

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของงาน

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ มีหน้าที่กำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนการจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติการกิจเพื่อการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประชาชนและประเทศชาติด้วยความโปร่งใส โดยการกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม การบริหารจัดการคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม บริหารทรัพยากรโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค การส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และการจัดให้มีการกระจายบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนส่วนรวม โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นหน่วยงานสนับสนุน การดำเนินงานตามภารกิจ นโยบาย แผนงาน และกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบทั้งกับผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และประชาชนทั่วไป รวมถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างมาก ดังนั้นการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยที่บทบาท ภารกิจ นโยบาย แผนงานกิจกรรมต่างๆ ทางด้านการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่ต้องดำเนินงานมีขอบเขตกว้างขวาง ซับซ้อน มีส่วนเกี่ยวข้อง และเกี่ยวพันกับผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมาก อาทิ ผู้ประกอบกิจการทั้งในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ ทั้งนี้ รวมไปถึงโทรทัศน์ดาวเทียม เคเบิลทีวี เป็นต้น ตลอดจนนักท่องเที่ยว สื่อมวลชน และประชาชนที่เป็นผู้ใช้บริการ ดังนั้น เพื่อรองรับข้อมูลที่มีจำนวนมากที่มีต่อ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่มีความรวดเร็ว จึงมีแนวคิดที่จะจัดหาระบบฐานข้อมูลมัลติมีเดีย สำหรับจัดเก็บข้อมูลมัลติมีเดียต่างๆ มาใช้เพื่อรองรับการผลิตสื่อในการประชาสัมพันธ์

ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการใช้ระบบการจัดการเอกสาร เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค รวมทั้งปัจจัยที่จะทำให้การทดลองใช้ระบบการจัดการเอกสารของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ประสบผลสำเร็จ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการปรับใช้ระบบจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช.
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบจัดการเอกสารของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช.
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้การใช้ระบบจัดการเอกสารของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ประสบผลสำเร็จ

1.3 ประโยชน์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช.
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้การใช้ระบบจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ประสบความสำเร็จ
3. ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานและเสนอแนะแนวทางสำหรับกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ในการนำระบบจัดการเอกสารมาใช้ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. จะทำการศึกษาเฉพาะการนำระบบจัดการเอกสารมาใช้กับกลุ่มงานสื่อสารองค์กร ในด้านการศึกษาสัมพันธ
2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างจะทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มงานสื่อสารองค์กร จำนวน 32 คน โดยใช้ตัวอย่างการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

1.5 วิธีการศึกษา

ศึกษาข้อมูลและรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกระบวนการทำงานภายในสอบถาม ผู้อำนวยการ พนักงานและลูกจ้าง กลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

| | | | |
|-------------|-------|-----------|----|
| ผู้อำนวยการ | จำนวน | 1 | คน |
| พนักงาน | จำนวน | 12 | คน |
| ลูกจ้าง | จำนวน | <u>19</u> | คน |
| รวม | จำนวน | <u>32</u> | คน |

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาค้นคว้าจากคู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ รายงาน และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง