

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีการบริหารต่าง ๆ แล้วกำหนดให้ปัจจัยด้านพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหาร และปัจจัยด้านความรู้และทักษะของผู้บริหาร เป็นปัจจัยด้านผู้บริหารที่ใช้ในการศึกษา ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารแบบใดที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมากที่สุด และประสิทธิผลการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในปัจจุบัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานจากการสำรวจ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ของผู้ให้บริการโทรคมนาคมในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารรูปแบบใดที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยจะนำเสนอข้อมูลด้วยค่าแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความรู้และทักษะของผู้บริหาร รูปแบบใดที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยจะนำเสนอข้อมูลด้วยค่าแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน

ส่วนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยจะนำเสนอข้อมูลด้วยค่าแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน

ส่วนที่ 5 เป็นการวิเคราะห์เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยจะพิจารณาจากนโยบายการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่า นโยบายใดที่ประชาชนเห็นว่า มีประสิทธิผลมากและน้อยที่สุด

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ และตอบคำถามตามสมมุติฐานเพื่อความชัดเจนรูปของตารางเปรียบเทียบ ตลอดจนตีความค่าสถิติในเชิงสถิติ และเชิงวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานจากการสำรวจ

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร

ตารางที่ 4.1

ลักษณะทางประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	210	52.5
หญิง	190	47.5
	400	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้ได้รับบริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะทางประชากรพบว่า เป็นผู้ชายและผู้หญิงในระดับใกล้เคียงกัน โดยเพศชายจะมากกว่าเล็กน้อย (เพศชาย ร้อยละ 52.5 และเพศหญิง ร้อยละ 47.5)

ตารางที่ 4.2
ลักษณะประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 24 ปี	114	28.5
25 – 29 ปี	173	43.2
30 – 34 ปี	63	15.8
35 – 39 ปี	24	6
40 ปีขึ้นไป	26	6.5
	400	100

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 29 ปี คือ ร้อยละ 43.2 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุน้อยกว่า 24 ปีลงมา คือ ร้อยละ 28.5 ช่วงอายุระหว่าง 30 – 34 ปี คือ ร้อยละ 15.8 ช่วงอายุระหว่าง 40 ปีขึ้นไป คือ ร้อยละ 6.5 ช่วงอายุระหว่าง 35 – 39 ปี คือ ร้อยละ 6

ตารางที่ 4.3
ลักษณะของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.2
ปริญญาตรี	282	70.5
สูงกว่าปริญญาตรี	105	26.3
	400	100

จากตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษาของประชากรที่รู้จักคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะมีระดับการศึกษาดี คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.5) และระดับปริญญาโท (ร้อยละ 26.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4
ลักษณะรายได้ของประชากร

ระดับรายได้	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	204	51
10,000 - 20,000 บาท	136	34
20,001 – 30,000 บาท	28	7
30,001 – 40,000 บาท	20	5
40,001 – 50,000 บาท	10	2.5
มากกว่า 50,000 บาท	2	0.5
	400	100

จากตารางที่ 4.4 ระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ในช่วง ต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 51) และ 10,000 บาท จนถึง 20,000 บาท (ร้อยละ 34)

ตารางที่ 4.5
ลักษณะการประกอบอาชีพของประชากร

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา	77	19.2
ข้าราชการ	144	36
พนักงานบริษัทเอกชน	148	37
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	10	2.5
อื่น ๆ	18	4.5
	400	100

จากตารางที่ 4.5 ส่วนใหญ่อาชีพของกลุ่มตัวอย่างนั้นมากที่สุดจะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คือ คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาจะเป็นข้าราชการ คือคิดเป็นร้อยละ 36 และนักเรียน/นักศึกษา คือ คิดเป็นร้อยละ 19.2

4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ รูปแบบพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหาร

ตารางที่ 4.6

ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารที่มี
ผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

พฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารที่มี ผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
1. ความมีวิสัยทัศน์	ความถี่	192	143	54	5	6	400	4.275
	ร้อยละ	48	35.75	13.50	1.25	1.50	(100)	
2. ผู้นำ	ความถี่	145	176	60	17	2	400	4.113
	ร้อยละ	36.25	44	15	4.25	0.50	(100)	
3. ผู้จัดการทรัพยากร	ความถี่	107	165	110	16	2	400	3.898
	ร้อยละ	26.75	41.25	27.50	4	0.50	(100)	
4. ผู้ประสานงาน	ความถี่	60	177	131	30	2	400	3.658
	ร้อยละ	15	44.25	32.75	7.50	0.50	(100)	
5. ผู้ประชาสัมพันธ์	ความถี่	64	141	151	38	6	400	3.548
	ร้อยละ	16	35.25	37.75	9.50	1.50	(100)	
6. ผู้เจรจาต่อรอง	ความถี่	89	166	115	29	1	400	3.783
	ร้อยละ	22.25	41.50	28.75	7.25	0.25	(100)	
7. ผู้กระจายข่าว	ความถี่	59	152	144	42	3	400	3.555
	ร้อยละ	14.75	38	36	10.50	0.75	(100)	
8. ผู้ตรวจสอบ	ความถี่	156	111	100	26	7	400	3.958
	ร้อยละ	39	27.75	25	6.50	1.75	(100)	

9. ผู้จัดการความยุ่งยาก	ความถี่	106	138	117	35	4	400	3.768
	ร้อยละ	26.50	34.50	29.25	8.75	1	(100)	
10. ความซื่อสัตย์	ความถี่	253	74	48	15	10	400	4.363
	ร้อยละ	63.25	18.50	12	3.75	2.50	(100)	
11. ความมีจริยธรรม	ความถี่	244	91	41	16	8	400	4.368
	ร้อยละ	61	22.75	10.25	4	2	(100)	
12. ความคิดริเริ่ม	ความถี่	172	153	52	15	8	400	4.165
	ร้อยละ	43	38.25	13	3.75	2	(100)	
13. พฤติกรรมแบบอนุรักษ์นิยม	ความถี่	48	96	173	59	24	400	3.213
	ร้อยละ	12	24	43.25	14.75	6	(100)	
14. พฤติกรรมแบบก้าวหน้า	ความถี่	114	166	95	16	9	400	3.900
	ร้อยละ	28.50	41.50	23.75	4	2.25	(100)	

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม เห็นว่า พฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ดังนี้

1. ร้อยละ 48 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.75 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับมาก ร้อยละ 13.50 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับปานกลาง และ ร้อยละ 2.75 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับน้อยและน้อยที่สุด

2. ร้อยละ 44 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับมาก ร้อยละ 36.25 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 15 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.75 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในระดับน้อยและน้อยที่สุด

3. ร้อยละ 41.25 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่า ผู้บริหารที่เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในระดับมาก ร้อยละ 26.75 เห็นว่า ผู้บริหารที่เป็นผู้จัดสรรทรัพยากรมีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 27.5 เห็นว่า ผู้บริหารที่เป็นผู้จัดสรรทรัพยากรมีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.5 เห็นว่า ผู้บริหารที่เป็นผู้จัดสรรทรัพยากรมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับน้อยและน้อยที่สุด

14. ร้อยละ 41.50 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความคิดแบบก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับมาก ร้อยละ 28.50 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความคิดแบบก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 23.75 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความคิดแบบก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับปานกลาง และร้อยละ 6.25 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความคิดแบบก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

และจากตารางค่าเฉลี่ยทางสถิติของข้อมูล แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า พฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น มีผลกระทบต่อการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7

ความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตามลำดับความสำคัญ โดยที่ มากที่สุด = 5 คะแนน มาก = 4 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน น้อย = 2 คะแนน น้อยที่สุด = 1 คะแนน

พฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)		มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	รวมทั้งหมด		
		ที่สุด		กลาง		ที่สุด	ความถี่	น้ำหนัก	ร้อยละ
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. ความมีวิสัยทัศน์	ความถี่	192	143	54	5	6	400	1,710	7.835
	น้ำหนัก	960	572	162	10	6			
2. ผู้นำ	ความถี่	145	176	60	17	2	400	1,645	7.538
	น้ำหนัก	725	704	180	34	2			
3. ผู้จัดสรรทรัพยากร	ความถี่	107	165	110	16	2	400	1,559	7.144
	น้ำหนัก	535	660	330	32	2			
4. ผู้ประสานงาน	ความถี่	60	177	131	30	2	400	1,463	6.704
	น้ำหนัก	300	708	393	60	2			
5. ผู้ประชาสัมพันธ์	ความถี่	64	141	151	38	6	400	1,419	6.502
	น้ำหนัก	320	564	453	76	6			

6. ผู้เจรจาต่อรอง	ความถี่	89	166	115	29	1	400	1,513	6.933
	น้ำหนัก	445	664	345	58	1			
7. ผู้กระจายข่าว	ความถี่	59	152	144	42	3	400	1,422	6.516
	น้ำหนัก	295	608	432	84	3			
8. ผู้ตรวจสอบ	ความถี่	156	111	100	26	7	400	1,583	7.253
	น้ำหนัก	780	444	300	52	7			
9. ผู้จัดการความยุ่งยาก	ความถี่	106	138	117	35	4	400	1,507	6.905
	น้ำหนัก	530	552	351	70	4			
10. ความซื่อสัตย์	ความถี่	253	74	48	15	10	400	1,745	7.996
	น้ำหนัก	1265	296	144	30	10			
11. ความมีจริยธรรม	ความถี่	244	91	41	16	8	400	1,747	8.005
	น้ำหนัก	1220	364	123	32	8			
12. ความคิดริเริ่ม	ความถี่	172	153	52	15	8	400	1,666	7.634
	น้ำหนัก	860	612	156	30	8			
13. พฤติกรรมแบบอนุรักษ์นิยม	ความถี่	48	96	173	59	24	400	1,285	5.888
	น้ำหนัก	240	384	519	118	24			
14. พฤติกรรมแบบก้าวหน้า	ความถี่	114	166	95	16	9	400	1,560	7.148
	น้ำหนัก	570	664	285	32	9			
							400	21,824	100

หมายเหตุ : 1. ค่าความถี่ได้จากการใช้โปรแกรม SPSS

2. น้ำหนัก = ความถี่ × คะแนนตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 พบว่า จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้ได้รับบริการ ไตรคมนามคม ในเรื่อง พฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารเมื่อให้น้ำหนักในแต่ละข้อที่มีผลกระทบต่อการประสิทธิผลในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) โดยการวัดระดับความมากน้อยในความคิดเห็นแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อการประสิทธิผลในการทำงานเป็นลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ ผู้บริหารที่มีจริยธรรม คิดเป็นร้อยละ 8.005 ลำดับที่สองคือ ผู้บริหารที่มีความซื่อสัตย์ คิด

เป็นร้อยละ 7.996 ลำดับที่สาม คือ ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 7.835 ลำดับที่ สี่ คือ ผู้บริหารที่มีความคิดริเริ่ม คิดเป็นร้อยละ 7.634 ลำดับที่ ห้า คือ ผู้บริหารที่มีความเป็นผู้นำ คิดเป็นร้อยละ 7.538 ลำดับที่ หก คือ ผู้บริหารที่มีความสามารถในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 7.253 ลำดับที่ เจ็ด คือ ผู้บริหารที่มีความคิดแบบก้าวหน้า คิดเป็นร้อยละ 7.148 ลำดับที่ แปด คือ ผู้บริหารที่เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร คิดเป็นร้อยละ 7.144 ลำดับที่ เก้า คือ ผู้บริหารที่เป็นผู้เจรจาต่อรอง คิดเป็นร้อยละ 6.933 ลำดับที่ สิบ คือ ผู้บริหารที่เป็นผู้จัดการความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 6.905 ลำดับที่ สิบเอ็ด คือ ผู้บริหารที่เป็นผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 6.704 ลำดับที่ สิบสอง คือ ผู้กระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 6.516 ลำดับที่สิบสาม คือ ผู้ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 6.502 และลำดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารที่มีพฤติกรรมแบบอนุรักษ์นิยม คิดเป็นร้อยละ 5.888

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บริหาร ที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.368 – 4.113 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีจริยธรรม ความซื่อสัตย์ ความมีวิสัยทัศน์ ความคิดริเริ่ม และความเป็นผู้นำ ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความรู้และทักษะของผู้บริหาร

ตารางที่ 4.8

ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของผู้บริหารที่มีผลกระทบกับประสิทธิผลการบริหารงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ความรู้และทักษะของผู้บริหารที่มีผลกระทบกับ ประสิทธิผลการบริหารงานของคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
1. การบริหารเชิงกลยุทธ์	ความถี่	173	155	64	5	3	400	4.225
	ร้อยละ	43.25	38.75	16	1.25	0.75	(100)	
2. ผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ความถี่	124	171	92	10	3	400	4.008
	ร้อยละ	31	42.75	23	2.50	0.75	(100)	
3. การบริหารระหว่างประเทศ	ความถี่	103	187	91	15	4	400	3.925
	ร้อยละ	25.75	46.75	22.75	3.75	1	(100)	

4. การบัญชีและการเงิน	ความถี่ ร้อยละ	86 21.50	163 40.75	123 30.75	21 5.25	7 1.75	400 (100)	3.750
5. การบริหารเพื่อคุณภาพและผลผลิต	ความถี่ ร้อยละ	144 36	166 41.50	72 18	15 3.75	3 0.75	400 (100)	4.083
6. ความรู้ด้านการตลาด	ความถี่ ร้อยละ	105 26.25	178 44.50	98 24.50	15 3.75	4 1	400 (100)	3.913
7. ความรู้ด้านสังคม	ความถี่ ร้อยละ	105 26.25	177 44.25	103 25.75	12 3	3 0.75	400 (100)	3.923
8. ความรู้ด้านเศรษฐกิจ	ความถี่ ร้อยละ	131 32.75	175 43.75	80 20	11 2.75	3 0.75	400 (100)	4.050
9. ความรู้ด้านการเมือง	ความถี่ ร้อยละ	116 29	157 39.25	104 26	18 4.50	5 1.25	400 (100)	3.903
10. ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ความถี่ ร้อยละ	173 43.25	146 36.50	73 18.25	6 1.50	2 0.50	400 (100)	4.205
11. ความรู้ด้านโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศ	ความถี่ ร้อยละ	217 54.25	125 31.25	47 11.75	9 2.25	2 0.50	400 (100)	4.365
12. ความรู้ด้านกฎหมาย	ความถี่ ร้อยละ	138 34.50	154 38.50	80 20	25 6.25	3 0.75	400 (100)	3.998

ตารางที่ 4.8 จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม เห็นว่า ความรู้และทักษะของผู้บริหารมีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ดังนี้

1. ร้อยละ 43.25 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะการบริหารเชิงกลยุทธ์มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 38.75 เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับมาก ร้อยละ 16 เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับปานกลาง และร้อยละ 2 เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับน้อยและน้อยที่สุด

2. ร้อยละ 42.75 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับมาก ร้อยละ 31 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 23 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อประสิทธิผล

12. ร้อยละ 38.50 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะด้านกฎหมายมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับมาก ร้อยละ 34.50 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะด้านกฎหมายมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะด้านกฎหมายมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับ ร้อยละ 7 เห็นว่า ผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะด้านกฎหมายมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในระดับน้อยและน้อยที่สุด

และจากตารางค่าเฉลี่ยทางสถิติของข้อมูล แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความรู้และทักษะของผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้น มีผลกระทบต่อการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ตารางที่ 4.9

ความถี่ ร้อยละ และน้ำหนักของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตามลำดับความสำคัญ

โดยที่ มากที่สุด = 5 คะแนน มาก = 4 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน
น้อย = 2 คะแนน น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ความรู้และทักษะของผู้บริหารที่มีผลกระทบกับ ประสิทธิผลการบริหารงานของคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวมทั้งหมด		
							ความถี่	น้ำหนัก	ร้อยละ
1. การบริหารเชิงกลยุทธ์	ความถี่	173	155	64	5	3	400	1,690	8.739
	น้ำหนัก	865	620	192	10	3			
2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ความถี่	124	171	92	10	3	400	1,603	8.289
		620	684	276	20	3			
3. การบริหารระหว่างประเทศ	ความถี่	103	187	91	15	4	400	1,570	8.119
	น้ำหนัก	515	748	273	30	4			
4. การบัญชีและการเงิน	ความถี่	86	163	123	21	7	400	1,500	7.757
	น้ำหนัก	430	652	369	42	7			
5. การบริหารเพื่อคุณภาพและ ผลผลิต	ความถี่	144	166	72	15	3	400	1,633	8.445
	น้ำหนัก	720	664	216	30	3			
6. ความรู้ด้านการตลาด	ความถี่	105	178	98	15	4	400	1,565	8.093
	น้ำหนัก	525	712	294	30	4			

7. ความรู้ด้านสังคม	ความถี่	105	177	103	12	3	400	1,569	8.114
	น้ำหนัก	525	708	309	24	3			
8. ความรู้ด้านเศรษฐกิจ	ความถี่	131	175	80	11	3	400	1,620	8.377
	น้ำหนัก	655	700	240	22	3			
9. ความรู้ด้านการเมือง	ความถี่	116	157	104	18	5	400	1,561	8.072
	น้ำหนัก	580	628	312	36	5			
10. ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ความถี่	173	146	73	6	2	400	1,682	8.698
	น้ำหนัก	865	584	219	12	2			
11. ความรู้ด้านโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศ	ความถี่	217	125	47	9	2	400	1,746	9.029
	น้ำหนัก	1,085	500	141	18	2			
12. ความรู้ด้านกฎหมาย	ความถี่	138	154	80	25	3	400	1,599	8.269
	น้ำหนัก	690	616	240	50	3			
							400	19,338	100

หมายเหตุ : 1. ค่าความถี่ได้จากการใช้โปรแกรม SPSS

2. น้ำหนัก = ความถี่ × คะแนนตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 พบว่า จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม ในเรื่อง ความรู้และทักษะของผู้บริหารเมื่อให้น้ำหนักในแต่ละข้อที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) โดยการวัดระดับความมากน้อยในความคิดเห็นแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยความรู้และทักษะของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ ความรู้ด้านโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 9.029 ลำดับที่สองคือ การบริหารเชิงกลยุทธ์ คิดเป็นร้อยละ 8.739 ลำดับที่สาม คือ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 8.698 ลำดับที่ สี่ คือ การบริหารเพื่อคุณภาพและผลผลิต คิดเป็นร้อยละ 8.445 ลำดับที่ห้า คือ ความรู้ด้านเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.337 ลำดับที่ หก คือ ความรู้ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ 8.289 ลำดับที่ เจ็ด คือ ความรู้ด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 8.269 ลำดับที่แปด คือ ความรู้ด้านการบริหารระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 8.119 ลำดับที่ เก้า คือ ความรู้ด้านสังคม คิดเป็นร้อยละ 8.114 ลำดับที่ สิบ คือ ความรู้ด้านการตลาด คิดเป็นร้อยละ 8.093 ลำดับที่ สิบเอ็ด คือ ความรู้ด้านการเมือง คิดเป็นร้อยละ 8.072 และลำดับสุดท้าย คือ การบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.757

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าความรู้และทักษะของผู้บริหาร ที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.365 – 4.008 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ด้านโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การบริหารเพื่อคุณภาพและผลผลิต ความรู้ด้านเศรษฐกิจ และผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริหารงาน

ตารางที่ 4.10

ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ(กทช.)

ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม (100)	ค่าเฉลี่ย
1. การจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ	ความถี่	140	82	109	44	25	400 (100)	3.670
	ร้อยละ	35	20.50	27	11.00	6.25		
2. การสนับสนุนให้ใช้กลไกตลาดเพื่อการแข่งขันในกติกที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง	ความถี่	84	125	106	65	20	400 (100)	3.470
	ร้อยละ	21	31.25	27	16.25	5		
3. การออกใบอนุญาตโดยเน้นการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมและการป้องกันการผูกขาด	ความถี่	110	87	118	59	26	400 (100)	3.490
	ร้อยละ	27.50	21.75	29.50	14.75	7		
4. การส่งเสริมการประกอบกิจการอินเทอร์เน็ตให้แพร่หลายโดยคิดค่าใบอนุญาตต่ำสุดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	ความถี่	79	129	127	46	19	400 (100)	3.508
	ร้อยละ	19.75	32.25	31.75	11.5	4.75		
5. การกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมเพื่อให้ค่าบริการโทรคมนาคมสามารถแข่งขันได้ในระดับ	ความถี่	114	109	107	46	24	400 (100)	3.608
	ร้อยละ	29	27.25	27	11.50	6		

ภูมิภาคและเพื่อให้มีคุณภาพดี								
6. สร้างกฎเกณฑ์การเชื่อมโดยโครงข่ายบนพื้นฐานของราคาต้นทุนที่เป็นธรรม	ความถี่	79	129	124	44	24	400 (100)	3.488
	ร้อยละ	19.75	32.25	31	11	6		
7. จัดให้มีเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอสำหรับการขยายงานและโครงข่ายผู้ประกอบการและจัดเลขเฉพาะเพื่อกิจการสาธารณะประโยชน์ความมั่นคงของประเทศ และการสำรองเลขหมายฉุกเฉิน	ความถี่	89	131	129	30	21	400 (100)	3.593
	ร้อยละ	22.25	32.75	32.25	8	5.25		
8. ผลักดันให้มีการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	ความถี่	125	107	97	45	26	400 (100)	3.650
	ร้อยละ	31.25	26.75	24	11.25	6.50		
9. ส่งเสริมอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยสนับสนุนให้มีการวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์เครื่องอุปกรณ์ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทย	ความถี่	97	111	113	51	28	400 (100)	3.495
	ร้อยละ	24	27.75	28	12.75	7		
10. กำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างหลากหลายและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานในราคาที่เป็นธรรม	ความถี่	93	122	107	57	21	400 (100)	3.523
	ร้อยละ	23.25	30.50	26.75	14.25	5.25		
11. ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากร การปรับเปลี่ยนทัศนคติและวัฒนธรรม องค์การ โดยให้ทุนแก่บุคลากรที่มีศักยภาพไปฝึกอบรมองค์การ กำกับดูแลในต่างประเทศ และเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางบุคลากรและสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถหรือผลงานให้ได้รับความก้าวหน้า	ความถี่	87	113	126	55	19	400 (100)	3.485
	ร้อยละ	21.75	28.25	31.50	13.75	4.75		

จากรายละเอียดตามตารางที่ 4.10 การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคมในเรื่องประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) โดยการวัดระดับความมากน้อยในความคิดเห็นแต่ละข้อของผู้ตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ พบว่า

1. ร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง การจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรมและมี ประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20.50 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 27 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ใน ระดับปานกลาง ร้อยละ 17.25 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ น้อยและน้อยที่สุด

2. ร้อยละ 31.25 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง การสนับสนุนให้ใช้กลไกตลาดเพื่อการแข่งขัน ในกติกาที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 27 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 21 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ใน ระดับมากที่สุด ร้อยละ 21.25 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ น้อยและน้อยที่สุด

3. ร้อยละ 29.50 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง การออกใบอนุญาตโดยเน้นการแข่งขันโดยเสรี อย่างเป็นธรรมและการป้องกันการผูกขาด อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 27.50 เห็นว่า มีประสิทธิภาพใน การทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 21.75 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 21.75 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ น้อยและน้อยที่สุด

4. ร้อยละ 32.25 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง การส่งเสริมการประกอบกิจการอินเทอร์เน็ต ให้แพร่หลายโดยคิดค่าใบอนุญาตต่ำสุด หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาต อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 31.75 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 19.75 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.25 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับ น้อยและน้อยที่สุด

5. ร้อยละ 29 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง การกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เกิดการ แข่งขันอย่างเป็นธรรมเพื่อให้ค่าบริการโทรคมนาคมสามารถแข่งขันได้ในระดับภูมิภาคและเพื่อให้ มีคุณภาพดี อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 27.25 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 27 เห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.50 เห็นว่า มี ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

6. ร้อยละ 32.25 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง สร้างกฎเกณฑ์การเชื่อมโดยโครงข่าย

บนพื้นฐานของราคาต้นทุนที่เป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 31 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 19.75 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 17 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

7. ร้อยละ 32.75 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง จัดให้มีเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอสำหรับการขยายงานและโครงข่ายผู้ประกอบการและจัดเลขหมายเฉพาะเพื่อกิจการสาธารณประโยชน์ความมั่นคงของประเทศและการสำรองเลขหมายฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 32.25 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 22.25 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.25 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับ น้อยและน้อยที่สุด

8. ร้อยละ 31.25 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง การผลักดันให้มีการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.75 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 24 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.75 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

9. ร้อยละ 27.75 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง ส่งเสริมอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันในประเทศและต่างประเทศ โดยสนับสนุนให้มีการวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์เครื่องอุปกรณ์ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทยอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 24 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 28 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 19.75 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

10. ร้อยละ 30.50 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง กำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างหลากหลายและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานในราคาที่ เป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 26.75 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.25 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.50 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด

11. ร้อยละ 31.50 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเรื่อง ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากร

การปรับเปลี่ยนทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร โดยให้ทุนแก่บุคลากรที่มีศักยภาพไปฝึกอบรมสัมมนา ศึกษาต่อ ทำวิจัย และ/หรือฝึกงานกับองค์กร กำกับดูแลในต่างประเทศ และเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางบุคลากรและสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถหรือผลงานให้ได้รับความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.25 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 21.75 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.50 เห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับ น้อยและน้อยที่สุด

และจากตารางค่าเฉลี่ยทางสถิติของข้อมูล แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น มีประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11

ความถี่ ร้อยละ และน้ำหนักของความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ตามลำดับความสำคัญ โดยที่
มากที่สุด = 5 คะแนน มาก = 4 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน น้อย = 2 คะแนน
น้อยที่สุด = 1 คะแนน

ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมทั้งหมด		
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	ความถี่	น้ำหนัก	ร้อยละ
1. การจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ	ความถี่	140	82	109	44	25	400	1,468	9.416
	น้ำหนัก	700	328	327	88	25			
2. การสนับสนุนให้ใช้กลไกตลาดเพื่อการแข่งขันในกติกาที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคมและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง	ความถี่	84	125	106	65	20	400	1,388	8.903
	น้ำหนัก	420	500	318	130	20			
3. การออกใบอนุญาตโดยเน้นการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมและการป้องกันการผูกขาด	ความถี่	110	87	118	59	26	400	1,396	8.954
	น้ำหนัก	550	348	354	118	26			
4. การส่งเสริมการประกอบกิจการอินเทอร์เน็ตให้แพร่หลายโดยคิดค่าใบอนุญาตต่ำสุด หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ความถี่	79	129	127	46	19	400	1,403	8.999
	น้ำหนัก	395	516	381	92	19			

