

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” นี้ มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านผู้บริหาร รวมถึงประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ

ในการวิจัยนี้ ผู้จัดทำได้ทำการศึกษา โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้มาจากการออกแบบสอบถามสำรวจกลุ่มตัวอย่าง และใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้มาจากการเก็บรวบรวม และศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จนได้ข้อสรุป ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวพบว่า

ปัจจัยด้านผู้บริหาร ซึ่งทางผู้จัดทำได้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ พฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหาร ที่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.368 – 4.113 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีจริยธรรม ความซื่อสัตย์ ความมีวิสัยทัศน์ ความคิดริเริ่ม และความเป็นผู้นำ ตามลำดับ ส่วนที่ 2 คือ ความรู้และทักษะของผู้บริหาร ที่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.365 – 4.008 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ด้านโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การบริหารเพื่อคุณภาพและผลผลิต ความรู้ด้านเศรษฐกิจ และผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามลำดับ

ในส่วนของประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครเห็นว่ามีประสิทธิผลไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.670 – 3.470 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ เรื่องผลักดันให้มีการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามลำดับ เรื่องการกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมเพื่อให้ค่าบริการโทรคมนาคมสามารถแข่งขันได้ในระดับภูมิภาคและเพื่อให้มีคุณภาพดี เรื่องจัดให้มีเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอสำหรับการขยายงานและโครงข่ายผู้ประกอบการและจัดเลขหมาย

เฉพาะเพื่อกิจการสาธารณประโยชน์ความมั่นคงของประเทศ และการสำรองเลขหมายฉุกเฉิน เรื่อง กำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างหลากหลายและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน ในราคาที่เป็นธรรม เรื่องการส่งเสริมการประกอบกิจการอินเทอร์เน็ตให้แพร่หลายโดยคิดค่าใบอนุญาตต่ำสุดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาต เรื่องส่งเสริมอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขัน ในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยสนับสนุนให้มีการวิจัยพัฒนา ผลิต ประกอบเครื่องอุปกรณ์ ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทย เรื่องการออกใบอนุญาตโดยเน้นการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็น ธรรมและการป้องกันการผูกขาด เรื่องสร้างกฎเกณฑ์การเชื่อมโยงโครงข่ายบนพื้นฐานของราคา ต้นทุนที่เป็นธรรม เรื่องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากร การปรับเปลี่ยนทัศนคติและวัฒนธรรม องค์การ โดยให้ทุนแก่บุคลากรที่มีศักยภาพไปฝึกอบรมองค์การกำกับดูแลในต่างประเทศ และเน้น เรื่องการทำงานเป็นทีมและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางบุคลากรและสนับสนุนบุคลากรที่มี ความสามารถหรือผลงานให้ได้รับความก้าวหน้า และเรื่องการสนับสนุนให้ใช้กลไกตลาดเพื่อการ แข่งขันในกติกาที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคม และอุตสาหกรรม ตามลำดับ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติควรสนับสนุนให้ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องมาประชุมร่วมกัน เพื่อกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล ในขณะเดียวกันก็ต้องควบคุมผู้ ประกอบกิจการโทรคมนาคมไทยไม่ให้เอาเปรียบประชาชนผู้รับบริการได้ ในขณะที่ผู้ให้บริการก็ยัง สามารถแข่งขันได้โดยยุติธรรมด้วย เช่น อาจจัดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองมาตรฐานคุณภาพ บริการโทรคมนาคมของประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม และป้องกันผลที่เกิดจากการส่งเสริม การขาย หรือ นอกจากนั้น คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรส่งเสริมอุตสาหกรรม โทรคมนาคมของไทยให้สามารถแข่งขันในประเทศและต่างประเทศได้ เช่น สนับสนุนให้มีการวิจัย พัฒนา ผลิตประกอบเครื่องอุปกรณ์ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทย เป็นต้น

ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า กรณีกีक्षा “ปัจจัยด้านผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ฉบับนี้ จะเป็นแนวทาง ในการคัดเลือกคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมในครั้งต่อไป รวมถึงสามารถนำผลงานวิจัยไป ประยุกต์ใช้กับการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กรได้อย่างเหมาะสม และเป็นแนวทางให้กับผู้สนใจ ทั่วไป หรือผู้ที่สนใจจะทำงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป