

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เริ่มจัดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคมครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ในครั้งนั้นกิจการโทรคมนาคมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ กิจการโทรเลขและกิจการโทรศัพท์ ซึ่งดำเนินการโดยกรมกลาโหม (กระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน)

ในปี พ.ศ. 2412 (ค.ศ. 1869) มิสเตอร์แฮนรี่ริส และมิสเตอร์เปเตอร์สัน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่บริษัทเดินสายโทรเลขของอังกฤษได้ยื่นขอสัมปทานเป็นผู้ดำเนินการสร้างและดูแลรักษาเส้นทางโทรเลขตามหัวเมือง มณฑลต่างๆ ในประเทศไทย แต่มิสเตอร์แฮนรี่ริส ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนดได้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2418 (ค.ศ. 1875) มิสเตอร์แฮนรี่ริส ได้ยื่นเรื่องขอสัมปทานสร้างเส้นทางโทรเลขอีกครั้งหนึ่ง แต่ประเทศไทยได้บ่ายเบี่ยงและจะดำเนินการโทรเลขเอง ในขณะเดียวกันกงสุลฝรั่งเศสได้เจรจาขอสร้างเส้นทางโทรเลขจากไซ่ง่อนมายังประเทศไทยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงดำเนินกุศโลบายให้รัฐบาลไทยเป็นผู้มีอำนาจสิทธิขาดแต่เพียงผู้เดียวในการจัดสร้างและดำเนินการโทรเลข (สิรินธร ปิยะนนทลี, 2537, น.11)

ปี พ.ศ. 2418 (ค.ศ. 1875) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงมอบหมายให้กรมกลาโหมดำเนินการสร้างทางสายโทรเลขซึ่งเป็นสายโทรเลขแรกของประเทศไทยระหว่างกรุงเทพฯ กับจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารในด้านการเดินเรือเข้า-ออก สันดอนกรุงเทพฯ ในขั้นแรกกำหนดให้กิจการโทรเลขให้เฉพาะงานราชการเท่านั้น (สิรินธร ปิยะนนทลี, 2537, น.11) ต่อมาในปี พ.ศ. 2421 (ค.ศ. 1878) ได้มีการสร้างทางโทรเลขสายที่ 2 เชื่อมโยงระหว่างกรุงเทพฯ กับบางปะอิน ซึ่งต่อมาได้มีการสร้างต่อไปจนถึงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (บริษัทโอเลคทรอนิกส์เวิลด์ จำกัด, 2534, น.16.)

ปี พ.ศ. 2426 (ค.ศ. 1883) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งกรมไปรษณีย์ขึ้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม และให้รวมงานโทรเลขซึ่งเดิมสังกัดกรมกลาโหมมาตั้งเป็นกรมโทรเลข และมีการสร้างทางสายโทรเลขระหว่างกรุงเทพฯ กับ ไซ่ง่อน ซึ่งเป็นทางสายโทรเลขสายแรกของประเทศไทยที่สามารถติดต่อกับต่างประเทศได้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2427 (ค.ศ. 1884) ได้มีการสร้างทางสายโทรเลขสายกรุงเทพฯ-กาญจนบุรี ในปีเดียวกันนี้ได้มีการตรากฎหมายโทรเลขจุลศักราช 1246 เพื่อคุ้มครองการดำเนินการกิจการโทรเลข โดยกฎหมายดังกล่าวบัญญัติให้ผลประโยชน์และสิทธิขาดในการดำเนินการโทรเลขเป็นของรัฐ (กฎหมายโทรเลข จุลศักราช 1246) กฎหมายฉบับนี้จึงเป็นกฎหมายแม่บทที่เกี่ยวกับโทรคมนาคมฉบับแรกของประเทศไทย ซึ่งต่อมาได้มีพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 บัญญัติขึ้นมาใช้แทน ซึ่งยังคงใช้บังคับมาจนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2441 (ค.ศ. 1898) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพิจารณาเห็นว่ากิจการไปรษณีย์และกิจการโทรเลขเป็นกิจการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ประกอบกับกิจการไปรษณีย์และกิจการโทรเลขมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นจึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมกรมไปรษณีย์และกรมโทรเลขเข้าด้วยกันโดยจัดตั้งเป็นกรมไปรษณีย์โทรเลข

