บทความวิจัย

การพัฒนารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ*

THE DEVELOPMENT OF HIGT PERFORMANCE ORGANIZATION MODEL FOR THE OFFIC OF THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

สมชาย เกตุไหม*, ชมสุภัค ครุฑกะ, วรนุช แหยมแสง, ดวงเดือน จันทร์เจริญ
Somchai Ketmai*, Chomsupak Cruthaka, Woranut Yamsang, Duangduen Chancharoen
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand
*Corresponding author E-mail: promrop@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) 2) เพื่อสร้างรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. 3) เพื่อประเมินรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. เป็นการวิจัยและพัฒนา มีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา 2) สร้างรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. โดยใช้เทคนิคเดลฟาย จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา หาค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ 3) ประเมินรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. โดยสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ คัดเลือกตามวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 9 คน ประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการดำเนินการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการผ่านแผนงานต่าง ๆ ที่มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ปัญหาการดำเนินการพบว่า การจัดการบางส่วนมีความซ้ำซ้อน และมีข้อจำกัดทางด้านการบริหาร 2) รูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การยกระดับองค์กร การสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ การสร้างนวัตกรรม และ การก้าวสู่องค์กรดิจิทัล 3) การประเมินรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ, องค์กรสมรรถนะสูง, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

* Received 9 May 2024; Revised 24 May 2024; Accepted 26 May 2024

Abstract

This research aimed to 1) study the conditions and problems in operating as a high-performance organization of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission. 2) create the High Performance Organization model for the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission. 3) evaluate the high performance organization model for the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission. The study as a research and develop was divided into three steps, as follow : 1) Study situations and problems for the high-performance organization of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission with The in-depth interviews method, conducted with a total of 10 people, Specific selection methods involved in operating as a high-performance organization. The tool was a semi-structured interview form. The data was used of content analysis. 2) Create a High Performance Organizational model for the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission. Using the Delphi technique from 18 experts that chosen by research objectives. Researcher analyses the data with content, average score and standard deviations. 3) Assess the high performance organization model for the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission through a group discussion with 9 experts that chosen by research objectives to assess its suitability possibility and usefulness. The data was analyzed by content analysis, Average score and the standard deviation. The results revealed that 1) The operating conditions are a high-performance organization of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission, with operations being carried out through various plans with clear responsible persons. Operational problems: It was found that some of the management was redundant and has administrative limitations. 2) The high-performance organizational model for the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission consists of 5 elements : Organizational upgrading, Creating value and sustainability of the organization, Creating human capital value, Creating innovation and Moving towards a digital organization 3) Experts agreed that all components of the model were appropriate, possible and useful at highest level.

Keywords: Model Development, High Performance Organization, The Office of The Nation Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงของโลกปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนโดยทั่วไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความท้าทายขององค์กรทั้งองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคธุรกิจก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดการคิดค้นหาวิถีทางใหม่ ๆ ในการดำเนินกิจการขององค์กร เพื่อให้เกิดการจัดการประสิทธิภาพที่สูงยิ่งขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่ต้องการดำรงองค์กรนั้นอยู่รอดทางการกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ในแนวทางหนึ่งก็คือ การจัดการให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organizations : HPO) เพื่อหาขอบเขตที่อธิบายประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งยังเป็นการบรรลุสู่เป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่องค์กรชั้นนำทั่วโลกต้องการที่จะบรรลุ

สู่องค์กรสมรรถนะสูง (Honyenuga et al., 2014) องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organizations: HPO) จึงเป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสภาพปัจจุบันมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551) เนื่องจากองค์กรสมรรถนะสูง เป็นองค์กรที่มีเป้าหมายชัดเจน มีความคล่องตัว มีแผนงานรองรับสภาวการณ์ต่าง ๆ มีกระบวนการทำงาน และเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีคุณภาพ (พเยาว์ อินทอง, 2560) ซึ่งองค์กรสมรรถนะสูง มีลักษณะสำคัญ 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) การจัดการคุณภาพ (Management quality) 2) การเปิดกว้างกับการปฏิบัติ (Openness and action-orientation 3) มุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสิ่งใหม่ (Continuous improvement and renewal) 4) ความต้องบุคลากรที่มีคุณภาพ (Employee quality requires) และ 5) ความผูกพันระยะยาว (Long-term orientation) (De Waal A. A., & Wang, A., 2017)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่บัญญัติว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่ง ทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการ-วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2558) กล่าวคือ เป็นองค์กรนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น แต่ต้องดูแลและรักษาผลประโยชน์สาธารณะสมบัติของชาติ

จากสภาพการณ์ดังกล่าว รัฐได้กำหนดยุทธศาสตร์โดยจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564 - 2565) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายให้ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว สอดคล้องกับแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปและอนาคต ยุบเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น การกำหนดภารกิจที่ควรถ่ายโอนให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการ สร้างการบริหารเชิงพื้นที่มี ความเข้มแข็งและมีส่วนร่วม รวมถึงจัดให้มีระบบการประเมินความเหมาะสม ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการจัดส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564)

ดังนั้น การสร้างรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะเป็นการออกแบบการดำเนินการให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงที่หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ และดำเนินการได้อย่างคล่องตัว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2. เพื่อสร้างรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

3. เพื่อประเมินรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนของการวิจัยและพัฒนา แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การดำเนินการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพ และปัญหา การดำเนินการเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนจากเอกสารที่เกี่ยวกับกระบวนการ หลักการ ทฤษฎี รูปแบบที่เกี่ยวข้องกับลักษณะองค์กรสมรรถนะสูง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) ใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (in-dept interview) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปเป็นความเรียง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) ผู้ให้ข้อมูลโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 6 คน นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 คน และนักวิชาการ จำนวน 6 คน วิธีดำเนินการวิจัยเทคนิคเดลฟาย 3 รอบ โดยรอบที่ 1 ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ทำการสัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกและอัดเทป วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา รอบที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือองค์ประกอบของรูปแบบที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี 5 องค์ประกอบหลัก 23 องค์ประกอบย่อย เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาระดับความเหมาะสมของรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จากข้อคำถามแต่ละข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และรอบที่ 3 นำแบบสอบถามมาตรประมาณค่า 5 ระดับ พร้อมทั้งระบุค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตำแหน่งคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบในรอบที่ 2 ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญทำการทบทวนคำตอบในการตอบแบบสอบถามของตนเองเพื่อเป็นการยืนยันคำตอบของผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และสรุปรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่ผ่านการยืนยัน

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติโดยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 3 คน นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 คน และนักวิชาการ จำนวน

3 คน เป็นการสนทนากลุ่มเพื่อหาฉันทมติเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ขององค์ประกอบของรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยใช้แบบสัมภาษณ์สนทนากลุ่มและแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามประเด็นองค์ประกอบของรูปแบบองค์กร สมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สรุปดังนี้ 1) สภาพด้านการยกระดับองค์กร พบว่า มีการกำหนดเป้าหมายองค์กรที่ชัดเจน ผ่านแผนการปฏิบัติในระดับต่าง ๆ 2) สภาพด้านการสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร พบว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ มีความคล่องตัวในการบริหารงานที่ทันสมัย สามารถปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายระดับชาติได้ทันต่อเหตุการณ์ รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันและอนาคต และมีการสร้างความยั่งยืนโดยการดำเนินนโยบายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง แต่การจัดการบางส่วนมีความซ้ำซ้อน และมีข้อจำกัดทางด้านการบริหาร 3) สภาพด้านการสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ พบว่า มีการบริหารจัดการและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรเกิดการเรียนรู้ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการในด้านการเรียนรู้และพัฒนากระบวนการทำงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมด้านงานวิจัยในองค์กรอย่างต่อเนื่อง 4) สภาพด้านการสร้างนวัตกรรม พบว่า มีการส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนา คิดค้น วิจัยในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหาร และนวัตกรรมเพื่อการบริการสังคมผ่านการให้ทุนเพื่อการศึกษาวิจัย และ 5) สภาพด้านการก้าวสู่องค์กรดิจิทัล พบว่า มีการกำหนดนโยบายการก้าวไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้กำหนดหน่วยงานระดับสำนักให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำพาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล สำหรับปัญหาพบว่า การจัดการบางส่วนมีความซ้ำซ้อน และมีข้อจำกัดทางด้านการบริหาร

2. ผลการสร้างรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย นำเสนอผลการศึกษาในรอบที่ 3 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยควอไทล์ และระดับความเหมาะสมของรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

รูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	Mdn (Median)	IR (Interquartile range)	ระดับความเหมาะสม
องค์ประกอบที่ 1 การยกระดับองค์กร			
1. การกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรที่ชัดเจน	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การระบุพันธกิจองค์กรที่ชัดเจนครอบคลุมภารกิจขององค์กร	5.00	1.00	มากที่สุด
3. โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น	4.00	1.25	มาก
4. การสื่อสารเป้าหมายองค์กรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.00	1.00	มาก
5. เป้าหมายองค์กรมีความมั่นคง	5.00	0.25	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 2 การสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร			
1. การบริหารจัดการองค์กรเชิงรุก	4.00	1.00	มาก
2. การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรลงสู่การปฏิบัติของทุกหน่วยงานในองค์กร	4.00	1.00	มาก
3. การเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรสู่แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการขององค์กร	4.00	1.00	มาก

ตารางที่ 1 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยควอไทล์ และระดับความเหมาะสมของรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (ต่อ)

รูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	Mdn (Median)	IR (Interquartile range)	ระดับความเหมาะสม
4. การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน/รายได้	4.50	1.00	มากที่สุด
5. การสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับการรู้เท่าทันในกิจการ	5.00	1.00	มากที่สุด
6. แนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร	5.00	0.00	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 3 การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์			
1. การบริหารจัดการทุนมนุษย์อย่างเป็นระบบ	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง	5.00	1.00	มากที่สุด
3. การจัดการองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	1.00	มากที่สุด
4. การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล	5.00	0.25	มากที่สุด
5. การสร้างสมรรถนะเพื่อรองรับการทำงานในองค์กรสมรรถนะสูง	5.00	0.00	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 4 การสร้างนวัตกรรม			
1. การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ	5.00	1.00	มากที่สุด
2. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.00	0.00	มาก
3. การประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ	4.00	1.00	มาก
4. การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน	4.00	1.25	มาก
5. การส่งเสริมและเอื้อให้มีสร้างนวัตกรรมการให้บริการ/การจัดการ	4.50	1.00	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 5 การก้าวสู่องค์กรดิจิทัล			
1. กระบวนการบริหารจัดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลลัพธ์/เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การสร้าง ปรับปรุง แก้ไข วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานด้วยเทคโนโลยี	5.00	0.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (Mdn 4.00 - 5.00, IR 0 - 1.25) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 23 องค์ประกอบย่อย มีระดับความเหมาะสมระดับมากที่สุด 15 ข้อ (Mdn 4.50 - 5.00) และมีความเหมาะสมระดับมาก 8 ข้อ (Mdn = 4.00)

3. ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติโดยการสนทนากลุ่ม ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

องค์ประกอบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเป็นประโยชน์		
	$\bar{x}$	s.d	ความหมาย	$\bar{x}$	s.d	ความหมาย	$\bar{x}$	s.d	ความหมาย
1. การยกระดับองค์กร	4.58	0.38	มากที่สุด	4.60	0.36	มากที่สุด	4.64	0.44	มากที่สุด
2. การสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร	4.46	0.45	มาก	4.50	0.47	มากที่สุด	4.54	0.46	มากที่สุด
3. การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์	4.75	0.43	มากที่สุด	4.75	0.43	มากที่สุด	4.71	0.39	มากที่สุด
4. การสร้างนวัตกรรม	4.44	0.50	มาก	4.49	0.51	มาก	4.60	0.48	มากที่สุด
5. การก้าวสู่องค์กรดิจิทัล	4.84	0.39	มากที่สุด	4.73	0.47	มากที่สุด	4.84	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

คือ องค์ประกอบการก้าวสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ และการยกระดับองค์กร ($\bar{X}$ = 4.84, 4.75 และ 4.58) ส่วนองค์ประกอบที่อยู่ในระดับมาก คือ การสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร และการสร้างนวัตกรรม ($\bar{X}$ = 4.46 และ 4.44) สำหรับความเป็นไปได้ของรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า ในภาพรวมมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด คือ องค์ประกอบการสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ การก้าวสู่องค์กรดิจิทัล การยกระดับองค์กร และการสร้างมูลค่าและควายั่งยืนขององค์กร ($\bar{X}$ = 4.75, 4.73 4.60 และ 4.50) ส่วนองค์ประกอบที่อยู่ในระดับมาก คือ การสร้างนวัตกรรม ($\bar{X}$ = 4.49) ส่วนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับความเป็นประโยชน์ของรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่าทุกองค์ประกอบมีค่าความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับได้แก่ องค์ประกอบการก้าวสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ การยกระดับองค์กร การสร้างนวัตกรรม และการสร้างมูลค่าและควายั่งยืนขององค์กร ($\bar{X}$ = 4.84, 4.71, 4.64, 4.60 และ 4.54)

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า สภาพในปัจจุบันมีการกำหนดเป้าหมายองค์กรที่ชัดเจน มีแผนยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากกระบวนการกำหนดนโยบายมีขั้นตอนที่เหมาะสมและมีการบูรณาการแผนทุกแผนเข้าด้วยกัน สอดคล้องกับ พเยาว์ อินทอง การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง ต้องมีการบูรณาการ (Alignment) เชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างเหมาะสมกลมกลืน เช่น ความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ และบูรณาการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ขององค์กร ส่วนปัญหาการดำเนินการ พบว่า การจัดการบางส่วนมีความซ้ำซ้อน และมีข้อจำกัดทางด้านการบริหาร ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดโครงสร้างองค์กรมีลักษณะแยกการปฏิบัติออกเป็นแต่ละภารกิจ ซึ่งบางภารกิจสามารถควบรวมภารกิจได้ (พเยาว์ อินทอง, 2560)

2. ผลการสร้างรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า รูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงขอสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมี 5 องค์ประกอบหลัก 23 องค์ประกอบย่อย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การยกระดับองค์กร มีจำนวน 5 องค์ประกอบย่อย มีประเด็นอภิปรายได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรที่ชัดเจน การระบุพันธกิจองค์กรที่ชัดเจนครอบคลุมภารกิจขององค์กร และเป้าหมายองค์กรมีความมั่นคง ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะการนำองค์กร ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรทุกปี เพื่อเป็นกรอบนโยบายและแผนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารต้องสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้ออกมาเป็นนโยบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำไปปฏิบัติได้ โดยกำหนดพันธกิจให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ต้องระบุเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวให้ผู้ปฏิบัตินำไปเป็นแนวทางการในวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วินุลาศ เจริญชัย และ สุธรรม ธรรมทัศนานนท พบว่า การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ (Defining Vision) หมายถึงความสามารถในการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยสามารถระบุได้ถึงทิศทาง แนวโน้ม ความเป็นไปได้ ระยะเวลา การเชื่อมโยงตัวชี้วัดเข้ากับพันธกิจ รวมถึงขั้นตอน วิธีการโดยรวมที่ท้าทายและสามารถทำได้จริง การมีแผนปฏิบัติการที่ยืดหยุ่น การกำหนดจุดหมายปลายทางที่เชื่อมโยงกับภารกิจ ค่านิยม มีแนวทางปฏิบัติของ

บุคลากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และการมีความมุ่งมั่นไปสู่จุดหมายเดียวกันจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วินุลาศ เจริญชัย และสุธรรม ธรรมทัศนานนท, 2563)

องค์ประกอบที่ 2 การสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร มีจำนวน 6 องค์ประกอบย่อย มีประเด็นอภิปรายได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน/รายได้ การสร้างความตระหนักรู้ให้กับพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับการรู้เท่าทันในกิจการ/ธุรกิจ และแนวทางการสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร แย้มสุดา ที่กล่าวว่า องค์กรสมรรถนะสูง คือ การเป็นองค์กรที่เก่ง มีแผนรองรับกับสภาวะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการทำงานจากรอบด้าน ทุกมุมมอง ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยม เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (ธนพร แย้มสุดา, 2561)

องค์ประกอบที่ 3 การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ มีจำนวน 5 องค์ประกอบย่อย มีประเด็นอภิปรายได้แก่ การบริหารจัดการทุนมนุษย์อย่างเป็นระบบ การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง การจัดการองค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล และการสร้างสมรรถนะเพื่อรองรับการทำงานในองค์กรสมรรถนะสูง ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นการวางแผนลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร หากมีการบริหารจัดการที่ดีย่อมส่งผลให้องค์กรขับเคลื่อนไปด้วยความราบรื่น รวดเร็วและยั่งยืน สอดคล้องงานวิจัยของ พเยาว์ อินทอง ซึ่งพบว่า การสร้างองค์กรสมรรถนะสูงทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต้องเริ่มจากการเข้าใจเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ส่วนองค์ประกอบที่จะนำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อความยั่งยืน ต้องมีรากฐานที่มั่นคง กล่าวคือ ต้องมีการสร้างและสะสมความรู้ขององค์กร ต้องมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น ต้องมีทุนมนุษย์และการบริหารทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง การมีวัฒนธรรมร่วมกันโดยเน้นไปที่การเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย พันธกิจที่ท้าทาย และเป็นไปได้ โดยให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุด ต้องมีการบริหารงานที่สร้างคุณค่าที่ดีให้แก่สังคมตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง (พเยาว์ อินทอง, 2560)

องค์ประกอบที่ 4 การสร้างนวัตกรรม มีจำนวน 5 องค์ประกอบย่อย มีประเด็นอภิปราย ได้แก่ การจัดการด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ การประมวลผลข้อมูล การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และการส่งเสริมและเอื้อให้มีสร้างนวัตกรรมการให้บริการ/การจัดการ สอดคล้องกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ที่กล่าวว่า ความอยู่รอดและเติบโตได้อย่างมั่นคงนั้น เป็นเป้าหมายที่ท้าทายของผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบัน เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่รวดเร็วและสร้างผลกระทบรุนแรงต่อองค์กรอย่างที่อาจ ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในอดีต (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2562) และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรนิภา ธนาธรรมนันท์ และคณะ ที่พบว่า การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (พรนิภา ธนาธรรมนันท์ และคณะ, 2561)

องค์ประกอบที่ 5 การก้าวสู่องค์กรดิจิทัล มีจำนวน 2 องค์ประกอบย่อย มีประเด็นอภิปรายได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลลัพธ์/เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และการสร้าง ปรับปรุง แก้ไข วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงานด้วยเทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากการมุ่งผลลัพธ์การดำเนินการจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่เป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานได้กำหนดเป้าหมายองค์การในการเป็นองค์กรดิจิทัลในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล มีขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงมาวิเคราะห์ว่า มีความจำเป็นต้องปรับปรุงวิสัยทัศน์/พันธกิจหรือไม่ ขั้นตอนที่ 2 นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนา

บริการ และช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ หรือลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลงขั้นตอนที่ 3 ปรับองค์กร โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้มากขึ้น ลดภาระงานที่ไม่ใช่งานหลักและไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มต่อองค์กรขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความยืดหยุ่น-เคร่งครัด ให้เหมาะสมตามลักษณะของงาน ขั้นตอนที่ 5 เลือกเทคโนโลยี ที่เหมาะสมมาใช้งาน (สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์, 2561)

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สร้างและพัฒนารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 23 องค์ประกอบย่อย โดยในแต่ละองค์ประกอบมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน สามารถนำมาปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทั้งนี้การนำรูปแบบองค์กรรสมรรถนะสูงไปปรับใช้นั้น ควรคำนึงถึงสภาพองค์กร ปัญหา ปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรอย่างละเอียด และควรมีการวางแผนการนำไปใช้ให้ครอบคลุมทุกมิติขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กร ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 รูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาวิจัยและพัฒนารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ดังนี้ 1) สภาพปัจจุบันพบว่า มีการกำหนดเป้าหมายองค์กรที่ชัดเจน มีแผนยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน และพบปัญหาการจัดการบางส่วนมีความซ้ำซ้อน และมีข้อจำกัดทางด้านการบริหาร 2) รูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก คือ การยกระดับองค์กร การสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ การสร้างนวัตกรรม และการก้าวสู่องค์กรดิจิทัล 3) ผลการประเมินรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การก้าวสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างคุณค่าทุนมนุษย์ การยกระดับองค์กร การสร้างนวัตกรรม และการสร้างมูลค่าและความยั่งยืนขององค์กร การศึกษาวิจัยและพัฒนารูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย การพัฒนาองค์กรตามแนวทางองค์กรสมรรถนะสูงที่ผู้วิจัยได้พัฒนาออกมาเป็นรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ ข้อบังคับ ตลอดจนแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีสมรรถนะสูง โดยนโยบายจะต้องมีความชัดเจน และทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม และ 2) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 2.1) การเพิ่มขีดความสามารถรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงาน กสทช. ควรมีการสื่อสารนโยบายให้ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรในองค์กรทราบเป้าหมายและวัตถุประสงค์การดำเนินการ 2.2) องค์ประกอบรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำผลการดำเนินการมาปรับปรุงการตามวงรอบของการดำเนินการ เพื่อให้การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอย่างยั่งยืน 2.3) การพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมและยืดหยุ่น เพื่อการส่งเสริมเป็นองค์กรดิจิทัล 2.4) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรองค์กรดิจิทัล จะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้ตระหนักรู้และก้าวทันการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันและอนาคต และ 2.5) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรมี การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับรูปแบบองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). องค์กรสมรรถนะสูงกับความรับผิดชอบต่อสังคม. วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน, 15(2), 11-35.

ธนพร แย้มสุดา. (2561). การจัดการความรู้: เครื่องมือขับเคลื่อนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และองค์กรขีดสมรรถนะสูง. วารสารแพทย์นาวี, 45(1), 170-181.

พเยาว์ อินทอง. (2560). การพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่องค์การสมรรถนะสูง: กรณีศึกษา กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. เรียกใช้เมื่อ 10 มกราคม 2566 จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2560_1561118279_6014830018.pdf

พรนิภา ธนาธรรมนันท์ และคณะ. (2561). การวิเคราะห์องค์ประกอบการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 2. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 5(1), 276-293.

วินุลาศ เจริญชัย และสุธรรม ธรรมทัศนานนท. (2563). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการองค์การสมรรถนะสูงเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาในสถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 17(1), 102-108.

สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์. (2561). ออกแบบองค์กรดิจิทัล. เรียกใช้เมื่อ 10 มกราคม 2566 จาก https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/08/file_75912b6ba37780c3d29ed34925472ba0.pdf

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2558). ประวัติสำนักงาน กสทช. เรียกใช้เมื่อ 10 มกราคม 2566 จาก https://www.nbtc.go.th/About/history3.aspx?lang=th-TH

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2564–2565). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2562). การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.

De Waal A. A., & Wang, A. (2017). Applicability of the high performance organization (HPO) framework in the Chinese context: The case of a state-owned enterprise. Journal of Chinese Human Resource Management, 8(1), 22-39.

Honyenuga et al. (2014). High performance organizations framework as a predictor of firm performance in the insurance industry in Ghana. Journal of Transnational Management, 19(4), 261-278.