

การรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ  
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
(สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กร

EMPLOYEES' PERCEPTION ON TELECOMMUNICATIONS MANAGEMENT OF  
THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION  
(NBTC)

นางสาววัลยา คงสิน  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและการให้บริการของสำนักงาน กสทช. และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ด้านการบริหารจัดการในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและการให้บริการของ (สำนักงาน กสทช.) ของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 949 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้นจำนวน 296 คน จากการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กร พบว่า การรับรู้ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กร โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

### สภาพและความสำคัญของปัญหา

การรับรู้ (Perception) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่บุคคลมีการมองเห็นหรือพิจารณาเกี่ยวกับตนเองและโลกของบุคคลว่าเป็นอย่างไร ซึ่งการรับรู้เป็นปัจจัยหนึ่งที่แยกออกไปไม่ได้จากพื้นฐานอื่นๆ เนื่องจากความต้องการของบุคคลและแรงจูงใจต่างๆ คือสิ่งที่บุคคลได้รับรู้และทำให้บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันและเป็นคำที่มีความหมายที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา สังคม และพฤติกรรมกรรับรู้

การรับรู้ (Perception) จึงหมายถึงกระบวนการจากความรู้สึก ทั้งมาจากการได้เห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้สัมผัส ผู้การกระทำที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกของแต่ละบุคคล แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นกระบวนการรับรู้จะเกิดได้จะต้องมีองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้การรับรู้ นั้นสัมพันธ์กันมากขึ้น เป็นต้นว่า 1) การมีสิ่งเร้า ที่จะทำให้เกิด การรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อม รอบกาย ที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ 2) ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิด ความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาหู จมูกได้กลิ่น ลิ้นรับรส และผิวหนังรับรู้ร้อนหนาว 3) ประสบการณ์ หรือ ความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส และ 4) การแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส เป็นสิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้อันมีอยู่เดิมว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไร

การที่องค์กรจะบริหารงานอย่างประสบความสำเร็จนั้น สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งคือ “บุคลากร” ในองค์กร เนื่องจากเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการทำงานทั้งหมดไปสู่การปฏิบัติ เพราะฉะนั้นผู้บริหารระดับสูงควรปลุกฝังให้บุคลากรในองค์กรของตนได้มีการรับรู้ถึงกระบวนการทำงาน รวมถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มพูนความรู้เพื่อให้องค์กรไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งแนวทางในการมุ่งเน้นการวางรากฐานและการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) นั้น มุ่งหวังพัฒนาเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและเพื่อการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม เพราะฉะนั้นบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ซึ่งหมายถึงพนักงานและลูกจ้างในสำนักงานฯ จำเป็น

ที่จะต้องรับรู้ถึงโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนและของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นการปรับปรุงพัฒนาการทำงานและขอบเขตงานในแต่ละหน้าที่อย่างชัดเจน เนื่องจากการรับรู้ที่ดีนั้น จะส่งผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะบทบาทหน้าที่ของ กสทช. ที่ดำเนินการตามแผนแม่บทกิจการ โทรคมนาคม เพื่อเป็นกรอบแนวทางพัฒนากิจการ โทรคมนาคมของประเทศอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้มีแนวทางในการที่จะให้พนักงานและลูกจ้าง ได้รับรู้ถึง กระบวนการในการทำงาน และบทบาทหน้าที่ขององค์กร โดยได้จัดทำระบบ Intranet ในสำนักงานฯ เพื่อช่วยในการจัดองค์ความรู้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการทำงาน ต่างๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร อีกทั้งสำนักงาน กสทช. ได้จัดตั้งระบบเสียงตามสาย เพื่อให้ได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวและข้อมูลข่าวสารภายนอกและภายในองค์กร

จากการศึกษาวิจัยในการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กรในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามโดยวิธีการสัมภาษณ์พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 ท่าน ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่ พนักงานและลูกจ้างที่ได้รับการสัมภาษณ์ยังไม่ตระหนักและรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงานฯ เท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานและลูกจ้างดังกล่าวได้ปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบในแต่ละวันเพียงเท่านั้น และถ้าเป็นเช่นนี้ต่อไปอาจส่งผลเสียแก่องค์การในอนาคต

เพราะฉะนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กรที่มีทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อ เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาศักยภาพตามแนวทางในการบริหาร จัดการทางด้านโทรคมนาคมและเพื่อพัฒนาการบริหารสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) อันจะส่งผลไปสู่ ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อ

บทบาทหน้าที่องค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและการให้บริการของสำนักงาน กสทช.

2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ของบุคลากร สำนักงาน กสทช.

### สมมติฐานในการวิจัย

บุคลากรสำนักงาน กสทช. มีการรับรู้ต่อบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตทางด้านประชากร** ประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) จำนวน 949 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 296 คน โดยใช้วิธีโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบ แอลฟาของครอนบาค

2. **ขอบเขตของเนื้อหา** การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาการรับรู้ ความเข้าใจของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในด้านการบริหารจัดการทางด้านโทรคมนาคม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้ หมายถึงการรับรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่ขององค์กร

2. บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. หมายถึง ภาระหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่จะต้องดำเนินการ กำกับดูแลการประกอบกิจการ โทรคมนาคม ตามเป้าหมายของแผนแม่บทกิจการ โทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2553) ซึ่งเป็นแผนต่อเนื่องจากแผนแม่บทกิจการ โทรคมนาคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2548-2550) ที่หมดวาระการบังคับใช้เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2551 โดยดำเนินการบนหลักการสำคัญ คือ การกำกับดูแลการประกอบกิจการ โทรคมนาคมเท่าที่จำเป็น การมุ่งเน้นการ บังคับใช้กฎ กติกา ที่ได้วางไว้เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการแข่งขัน โดยเสรีอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชาติและประชาชนเป็นหลัก พร้อมทั้งได้น้อม

นำแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การพัฒนากิจการโทรคมนาคมของประเทศยั่งยืนต่อไป

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อประมวลข้อมูลสำคัญสำหรับการบริหารจัดการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. นำผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย “การรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรในสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่ขององค์กร” ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (Management)
- 2.4 แนวการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)
- 2.5 แนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันระหว่างจิตใจและความคิดของบุคคล ต่อสิ่งกระตุ้น และจัดระเบียบสิ่งกระตุ้นนั้นๆ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ด้านจิตวิทยา การตีความต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์สำหรับแต่ละบุคคล โดยอาศัยการตัดสินใจจากประสบการณ์ ความจำ เหตุผล ฯลฯ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจแล้วจึงแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมา

**การรับรู้** หมายถึง กระบวนการที่มีสิ่งเร้ามากระทบหรือกระตุ้นประสาทสัมผัสต่างๆ ของบุคคล และบุคคลนั้นได้ประมวลและแปลความหมายออกมาโดยอาศัยประสบการณ์ในอดีต และสภาพจิตใจในปัจจุบัน แล้วจึงแสดงพฤติกรรมการตอบสนองออกมา

### ปัจจัยกำหนดการรับรู้

สิ่งเร้าอย่างเดียวกัน อาจทำให้คนสองคน สามารถรับรู้ต่างกัน การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่างๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง และจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสบการณ์ วัฒนธรรม การศึกษา ดังนั้นการที่บุคคล จะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใจ อย่างใดอย่างหนึ่ง ในขณะที่ขณะหนึ่งนั้นจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ในบทความเรื่ององค์ความรู้ในการพัฒนาตนเอง (ภาสกร ลิขิตสังจกุล, 2553) กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท คือ

1. อิทธิพลที่มาจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and Size) การกระทำซ้ำๆ (Repetition) สิ่งตรงกันข้าม (Contrast) การเคลื่อนไหว (Movement)
2. อิทธิพลที่มาจากภายใน ได้แก่

### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

**ความหมายของบทบาทหน้าที่** บทบาท (Role) เป็นเรื่องของพฤติกรรม และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Function) เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคคลดำรงตำแหน่งใด ก็ควรแสดงพฤติกรรมให้ตรง และเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีผู้ให้นิยามคำว่า “บทบาท” (Role) ไว้หลายความหมาย

**กล่าวโดยสรุปแล้ว บทบาท** หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมหรือการกระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่และสิทธิ ซึ่งผูกพันอยู่กับสภาพหรือฐานะตำแหน่งทางสังคมโดยที่สังคมจะกำหนดหรือคาดหวังบทบาทและบุคคลในแต่ละสถานภาพ หรือฐานะตำแหน่งไว้เพื่อให้ผู้ที่อยู่ในสถานภาพหรือตำแหน่งนั้นๆ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

**ความหมายของหน้าที่** หน้าที่ (Duty) หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติหรือภาระตามธรรมชาติหรือตามกฎหมายที่ต้องปฏิบัติโดยสถานะนั้น ซึ่งภาระตามธรรมชาตินั้น พิจารณาได้จากสภาพในอดีต/แนวปฏิบัติและหลักทฤษฎีของสถานะนั้น ส่วนภาระตามกฎหมายก็พิจารณาได้จากข้อกำหนดหรือบทบัญญัติที่เป็นจารีตหรือลายลักษณ์อักษร

หน้าที่ หมายถึง กิจที่จะต้องทำ กิจที่ควรทำ วงแห่งการงาน ถ้าสิ่งใดที่มีข้อกำหนดว่า “ต้อง” นั่นคือต้องทำถ้าไม่ทำก็ไม่ทำตามหน้าที่ หน้าที่ที่เราต้องไปเลือกตั้ง ถ้าไม่ไปก็จะถูกตัดสิทธิ บางอย่าง แต่ถ้าควรทำก็เป็นการใช้มนธรรมแล้วที่ผู้นั้นจะดำเนินการอย่างไรไม่ทำก็ไม่ผิด แต่สังคมจะมองเชิงลบไป ทุกคนเกิดมาจึงมีหน้าที่ทุกคนตั้งแต่เกิดจนวายนหน้าที่มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. หน้าที่โดยธรรมชาติ เช่น หน้าที่พ่อแม่ หน้าที่ลูก ครูอาจารย์ หรือลูกศิษย์ ต่างก็มีหน้าที่ จะมากน้อยแล้วแต่ฐานะของตนในขณะนั้น และ
2. หน้าที่โดยได้รับมอบหมายเช่น หัวหน้า ผู้จัดการ เป็นต้น

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (Management)

ความหมายของการบริหารจัดการ ธุรกิจ หรือองค์กร แสดงให้เห็นจากกลุ่มของบุคคลที่มาร่วมกันทำงานด้วยโครงสร้างและการประสานงาน เป็นหลักการชัดเจนแน่ชัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้ (Ricky W. Griffin, 1999, p.6) ซึ่งต้องใช้ทรัพยากร จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจจะประกอบด้วย 1. คน (Man) 2. เงิน (Money) 3. วัตถุดิบ (Material) 4. เครื่องจักร (Machine) 5. วิธีการ (Method) และ 6. การบริหาร(Management) หรือที่นิยมเรียกกันว่า 6M's + T (Time)

การจัดการเป็นศาสตร์และศิลป์ (Science VS Arts) กล่าวกันว่า การจัดการหรือการบริหาร เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ควบคู่กันไป อย่างไรก็ตามผู้สอนเห็นว่า ควรจะใช้ให้สมดุลกัน คือ มีศาสตร์พอ ๆ กับมีศิลป์

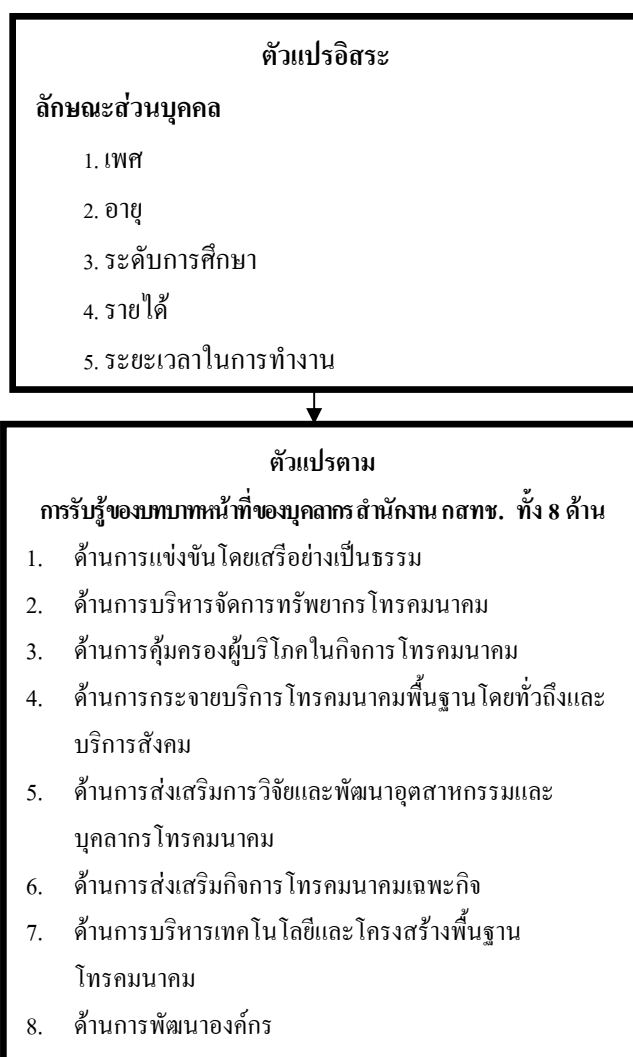
### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อ บทบาทหน้าที่ขององค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ซึ่งได้จัดทำ แบบสอบถามโดยค้นคว้าจากเอกสารและแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ รวมถึงผลการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังนี้





## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตอบทบาทหน้าที่องค์กร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 949 คน (สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2554)

**กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดยพิจารณาจากสูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ ขนาดตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดประชากร

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณสัดส่วนประชากรด้วยค่าสัดส่วนตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า} = \frac{949}{1 + 949 (0.05)^2}$$

$$= 281.39 \text{ คน}$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 282 คน โดยสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 14 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 296 คน เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม(Questionnaire) จำนวน 1 ชุด โดยจะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ

กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) โดยแบบสอบถามจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคลของบุคลากรการศึกษาการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตอบทบาทหน้าที่องค์กร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ซึ่งได้แบ่งการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตอบทบาทหน้าที่องค์กร ออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม 2) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม 3) ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม 4) ด้านการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคม 5) ด้านการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมและบุคลากรโทรคมนาคม 6) ด้านการส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ 7) ด้านการบริหารเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม และ 8) ด้านการพัฒนาองค์กร

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในส่วนที่ 2 มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เป็นคำถามที่ประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความคิดเห็นในแต่ละด้าน แต่ละคำถามใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คำถามใดที่มีความหมายในทางบวก ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก	5	คะแนน
มาก	ให้ค่าน้ำหนัก	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนัก	3	คะแนน
น้อย	ให้ค่าน้ำหนัก	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก	1	คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าร้อยละของจำนวนบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่มีความคิดเห็นในระดับต่างๆ ของแต่ละคำถาม

การวิเคราะห์จะใช้เกณฑ์สำหรับการวิเคราะห์ที่ตัดแปลงจากเกณฑ์การประเมินค่าความคิดเห็นของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 100) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ตอบทบาทหน้าที่องค์กร ได้แก่

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ โดยทำจดหมายขอความอนุเคราะห์จัดเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ไปยังบริษัทกลุ่มเป้าหมายเพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาจัดทำกรวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

5.2 ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

5.3 ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.3.1 การวิเคราะห์เชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางด้านส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2

5.3.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

1. t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ

2. Anova ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กรตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffe' (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2541 : 183)

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากรคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่อบทบาทหน้าที่องค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและการให้บริการของสำนักงาน กสทช. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 282 รูป เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ โดยทำจดหมายขอความอนุเคราะห์จัดเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ไปยังบริษัทกลุ่มเป้าหมายเพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลแล้วติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปลงรหัส โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation) ใช้ค่า T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ ค่า F-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์การผันแปร หรือการวิเคราะห์การแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2

## สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะสรุปผลตามผลการวิเคราะห์ที่ได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี

2. วิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากร พบว่า ปัจจัยการรับรู้ด้านการบริหารจัดการของบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน

3. พบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การพัฒนาองค์กร การบริหารเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม การแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม การส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมและบุคลากร โทรคมนาคม และการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคม ตามลำดับ

4. จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. มีการรับรู้ต่อด้านการบริหารจัดการของบุคลากร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแยกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

4.1 ด้านเพศ พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันการรับรู้ต่อด้านการบริหารจัดการของบุคลากร โดยภาพรวม ด้านการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมและบุคลากร โทรคมนาคม ด้านการส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ ด้านการบริหารเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ต่างกัน โดยที่เพศหญิง เห็นด้วยกับการรับรู้ต่อด้านการบริหารจัดการของบุคลากร มากกว่าเพศชาย

4.2 ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันการรับรู้ต่อด้านการบริหารจัดการของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

4.3 ด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันการรับรู้ต่อด้านการบริหารจัดการของบุคลากร โดยภาพรวม ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ด้านการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมและบุคลากร โทรคมนาคม ด้านการส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ ด้านการบริหารเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ด้านการพัฒนาองค์กรแตกต่างกัน โดยที่สถานภาพโสด เห็นด้วยกับการรับรู้ต่อด้านการบริหารจัดการของบุคลากรมากกว่า สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4.4 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันการรับรู้ต่อการบริหารจัดการของบุคลากร โดยภาพรวม ด้านการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ด้านการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคม ด้านการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมและบุคลากรโทรคมนาคม ด้านการส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ ด้านการบริหารเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมด้านการพัฒนาองค์กรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านงบประมาณแตกต่างกัน โดยที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เห็นด้วยกับการรับรู้ต่อการบริหารจัดการของบุคลากรมากกว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.5 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันการรับรู้ต่อการบริหารจัดการของบุคลากร โดยภาพรวม ด้านการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรโทรคมนาคม ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ด้านการกระจายบริการโทรคมนาคมพื้นฐานโดยทั่วถึงและบริการสังคม ด้านการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมและบุคลากรโทรคมนาคม ด้านการส่งเสริมกิจการโทรคมนาคมเฉพาะกิจ ด้านการบริหารเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมด้านการพัฒนาองค์กรด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านงบประมาณแตกต่างกัน โดยที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี, ระยะเวลา 1-3 ปี, ระยะเวลา 4-6 ปี และระยะเวลา 7-9 ปี เห็นด้วยกับการรับรู้ต่อการบริหารจัดการของบุคลากร โดยภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

## บรรณานุกรม

- จำเนียร ช่วงโชติ. (2523). **จิตวิทยาการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรี เขจรธยา และคณะ. (2533). **ภาพพจน์ของนักการเมืองสตรี : ศึกษาการเปรียบเทียบภาพพจน์การรับรู้ของตนเองของประชาชนและการนำเสนอในหน้าหนังสือ**. กรุงเทพฯ: สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- รัจรี นพเกตุ. (2539). **จิตวิทยาทั่วไปเรื่องการเรียนรู้** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประกายพฤกษ์.
- เกศสุดา วุฒิ. (2553). **การรับรู้ข่าวสารทางการเมืองของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บัณฑิต วินิจัยกุล. (2542). **การรับรู้ในบทบาทของสมาชิกกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประทีพย์ คนทัต. (2543). **การรับรู้ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดกรมสามัญศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ปิยรัตน์ พันธุ์รังษี. (2545). **การรับรู้ของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ต่อแนวทางในการปฏิบัติตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ (สาขาบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญชาญ. (2549). **การรับรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นของผู้อ่านต่อการนำเสนอข่าวสาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Kast.F.F and Rosenzweig.JE. (1985). **Organization and Management A Systems and Contingency Analysis** (4th ed.). NY: McGraw – Hill.
- Munn Norman L. (1966). **Psychology**. (5th ed.). Houghton Mifflin (Boston).
- Solomon, Michcal R. (1999). **Consumer Behavior: Buying, Having and Being**.
- Zanden & Vander. (1993). **Human Development**. NY: McGraw – Hill.