

สภาพัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย

จุฑาทิพย์ จันทรลุน¹

น้ำทิพย์ วิภาวิน²

วรัชญ์ ครุจิต³

กษิติธร ภูภารัตย์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษา 1) สภาพัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย 2) เปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อพัฒนากอบัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้คือพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 33 คนซึ่งเป็นพนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำนวน 14 คน และพนักงานองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยจำนวน 19 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึกข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยมีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ส่วนสภาพัฒนธรรมสารสนเทศเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการและแบบนวัตกรรม 2) ผลการเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศพบว่า มีนโยบายการใช้ระบบสารสนเทศ แผนการจัดการสารสนเทศ และมีการใช้มาตรฐานการลงรายการสำหรับระเบียบรายการสารสนเทศ ส่วนสถานีโทรทัศน์สาธารณะไทยพบว่ามีนโยบายด้านสารสนเทศ แผนการจัด การสารสนเทศ และมีการกำหนดแนวทางในการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงาน

คำสำคัญ: วัฒนธรรมสารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ

¹ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

⁴ ฝ่ายวิจัยนโยบาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

The Status of Information Culture in Thai Public Television Stations

Jutatip Chanlun¹

Namtip Wipawin²

Warat Karuchit³

Kasitithorn Pooparadai⁴

Abstract

This research aimed to study 1) the status of the information culture in Thai public television stations. 2) to compare the information culture between Thai public television stations and abroad. This research is a part of the research to develop the information culture framework for Thai public television stations.

This research was a qualitative study. The population and the sample group were 33 mass media specialists who work in administrative level and supportive level of 2 Thai public television stations. The sample groups were 14 mass media specialists from The National Broadcasting Services of Thailand and 19 mass media specialists from Thai Public Broadcasting Service. The tool used in data collection was an interview and data worksheets, the data analysis was descriptive and content analysis.

The research findings can be summarized as follows: 1) Organizational culture in Thai public television stations was bureaucracy culture and adhocracy culture. The status of information culture in Thai public television stations were formal information culture and innovative culture. 2) Comparing the information culture between Thai public television stations and abroad found most public television stations abroad had the written information policy with information management plan and record management standard. In Thai public television stations had information policy, information management plan and guideline for information management in organization.

Keywords: Information Culture, Organizational Culture, Thai Public Television Stations

¹Information Science Program, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

²Information Science program, School of Liberal Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

³Office of the President, National Institute of Development Administration (NIDA)

⁴Policy Research Department, National Science and Technology Development Agency (NSTDA)

บทนำ

สื่อมวลชนมีอิทธิพลและผลกระทบต่อมวลชน เป็นสถาบันได้รับความสนใจจากสังคม ชนชั้นนำรัฐบาล และชนชั้นปกครอง ตลอดจนนักวิชาการสาขาต่างๆ ตั้งแต่มีการพิมพ์หนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์หลายประเภทจนมาถึงยุคของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผลกระทบที่เกิดขึ้นมีปัจจัยและข้อจำกัดภายในและภายนอกองค์กรหลายประการ สื่อมวลชนจึงไม่อาจควบคุมหรือจำกัดอิทธิพลและผลกระทบของสื่อสารมวลชนได้ด้วยตนเอง สื่อมวลชนจะได้รับการตั้งคำถามและตรวจสอบจากสังคมเสมอว่ามีอิทธิพลและผลกระทบอย่างสูงต่อทัศนคติ และพฤติกรรมในทางการเมือง สังคม วัฒนธรรม และการบริโภคของสมาชิกในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีผลกระทบต่อความคิดจิตใจของปัจเจกบุคคล หรือการสร้างค่านิยมให้กับคนในสังคม นอกจากนี้ยังถูกมองว่ามีอิทธิพลในการกำหนดวาระสังคม การสร้างประชาคม และการสร้างความชอบธรรมให้แก่กลุ่มอำนาจการเมือง ดังนั้นในการขับเคลื่อน Media Social Responsibility (MSR) นั้น สื่อมวลชนไม่สามารถที่จะมองเพียงแค่จรรยาบรรณพื้นฐานของวิชาชีพตนเอง เนื่องจากเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอยู่แล้ว แต่สื่อมวลชนโดยเฉพาะผู้บริหารระดับนโยบาย จะต้องก้าวข้ามพ้นความเป็นองค์กรธุรกิจ หรือการแก่งแย่งชิงการรายงานข่าว แล้วมองถึงหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกสำคัญของสังคม (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, 2547, น.550 ; วรชัย ครุจิต, 2552, น.2)

สถานีโทรทัศน์เป็นสื่อสารมวลชนประเภทหนึ่งที่ได้รับการนิยามอย่างมากในสังคมไทยเมื่อเปรียบเทียบกับสื่อทุกประเภท ประชาชนไทยรับสารสนเทศจากสถานีโทรทัศน์มากเป็นอันดับหนึ่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556 ; บุษพา เมฆศรีทองคำ และขจรจิต บุนนาค, 2556) และการเผยแพร่สารสนเทศของสถานีโทรทัศน์มีอิทธิพลกับคนในสังคม ทั้งในด้านทัศนคติ ความคิด และจิตใจของผู้ชม อีกทั้งยังสามารถโน้มน้าวใจให้เกิดพฤติกรรมคล้อยตามได้ เช่น การซื้อสินค้าตามการโฆษณาทางโทรทัศน์ หรือการมีอิทธิพลในด้านการเลียนแบบพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน เป็นต้น สำหรับผลกระทบของสื่อโทรทัศน์นั้นมีหลายด้านทั้งในด้านข่าว การเมือง การบริหาร บันเทิง เพศและความรุนแรง นอกจากนี้หากมองในด้านผลกระทบตามระดับ สื่อมวลชนมีผลกระทบต่อระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่มหรือองค์กร ระดับสถาบันทางสังคม ระดับสังคมและวัฒนธรรม (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และ เมธา เสรีธนาวงศ์, 2547, น. 467)

วัฒนธรรมสารสนเทศ (Information culture) เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ในองค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก เป็นองค์กรรัฐบาลหรือเอกชน แม้ว่าจะมีรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ทุกองค์กรล้วนมีวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นของตนเองไม่ว่าองค์กรเหล่านั้นจะมองเห็นหรือไม่ก็ตาม (Oliver, 2011) วัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรที่เข้มแข็งมีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนทำให้ผลการดำเนินงานหรือผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ วัฒนธรรมสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านการสารสนเทศขององค์กร เป็นระบบความคิดและความหมายร่วมกัน (Share meanings) ของสารสนเทศซึ่งคนในองค์กรยอมรับ และยึดถือร่วมกันโดยครอบคลุมการนิยามความหมายและการให้ความสำคัญ ค่านิยม และบรรทัดฐานเกี่ยวกับสารสนเทศ มีการยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ สะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ และการวัดผลงานด้านสารสนเทศ (พรนภา แสงดี, 2552)

ในองค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐบาล ภาคเอกชน องค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทต่างๆ องค์กรทางการศึกษา หรือแม้แต่องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร สิ่งหนึ่งที่มีอยู่และได้มีการศึกษาควบคู่กันไปกับองค์กรคือการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแล้วสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้วัฒนธรรมองค์กรคือ วัฒนธรรมสารสนเทศ (Information culture) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านสารสนเทศภายในองค์กร ในองค์กรสมัยใหม่นอกจากการมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีแล้วสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กันก็คือการมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดี เพราะในสังคมยุคสารสนเทศนั้นให้ความสำคัญกับสารสนเทศ เมื่อองค์กรมีสารสนเทศในการทำงานจึงต้องมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่เหมาะสมกับการทำงานในองค์กรนั้น ๆ ด้วยการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศให้ดีมีประสิทธิภาพในองค์กรสมัยใหม่จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่ามีการศึกษาในระดับสังคม องค์กร และบุคคล สำหรับระดับที่มีการศึกษามากที่สุดคือในระดับองค์กรโดยเน้นการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรโดยมองว่าองค์กรทุกแห่งล้วนมีวัฒนธรรมสารสนเทศอยู่แล้ว จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีในองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กร เช่น การศึกษาของ Höglund (1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศในบริษัท และได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมสารสนเทศไว้ว่า วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของของวัฒนธรรมองค์กรและพบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นสารสนเทศในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในเชิงบวกขององค์กร Widen-Wulff (2000) ศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในบริษัทประกันภัยในประเทศฟินแลนด์จำนวน 15 บริษัท โดยใช้แนวความคิดเช่นเดียวกับ Höglund (1998) ที่เชื่อว่าวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร การศึกษาพบว่าบริษัทหรือองค์กรที่มีความพร้อมในด้านวัฒนธรรมสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จด้านธุรกิจขององค์กร นอกจากนี้การศึกษาของ Davenport and Prusak (1997) ที่มองว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการจัดการสารสนเทศแต่การมีเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถทำได้ ดังนั้นการจัดการสารสนเทศที่ดีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องควบคู่กับการมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีด้วย ดังนั้นหากองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมสารสนเทศแล้วจะทำให้การบริหารจัดการหรือการใช้สารสนเทศในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในองค์กรสื่อสารมวลชนที่เป็นองค์กรที่มีอิทธิพลต่อสังคมเป็นอย่างมากในการเผยแพร่สารสนเทศต่อสาธารณชน โดยเฉพาะในส่วนขององค์กรสื่อสารมวลชนประเภทโทรทัศน์ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีอิทธิพลต่อคนทุกเพศทุกวัย และสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด

สำหรับการศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีสถานีโทรทัศน์นั้นยังไม่มีการศึกษาทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ซึ่งในประเทศไทยนั้นสถานีสถานีโทรทัศน์นับเป็นสื่อที่มีอิทธิพลต่อประชาชนและสังคมดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น การดำเนินงานของสถานีสถานีโทรทัศน์นั้นเกี่ยวข้องกับสารสนเทศซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดรายการต่าง ๆ ที่เผยแพร่สู่ประชาชน ดังนั้นการศึกษาวรรณวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีสถานีโทรทัศน์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรให้เข้มแข็งมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กร เพราะสถานีสถานีโทรทัศน์เป็นองค์กรที่นำเสนอและเผยแพร่สารสนเทศสู่ประชาชนอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะใน

กลุ่มของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นประโยชน์กับประชาชนทุกกลุ่มโดยไม่หวังผลกำไร โดยมุ่งเน้นการสร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านต่างๆ เป็นเสมือนพื้นที่สาธารณะของประชาชน การดำเนินงานภายในของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะก่อนที่จะเผยแพร่สารสนเทศนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศในองค์กรที่เป็นการดำเนินงานก่อนการเผยแพร่ข่าว รายการ และสารสนเทศต่างๆ ออกสู่ประชาชน การเลือกศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสขึ้นเนื่องจากสถานีโทรทัศน์ทั้งสองแห่งนี้มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวีช่องอื่น ๆ โดยสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลโดยหน่วยงานภาครัฐบาล มีหน้าที่ในการออกอากาศเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และเป็นสถานีหลักในด้านข่าวสารความรู้และการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตและมีส่วนร่วมในการสร้างความเข้มแข็งของสังคม เพื่อพัฒนาประเทศสู่สากล (สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย, 2557) สำหรับสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสเป็นองค์กรอิสระที่มุ่งมั่นเป็นสถาบันสื่อสาธารณะที่สร้างสรรค์สังคมคุณภาพและคุณธรรม ให้บริการด้านข่าวสาร ความรู้ สารประโยชน์ สารบันเทิง ที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน บนพื้นฐานข้อบังคับด้านจริยธรรม และกรอบจรรยาบรรณขององค์กร เพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อทุกแขนง โดยยึดถือประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2557) จากพันธกิจและหน้าที่ของสถานีโทรทัศน์ทั้งสองแห่งนี้ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า จะทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์แก่สาธารณะชนเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและประเทศชาติต่อไปโดยคงไว้ซึ่งคุณภาพและคุณธรรม โดยไม่ได้แสวงหาผลกำไรมุ่งหมายเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะชน การศึกษาวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ทั้งสองแห่งนี้จะเป็ประโยชน์ต่อองค์กรสื่อสารมวลชนประเภทโทรทัศน์และต่อสังคมโดยรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทย และเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะของประเทศไทยและต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้คือพนักงานฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 33 คนซึ่งเป็นพนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจำนวน 14 คนและพนักงานองค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทยจำนวน 19 คน

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งไทยและต่างประเทศ โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ค่านิยม บรรทัดฐาน การปฏิบัติ และข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (In-depth interview structure) และแบบบันทึกข้อมูล โดยการสร้างเครื่องมือวิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทางด้านวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการจัดกลุ่มเนื้อหาซึ่งเป็นข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย แล้วนำมาเรียบเรียงการวิจัยเป็นข้อค้นพบทางการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย

เนื่องจากวัฒนธรรมสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยควบคู่ไปกับวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย ดังนี้

1.1 วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยเป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นระเบียบ ความมั่นคง กฎและข้อบังคับต่างๆ มีลักษณะการมุ่งเน้นภายในและโครงสร้างการดำเนินงานภายในขององค์กร ในขณะเดียวกันก็มีวัฒนธรรมองค์กรแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์ การเปลี่ยนแปลงพัฒนา มีค่านิยมในการทำงานโดยทำหน้าที่ตามกฎหมายเผยแพร่วสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นการสร้างความเข้าใจข้อมูลข่าวสารภาครัฐแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีการสื่อสารภายในที่เป็นปัจจัยที่ทำให้การทำงานสะดวกราบรื่นคือ มีการประชุมร่วมกัน และการมีแผนงานที่ชัดเจน รวมไปถึงมีการพูดคุยสื่อสารกันภายในหน่วยงานก่อนที่จะลงมือดำเนินงาน ด้านภาวะผู้นำในองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ ผู้นำระดับสูงได้พยายามทำความเข้าใจคนทำงาน และเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพูดคุยนำเสนอความคิดเห็นได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยเป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ (Hierarchy Culture or Bureaucracy Culture) คือ วัฒนธรรมที่เน้นความเป็นระเบียบ ความมั่นคง กฎและข้อบังคับต่างๆมีลักษณะการมุ่งเน้นภายในและโครงสร้างการดำเนินงานภายในขององค์กร คาดหวังให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบและบรรลุปเป้าหมาย มีโครงสร้างองค์กรที่เป็นลำดับชั้นภายใต้กฎหมายควบคุม แบ่งหน้าที่

การทำงานอย่างชัดเจน เมื่อจำแนกวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะเป็นรายช่อง พบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีวัฒนธรรมองค์กรเป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ มีโครงสร้างองค์กรแบบราชการที่มีลำดับชั้นตามกฎหมาย อยู่ภายใต้กำกับของรัฐมีระบบการบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างในระดับโครงสร้างใหญ่ทำได้ยาก ต้องยึดตามระเบียบราชการบริหารแผ่นดิน ทำงานตามกฎระเบียบข้อบังคับราชการที่ถูกกำหนดหน้าที่ในฐานะหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่ง ส่วนวัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีวัฒนธรรมองค์กรแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา (Adhocracy Culture) คือ วัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์ การเปลี่ยนแปลงพัฒนา ปฏิบัติงานเหมือนผู้ประกอบการและเน้นการมีทีมงานที่ดี มีลักษณะมุ่งเน้นภายนอกและการเจริญเติบโตขององค์กร ให้คุณค่าสูงต่อนวัตกรรม โครงสร้างองค์กรมีกฎหมายควบคุมในการบริหารงาน มีลักษณะค่อนข้างเป็นแนวราบ การแบ่งหน่วยงานภายในนั้นให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายยังคงเป็นหน่วยงานอิสระที่มีการทำงานกึ่งราชการกึ่งเอกชน

2) *ค่านิยมในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย* เป็นการทำหน้าที่ตามกฎหมายเพื่อเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นการสร้าง ความเข้าใจข้อมูลข่าวสารภาครัฐแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง เมื่อจำแนกเป็นรายช่องพบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีค่านิยมในการทำงาน คือ การทำตามค่านิยมคือการปฏิบัติตามนโยบายจากหน่วยงานภาครัฐเป็นสำคัญ นอกจากนี้ก็รับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามแผนและเวลาที่กำหนด ซึ่งในหน่วยงานมีแผนที่ชัดเจนว่าในแต่ละปีจะดำเนินการอะไรบ้าง โดยแผนที่ถูกกำหนดตามปีงบประมาณตามแผนงานของกรมประชาสัมพันธ์ จากนั้นหน่วยงานนำแผนนั้นมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการดำเนินงานต่อไป เช่นเดียวกับสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีค่านิยมหลักที่ใช้ในการดำเนินงานคือ ทำงานเพื่อสังคม ประชาชน และเน้นคุณธรรมจริยธรรม บุคลากรมีความเข้าใจในค่านิยมองค์กร ทำงานตามแผน และหน้าที่ของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ตามค่านิยม สำหรับกิจกรรมที่ช่วยสร้างความเข้าใจค่านิยมคือ การปฐมนิเทศ อบรม สัมมนา แผนกลยุทธ์ที่สำคัญในภาพรวมของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ คือ การประชาสัมพันธ์ภาครัฐเพื่อสร้างความเข้าใจข้อมูลข่าวสารภาครัฐแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง และการทำงานเพื่อประชาชนโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากพนักงานและประชาชน เน้นการเป็นสื่อสาธารณะที่ทำงานเพื่อประชาชนและสังคม เน้นการเผยแพร่สารสนเทศให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

3) *การสื่อสารภายในของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ* เป็นปัจจัยที่ทำให้การทำงานสะดวกราบรื่น มีการประชุมร่วมกัน และการมีแผนงานที่ชัดเจน รวมไปถึงมีการพูดคุยสื่อสารกันภายในหน่วยงานก่อนที่จะลงมือดำเนินงาน กิจกรรมที่ทำร่วมกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจ คือ การประชุมที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ การคุยกันระหว่างคนทำงานทั้งในส่วนงานที่รับผิดชอบ และระหว่างส่วนงานอื่นๆ ในหน่วยงาน รวมถึงการอบรม การจัดกิจกรรมประจำปี ส่วนการเรียนรู้และถ่ายทอดกระบวนการทำงาน คือการทำงานที่เป็นแบบพี่น้องที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ถ่ายทอดจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง หรือจากหัวหน้างานสู่พนักงานที่เข้ามาใหม่ รวมถึงการพูดคุยกันผ่านการประชุมโดยเน้นการมีส่วนร่วมทุกคน สำหรับการสื่อสารไม่เป็นทางการจะทำการการพูดคุย หรือผ่านช่องทางทางการสื่อสารสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ ในด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมจะเน้นการสำรวจอย่างเป็นทางการผ่านแบบสอบถาม นอกจากนี้ทางสถานีก็สำรวจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึง

การรับทราบความคิดเห็นทางโทรศัพท์และจดหมาย และการพูดคุยที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายการเพื่อจัดส่งให้กับสถานีเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงรายการต่างๆ เมื่อจำแนกเป็นรายช่อง พบว่าการสื่อสารภายในองค์กรของสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยเน้นการสื่อสารที่เป็นทางการเป็นหลัก สำหรับในบางสถานการณ์จะใช้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยดูจากสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นสำคัญ โดยการสื่อสารในเบื้องต้นจะเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเพื่อตกลงทำความเข้าใจกับผู้ร่วมงานก่อน หลังจากนั้นจึงทำหนังสืออย่างเป็นทางการอีกครั้งเพื่อเป็นหลักฐานในการทำงาน รวมถึงเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการรับผิดชอบหน้าที่ด้วย แต่หากเป็นการรับมอบหมายกันทั่วไปจะใช้การสื่อสารไม่เป็นทางการผ่านการพูดคุย หรือผ่านช่องทางการสื่อสารสื่อสังคมออนไลน์

ด้านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมจะเน้นการสำรวจอย่างเป็นทางการผ่านแบบสอบถาม ซึ่งจัดทำโดยกรมประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ทางสถานีก็สำรวจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการรับทราบความคิดเห็นทางโทรศัพท์และจดหมาย รวมถึงมีการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกจัดทำสำรวจด้วย ส่วนสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นใช้การสื่อสารทั้งแบบไม่เป็นทางการผ่านหลายช่องทาง ช่องทางที่สำคัญคือสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการพูดคุยกันแบบเผชิญหน้า และแบบที่เป็นทางการในกรณีที่ต้องขอมติหรืออนุมัติในเรื่องสำคัญผ่านเอกสารที่สามารถนำไปเป็นหลักฐานในการทำงานได้ และเพื่อเป็นการกำกับการทำงานอีกครั้งภายหลังการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ก็ยังใช้การสื่อสารแบบกึ่งทางการในการทำงาน และการสื่อสารไม่เป็นทางการในการแจ้งเรื่องทั่วไป ในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ชมใช้การสอบถามผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการทำแบบสอบถามอย่างเป็นทางการและการพูดคุยที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายการเพื่อจัดส่งให้กับสถานีเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงรายการต่างๆ

4) *ภาวะผู้นำในองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ* ผู้นำระดับสูงได้พยายามทำความเข้าใจคนทำงาน และเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพูดคุยนำเสนอความคิดเห็นได้ เอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนภาวะผู้นำของผู้ปฏิบัติงานภายในนั้นเน้นการทำงานที่มีความยืดหยุ่น มีส่วนร่วมจากทุกคนและเน้นผลงานให้ออกมาตามเป้าหมาย เมื่อจำแนกออกเป็นรายช่องพบว่า ภาวะผู้นำองค์กรในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยนั้น ผู้นำระดับสูงของนั้นเป็นผู้นำที่พยายามทำความเข้าใจคนทำงาน และเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในลักษณะพี่น้อง รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพูดคุยนำเสนอความคิดเห็นได้ เอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้ปฏิบัติงาน สำหรับในลักษณะการทำงานจะทำงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการที่ดำเนินงานภายใต้นโยบายของหน่วยงานหลักที่กำหนดมาให้ไปเป็นไปตามที่กำหนด ในส่วนภาวะผู้นำของผู้ปฏิบัติงานภายในนั้นเน้นการทำงานที่มีความยืดหยุ่น มีส่วนร่วมจากทุกคน และเป็นระบบพี่น้อง เช่นเดียวกับสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสนั้น ภาวะผู้นำในองค์กรนั้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานสูงสุดองค์กรเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมกับพนักงานและมีความยืดหยุ่นสูงในการทำงานมีความตั้งใจในการทำงานพยายามสร้างช่องทางการสื่อสารกับพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีในองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการทำงานเพื่อองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับลักษณะภาวะผู้นำของบุคลากรที่ต้องทำงานเป็นผู้นำนั้นจะเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกคน และเน้นผลงานให้ออกมาตามเป้าหมาย

1.2 วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย

ผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะไทยเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการคือมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร มีการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ มีลักษณะเด่นคือ ผู้บริหารองค์กรระดับสูงมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร และใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดเก็บและเข้าถึงสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรมคือองค์กรมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องโดยมีสภาพแวดล้อมแบบเปิด และให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

ผลการวิจัยจำแนกตามองค์ประกอบวัฒนธรรมสารสนเทศ 5 ด้าน (Davenport & Prusak, 1997, p.4 cited in Douglas, 2010; Marchand, Kettinger, & Rollins, 2000; Correia & Wilson, 2001; Ponjuan, 2002; Oliver, 2008) เป็นดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางสารสนเทศ (*Information ecology*) ได้แก่ ระบบการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ค่านิยม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า

1.1) บุคลากรในสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะไทยมีการพัฒนาสารสนเทศโดยมีระบบการจัดการสารสนเทศหลักคือข่าว มีระบบฐานข้อมูลข่าวที่จัดทำขึ้นเองตามนโยบายด้านสารสนเทศที่มาจากหน่วยงานหลัก มีระบบการจัดเก็บสารสนเทศในเซิร์ฟเวอร์ของสำนักและฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรด้วย

1.2) บุคลากรมีความเข้าใจสารสนเทศในองค์กรผ่านการประชุม ตามแผนการทำงาน และมีการเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง และมีการทำงานให้เป็นไปตามค่านิยมองค์กรโดยปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในงานให้เสร็จตามแผนที่กำหนด ซึ่งในการทำงานนั้นได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วจะเห็นได้จากการนำสื่อสังคมออนไลน์ (social media) เข้ามาใช้ในการสื่อสารในองค์กร

2) การเตรียมความพร้อมทางสารสนเทศ (*Information Orientation*) ได้แก่ การปฏิบัติและพฤติกรรมของบุคลากรในการใช้สารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า

2.1) บุคลากรของสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะไทยมีกระบวนการในการเรียนรู้งานและการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรผ่านการพูดคุยกันแบบเผชิญหน้า การประชุมอย่างเป็นทางการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน รวมไปถึงการปฐมนิเทศ อบรม สัมมนาโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากพนักงาน

2.2) บุคลากรมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนและรับสารสนเทศในการทำงานในรูปแบบต่างๆ ซึ่งการสื่อสารใช้แบบเป็นทางการผ่านการประชุมอย่างเป็นทางการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน รวมไปถึงการปฐมนิเทศ อบรม สัมมนา

2.3) บุคลากรมีทักษะการรู้สารสนเทศที่จำเป็นได้แก่ กำหนดความต้องการสารสนเทศ การกำหนดแหล่งและการเข้าถึงสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ และการใช้และการนำเสนอสารสนเทศ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพด้วย จึงจำเป็นต้องมีทักษะ

ในการทำงานที่สำคัญ คือ การคิดวิเคราะห์ การจัดการ ทักษะทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงประสบการณ์การทำงานก็มีผลต่อพฤติกรรมด้านสารสนเทศและพฤติกรรมการทำงานด้วย

3) *บรรยากาศด้านสารสนเทศ (Information climate)* ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่สามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ รวมถึงการจัดโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศให้เหมาะสม ผลการวิจัยพบว่า

3.1) บุคลากรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ผ่านระบบสารสนเทศภายในและจากอินเทอร์เน็ตขององค์กร รวมถึงระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นเองภายในองค์กร เช่น การมีเซิร์ฟเวอร์กลางที่ใช้ในการจัดเก็บสารสนเทศ หรือหากไม่ได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บก็ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารมีตู้จัดเก็บเอกสารกลาง เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงเอกสารขององค์กรได้

3.2) บุคลากรมีความต้องการสารสนเทศด้านข่าวมากที่สุดเพื่อใช้ในการผลิตงานต่างๆ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากระบบฐานข้อมูลข่าว แต่อย่างไรก็ตามสารสนเทศที่ต้องการนั้นมีความหลากหลายทำให้ต้องมีการใช้จากแหล่งภายนอกอื่นๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงานราชการ คนในองค์กรต้องการให้มีระบบสารสนเทศในองค์กรอย่างทั่วถึงเพื่อให้เป็นแหล่งสารสนเทศและเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ซึ่งสามารถสร้างมูลค่าและรายได้กับองค์กรได้ รวมถึงการเป็นแหล่งสารสนเทศให้กับหน่วยงานภาครัฐด้วย

4) *สารสนเทศที่มีภาวะต่อเนื่อง (Information continuum)* ได้แก่ การไหลของสารสนเทศในองค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ตลอดจนการจัดโครงสร้างของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วยมาตรฐานและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านสารสนเทศในองค์กรได้ ผลการวิจัยพบว่า

4.1) สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงานเพื่อการสื่อสารสารสนเทศในองค์กร คือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกันอย่างกว้างขวาง เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ กูเกิ้ลด็อก เป็นต้น รวมถึงมีการออกกฎข้อบังคับเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ นอกจากนี้ก็มีการประยุกต์ใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อควบคุมการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

4.2) การมีจริยธรรมของสื่อมวลชนซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ทำให้การทำงานด้านสารสนเทศที่องค์กรต้องให้ความตระหนักเป็นอย่างมากเพื่อไม่ให้มีผลกระทบกับสังคม ในด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้มีการออกกฎระเบียบมาใช้บังคับภายในแต่ก็ยังไม่ครอบคลุมทุกเทคโนโลยีเนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับจริยธรรมของสื่อมวลชน และจริยธรรมขององค์กรที่กำหนดขึ้นมาใช้กับพนักงานทำให้ต้องตระหนักในการสื่อสาร ตลอดจนการใช้สารสนเทศเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับสังคมส่วนรวม

5) *การประเมินกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศ (The information culture assessment framework)* ได้แก่ การประเมินวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรว่าอยู่ในระดับพื้นฐาน ระดับมีทักษะความรู้ หรือระดับการกำกับดูแลข้อมูลในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า

5.1) บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยเคารพในคุณค่าของสารสนเทศว่าเป็นสิ่งสำคัญหรือเป็นหลักฐานสำคัญ ยอมรับและตระหนักถึงความต้องการในการจัดการสารสนเทศเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งเห็นได้จากการให้ความสำคัญกับการจัดระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการ รวมถึงฐานข้อมูลย่อยในหน่วยงานย่อย มีการยอมรับและต้องการให้มีการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ทุกคนลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน มีการแบ่งปันสารสนเทศผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อใช้ในการทำงาน และให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่มาจากบุคคลที่เชื่อถือได้ ซึ่งการแบ่งปันสารสนเทศนั้นจะเห็นได้จากการพยายามสร้างช่องทางในการสื่อสารทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการให้สามารถส่งสารสนเทศให้ทันกับการใช้งานในองค์กร

5.2) บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการทำงานในสถานีโทรทัศน์โดยมองว่ามีการมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศรวมถึงการเผยแพร่สารสนเทศด้วย เช่น การมีระบบอินทราเน็ตต้องครบเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศตลอดจนการสื่อสารกันของคนในองค์กร

5.3) เมื่อจำแนกประเภทวัฒนธรรมสารสนเทศในกลุ่มวัฒนธรรมสารสนเทศแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการพบว่า สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย มีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบไม่เป็นทางการ คือ การใช้สารสนเทศในองค์กรนั้นยังคงมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งภายนอกมากกว่าแหล่งภายใน ซึ่งก็คือ เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการต่างๆ นอกจากนี้ก็มีแหล่งอื่นๆ ที่เป็นตัวบุคคล สถาบัน ด้านโครงสร้างพื้นฐานได้รับความสำคัญน้อยในการพัฒนาเพื่อให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ส่วนสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่เป็นทางการ คือ ใช้สารสนเทศจากแหล่งภายในองค์กรค่อนข้างมากในการทำงาน เห็นได้จากการใช้สารสนเทศจากระบบสารสนเทศหลักขององค์กรและจากส่วนงานที่รับผิดชอบสารสนเทศนั้นๆ แม้ระบบสารสนเทศจะยังไม่บูรณาการทั้งหมด นอกจากนี้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นได้จากการมีนโยบายด้านสารสนเทศซึ่งเป็นแนวทางพื้นฐานให้เกิดการพัฒนาต่อไป เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บสารสนเทศที่ง่ายในการเข้าถึง

