

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง หลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) เป็นการผสมผสานระเบียบวิธีวิจัย 2 วิธีคือ (1) การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยการสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) และปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) และ (2) การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการศึกษาจากเอกสาร (documentary research) และการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์ด้านสื่อโทรทัศน์ เกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการ และผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์ด้านสื่อโทรทัศน์ สรุปเป็นผลการวิจัยดังนี้

1. ประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านสังคมได้รับประโยชน์ อยู่ในระดับอย่างมาก ด้านความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) พบว่า

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านคุณธรรม ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ร้อยละ 73.00

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านความพึงพอใจของพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความโปร่งใส และปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบสาธารณะ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานได้ร้อยละ 71.50

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าได้ร้อยละ 73.50

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านประโยชน์ที่สังคมได้รับ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านนิติธรรม ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ด้าน สามารถพยากรณ์ประโยชน์ที่สังคมได้รับได้ร้อยละ 38.70

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยด้านบุคลากร ต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในความสำคัญและประโยชน์ของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การ การเสริมสร้างความรักและศรัทธา เจตคติที่ดี และมีความภาคภูมิใจในองค์การ และปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมของการเป็นสื่อสาธารณะ

3.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงานตามนโยบายต้องมีความต่อเนื่องแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงกรรมการบริหารในทุก 2 ปี ต้องมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสาธารณะอย่างแท้จริง พร้อมทั้งต้องเพิ่มพูนความสำคัญและบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังให้มากขึ้น

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัย การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้รับระหว่างการดำเนินการวิจัย สามารถนำมาใช้ในการอภิปรายผล จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านสังคม ได้รับประโยชน์ อยู่ในระดับอย่างมาก ด้านความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวสืบเนื่องมาจาก พนักงานระดับปฏิบัติการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ต่างมีความเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี บุคลากรมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการต่างๆ ในหน่วยงาน ผู้บริหารมีการเผยแพร่ สื่อสาร ทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานและสาธารณะชนทราบ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) นำเสนอข่าวสาร ความรู้ สารบันเทิงที่มีคุณภาพ มีกระบวนการขั้นตอนการคัดเลือกรายการที่มีคุณภาพ และเป็นสื่อสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณภาพ และมีคุณธรรม หรือกล่าวได้ว่า องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) เป็นสื่อที่ช่วยให้สังคมไทยได้รับประโยชน์ พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์การ ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้ รวมทั้งลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส)

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับพันธกิจขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) คือ ดำเนินการผลิตรายการ ให้บริการข่าวสาร ความรู้ สารบันเทิงที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามข้อบังคับด้านจริยธรรมขององค์การ เพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อทุกแขนง โดยยึดถือผลประโยชน์สาธารณะและความคุ้มค่าเป็นสำคัญ (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.). 2555) นอกจากนี้ยังชี้ชัดขึ้นวัดธรรมาภิบาลบนพื้นฐานของหลักการทั้ง 6 หลักการของสถาบันพระปกเกล้า (ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ.2545) ในด้านหลักความรับผิดชอบต่อผู้ เป็นความรับผิดชอบต่อผลงานหรือปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ เป็นเรื่องของความพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อ

ความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ โดยในแง่ของการปฏิบัติถือว่า สำนักับผิดชอบเป็นคุณสมบัติหรือทักษะที่บุคคลพึงแสดงออกเพื่อเป็นเครื่องชี้วัดว่า ได้ยอมรับในภารกิจที่ได้รับมอบหมายและนำไปปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ประกอบด้วยหลักการย่อยได้แก่ 1) การมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญสิ่งแรกของระบบสำนักับผิดชอบกล่าวคือ องค์การจะต้องทำการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติการสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้ชัดเจนว่าต้องการบรรลุอะไร และเมื่อไรที่ต้องการเห็นผลลัพธ์นั้น 2) ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกันจากเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ ต้องประกาศให้ทุกคนได้รับรู้และเกิดความเข้าใจ ถึงสิ่งที่ต้องการบรรลุ และเงื่อนไขเวลาที่ต้องการให้เห็นผลงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เป็นเจ้าของโครงการสร้างวัฒนธรรมนี้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประสานกำลังคนร่วมใจกันทำงาน เพื่อผลิตผลโดยรวมขององค์การ 3) การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมสำนักับผิดชอบอยู่ที่ความสามารถของหน่วยงานในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์การ ผู้บริหาร ให้ความสำคัญสนับสนุน แนะนำ ทำการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและมีการประสานงานร่วมมือกันทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ 4) การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงนับว่าเป็นเรื่องปกติ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงมักจะมีการต่อต้าน การเปลี่ยนแปลงเสมอ หน่วยงานต้องมีมาตรการในการจัดการกับพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ทุกคนเกิดการยอมรับแนวความคิดและเทคโนโลยีใหม่ๆ 5) การมีแผนการสำรองส่วนประกอบสำคัญขององค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมสำนักับผิดชอบ ต้องมีการวางแผนฟื้นฟูที่สามารถสื่อสารให้ทุกคนในองค์การได้ทราบ เข้าใจถึงแผนและนโยบายขององค์การ ที่สำคัญคือ ต้องมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสมบูรณ์ อย่างเปิดเผย และ 6) การติดตามและประเมินผลการทำงาน องค์การจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผลการทำงานเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบดูว่าผลงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพงาน ที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลงานที่พบว่ายังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดต้องมีการดำเนินการแก้ไขในทันที ขณะที่ผลงานที่ได้มาตรฐานต้องได้รับการยอมรับยกย่องในองค์การ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิกร นวโชติรส (2550, หน้า 99) ที่พบว่าผู้บริหารและครูผู้สอนมีความพึงพอใจตรงกันว่าทุกโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครขอนแก่นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากในทุกๆ องค์ประกอบ โดยภาพรวม พบว่า การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลตามหลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักความคุ้มค่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติอยู่ในระดับมากกว่าองค์ประกอบอื่นๆ และผลการวิจัยของบวร จุลตา (2548) ที่พบว่า ข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 มีการนำหลักการการบริหารกิจการ

บ้านเมืองและสังคมที่ดีสู่การปฏิบัติในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านสังคมได้รับประโยชน์ อยู่ในระดับอย่างมาก เนื่องจากไทยพีบีเอสนำเสนอข่าวสาร ความรู้ สารบันเทิงที่มีคุณภาพ ไทยพีบีเอสเป็นสื่อที่สร้างสรรค์สังคมที่มีคุณภาพและมีคุณธรรม และไทยพีบีเอสมีกระบวนการ/ขั้นตอนการคัดเลือกรายการอย่างมีคุณภาพ

2. ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เพราะบุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี บุคลากรมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ในหน่วยงาน และผู้บริหารมีการเผยแพร่ สื่อสาร ทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานและสาธารณชนทราบ

3. ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด บุคคลภายนอกสามารถตรวจสอบถามข้อมูลหน่วยงานได้จากเครือข่ายสารสนเทศ และผู้บริหารแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานให้บุคคลภายนอกทราบทางเครือข่ายสารสนเทศอย่างทั่วถึง

4. ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก สืบเนื่องจากข้อมูลที่เผยแพร่ให้บุคคลภายใน/ภายนอกมีความถูกต้อง ไม่มีการบิดเบือน ผู้บริหารจัดให้มีการเผยแพร่ ทำสื่อและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในองค์การอยู่เสมอ และผู้บริหารเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) พบว่า

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านคุณธรรม ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้ร้อยละ 73.00 กล่าวได้ว่า งานที่ปฏิบัติจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นผลมาจาก

5 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยการใช้ทรัพยากรการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย การมียุทธศาสตร์ และแผนการปฏิบัติงานที่สนองต่อความต้องการขององค์กร มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงาน และก่อนเริ่มปฏิบัติงานบุคลากรจะทราบดัชนีชี้วัดและมาตรฐานงานอย่างชัดเจน 2) ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ผู้บริหารได้พิจารณาการออกคำสั่งต่างๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ผู้บริหารใช้การตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เป็นธรรม บุคลากรสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับภาระหน้าที่ หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานได้เสมอ ผู้บริหารคำนึงถึงความเป็นธรรมของบุคลากร ในหน่วยงานเสมอ และระบบการเงินและพัสดุมีความรัดกุม และ 3) ปัจจัยด้านคุณธรรม ได้แก่ บุคลากรตระหนักในหน้าที่ของตนและส่วนรวม รวมทั้งรับการตรวจสอบอยู่เสมอ คณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมในการรับเรื่องร้องทุกข์เพื่อปรึกษาหารือเบื้องต้น

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านความพึงพอใจของพนักงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านความโปร่งใส และปัจจัยด้านความรับผิดชอบการตรวจสอบสาธารณะ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานได้ร้อยละ 71.50 กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของพนักงาน เป็นผลมาจาก 5 ปัจจัยคือ 1) ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย การมียุทธศาสตร์ และแผนการปฏิบัติงานที่สนองต่อความต้องการขององค์กร มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้มีความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงาน และก่อนเริ่มปฏิบัติงานบุคลากรจะทราบดัชนีชี้วัดและมาตรฐานงานอย่างชัดเจน 2) ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารได้พิจารณาการออกคำสั่งต่างๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ผู้บริหารใช้การตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เป็นธรรม บุคลากรสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานได้เสมอ ผู้บริหารคำนึงถึงความเป็นธรรมของบุคลากรในหน่วยงานเสมอ และระบบการเงินและพัสดุมีความรัดกุม 3) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งประกอบด้วย การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แนะนำ และปรับปรุงพัฒนาการบริหารองค์การ มีกิจกรรมในการสนับสนุนและเสริมสร้างศักยภาพ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารองค์การมีลักษณะที่ครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งพนักงานทุกระดับมีโอกาสได้แสดงออกในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ และเสนอปัญหา 4) ปัจจัยด้านความโปร่งใส ซึ่งประกอบด้วย การใช้อำนาจของแต่ละหน่วยงานสามารถถูกตรวจสอบได้เมื่อมีการร้องเรียน การตรวจสอบภายในเป็นระบบและครอบคลุมทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินงานขององค์กรมีขั้นตอนน้อย และเปิดเผย และ 5) ปัจจัยด้าน

ความรับผิดชอบรับการตรวจสอบสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดทิศทางและแผนงาน การทำงานของพนักงานทุกระดับมีความชัดเจน การควบคุมภายในการทำงานและบริหารจัดการ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และระบบการติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นรูปธรรม

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย ปัจจัย ด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าได้ร้อยละ 73.50 กล่าวได้ว่า ความพึง พพอใจของลูกค้า เป็นผลมาจาก 3 ปัจจัยคือ 1) ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารได้พิจารณาการออกคำสั่งต่างๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ผู้บริหารใช้การตรวจสอบ ภายในหน่วยงานที่เป็นธรรม บุคลากรสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการ ดำเนินงานของหน่วยงานได้เสมอ ผู้บริหารคำนึงถึงความเป็นธรรมของบุคลากรในหน่วยงานเสมอ และระบบการเงินและพัสดุมีความรัดกุม 2) ปัจจัยด้านการใช้ทรัพยากรการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย การมียุทธศาสตร์ และแผนการปฏิบัติงานที่สนองต่อความต้องการขององค์การ มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรมีความ เหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงาน และก่อนเริ่มปฏิบัติงานบุคลากรจะทราบดัชนีชี้วัดและ มาตรฐานงานอย่างชัดเจน และ 3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารได้ทำงานด้วย ความเสียสละและอุทิศตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ เกิดกลไกในการกระจายอำนาจและให้ผู้รับมอบอำนาจมีความพร้อมในความรับผิดชอบต่ออำนาจที่ ได้รับการมอบหมาย บุคลากรมีความรู้สึกลดภัยในการปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาทั้งเรื่อง ส่วนตัว/งานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้บริหารมีความจริงใจและเมตตาผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ผู้บริหารให้ ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและ แพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านประโยชน์ที่สังคมได้รับ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านนิติธรรม ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ด้าน สามารถพยากรณ์ ประโยชน์ที่สังคมได้รับได้ร้อยละ 38.70 กล่าวได้ว่า ประโยชน์ที่สังคมได้รับ เป็นผลมาจาก 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านการใช้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารได้พิจารณาการออกคำสั่งต่าง ๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ผู้บริหารใช้การตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เป็นธรรม บุคลากร สามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานได้เสมอ ผู้บริหาร คำนึงถึงความเป็นธรรมของบุคลากรในหน่วยงานเสมอ และระบบการเงินและพัสดุมีความรัดกุม

และ 2) ปัจจัยด้านนิติธรรม ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารได้กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผู้บริหารมีกระบวนการพิจารณาความผิดอย่างเป็นธรรม และการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่โดยคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย และสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.2542,หน้า 27-35) ประกอบด้วย หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมายให้ทันสมัย และเป็นธรรม หลักคุณธรรม ได้แก่ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดเป็นหลักปฏิบัติ หลักความโปร่งใส ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกต่อสังคม และหลักการคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารการจัดการ และใช้ประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของรัฐกร กลิ่นอุบล (2551,หน้า 114-126) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปสู่การปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรต่าง ๆ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง และปัจจัยด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่รับผิดชอบ และผลการวิจัยของชาญญา ลีศรีตรุษพ่าย (2552,หน้า 161) ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล การมีแบบอย่างในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยด้านบุคลากร ต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในความสำคัญและประโยชน์ของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์การ การเสริมสร้างความรักและศรัทธา เจตคติที่ดี และมีความภาคภูมิใจในองค์การ และปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมของการเป็นสื่อสาธารณะ

3.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงานตามนโยบายต้องมีความต่อเนื่องแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงกรรมการนโยบายในทุก 2 ปี กล่าวคือ พระราชบัญญัติองค์กรกระจายเสียงแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2551 บัญญัติไว้ว่า เมื่อครบกำหนด 2 ปี ให้กรรมการนโยบายออกจากตำแหน่งจำนวน 4 คน โดยวิธีการจับสลาก แล้วสรรหาบุคคลอื่นแทนตำแหน่งที่ว่าง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้อาจได้บุคคลที่ไม่มีประสบการณ์หรือความชำนาญด้านสื่อสาธารณะ

นอกจากนี้ต้องมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสารภาวะอย่างแท้จริง พร้อมทั้งต้องเพิ่มความสำคัญและบทบาทของสภาผู้ชมและผู้ฟังให้มากขึ้น

กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ควรปรับปรุงประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลักคือ ปัจจัยด้านบุคลากร เนื่องจากมีพนักงานระดับปฏิบัติเป็นจำนวนมาก มีความแตกต่างกันในเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น คุณวุฒิ วิทยุติ งานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งประสบการณ์การทำงาน แต่ต้องปฏิบัติภายใต้พันธกิจ และวัตถุประสงค์เดียวกันจึงจำเป็นต้องมีกิจกรรมหรือกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึก และทุ่มเทเสียสละต่อองค์การอย่างแท้จริง อีกปัจจัยหนึ่งคือ ด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) มีลักษณะการบริหารจัดการที่แตกต่างจากองค์การทั่วไป ประเด็นสำคัญคือ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อยมากทำให้นโยบาย และภารกิจที่ดำเนินการอยู่ขาดความต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การของ Robert E.Quinn และ John Rohrbaugh (1981) ที่ว่าองค์การส่วนใหญ่มี 3 มิติ คือ (1) ด้านโครงสร้างเน้นความยืดหยุ่นหรือการควบคุม องค์การที่ยืดความยืดหยุ่น ส่งผลให้องค์การมีลักษณะสร้างสรรค์ มีความสามารถในการปรับตัว และมีการเปลี่ยนแปลงในทางตรงข้ามองค์การที่เน้น การควบคุมให้ความสำคัญต่อความมีเสถียรภาพ ความมีระเบียบ และความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ (2) เน้นคนหรือเน้นองค์การ การเน้นคน หมายถึง การให้ความสำคัญต่อความรู้สึกและความต้องการของคน ส่วนการเน้นองค์การ หมายถึง การให้ความสำคัญต่อผลผลิตสูง และการทำงานให้สำเร็จลุล่วง และ(3) องค์การนั้นมีการดำเนินงาน และเป้าหมายอย่างไร การดำเนินงานเป็นเรื่องของกระบวนการ ซึ่งเป็นการมององค์การในระยะยาว ในขณะที่เป้าหมายเป็นเรื่องของผลลัพธ์ของการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการมององค์การในระยะสั้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยญา ลีศัตบุพ่าย (2552,หน้า 161) ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้รับอิทธิพลทางบวกโดยตรงจากเจตคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล การมีแบบอย่างในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อค้นพบหลักของการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) อยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยมีประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุงคือ ความพึงพอใจของลูกค้ายากกว่าด้านอื่นๆ นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความคุ้มค่าทั้งในส่วนของการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ด้านสังคมได้รับประโยชน์ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับอย่างมาก แสดงว่า การปฏิบัติงานของพนักงานมุ่งเน้นให้สังคมได้รับประโยชน์โดยตรง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์ขององค์การ อย่างไรก็ตามองค์การแห่งนี้ควรสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากสังคม โดยการใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพราะงบประมาณที่ได้แต่ละปีมีเป็นจำนวนมาก แต่สัดส่วนผู้ชมก็ยังมีจำนวนน้อยกว่าสถานีโทรทัศน์ช่องอื่น ซึ่งเป็นผลจากคุณภาพรายการที่ผลิตหรือไม่ อย่างไร

2. ภาครัฐมีกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า และประโยชน์สังคมได้รับ

3. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงผังรายการขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ให้ชัดเจนว่ารายการใดมุ่งเสริมสร้างสติปัญญา ความถูกต้องของการมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อสร้างสุขภาวะที่ดีแก่ผู้ชมในแต่ละรายการ รวมทั้งควรมีการผลิตและคัดเลือกรายการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชมและสังคมให้รอบด้านได้แก่ รายการผู้ใหญ่ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อสร้างความเท่าเทียมกันของผู้ชมในสังคม

4. ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีประสบการณ์ด้านสื่อโทรทัศน์ ปรากฏว่ายังมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีระบบสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์การที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

5. ควรมีการวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยของแต่ละสำนัก (SWOT Analysis) แล้วสังเคราะห์ เป็นภาพรวมขององค์การ ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย สร้างกลยุทธ์รองรับ และกำหนดแนวทางการปฏิบัติสำหรับการพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันปัญหา และความต้องการทั้งขององค์การและพนักงานทุกสำนัก

6. ควรสนับสนุนงบประมาณ และทรัพยากรต่างๆ สำหรับการสร้างความเข้มแข็งให้กับสภาผู้ชมและผู้ฟังรายการองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

(ไทยพีบีเอส) รวมทั้งมีกระบวนการแสวงหา และคัดกรองที่มั่นใจได้ว่าสภาผู้ชมและผู้ฟังมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีศักยภาพเพียงพอที่จะให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะแก่กรรมการนโยบายได้อย่างเป็นรูปธรรม นำไปปฏิบัติได้ และเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสาธารณะ

7. กรรมการบริหารองค์การกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ควรดำเนินการเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ในบทบาทหน้าที่ที่แท้จริงของการเป็นสื่อสาธารณะ และปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความโปร่งใส มีกระบวนการที่ตรวจสอบได้ จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสามารถพัฒนาระบบธรรมาภิบาลให้มีคุณภาพ ยั่งยืนในบทบาทของสื่อสาธารณะได้อย่างแท้จริงในอนาคต สังคมให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจ และต้องการพหุศักยภาพความเป็นมนุษย์ ไม่ล่งละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและครอบครัว ทั้งนี้เพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในสังคม

8. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการตรวจสอบระบบการบริหารงานขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) ได้ทุกขั้นตอน เพื่อความชัดเจน และความโปร่งใส พร้อมรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์จากทุกภาคส่วนได้

9. ควรมีการปรับปรุงคุณสมบัติ และรูปแบบการสรรหาผู้บริหารองค์การทุกระดับ โดยเน้นย้ำในเรื่องของความเป็นมืออาชีพในด้านสื่อสาธารณะอย่างแท้จริง เพื่อจะได้วางแนวทางและรูปแบบการเป็นสื่อสาธารณะได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทั้งนี้จะเป็นรากฐานของความมั่นคงในการบริหารองค์การได้อย่างโปร่งใส เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) กับสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 และช่องอื่นๆ ในอนาคต ที่จะเป็นสื่อสาธารณะ

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ไทยพีบีเอส) กับสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 และช่องอื่นๆ ในอนาคต ที่จะเป็นสื่อสาธารณะ

3. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่ากับการลงทุนที่รัฐต้องสนับสนุนปีละเกือบ 2,000 ล้านบาท โดยการวิเคราะห์ในหลากหลายมิติ ตลอดจนความน่าเชื่อถือจากสังคม ประสิทธิภาพของบุคลากร ความสามารถในการตรวจสอบ และระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานภายใต้การบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านประโยชน์ที่สังคมได้รับเพียงร้อยละ 38.70 เท่านั้น แสดงว่ายังมีตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานภายใต้การบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้อีก โดยอาจเพิ่มเติมตัวแปรทางจิตวิทยาที่สำคัญอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติ เช่น ความรักและศรัทธาในองค์กร เจตคติที่ดีต่อองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความสามารถของตน เข้ามาร่วมศึกษาเพื่อทำนาย ซึ่งจะช่วยให้เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5. เพื่อยืนยันความเป็นเหตุและเป็นผล และเพื่อให้ทราบถึงพัฒนาการของพฤติกรรมการทำงานภายใต้ระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล อาจศึกษากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้างานใหม่ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลง ทักษะ และพัฒนา รวมทั้งควรมีการศึกษาระยะยาว (longitudinal study) ด้วยการวัดซ้ำ (repeated measure) ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติ กลุ่มเดิมด้วยเครื่องมือเดิม เพื่อศึกษาพัฒนาการหรือสัมประสิทธิ์ถดถอยว่ามีความแปรเปลี่ยนหรือมีความคงที่ในการวัดแต่ละครั้งหรือไม่