ใบอนุญาต									
5. การกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมเพื่อ	ความถี่	114	109	107	46	24	400	1,443	9.255
ให้ค่าบริการโทรคมนาคมสามารถแข่งขันได้ในระดับภูมิภาคและเพื่อให้มีคุณภาพดี	น้ำหนัก	570	436	321	92	24			
6. สร้างกฎเกณฑ์การเชื่อมโยงโครงข่ายบนพื้นฐานของราคาต้นทุนที่เป็นธรรม	ความถี่	79	129	124	44	24	400	1,395	8.947
	น้ำหนัก	395	516	372	88	24			
7. จัดให้มีเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอสำหรับการขยายงานและโครงข่ายผู้ประกอบการและจัดเลขหมายเฉพาะเพื่อกิจการสาธารณะประโยชน์ ความมั่นคงของประเทศ และการสำรองเลขหมายฉุกเฉิน	ความถี่	89	131	129	30	21	400	1,437	9,217
	น้ำหนัก	445	524	387	60	21			
8. ผลักดันให้มีการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	ความถี่	125	107	97	45	26	400	1,460	9.364
	น้ำหนัก	625	428	291	90	26			
9. ส่งเสริมอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันในและต่างประเทศโดยสนับสนุนให้มีการวิจัยพัฒนาผลิตประกอบเครื่องอุปกรณ์ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทย	ความถี่	97	111	113	51	28	400	1,398	8.967
	น้ำหนัก	485	444	339	102	28			
10. กำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างหลากหลายและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานในราคาที่เป็นธรรม	ความถี่	93	122	107	57	21	400	1,409	9,039
	น้ำหนัก	465	488	321	114	21			
11. ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากร การปรับเปลี่ยนทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร โดยให้ทุนแก่บุคลากรที่มีศักยภาพไปฝึกอบรมสัมมนา ศึกษาต่อทำวิจัยและ/หรือฝึกงานกับองค์กรกำกับดูแลในต่างประเทศ และเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางบุคลากรและสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถหรือผลงานให้ได้รับความก้าวหน้า	ความถี่	87	113	126	55	19	400	1,394	8.941
	น้ำหนัก	435	452	378	110	19			
							400	15,591	100

หมายเหตุ : 1. ค่าความถี่ได้จากการใช้โปรแกรม SPSS

2. น้ำหนัก = ความถี่ $\times$ คะแนนตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 พบว่า จากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม ในเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่ง เมื่อให้น้ำหนักในแต่ละข้อที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการวัดระดับความมากน้อย ในความคิดเห็นแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ การจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ คิดเป็นร้อยละ 9.416 ลำดับที่สอง คือ ผลักดันให้มีการบริการโทรคมนาคมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 9.364 ลำดับที่สาม คือ การกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมเพื่อให้ค่าบริการโทรคมนาคมสามารถแข่งขันได้ในระดับภูมิภาคและเพื่อให้มีคุณภาพดี คิดเป็นร้อยละ 9.255 ลำดับที่ สี่ คือ จัดให้มีเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอสำหรับการขยายงานและโครงข่ายผู้ประกอบการและจัดเลขหมายเฉพาะเพื่อกิจการสาธารณประโยชน์ความมั่นคงของประเทศ และการสำรองเลขหมายฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 9.217 ลำดับที่ ห้า คือ การกำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างหลากหลายและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานในราคาที่ เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 9.037 ลำดับที่ หก คือ การส่งเสริมการประกอบกิจการอินเทอร์เน็ตให้แพร่หลายโดยคิดค่าใบอนุญาตต่ำสุดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 8.999 ลำดับที่ เจ็ด คือ ส่งเสริมอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันในประเทศและต่างประเทศ โดยสนับสนุนให้มีการวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์ประกอบเครื่องอุปกรณ์ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 8.967 ลำดับที่ แปด คือ การออกใบอนุญาตโดยเน้นการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมและการป้องกันการผูกขาด คิดเป็นร้อยละ 8.954 ลำดับที่ เก้า คือ สร้างกฎเกณฑ์การเชื่อมโยงโดยโครงข่ายบนพื้นฐานของราคาต้นทุนที่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 8.947 ลำดับที่สิบ คือ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากร การปรับเปลี่ยนทัศนคติ และวัฒนธรรมองค์กร โดยให้ทุนแก่บุคลากรที่มีศักยภาพไปฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาต่อทำวิจัย และ/หรือฝึกงานกับองค์กร กำกับดูแลในต่างประเทศและเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางบุคลากรและสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถหรือผลงานให้ได้รับ