เมื่อจำแนกวัฒนธรรมสารสนเทศแบบสนับสนุน แบบนวัตกรรม และแบบบริหาร พบว่าสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบสนับสนุน เป็นองค์กรแบบปิด สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการที่คนในองค์กรปลอดภัยและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ให้ความสำคัญกับความรู้และความปลอดภัยและธรรมเนียมปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กรส่วนสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอสมีวัฒนธรรมสารสนเทศแบบนวัตกรรม โดยภายในองค์กรมีแนวทางการจัดการสารสนเทศในองค์กร แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศในองค์กร ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการทำงานและเป็นทรัพย์สินขององค์กรต่อไป นอกจากนี้ก็มีการพัฒนาช่องทางในการสื่อสารสารสนเทศให้สะดวก และมีการพัฒนาบุคลากรผ่านการปฐมนิเทศ อบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาให้มีความสามารถรับการเปลี่ยนแปลงต่อไป

2. เปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ

ผลการเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศวิเคราะห์ตามปัจจัยในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศ (Choo, 2002 ; Davenport & Prusak, 1997 ; พรนภา

แสงดี, 2552) โดยศึกษาจากสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในประเทศไทยได้แก่ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และศึกษาจากสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศ 6 แห่ง ได้แก่ สถานีโทรทัศน์ บีบีซี (BBC) ของอังกฤษ สถานีโทรทัศน์ เอบีซี (ABC) ของออสเตรเลีย สถานีโทรทัศน์ ซีบีซี (CBC) ของแคนาดา สถานีโทรทัศน์ เอ็นเอชเค (NHK) ของญี่ปุ่น สถานีโทรทัศน์ พีบีเอส (PBS) ของสหรัฐอเมริกา และ สถานีโทรทัศน์ ยูเอเล่ (YLE) ของฟินแลนด์ โดยจำแนกประเด็นการเปรียบเทียบ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ด้านค่านิยม ด้านบรรทัดฐาน และด้านการปฏิบัติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นเปรียบเทียบ	ไทย	ต่างประเทศ
1. โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ (Information infrastructure) ได้แก่ ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อการจัดการสารสนเทศ	มีระบบสารสนเทศในองค์กรคือ ระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศหลักขององค์กรแต่ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมด ส่วนโครงสร้างองค์กรเป็นโครงสร้างองค์กรที่ยังคงอยู่ในรูปแบบการควบคุมโดยราชการ	มีระบบสารสนเทศหลักในองค์กรคือ ระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการ ตลอดจนระบบห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศในองค์กรอย่างครอบคลุม ส่วนโครงสร้างองค์กรนั้นมีทั้งรูปแบบราชการและองค์กรอิสระ
2. ค่านิยม (Value) เป็นความเชื่อเกี่ยวกับเป้าหมายและอัตลักษณ์ขององค์กรว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสำคัญของสารสนเทศและทัศนคติต่อสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	มีความเข้าใจค่านิยมองค์กรในเบื้องต้นคือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนสามารถนำสารสนเทศนั้นไปใช้ประโยชน์ในชีวิตได้ และมีการทำงานให้เป็นไปตามค่านิยมนั้นโดยการปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในงานให้เสร็จตามแผนที่กำหนดบนพื้นฐานของการมีสารสนเทศที่ดี	มีความเข้าใจค่านิยมองค์กรในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศนั้นไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน การดำเนินงานยึดถือเป้าหมายขององค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ชม และเน้นการใช้สารสนเทศเป็นพื้นฐานในการทำงานเห็นได้จากการสำรวจสถิติเกี่ยวกับผู้ชมในด้านต่างๆ

ประเด็นเปรียบเทียบ	ไทย	ต่างประเทศ
3. บรรทัดฐาน (Norm) รับอิทธิพลจากค่านิยม และส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับสารสนเทศ เป็นกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติขององค์กรในด้านสารสนเทศและการควบคุมคุณภาพสารสนเทศที่ใช้	มีการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานด้านสารสนเทศเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ซึ่งที่สำคัญคือ การวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บสารสนเทศหลักคือข่าวและรายการภายในองค์กร รวมถึงจริยธรรมทางสารสนเทศ	มีการกำหนดนโยบายตลอดจนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและลงรายการทรัพยากรสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการสารสนเทศในองค์กรมีมาตรฐานเดียวกัน เช่น มาตรฐานการลงรายการทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ และการกำหนดจริยธรรมทางสารสนเทศ
4. การปฏิบัติ (Practice) เป็นรูปแบบหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กร โครงสร้าง และการปฏิบัติร่วมกันต่อสารสนเทศ การปฏิบัติอาจวัดได้โดยการสังเกต หรืออธิบายกระบวนการที่คนแสวงหา (Seeking) การจัดการ (Organize) การใช้ (Use) และการแบ่งปันสารสนเทศ (Information sharing) ในการปฏิบัติงานประจำวัน	องค์กรมีการจัดทำระบบสารสนเทศภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กรในเบื้องต้นได้ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศในองค์กร	องค์กรเน้นการจัดทำระบบสารสนเทศภายในเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยองค์กรมีการกำหนดนโยบายและมาตรฐานด้านสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านสารสนเทศของคนในองค์กร ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการใช้สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ผลการเปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ โดยวิเคราะห์ตามปัจจัยในการพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศ ดังนี้

1) *โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ (Information infrastructure)* ได้แก่ ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อการจัดการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศนั้นมีความคล้ายคลึงกันในการจัดทำระบบสารสนเทศหลักในองค์กรคือระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการ แต่มีความแตกต่างกันในด้านการกำหนดนโยบายและแผนด้านการจัดการสารสนเทศโดยสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยมีการกำหนดนโยบายหรือแผนด้านการจัดการสารสนเทศเฉพาะในแผนกที่ดำเนินงานด้านสารสนเทศเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะในต่างประเทศที่มี

การกำหนดนโยบายและแผนด้านสารสนเทศที่ครอบคลุมทั้งองค์กร นอกจากนี้ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นก็มีความแตกต่างกันในแง่การลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะไทยนั้นยังไม่ครอบคลุมและขาดงบประมาณสนับสนุน ในขณะที่ของต่างประเทศนั้นมีการลงทุนที่สูงเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้จากหลากหลายช่องทาง สำหรับในด้านโครงสร้างองค์กรนั้นไม่มีความแตกต่างทั้งสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศยังคงมีโครงสร้างองค์กรที่เป็นราชการ หรืออยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของหน่วยงานภาครัฐ

2) *ค่านิยม (Value)* เป็นความเชื่อเกี่ยวกับเป้าหมายและอัตลักษณ์ขององค์กรว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสำคัญของสารสนเทศและทัศนคติต่อสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า สถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะทั้งของไทยและต่างประเทศนั้นมีความเข้าใจในค่านิยม เป้าหมาย และอัตลักษณ์ขององค์กรที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม นอกจากนี้ในการดำเนินงานขององค์กรนั้นก็ให้ความสำคัญกับสารสนเทศที่ใช้ในกระบวนการทำงานโดยยึดสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในองค์กร และที่ได้จากการสำรวจจากผู้ชมมาเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) *บรรทัดฐาน (Norm)* รับอิทธิพลจากค่านิยม และส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับสารสนเทศเป็นกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติขององค์กรในด้านสารสนเทศและการควบคุมคุณภาพสารสนเทศที่ใช้ ผลการวิจัยพบว่า บรรทัดฐานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศตลอดจนกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านสารสนเทศนั้นมีความแตกต่างกัน โดยในสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะไทยนั้นมีการกำหนดนโยบาย ตลอดจนกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศในองค์กรยังไม่ครอบคลุมและไม่ทันสมัย รวมไปถึงกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านการจัดการสารสนเทศที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรส่งผลให้การดำเนินงานด้านสารสนเทศในองค์กรไม่เป็นไปในทางเดียวกันทั้งหมด เห็นได้จากการมีแนวทางการจัดการสารสนเทศเฉพาะในหน่วยงานที่ต้องจัดระบบสารสนเทศหลักในองค์กรเท่านั้น ซึ่งมีความแตกต่างกับสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะในต่างประเทศที่มีการกำหนดนโยบายและมาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมการจัดการสารสนเทศทั่วทั้งองค์กรและมีการกำหนดมาตรฐานในด้านการจัดเก็บและลงรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีทั้งหมดในองค์กรให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันด้วย เช่น มาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ PB Core ของสถานีสื่อมวลชนพีบีเอส(PBS) ของสหรัฐอเมริกา แต่ในด้านของข้อกำหนดทางจริยธรรมนั้นสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศได้มีกำหนดไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเช่นเดียวกันโดยยึดจริยธรรมทางวิชาชีพเป็นสำคัญ

4) *การปฏิบัติ (Practice)* เป็นรูปแบบหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กร โครงสร้างและการปฏิบัติร่วมกันต่อสารสนเทศ การปฏิบัติอาจวัดได้โดยการสังเกต หรืออธิบายกระบวนการที่คนแสวงหา (Seeking) การจัดการ (Organize) การใช้ (Use) และการแบ่งปันสารสนเทศ (Information sharing) ในการปฏิบัติงานประจำวัน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศของสถานีสื่อมวลชนเพื่อสาธารณะของไทยและต่างประเทศนั้นเหมือนกันในด้านของการจัดทำระบบสารสนเทศหลักเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในเบื้องต้นขององค์กรทั้งนี้เพราะการดำเนินงานในองค์กรนั้นเน้นหนักไปที่การใช้สารสนเทศจากข่าวและรายการที่เกิดขึ้นในองค์กรเป็นสำคัญทำให้การจัดทำระบบสารสนเทศข่าวและรายการเป็นแหล่งที่ใช้แสวงหาสารสนเทศ

เพื่อการทำงานภายในองค์กรเป็นเบื้องต้น สำหรับความต่างต่างนั้นจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางและรูปแบบที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศที่ในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยนั้นยังไม่สามารถจัดทำได้อย่างครอบคลุมและไม่มีมาตรฐานเดียวกันแม้ในองค์กรเดียวกัน รวมถึงความเข้าใจในการดำเนินงานด้านสารสนเทศของบุคลากรที่ยังมีความเข้าใจแตกต่างกันซึ่งทำให้การปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในองค์กรไม่เป็นไปในลักษณะเดียวกันทั้งหมด ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านสารสนเทศแต่ในแง่การกำหนดกฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ครอบคลุมการนำมาใช้ทั้งหมด

การอภิปรายผล

วัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ จากการศึกษามีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำไปสู่การอภิปรายผลเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมสารสนเทศต่อไป คือ

1. วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยเป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นระเบียบ ความมั่นคง กฎและข้อบังคับต่างๆ มีลักษณะการมุ่งเน้นภายในและโครงสร้าง การดำเนินงานขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็มีวัฒนธรรมองค์กรแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ที่มุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์ การเปลี่ยนแปลงพัฒนา มีค่านิยมในการทำงานโดยทำหน้าที่ตามกฎหมายเผยแพร่เพื่อข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นการสร้าง ความเข้าใจข้อมูลข่าวสารภาครัฐแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปราณี บุรณะโสภณ (2551) ที่พบว่า สถานีวิทยโทรทัศน์แห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ให้เป็นสถานีเพื่อการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ของรัฐ มีลักษณะเป็นสื่อโทรทัศน์เพื่อบริการสาธารณะ แต่มีโครงสร้างเป็นสถานีโทรทัศน์ของรัฐ และมีการบริหารงานในระบบราชการ ส่วน สุทธิ ชัตติยะ (2545) พบว่าการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ความกลมเกลียว และความผูกพันต่อกลุ่มและองค์กรนั้น พบว่าเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์มีการปรับตัวต่อภาวะแวดล้อมขององค์กรได้อย่างเหมาะสม มีความตั้งใจในการทำงานอย่างวิริยะอุตสาหะ และนำไปสู่เป้าหมายของการสนองตอบนโยบายของรัฐด้านการประชาสัมพันธ์อย่างได้ผล ผลการศึกษาของ บุญเลิศ ชัยจิตตานานนท์ (2550) พบว่าในด้านการกำหนดนโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล โครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนงานโครงการ การดำเนินงานมีระบบบริหารจัดการแบบราชการ ขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน ทิศทางนโยบายและกลยุทธ์ชัดเจนบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม การบริหารงานกระชับ บริการประชาชนได้เป็นที่พอใจ

ค่านิยมในการทำงานของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยเป็น การทำหน้าที่ตามกฎหมายเพื่อเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เน้นการสร้าง ความเข้าใจข้อมูลข่าวสารภาครัฐแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ จิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์ และ วีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร (2546) ที่พบว่าแนวคิดพื้นฐานของสื่อสาธารณะอยู่ที่การยึดถือประโยชน์ของประชาชนทุกคน โดยมีความเป็นอิสระ ความหลากหลายและแตกต่างจากสื่อเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้เนื้อหาที่นำเสนอจะต้องเป็นกลาง สอดคล้องกับ

ความต้องการและความสนใจของประชาชนทุกกลุ่มและให้ความสำคัญกับคุณภาพมากกว่าจำนวนผู้ชม เช่นเดียวกับ สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ (2553) ที่พบว่า แนวคิดปรัชญาสื่อสารสาธารณะคือ แนวคิดสำคัญที่นำมาสู่การเป็น สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย เพราะสื่อสาธารณะนั้นมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในฐานะของการเผยแพร่ข้อมูล การส่งต่อ ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนดังนั้นสื่อสาธารณะต้องมีแนวคิดปรัชญาของการส่งเสริมสติปัญญาให้กับประชาชน โดยการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและสร้างสรรค์คุณค่าให้กับสังคม

ปัจจัยที่ทำให้การทำงานสะดวกราบรื่นคือ มีการประชุมร่วมกัน และการมีแผนงานที่ชัดเจน รวมไปถึง มีการพูดคุยสื่อสารกันภายในหน่วยงานก่อนที่จะลงมือดำเนินงาน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ บุญเลิศ ชัยจิตตานานท์ (2550) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานนั้นในด้านการสนับสนุนด้านการเงินมีความจำเป็นมากที่สุด รองลงมาคือการวางแผน การจัดการด้านการผลิตรายการที่ต้องให้ตอบสนองความต้องการของผู้ชม เช่นเดียวกับ ปราณี บุรณะโสภณ (2551) ที่พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนต่อการบริหารคือ ความสามารถของ บุคลากร เทคโนโลยี และนโยบายการบริหารจัดการ ซึ่งในแต่ละด้านมีความเชื่อมโยงกันในการสนับสนุนการบริหารงานเพื่อพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัฒนธรรมสารสนเทศ

การที่วัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยเป็นวัฒนธรรมสารสนเทศแบบ เป็นทางการคือมีการใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะ ไทยมีการพัฒนาสารสนเทศโดยมีระบบการจัดการสารสนเทศหลักคือข่าว มีระบบฐานข้อมูลข่าวที่จัดทำขึ้นเอง ตามนโยบายด้านสารสนเทศที่มาจากหน่วยงานหลัก มีระบบการจัดเก็บสารสนเทศ โดยบุคลากรมีความเข้าใจ สารสนเทศในองค์กรผ่านการประชุม ตามแผนการทำงาน และมีการเผยแพร่ข่าวสารแก่ประชาชนในประเทศ อย่างทั่วถึง และมีการทำงานให้เป็นไปตามค่านิยมองค์กร

บุคลากรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยมีกระบวนการในการเรียนรู้งานและการถ่ายทอด ความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรผ่านการพูดคุยกันแบบเผชิญหน้า การประชุมอย่างเป็นทางการโดยเน้น การมีส่วนร่วมของทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Choo et al., 2006) ว่าวัฒนธรรมสารสนเทศมี บทบาทสำคัญในการกำหนดบทบาทวิธีการให้คนแบ่งปันและใช้สารสนเทศ และผลการศึกษาของ Grimshaw (1995) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสารสนเทศและประสิทธิภาพขององค์กรในหน่วยงานของ ประเทศอังกฤษพบว่า กิจกรรมด้านสารสนเทศของคนในองค์กรทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขันกับภายนอก ได้อย่างดี คุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศในองค์กร รวมถึงแหล่งสารสนเทศ การจัดการและการสื่อสาร สารสนเทศที่ดีทำให้มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้การศึกษาของ Curry and Moore (2003) พบว่า วัฒนธรรมสารสนเทศเป็นวัฒนธรรมที่เห็นประโยชน์และคุณค่าของสารสนเทศที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงาน และได้รับการยอมรับในเชิงกลยุทธ์ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ มากในการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศในองค์กรอีกด้วย เช่นเดียวกับการศึกษาของ Widen-Wulff, (2000) ที่พบว่า การที่องค์กรมีวัฒนธรรมสารสนเทศที่ดีนั้นจะส่งผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจได้

ด้านการเตรียมความพร้อมทางสารสนเทศ พบว่า บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยมี ทักษะการรู้สารสนเทศที่ต้องการคือ กำหนดความต้องการสารสนเทศ การกำหนดแหล่งและการเข้าถึง

สารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ และการใช้และการนำเสนอสารสนเทศ ส่วนทักษะการทำงานที่สำคัญ คือ การคิดวิเคราะห์ การจัดการ ทักษะทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงประสบการณ์การทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมด้านสารสนเทศและพฤติกรรมการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zheng (2005) ที่พบว่าประสบการณ์ของแต่ละคนมีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมสารสนเทศที่แสดงออก โดยสิ่งที่แสดงออก คือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ นั่นคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเพื่อการเรียนรู้และการสื่อสาร ทักษะด้านแหล่งสารสนเทศ คือ สามารถค้นหาสารสนเทศได้จากแหล่งที่เหมาะสม ทักษะในการดำเนินการ คือ มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ และทักษะในการควบคุมสารสนเทศ คือ การนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องไปใช้ในงานได้อย่างเหมาะสม

ด้านบรรยากาศด้านสารสนเทศ พบว่าบุคลากรของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ผ่านระบบสารสนเทศภายในและจากอินเทอร์เน็ตขององค์กร รวมถึงระบบสารสนเทศที่จัดทำขึ้นเองภายในองค์กร มีความต้องการสารสนเทศด้านข่าวมากที่สุดเพื่อใช้ในการผลิตงานต่างๆ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้จากระบบฐานข้อมูลข่าว แต่อย่างไรก็ตามสารสนเทศที่ต้องการนั้นมีความหลากหลายทำให้ต้องมีการใช้จากแหล่งภายนอกอื่นๆ เช่น เว็บไซต์หน่วยงานราชการ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมฤดี สุขเกษรี (2554) ที่พบว่าสื่อมวลชนสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวมถึงค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ

ด้านสารสนเทศที่มีภาวะต่อนื่องนั้นพบว่าบุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยมีการแบ่งปันและรับสารสนเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีความสะดวกและรวดเร็วในปัจจุบันสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มยุรี ไพบูลย์กุลกร (2555) ที่ทำการศึกษากการใช้โซเชียลมีเดียในการรายงานข่าวน้ำท่วม พบว่า การสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียมีบทบาทในการทำงานในสถานีโทรทัศน์เป็นการเปิดโอกาสให้มีการเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้น รวมไปถึงระดับผู้บริหารและปฏิบัติงานก็ได้รับประโยชน์จากการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน

ด้านกรอบวัฒนธรรมสารสนเทศนั้น ส่วนหนึ่งที่บุคลากรในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยเห็นว่ามีความสำคัญคือ ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการทำงานในสถานีโทรทัศน์โดยมองว่าการมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสารสนเทศรวมถึงการเผยแพร่สารสนเทศด้วย เช่น การมีระบบอินเทอร์เน็ตองค์กรเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศตลอดจนการสื่อสารกันของคนในองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Choo et al. (2006) ที่พบว่า การมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี การปฏิบัติด้านการจัดการสารสนเทศที่ดี และมีพฤติกรรมสารสนเทศที่ดีจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

3. เปรียบเทียบวัฒนธรรมสารสนเทศของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ

เนื่องจากสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศมีโครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศที่ความคล้ายคลึงกันในการจัดทำระบบสารสนเทศหลักในองค์กรคือ ระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการ มีหน่วยการจัดการสารสนเทศที่ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศหลัก ซึ่งหน่วยงานการจัดการสารสนเทศนี้อาจมีความแตกต่างกันไปตามโครงสร้างขององค์กรที่แตกต่างกัน อาจอยู่ในรูปแบบของห้องสมุดข่าว ศูนย์ข้อมูลห้องสมุด หรือพิพิธภัณฑ์ก็ได้ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศให้กับบุคลากรใน

หน่วยงาน ซึ่งประเด็นด้านระบบสารสนเทศมีความแตกต่างจากผลการศึกษาของ Ansari and Zuberi (2010) พบว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุด ในองค์กรควรมีห้องสมุดที่จัดบริการสารสนเทศสำหรับบุคลากร

ในด้านความเข้าใจในค่านิยม เป้าหมาย และอัตลักษณ์ขององค์กรนั้น สถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศมีความเข้าใจในค่านิยมที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมโดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้สารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Oliver (2003) และ Choo et al. (2008) ที่กล่าวว่า การเกิดขึ้นของวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรนั้นเกิดขึ้นจากความเข้าใจขององค์กรเกี่ยวกับ ค่านิยม บรรทัดฐาน และการปฏิบัติเกี่ยวกับสารสนเทศ โดยผู้ใช้สารสนเทศในองค์กรใช้สารสนเทศตามกระบวนการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบในระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นการทำความเข้าใจในค่านิยมที่ชัดเจนขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้

ในด้านการปฏิบัติซึ่งเป็นรูปแบบหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกระบวนการที่คนแสวงหา (Seeking) การจัดการ (Organize) การใช้ (Use) และการแบ่งปันสารสนเทศ (Information sharing) ในการปฏิบัติงานประจำวันนั้นในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะทั้งไทยและต่างประเทศนั้นมีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการทำงานโดยเป็นการแสวงหาสารสนเทศจากภายในองค์กรในเบื้องต้นซึ่งจะมาจากระบบสารสนเทศที่จัดทำไว้ในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Attfield and Dowell (2002) ที่พบว่า ความต้องการสารสนเทศ เกิดจากการทำงานและบริบทของการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ การแสวงหาสารสนเทศจะดูจากความสนใจในเบื้องต้นและการได้รับคำสั่งในการเขียนข่าว ความสนใจจะเกิดขึ้นจากบริบทในการทำงาน ในขั้นตอนการแสวงหาสารสนเทศนั้นจะเริ่มจากการทำความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการก่อนแล้วจึงมองหาแหล่งสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ โดยการสร้างความเข้าใจในแหล่งสารสนเทศนั้นๆ จึงจะทำการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งต่างๆ และยืนยันความเข้าใจในเนื้อหา จากนั้นจะทำการรวบรวมสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศที่มีความหลากหลายจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยนี้ทำให้ทราบสภาพัฒนธรรมสารสนเทศ ของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย ตลอดจนความเหมือนและความแตกต่างของสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทยและต่างประเทศ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยจำแนกเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยสภาพัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์เพื่อสาธารณะไทย มีข้อเสนอแนะให้นำผลการวิจัยไปใช้ ได้แก่

ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการสารสนเทศที่ใช้ในกระบวนการทำงานส่วนอื่นๆ นอกเหนือจากระบบสารสนเทศหลักคือ ระบบฐานข้อมูลข่าวและรายการเพื่อให้องค์กรมีระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการทำงานทั่วทั้งองค์กรและสามารถบูรณาการกันได้

และควรมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับการลงรายการสารสนเทศสำหรับทรัพยากรสารสนเทศในสถานีโทรทัศน์ รวมถึงทักษะการรู้สารสนเทศควรมีการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรให้มีความรู้ที่ครอบคลุมทุกกระบวนการเพื่อให้สามารถใช้สารสนเทศในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการพัฒนาทักษะด้านการทำงานที่ในปัจจุบันเน้นการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการทำงานของสื่อสารมวลชน

2. ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยด้านวัฒนธรรมสารสนเทศในกลุ่มสถานีสื่อมวลชนเชิงพาณิชย์อื่นๆ เพิ่มเติม รวมไปถึงการศึกษาวินัยวัฒนธรรมสารสนเทศในสื่อมวลชนประเภทอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ และวิทยุ เนื่องจากในปัจจุบันสื่อมวลชนเป็นสถาบันที่มีหน้าที่เผยแพร่สารสนเทศต่างๆ แก่สาธารณชน การศึกษาวินัยวัฒนธรรมสารสนเทศในองค์กรสื่อมวลชนจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่ง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง วินัยวัฒนธรรมสารสนเทศในสถานีสื่อมวลชนไทย : กรณีศึกษาสถานีสื่อมวลชนแห่งประเทศไทยและองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย และได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากโครงการปริญญาเอกกาญจนาภิเษก (คปก. รุ่นที่ 16) ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บรรณานุกรม

- จินตนา วรรณประโคน (2542). *สถานีสื่อมวลชนแห่งประเทศไทยช่อง 11 กับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรมหาชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐิตินันท์ พงษ์สุทธิรักษ์, และวีระยุทธ กาญจน์ชูฉัตร. (2546). *สื่อสาธารณะ: รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- บุญเลิศ ชัยจิตตานนท์. (2550). *การพัฒนาสถานีสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย ช่อง 11*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุบผา เมฆศรีทองคำ, และขจรจิต บุณาค. (2556). *พฤติกรรมบริโภคข่าวของคนต่างวัยในสังคมไทย*. สืบค้นจาก <http://www.thaihealth.or.th/Content/16310-คนไทยต่างวัยบริโภคข่าว%20ทีวีแชมป์-เฟซบุ๊กพุ่งแรง.html>.
- ปราณี บุรณะโสภณ. (2551). *ปัจจัยสนับสนุนการบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์กรสื่อมวลชน: สถานีสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย*. การศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พธนา แสงดี. (2552). *วัฒนธรรมสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัทธนันท์ วิเศษสมวงศ์. (2550). *พัฒนาการและการจัดตั้งทีวีสาธารณะแห่งแรกของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มยุรี ไพบูลย์กุลกร. (2555). *บทบาทของเทคโนโลยี Social Media ต่อกระบวนการทำข่าวช่วงมหาอุทกภัยประเทศไทย ปี 2554 ของสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรัญญู คุรุจิต. (2552). สื่อมวลชนกับการรับผิดชอบต่อสังคม. ใน *หนังสือที่ระลึกครบรอบ 29 ปี สมาคมผู้สื่อข่าวและช่างภาพอาชีวกรรมแห่งประเทศไทย ปี 2552*. กรุงเทพฯ: สมาคมฯ.
- สมฤดี สุขเสรี. (2554). *การแสวงหาและการใช้สารสนเทศของนักจัดรายการวิทยุชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย. (2557). *เกี่ยวกับ สทท*. สืบค้นจาก http://tv11.thaibell.com/viewpage.php?page_id=1.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *ทีวี Digital จุดเปลี่ยนทีวีไทย*. สืบค้นจาก <http://www.nic.go.th/gsic/e-book/TV-Digital.pdf>.
- สุทธิ ขัตติยะ. (2545). *ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ทวีธาภิเศกจักร*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภารัตน์ ธนกุลพรรณ. (2553). *สถานีโทรทัศน์ทีวีไทย: แนวคิด ปรัชญา กลยุทธ์และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงาน*. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย. (2557). *ประวัติองค์กรการ*. สืบค้นจาก <http://org.thaipbs.or.th/>.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และ เมธา เสรีธนาวงศ์. (2547). *โทรทัศน์*. ใน *สื่อสารมวลชนเบื้องต้น: สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. หน้า 433-471. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์, บรรณาธิการ. (2547). *สื่อสารมวลชนเบื้องต้น: สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ansari, M., & Zuberi, N. (2010). Information seeking behavior of media professionals in Karachi. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(2), 71-84.
- Attfield, S.J., & Dowell, J. (2002). Information seeking and use by newspaper journalists. *Journal of Documentation*, 59(2), 187-204.
- 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., Bergeron, P., Detior, 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.
- Choo, C.W., Furness, C., Paquette, S., & Van den Berg, H. (2006). Working with information: information management and culture in a professional services organization. *Journal of Information Science*, 32(6), 491-510.
- Correia, Z., & Wilson, T.D. (2001). Factors influencing environmental scanning in the organizational context. *Information Research*, 7(1). Retrieved from <http://InformationR.net/ir/7-1/paper121.html>.
- Curry, A., & 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.
- Davenport, T., H., & Prusak, L. (1997). *Information ecology. mastering the information and knowledge environment*. New York, USA: Oxford University Press.
- 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.
- Grimshaw, A. (1995). Information culture and business performance”. *Information Strategy Report*, 2, 74.
- Höglund, L., (1998). A case study of information culture and organizational climates. *Swedish Library Research*, 34, 73-86. Retrieved from http://bada.hb.se/bitstream/2320/6858/1/h%C3%B6glund_a_case_study_of_information.pdf.
- Marchand, D. A., Kettinger, W. J., & Rollins, J. (2000). Information orientation: people, technology and the bottom line. *Sloan Management Review*. 42(3), 69-80.
- Oliver, G. (2003). Cultural dimensions of information management. *Journal of Information & Knowledge Management*. 2(1), 53-61.
- _____. (2008). Information culture: exploration of differing values and attitudes to information in organisations. *Journal of Documentation*, 64(3), 363-385.
- _____. (2011). *Organizational culture for information managers*. Oxford: Chandos Publishing.
- Ponjuan, G. (2002). *Role of collaboration among leaders from various sectors in creating an information culture*. Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.196.4341&rep=rep1&type=pdf>

- 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.
- Widén-Wulff, G. (2000). Business information culture: a qualitative study of the information culture in the Finnish insurance business. *Information Research*, 5(3). Retrieved from <http://informationr.net/ir/5-3/paper77.html>
- Zheng, Y. (2005). Information culture and development: Chinese experience of e-Health. *Proceedings of the 38th annual Hawaii International Conference on System Sciences*. doi:10.1109/HICSS.2005.315