

## การสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา The Synthesize Quality Criteria of Education Digital Television Stations

ผศ.ดร.จักรีรัตน์ แสงวาริ\*

Asst.Prof.Dr.Jakgreerat Sangvari

\* ผู้อำนวยการหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารนวัตกรรมสื่อสาร  
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Director of Master of Communication Arts, Program in Innovative Communication Administration,  
Faculty of Communication Arts, Kasam Bundit University

\* Corresponding author e-mail: jakgreerat@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (2) ศึกษามุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา (3) สังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา โดยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหาร ด้านการศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านนิเทศศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านบริหารจัดการ 2) ด้านการจัดผังรายการ 3) ด้านบุคคล 4) ด้านผู้รับบริการ และ 5) ด้านการประเมินผล ส่วนมุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านงานบริหาร 2) ด้านการผลิตรายการ/เนื้อหารายการ 3) ด้านการสื่อสารองค์กร 4) ด้านกลุ่มเป้าหมาย 5) ด้านการวิจัย 6) ด้านสังคม และ 7) ด้านงบประมาณ และผลการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา โดยการเชื่อมโยงจากการทบทวนวรรณกรรมกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักคือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ 3) ด้านทรัพยากรบุคคล 4) ด้านผู้เปิดรับ และ 5) ด้านการวิจัยและประเมินผล

**คำสำคัญ:** โทรทัศน์ดิจิทัล สถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เกณฑ์คุณภาพ

### Abstract

The objectives of this research were to (1) study the factors analysis to quality criteria of educational digital television stations, (2) experts' perspective to the quality criteria of educational digital television stations, and (3) factors synthesis to the quality criteria of educational digital television stations. The qualitative research was to review the literature and in-depth review from 12 specialists: 3 administration experts, 3 education experts, 3 information technology and communication experts, and 3 communication arts experts. The study revealed the following results: Experts' perspective to the total quality management of educational digital television stations consisted of five essential factors which include administration, television programming/ production, human resources, media exposure, and evaluation.

**Keywords:** Digital Television, Education Digital Television Stations, Quality Criteria

## 1. บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของระบบเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์เป็นระบบเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันสูงขึ้น จากอดีตจนถึงปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและสารสนเทศ เกิดเทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถย่อโลกให้เล็กลง ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารพูดคุย สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้ในทันที เพียงแค่ใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อให้เกิดความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ด้านองค์กรจากเดิมไปสู่กระบวนการทัศน์ใหม่เช่นจากแนวความคิดแบบยุคอุตสาหกรรมไปสู่ยุคสารสนเทศ มุ่งเน้นให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร ก่อให้เกิดความไม่แน่นอนและไม่มั่นคง บริษัทธุรกิจต่างๆ ธุรกิจที่เคยประสบความสำเร็จได้รับการยอมรับและชื่นชมจากบุคคลทั่วไป อาจจะประสบปัญหาความผิดพลาด ล้มเหลว เนื่องจากปัญหาในอดีตและปัจจุบันแตกต่างกัน ถ้าปรับตัวไม่ทันการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ยอมเปลี่ยนแปลงตนเอง และองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ก็ไม่สามารถที่จะทำให้องค์กรอยู่รอด หรือเกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคตได้ ในปัจจุบันความซับซ้อนผันผวนและความรุนแรงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้องค์กรต่างต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอด ความมั่นคง และการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังจะต้องพยายามปรับตัวในเชิงรุกโดยคาดการณ์ในอนาคตเพื่อทำการวางแผน และสร้างการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า ถ้าปรับตัวไม่ทันก็จะเสียโอกาสในการแข่งขันและเสี่ยงต่อความล้มเหลวขององค์กร

องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะกระแสโลกาภิวัตน์ของยุคสารสนเทศ ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อองค์ประกอบด้านต่างๆ ขององค์กรให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบ วิธีการ กระบวนการในการทำงานทุกๆ เรื่อง ทั้งที่เป็นกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการย่อย รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติ วัฒนธรรม ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงนี้ต้องปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยมีการผสมผสานกันอย่างดี (Integration) เพื่อนำองค์กรไปสู่จุดที่ต้องการจะเป็นในอนาคต (Where we want to be tomorrow) นั่นคือ การเป็นองค์กรที่มีผลประกอบการที่ดีเยี่ยม ซึ่งการเปลี่ยนแปลง (Change) คือ การสิ้นสະเทือนในโลกธุรกิจที่ไม่มี ความแน่นอนต้องสิ้นรากฐานขององค์กรที่แข็งแกร่งที่สุด ถ้าทุกองค์กรต้องการอยู่รอด จะต้องตระหนักและเตรียมพร้อมอย่างเต็มที่เพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในทุกระดับ ฝ่ายบริหารจะพยากรณ์และติดตามสิ่งแวดล้อมของการแข่งขัน รวบรวมกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อฉายเอาประโยชน์ให้เป็นโอกาส (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2540)

สถานีโทรทัศน์ ถือได้ว่าเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนประเภทหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างสูง มีอิทธิพลต่อประชาชนในประเทศไทย โดยเมื่อไม่นานนี้ก็ได้เกิดกระแสสังคมในการเปลี่ยนแปลงโทรทัศน์จากอนาล็อกให้กลายมาเป็นโทรทัศน์ดิจิทัล ส่งผลให้สถานีโทรทัศน์ต้องปรับสภาพเป็นสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลโดยเฉพาะทางด้านการศึกษาที่ทำให้ประชาชนมีความรู้เพิ่มขึ้น ทั้งนี้จะเห็นว่ารายการที่ผ่านสถานีโทรทัศน์ประกอบด้วยข่าวสาร กิจกรรมสาธารณะที่สามารถให้เข้าถึงความรู้ เนื้อหาต่างๆ ต้องช่วยเพิ่มพูนความสามารถทางด้านความคิด การแก้ปัญหา การใช้เหตุผล ภาษา และทักษะ นอกจากนี้รูปแบบของการนำเสนอยังสามารถพัฒนาจิตใจ สามารถช่วยส่งเสริมการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ในรายละเอียดได้ โดยผ่านการนำเสนอจากมุมมองก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิดที่สามารถพิจารณาสิ่งต่างๆ จากแง่มุมต่างๆ กัน

สถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา ถือเป็นสถานีที่นำเสนอ ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางด้านวิทยุโทรทัศน์ โดยเน้นในด้านการศึกษาผ่านรายการต่างๆ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีอยู่ว่า วิทยุโทรทัศน์สามารถนำมาใช้เพื่อการศึกษาได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นสื่อที่มีทั้งภาพและเสียง สามารถสร้างความรู้ได้ดี ปัจจุบันเราใช้โทรทัศน์ประกอบการสอนทำให้บทเรียนและการสอนมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอันเนื่องมาจาก 1) ผู้เรียนสามารถมองเห็นภาพประกอบตาม กระตุ้นและจูงใจให้นักเรียนเกิดความปรารถนาที่อยากที่จะศึกษาเรียนรู้ต่อไป 2) เป็นการขยายภาพและอุปกรณ์การสอนบางอย่างที่ไม่สามารถมองได้ด้วยตาเปล่า 3) สื่อวิทยุโทรทัศน์ทำให้ผู้เรียนรับรู้ได้ทัดเทียมกัน และทำการเรียนรู้ได้ครั้งละจำนวนมากโดยใช้เวลาเท่ากัน 4) วิทยุโทรทัศน์เป็นแหล่งพัฒนาทางการการปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้เรียนซึ่งเป็นกำลังของชาติ

ประเด็นที่มีความจำเป็นซึ่งสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลต้องทราบถึงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เนื่องจากปัจจุบันความซับซ้อนความผันผวนและความรุนแรงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้สถานีต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอด ความมั่นคง และการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง พยายามปรับตัวในเชิงรุกโดยคาดการณ์ในอนาคตเพื่อทำการวางแผน และสร้างการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าเพื่อให้สถานีมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การเปลี่ยนแปลงที่ดี

จะมีการจัดทำคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากลเพื่อให้ผู้รับสารได้เปิดรับรายการที่มีคุณภาพ และมีเทคนิคการผลิตที่สามารถแข่งขันทัดเทียมกับนานาชาติและทั้งนี้เพื่อพัฒนาไปถึงเรื่องของเกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาที่มีประโยชน์อย่างมาก และสอดคล้องกับยุคสมัยทันต่อเหตุการณ์ที่สื่อมีอิทธิพลและบทบาทอย่างสูงในการชี้นำสังคมและอีกทั้งยังถือเป็นการได้รับประโยชน์จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีประยุกต์ใช้เพื่อปรับเข้ากับการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาของประเทศไทย

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
2. เพื่อศึกษามุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิต่อเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา
3. เพื่อสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

## 2. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแยกออกเป็นคำสำคัญได้ 3 ประเด็น ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับโทรทัศน์ดิจิทัล แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพ
2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จำนวนทั้งหมด 12 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหาร 3 ท่าน ด้านการศึกษา 3 ท่าน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3 ท่าน และด้านนิเทศศาสตร์ 3 ท่าน
3. สังเคราะห์เพื่อการเชื่อมโยงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา

## 3. ผลการวิจัย

### 3.1 ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยโดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษาปรากฏผลดังนี้

#### 1. โทรทัศน์ดิจิทัล

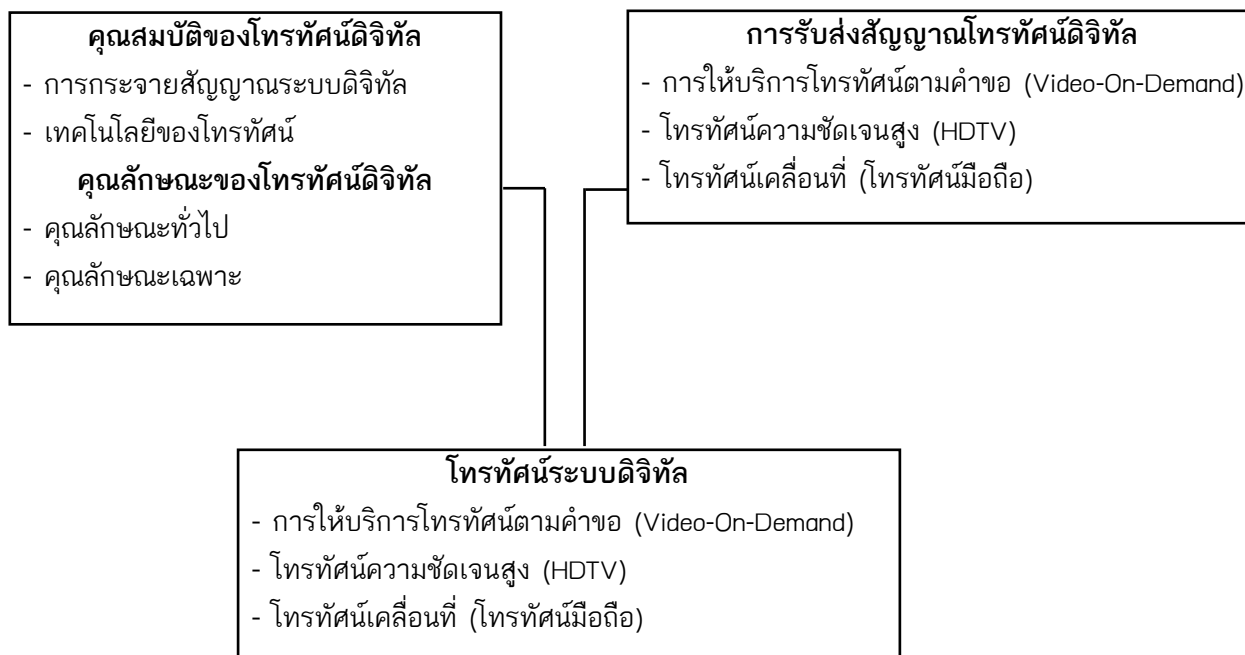
โทรทัศน์ดิจิทัล (Digital Television) หมายถึง การกระจายสัญญาณภาพวิดีโอและเสียงของวิทยุโทรทัศน์ด้วยระบบการแพร่สัญญาณคลื่นโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ด้วยวิธีการเข้ารหัสสัญญาณเป็นแบบดิจิทัล และที่ให้ความคมชัดของภาพและเสียงในแง่ของการส่งสัญญาณ (สยามอินเทลลิเจนซ์ยูนิท, 2556; งาม เชื้อสถาปนศิริ, 2557) ซึ่ง HDTV (High Definition Television) เป็นเทคโนโลยีของโทรทัศน์รุ่นใหม่ ที่มีอัตราส่วนของจอภาพ (Aspect Ratio) กว้างขึ้น ความคมชัดของภาพแสง สีและเสียงระบบดิจิทัล (นภภรณ์ อัจฉริยะกุล และอมรมาศ คงธรรม, 2547)

คุณลักษณะของวิทยุโทรทัศน์ ได้แก่ 1) การส่งและรับที่มีทั้งภาพและเสียง และ 2) โทรทัศน์ปฏิสัมพันธ์ (สุทธิ ขัตติยะ, 2555) และคุณลักษณะเฉพาะของโทรทัศน์ดิจิทัล ได้แก่ 1) สามารถทำระบบประเมินคุณภาพรายการโทรทัศน์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ชม 2) สามารถทำการสำรวจความนิยม หรือแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ชม

พิมพ์ข้อคิดเห็นมายังรายการแบบสดๆ ได้ 3) สามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมจากการรับชม 4) สามารถรู้ว่าใครกำลังดูรายการอยู่ ดูจบหรือไม่ ระหว่างดูกำลังทำอะไร และ 5) ปฏิสัมพันธ์กับผู้ชม (ธาม เชื้อสถาปนศิริ, 2557)

การรับส่งโทรทัศน์ดิจิทัลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของตลาด 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การให้บริการโทรทัศน์ตามคำขอ (Video-On-Demand) 2) โทรทัศน์ความชัดเจนสูง (HDTV) และ 3) โทรทัศน์เคลื่อนที่ (คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2554)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโทรทัศน์ดิจิทัล สามารถสรุปออกมาเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 1 สรุปคุณลักษณะของโทรทัศน์ดิจิทัล

## 2. การบริหารสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา

คุณลักษณะการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษา เพื่อมุ่งหวังในด้านการให้ความรู้และการศึกษา (To Education) โดยทั่วไปสถานีโทรทัศน์ประเภทบริการสาธารณะมักมีวัตถุประสงค์ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้และการศึกษา (อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และคณะ, 2550)

บทบาทหน้าที่วิทยุโทรทัศน์เพื่อการให้การศึกษา โดยการให้ความรู้การศึกษาแก่ประชาชนทั้งในระบบโรงเรียน (In-School) และนอกระบบโรงเรียน (Out-School) ซึ่งบทบาทหน้าที่วิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษามีดังนี้ ได้แก่ 1) หน้าที่ในการให้ความรู้และการศึกษา 2) หน้าที่วิทยุโทรทัศน์ในฐานะสื่อมวลชน และ 3) หน้าที่ในการขัดเกลาทางสังคม (ภัสวลิ นิติเกษตรสุนทร, 2547)

ประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ทางการศึกษา ได้แก่ 1) รายการความรู้ทั่วไป 2) รายการความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง 3) รายการความรู้ด้านวิชาการ 4) รายการความรู้ด้านทักษะ 5) รายการความรู้ด้านสภาพการณ์ของสังคม 6) รายการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางสังคม 7) รายการความรู้เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และ 8) รายการเพื่อการสอน (ภัสวลิ นิติเกษตรสุนทร, 2547)

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

การบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิสัยทัศน์และนโยบาย 2) ด้านการจัดผังรายการ 3) ด้านการผลิตและจัดหารายการ 4) ด้านการประเมินผล 5) ด้านบุคคล 6) ด้านการตลาด 7) ด้านเทคนิค 8) ด้านการวิจัยและพัฒนา (จิตณรงค์ คุณกฤดาธิการ, 2551)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสถานีวิทยุโทรทัศนทางการศึกษาและการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศน สามารถสรุปออกมาเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2 สรุปการบริหารสถานีวิทยุโทรทัศนทางการศึกษา

### 3. เกณฑ์คุณภาพ

การบริหาร หมายถึง กระบวนการสั่งการและควบคุมกิจกรรมของสมาชิกในองค์การ เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำให้เป้าหมายและจุดมุ่งหมายของสถาบันสำเร็จผล ซึ่งเป็นศิลปะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยใช้ทรัพยากรองค์การทั้งหลาย โดยการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2540; ไชยา เกศารัตน์, 2555; ธงชัย สันติวงษ์, 2543)

คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ดีกว่า สิ่งที่ดีเลิศ และการผลิตหรือการให้บริการที่ไม่มีข้อบกพร่อง นั่นคือ ผลิตภัณฑ์มีความสวยงาม คงทน ราคาเหมาะสม ตรงความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง หรือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างแท้จริงในตัวสินค้าหรือบริการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543)

การบริหารคุณภาพ หมายถึง ระบบแห่งวิธีการทั้งปวงที่นำมาใช้เพื่อการผลิตสินค้าและบริการซึ่งมีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ เป็นการจัดระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การรับผิดชอบงานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการบริหารคุณภาพจะมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2540; กัตถัญญ หิรัญญสมบุรณ์, 2548)

เกณฑ์คุณภาพ หมายถึง มาตรการที่ใช้วัดพฤติกรรมในลักษณะของตัวชี้วัดคุณภาพ ที่พัฒนาจากเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้การประเมินคุณภาพมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2540; สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2553)

กรอบแนวคิดการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบ TQM (Total Quality Management) โดยใช้รูปแบบเกณฑ์การตัดสินเพื่อให้ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” ของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นหลัก ซึ่งรู้จักกันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ในชื่อของ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และเป็นตัวแบบของ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) สารสนเทศและการวิเคราะห์ 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5) การจัดกระบวนการ 6) ผลการดำเนินงาน และ 7) การมุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ขั้นตอนการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพด้วยการพัฒนาตัวชี้วัด โดยพัฒนาตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) การวิเคราะห์และประมวลผลเอกสารเพื่อพัฒนาตัวชี้วัด 3) กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพเป็นตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตและผลลัพธ์ที่ครอบคลุมการบริหารทั้งองค์การ (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) 4) ตรวจสอบความสมดุลของตัวชี้วัดตามมุมมองการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงินและบุคลากร และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม และ 5) กำหนดประเภทตัวชี้วัด ประกอบด้วย 2 ประเภท ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

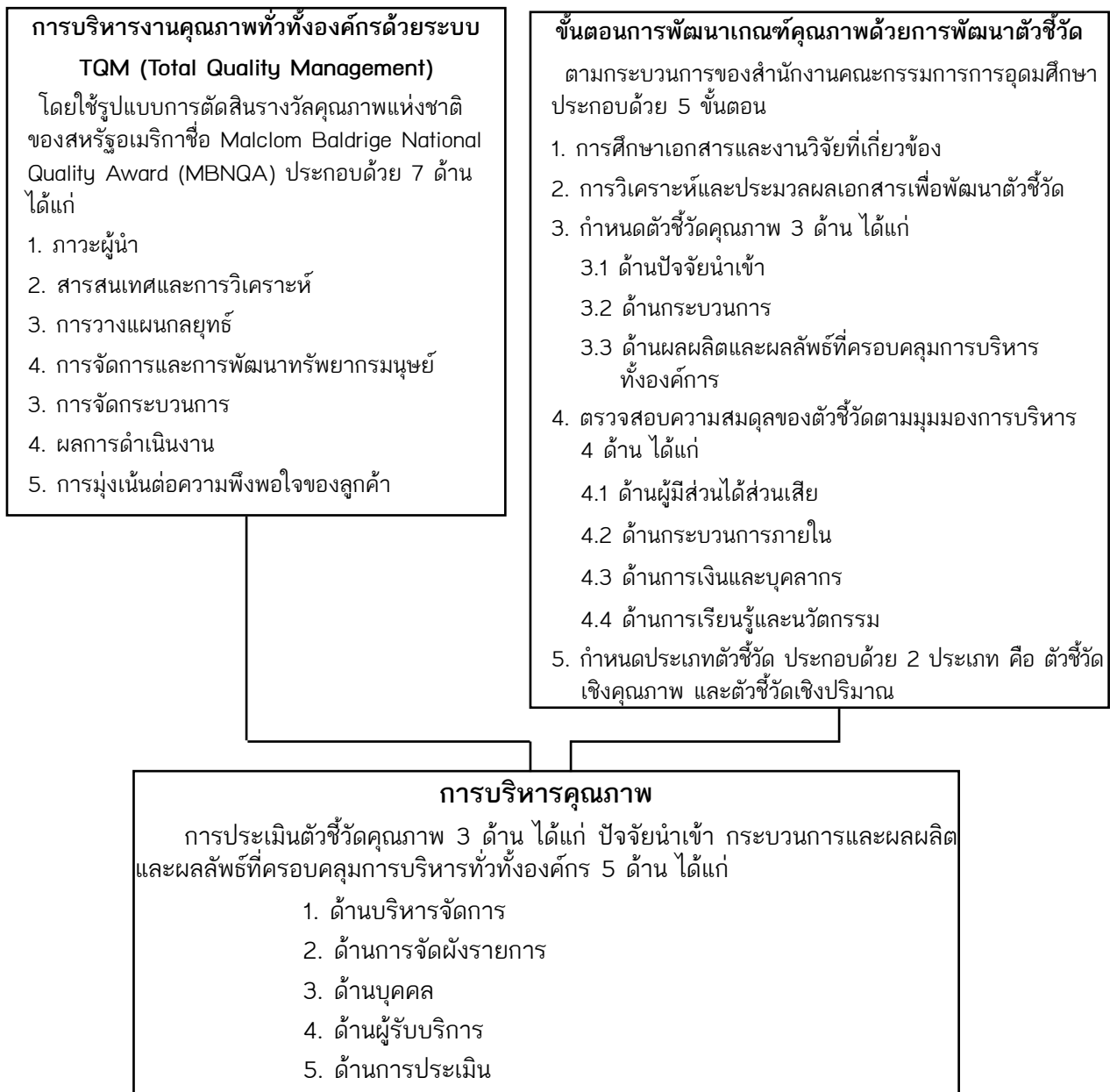
จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปออกมาเป็นตารางและภาพได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์เกณฑ์คุณภาพ

การบริหารสถานีโทรทัศน์	การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบ TQM (Total Quality Management)	การบริหารคุณภาพ (I=Input, P=Process, O=Output)
1. ด้านวิสัยทัศน์และนโยบาย (1)	1. ภาวะผู้นำ (1)	(1) ด้านบริหารจัดการ (I + P + O)
2. ด้านการจัดผังรายการ (2)	2. สารสนเทศและการวิเคราะห์ (2)	(2) ด้านการจัดผังรายการ (I + P + O)
3. ด้านการผลิตและจัดรายการ (2)	3. การวางแผนกลยุทธ์ (1)	(3) ด้านบุคคล (I + P + O)
4. ด้านการประเมินผล (5)	4. การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (3)	(4) ด้านผู้รับบริการ (P + O)
5. ด้านบุคคล (3) 5.1 บุคลากรด้านการผลิตรายการ 5.2 บุคลากรด้านเทคนิค 5.3 บุคลากรสนับสนุนการผลิตรายการ	5. การจัดการกระบวนการ (2)	(5) ด้านการประเมิน (P + O)
6. ด้านการตลาด (4)	6. ผลการดำเนินงาน (5)	
7. ด้านเทคนิค (2)	7. การมุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า (4)	
8. ด้านการวิจัยและพัฒนา (5)		

**หมายเหตุ** หมายเลขที่วงเล็บ ( ) หมายถึงการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดการบริหารสถานีโทรทัศน์กับการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบ TQM ซึ่งสามารถแสดงออกมาเป็นสูตรได้ดังนี้

การบริหารสถานีโทรทัศน์ + งานบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยระบบ TQM = การบริหารคุณภาพ



ภาพที่ 3 สรุปการบริหารคุณภาพ

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านงานบริหาร เป็นองค์ประกอบลำดับแรกที่สำคัญ โดยนำเอานโยบายแห่งรัฐทางการศึกษานำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีอิสระในการดำเนินงาน มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ยอมรับฟังความคิดเห็น และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

2) ด้านการผลิตรายการ/เนื้อหารายการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญถือเป็นงานศิลปะในทางสร้างสรรค์ อันเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานสื่อโทรทัศน์ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงในด้านการศึกษา ที่เน้นถึงข่าวสาร เนื้อหาสาระจะได้สื่อสารถึงผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการกำหนดผังรายการและการผลิตรายการควรทันสมัย ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย



3) ด้านการสื่อสารองค์กร ถือเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับศิลปะทางการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ ในการส่งข่าวสารที่สร้างสรรค์ไปอย่างมีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ ตามนโยบาย โดยเฉพาะในเรื่องของบุคลากรในองค์กรทุกระดับ จึงต้องมีคุณลักษณะที่ตรงกับงาน ควรมีการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทั้งด้านการผลิตรายการและเทคนิค โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในรายวิชาที่มีเนื้อหาเฉพาะที่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่าย

4) ด้านกลุ่มเป้าหมาย ควรมีการกำหนดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ โดยคัดแยกตามกรอบการศึกษา วัฒนธรรมพื้นที่ หรืออื่นๆ ให้ได้ตรงกับแผนปฏิบัติ เพื่อหาค่าความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ควรมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งออกเป็นกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเด็กนักเรียน นิสิตนักศึกษา บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

5) ด้านการวิจัย ควรมีทุกแผนปฏิบัติควบคู่กันไปในการบริหารคุณภาพ เนื่องจากงานวิจัยช่วยพัฒนาสถานีโทรทัศน์ได้อย่างตรงจุดได้อย่างถาวร ช่วยในการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างครบวงจร ทั้งนี้ควรมีการดำเนินงานเป็นประจำเพื่อใช้ในการปรับปรุงเนื้อหารายการและคุณภาพทางเทคนิค

6) ด้านสังคม เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสังคม สามารถช่วยแก้ไขปัญหาสังคม ถือเป็น การสร้างอำนาจให้ขบวนการภาคประชาชนด้านการศึกษา และเกิดการเคลื่อนไหวทางสังคมในทางที่ควร

7) ด้านงบประมาณ เป็นองค์ประกอบที่ควรส่งเสริมให้การบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษามีความคล่องตัวสูง สามารถช่วยพัฒนาในด้านต่างๆ ให้เกิดผลสำเร็จตามที่ได้มุ่งหวังไว้

#### ตารางที่ 2 การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ด้านงานบริหาร	ด้านการผลิตรายการ/เนื้อหารายการ	ด้านการสื่อสารองค์กร	ด้านกลุ่มเป้าหมาย	ด้านการวิจัย	ด้านสังคม	ด้านงบประมาณ
คนที่ 1	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
คนที่ 3	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 4	✓	✓	✓	✓			✓
คนที่ 5	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 6	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
คนที่ 8	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 9	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 10	✓	✓	✓	✓			
คนที่ 11	✓	✓	✓	✓	✓		
คนที่ 12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

ส่วนที่ 3 สังเคราะห์เพื่อการเชื่อมโยงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา มีดังนี้

ตารางที่ 3 การเชื่อมโยงเกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษา

เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาจากการวิเคราะห์เอกสาร (ส่วนที่ 1)	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (ส่วนที่ 2)	เกณฑ์คุณภาพสถานีโทรทัศน์ทางการศึกษาจากการสังเคราะห์ (ส่วนที่ 3)
1. ด้านบริหารจัดการ (1)	1. ด้านงานบริหาร (1)	(1) ด้านการบริหารจัดการ
2. ด้านการจัดผังรายการ (2)	2. ด้านการผลิตรายการ/เนื้อหา รายการ (2)	(2) ด้านการจัดผังรายการ/ผลิต รายการ
3. ด้านบุคคล (3)	3. ด้านการสื่อสารองค์กร (3)	(3) ด้านทรัพยากรบุคคล
4. ด้านผู้รับบริการ (4)	4. ด้านกลุ่มเป้าหมาย (4)	(4) ด้านผู้เปิดรับ
5. ด้านการประเมินผล (5)	5. ด้านการวิจัย (5)	(5) ด้านการวิจัยและประเมินผล
	6. ด้านสังคม (6)	
	7. ด้านงบประมาณ (7)	

**หมายเหตุ** หมายเลขที่วงเล็บ ( ) หมายถึงการแสดงความเชื่อมโยงของการสังเคราะห์องค์ประกอบที่เกิดจากการวิเคราะห์เอกสารกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งสามารถแสดงออกมาเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{การทบทวนวรรณกรรม} + \text{ผู้ทรงคุณวุฒิ} = \text{ผลการวิจัย}$$

#### 4. สรุปผลและอภิปรายผลการศึกษา

##### 4.1 อภิปรายผล

จากการสังเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบการบริหารคุณภาพสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ด้านงานบริหารจัดการ คือ เป็นทิศทางในการทำงาน เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ การผลักดันนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์ การควบคุมเน้นผู้บริหารหรือผู้นำ มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานทุกอย่างในสถานีโทรทัศน์ สอดคล้องกับการเน้นกระบวนการทำงานในเรื่องการกำหนดนโยบายและแผนงาน มีกระบวนการทำงานที่ต้องคำนึงถึงการบริหารที่รัดกุมสูง แสดงภารกิจที่ชัดเจนเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2554) (2) ด้านการจัดผังรายการ ผลิตรายการ/รายการเน้นทางด้านเนื้อหาที่สอดแทรกความรู้พร้อมความบันเทิง โดยต้องอาศัยความหลากหลายของเนื้อหา ความน่าสนใจในการนำเสนอ รวมไปถึงควรคำนึงถึงประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับการนำเสนอเนื้อหารายการในสื่อวิทยุโทรทัศน์ในปัจจุบัน ที่เน้นความหลากหลายของเนื้อหา รายการ โดยต้องมีการจัดสัดส่วนของรายการให้เหมาะสม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการจัดผังรายการเพื่อให้เข้ากับยุคและสมัยได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมรายการบนอินเทอร์เน็ตทีวีในประเทศไทย (ลักษณะ คล้ายแก้ว และดารุณี นครินทร์, 2555) (3) ด้านทรัพยากรบุคคล เน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอยู่ตลอดเวลา สร้างหลักประกันในความยั่งยืน นอกจากนั้นควรเน้นการเปิดช่องทางในการมีส่วนร่วมในส่วนงานต่างๆ สอดคล้องกับการตระหนักถึงความสำคัญของบุคคลที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร ทั้งนี้เพราะพนักงานสามารถทุ่มเทความคิดของตนเพื่อช่วยพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น (ณัฐชуда วิจิตตจามรี, 2554) (4) ด้านผู้เปิดรับ ถือเป็นส่วนหนึ่งด้านการมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตรายการ เรื่องของการตรวจสอบเนื้อหา รายการ และการประเมินประสิทธิภาพการประกอบกิจการ และสามารถเข้าถึงทุกกลุ่มของผู้เปิดรับเพื่อความสำเร็จของสถานี ซึ่งสอดคล้องกับผลทางการตลาดที่กล่าวไว้ว่าผู้เปิดรับมากย่อมหมายถึงความสำเร็จของสถานีฯ (กาญจนา แก้วเทพ, 2556) และ (5) ด้านการวิจัยและประเมินผล ควรให้ความสำคัญทั้งจากหน่วยงานภายในหน่วยงานภายนอก และผู้เปิดรับเพื่อการพัฒนาสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ทั้งนี้สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องมีการประเมินผลการบริหารจากกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานีโทรทัศน์ดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ชม กลุ่มผู้ถือหุ้น และหน่วย

งานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญกับจำนวนผู้ชม ผลกระทบจากประชาชน และความเชื่อมโยงของโทรทัศน์ทางการศึกษากับประชาชน โดยมีการประเมินก่อนและหลัง มีการรายงานผล และควรจัดสรรงบประมาณการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ต่อสถานีฯ (สมควร กวียะ, 2547)

#### 4.2 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัยสามารถนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านบริหารจัดการ 2) ด้านการจัดผังรายการ 3) ด้านบุคคล 4) ด้านผู้รับบริการ และ 5) ด้านการประเมินผล

2) ผลการศึกษามุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิต่อการบริหารงานคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านงานบริหาร 2) ด้านการผลิตรายการ/เนื้อหารายการ 3) ด้านการสื่อสารองค์กร 4) ด้านกลุ่มเป้าหมาย 5) ด้านการวิจัย 6) ด้านสังคม และ 7) ด้านงบประมาณ

3) สังเคราะห์ห้องปฏิบัติการการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา โดยการเชื่อมโยงองค์ประกอบการบริหารคุณภาพของสถานีโทรทัศน์ดิจิทัลทางการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรมกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักคือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการจัดผังรายการ/ผลิตรายการ 3) ด้านทรัพยากรบุคคล 4) ด้านผู้เปิดรับ 5) ด้านการวิจัยและประเมินผล

#### 5. เอกสารอ้างอิง

- กตัญญู หิรัญญูสมบุรณ์. (2548). *การบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร : เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2556). *การบริหารงานโทรทัศน์*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2554). *กสทช. 2554*. กรุงเทพมหานคร : ซีซี.
- ชาญชัย อาจินสมอาจาร. (2540). *ศัพท์การบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ต้นอ้อ แกรมมี.
- จิตณรงค์ คุณกฤดาธิการ. (2551). *การบริหารกิจการสื่อสาร*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไชยา เกศารัตน์. (2555). [ออนไลน์]. *รัฐประศาสนศาสตร์: การบริหารมืออาชีพ*. [สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2557] จาก <http://human.skru.ac.th/image/article/t8-55.pdf>
- ณัฐรุชดา วิจิตตจามรี. (2554). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธาม เชื้อสถาปนศิริ. (2557, กุมภาพันธ์). ฝันเป็นจริง Digital TV, 4PM for Public Media, 2014 (2), 50.
- นภาพรณี อัจฉริยะกุล และอมรมาศ คงธรรม. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุและโทรทัศน์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภัทรวลี นิติเกษตรสุนทร. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อมวลชน*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ลักษณา คล้ายแก้ว และดารุณี นครินทร์. (2555). "การจัดและส่งเสริมรายการบนอินเทอร์เน็ตทีวีในประเทศไทย". *นิเทศศาสตร์ปริทัศน์*, ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 : 151-165.
- วสันต์ อดิศักดิ์. (2533). *การผลิตเทปโทรทัศน์เพื่อการศึกษาและฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ. (2546). *การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิกส์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *คุณภาพคือการปรับปรุง*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). *TQM LIVING HANDBOOK : An Executive Summary*. กรุงเทพมหานคร : บีบีอาร์แอนด์ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์.

- สมควร กวียะ. (2547). *การประชาสัมพันธ์ใหม่*. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- สยามอินเทลลิเจนท์ยูนิค. (2556). [ออนไลน์]. *บทวิเคราะห์ Digital TV การเปลี่ยนผ่านของอุตสาหกรรมทีวีไทย ได้เริ่มมีมือ กสทช.* [สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2557] จาก <http://www.siamintelligence.com/thai-digital-tv-analysis/>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษากายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2553). *อภิธานศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา (QA Glossary)*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- สุทธิชาติ ขัตติยะ. (2555). *หลักการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์*. กรุงเทพมหานคร : ประยูรวงศ์พรินท์ติ้ง.
- สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร. (2554). *การบริหารงานสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพมหานคร : ประสิทธิ์ภัณฑ์แอนด์พรินติ้ง.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ และคณะ. (2550). *สื่อมวลชนเบื้องต้น สื่อมวลชน วัฒนธรรม และสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

#### ผู้เขียน (Author)



**Assistant Professor Dr. Jakgreerat Sangvari** is currently a full time a lecturer at the Faculty of Communication Arts, Kasem Bundit University. She has held a position of the Director of Master of Communication Arts, Program in Innovative Communication Administration. She obtained the bachelor's degree in Mass Communication & Performing Arts, the master's degree in Mass Communication Administration, and the doctor of philosophy in Information and Communication Technology for Education.