สำหรับกิจการโทรศัพท์ ประเทศไทยได้มีการนำโทรศัพท์มาใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2424 (ค.ศ. 1881) ในครั้งนั้นกรมกลาโหม โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ได้ทรงดำริที่จะนำวิทยาการด้านการสื่อสารด้วยโทรศัพท์เข้ามาใช้ในประเทศไทย โดยการทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรปราการแห่งละ 1 เครื่อง วัตถุประสงค์ในเบื้องต้นเพื่อให้แจ้งข่าวเรือเข้า-ออกที่ปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ ต่อมาได้มีการโอนกิจการโทรศัพท์ซึ่งสังกัดกรมกลาโหมไปยังกรมไปรษณีย์โทรเลข โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เช่าใช้เครื่องโทรศัพท์ภายในเขตกรุงเทพฯ และธนบุรี ซึ่งถือได้ว่าเป็นประวัติศาสตร์ครั้งแรกของประเทศไทยที่ประชาชนได้มีโอกาสใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อสื่อสาร

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า กิจการโทรคมนาคมในระยะเริ่มแรกเป็นการติดต่อสื่อสารด้วยโทรเลขและโทรศัพท์ ซึ่งการติดต่อสื่อสารทั้งสองประเภทนี้มีการใช้สายโทรเลขและสายโทรศัพท์ซึ่งทำด้วยเส้นลวดทองแดงเป็นสื่อ ในระยะต่อมาเริ่มมีการติดต่อสื่อสารโดยใช้คลื่นวิทยุเป็นสื่อ โดยในปี พ.ศ. 2450 (ค.ศ. 1907) ได้มีการนำเครื่องรับส่งวิทยุโทรเลขแบบมาร์โค

นี้เข้ามาใช้เป็นครั้งแรกโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในกิจการทหารเรือ ต่อมาในปี พ.ศ. 2456 (ค.ศ. 1913) ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กระทรวงทหารเรือตั้งสถานวิทยุโทรเลขขึ้นที่ตำบลศาลาแดง และที่จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2457 (ค.ศ. 1914) รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยุโทรเลข พ.ศ. 2457 กำหนดให้กรมไปรษณีย์โทรเลขมีอำนาจหน้าที่ในการติดตั้งเครื่องและใช้วิทยุโทรเลขและวิทยุโทรศัพท์ กฎหมายฉบับนี้จึงเป็นกฎหมายฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารโทรคมนาคมโดยใช้คลื่นวิทยุเป็นสื่อ ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติวิทยุสื่อสาร พุทธศักราช 2478 ขึ้นใช้แทน และในเวลาต่อมาก็ได้มีการยกเลิกโดยการตราพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 ขึ้นมาใช้บังคับแทน

กิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยทั้งกิจการโทรเลขและกิจการโทรศัพท์จึงอยู่ภายใต้การดำเนินการของกรมไปรษณีย์โทรเลขตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 (พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477) นอกจากนี้ กรมไปรษณีย์โทรเลขยังมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลเกี่ยวกับการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ตามที่ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 (พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม 2498) ต่อมาเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 จัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงได้มีการโอนกิจการโทรศัพท์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลขไปยังองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขแล้วสถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 (ค.ศ. 1954) ซึ่งในระยะแรกส่วนที่ได้รับโอนมาดำเนินการนี้เป็นเฉพาะกิจการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วยชุมสายวัดเลียบ, บางรัก, สามเสน และเพลินจิต จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 คน ทรัพย์สินที่รับโอนมาคิดเป็นมูลค่าประมาณ 50 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2503 (ค.ศ. 1960) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับโอนงานโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลขครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวนเลขหมาย 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวนเลขหมาย 8,100 เลขหมาย ในปี พ.ศ. 2507 (ค.ศ. 1964) กระทรวงคมนาคม ได้โอนงานโทรศัพท์ทางไกลเฉพาะ ภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงรับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลในส่วนที่เหลือ คือภาคเหนือและภาคใต้จากกระทรวงคมนาคมเข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบโดยสมบูรณ์ และในปัจจุบันได้มีการจัดตั้งบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยเปลี่ยนทุนขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นหุ้นตามกฎหมายว่าด้วยทุนรัฐวิสาหกิจและให้โอนกิจการของ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไปให้แก่บริษัททั้งหมด โดยได้ตราพระราชกฤษฎีกากำหนดเงื่อนไขเวลายกเลิกกฎหมายว่าด้วยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ที่ผ่านมา (รก 2545/119/72 ก/1/29 กรกฎาคม 2545)

ส่วนการดำเนินกิจการด้านไปรษณีย์และโทรเลข เมื่อได้มีการจัดตั้งการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 แล้ว ได้มีการโอนอำนาจสิทธิขาดตามกฎหมายในการดำเนินกิจการโทรเลขจากกรมไปรษณีย์โทรเลข (พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์, 2477) รวมทั้งรับมอบงานการให้บริการและการปฏิบัติการด้านไปรษณีย์และโทรคมนาคมที่กรมไปรษณีย์โทรเลขเคยดำเนินการอยู่ให้ดำเนินการต่อไป(พระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2519) และในปัจจุบันได้มีการจัดตั้งบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยเปลี่ยนทุนของการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นหุ้นตามกฎหมายว่าด้วยทุนรัฐวิสาหกิจ และให้โอนกิจการของการสื่อสารแห่งประเทศไทยไปให้แก่บริษัททั้งสองบริษัทดังกล่าวทั้งหมดแล้ว โดยได้ตราพระราชกฤษฎีกากำหนดเงื่อนไขเวลายกเลิกกฎหมายว่าด้วยการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 (รก 2546/120/77 ก/ 5/ 13 สิงหาคม 2546)

ในปัจจุบันการให้บริการโทรคมนาคมได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนทุกระดับมากขึ้น จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมสมัยใหม่ และกลายเป็นเครื่องวัดระดับมาตรฐานการดำเนินชีวิตในสังคม ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การโทรคมนาคมเข้ามาสู่ชีวิตประจำวันคือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบการจัดการทางเศรษฐกิจที่ช่วยให้การดำเนินกิจการต่าง ๆ ที่อยู่ห่างโดยระยะทางเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก และปรับตัวได้ง่าย นอกจากนั้นการให้บริการโทรคมนาคมยังถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการปกครองของประเทศ (ศุภวัฒน์ มิ่งประเสริฐ, 2538, น.13 อ้างถึง อรดา เทพยายน, 2540) นอกจากนี้สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือ ITU (International Telecommunication Union) ได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างโทรคมนาคมกับการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างประเทศกันอย่างต่อเนื่องว่า เมื่อมีการลงทุนทางด้านโทรคมนาคมแล้ว จะทำให้ประเทศมีผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างไร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า จำนวนหมายเลขโทรศัพท์ต่อประชากร 100 คน กับรายได้เฉลี่ยต่อหัวประชากร (GNP per Capita) มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน กล่าวคือจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ต่อประชากร 100 คน มีจำนวนมากเท่าใด รายได้ต่อหัวก็จะมากตามไปด้วย และยังพบว่าค่าบริการ

โทรคมนาคมในประเทศกำลังพัฒนาจะมีราคาสูงกว่าในประเทศพัฒนาแล้ว ทั้งนี้เพราะการจัดการในประเทศกำลังพัฒนามีประสิทธิภาพต่ำจึงทำให้ต้นทุนการลงทุนสูง (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2536, น. 19. อ้างถึง อรดา เทพ ยายน ,2540)

โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 40 ได้บัญญัติให้คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ และให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ประกอบกับความล้มเหลวของการกำกับดูแลในรูปแบบของกลไกตลาด และหน่วยงานราชการ ซึ่งก่อให้เกิดการกำกับดูแลที่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เป็นธรรมต่อการแข่งขันในตลาดการให้บริการโทรคมนาคม และการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทย ส่งผลให้รัฐเปลี่ยนบทบาทจากองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการ (Operator) ไปเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) ตลาดแทนการให้บริการโทรคมนาคมและภาคเอกชนจะเข้ามามีบทบาทในการให้บริการโทรคมนาคมมากขึ้น จนนำไปสู่การตราพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย,มาตรา 40) และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย,มาตรา 40) และการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในที่สุด (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย,ประกาศ คปค.ฉบับที่ 3 ลงวันที่ 19 กันยายน , 2549) เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า องค์กรหรือหน่วยงานใดจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ โดยในเรื่องของคนนั้น "ผู้บริหาร" ถือได้ว่า มีผลกระทบต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมากและคงไม่มีใครปฏิเสธถึงความสำคัญของผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะผู้บริหารเป็นผู้ที่สามารถทำให้บุคลากรอื่นในหน่วยงานดำเนินการไปในทิศทางหรือวิธีการที่ผู้บริหารกำหนด ถ้าในหน่วยงานมีผู้บริหารที่ไม่มีความสามารถ พนักงานในหน่วยงานจะขาดความมั่นคง การดำเนินงานต่าง ๆ ก็ขาดประสิทธิภาพและในทางตรงข้ามถ้าในหน่วยงานมีผู้บริหารที่มีความสามารถย่อมทำให้พนักงานมีความมั่นคงในการทำงาน และช่วยกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญคือ ผู้บริหารนั่นเอง ทั้งนี้เพราะ

ผู้บริหารจะเป็นบุคคลที่ผูกพันกลุ่มเข้าด้วยกัน และกระตุ้นให้กลุ่มผู้ร่วมงานแสดงความสามารถสูงสุดเพื่อสร้างผลงานให้เต็มที่ (อุษณีย์ ลิ่วโลกุลรัตน์, 2533, น.2)

ในหน่วยงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ความสามารถของผู้บริหารก็เป็นสิ่งจำเป็นในการนำมาใช้เพื่อจูงใจให้บุคคลร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สมพงษ์ เกษมสิน, 2514, น.31) ผู้บริหารจะเป็นตัวจักรสำคัญในการทำหน้าที่ในการอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งในหลาย ๆ ผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะเป็นการศึกษาถึง โครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่จะควบคุมการทำงานของคณะกรรมการฯ ให้มีความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นกลาง ตลอดจนการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เพื่อให้การทำงานบรรลุผลในฐานะองค์การกำกับดูแลการให้บริการโทรคมนาคม ให้เป็นประโยชน์สูงสุดของประชาชนในระดับชาติและระดับท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ และประโยชน์สาธารณะอื่น ๆ รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม ได้ แต่ไม่พบว่า มีการศึกษาถึงปัจจัยด้านผู้บริหารของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการศึกษาโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่จะควบคุมการทำงานของคณะกรรมการฯ ให้มีความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นกลาง เป็นต้น ดังนั้น จึงควรที่จะมีการศึกษาปัจจัยด้านผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างศักยภาพกิจการโทรคมนาคมของไทยให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านผู้บริหารที่ประชาชนผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเห็นว่า มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)
2. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการโทรคมนาคมต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงบทบาทการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยเฉพาะปัจจัยด้านผู้บริหารที่ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เห็นว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงาน และเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และรู้จักคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม โดยระยะเวลาที่ผู้วิจัยใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงประมาณ เดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน 2549 ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า การศึกษาดังกล่าวจะสามารถได้ข้อมูลที่แท้จริงในการวิจัย ประกอบกับการประเมินประสิทธิผลจากนโยบายโดยรวมของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดได้เป็นอย่างดี

1.4 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านผู้บริหาร ซึ่งแนวคิดทฤษฎีและเทคนิคเกี่ยวกับการบริหารตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงในปัจจุบันก็มี “มุมมอง” ที่แตกต่างกัน และต่างก็มีเทคนิคและวิธีการแตกต่างกับมุมมองเหล่านี้ แต่ละมุมมองต่างก็มีสมมติฐานที่แตกต่างกันตามลักษณะทางการบริหารที่ได้รับการยอมรับในแต่ละยุคสมัย ในรายงานการวิจัยฉบับนี้จึงไม่สามารถอธิบายถึงเทคนิคและแนวคิดทางการบริหารต่าง ๆ ได้ทั้งหมด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยผู้บริหารที่ประชาชนผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเห็นว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.)
2. ผลงานวิจัยชิ้นนี้ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
3. ผลงานวิจัยชิ้นนี้ทำให้ทราบถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล ในการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน