

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษางานค้นคว้าอิสระ จะเป็นการศึกษาผลกระทบของการประกอบกิจการ ไตรคมนาคมหลังจากการเปิดเสรีอุตสาหกรรมโทรคมนาคม กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบในด้านประกาศจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมในเรื่องการใช้อัตราค่าเชื่อมต่อ ที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กรในตลาดเสรีทางการค้าที่เกิดขึ้นภายในปี พ.ศ. 2549 ในขั้นตอนการศึกษาสามารถแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการกำหนดหัวข้อและแนวทางการศึกษา

1.1) กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของการศึกษา ขอบเขตของงาน วิธีการศึกษา ประโยชน์ที่จะได้รับ และระยะเวลาการศึกษา

1.2) วางกรอบการศึกษาและศึกษาระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงาน และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานวิจัย

1.3) กำหนดระยะเวลาในการศึกษาและแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลาให้การศึกษาวิจัยดำเนินการเสร็จสิ้นได้ตามกำหนดการ

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินงาน

2.1) วางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งแยกข้อมูลที่ได้เป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ

2.2) จัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3) จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ได้ เพื่อการประมวลผลและวิเคราะห์

3. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

3.1) วิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บได้ ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้กรอบการศึกษามาประกอบการวิเคราะห์

3.2) จัดทำข้อสรุป ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

3.3) จัดทำรายงานและนำเสนอผลการศึกษา

3.2 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ นำเสนอผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิจัยภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) และการสำรวจความเห็น จากเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา สำหรับนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และวิเคราะห์โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) ดังนี้

3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่จะได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการสำรวจความเห็นจากเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลทุติยภูมิ ดังจะกล่าวต่อไป อันเป็นการเสริมให้ผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น

3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากเอกสาร (Documentary) ได้แก่ เอกสารตำราทางด้านวิชาการ รายงาน และผลการสัมมนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทฤษฎีและการดำเนินการในคำนวณต้นทุนการคิดอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่ายเพื่อรองรับการเปิดเสรีโทรคมนาคม รวมถึงผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กรและกระบวนการในการดำเนินธุรกิจตามความเป็นจริง โดยเน้นข้อมูลกรณีศึกษาของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นสำคัญ รวมทั้งงานวิจัย นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ทั้งแหล่งในประเทศไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ศึกษา

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

เป็นการศึกษาหาข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยการสัมภาษณ์ข้อมูลจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับบริหารในด้านที่สำคัญภายในองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ฝ่ายหลัก คือ

1) ผู้จัดการระดับส่วน สายงานการเงิน ฝ่ายต้นทุน ซึ่งดูแลการคำนวณอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย การจัดทำและนำเสนอรายละเอียดข้อเสนออัตราเชื่อมต่อหรือ Reference Interconnection Offer : RIO ต่อ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)

2) ผู้จัดการระดับส่วน สำนักกฎหมาย ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ ซึ่งดูแลด้านรายละเอียดประกาศของ กทช. ที่มีผลกระทบต่อบริษัท รวมถึงการดูแลด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสัญญาต่างที่เกี่ยวข้องกับ กทช. โดยตรง

3) ผู้จัดการระดับส่วน สายงานบริหารการลงทุน ฝ่ายบริหารสัญญาการลงทุน ทำหน้าที่จัดการงานผลประโยชน์และดูแลสัญญาการลงทุนร่วมของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำร่วมกับบริษัทเอกชนรายอื่น

4) ผู้จัดการระดับส่วน สายงานประสิทธิผลองค์กร สำนักกลยุทธ์ ซึ่งดูแลด้านกลยุทธ์และการพัฒนาธุรกิจขององค์กร

ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีการแจ้งกรอบการซักถามให้ทราบล่วงหน้าก่อนการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างสามารถให้ข้อคิดเห็น ข้อมูลทางด้านเอกสาร ข้อเสนอแนะตรงประเด็นมากที่สุด สำหรับนำมาประกอบการวิเคราะห์และจัดทำรายงาน

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Analysis)

เป็นการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆโดยมุ่งเน้นการศึกษาข้อมูลการเปิดเสรีโทรคมนาคมและนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคม เฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3.4 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายเพื่อการสัมภาษณ์และการสำรวจความเห็น ประกอบด้วยกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหลัก ซึ่งเป็นกลุ่มผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในการทำงานโดยตรงในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ กทช. และการตอบสนองต่อประกาศกำหนดจาก กทช. รวมถึงการบริหารโครงสร้างองค์กรไปสู่ความพร้อมในการเปิดตลาดโทรคมนาคมเสรีภายในปี พ.ศ. 2549 ตามเงื่อนไขการเปิดเขตการค้าเสรี ภายใต้ กฎกติกาของ WTO พร้อมทั้งการมุ่งสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของบริษัท โดยกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ได้ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร 4 ท่าน ดังต่อไปนี้

- 1) คุณรุ่งพร ฮาวรังษี ผู้จัดการระดับส่วน สายงานการเงิน ฝ่ายต้นทุน ซึ่งดูแลการคำนวณอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย การจัดทำและนำเสนอรายละเอียดข้อเสนออัตราเชื่อมต่อหรือ Reference Interconnection Offer : RIO ต่อ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)
- 2) คุณวีรวัฒน์ เทพสุนทร ผู้จัดการระดับส่วน สำนักกฎหมาย ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ ซึ่งดูแลด้านรายละเอียดประกาศของ กทช. ที่มีผลกระทบต่อบริษัท รวมถึงการดูแลด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสัญญาต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ กทช. โดยตรง
- 3) คุณชัชณีย์ โสติสิริ ผู้จัดการระดับส่วน สายงานบริหารการลงทุน ฝ่ายบริหารสัญญาการลงทุน ทำหน้าที่จัดการงานผลประโยชน์และดูแลสัญญาการลงทุนร่วมของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำร่วมกับบริษัทเอกชนรายอื่น
- 4) คุณชนาธิป วิจักขณา ผู้จัดการระดับส่วนพัฒนาธุรกิจ สายงานประสิทธิภาพองค์กร สำนักกลยุทธ์ ซึ่งดูแลด้านกลยุทธ์และการพัฒนาธุรกิจขององค์กร

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.5.1 แบบฟอร์มการสัมภาษณ์

ในส่วนของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ นั้น จะใช้แบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าสำหรับใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ คำถามที่ใช้จะเป็นลักษณะปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยประเด็นคำถามจะมีความแตกต่างกันบ้างตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งแบบฟอร์มได้แยกประเด็นคำถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

(1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มี 4 ส่วน คือ ชื่อ-นามสกุล สายงานในความรับผิดชอบ ตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ในขณะนี้ อายุประสบการณ์ในงานด้านโทรคมนาคม ประวัติการทำงานในด้านโทรคมนาคม

(2) ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อโครงสร้างรายได้ขององค์กรก่อนการประกาศ และผลกระทบหลังการประกาศใช้อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย (Interconnection Charge) จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

(3) ส่วนที่ 3 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

(4) ส่วนที่ 4 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการปรับโครงสร้างองค์กรก่อนการประกาศและการเตรียมพร้อมภายหลังการประกาศใช้อัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย(Interconnection Charge) จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

(5) ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นในเรื่อง IC ที่ทางผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้ความเห็นเพิ่มเติม

3.6 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารต่างๆ และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์และสำรวจความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว พร้อมทั้งเก็บ

รวบรวมข้อมูลทั้งหมด และนำมาประมวลวิเคราะห์ตามชนิดหรือประเภทของข้อมูลที่ได้ และจะนำมาสรุปและเสนอผลที่ได้จากการศึกษาต่อไป

3.7 สมมุติฐานในการศึกษา

จากการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับเปลี่ยนองค์กรในหลายด้านเพื่อรองรับผลกระทบทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร จากเดิม ทีโอที เป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้กำกับดูแลในเรื่องของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย ซึ่งได้เปลี่ยนให้มีการเปิดเสรีมากขึ้น โดย ทีโอที ต้องเปลี่ยนสภาพเป็นเพียงผู้ให้บริการรายหนึ่งของประเทศ และมอบหน้าที่ผู้กำกับอุตสาหกรรมให้แก่องค์กรอิสระ ที่เป็นคนกลาง คือ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม หรือ กทช.