ความก้าวหน้า คิดเป็นร้อยละ 8.941 และลำดับสุดท้าย คือ การสนับสนุนให้ใช้กลไกตลาดเพื่อการแข่งขันในกติกาที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.903

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ผู้ให้บริการโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครเห็นว่ามีประสิทธิผลไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.670 – 3.470 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ เรื่องผลักดันให้มีการบริการโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามลำดับ เรื่องการกำกับดูแลการประกอบกิจการให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมเพื่อให้ค่าบริการโทรคมนาคมสามารถแข่งขันได้ในระดับภูมิภาคและเพื่อให้มีคุณภาพดี เรื่องจัดให้มีเลขหมายโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอสำหรับการขยายงานและโครงข่ายผู้ประกอบการและจัดเลขหมายเฉพาะเพื่อกิจการสาธารณประโยชน์ความมั่นคงของประเทศ และการสำรองเลขหมายฉุกเฉิน เรื่องกำหนดมาตรการให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้อย่างหลากหลายและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานในราคาที่เป็นธรรม เรื่องการส่งเสริมการประกอบกิจการอินเทอร์เน็ตให้แพร่หลายโดยคิดค่าใบอนุญาตต่ำสุดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาต เรื่องส่งเสริมอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยสนับสนุนให้มีการวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์ ประกอบเครื่องอุปกรณ์ ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทย เรื่องการออกใบอนุญาตโดยเน้นการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมและการป้องกันการผูกขาด เรื่องสร้างกฎเกณฑ์การเชื่อมโยงโครงข่ายบนพื้นฐานของราคาต้นทุนที่เป็นธรรม เรื่องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคลากร การปรับเปลี่ยนทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร โดยให้ทุนแก่บุคลากรที่มีศักยภาพไปฝึกอบรมองค์กรกำกับดูแลในต่างประเทศ และเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางบุคลากรและสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถหรือผลงานให้ได้รับความก้าวหน้า และเรื่องการสนับสนุนให้ใช้กลไกตลาดเพื่อการแข่งขันในกติกาที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคม และอุตสาหกรรม ตามลำดับ

4.5 ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของ กทช.

จากการศึกษาพบว่า การจัดสรรคลื่นความถี่อย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ มีประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงที่สุด อาจจะ

เนื่องมาจากผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่ผ่านมา เช่น นโยบายเปิดเสรีการให้ใบอนุญาตประกอบกิจการบริการโทรคมนาคมทางไกล การออกใบอนุญาตประกอบกิจการบริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต หรือล่าสุด (1 ก.ย. 2549) การเพิ่มเลขหมายในกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมวด 08 จาก 9 หลัก เป็น 10 หลัก ซึ่งจะทำให้เลขหมายขยายรองรับการใช้งานได้ถึง 100 ล้านเลขหมาย รองรับความต้องการได้ 30 ปี เป็นต้น แต่ในเรื่องการสนับสนุนให้ใช้กลไกตลาดเพื่อการแข่งขันในกติกาที่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคมและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง ประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคมมีความเห็นว่า มีประสิทธิผลในการทำงานน้อยที่สุด ดังนั้น คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจึงควรสนับสนุนให้มีผู้ประกอบการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องมาประชุมร่วมกัน เพื่อกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล ในขณะเดียวกันก็ต้องควบคุมผู้ประกอบการโทรคมนาคมไทยไม่ให้เอาเปรียบประชาชนผู้รับบริการได้ ในขณะที่ผู้ให้บริการก็ยังสามารถแข่งขันได้โดยยุติธรรมด้วย เช่น อาจจัดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองมาตรฐานคุณภาพบริการโทรคมนาคมของประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม และป้องกันผลที่เกิดจากการส่งเสริมการขาย หรือ นอกจากนั้น คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ควรส่งเสริมอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยให้สามารถแข่งขันในประเทศและต่างประเทศได้ เช่น สนับสนุนให้มีการวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์เครื่องอุปกรณ์ชิ้นส่วนโทรคมนาคมในประเทศไทย เป็นต้น