ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

Study the quality of service management of The National Broadcasting, and Telecommunication Commission (NBTC) staff.

ลัดดาวัลย์ รอดเจริญ[1*] อาจารย์ ดร.อนุรักษ์ ไกรยุทธ[2]
[1]สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
[*]ผู้รับผิดชอบบทความ

Laddawal Rodjaroen[1*] and Anurak Kraiyuth[2]
E-mail: laddawal_mai@gmail.com[1], anurakmba@gmail.com[2]
[1]Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamheng University, Thailand
[2]Faculty of Business Administration, Ramkhamheng University, Thailand
[*]Corresponding author

บทคัดย่อ

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่ และการให้บริการออกใบอนุญาต ซึ่งการให้บริการต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญมาก ดังนั้น กระบวนการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการ จึงเป็นที่มาของการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. 2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นในการสุ่ม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย

ผลการค้นคว้าพบว่า การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุอยู่ในช่วง 25-32 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงาน

ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17) ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Check) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) ด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Action) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) และด้านการปฏิบัติงาน (Do) อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) ทั้งนี้ การจัดการคุณภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการของ สำนักงาน กสทช. จะประสบความสำเร็จและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง พนักงานขององค์กรจะเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กร โดยพนักงานจะต้องมีการควบคุมคุณภาพการทำงาน เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

คำสำคัญ : การจัดการคุณภาพ , สำนักงาน กสทช.

Study the quality of service management of The National Broadcasting, and Telecommunication Commission (NBTC) staff.

Abstract

The Office of the NBTC is responsible for Radio frequencies and providing licensing services to clients, which is a crucial role. Therefore, the work process is an essential factor in services. This independent research aims to study the service quality management of staff in the NBTC. 1. To study the level of perception toward the service management of the staff of the NBTC. 2. To study the differences between individual factors and service quality management of the staff of the NBTC.

The random samples are 400 people selected by Non – Probability Sampling, the instrument in the study is a questionnaire. The results showed that most of the participants were female, aged between 25-30 years. The participants had an education level in a bachelor's degree with five years of work experience approximately.

The participants' perception toward the management of the service quality management of staff in the NBTC includes planning, doing, checking, and action. Overall, it was at a high-level ($\bar{X}$= 4.10). When considering each aspect, it showed that the planning was at a high-level ($\bar{X}$= 4.17). The checking was at a high-level ($\bar{X}$= 4.13). Action is at a high-level ($\bar{X}$= 4.11), and Do is at a high-level ($\bar{X}$= 3.99). Quality management of the NBTC staff will be successful and practical if employees, the key to the organization, understand quality management to provide high-grade to develop the organization to success.

Keywords: Quality Management, The National Broadcasting, and Telecommunication Commission.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการกำกับดูแลการใช้งานเครื่องวิทยุคมนาคมในการประกอบกิจการโทรคมนาคมและกิจการวิทยุคมนาคม ตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงด้านกิจการกระจายเสียง ด้านกิจการโทรทัศน์ และด้านกิจการโทรคมนาคม ในการสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาประเทศ โดยประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการต่างๆ ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพตลอดจนได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของภาครัฐและเอกชน ซึ่งปัจจุบันการติดต่อขออนุญาตการดำเนินการต่างๆ จะต้องดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ประชาชน จึงได้มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้น (ราชกิจจานุเบกษา,2558) ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้กับประชาชน โดยมีการจัดช่องทางในการรับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้บริการและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ซึ่ง สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีสำนักงาน กสทช. ให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับ “การบริหารคลื่นความถี่ และการออกใบอนุญาต ” โดยกำหนดไว้เป็นพันธกิจขององค์กร กล่าวคือ สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่ การอนุญาตและการกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคมและกิจการโทรคมนาคม และยังมีการกำหนดนโยบายด้านผู้รับบริการขององค์กร คือ “มุ่งให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง เป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส และตรวจสอบได้” ด้วยเหตุนี้ กระบวนการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการ ซึ่งการให้บริการจะประสบความสำเร็จได้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการได้

ทั้งนี้ด้วยสภาวะเศรษฐกิจและด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งรัฐบาลได้ออกมาตรการป้องกันอย่างเข้มงวด ตั้งแต่การเว้นระยะห่างทางสังคม การทำงานที่บ้าน

(Work form home) ไปจนถึงการปิดประเทศ ซึ่งผลให้เกิดปัญหาอย่างหนักทั้งเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมถึงองค์กรต่างๆที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งรวมถึงผลกระทบต่อ สำนักงาน กสทช. ด้วยเหตุนี้ สำนักงาน กสทช. จึงได้ออกประกาศ ปรับการให้บริการอนุญาตและชำระค่าธรรมเนียมในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ณ ที่ทำการสำนักงาน กสทช. โดยให้บริการเฉพาะวันอังคารและวันพฤหัสบดี ซึ่งมีการสำรวจแล้วพบว่า รายงานสรุปผลการประเมินตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) มีตัวชี้วัดที่มีระดับน้อยอยู่ 2 ด้าน คือด้าน Function Base และด้าน Innovation Base ซึ่งด้าน Function Base เป็นงานเกี่ยวกับภายใน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาด้านที่มีข้อร้องเรียนของประชาชน คือด้านคุณภาพการให้บริการ (Innovation Base)

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนากระบวนการทำงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในสำนักงาน กสทช. โดยมุ่งเน้นศึกษาการจัดการคุณภาพของพนักงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงาน สำนักงาน กสทช. ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและตรงตามพันธกิจและนโยบายของสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. และได้ดำเนินการสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของ สำนักงาน กสทช. ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,265 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีของวงจรการควบคุมคุณภาพจึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ โดยการให้องค์การมีเป้าหมายที่แน่นอนในการปรับปรุงคุณภาพ และมีขั้นตอนในการทำงานที่ทำให้งานเสร็จสมบูรณ์อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นที่เชื้อถือไว้วางใจได้ในเรื่องของคุณภาพ มีการทำงานที่เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน มีการดำเนินงานตามแผน มีการตรวจสอบประเมินผล และมีการปรับปรุงแก้ไข เป็นวงจรต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง และมาประสมประสานและเลือกสรรกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับนโยบายและเป้าหมายของการจัดการคุณภาพการให้บริการขององค์กร ดังนั้น การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยต่างๆ และมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปโดยเรียบร้อยและมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ซึ่งทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบตามสะดวก (convenience sampling) ในพื้นที่วิจัยหรือพื้นที่เป้าหมาย คือ ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) 2) ด้านการปฏิบัติงาน (Doing) 3) ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Check) และ4) ด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Action) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ธ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 ,หน้า 74) ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ซึ่งใช้วิธีการแบบกำหนดกลุ่มประชากรแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างนี้ และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษา วิเคราะห์เอกสาร รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติพรรณนา (description statistics) โดยเสนอเป็นค่าสถิติ ค่าร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

2. สถิติอ้างอิง (interferential statistics) ใช้การทดสอบทางสถิติเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่ เป็นอิสระต่อกัน โดยตัวแปรด้านเพศใช้การวิเคราะห์ทดสอบ (t-Test) ในกรณีที่ต้องเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 356 -360) ส่วนตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ในการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบ มากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ธานินทร์ ศิลป์ จารุ, 2563, หน้า 361-373) และการทดสอบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญด้วยวิธีการของ LSD

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คิดเป็นร้อยละ 52.00 อายุ 25-32 ปี จำนวน 208 คิดเป็นร้อยละ 52.00 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี 285 คิดเป็นร้อยละ 71.25 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 283 คิดเป็นร้อยละ 70.75 กล่าวคือ

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

ตาราง 1.

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยแสดงเป็นภาพรวม

	การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความคิดเห็น**
1.	ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan)	4.17	0.33	มาก
2.	ด้านการปฏิบัติงาน (Do)	3.99	0.33	มาก
3.	ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Check)	4.13	0.33	มาก
4.	ด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Action)	4.11	0.33	มาก
	ภาพรวม	**4.10**	**0.33**	**มาก**

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มาเป็นอันดับแรก ($\overline{X}$ = 4.17) รองลงมาคือ ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) ด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยสามารถสรุปผลการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) 2. ด้านการปฏิบัติงาน (Do) 3. ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Check) 4. ด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Action) พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มาเป็นอันดับแรก ($\overline{X}$ = 4.17) รองลงมาคือ ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13) ด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99)

อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในเรื่อง การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก ฟักนุด (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษามีแนวทางในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามประเมินผลและด้านการปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของทางโรงเรียน

2.ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) และด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Action) แตกต่างกัน มีผลทำให้การจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการปฏิบัติงาน (Do) ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Check) และด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Action) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ ของสำนักงาน กสทช. ต้องนำความรู้จากการเข้าอบรมและการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกันในแต่ละช่วงความแตกต่างของพนักงาน เพื่อให้ได้รับความรู้และสามารถนำมาปฏิบัติงานได้มากที่สุด พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการจัดการคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกร เนตรผา และธีระภัทร ประสมสุข. (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารสถานศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ในอำเภอท่าสองยาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า การบริหารสถานศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ในอำเภอท่าสองยาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2 กล่าวคือ ผู้บริหารศึกษาได้มีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้เป็นรายปี มีการจัดทำปฏิทินและแนวทางการปฏิบัติงานของสถานศึกษา อีกทั้งยังมีการประชุมพบปะเพื่อรายงานความคืบหน้าในการปฏิบัติและประมวลข้อคิดเห็นและข้อผิดพลาดต่างๆ และสรุปผลเพื่อดำเนินการแก้ไข

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Do) น้อยที่สุด ควรให้ความรู้ในเรื่องของการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ด้านการปฏิบัติงาน (Do) มาเป็นอันดับที่ 1 โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงงานของตัวเองเป็นหลัก

2. จากผลการวิจัยทำให้เราทราบถึงความแตกต่างของระดับความคิดเห็นความรู้ในเรื่องของการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ดังนั้น เราควรมีการให้ความรู้ หรือจัดอบรม เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกันในแต่ละช่วงความแตกต่างของพนักงาน เพื่อให้ได้รับความรู้และสามารถนำมาปฏิบัติงานได้มากที่สุด

3. ควรมีการจัดทำคู่มือ การจัดการคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

4.ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ขุมพร สังขปรีชา. (2530). ทฤษฎีการวางแผน Theories of Planning. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: เอสอาร์พริ้นติ้งแมสโปรดักส์.

ปรียาวดี ผลเอนก. (2553). การจัดการคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก. หน้า 2. 22 มกราคม, 2558.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2537). Organization and Management องค์การ และการบริหารจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: ธิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์ จำกัด.

เริงรณ ล้อมลาย. (2560). การศึกษากับการประกันคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันชัย ปานจันทร์. (2560). ภาวะผู้นำในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภกร เนตรผา. (2560.). การบริหารสถานศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ในอำเภอท่าสองยาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2. วารสาร 2560, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. 135-152

สมนึก ฟักนุด. (2559). แนวทางการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.