จากผลของการมี กทช. ก็ทำให้ประเทศไทยต้องมีการประกาศ กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการแข่งขันของเอกชนอย่างเสรีและเป็นธรรม ปัจจุบันก็ได้มีการประกาศ กฎเกณฑ์จาก กทช. ออกมาหลายฉบับ และประเด็นหนึ่งที่ กทช. กำลังดำเนินการและเป็นที่น่าสนใจอย่างมากในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมของไทยก็คือ การกำหนดอัตราค่าเชื่อมต่อโครงข่าย หรือ Interconnection Charge : IC ขึ้น เพื่อเป็นอัตรากลางในการคำนวณระหว่างกันในการเชื่อมต่อ สัญญาณ ซึ่งในเรื่องของอัตราการเชื่อมต่อนั้นมีการเชื่อมโยงไปสู่สัญญาสัมปทานและสัญญาการ ร่วมงานของ ทีโอที ที่ได้ทำสัญญากับเอกชนรายอื่นๆ มาในอดีต และ รายได้จากสัญญาดังกล่าวที่มีมา ก็ถือว่าเป็นรายได้จำนวนที่มีผลกระทบต่อองค์กรได้หากรายได้ดังกล่าวถูกยกเลิกไป ทั้งหมด

สมมุติฐานของงานวิจัย คาดว่าเนื่องจากรายได้ในส่วนดังกล่าวเป็นการตกลงกันตาม สัญญาเดิมที่มีมาก่อนหน้านี้หลายปี โดย ณ ขณะนั้นไม่ได้มีการคาดการณ์ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่เหตุการณ์อย่างในปัจจุบัน และสัญญาดังกล่าวเกิดจากการพร้อมใจยอมรับ ข้อเสนอของทั้งสองฝ่าย ผลจากการประกาศใช้อัตรา IC น่าจะแยกได้เป็นสองประเด็น คือ การตกลงกันระหว่าง ทีโอที กับผู้อยู่ภายใต้สัญญา จะยังคงเป็นไปตามสัญญาเดิม แต่ภายหลังจากสิ้นสุด สัญญา ก็จะมีการใช้อัตรา IC ตามที่ กทช. ประกาศกำหนดในขณะนั้น เป็นประเด็นแรก ผลที่ได้จากกรอบประเด็นแรกก็จะส่งผลกระทบในด้านรายได้ของ ทีโอที ในระดับที่น้อย หรือ ไม่มีผลกระทบใดๆเลย ในประเด็นที่สอง คือ การตกลงไม่สามารถสรุปลงตัวได้ แล้วเอกชนหยุดจ่าย ส่วนแบ่งรายได้ (Revenue Sharing : RS) และค่าการขอใช้โครงข่าย (Access Charge : AC)

ก็จะเกิดผลกระทบต่อรายได้ของ ทีโอที อย่างมาก และจะเกิดเป็นข้อพิพาททางกฎหมายระหว่างกัน ซึ่งในขณะนั้น กทช. คงจะมีการประกาศกำหนด อัตรา IC ขึ้นชั่วคราว เพื่อใช้เป็นอัตรากลางในการคำนวณไปก่อน จนกว่าปัญหาข้อพิพาทจะยุติแล้วจึงจะมีการประกาศอัตราฉบับสมบูรณ์

การเปิดเสรีโทรคมนาคมจะมีผลให้องค์ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรในทุกๆ ด้านเพื่อการอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้ตามจุดมุ่งหวังของบริษัท บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงต้องมีการติดตามสถานการณ์และกฎเกณฑ์ ที่คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม ที่ได้กำหนดออกมา และปรับกลยุทธ์องค์กร (Strategy) เพื่อสอดคล้องนโยบายและการแข่งขันที่จะมีเพิ่มมากขึ้น บริษัทจะมีการแก้ปัญหาคัดค้านของโครงสร้างเดิมเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งในการสร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคใหม่ต่อไป