. (2553). การรายงานข่าวสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมือง ในรายการข่าวภาคค่ำทางสถานีโทรทัศน์เอ็นบีที และทีวีไทย ในปี 2551. (วิทยานิพนธ์ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
- ศิริชัย ดิเลศ. (2558). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. มปท.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภกร เสรีรัตน์. (2542). การวิจัยตลาด: ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภักดี, จิรศักดิ์ จิยะจันทร์, สิทธิกาล ศรีวระมย์, สุดา สุวรรณภิมย์ และชวลิต ประภวานนท์. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร
- ศรีไพร สักดิ์รุ่งพงศากุล. (2547). เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเลชั่น.
- ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง. (2549). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย ยาวะประภาย. (2546). การบริหารบุคคลภาครัฐไทย กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภพร สาครบุตร. (2542). ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่วิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ
- ศุภรัศมี ฐิติกุลเจริญ. (2540). ทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- โคธิตา โชติวิจิตร. (2550). *การผลิตรายการข่าวของสถานีโทรทัศน์เอนเอชเค ประจำภูมิภาคเอเชีย และเอนเอชเค เรดิโอเจแปน*. สารนิพนธ์ วารสารศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สงัด อุทรานันท์. (2530). *ทฤษฎีหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: สยาม.
- สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย. (2557). *เกี่ยวกับ สทท*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 27 มกราคม 2557. เข้าถึงได้จาก http://tv11.thaibell.com/viewpage.php?page_id=1.
- สถาบันวิชาการสื่อสารมวลชน. (2555). *ถามมาตอบไปรู้จักเข้าใจไทยพีบีเอส*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ เทียนสว่าง ชรรวมฉิม และแอลสิทธิ์ เวอร์การา. (2550). *การจัดตั้งที่วิ
สาธารณะในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สมควร กวียะ. (2545). *การสื่อสารมวลชน*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- สมคิด บางโมง. (2538). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บ.วิทย์พัฒนา.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร:
กรณีศึกษาธุรกิจวิสาหกิจในประเทศไทย*. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ
- สมชาติ กิจขรรยง. (2544). *ความฉลาดรู้ของผู้นำ*. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2558). *การศึกษาค้นคว้าอิสระด้านพฤติกรรมสารสนเทศ. ใน ประมวลสาระ
ชุดวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ หน่วยที่ 4*. (น. 4-1–4-62). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์.
- _____. (2545). *ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ. ในประมวลสาระชุดวิชาการ
จัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ เล่ม 1 หน่วยที่ 2*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมยศ นาวิการ. (2547). *การบริหาร: การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- _____. (2539). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สามัคคีสาร.
- สมลักษณ์ วัฒนศิริ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานข่าวต่างประเทศของสถานีวิทยุโทรทัศน์
กองทัพบกช่อง 5*. การศึกษาอิสระ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมฤดี สุขเจริญ. (2554). *การแสวงหาและการใช้สารสนเทศของนักจัดรายการวิทยุชุมชนจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ
- สมสุข หินวิมาน. (2552). *อุตสาหกรรมโทรทัศน์ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
โทรทัศน์ หน่วยที่ 1-5*. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1. หน้า 1-57. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- สร อักษรสกุล. (2555). *สื่อกับบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคมไทย*. [ออนไลน์]. มติชน 6 กรกฎาคม. เข้าถึงเมื่อ 2556, 10, 03. เข้าถึงได้จาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1341539605&grp_id=03&catid=03.
- สรชัย กมลลิมสกุล. (2546). *การใช้สารสนเทศจากสำนักข่าวและอินเทอร์เน็ตเพื่อการผลิตรายการข่าวโทรทัศน์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
- สยามอินเทลลิเจ้นท์ (2553). *สรุปผลสำรวจสื่อโทรทัศน์ปลอดภัยและสร้างสรรค์*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.siamintelligence.com/summary-tv-safety-creative/>.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549). *ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 6) (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สัมพันธ์ ช้างทอง . (2553). *ประสิทธิผลในการบริหารจัดการสถานีวิจัยโทรทัศน์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์การเวอร์ชัน 1.0*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *ทีวี Digital จุดเปลี่ยนทีวีไทย*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 18 สิงหาคม 2556. เข้าถึงได้จาก <http://www.nic.go.th/gsic/e-book/TV-Digital.pdf>
- สินินาถ คิลควณิช (2548). *แนวคิดการปรับปรุงครั้งที่สะท้อนฝ่ายการจัดผังรายการของสถานีโทรทัศน์ช่อง 9 อ.ส.ม.ท. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ*
- สินิทธ์ สิทธิรักษ์. (2543). *กำเนิดโทรทัศน์ไทย (พ.ศ. 2493-2500)*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจริต คุณชนกุลวงศ์. (2543). *การบริหารโรงเรียน : นวัตกรรมเทคนิค : ประสบการณ์*. กรุงเทพฯ : ศาสนา
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2547). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิดี ชัดดียะ. (2555). *หลักการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์*. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์พริ้นติ้ง.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภา พงศ์ดารวิญญู. (2548). *หลักการสื่อสารองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- สุภารัตน์ ชนกุลพรรณ. (2553). *สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย : แนวคิด ปรัชญา กลยุทธ์และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- สุภาวดี แสนทวีสุข. (2543). *สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และอิทธิศักดิ์ พลอยศิริชล. (2551). *โครงการ หลักและแนวทางการบริหารการสื่อสาร: มติทั้งสามในด้านการสื่อสารเพื่อการจัดการ การจัดการทางการสื่อสาร และการบริหารงานสื่อสารมวลชน ระยะที่ 3 การบริหารงานสื่อวิทยุโทรทัศน์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2545). *องค์การสมัยใหม่ตัวแบบ 5 เอส. พัฒนบริหารศาสตร์*. 42(2), 67-80.
- เสน่ห์ จุ้ยโต และสมสรวง พงศ์กุล. (2554). *การจัดการองค์การ*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับองค์การสารสนเทศ*. หน่วยที่ 1-8. หน้า 1-39 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- หรรษา วงศ์ธรรมกุล. (2541). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- องค์กร อมรสินันท์. (2554). *วัฒนธรรมองค์กรครูสภา: การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานองค์กรครูสภา กระทรวงศึกษาธิการ*. (คุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม
- อนงค์ สวัสดิ์บุรี และพงศ์ภัทร อนุมัตริราชกิจ. (2554). *ผลกระทบของสื่อต่อวิกฤตชาติ*. *มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 31,4 (ต.ค.-ธ.ค.): 69-84.
- อรนุช เลิศจรรยารักษ์. (2544). *หลักการเขียนบทโทรทัศน์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรณพ เขียรถาวร. (2542). *สื่อสารมวลชนและสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : เอส พี การพิมพ์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี และพงศ์ภัทร อนุมัตริราชกิจ. (2554). *ผลกระทบของสื่อต่อวิกฤตชาติ*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 31,4 (ต.ค.-ธ.ค.): 69-84.

- อภิญา แจ่มแจ้ง. (2551). *วัฒนธรรมองค์กรในองค์กรแห่งการเรียนรู้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อริญา เกตุแก้ว. (2547). *การบริหารค่าของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11*. การศึกษาอิสระ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อริสา แดงเอียด. (2552). *การบริหารเพื่อการพัฒนาสถานีวิทยุโทรทัศน์รัฐสภาผ่านดาวเทียม*. การศึกษาอิสระ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ เล่ม 3 หน่วยที่ 13*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์
- อิสริยะ ไพรีพ่ายฤทธิ์. (2556). *การจัดสรรใบอนุญาตที่ให้บริการสาธารณะของ กสทช.* [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2559 เข้าถึงได้จาก <http://www.festhailand.org/wb/media/documents/Digital%20TV/NBTC%20Digital%20Public%20TV.pdf>.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2540). *หลักสูตรและการบริหารงานวิชาการโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : เอส ดี เพรส.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และพิรงรอง รามสูตธนะนันท์. (2547). การสื่อสาร สื่อสารมวลชน และสื่อมวลชน. ใน *สื่อสารมวลชนเบื้องต้น : สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. หน้า 1-35. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และเมธา เสรีชนาวงศ์. (2547). โทรทัศน์. ใน *สื่อสารมวลชนเบื้องต้น : สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. หน้า 433-471. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, บรรณาธิการ. (2547). *สื่อสารมวลชนเบื้องต้น : สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบุลย์. (2552). *หลักการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกชัย ก็สุขพันธ์. (2538). *การควบคุมคุณภาพในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : รุ่งเรือง.
- Marketing Oops. (2013). *พฤติกรรมและช่องทางในการรับชมรายการทีวีของคนไทย*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.marketingoops.com/reports/behaviors/thai-watching-tv/>.
- Positioning. (2556). *ทีวีดิจิทัล : สงครามแย่งชิงคนดู*. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม 2558 เข้าถึงได้จาก <http://www.positioningmag.com/magazine/details.aspx?id=96924>.
- ABC. (2016). *Company information*. [Online]. Retrieved 15 Nov 2016 From <http://abc.go.com/info>

- Abell, A. & Winterman, V. (1992). *Information culture and business performance*. London: British Library Research and Development Department.
- Accrediting Council of Education Journalism and Mass Communication. (2012). *ACEJMC Accrediting Standards*. [Online]. Retrieved 29 July, 2013 from <http://www2.ku.edu/~acejmc/PROGRAM/STANDARDS.SHTML#std2>.
- Allard, I. N. (2010). *Examining the relationship between organizational culture and performance: moderators of culture gap*. Dissertation of Doctor of Philosophy. Northcentral University. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number: 3420667.
- Allen, B.L. (1996). *Toward a user-centered approach to information systems*. San Diego, CA: Academic Press.
- Ansari, M., & Zuberi, N. (2010). Information seeking behavior of media professionals in Karachi. [Online]. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(2), pp.71-84.
- Anwar, M. A. & Asghar, M. (2009). Information seeking behavior of Pakistani newspaper journalists. *Pakistan Journal of Library and Information Science*, 10, pp. 57-79.
- Association of College & Research Libraries. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. [Online]. Retrieved December 18, 2013 from <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>.
- Attfield, S.J. & Dowell, J. (2002). Information seeking and use by newspaper journalists. *Journal of Documentation*, 59(2), pp. 187-204.
- Avdeyev, A. Y. & Reznichenko, M. A. (2013). Information Culture as a Factor in Developing Self-Attitude in Adolescents. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 17 (11): 1520-1524, DOI: 10.5829/idosi.mejsr.2013.17.11.12325
- Ball, T. C. (2004). *The Public Broadcasting Service: A survey of organizational structure, quality programming, and organizational goals*. Ph.D. dissertation, Washington State University, United States -- Washington. Retrieved September 22, 2011, from Dissertations & Theses: A&I. (Publication No. AAT 3160465).
- Bass, B. M. (1998). *Transformational leadership: Industrial, military, and educational impact*. Mahwah, NJ: Erlbaum
- BBC. (2016.) *About BBC*. [Online]. Retrieved 15 Nov 2016. From Available from <http://www.bbc.co.uk/aboutthebbc/>.

- Bippus, A.M. (2003). Humor motives, qualities, and reactions in recalled conflict episodes. *Wester Journal of Communication*. 67: 13-27.
- Boisot, M.H. (1995). *Information space: a framework for learning in organizations, institutions and culture*. London: Routledge.
- Boardman, A. E., & Vining, A. R. (1996). Public service broadcasting in Canada. *Journal of Media Economics*. 9(1), 47. Retrieved from EBSCOhost.
- Brown, A., & Althaus, C. (1996). Public service broadcasting in Australia. *Journal of Media Economics*, 9(1), 31. Retrieved from EBSCOhost.
- Cameron, K.S. and Quinn, R.,E. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Reading, MA: Addison Wesley.
- CBC. (2016). *Corporate Infor*. [Online]. Retrieved 15 Nov 2016 From <http://www.cbc.radio-canada.ca/en/>
- Chepailtis, E. (1997). *Information ethics across information culture*. [Online]. Available from <http://www.lib.umi.com/dissertation/fullcit/9214112>.
- Choo, W. C., Bergeron, P., Detlor, B., & Heaton, L. (2008). Information culture and information use: an exploratory study of three organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(5):792–804. DOI: 10.1002/asi.20797.
- Choo, C. W. (2002). *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*. 3rd ed. New Jersey: Information Today.
- Choo, C. W. (2006). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. 2nd ed. New York, NY: Oxford University Press.
- Chinn, L. (2001). *The information seeking behavior and needs of journalists in context*. Master Dissertation. University of North Carolina at Chapel Hill, North Carolina.
- Collins, C. D. (2010). *Knowledge and information sharing : a multiple case study of the information culture of the British Columbia Salmon Fishery*. Dissertation of Doctor of Philosophy. Indiana University. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number 3439286.

- Cohn, D. (2013). *Practitioners' Perception of Entry-level and Graduating Journalists versus Academic Requirements of ACEJMC*. Doctoral Dissertation, Faculty of Business Administration, Wilmington University.
- Cordray, R. & Romanych, M. J. (2005). *Mapping the Information Environment*. Joint Information Operations Center. Retrieved 20 January 2017, from www.au.af.mil/info-ops/iosphere/iosphere_summer05_cordray.pdf.
- Correia, Z. & Wilson, T.D (2001). Factors influencing environmental scanning in the organizational context. [Online]. *Information Research*, 7 (1). Retrieved 30 November 2015, from <http://InformationR.net/ir/7-1/paper121.html>.
- Correia, Z., & Wilson, T.D. (1997). Scanning the business environment for information: a grounded theory approach. [Online]. *Information Research*, 2(4): 1-10. Retrieved 1 December 2015, from <http://www.informationr.net/ir/2-4/paper21.html>
- Crutchfield, R.S., Kretsch, D., & Ballanchey, E.L. (1966). *Individual in society*. Tokyo: Kongkusha.com
- Curry, A. and Moore, C. (2003). Assessing information culture - an exploratory model. *International Journal of Information Management*. 23: 91–110. doi:10.1016/S0268-4012(02)00102-0.
- Dahlgren, P. (2005). The Internet, public spheres, and political communication: Dispersion and deliberation. *Political Communication*. 22: 147-162
- Davenport, Thomas H. (2000). Putting the I in IT. In Donald A. Marchand, Thomas H. Davenport and Tim Dickson (Eds.), *Mastering Information Management*. London: Prentice Hall, pp. 5-9
- Dewah, P. (2012). *Knowledge retention strategies in selected southern Africa Public Broadcasting Corporations*. Dissertation of Doctoral of Philosophy. Faculty of Social Science and Humanities, Department of Library and Information Science, University of Fort Hare.
- Davenport, T. H. (1994). "Saving IT's soul: human-centered information management". *Harvard Business Review*, 72(2), 119-131.
- Davenport, T., H., & Prusak, L. (1997). *Information ecology: mastering the information and knowledge environment*. New York, USA: Oxford University Press.

- Dong, Y. (2003). *Information culture and information behavior of human being under its impact*. Dissertation of Doctoral Philosophy. Peking University (People's Republic of China). ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number 1024717531.
- Douai, A. (2009). *International broadcasting and the management of foreign public opinion : the case of AL-HURRA television in the "ARAB STREET"*. Dissertation Doctor of Philosophy. The Pennsylvania State University. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number 3374480.
- Daft, R.L. (2009). *Organization theory and design*. 10th ed. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Douglas, J. (2010). *The identification, development and application of information culture in the Western Australian public sector*. Doctoral thesis, Faculty of Computing, Health and Science, Edith Cowan University, Joondalup.
- Drucker, P. F. (1979). *The Practice of Management*. Pan Books, London
- Ehlers, R. (2017). *Making Old Things New Again*. [Online]. Retrieved 20 January 2017, from http://www.realcleardefense.com/articles/2017/01/04/making_old_things_new_again__110571.html.
- Erserim, Al. (2012). The impact of organizational culture, firm's characteristics and external environment of firms on management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (62), 372 – 376.
- Gardner, J. W. (1990). *On leadership*. New York, NY: The Free Press.
- Gendiana, N.I. (2004). Information literacy for information culture: separation for unity. [Online]. *Russian Research Results*. Retrieved 1 December 2015, from www.ifapcom.ru/files/Projects/gendina_spb_2004_eng.doc
- Ginman, M. (1993). *Information culture and business performance*. Institution for biblioteksvetenskap och informatik, Abo.
- _____. (1987). Information culture and business performance. *IATUL Quarterly*, 2(2): 93–106.
- Grimshaw, A. (1995). *Information culture and business performance*. Hatfield, UK: University of Hertfordshire Press.
- Hanitzsch, T. (2007). Deconstructing journalism culture: Toward a universal theory. *Mass Communication Theory*. 17(4): 367-385.

- Hadges, S. P. & Hernandez, M. (1999). How organizational culture influences outcome information utilization. *Evaluation and Program Planning*, 22: 183-197.
- Handy, C. (1993). *Understanding organizations*. New York: Oxford University Press.
- Hatch, M. J. (1997). *Organization theory: modern, symbolic, and postmodern perspectives*. Oxford-New York: Oxford University Press.
- Haddon, L. (2005). Personal Information Culture: The Contribution of Research on ICTs in Everyday Life. Paper for the Conference 'UNESCO between Two Phases of the World Summit on the Information Society' For the strand: Human Capacity building for the Knowledge Society: Person's Information Culture. St. Petersburg, Russia, May 17th-20th.
- Harris, M., & Wegg-Prosser, V. (2007). Post bureaucracy and the politics of forgetting: The management of change at the BBC, 1991-2002. *Journal of Organizational Change Management*, 20(3), 290-303. doi:10.1108/09534810710740146.
- Hoglund, L., (1998). A case study of information culture and organizational climates. [Online]. *Swedish Library Research*, 34 : 73-86. Retrieved 25 November 2015, from http://bada.hb.se/bitstream/2320/6858/1/h%C3%B6glund_a_case_study_of_information.pdf.
- Jackson, S. (2011). Organizational culture and information systems adoption: a three-perspective approach. *Information and Organization*, 21 (2011) 57–83. doi:10.1016/j.infoandorg.2011.03.003
- Kaser, K., & Brooks, J.R. (Eds.). (2005). *Sports and entertainment management*. Mason, OH: Thomson/SouthWestern.
- Katapol, P. F. (2007). *Information culture of support staff in municipal government and implication for managerial decision making*. Dissertation of Doctoral Philosophy. University of Washington. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number 3252867.
- Khan, M. N. & Azmi, F. T. (2005). Reinventing business organization: the information culture framework. *Singapore Management Review*, 27(2). ABI/INFORM Complete. p.37.
- Kotter, J. P. (1990). *A Force for change: how leadership differs from management*. New York: Free Press.
- Lauri, L., Heidmets, M, & Virkus, S. (2016). The Information Culture of Higher Education Institutions: The Estonian Case. *Information Research: An International Electronic Journal*, 21(3), Sep.

- Leidner, D.E. (2003). The information technology – organizational relationship understanding information culture : integrating knowledge management system into organizations. In Galliers Robert D., Leidner, Dorothy E. *Strategic information management: channenges and strategic in managing information system*. 3rd ed. Butterworth: Heinemann.
- Lievrouw, L. A. (2000). The information environment and universal service. *The Information Society*, 16, p: 155-159. Retrieved 20 January 2017, from <https://pdfs.semanticscholar.org/5b01/dd0ba21f90e44e73f12edd9cf55466d36af2.pdf>.
- Lintil, L. (1998). Work related use of an electronic network. *Information Research*, 4(2), 1-10.
- McShane, S & VonGlinow, M.A. (2000). *Organizational behaviour: Emerging realities for the workplace revolution*. Irwin/McGraw-Hid, Boston.
- Marchand, D. A., Kettinger, W. J. & Rollins, J. (2000). Information orientation: people, technology and the bottom line. *Sloan Management Review*, 42(3), pp. 69-80.
- _____. (2001). *Information orientation: the link to business performance*. New York: Oxford University Press.
- Martin, J. (1992). *Cultures in organizations: three perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Martin, V. A., Lycett, M. & Macredie, R. (2003). *Exploring the Gap between Business and IT: an Information Culture Approach*. [Online]. Retrieved on 2013, 08,09. from www.vits.org/konferenser/alouis2003/html/6895.pdf.
- Mueller, J. (2013). A specific knowledge culture: Cultural antecedents for knowledge sharing between project teams. [Online]. *European Management Journal*. From <http://dx.doi.org/10.1016/j.emj.2013.05.006>
- Morzel, N., Kuzminska, O. & Protsenko, G.. (2013). *Public Information Environment of a Modern University*. [Online]. Retrieved 10 January 2017 from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.415.9798>.
- Nardi, B. A.& O'Day, V. (1999). *Information ecologies : using technology with heart*. Cambridge: MIT.
- NHK. (2016). *Corporate Overview*. [Online]. Retrieved 15 Nov 2016 from <http://www.nhk.or.jp/corporateinfo/>
- Oliver, G. (2003). Cultural dimensions of information management. *Journal of Information & Knowledge Management*. 2(1): 53-61.

- Oliver, G. (2008). Information culture: exploration of differing values and attitudes to information in organisations. *Journal of Documentation*, 64(3): 363-385.
- _____. (2004). Investigating information culture: a comparative case study research design and methods. *Archival Science*. 4,(3): 287–314
- _____. (2011). *Organizational culture for information managers*. Oxford: Chandos Publishing.
- Oliver, G. & Foscarini, F. (2013). *Records management and information culture: tackling the people problem*. Facet Publishing.
- Oz, E. (2006). *Management information systems*. 5th ed. Boston, MA: Thomson.
- PBS. (2016.) *About PBS*. [Online]. Retrieved 15 Nov 2016 From <http://www.pbs.org/about/about-pbs/>
- Peters, T. (2003). *Re-imagine*. London: DK Publishing.
- Ponjuan, G. (2002). *Role of collaboration among leaders from various sectors in creating an information culture*. [Online]. Retrieved 20 November 2014, from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.196.4341&rep=rep1&type=pdf>.
- Posner, S. (2003). *Developing and sustaining a culture of information*. [Online]. Retrieved 1 December 2015, from <http://www.cpc.unc.edu/measure/rhino/forum/summary2.html>.
- Pu, L. (2008). *Globalization and marketization of China's television industry: a case study of southwest China's Chongqing Broadcasting Group*. Dissertation of Doctor of Philosophy. University of Oregon. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number: 3335197.
- Ramírez L, E. (2003). Information literacy to improve or create reading and information culture. [Online]. *Presentado en International Conference on Information Literacy Experts (versión inglés-español)*, UNESCO, 17. Disponible en: Retrieved 20 November 2014, from <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers.html>.
- Robertson, James. (2005). *10 Principles of effective information management*. Retrieved February 03, 2017 from http://www.steptwo.com.au/papers/kmc_effectiveim/index.html
- Rokeach, M. (1970). *Beliefs, attitudes and values*. Sanfrancisco: Jossey Bass.
- Schein, E.H. (2010). *Organizational culture and leadership*. 4th ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- _____. (1999). *The corporate culture survival guide: sense and nonsense about cultural change*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Svärd, P. (2014). The impact of information culture on information/records management: A case study of a municipality in Belgium. *Records Management Journal*, 24(1): 5-21.
- Singh, G. & Sharma, M. (2013). Information seeking behavior of newspaper journalists. [Online]. *International Journal of Library and Information Science*, 5(7), pp. 225-234, Retrieved 30 Nov. 2014 from <http://www.academicjournals.org/IJLIS>.
- Spindler, S. & Van Den Brul, C. (2007). "Making It Happen," *Creativity, and Audiences: A BBC Case Study*. http://www.nhk.or.jp/bunken/english/reports/pdf/06-07_no5_03.pdf
- Takada, P. W. (2003). *The relationship between organization culture and satisfaction of knowledge worker in technology driven organizations*. Dissertation of Doctor of Philosophy. The University of Alabama in Huntsville. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number 3106573.
- Tien, L. C. & Chao, H. S. (2012). Effects of information culture and job satisfaction on the organizational innovation – a study of different leadership styles as a moderator. *Advances in Management & Applied Economics*, 2,(3), 83-110.
- Travica, B. (1999). *New organizational designs: information aspects*. Stamford, CT: Ablex.
- Tredinnick, L. (2008). *Digital information culture: the individual and society in the digital age*. Oxford: Chandos Publishing.
- Turnbull, Jim. (1999). *Information culture and management discipline their impact on the effective use of decision support systems as evidenced by improved organizational performance*. Dissertation of Doctor of Health Administration. Medical University of South Carolina. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number 9954964.
- UNESCO. (2007). *Model curricula for journalism education*. [Online]. Retrieved August 17, 2013 from <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001512/151209E.pdf>.
- University of Glasgow. [n.d.]. *Information strategy*. [Online]. Retrieved 1 December 2015, from <http://www.gla.ac.uk/inforstrat/inforsta.html>.
- Walton, J. (2002). *The Characteristics of the Organization Culture of Six Effective Substance Abuse Programs: An Exploratory Study*. Dissertation of Doctoral Philosophy. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number: 3082491.
- Wegg-Prosser, V. (2001). Thirty years of managerial change at the BBC . *Public Money & Management*, 21(1), 9. Retrieved from EBSCOhost.

- Widén-Wulff, G. (2000). *Business information culture: a qualitative study of the information culture in the Finnish insurance business*. [Online]. Information Research, 5(3) From: <http://informationr.net/ir/5-3/paper77.html>
- Wilson, M. (1997). *The information edge: successful management using information*. Great Britain: The institute of management.
- Wilson, T.D. (2000). Human Information Behaviour. *Informing Science*. 3(2): 49-55.
- Wright, T. (2013). Information culture in a government organization examining records management training and self-perceived competencies in compliance with a records management program. *Records Management Journal*, 23(1). pp. 14-36. DOI 10.1108/09565691311325004.
- YLE. (2016). *About yle*. [Online]. Retrieved 15 Nov 2016. From <http://yle.fi/aihe/about-yle>.
- Zaid, B. (2009). *Public service television policy and national development in Morocco*. Dissertation Doctor of Philosophy. University of South Florida. ProQuest Dissertations and Theses Online. UMI Number: 3420532.
- Zheng, Y. (2005). Information Culture and Development: Chinese Experience of E-Health. *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Zeidmane, A. & Vintere, A. (2008). Information culture in engineering education. *Problem of education in 21st*, 5: 129-135.





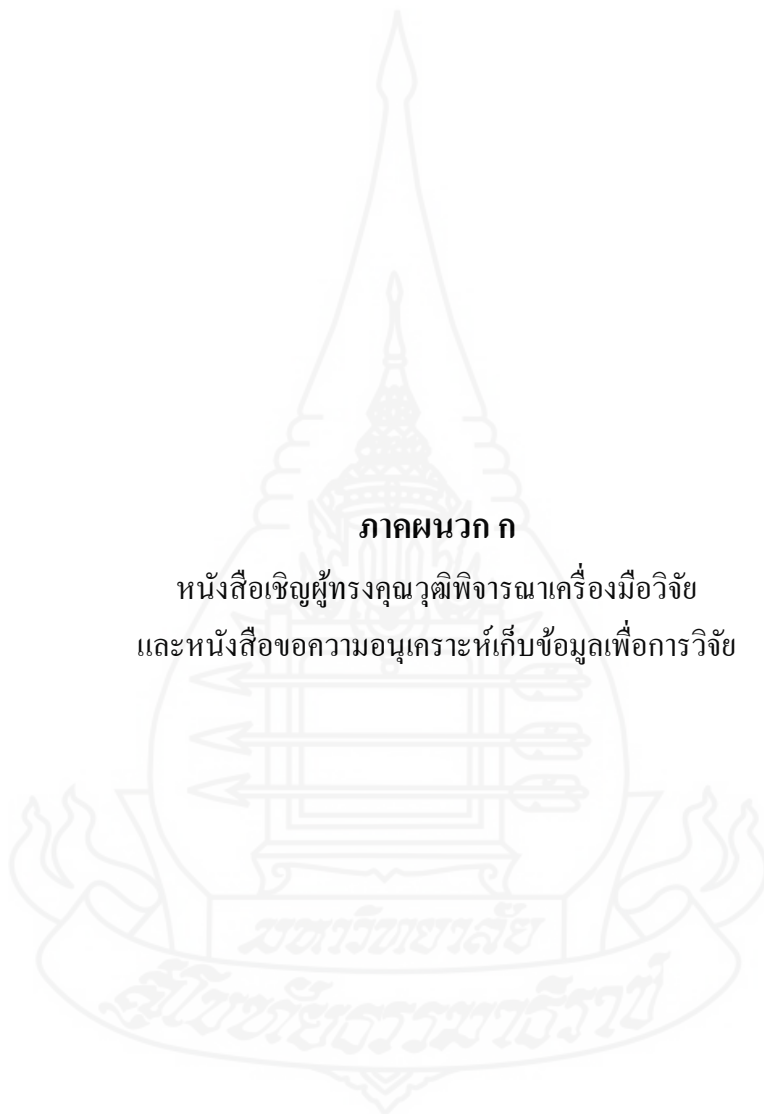
ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
และหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย





ที่ ศธ 0522.15 (1)/216

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 มีนาคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.อุณาโลม จันทร์รุ่งมณีกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการคุษฎีนิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวจุฬาทิพย์ จันทร์สุน นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรษัญ กระจิต อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และอาจารย์ ดร.กยติธร ภูภราดัย ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม

การจัดทำคุษฎีนิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักการและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านสารสนเทศศาสตร์ และด้านนิเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศิลปศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา จิวลักษ์มณี)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ รักราชการแทน
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 02-5048515-7

โทรสาร. 02-5033564

ที่ ศธ 0522.15(1)/ว 18



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒/ เมษายน 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการคุษฎีนิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรชัย คุรุจิต อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ ดร.กษิติธร ภูภราดัย ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม

การจัดทำคุษฎีนิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านสารสนเทศศาสตร์ และด้านนิเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศิลปศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 02-5048515-7

โทรสาร. 02-5033564



ที่ ศบ 0522.15(1)/ว 16

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 เมษายน 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำคุษฎีนิพนธ์
เรียน ผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
สิ่งที่ส่งมาด้วย - แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 300 ชุด

ด้วย นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน นักศึกษาระดับปริญญาเอก แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัชญ์ กรุจิต อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ ดร.กษิธิธร ภูภราดัย ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการดำเนินงานวิจัยผ่านทางแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนั้นนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำคุษฎีนิพนธ์ของนักศึกษาแล้ว ยังสามารถนำไปสู่การขยายผลการศึกษาวิจัยกับหน่วยงานทางด้านสื่อมวลชนก่อให้เกิดประโยชน์แก่การพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในวงกว้าง ซึ่งคำตอบของบุคลากรในสังกัดของท่านที่ปรากฏในแบบสัมภาษณ์จะถูกนำไปใช้เพื่อการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น โดยจะไม่เกิดผลกระทบต่อหน่วยงานต้นสังกัด และไม่เกิดผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนางษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 02-5048515-7

โทรสาร. 02-5033564



ที่ ศร 0522.15(1)/218

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

10 เมษายน 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำคุษฎีนิพนธ์
เรียน ผู้อำนวยการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย
สิ่งที่ส่งมาด้วย - แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย จำนวน 30 ชุด

ด้วย นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (สารสนเทศศาสตร์) สาขาวิชาศิลป-
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำคุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "วัฒนธรรมสารสนเทศของ
สถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่
ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาคุษฎี-
บัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
คุษฎีนิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรษัญ กระจิต อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ อาจารย์ ดร.กษิตธร ภูภราดัย ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงาน
พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการดำเนินงานวิจัยผ่านทางแบบ
สัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและ
พนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสัมภาษณ์นั้นนอกจากจะเป็น
ประโยชน์ต่อการจัดทำคุษฎีนิพนธ์ของนักศึกษาแล้ว ยังสามารถนำไปสู่การขยายผลการศึกษาวิจัยกับหน่วยงาน
ทางด้านสื่อมวลชนก่อให้เกิดประโยชน์แก่การพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศในวงกว้าง ซึ่งคำตอบของบุคลากรใน
สังกัดของท่านที่ปรากฏในแบบสัมภาษณ์จะถูกนำไปใช้เพื่อการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น โดยจะไม่เกิดผลกระทบ
ต่อหน่วยงานต้นสังกัด และไม่เกิดผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

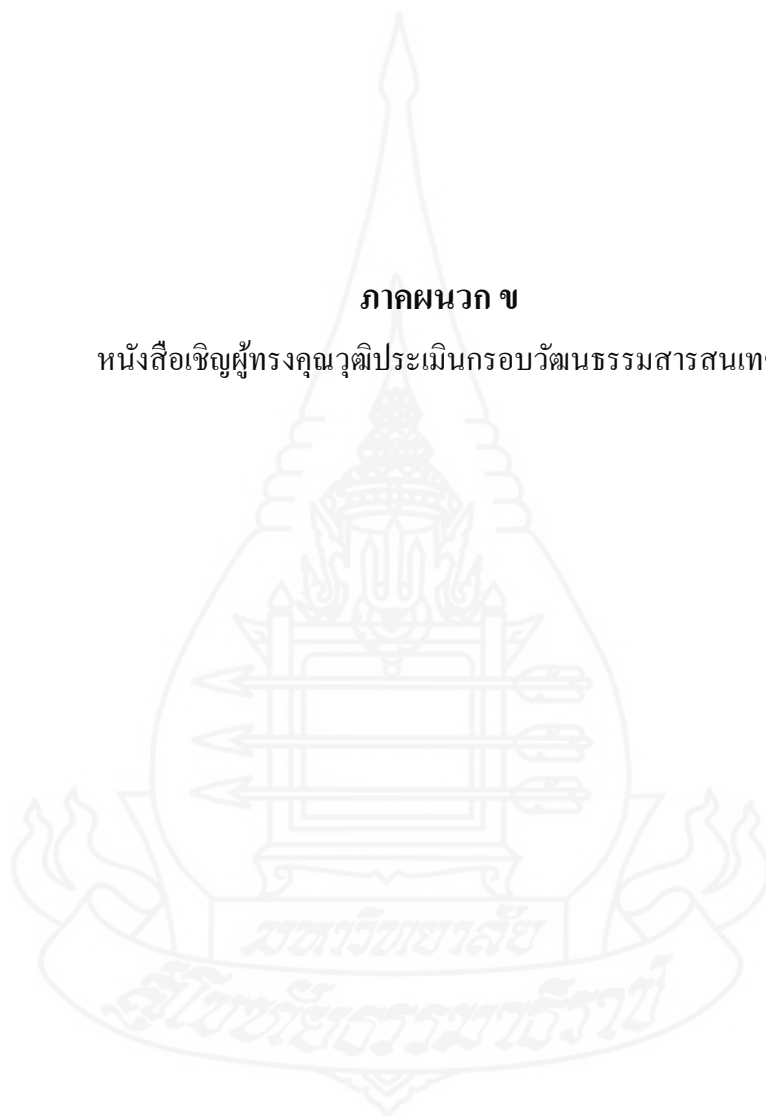
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 02-5048515-7

โทรสาร. 02-5033564

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ





ที่ ศธ (ท) 0522.15(1)/ว 404

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

8 ธันวาคม 2558

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
เรียน ผศ.ดร.โกวิท รพีพิศาล
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการการจัดกิจกรรม

ด้วยนางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต แผนกวิชา
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ กำหนดจัดกิจกรรมการสัมมนาเรื่องวัฒนธรรมสารสนเทศใน
สถานีโทรทัศน์สาธารณะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพดุษฎีบัณฑิตสารสนเทศ
ศาสตร์ ในวันเสาร์ที่ 16 มกราคม 2559 เวลา 09.30 – 15.00 น. ณ ห้องประชุม 2604 อาคารบริหาร ชั้น 6
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มเรื่องวัฒนธรรมสารสนเทศใน
สถานีโทรทัศน์สาธารณะ : วิทยานิพนธ์ที่ได้จากผลการวิจัย ในวันเสาร์ที่ 16 มกราคม 2559 เวลา
13.00 – 15.00 น. ณ ห้องประชุม 2604 อาคารบริหาร ชั้น 6 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. น้าทิพย์ วิภาวิน)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2504-8515-7

โทรสาร 0-2503-3564



ที่ ศธ ๐522.15(1)/๒4๗

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

5 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศฯ
เรียน อาจารย์ ดร.พรนภา แสงดี
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินความเหมาะสมของร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์สาธารณะไทย

ด้วยนางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต แขนงวิชา
สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง
“วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย: กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและ
องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน
อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิรัชญ์ ครุจิต
อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ
ดร.กษิตธร ภูภราดัย ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
แห่งชาติ (สวทช.) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ร่วม

การจัดทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามกระบวนการจนแล้วเสร็จ
และได้ร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์สาธารณะไทยขึ้น ในเบื้องต้นได้รับความเห็นชอบจาก
อาจารย์ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้กรอบที่พัฒนาขึ้นมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับการ
วิจัย จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศศาสตร์ และด้านนิเทศศาสตร์ ได้โปรด
พิจารณาตรวจสอบ ประเมิน และให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงร่างกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศใน
สถานีโทรทัศน์สาธารณะไทยของนักศึกษา สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษานำเรียนด้วยตนเอง หวังเป็น
อย่างยั้งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงชากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2504-8515-7

โทรสาร 0-2503-3564

ภาคผนวก ค

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศปัติย์ ชัยช่วย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. อ.ดร.ปัญญา จันทโคตร
อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายนามทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

1. อ.ดร.อุณาโลม จันทร์รุ่งมณีกุล
อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ดร.รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล
ผู้อำนวยการหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
3. อ.ดร.จุฑาทิรัตน์ ช่างทอง
อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. อ.ดร. วชิราภรณ์ สังข์ทอง
อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

1. รศ.ดร.ประกอบ คุปรัตน์ ผู้ทรงคุณวุฒิ
2. รศ.ดร.กมลรัฐ อินทรทัศนีย์
สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. ผศ.ดร. โกวิท ทรัพย์พิศาล
หลักสูตรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
4. คุณสุรชัย ปานน้อย
Executive Producer สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส (ThaiPBS)
5. คุณจิตพิสุทธิ ไกรประสิทธิ์
หัวหน้างานฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์รายการ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT)

6. ดร.กษิธิธร ภูภราดัย

ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

7. อ.ดร.ปัญญา จันทโคตร

อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ

1. คุณ จิตพิสุทธิ์ ไกรประสิทธิ์

หัวหน้างานฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์รายการ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

2. คุณฉัตรฤดี เฟ่งฉ่ำ

ผู้จัดการแผนกศูนย์ข้อมูลโทรทัศน์และออนไลน์ บริษัท ทริปเบิ้ล วิ บรอดคาสท์ จำกัด

3. รศ.ดร.จุฑารัตน์ ศรีวณะวงศ์

ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. อ.ดร.ศุภรชตรา แสนวา

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. อ.ดร.พรนภา แสงดี

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูล

1. สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. คุณจิตพิสุทธิ์ ไกรประสิทธิ์ | หัวหน้างานฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์รายการ |
| 2. คุณจิตติมา วุฒิวัฒน์ | หัวหน้าบรรณาธิการข่าว ส่วนผลิตข่าวและรายการ |
| 3. คุณจินตนา อ่อนอินทร์ | หัวหน้าส่วนผลิตรายการ ส่วนผลิตรายการ |
| 4. คุณพรพัฒนา สิงคเสลิต | หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ |
| 5. คุณกฤษฎา ประมวลทรัพย์ | หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 6. คุณสมจิตต์ น้ำค้าง | หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายบริหารทั่วไป |
| 7. คุณนิศยา ทศวิล | นักสื่อสารมวลชนชำนาญการ ฝ่ายตรวจสอบและวิเคราะห์รายการ |
| 8. คุณเสกสม แฉ่งจิต | บรรณาธิการเฉพาะกิจ ส่วนผลิตข่าว |
| 9. คุณณัฐพร ผ่องแผ้ว | นักสื่อสารมวลชน ส่วนจัดและควบคุมรายการ |

- | | |
|-----------------------------|--|
| 10. คุณศิริเสาวภา ฤกษ์นันท์ | นักสื่อสารมวลชน ปฏิบัติการและข้อมูลการออกอากาศ |
| 11. คุณทิตติธิดา น้อยเสนา | นักประชาสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ |
| 12. คุณอัสวพล พลบำรุง | นายช่างไฟฟ้าชำนาญการ ฝ่ายงานระบบเซิร์ฟเวอร์ข่าว
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและซ่อมบำรุง |
| 13. คุณรัตนา พึ่งคำบล | นักสื่อสารมวลชน ฝ่ายบริหารทั่วไป |
| 14. คุณปริญ นวมาลา | นักประชาสัมพันธ์ ฝ่ายผลิตรายการ |

2. สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. คุณกนกพร ประสิทธิ์ผล | ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาสื่อใหม่ |
| 2. คุณวันเพ็ญ สิ้นธุรงค์ | หัวหน้าศูนย์ข้อมูล สำนักข่าว |
| 3. คุณสมเกียรติ จันทรสีมา | ผู้อำนวยการสำนักเครือข่ายพลเมือง |
| 4. คุณอำไพ โพธิ์ชัยรัตน์ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักข่าว |
| 5. คุณโยธิน สิทธิบดีกุล | ผู้อำนวยการสำนักโทรทัศน์และวิทยุ |
| 6. คุณสุมนา สุวรรณอำภา | ผู้อำนวยการสำนักงานผู้อำนวยการ ส.ส.ท. ด้านยุทธศาสตร์สื่อสารสาธารณะ |
| 7. คุณอโณทัย อุดมศิลป์ | ผู้อำนวยการสถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะ |
| 8. คุณกรกมล นันทสุคนธ์ | ผู้อำนวยการสำนักบริหารกิจการ |
| 9. คุณนิสิต ฤกษ์ผล | ผู้จัดการฝ่ายผลิตและจัดการรายการ |
| 10. คุณธนากร สุกใส | ผู้จัดการฝ่ายข้อมูลและวางแผนวิศวกรรม |
| 11. คุณภัทราภรณ์ สุวรรณโชติ | เจ้าหน้าที่วิจัย ฝ่ายวิจัย สถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะ |
| 12. คุณสุพรรณิ สันติพงษ์ | เจ้าหน้าที่พัฒนาเนื้อหาสื่อออนไลน์อาวุโส
งานเนื้อหาสื่อออนไลน์ ศูนย์พัฒนาสื่อใหม่ |
| 13. คุณมนัญญา พาลมูล | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลอาวุโส ฝ่ายรับฟังและประเมินผลข่าวและรายการ |
| 14. คุณวีรเทพ วุฒิ | ผู้จัดการ ฝ่าย MAM & Video Server |
| 15. คุณอรปริญญ์ วรรณานันท์ | เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าว ฝ่าย ศูนย์ข้อมูล ฝ่ายข่าว |
| 16. คุณเชิดพงษ์ ศรีสุวรรณ | โปรดิวเซอร์ ฝ่ายผลิตรายการ |
| 17. คุณพิชชาพร แก้วกัน | วิศวกร ฝ่ายข้อมูลและวางแผนวิศวกรรม |
| 18. คุณพิมพ์พลอย ภาวภูตานนท์ | วิศวกร ฝ่ายข้อมูลและวางแผนวิศวกรรม |
| 19. คุณสุพัตรา สังคนานนท์ | บรรณารักษ์ สถาบันวิชาการสื่อสารสาธารณะ |

ภาคผนวก ง
ตารางแสดงค่าทางสถิติ



ตารางจำแนกผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	NBT		ThaiPBS		รวม	
	จำนวน (n=100)	ร้อยละ	จำนวน (n=100)	ร้อยละ	จำนวน (n=100)	ร้อยละ
1.เพศ						
1.1 ชาย	46	46.00	48	48.00	94	47.00
1.2 หญิง	54	54.00	52	52.00	106	53.00
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
2.อายุ						
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	3	3.00	3	3.00	6	3.00
2.2 20-30 ปี	38	38.00	27	27.00	65	32.50
2.3 31-40 ปี	30	30.00	32	32.00	62	31.00
2.4 41-50 ปี	19	19.00	34	34.00	53	26.50
2.5 50 ปีขึ้นไป	10	10.00	4	4.00	14	7
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
3. วุฒิการศึกษา						
3.1 อนุปริญญา	0	0	8	8.0	8	4.00
3.2 ปริญญาตรี	80	80.00	75	75.00	155	77.50
3.3 ปริญญาโท	11	11.00	15	15.00	26	13.00
ไม่ระบุ	9	9.00	2	2.00	11	5.50
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
4. ประสบการณ์การทำงาน						
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	29	29.00	24	24.00	53	26.50
4.2 5-10 ปี	31	31.00	27	27.00	58	29.00
4.3 มากกว่า 10 ปี	28	28.00	44	44.00	72	36.00
ไม่ระบุ	12	12.00	5	5.00	17	8.50
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00

ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามโครงสร้างองค์กรสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย

NBT	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริหารทั่วไป	2	2.00
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์	8	8.00
ส่วนแผนและประสานงาน	12	12.00
ส่วนสื่อข่าวและรายการข่าว	29	29.00
ส่วนจัดและควบคุมรายการ	22	22.00
สำนักเทคโนโลยี	8	8.00
ไม่ระบุส่วนหรือฝ่าย	19	19.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามโครงสร้างองค์กรสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยพีบีเอส

ThaiPBS	จำนวน	ร้อยละ
สำนักโทรทัศน์และวิทยุ	24	24.00
สำนักข่าว	24	24.00
สำนักวิศวกรรม	9	9.00
สำนักบริหารกิจการ	6	6.00
สำนักตรวจสอบภายใน	1	1.00
สำนักผู้อำนวยการ	7	7.00
ศูนย์พัฒนาสื่อใหม่	3	3.00
สถาบันวิชาการสื่อสาธารณะ	4	4.00
สำนักรายการ	8	8.00
สำนักเครือข่ายสื่อสาธารณะ	5	5.00
สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2	2.00
ไม่ระบุ	7	7.00
รวม	100	100.00

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรสถานีวิทยุโทรทัศนเพื่อสาธารณะ

มิติวัฒนธรรมองค์กร		สถานีวิทยุโทรทัศนแห่งประเทศไทย					สถานีวิทยุโทรทัศนไทยพีบีเอส					สถานีวิทยุโทรทัศนเพื่อสาธารณะ				
		แบบ ครอบ คร้ว	แบบ เฉพาะ กิจ	แบบ การตลาด	แบบ ราชการ	วัฒน ธรรมเด่น	แบบ ครอบ คร้ว	แบบ เฉพาะ กิจ	แบบ การตลาด	แบบ ราชการ	วัฒน ธรรม เด่น	แบบ ครอบ คร้ว	แบบ เฉพาะ กิจ	แบบ การตลาด	แบบ ราชการ	วัฒน ธรรม เด่น
คุณลักษณะ เด่นของ องค์กร	Mean	2.67	2.52	2.19	2.58	ครอบคร้ว	2.39	2.25	2.40	2.29	การตลาด	2.53	2.39	2.30	2.44	ครอบคร้ว
	S.D.	1.01	1.00	0.88	1.05		0.90	0.90	0.84	0.92		0.96	0.95	0.86	0.99	
ผู้นำองค์กร	Mean	2.43	2.22	2.40	2.54	ราชการ	1.91	2.16	2.38	2.21	การตลาด	2.17	2.19	2.39	2.38	การตลาด
	S.D.	1.07	1.00	0.96	0.96		0.90	0.88	0.80	0.90		0.99	0.94	0.88	0.93	
การจัดการ บุคลากร	Mean	2.66	2.46	2.18	2.48	ครอบคร้ว	2.42	2.17	2.15	2.66	ราชการ	2.54	2.32	2.17	2.57	ราชการ
	S.D.	1.10	0.99	0.90	0.94		0.91	0.79	0.93	0.89		1.00	0.89	0.92	0.92	
ตัวประสาน องค์กร	Mean	2.30	2.42	2.49	2.43	การตลาด	2.13	2.18	2.53	2.36	การตลาด	2.22	2.30	2.51	2.40	การตลาด
	S.D.	0.98	0.97	1.03	0.91		0.84	0.77	0.87	0.90		0.91	0.87	0.95	0.91	
ยุทธวิธีที่ใช้	Mean	2.48	2.57	2.28	2.66	ราชการ	2.43	2.35	2.10	2.49	ราชการ	2.46	2.46	2.19	2.58	ราชการ
	S.D.	0.82	0.99	1.02	1.00		0.95	0.73	0.88	0.86		0.89	0.86	0.95	0.93	
เงื่อนไข แห่ง ความสำเร็จ	Mean	2.54	2.46	2.31	2.62	ราชการ	2.58	2.52	2.04	2.38	ครอบคร้ว	2.56	2.49	2.18	2.50	ครอบคร้ว
	S.D.	0.80	1.03	1.00	1.00		0.99	0.78	0.91	0.92		0.90	0.91	0.96	0.96	

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างเครื่องมือวิจัย และตัวอย่างผลการสัมภาษณ์



แบบสอบถามชุดที่ 1

เรื่อง วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยุทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุทัศน์แห่งประเทศไทย
และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยุทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยุทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยุทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยุทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีวิทยุทัศน์

ตอนที่ 3 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยุทัศน์

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีวิทยุทัศน์

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ น้อยกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 40- 50 ปี 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ตำแหน่งแผนก/ฝ่าย.....สำนัก.....
- 1.4 วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก สาขา.....
- 1.5 ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 สภาพวัฒนธรรมองค์กรของสถานีวิทยุทัศน์

คำชี้แจง ให้ท่านทำแบบประเมินสภาพวัฒนธรรมองค์กรตามแบบประเมินที่กำหนดให้ โดยให้เติมค่า 1, 2, 3 และ 4 ลงในช่องที่กำหนดคือ สภาพปัจจุบัน ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดตามลำดับความสำคัญดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------------|
| 4 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก |
| 2 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย |

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบประเมิน

ข้อ	วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์	ความคิดเห็น
1. คุณลักษณะเด่นขององค์กร		สภาพปัจจุบัน
1.1	องค์กรเป็นเสมือนครอบครัวเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร	2
1.2	องค์กรมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา	4
1.3	องค์กรเป็นองค์กรแห่งสัมฤทธิ์ผล ภาระหลักคือ การทำงานให้สำเร็จลุล่วง	1
1.4	องค์กรเป็นองค์กรที่มีการควบคุม มีโครงสร้างสายงานและมีระเบียบแบบแผน	3

แบบประเมินวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์

ข้อ	วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์	ความคิดเห็น
1. โครงสร้างองค์กร		สภาพปัจจุบัน
1.1	องค์กรเป็นเสมือนครอบครัวเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร	
1.2	องค์กรมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บุคลากรชอบความเสี่ยงและความท้าทาย	
1.3	องค์กรเป็นองค์กรแห่งสัมฤทธิ์ผล ภาระหลักคือ การทำงานให้สำเร็จลุล่วง บุคลากรชอบการแข่งขันและความสำเร็จ	
1.4	องค์กรเป็นองค์กรที่มีการควบคุม มีโครงสร้างสายงานและมีระเบียบแบบแผน	
2. ผู้นำองค์กร		สภาพปัจจุบัน
2.1	ผู้บริหารองค์กรเป็นเสมือนพี่เลี้ยงผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ หรือผู้ปกครองที่คอยแนะนำดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด	
2.2	ผู้บริหารองค์กรเป็นนักบริหารจัดการ นักบุกเบิก สร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆ หรือเป็นนักเสี่ยง	
2.3	ผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งเอาจริงเอาจังในการทำงาน และมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จ	
2.4	ผู้บริหารองค์กร เป็นผู้ประสานงาน ผู้ดูแลจัดการให้งานสำเร็จได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ	
3. การจัดการบุคลากร		สภาพปัจจุบัน
3.1	การจัดการภายในองค์กรเน้นการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมและความเป็นเอกฉันท์	
3.2	การจัดการภายในองค์กรเน้นตัวบุคคลมากกว่าทีม ส่งเสริมให้กล้าคิด กล้าเสี่ยง สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ มีความยืดหยุ่น และมีความโดดเด่นเฉพาะตัว	
3.3	การจัดการภายในองค์กรเน้นการแข่งขันที่หนักหน่วงโดยมุ่งไปที่เป้าหมายและผลสำเร็จเป็นสำคัญ	
3.4	การจัดการภายในองค์กรเน้นความมั่นคงในอาชีพ มีการปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน สามารถคาดการณ์ได้และมีความสัมพันธ์ที่เป็นเสถียรภาพ	
4. การสื่อสาร		สภาพปัจจุบัน

ข้อ	วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโอททศน์	ความคิดเห็น
4.1	ตัวประสานองค์กรเข้าไว้ด้วยกันคือความจงรักภักดีและความเชื่อใจ โดยมีความยึดมั่นต่อองค์กรสูง	
4.2	ตัวประสานองค์กรเข้าไว้ด้วยกันคือ นวัตกรรมและความมุ่งมั่นพัฒนา	
4.3	ตัวประสานองค์กรเข้าไว้ด้วยกันคือ การมุ่งที่ความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	
4.4	ตัวประสานองค์กรเข้าไว้ด้วยกันคือ ภาวะเยียบและนโยบาย การธำรงรักษาไว้ซึ่งความราบรื่นในการดำเนินงานคือสิ่งสำคัญ	
5. กลยุทธ์ที่ใช้		สภาพปัจจุบัน
5.1	องค์กรมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร มีความเชื่อใจ เปิดเผยและการมีส่วนร่วม	
5.2	องค์กรมุ่งเน้นการแสวงหาทรัพยากรใหม่ๆ และความท้าทายใหม่ๆ โดยการทำในสิ่งใหม่ๆ และการได้รับโอกาสใหม่ๆ คือสิ่งที่มีคุณค่า	
5.3	องค์กรมุ่งเน้นกิจกรรมการแข่งขันและความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมาย และมีชัยชนะคือสิ่งสำคัญ	
5.4	องค์กรมุ่งเน้นความมั่นคง มีเสถียรภาพ โดยการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมคือสิ่งสำคัญ	
6. เป้าหมายองค์กร		สภาพปัจจุบัน
6.1	ความสำเร็จอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นร่วมกัน และความเอาใจใส่ต่อผู้อื่น	
6.2	ความสำเร็จอยู่บนพื้นฐานของการมีเอกลักษณ์หรือมีนวัตกรรมที่โดดเด่น การเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมและนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ	
6.3	ความสำเร็จอยู่บนพื้นฐานของการมีชัยชนะเหนือคู่แข่ง การเป็นผู้นำการแข่งขันคือสิ่งสำคัญ	
6.4	ความสำเร็จอยู่บนพื้นฐานของความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งเป็นไปตามกำหนดอย่างราบรื่นและใช้ต้นทุนต่ำ	

ตอนที่ 3 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโอททศน์

คำชี้แจง ให้ท่านทำแบบประเมินสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กรตามแบบประเมินที่กำหนดให้ โดยให้เดิมค่า 1, 2, 3 และ 4 ลงในช่องที่กำหนดคือ สภาพปัจจุบัน ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดตามลำดับความสำคัญดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------------|
| 4 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก |
| 2 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย |

ข้อ	วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์	ความคิดเห็น
1.สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ		
1.1) นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศ		สภาพปัจจุบัน
1.1.1	องค์กรได้กำหนดนโยบายหรือแผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน	
1.1.2	องค์กรมีการสื่อสารนโยบายหรือแผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศให้รับรู้โดยทั่วกัน	
1.1.3	องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงนโยบาย แผนกลยุทธ์ด้านสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ	
1.1.4	องค์กรกำหนดงบประมาณสำหรับสนองนโยบายด้านสารสนเทศในองค์กร	
1.1.5	องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศในองค์กร	
1.1.6	องค์กรมีแนวปฏิบัติหรือระบบการตรวจสอบสารสนเทศในองค์กร	
1.2) ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน		สภาพปัจจุบัน
1.2.1	สารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการทำงานที่สามารถใช้อ้างอิงในเบื้องต้นได้	
1.2.2	สารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการและการตัดสินใจในทุกระดับการทำงาน	
1.2.3	องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ด้วยสารสนเทศในองค์กรที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ	
1.2.4	สารสนเทศที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือในองค์กรเป็นพื้นฐานในการบริหารงานเชิงกลยุทธ์	
1.2) ค่านิยมและความสำคัญของสารสนเทศต่อการทำงาน		สภาพปัจจุบัน
1.2.5	สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการทำงาน	
1.2.6	องค์กรจัดกิจกรรมการสร้างใจเกี่ยวกับสารสนเทศในการทำงาน	
2.พฤติกรรมสารสนเทศ		
2.1) การรวบรวมสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน		สภาพปัจจุบัน
2.1.1	วิเคราะห์และกำหนดสารสนเทศที่ต้องการก่อนทำการรวบรวมสารสนเทศ	
2.1.2	เมื่อกำหนดสารสนเทศที่ต้องการแล้วได้มีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการว่าจะใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด	
2.1.3	วางแผนการสืบค้นสารสนเทศตามขอบเขตที่ได้กำหนดไว้เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ต้องการว่าจะสืบค้นจากที่ไหนและสืบค้นอย่างไร	
2.1.4	สามารถปรับแผนการสืบค้นสารสนเทศได้หากสารสนเทศที่ต้องการมีอยู่ในแหล่งอื่นที่นอกเหนือจากแผนที่กำหนดไว้	

ข้อ	วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์	ความคิดเห็น
2.1.5	สืบค้นสารสนเทศที่ต้องการตามแผนที่วางไว้ และมีการปรับวิธีในการค้นหาในระหว่างการสืบค้นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการ	
2.1.6	ทำการคัดเลือกสารสนเทศที่ได้จากการสืบค้นที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน	
2.1.7	มีการจัดเก็บและบันทึกรายการสารสนเทศที่สืบค้นได้ไว้ใช้เพื่อการอ้างอิงหรือสืบค้นอีกครั้งในภายหลัง	
2.2) การใช้สารสนเทศในการทำงาน		สภาพปัจจุบัน
2.2.1	ในกระบวนการทำงานและการตัดสินใจในงานต้องมีหลักฐาน หรือมีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน	
2.2.2	มีการใช้สารสนเทศประกอบการคิดวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาในการทำงานเป็นประจำ	
2.2.3	มีการติดตามความเคลื่อนไหวของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่เป็นประจำเพื่อให้ทันกับสถานการณ์การทำงาน	
2.2) การใช้สารสนเทศในการทำงาน		สภาพปัจจุบัน
2.2.4	มีการใช้สารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ ตำรา อภิสารงานวิจัย จากวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์	
2.2.5	มีการใช้สารสนเทศจากสื่อโสตทัศน์ เช่น เทป ซีดี ดีวีดี ที่ให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	
2.2.6	มีการใช้สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลข่าวของหน่วยงาน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอินทราเน็ต	
2.2.7	มีการใช้สารสนเทศจากห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลข่าว ห้องเทปรายการของหน่วยงาน	
2.2.8	มีการใช้สารสนเทศจากหอสมุดแห่งชาติ หอสมุดมหาวิทยาลัย หอสมุดประชาชน หอสมุด ศูนย์ข้อมูล หรือหน่วยงานภายนอกอื่นๆ	
2.2.9	มีการใช้สารสนเทศจากสารสนเทศส่วนตัว เพื่อนร่วมงาน คนรู้จักนอกหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	
2.2.10	มีการใช้สารสนเทศจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน	
2.3) ทักษะการรู้สารสนเทศ		สภาพปัจจุบัน
2.3.1	รับรู้ว่าเป็นประเด็นหรือหัวข้อใดที่ต้องใช้ในการทำงาน	
2.3.2	รู้แหล่งที่จะสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการใช้นั้นได้ที่ใด รู้ว่าจะสามารถ	

ข้อ	วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์	ความคิดเห็น
	ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้จากแหล่งใด	
2.3.3	สามารถสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ได้เลือกแล้วได้ด้วยตนเอง	
2.3.4	ประเมินสารสนเทศที่สืบค้นได้ว่ามีความเหมาะสมกับงานก่อนนำไปใช้ในการทำงานสามารถประเมินได้ว่าสารสนเทศที่สืบค้นได้นั้นมีความเหมาะสมกับงาน	
2.3.5	ใช้สารสนเทศที่ผ่านการประเมินแล้วในการทำงานและสามารถนำเสนอสารสนเทศให้มีความเหมาะสมได้ตามความต้องการ	
2.4) ทักษะการทำงานของบุคลากร		สภาพปัจจุบัน
2.4.1	บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีทักษะการสื่อสารที่ดีต่อกันทั้งกับคนในองค์กรและนอกองค์กร	
2.4.2	บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้น มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และมีความมั่นใจในการทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ	
2.4.3	บุคลากรมีทักษะทางด้านงานสื่อสารมวลชนและงานด้านโทรทัศน์เป็นอย่างดี	
2.4.4	บุคลากรมีทักษะด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในกระบวนการทำงาน	
2.4.5	บุคลากรมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ สามารถวางแผนในการทำงาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	
3.การจัดการสารสนเทศ		
3.1) การจัดการสารสนเทศในองค์กร		สภาพปัจจุบัน
3.1.1	องค์กรมีกระบวนการประเมินหรือสอบถามบุคลากรเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศในการทำงาน	
3.1.2	องค์กรมีกระบวนการหรือกิจกรรมในการรวบรวมสารสนเทศในการทำงาน	
3.1.3	องค์กรมีระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศในการทำงาน	
3.1.4	องค์กรมีการบันทึกสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานด้วยระบบฐานข้อมูล	
3.1.5	องค์กรมีกระบวนการ หรือวิธีการตรวจสอบสารสนเทศที่เก็บรวบรวมและบันทึกในระบบฐานข้อมูล	
3.1.6	องค์กรมีการจัดทำรายงาน หรือนำเสนอสารสนเทศที่จัดเก็บในรูปแบบต่างๆ ให้คนในองค์กรได้รับทราบร่วมกัน	
3.1.7	องค์กรมีระบบการสืบค้นสารสนเทศที่จัดเก็บไว้เพื่อนำกลับมาใช้ในการทำงาน	
3.2) ระบบสารสนเทศในการทำงาน		สภาพปัจจุบัน
3.2.1	ระบบฐานข้อมูลข่าวฐานข้อมูลเทปรายการเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ	

ข้อ	วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์	ความคิดเห็น
3.2.2	ระบบฐานข้อมูลบุคคล การเงิน พัสดุ เป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ	
3.2.3	ระบบฐานข้อมูลห้องสมุดเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ	
3.2.4	ระบบฐานข้อมูลวิจัยขององค์กรเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ	
3.2.5	ระบบสำนักงานอัตโนมัติเป็นฐานข้อมูลที่มีการใช้งานเป็นประจำ	
3.3) วิธีการแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน		สภาพปัจจุบัน
3.3.1	ในองค์กรมีการใช้จดหมายเวียนจดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิวแบ่งปัน บันทึกข้อความ ประกาศ คำสั่ง หรือบอร์ดระหว่างทางเดินเพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน	
3.3.2	ในองค์กรมีการใช้การประชุมประจำวัน /ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน หรือใช้การสัมมนา การสนทนาระหว่างบุคคล เพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน	
3.3.3	ในองค์กรมีการใช้บอร์ดอักษรวิ่ง การสนทนาทางโทรศัพท์ โทรสาร ระบบสำนักงานอัตโนมัติเพื่อแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน	
3.3.4	ในองค์กรมีการใช้อีเมล เว็บบล็อก เฟซบุ๊ก ไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ เพื่อแบ่งปัน หรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงาน	

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์

คำชี้แจงให้ท่านทำแบบประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศขององค์กรตามแบบประเมินที่กำหนดให้ โดยให้เติมค่า 1, 2, 3 และ 4 ลงในช่องที่กำหนดคือ สภาพปัจจุบันให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดตามลำดับความสำคัญดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------------|
| 4 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก |
| 2 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1 | หมายถึง | องค์กรปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย |

1. ปัจจัยด้านองค์กร		สภาพปัจจุบัน
1.1	โครงสร้างองค์กรในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
1.2	การบริหารองค์กรในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	

1. ปัจจัยด้านองค์กร		สภาพปัจจุบัน
1.3	นโยบายและเป้าหมายขององค์กรในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
1.4	การจัดสรรงบประมาณขององค์กรในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศและระบบสารสนเทศในองค์กร	
2. ปัจจัยด้านบุคคล		สภาพปัจจุบัน
2.1	เพศของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
2.2	อายุของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
2.3	ระดับการศึกษาของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
2.4	ประสบการณ์การทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		สภาพปัจจุบัน
3.1	โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
3.2	อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
3.3	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
3.4	บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
4. ปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ		สภาพปัจจุบัน
4.1	จริยธรรม หรือจรรยาบรรณทางวิชาชีพมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
4.2	กฎและระเบียบข้อบังคับในองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	

4.ปัจจัยด้านจริยธรรมวิชาชีพและกฎระเบียบ		สภาพปัจจุบัน
4.3	กฎหมายและระเบียบข้อบังคับภายนอกองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	
4.4	ความเข้าใจและตระหนักในจริยธรรม จรรยาบรรณทางวิชาชีพ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านสารสนเทศ การรวบรวมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศในองค์กร	

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

วัฒนธรรม

องค์กร.....

วัฒนธรรม

สารสนเทศ.....

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม

สารสนเทศ.....

นิยามศัพท์ในการวิจัย

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง รูปภาพ ทุกประเภทที่อยู่ในรูปแบบของ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อดิจิทัลรวมถึงสารสนเทศจากบุคคลที่บุคลากรในสถานีโทรทัศน์ใช้ในการทำงาน

การจัดการสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ ซึ่งครอบคลุม นโยบาย การวางแผน กฎเกณฑ์เกี่ยวกับสารสนเทศในองค์กร การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ การเผยแพร่ และการใช้สารสนเทศ

ทักษะการรู้สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการเข้าถึง ประเมิน และใช้สารสนเทศในการทำงานในสถานีโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ลักษณะร่วมของคนในองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่ทำให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่สามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรจากรุ่นสู่รุ่นซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

วัฒนธรรมสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะร่วมของคนในองค์กรเกี่ยวกับสารสนเทศที่เป็นแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ การรวบรวมและการใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย หมายถึง สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะที่ออกอากาศในประเทศไทยจำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน นักศึกษาปริญญาเอก

สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (jchanlun@gmail.com)/ 0863657859

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยโทรทัศน์ในประเทศไทย : กรณีศึกษาสถานีวิทยโทรทัศน์แห่งประเทศไทย
และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

3. เพื่อศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย
5. เพื่อพัฒนารอบวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีวิทยโทรทัศน์ในประเทศไทย กรณีศึกษา :
สถานีวิทยโทรทัศน์แห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

นิยามศัพท์ในการวิจัย

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง รูปภาพ ทุกประเภทที่อยู่ในรูปแบบของ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ
โสตทัศน์ สื่อดิจิทัล รวมถึงสารสนเทศจากบุคคลที่บุคลากรในสถานีวิทยโทรทัศน์ใช้ในการทำงาน

ทักษะการรู้สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการเข้าถึง ประเมิน และใช้
สารสนเทศในการทำงานในสถานีวิทยโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ลักษณะร่วมของคนในองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่ทำให้เกิดแนวทางการ
ดำเนินงานที่สามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรจากรุ่นสู่รุ่นซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

วัฒนธรรมสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะร่วมของคนในองค์กรเกี่ยวกับสารสนเทศที่เป็นแนวทางการ
ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ การรวบรวมและการใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศ
ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

สถานีวิทยโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย หมายถึง สถานีวิทยโทรทัศน์เพื่อสาธารณะที่ออกอากาศใน
ประเทศจำนวน 2 สถานี ได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพ
สาธารณะแห่งประเทศไทย

แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีวิทยโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 ตำแหน่ง ผู้บริหาร ตำแหน่ง.....แผนก/ฝ่าย.....

พนักงาน ตำแหน่ง.....แผนก/ฝ่าย.....

1.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก สาขา.....

1.4 ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ 2.1 วัฒนธรรมองค์กร 2.2 วัฒนธรรมสารสนเทศ

ส่วนที่ 2.1 วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

วัฒนธรรมองค์กร	คำถาม	คำตอบ
2.1.1 โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)	1) ท่านคิดว่าโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันของท่านมีลักษณะอย่างไร	
	2) ค่านิยมหลักขององค์กรคืออะไร	
	3) ท่านเข้าใจค่านิยมหลักนี้หรือไม่ และทำงานตามค่านิยมนี้หรือไม่ และทำอย่างไร	
2.1.2 แผนงานและ กระแสงาน (Plan & Work flow)	1) อะไรคือองค์ประกอบสำคัญ หรือประเด็นสำคัญของแผนกลยุทธ์ในองค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน	
	2) ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้กลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างราบรื่น	
	3) กิจกรรมใดบ้างที่ทำให้การปฏิบัติงานตามแผนประสบความสำเร็จ หรือทำให้แผนดำเนินไปอย่างราบรื่น	
	4) ท่านรับทราบและเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานอย่างไร อะไรทำให้ขั้นตอนการทำงานในองค์กรสะดวกราบรื่น	
2.1.3 การสื่อสาร (Communication)	1) ท่านมีวิธีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร ส่วนใหญ่ในลักษณะเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ แบบใดที่ทำให้กระบวนการทำงานราบรื่น	
	2) วิธีรับทราบความคิดเห็นจากลูกค้า หรือผู้ใช้บริการแบบใดที่ได้รับผลสูงสุดและนำมาใช้ได้จริงมากที่สุด	
2.1.4 ภาวะผู้นำ (Leadership)	1) ท่านมองว่าองค์กรของท่านในภาพรวมเป็นองค์กรที่มีภาวะผู้นำแบบใด	
	2) ท่านคิดว่าตนเองเมื่ออยู่ในฐานะผู้นำ มีคุณลักษณะการเป็นผู้นำแบบใด	

ส่วนที่ 2.2 วัฒนธรรมสารสนเทศ (Information Culture)

วัฒนธรรมสารสนเทศ	คำถาม	คำตอบ
2.2.1 สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ (Information environment)	1) องค์กรมีนโยบายทางด้านสารสนเทศ หรือนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือนโยบายการจัดการสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ และประยุกต์ใช้ในงานอย่างไร หากไม่มีใช้นโยบายใดแทน	
	2) องค์กรมีแผนการจัดการสารสนเทศหรือไม่ และใครหรือหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบแผนนี้	

วัฒนธรรม สารสนเทศ	คำถาม	คำตอบ
2.2.2 พฤติกรรม สารสนเทศ (Information Behavior)	1) ประเภทของเนื้อหาสารสนเทศใดที่ท่านใช้ในการทำงานมากที่สุด	
	2) แหล่งสารสนเทศใดบ้างที่ท่านใช้ในการทำงานมากที่สุด	
	3) ทักษะการรู้สารสนเทศหรือทักษะการใช้ข้อมูลใดที่ใช้ประจำ 3 ลำดับแรก สำหรับการทำงานในองค์กร - การกำหนดความต้องการสารสนเทศ - การกำหนดแหล่งและการเข้าถึงสารสนเทศ - การสืบค้นสารสนเทศ - การประเมินสารสนเทศ - การใช้และการนำเสนอสารสนเทศ	
	4) ทักษะใดที่จำเป็นมากที่สุด 3 ลำดับแรก สำหรับการทำงานในองค์กร - ทักษะทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ - ทักษะทางภาษา - ทักษะการคิดวิเคราะห์ - ทักษะการวางแผน - ทักษะการจัดการ - ทักษะอื่นๆ	
2.2.3 การจัดการ สารสนเทศ (Information Management)	1) องค์กรมีวิธีการจัดการหรือมีระบบในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศในหน่วยงานอย่างไร	
	2) ระบบสารสนเทศใดบ้างที่มีความสำคัญกับการทำงานขององค์กรมากที่สุด	
	3) ท่านแบ่งปันสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนสารสนเทศในการทำงานไปยังบุคคลหรือหน่วยงานในองค์กรด้วยวิธีใดมากที่สุด	
	4) ท่านรับและส่งสารสนเทศด้วยช่องทางใดมากที่สุด	

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรม สารสนเทศ	คำถาม	คำตอบ
3.1 ปัจจัยด้านองค์กร (Organization)	1) ปัจจัยทางด้านองค์กรด้านใดต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ เพราะอะไร และอย่างไร - โครงสร้างองค์กร - การบริหารองค์กร	

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรม สารสนเทศ	คำถาม	คำตอบ
	- นโยบายและเป้าหมายองค์กร และอื่นๆ.....	
3.2 ปัจจัยด้านบุคคล (Person)	2) ปัจจัยส่วนบุคคลใดต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ เพราะอะไร และ อย่างไร - เพศ - อายุ - ระดับการศึกษา - ประสบการณ์การทำงาน และอื่นๆ.....	
3.3 ปัจจัยด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ (Information technology)	3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใดต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ เพราะอะไร และอย่างไร - โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - ฮาร์ดแวร์ - ซอฟต์แวร์ - เครือข่าย และอื่นๆ.....	
3.4 ปัจจัยด้าน จริยธรรมวิชาชีพ และกฎระเบียบใน องค์กร (Ethics and rules)	4) การมีจริยธรรม หรือจรรยาบรรณในองค์กรทำให้มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม สารสนเทศอย่างไร เช่น ภาพลักษณ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

วัฒนธรรม

องค์กร.....

วัฒนธรรม

สารสนเทศ.....

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม

สารสนเทศ.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (jchanlun@gmail.com)

ตัวอย่างผลการสัมภาษณ์

สัมภาษณ์ คุณโยธิน สิทธิบัณฑิตกุล ผู้อำนวยการสำนักโทรทัศนและวิทยุ สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส
สัมภาษณ์วันที่ 29 เมษายน 2558

1. วัฒนธรรมองค์กร

1.1 โครงสร้างองค์กร

โดยโครงสร้างแบ่งตามลักษณะหน้าที่ของงาน มองในแนวราบเป็นกลุ่มงานหรือหน้าที่งานที่ชัดเจน ซึ่งหน่วยงานนี้ก็เป็งานสนับสนุนงานด้านข่าว ด้านรายการ หรือหน่วยงานด้านวิชาการของหน่วยงานก็ออกไปทำการทำงานข่าวสำนักโทรทัศน์จะทำหน้าที่เตรียมอุปกรณ์ให้ ส่วนเนื้อหาข่าวข่าวก็เตรียมเอง หรืออย่างสำนักรายการก็มีเนื้อหาไปเอง สำนักโทรทัศน์จะทำหน้าที่สนับสนุนอุปกรณ์ในการถ่ายทำ อันนี้คืองานในแนวราบ หากมองในแนวตั้งมีจำนวนชั้น ไม่สูงมากนัก จากผอ. มากี่เป็น ผู้จัดการฝ่าย หรือมีผู้ช่วยผู้อำนวยการ แล้วแต่งงาน เพราะบางงานมีงานมากี่จะมีฝ่ายเยอะ มีคนทำงานประมาณ 200 กว่าคน ไม่ได้มากที่สุด มากที่สุดคือ สำนักข่าวที่มีประมาณ 300 คน เพราะมีในต่างจังหวัดด้วยที่มีทีมข่าว

1.2 ค่านิยมองค์กรของไทยพีบีเอส

จริงมีหลายตัว อย่างความเป็นอิสระ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และมีสาระไม่ค่อยเน้นบันเทิง ไม่มีบันเทิง ที่ออกมาเลยเป็นในลักษณะอย่างที่เห็น เน้นการมีส่วนร่วมของพวกประชาชน

1.3 การทำงานให้เป็นที่ไปตามค่านิยมอย่างไร

หากมองกันในแง่ภายในมีส่วนหนึ่งที่ว่าไม่ให้ใครมามีส่วนร่วมได้ทุกคน องค์กรมีกลไกมีสภาผู้ชมผู้ฟัง เข้ามาคิดว่าการนำเสนอของไทยพีบีเอสอย่างไร เพียงว่าจะขายออกไปได้มากน้อยแค่ไหน มีส่วนร่วมมากน้อยแค่ไหน เช่น การมีรายการของภาคประชาชนเข้ามาออกอากาศ แต่จริงๆ ก็ไม่ใช่ว่าเข้ามาร่วมได้ง่าย ก่อนอื่นต้องมีการให้ความรู้ การอบรม การกำหนดเรื่องหรือหัวข้อให้มาร่วม แต่หากเป็นการเข้าไปหา ก็คือแบบหนึ่งที่เราเข้าไปหาเขาในพื้นที่ลงไปหาภาคประชาชนเพื่อบรรเทาความทุกข์ความเดือดร้อน ซึ่งหากไม่มีสื่อลงไปดูสภาพความเป็นจริงเลยก็ไม่ได้รับการแก้ไข ไทยพีบีเอสเป็นช่องทางที่ทำงานที่ง่ายที่สุด ต่างกับสื่ออื่น ซึ่งเน้นว่าอันไหนขายได้ก็ทำ แต่ไทยพีบีเอสจะเน้นว่าเป็นสิ่งที่เดือดร้อนจริงต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

1.4 แผนกลยุทธ์ที่สำคัญ แผนการทำงาน

แต่ละปีก็มีการเปลี่ยนแปลง เอาสิ่งปัจจุบันที่กำลังทำอยู่ การสร้างความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม ถ้าเน้นทางด้านทีวีก็มาจากต่างประเทศ นอกจากซอฟต์แวร์มาจากไทย หากเครื่องมือมาจากเมืองนอก มีการนำไอทีมาใช้ มีการสร้างความแตกต่างกับคนดู ต้องสร้างความภาคภูมิใจในการทำงาน เราต้องคิดว่าเราทำเพื่อประโยชน์ของประชาชน ให้มองว่าเรามีคุณค่าเป็นกลไกในการทำให้เกิดประโยชน์ ให้พนักงานมีแรงจูงใจมีความทุ่มเทในการทำงาน หากไม่มีแรงจูงใจ ไม่มีแรงผลักดันก็จะไม่อยากทำงาน ต้องมีแรงจูงใจ สิ่งจูงใจคือ เงินเดือน แรงจูงใจ ส่วน

เครื่องมือเป็นส่วนประกอบ ก็จะดีไป ตรงกันข้ามหากมีเครื่องมือแต่คนไม่มีแรงใจก็ไม่มีประโยชน์ งานก็ไม่มีประสิทธิภาพ ต้องเริ่มจากการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

1.5 กิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจ หรือวิธีในการสร้างแรงจูงใจ

จริงๆ ไทยพีบีเอสเองก็มีการจัดกิจกรรม แต่ก็ยังไม่เต็มที่ กิจกรรมเป็นแค่ตัวเสริมจริงๆ ต้องมาจากความรักในงานก่อน ต้องจัดให้มีการทำงานที่ตรงหรือใกล้เคียงกับตนเอง พอมีตรงนี้ปีปีก็มีความภาคภูมิใจออกมา ทำแล้วมีออกไปภายนอกแล้วได้รับการตอบรับกลับมา ก็จะทำให้เกิดการใส่ใจ กิจกรรมเป็นแค่การเสริม มีรางวัล มีการเลี้ยงกัน หรือหากไม่สำเร็จก็ต้องมานั่งคุยกัน บางครั้งงานก็ใช้ว่าจะสำเร็จตลอดไป ก็ต้องมาคุยกัน บางครั้งกิจกรรมก็เป็นการเปิดโอกาสให้คนได้มาคุยกัน ส่วนการจัดกิจกรรมในภาพรวมจะเป็นอีกแบบหนึ่ง เป็นกิจกรรมเล็กๆ สันทนาการ แต่โดยเนื้อกิจกรรมที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามแผนจะเรียกว่าเป็นกระบวนการมากกว่า หากมีการพัฒนาให้เป็นการปฏิบัติเสมือนก็จะราบรื่นแน่นอน ซึ่งตรงนี้ต้องมีอย่างสม่ำเสมอจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดี โดยเนื้องานต้องดูว่าตรงไหนไม่เข้าใจก็มีการคุยกัน อย่างบางเรื่องเราไม่มีความเชี่ยวชาญ ก็อาจจะหาคนมาอบรม หรือมีการพูดคุยกันให้เข้าใจกันมากขึ้น

1.6 การถ่ายทอดงานให้กับคนทำงาน การเรียนรู้การทำงาน

โดยหลักๆ ขั้นตอนถ่ายทอดมาจากการทำงานปกติจริงๆ แล้วมีกระบวนการงาน ต้องเริ่มจากความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งตรงรับผิดชอบนั้นก็จะมีขั้นตอนอยู่ตรงนั้นอยู่แล้ว ทำให้ทราบว่าตนเองต้องทำอะไรก่อนหลัง เช่น งานเทคนิค ทำหน้าที่เปิดไฟ คู่มือ อันนี้จะทำให้รู้หน้าที่ ส่วนงานบางอย่างก็ต้องมีการสื่อสารกับคนอื่นก็ต้องมีการไปคุยกันว่ามีงานอะไรที่ต้องเพิ่มเติม อาจส่งมาทางเมล ทางไลน์ ทางโทรศัพท์ ก็จะแจ้งมาเพื่อให้รับทราบขั้นตอนการทำงาน มันก็อยู่ว่างานอยู่ในระดับไหน ถ้าสูงขึ้นมาก็คุยกับลูกทีม กับหัวหน้าของอีกฝ่ายหนึ่งก็เป็นขั้นๆ ไป การเรียนรู้การทำงาน 1 ต้องมีการถ่ายทอดกันในหน่วยงาน เด็กใหม่เข้ามาคนรุ่นพี่ก็ต้องมาสอนว่าต้องทำอะไรบ้าง ถ้าบางส่วนอาจไปดูจากคู่มือหรือเวิร์คโฟลด์ที่มีการเขียนเอาไว้ มีคู่มือในการทำงานอย่างงานที่เป็นเครื่องมือก็ต้องเขียนไว้เพราะนานๆ ทำทีหนึ่งก็ต้องมีคู่มือ

1.7 การสื่อสารในองค์กร

มีทั้งสองอย่าง ทางการคือเป็นกระดาษ เป็นอีเมลก็เป็นทางการได้ในบางเรื่อง ในบางเรื่องเองก็คือแล้วแต่ งาน บางอย่างต้องเป็นทางการ ในระดับสูงต้องเป็นทางการ เพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมาย บางอย่างไม่เป็นทางการว่าทำยังไง บางอย่างสื่อสารไม่เป็นทางการก่อนแล้วค่อยทำกัน ส่วนใหญ่เป็นสองอย่างคือทางการกับไม่เป็นทางการ ส่วนในระดับการทำงานทั่วไปก็ใช้การพูดคุยกัน ใช้การบอกกล่าวในการทำงาน บางทีก็ไม่คุยกันใช้การส่งงานทางไลน์ในไลน์กลุ่ม บางอย่างอยากให้ทราบเป็นกลุ่มก็ส่งทางไลน์ การคุยโทรศัพท์เป็นแค่สองคน การคุยก็สองคน

1.8 การรับความคิดเห็น

ส่วนนี้เป็นส่วนให้บริการ ส่วนมากเขาก็เป็นลูกค้าเรา การรับฟังแบล็คก็มีรายงาน มีหน่วยงานที่ทำอยู่ พอต่อมาก็มีทำแบบสอบถามให้ลูกค้าตอบ แต่บางหน่วยงานก็ให้เซ็นหน้างานเลยว่าพอใจขนาดไหน หากเซ็นหน้างานก็มีข้อเสียเพราะเกรงใจกัน จะได้ผลไม่ค่อยตรง นอกจากไปแสดงความเห็นข้างหลังค่อยเอามาให้ หากเป็น

แบบสอบถามก็จะดีกว่าเพราะจะเขียนได้ แบบอื่นก็เป็นการพูดคุย การกระซิบบอก หากมีปัญหาจริงๆ ส่งผลต่อหน้าจอ ต่อการออกอากาศ หากเกิดขึ้นทันทีก็จะมีการสืบว่าเกิดจากไหน บางครั้งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนบุคคล บางครั้งก็มีแต่ก็ไม่ชัดเจน บางครั้งความต้องการของผู้ใช้ก็ไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็เลยทำให้เกิดผลกับงาน บางครั้งไม่ได้มีปัญหาเกิดขึ้นเกิดจากการไม่พูดคุยกันนั่นเอง ทำให้มีปัญหา บางครั้งคนทำงานวางแผนมาไม่ดีก็เลยเกิดปัญหากับฝ่ายสนับสนุนทำให้มีปัญหาที่หน้างาน บางครั้งก็เกิดปัญหาในการทำงานต้องบอกงานให้ชัดเจนทำให้เกิดความไม่ถ้อยพียงพอใจกัน

1.9 ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำที่ดี ถ้าผู้นำสูงสุดองค์กรก็ถือว่าเป็นศักยภาพดี มีภาวะผู้นำ ผู้นำทุกคนมีจุดแข็งเฉพาะด้าน มีจุดอ่อนเฉพาะด้าน ไม่มีใครสมบูรณ์แบบ แต่ในภาพรวมก็ดีใช้ได้ คนในองค์กรไปด้วยได้ผู้ให้ข้อมูล จะมีภาวะผู้นำแบบเป็นเพื่อนร่วมงาน แล้วแต่เหตุการณ์บางที่มันอยู่ที่เหตุการณ์ไม่ใช่จะนำอยู่เรื่อย นำเฉพาะในเรื่องที่ต้องสั่งการ ต้องทำให้เขาถูกต้อง กล้าที่จะต้องทำในสิ่งที่มันเกิดเฉพาะหน้า แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นเพื่อนร่วมงานก็จะไม่ค่อยกลัว มีข้อเสียคือก็อาจมีการฝ่าฝืนบ้าง หลีกเลียงกฎระเบียบบ้างก็มี

2. วัฒนธรรมสารสนเทศ

2.1 นโยบายด้านสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายก็พอมีอยู่บนกระดาษมีกฎระเบียบที่จริงเรื่องการสารสนเทศมันอาจกว้างเกินไป ถ้าเอาแค่แคบๆ หน่อยนึง แต่ละยุค นโยบายของผู้บริหารก็เป็นยุค พอเปลี่ยนผู้บริหาร นโยบายก็ไม่ได้เปลี่ยน นานไปก็ไม่ได้นำมาปรับปรุง โดยเฉพาะเรื่องสารสนเทศ ซึ่งอาจไม่ครบถ้วน สมมติมีนโยบายสารสนเทศมาแล้วไม่ได้เปลี่ยน ไม่ได้ปรับก็ทำให้ไม่ทันสมัย อย่างไลน์ ก็เพิ่งมาเมื่อสองปี ก็ไม่มีการพูดถึง ก็ไม่มีการแก้ไขนโยบายการใช้งานไลน์ ก็ไม่มีการตั้งกฎอะไรขึ้นมา ทำให้ทุกคนใช้ไปตามกลไก แต่หากเอาตามระเบียบภาครัฐก็มีมาอยู่แล้ว แต่ภายในก็ยังไม่มีนโยบายอะไรที่มากนัก ทำให้เกิดปัญหามั่วหรือจำเป็นต้องตรากฎระเบียบมั่วที่จะต้องทำ ก็ปล่อยให้ไปทำตามธรรมชาติ ซึ่งเราก็ไม่รู้ว่าจะเปลี่ยนมั่ว ดังนั้นจึงยึดหลักกว้างๆ ใช้ให้ถูกและเหมาะสมตามเวลาที่ควรทำ มันอาจจะมีระเบียบอยู่แต่คงไม่มีใครมานั่งจำ แต่หากเราทำหรือใช้โดยทั่วไปก็คงไม่ได้มีปัญหาอะไร

2.2 การจัดการสารสนเทศในสำนัก ในหน่วยงานย่อย

ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นกระบวนการ ในแต่ละวันก็จะมีรายงานเข้ามาเพื่อให้ดูและลงนาม แต่หากเป็นกระดาษเขาก็เปลี่ยนเป็น ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์โดยนำไปสแกนแล้วเปิดได้ทุกๆ ที่ หากเป็นกระดาษก็มีการจัดเก็บ สามารถสืบหาได้ อีกอันหนึ่งที่สำคัญกับงาน โทรทัศน์คือ พวกวิดีโอคลิปทั้งหลายมีแผนอยู่แล้วมีเวิร์คโฟลที่ ต้องทำหากไม่ทำก็จะมีปัญหาในอนาคต อย่างช่วงกล้องที่ไปถ่ายภาพมา ซึ่งที่นี้แยกสองส่วนคืองานออฟฟิศกับงานออกอากาศ แผนการจัดการมี และแต่ละส่วนงานก็มีแผนของเขา เช่น อย่างง่ายๆ มีการจัดเก็บข้อมูลวิดีโอ ภาพคลิปต่างๆ ก็มีที่เก็บกลาง ช่วงภาพไปเก็บมาก็จะโยนเข้ามาตรงกลาง ซึ่งการโยนมาต้องมีการจัดไอดีในการโยนเข้ามา เมื่อนำไปใช้แล้วก็ต้องสร้างไอดีใหม่ ซึ่งการทำไอดีก็มีรูปแบบในการจัดทำว่าฟอร์มเมตไอดีเป็นแบบไหน เห็นแล้วต้องทราบว่าไอดีแบบนี้เป็นงานกลุ่มไหน แล้วการจัดการในการเอาเข้าเอาออกก็ต้องมี ก่อนอื่นต้องมีแผนงานมาก่อน เพื่อให้สามารถจัดการได้ ใครใช้ได้ใครลบได้ก็ต้องมีกำหนด ใช้เสร็จแล้วต้องทำยังไงต่อ ก็ต้องมีการ

จัดเก็บเป็นอาร์ไคฟ์ เพื่อจัดเก็บในระยะยาว ซึ่งเหล่านี้มีเวิร์คโฟลในการทำงานประจำวัน และเป็นส่วนสำคัญของระบบนี้สำคัญ เดียวนี้ระบบไม่ทำงานคนแทบจะทำงานไม่เป็น อย่างเมื่อก่อนใช้เทปก็ยังพอแก้ไขได้ สมัยนี้อาศัยใช้เครื่องมือมากขึ้นในการทำงานอาศัยอุปกรณ์ตัวช่วยน้อยลง

2.3 เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

มีสองส่วนถ้าเป็นส่วนงานการผลิตสนับสนุนการผลิตก็คือการจงงาน พวกโปรคิวเซอร์เข้ามาจงงาน เอาไปใช้งานที่ไหน วันที่เท่าไร รูปแบบงานเป็นอย่างไรบ้าง เพราะต้องเตรียมเครื่องมือไปให้พร้อม หากไปแล้วขาดเครื่องมือก็เป็นปัญหาได้ ถ้าเป็นทางด้านปฏิบัติการออกอากาศในสตูดิโอเวลาออกอากาศโดยหลักๆ ต้องมีการบริฟงานกันก่อนว่ามีอะไรพิเศษเกิดขึ้น หรือมีอะไรที่ต่างไปจากทุกวัน ซึ่งต้องมาคุยกันว่าจะมีการส่งสัญญาณเข้ามาจากข้างนอก เพื่อแจ้งคนทำงานให้เตรียมวางแผนล่วงหน้า อย่างรายงานสดเป็นวินาที ต้องดูให้ละเอียดไม่ให้เกิดการสะดุด

2.4 แหล่งที่ค้นหาสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน

ทางด้านบุคคลมากกว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง ถ้าเป็นอย่างอื่นก็จะเป็นทางการดูในระบบงานดูในอินเทอร์เน็ตต้องกรอกก็แบ่งเป็นเรื่องๆ ไป ก็สามารถเข้าไปดูในนั้นได้ หากเป็นข้อมูลเชิงลึกที่ต้องไปหาบุคคลก็ต้องไปตามบุคคลคนนั้น ระบบอินเทอร์เน็ตก็จะรวมในองค์กรทุกคนสามารถใช้ได้ ระบบอาร์ไคฟ์ต้องสามารถสืบค้นกลับมาใช้งานได้ด้วย การลบทิ้งก็มี อย่างสำนักข่าวการมีเวลาในการใช้ หากหมดเวลาตามสัญญาก็ต้องทำลายทิ้ง หากเก็บในอาร์ไคฟ์ ก็ต้องเก็บสำหรับฐานข้อมูลในสำนักจะโตขึ้นเรื่อยๆ รายการซึ่งจะถูกลบออกตามสัญญา หากเป็นของเราเองจะเก็บไว้ตลอดเพื่อนำมาใช้ได้อีก นอกจากนี้ผู้ใช้ก็มีส่วนสำคัญในการบอกว่าอันนี้เก็บอันนี้ไม่เก็บ จากพวกนักข่าว ส่วนสำนักโทรทัศน์จะดูและระบบไปให้ใช้งานได้ง่าย

2.5 ทักษะการรู้สารสนเทศ

รู้แหล่งและการเข้าถึง เพราะถ้าไม่รู้แหล่งก็เข้าไม่ถึง เช่น หาวิดีโอคลิปตัวนี้ ใครเก็บ จะหาที่ใครนอกจากนี้ก็ต้องสืบค้นตัวอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น การค้นหานายกรัฐมนตรีปลูกข้าวต้องรู้ว่าปลูกที่ไหน วันไหน จะง่ายกับการเลือกไปใช้งาน ต่อจากนั้นต้องมีทักษะการใช้และการนำเสนอ และอันสุดท้ายคือการสืบค้นสารสนเทศ

2.6 ทักษะการทำงาน

ทักษะคอมพิวเตอร์ การคิดวิเคราะห์ การวางแผนกับการจัดการ วางแผนสูงกว่าการจัดการ การจัดการคือลงมา เลือกรจัดการมากกว่า เพราะจำนวนคนที่จะวางแผนไม่มาก พอวางแผนแล้วต้องมีคนจัดการ ทำให้แผนสำเร็จไปได้ บางทีก็แล้วแต่งาน

2.7 ระบบสารสนเทศในองค์กร

ระบบ Media Assess Management : MAM มันประกอบด้วยหลายส่วน จริงมีส่วนออฟฟิศก็จะเป็นอินเทอร์เน็ตต้องกรอก มีการใช้แอปอื่นเพิ่มด้วย เช่น การส่งภาพข่าวจากมือถือ ทั้งแบบถ่ายมาแล้วหรืออัปโหลด หรือการถ่ายทอดสดก็ได้ ผ่านมือถือ สามารถทำให้ถ่ายทอดสดได้

2.8 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน สารสนเทศระหว่างกัน

อีเมลกับไลน์มากขึ้น ไลน์ง่ายและรวดเร็วเพราะมันอยู่กับทุกคน ถ้าเมลก็ต้องไปเปิดที่คอม หรือมือถือ แต่ไลน์มันสั้นๆ ก็ดูง่ายปัญหาในการใช้ไลน์ คือ หากมีก็ต้องใช้ อีกคนคือไม่มีเครื่องมือ ทักษะทุกคนสามารถปรับตัวได้กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปส่วนการรับสารสนเทศส่วนตัว รับหลากหลายช่องทางผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน เช่น เมลล์ เฟส ไลน์ แล้วแต่เรื่องที่ได้รับมา

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสารสนเทศ

3.1 ด้านองค์กร การบริหารองค์กร มันจะพูดถึงการทำงาน การลงมาแล้วว่าการทำงานประเภทนี้ต้องใช้อะไร เช่น นักข่าวต้องใช้ทวิตเตอร์ หรือผู้ประกาศต้องมีเฟซตัวเองมัย เพื่อมีคนมาติดตามข่าวสาร ซึ่งทำให้มีผลต่อการดูรายการของสถานี ซึ่งตรงนี้อยู่ในด้านการบริหารองค์กร ซึ่งอย่างปัจจุบันทำไปไหนบ้างเจอเจอไปยังโซเซียลมีเดียด้วย นอกจากดูสดแล้วก็ดูย้อนหลังได้ ทุกวันนี้ต้องทำเชื่อมต่อไปยังหน้าจออื่นด้วยต้องบอกเขา ช่องทางในโซเซียลก็มากขึ้น แต่ก็แบบฉาบฉวย การดูจริงๆ ก็คือต้องดูจากทีวี

3.2 ด้านบุคคล ระดับการศึกษา ในแง่ของหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบ

3.3 ด้านไอที โครงสร้างพื้นฐานก่อน แล้วค่อยมาที่ซอฟต์แวร์ ที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงานในองค์กรที่ใช้งานได้ บางอันทำขึ้นมาแล้วไม่มีคนใช้ อะไรที่กว้างเกินไปคนก็ไม่ใช้ ต้องทำให้คนใช้จริงๆ ทำอันที่เขาต้องใช้จริงๆ

3.4 ด้านจริยธรรมในองค์กร ภาพลักษณ์ในการทำงานความรับผิดชอบต่อหน้าที่ จริยธรรมต้องมีบ้าง บางส่วนอาจไม่มี จรรยาบรรณก็เป็นแนวทางในการปฏิบัติ มีในแง่คือไม่ยอมให้เปิดเผยมาก เพราะไม่รู้ว่าจะเปิดเผยไปแล้วจะผิดมัย หรืออันไหนเปิดเผยไปแล้วก็ต้องระมัดระวังตัวมากเป็นพิเศษ เพราะไม่รู้ว่าจะทำไปแล้วจะผิดระเบียบหรือจริยธรรมมัย มีหลายอย่าง เช่น การนำเสนอข่าวมันก็มีข้อห้ามว่าไม่ให้ถ่ายภาพที่ไม่ถูกต้องตามเงื่อนไขจริยธรรมหรือเห็นภาพสินค้ามากไปนานไปก็จะโดนเพ่งเล็งว่ารับเงินหรือเปล่า อย่างพิธีกรคนหนึ่งที่ไปลงหนังสือฉบับหนึ่งแล้วบอกว่าสินค้าตัวนี้ดี ก็ถูกพิจารณาว่าทำผิดจริยธรรม ไม่สามารถทำอะไรกับแบรนด์สินค้าได้เพราะจะผิด แต่หากพนักงานธรรมดาที่ไม่เท่าไร แต่หากเป็นคนที่รู้จักมากเช่นผู้ประกาศก็จะอีกแบบหนึ่งที่กำกับคนทั่วไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน
วัน เดือน ปีเกิด	31 กรกฎาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ.(บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2544 ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ที่อยู่	37/277 บ้านพุกษา 13 ตำบลคลองสาม อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 อีเมล jchanlun@gmail.com
ทุนการศึกษาวิจัย	ทุน โครงการปริญญาเอกกาญจนาภิเษก (คปก.) รุ่นที่ 16 ระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช