

บทที่ 2

แนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

2.1.1 บทบาทของผู้บริหาร

ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker, อ้างถึง สมยศ นาวิการ, 2543, น.15) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารจะให้ทิศทางและการเป็นผู้นำกับองค์การของพวกเขา และตัดสินใจว่าจะใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างไร

ผู้บริหาร (Manager) หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบการทำงานของบุคคลตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป (Schermerhorn, 1999, 4) หรือ เป็นสมาชิกขององค์การที่ทำให้เกิดการประสมประสานและความร่วมมือในการทำงาน ผู้จัดการเป็นบุคคลในองค์การที่ประสานและประสมประสานงานของคนอื่น ๆ เข้าด้วยกัน หรือเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในกระบวนการบริหารโดยอาศัยหน้าที่ 4 ประการ คือ (1) การวางแผน Planning (2) การจัดองค์การ Organizing (3) การชักนำ Leading (4) การควบคุม Controlling (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542, น.20)

เฮนรี มินส์เบิร์ก (Henry Mintzberg, อ้างถึง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542, น.63) ได้ศึกษาการทำงานของผู้บริหาร และได้สรุปบทบาทของผู้บริหาร management roles approach 10 ประการ หรือ 3 ด้าน ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล (Interpersonal contact) มี 3 บทบาท ได้แก่

1. เป็นประมุข (Figurehead) ผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่เป็นสัญลักษณ์หรือตัวแทนขององค์การ

2. เป็นผู้นำ (Leader) ผู้บริหารจะต้องสั่งการและประสานกิจกรรมของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้พวกเขาจะต้องสรรหาว่าจ้างเลื่อนตำแหน่งหรือแม้แต่ไล่ออกจากงานออกไป

3. เป็นผู้ประสานงาน (Liaison) ผู้บริหารจะต้องสร้างข่ายการติดต่อบุคคลอื่นที่อาจจะเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกบริษัท เพื่อความสำเร็จของงานภายในแผนงานของพวกเขา

ด้านการประมวลข้อมูลข่าวสาร (Information Processing) มี 3 บทบาท ได้แก่

1. เป็นผู้ตรวจสอบข่าวสาร (Monitor) ผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่รับรู้ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2. เป็นผู้กระจายข่าว (Disseminator) ผู้บริหารจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและค่านิยมไปยังผู้ได้บังคับบัญชา ข้อเท็จจริงที่ว่าผู้บริหารคือสมอบหมายความว่าเขาจะมีข้อมูลที่บุคคลอื่นต้องมีแต่ไม่มี

3. เป็นผู้ประชาสัมพันธ์ (Spoke person) ผู้บริหารจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและการปฏิบัติงานแก่ประชาชนที่อยู่นอกองค์การ

ด้านการตัดสินใจ (Decision making) มี 4 บทบาท ได้แก่

1. เป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ผู้บริหารจะต้องออกแบบและมีความคิดสร้างสรรค์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

2. เป็นผู้จัดปัญหายุ่งยาก (Disturbance handler) ความยุ่งยากจะเกิดขึ้นเมื่อบางสิ่งบางอย่างไม่ได้เป็นไปตามแผนงาน เป็นเรื่องธรรมดา แต่ผู้บริหารจะเป็นผู้จัดปัญหายุ่งยากที่เกิดขึ้น

3. เป็นผู้เจรจาต่อรอง (Negotiator) ผู้บริหารจะต้องมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองในกิจกรรมต่าง ๆ

4. เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (Resource Allocate) ผู้บริหารทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ เช่น บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและงบประมาณ เป็นต้น

ดักลาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor, อ้างถึง ดร.อรุณ รักธรรม, 2534, น.13) มีแนวความคิดว่า ประสิทธิภาพของทีมงานมีลักษณะ ดังนี้

1. บรรยากาศในการทำงานโดยทั่วไปมีลักษณะไม่เป็นทางการมากนัก สมาชิกในกลุ่ม หรือทีมงานมีความรู้สึกสะดวกสบาย และไม่ตึงเครียดในการทำงาน

2. ได้มีการอภิปรายปัญหาในการทำงานร่วมกัน และสมาชิกแต่ละคนต่างก็มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

3. สมาชิกของทีมงานแต่ละคนต่างก็เข้าใจบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนและวัตถุประสงค์ของทีมงานได้เป็นอย่างดี

4. สมาชิกแต่ละคนต่างก็ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน โดยจะตั้งใจฟังความเห็นที่สมาชิกแต่ละคนแสดงออกมา และในขณะเดียวกันก็พยายามค้นหาข้อดีจากความเห็นนั้น โดยปราศจากการถูกเหยียดหยามว่าเป็นความคิดเห็นที่ไร้ไม่ได้ และทุกคนจะพยายามแสดงความคิดเห็นโดยปราศจากความกลัว หรือความละอายแต่อย่างใด

5. แม้สมาชิกจะมีความเห็นที่ไม่ลงรอยกันหรือไม่เหมือนกันก็ตาม ก็มีได้มีการบังคับให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ต้องยอมตามโดยการใช้อำนาจ หรือความเห็นของสมาชิกกลุ่มย่อยๆ ภายใต้อำนาจ แต่จะหาทางแก้ปัญหาด้วยกระบวนการกลุ่มที่มีต่อไป

6. การตัดสินใจของทีมงานส่วนใหญ่มักจะออกมาในรูปความเห็นร่วมกันทุกฝ่ายหรือที่เรียกความเห็นเช่นนี้ว่า เป็นความเห็นแบบฉันทานุมติ (Consensus) นั่นเอง

7. การตีเพื่อต่อต้านการตีเพื่อการทำลายมักเกิดขึ้นเสมอในหมู่สมาชิกของทีมงาน

8. สมาชิกทุกคนมีอิสรภาพที่จะแสดงความรู้สึก และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและการทำงานของทีมงานได้ตลอดเวลา

9. มีการมอบหมายงานให้สมาชิกในทีมงานแต่ละคนเป็นอย่างดี และเมื่อแต่ละคนได้รับมอบหมายนั้นๆ แล้ว ต่างก็ยอมรับในภารกิจนั้นๆ ด้วยความเต็มใจ

10. หัวหน้าทีมงานพยายามอย่างยิ่งที่จะไม่ใช้อำนาจครอบงำทีมงาน ภาวะผู้นำจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์จากรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่งเสมอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป และสถานการณ์เหล่านั้นต้องการรูปแบบภาวะผู้นำแตกต่างกันด้วย กิจกรรมกลุ่มมักจะเป็นไปเพื่อให้งานสำเร็จมากกว่าจะเป็นการแย่งชิงอำนาจกันภายในทีมงาน

ทีมงานตระหนักอยู่เสมอเกี่ยวกับภารกิจของทีมงานซึ่งมักจะมีการตรวจสอบหรือทบทวนการทำงานของทีมงานอยู่เสมอๆ ว่างานที่ทำไปนั้นได้ผลดีมาน้อยเพียงใด และอะไรบ้างที่อาจจะนำมาซึ่งปัญหาเกิดขึ้น จะมีการถกปัญหากันอย่างเปิดเผย จนกลุ่มค้นหาสาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาคำแนะนำการแก้ไขปัญหานั้นจนได้ในที่สุด

อับบราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, quoted in Steers and Porter, 1991, p 34) ได้นำเสนอทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่รู้จักกันดีที่สุดในแง่ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) โดยทฤษฎีนี้ตั้งข้อสมมุติฐานว่า มนุษย์ทุกๆ คนจะมีลำดับขั้นของ

ความต้องการ 5 ชั้น โดยเริ่มจาก ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทั้งนี้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นไปตามลำดับขั้นตอน นั่นคือ เมื่อความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วมนุษย์จะเลื่อนขึ้นไปหาทางตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป

2.1.2 การบริหารเชิงกลยุทธ์

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2543, น. 23) กล่าวว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ ก็คือ การวางทิศทางหรือกลยุทธ์ทั้งในระยะยาว ระยะกลาง และระยะสั้น โดยมีการประเมินโอกาสและภัยอันตรายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร ตลอดจนบุคลากรและค่านิยมขององค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นก็เป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมโดยคำนึงถึงจุดอ่อนจุดแข็งขององค์กรในด้านต่าง ๆ นั่นเอง

2.1.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผู้บริหารมักจะพูดว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมาก องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แต่ในขณะเดียวกัน ทรัพยากรมนุษย์อาจจะถูกมองข้าม และถูกละเลยการเอาใจใส่เท่าที่ควรได้ เช่น ขาดการอบรมหรือในขณะที่มีการคัดเลือกและสรรหาจากแหล่งที่ไม่มีคุณภาพ จึงก่อให้เกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กร เพราะฉะนั้นผู้บริหารที่ดีจึงควรที่จะทำหน้าที่ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ต้องการพร้อมทั้งมีการฝึกอบรมเพื่อความรู้และทักษะในการดำเนินการ

2.1.4 การบริหารเพื่อคุณภาพและผลผลิต

ในปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลกยอมรับว่าการบริหารคุณภาพและผลผลิตเป็นวิธีหนึ่งของการเพิ่มความสามารถในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงทั่วโลก เช่น การแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของโทรศัพท์ยี่ห้อต่างๆ อาทิ โนเกีย ซัมซุง โมโตโลล่า เป็นต้น ต่างก็กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานภายในอุตสาหกรรมของพวกเขา ให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิผล

2.1.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

ความหมาย

ตามทัศนะของนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่างๆ กัน พอสรุปได้ดังนี้

Chris Argyris มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การคือสภาวะขององค์การซึ่งผลผลิต (Output) มากขึ้นช่วงเวลาหนึ่ง ในขณะที่ตัวป้อน (Input) คงที่หรือลดน้อยลงหรือมีผลผลิตคงที่ในขณะที่ตัวป้อน (Input) ลดน้อยลง (Chris Argyris, 1964, p.123)

Georgopoulos และ Tannenbaum มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การหมายถึงการที่องค์การในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้ โดยใช้ทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหาย และไม่สร้างความเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก (Georgopoulos and A" S" Tannenbaum, 1975, p.53)

พิทยา บวรวัฒนา เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น(พิทยา บวรวัฒนา, 2530, น.68)

สมพงษ์ เกษมสิน ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือคาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะ

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา (สมพงษ์ เกษมสิน, 2514, น.31)

อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นค่าที่ไม่มีนิยามแน่นอน ขึ้นอยู่กับทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่านจะตีความหมายของประสิทธิผลอย่างไร โดยสรุปแล้วส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์การคือ เป้าหมายสุดท้ายที่องค์การต้องการบรรลุนั่นเอง

การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อนในการสร้างแนวคิดที่ถูกต้องเหมาะสม นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิด ทฤษฎีและตัวแบบของการประเมินประสิทธิผลขององค์การหลายแนวทาง ซึ่งมีความแตกต่างกันไป โดยเฉพาะในด้านเกี่ยวกับเกณฑ์ (Criteria) ที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์การมีกว้างขวางมากมาย เช่น ใช้ตัวแปรที่เกี่ยวกับ ปริมาณผลผลิต แรงจูงใจ ความพอใจในงาน ขวัญ ความสามัคคี ความมั่นคง ความยืดหยุ่น การปรับตัว อัตราการเข้าออกจางาน ความพร้อมเพรียงขององค์การ และเสถียรภาพขององค์การ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ได้รวบรวมจากนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิผล ซึ่งปรากฏว่า บางตัวขัดแย้งกันและไม่สามารถใช้ได้กับทุกองค์การ ดังคำกล่าวของ Steers ที่ว่า “ไม่มีข้อยุติที่เห็นพ้องกันได้ว่าอะไรคือกลุ่มตัวแปรที่ถูกต้อง และมีประโยชน์ในการวัดประสิทธิผล” (Richard M. Steers, 1978, p.225) ความกว้างขวางแตกต่างในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การนี้ถือเป็นข้อจำกัดในแง่ที่ว่ายังไม่มีบรรทัดฐานในการประเมินประสิทธิผลขององค์การนี้ถือเป็นข้อจำกัดในแง่ที่ว่า ยังไม่มีบรรทัดฐานในการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่เป็นที่ยอมรับกันเป็นสากล

2.1.6 ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Media Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อพัฒนามาจากแนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ ซึ่งใช้แนวทางการอธิบายพฤติกรรมผู้รับสารด้วยหลักการเดียวกันกับแนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ และเป็นหลักการที่พัฒนามาจากแนวทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจด้วย โดยเน้นการใช้สื่อว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และเหตุผลตามหลักการที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ เนื่องจากก่อนที่มนุษย์จะลงมือทำอะไรจะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่านี้คือสิ่งที่ตนต้องการจะทำ นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำแนวทฤษฎีนี้มาใช้

กับพฤติกรรมการรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ใช้สื่อมีลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และผู้รับสารสามารถอธิบายทางเลือกของเขาได้ (ยุบล เบญจรงธุ, 2530)

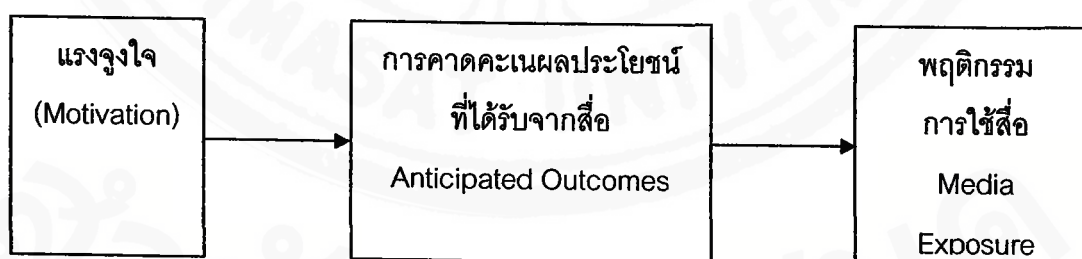
2.1.7 แนวทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ

มีพื้นฐานหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. พฤติกรรมของมนุษย์เป็นอิสระ ไม่เพียงแต่อิสระที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ได้เท่านั้น หากยังมีอิสระที่จะให้ความหมายส่วนตัวกับพฤติกรรม และประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีความคิดเห็นเหมือนกับคนอื่น ๆ
2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจบางอย่างอยู่ภายในมนุษย์ แต่ควรเลือกศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้รับสารสามารถอธิบายความหมาย และวัตถุประสงค์ที่แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา
3. สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับแนวทฤษฎีนี้ ได้แก่ อนาคตที่ผู้รับสารสามารถคาดการณ์ได้ว่า หากพฤติกรรมเช่นนี้เกิดขึ้น จะมีสิ่งใดเกิดขึ้นตามมาบ้างในอนาคต จึงทำให้เกิดทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ได้รับการนำมาใช้กับแนวทฤษฎีนี้ โดยได้นำมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสารและพฤติกรรมการสื่อสาร

ภาพที่ 2.1

แบบจำลองของทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ



แมคควอล และเกอรวิตซ์ (McQuail and Gurevich) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทฤษฎีนี้ว่า ในการนำแนวทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาผู้รับสารนั้น พฤติกรรมการใช้สื่อถูกมองว่าเป็นพฤติกรรมอิสระที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อจะได้มาซึ่งผลประโยชน์ฉับพลัน (Immediate

Benefits) หรือผลประโยชน์ที่จะตามมาในอนาคต (Delayed Benefits) อันล้วนแต่เป็นผลประโยชน์ที่ผู้รับสารมองเห็น และต้องการ

นอกจากนั้น แมคแควล และเกอร์วิธ ได้เสนอไว้ว่าเมื่อนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาประสบการณ์ของผู้รับสารจากสื่อมวลชน แนวทางปฏิบัติควรเป็นดังนี้

1. ใช้วิธีการตั้งคำถามเพื่อให้ได้คำตอบว่า ทำไมผู้รับสารจึงเปิดรับสื่อต่าง ๆ ผู้รับสารจะรู้ว่าแรงจูงใจของตนคืออะไร คำตอบที่ได้มักจะเป็นคำอธิบายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้รับสาร

2. อย่าด่วนสรุปว่าพฤติกรรมทุกพฤติกรรมมีความหมายได้ความหมายเดียว ผู้รับสารแต่ละคนอาจให้ความหมายประสบการณ์เดียวกันแตกต่างกันไป โดยมักนำเอาความเห็นส่วนตัวเข้าไปปะปนในการให้ความหมายด้วย จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามในแบบสอบถามอธิบายความหมายตนเองประกอบด้วย

3. เมื่อถามคำถาม พยายามเน้นหาคำตอบจากผลที่ผู้รับสารคาดว่าจะได้รับจากการใช้สื่อ โดยพยายามมุ่งไปที่ผลในอนาคตไม่ใช่ผลจากอดีต

4. พยายามตีกรอบของคำถามให้อยู่ในขอบเขตของประสบการณ์ทางด้านของสื่อสารเท่านั้น สิ่งอื่น ๆ เช่น บุคลิกภาพ สถานการณ์ชีวิต หรือประสบการณ์ในอดีตนั้นมีความสำคัญน้อยกว่าสิ่งที่ผู้รับสารปัจจุบันมองเห็นว่าจะได้จากสื่อมวลชนในอนาคต

ทฤษฎีความคาดหวังจากการใช้สื่อมีลักษณะที่สอดคล้อง และคล้ายคลึงกับทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจจากการใช้สื่อที่สามารถใช้เพื่อศึกษาผู้รับสารคู่กันได้

2.1.8 ทฤษฎีการใช้ และความพึงพอใจในการสื่อสาร (The Uses and Gratifications Approach)

ทฤษฎีการใช้ และความพึงพอใจในการสื่อสารเน้นผู้รับสารเป็นจุดเริ่มต้น โดยศึกษาว่าผู้รับสารมีกระบวนการอย่างไรในการเลือกเปิดรับสื่อหนึ่ง ๆ กระบวนการดังกล่าวได้แก่พฤติกรรมการสื่อสารที่ครอบคลุมถึงภูมิหลังของผู้รับสาร โดยเฉพาะประสบการณ์โดยตรงของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ ดังนั้นจึงพบว่า การใช้ และความพึงพอใจในการสื่อสารประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ผู้รับสารในฐานะเป็นผู้ที่มีบทบาททุก และมีวัตถุประสงค์เสมอในการสื่อสาร
2. การใช้หรือการเปิดรับสื่อหนึ่ง ๆ ที่ได้เลือกสรรแล้ว เพื่อสนองความต้องการของตนมิใช่เป็นการรับที่เลื่อนลอยหรือเป็นผลจากการชักจูงจากผู้ส่งสารแต่เพียงอย่างเดียว
3. ความพอใจในสื่อ เกิดขึ้นเมื่อการเปิดรับสื่อ หรือการใช้สื่อที่เลือกแล้วเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงข้ามผู้ส่งสารต่างหากที่จำเป็นต้องแข่งขันกันเพื่อการบริการให้ประชาชน ผู้รับสารพึงพอใจ มิใช่เกิดจากตัวผู้ส่งสารเองพอใจขั้นตอนที่สามมีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการตามความต้องการหรือความจำเป็นของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการระดับใด เนื่องจากบุคคลมีอันตรกิริยาระหว่างกัน ภายใต้โครงสร้างสังคมกับการสื่อสาร รวมทั้งภูมิหลังของปัจเจกชน ผู้รับสารสิ่งแวดล้อมภายนอกบุคคลไม่ว่าจะเป็นระบบการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม จิตวิทยา และประสบการณ์ส่วนบุคคลหล่อหลอมให้มนุษย์มีความต้องการพื้นฐาน รวมทั้งมีอิทธิพลต่อกระบวนการเลือกใช้และความพึงพอใจในสื่อด้วย ความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์เกิดความพยายามที่จะกระทำการต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการดังกล่าว ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว เป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้มนุษย์พยายามแก้ปัญหา และสร้างสรรค์ความพอใจให้กับตนเอง โดยการอาศัยสื่อและพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อหรือเลือกสรรสื่อ

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ และความพึงพอใจในการสื่อสาร ให้ความสำคัญของกลุ่มผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร ตัวผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตน แคทซ์ และคณะ ได้อธิบายแบบแผนของการใช้ประโยชน์ และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของบุคคลผู้รับสารว่า ปัจเจกบุคคลมีความจำเป็นตามสภาวะทางจิตใจ และสังคม เช่น ต้องการรับรู้ ทันท่วงที เพื่อเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยสนองความต้องการของเขาได้ เขาจึงเลือกใช้สื่อมวลชนโดยเลือกดูรายการข่าววิทยุ โทรทัศน์ ฟังข่าววิทยุกระจายเสียง หรืออ่านจากหนังสือพิมพ์ที่จะช่วยให้เขาได้รับความพึงพอใจตามที่เข้าต้องการเป็นคนรอบรู้ ทันสมัย ขณะเดียวกันผลจากการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนทุก ๆ วัน อาจมีผลอื่นตามมานอกเหนือจากการเป็นผู้รอบรู้ทันสมัย เช่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติหรือลักษณะนิสัย และพฤติกรรมบางอย่างได้ การศึกษาตามแนวนี้นับว่าผู้รับสารเป็นผู้ใช้สื่อมวลชนเพื่อสนองความพึงพอใจของตน ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาในเชิงหน้าที่ทางสื่อมวลชน (Functional Approach) ที่มุ่งพิจารณาว่าสื่อมวลชนมีหน้าที่ต่าง ๆ กันเพื่อสนองความต้องการของผู้รับสาร

เช่น หน้าที่ในการเสนอข่าวสาร หน้าที่ในการให้ความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ หน้าที่ในการสื่อสารเพื่อการติดต่อกับสังคม และหน้าที่ในการเสริมสร้างลักษณะส่วนบุคคลให้แก่ผู้รับสาร การนำทฤษฎีการใช้ และความพึงพอใจในการสื่อสารมาใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้ว่า ประชาชนผู้ได้รับบริการโทรคมนาคม ได้รับความพึงพอใจ และมีความคาดหวังกับการดำเนินงานของผู้บริหารในคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติอย่างไร

2.1.9 แนวคิดเกี่ยวกับความซื่อสัตย์

1. ความหมาย

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ความหมายของความซื่อสัตย์ไว้หลากหลายมิติและระดับ ขึ้นอยู่กับผู้ให้ความหมายต้องการจะสื่อถึง แต่โดยสรุปแล้วหมายถึงการมีคุณธรรมเป็นพื้นฐานซึ่งแสดงออกมาเป็นจริยธรรมและถ่ายทอดสู่พฤติกรรมหรือการปฏิบัติตนด้วยความจริงใจทั้งกาย วาจา ใจ อย่างเหมาะสมถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง ทั้งต่อตนเอง หน้าที่การงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ กฎระเบียบข้อบังคับของชุมชน และองค์กรที่สังกัดหรือต่อสัญญาข้อตกลงที่ตนให้ไว้

2. ประเภทของความซื่อสัตย์

จากการศึกษาพบว่า มีผู้แบ่งประเภทความซื่อสัตย์ไว้หลายอย่าง แต่ที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับงานวิจัยนี้น่าจะได้แก่ของกรมวิชาการ (2523, น.147 – 148) ซึ่งแบ่งประเภทความซื่อสัตย์ไว้ดังนี้

2.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง คือ การมีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี มีความละเอียดเกรงกลัวต่อการกระทำผิด การไม่พูดลับลับหลอกลวง การไม่คิดโลภในของผู้อื่น ไม่คล้อยตามพวกที่ลากหรือชักจูงไปในทางเลื่อมเสีย มั่นคงต่อการทำดีของตน ไม่คดโกง มีความตั้งใจทำจริง ประพฤติตรงตามที่พูดและคิด

2.2 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคล คือ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น ต่อมิตร ต่อหัวหน้างาน ต่อผู้มีพระคุณ ลักษณะสำคัญคือ มีความจริงใจต่อผู้อื่น ไม่ชักชวนผู้อื่นไปในทางเลื่อมเสีย ไม่สอพลอเพื่อหาประโยชน์ส่วนตน เตือนสติแนะนำให้สิ่งที่เป็นประโยชน์ ยินดีในความสำเร็จของผู้อื่น ไม่คิดริษยากลั่นแกล้ง ไม่ถือเอาของผู้อื่นมาเป็นของตนโดยการลักขโมย ซ้อโกง

ไม่ละเมิดของรักผู้อื่น ยอมรับผิดหากตนเป็นผู้ทำผิดต่อผู้อื่น ไม่ผิดนัด รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ไม่หยิบของใช้ของผู้อื่นไปโดยไม่ได้รับอนุญาต มีความประพฤติดีทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น

2.3 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ คือ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมายและทำให้ดีที่สุด ไม่ทอดทิ้งหน้าที่ ไม่ทุจริตคดโกง ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ที่ทำประโยชน์ส่วนตน รักษาระเบียบกฎเกณฑ์ ตรงต่อเวลา ไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตน

2.4 ความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะสังคมและประเทศชาติ คือ การรักษาความมั่นคงสามัคคี ไม่คิดประทุษร้ายต่อหมู่คณะ สังคม ประเทศชาติ ไม่เป็นต้นเหตุให้คนภายนอกมาทำลายหมู่คณะ ไม่คิดทรยศทำลายสถาบันหลักของชาติ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนหรือพรรคพวกญาติมิตรเหนือประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนส่วนใหญ่หรือประเทศชาติ ไม่รวมมือกันทำงานใด ๆ ที่ผิดกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ สำนึกว่าตนเป็นพลเมืองของประเทศ จะต้องปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ช่วยกันรักษาความสงบ สิ่งใดที่สร้างขึ้นเป็นสาธารณสมบัติจะต้องช่วยกันรักษาและรู้จักใช้อย่างทะนุถนอม

อย่างไรก็ดี แม้ว่ามุมมองหรือมิติของความซื่อสัตย์จะแตกต่างกันออกไปบ้าง เช่น จากการศึกษาของ สุภาภรณ์ ศรีติ (2539, น.68 – 77) พบว่าจากผลการจัดรายการเมืองคนดีในโทรทัศน์ช่อง 11 จำนวน 72 ตอนนั้น เน้นมิติเรื่องความซื่อสัตย์ที่แตกต่างกัน คือ สำนักงาน ป.ป.ช. ต้องการปลูกฝังแนวคิดเรื่องความซื่อสัตย์ ด้านเงิน ทรัพย์สิน และหน้าที่ของคน ในขณะที่พระพิศาลธรรม (พระพะยอมกัลยาโณพาที) และผู้ทรงคุณวุฒิในสังคมที่เข้าร่วมจัดรายการมักเน้นมิติเรื่องของการประพฤติ (การไม่โกหก) แต่ไม่ว่าจะมิติใดต่างก็เน้นวิธีปฏิบัติที่จะนำไปสู่การเป็นคนดีมีความซื่อสัตย์โดยชี้ให้เห็นผลดีผลเสียของการกระทำ

3. ความสำคัญของความซื่อสัตย์

ความซื่อสัตย์ถือเป็นคุณธรรมในลำดับต้นๆที่ต้องมีในตัวบุคคลในสังคมที่เจริญแล้ว ดังเช่นที่พระพุทธเจ้าระบุไว้ในพาวาสสูตร (ธรรมะสำหรับผู้ครองเรือน) อันได้แก่ (1) สัจจะ ความซื่อสัตย์ ซื่อตรง (2) ทมะ การมีความข่มใจ (3) ขันติ ความอดกลั้น และ (4) จาคะ การบริจาคทาน หรือพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช (2523, น.7) เรื่องการทำงานก็ทรงเน้นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตเป็นสำคัญ การที่จะทำงานให้สัมฤทธิ์ผลสมปรารถนา คือให้เน้นประโยชน์และเน้นธรรมด้วยนั้น จะอาศัยแต่เพียงความรู้อย่างเดียวไม่ได้ จำเป็นต้องอาศัยความสุจริต ความบริสุทธิ์ใจ และความถูกต้องเป็นธรรมประกอบด้วย เพราะว่าความรู้นั้นเสมือน

เครื่องยนต์ที่ทำให้รถยนต์เคลื่อนที่ไปได้ประการเดียว ส่วนคุณธรรมดังกล่าวเป็นเสมือนหนึ่ง พวงมาลัยหรือหางเสือ ซึ่งเน้นปัจจัยที่นำทางให้รถยนต์ดำเนินไปถูกทางด้วยความสวัสดิ คือ ปลอดภัยจนบรรลุถึงจุดประสงค์

นอกจากนั้นในจรรยาบรรณของวิชาชีพ ต่างก็มีการระบุถึงความซื่อสัตย์ไว้เสมอ อันหมายถึงความซื่อสัตย์ต่ออาชีพของตน ซื่อสัตย์ต่อตนเอง และหน้าที่ของตน รวมถึงการซื่อสัตย์ ต่อผู้อื่น อันได้แก่กลุ่มเป้าหมายที่ตนให้บริการ ตามที่ระบุไว้ในจรรยาบรรณของวิชาชีพต่าง ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

จรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน ที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์

จรรยาบรรณต่อตนเอง ข้อ 2 : ข้าราชการพึงใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความซื่อสัตย์และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ

จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน ข้อ 4 : ข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความสุจริต เสมอภาคและปราศจากอคติ

จรรยาบรรณต่อประชาชนและสังคม ข้อ 15 : ข้าราชการพลเรือนพึงละเว้นการ รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้แก่กันโดยเสน่หาจากผู้มาติดต่อราชการหรือผู้ซึ่งอาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้น ฯลฯ

4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมความซื่อสัตย์

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2518,น.25) ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ และสรุป ข้อค้นพบที่ตรงกันไว้ว่า คุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมความซื่อสัตย์นี้ เกี่ยวข้องกับปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยจะต้องมีทั้งสภาพทางจิตใจที่เหมาะสม เช่น มีความสามารถในการ ใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงกว่า (ยึดกฎเกณฑ์ของกลุ่มและเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว) มุ่งอนาคตมากกว่า (คาดการณ์ไกล และอดได้รอได้ มีจิตแกร่ง) มีสุขภาพจิตดีกว่า (วิตกกังวลน้อย) มีสติปัญญาสูงกว่า และมีทัศนคติที่ดีต่อคุณธรรมมากกว่าผู้มีพฤติกรรมที่ไม่น่าปรารถนา และ ลักษณะทางจิตใจที่เป็นฐานให้คนมีพฤติกรรมดีทั้งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น วิธีการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่เด็ก สภาพและบรรยากาศในครอบครัว บรรยากาศและวิธีการอบรม สั่งสอนในโรงเรียน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมของสังคมชุมชนรอบ ๆ ตัวเด็ก ตลอดจนสื่อมวลชน ในรูปแบบต่าง ๆ ดังผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรดังกล่าวเป็นด้านหนึ่งของการศึกษานี้ด้วย

2.1.10 แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรม

1. ความหมาย

เนื่องจากจริยธรรมเป็นการแสดงออกทางกายวาจาใจ ที่มีพื้นฐานจากส่วนลึก คือ คุณธรรมในตัวของผู้คนนั้น ๆ และจริยธรรมก็เป็นตัวกำหนดทางเลือกในการแสดงพฤติกรรมหรือความประพฤติในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล ดังนั้น จริยธรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เชื่อมโยงอยู่ระหว่างคุณธรรมและพฤติกรรม อันจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ นอกเหนือจากความหมาย ดังได้กล่าวมาแล้ว

นักวิชาการให้ความหมายของจริยธรรมไว้หลากหลาย แล้วแต่มุมมองเช่นเดียวกับความซื่อสัตย์ อย่างไรก็ตาม สามารถสรุปในแง่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ได้ว่า จริยธรรมเป็นการสะท้อนคุณธรรมที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องดีงาม การรับผิดชอบชั่วดี ออกมาเป็นระบบกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานความประพฤติที่สังคมกำหนด เพื่อแยกความประพฤติหรือพฤติกรรมที่สมาชิกปฏิบัติว่าสิ่งใดเป็นสิ่งถูกต้องดีงามสมควรปฏิบัติ และสิ่งใดไม่สมควร

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2520) แบ่งจริยธรรมออกเป็น 4 ลักษณะ ซึ่งอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ความรู้เชิงจริยธรรม คือความรู้ที่ได้รับการอบรมสั่งสอนสืบทอดกันมาในสังคมว่าสิ่งใดควรทำเพื่อให้เป็นที่ยกย่องสรรเสริญ และสิ่งใดไม่ควรทำเพราะเป็นสิ่งไม่ดี ไม่เหมาะสมก่อให้เกิดอันตราย หรือความเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่น เช่น การพูดความจริงเป็นสิ่งดี ในขณะที่การพูดปดเป็นสิ่งไม่ควรทำ

2. เหตุผลทางจริยธรรม ได้แก่ เหตุผลที่ผู้กระทำใช้อธิบายถึงสิ่งที่เขาทำว่ามีอะไรเป็นเหตุจูงใจให้เขาทำสิ่งนั้น ๆ ลงไป เหตุผลของการกระทำที่สอดคล้องเป็นที่ยอมรับของสังคมย่อมทำให้พฤติกรรมเป็นที่ยอมรับไปด้วย แต่บางครั้งเหตุผลส่วนตัวอาจขัดแย้งกับความรู้สึกละอายของคนส่วนใหญ่ได้ การให้เหตุผลจึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์และจังหวะเวลาด้วย เช่น การทำแท้ง มักจะไม่ใช่เป็นที่ยอมรับของสังคมส่วนใหญ่ แต่การทำแท้งเพื่อรักษาชีวิตของมารดาหรือการทำแท้งในกรณีถูกข่มขืนอาจเป็นที่ยอมรับได้

3. ทศนคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ว่าเป็นสิ่งที่สมควรหรือไม่ เห็นด้วยในพฤติกรรมนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะสอดคล้องกับ

ค่านิยมในสังคมนั้น ๆ เช่น คนในสังคมส่วนใหญ่มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อการปราบปรามยาเสพติด ด้วยวิธีการเด็ดขาด เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งเลวร้ายทำลายสังคม แต่บางคนอาจจะไม่เห็นด้วย เพราะคิดว่าจะต้องใช้กระบวนการยุติธรรมในการตัดสินโดยครบถ้วนเสียก่อน

4. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม ได้แก่ การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือประพฤติในสิ่งที่คนส่วนใหญ่ในสังคมเห็นว่าถูกต้องหรือนิยมชมชอบ เช่น การทำบุญสุนทาน กระทำงานอย่างซื่อสัตย์ ฯลฯต่อต้านไม่ประพฤติในสิ่งที่สังคมเห็นว่าผิด เช่นต่อต้านการเสพและการค้ายาเสพติด การคอร์รัปชัน เป็นต้น

เนื้อหาของจริยธรรม อาจเป็นในรูปของความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่สังคมยกย่องยอมรับ และพฤติกรรมที่สังคมปฏิเสธหรือทำแล้วถูกลงโทษ หรือเนื้อหาที่มาจากปรัชญาความเชื่อทางศาสนา ค่านิยม วัฒนธรรม ขนบประเพณี กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ

2. ความสำคัญของจริยธรรม

จริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากเป็นสิ่งกำกับควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นที่ยอมรับของหมู่คณะและของสังคม หรือเป็นที่รังเกียจไม่ยอมรับ การควบคุมพฤติกรรมอาจทำโดยจริยธรรมที่มีอยู่ในตัวของบุคคล หรือโดยการกำหนดออกมาในรูปของจรรยาบรรณ (Code of Ethics) ของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ดังที่ได้ยกตัวอย่างไว้แล้ว นอกจากนั้น จริยธรรมยังมีความสำคัญต่อสังคมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมในการสร้างสรรค์ ดำรงและถ่ายทอดสิ่งดีงามให้สืบเนื่องต่อไป

2.2 ขอบเขตความหมายของกิจการโทรคมนาคม

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงขอบเขตความหมายของกิจการโทรคมนาคม หรือการให้บริการโทรคมนาคมในประเทศไทยว่ามีขอบเขตครอบคลุมเพียงใดบ้าง ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรที่จะทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยต่อไป และจะทำการศึกษาขอบเขตความหมายของคำว่า “โทรคมนาคม” และคำอื่นที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมที่กำหนดไว้ในกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษากฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมของไทย 4 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477, พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498, พระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติ

การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ไม่ปรากฏว่ามีการให้คำนิยาม คำว่า “โทรคมนาคม” เอาไว้ในกฎหมายฉบับใดเลย แม้แต่พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 ซึ่งถือได้ว่าเป็นกฎหมายแม่บทที่สำคัญที่สุดในด้านโทรคมนาคมของประเทศไทยก็ยังไม่ได้นิยามคำว่า “โทรคมนาคม” หรือแม้แต่คำว่า “โทรเลข” หรือ “โทรศัพท์” ก็ไม่ได้ให้คำนิยามเอาไว้ คงมีแต่เพียงให้นิยามคำว่า “เครื่องโทรเลขหรือเครื่องโทรศัพท์” และ “สายโทรเลขหรือสายโทรศัพท์” ในบทวิเคราะห้ศัพท์ มาตรา 4 (1) และ (6) โดยในมาตรา 4 (1) ให้คำนิยามคำว่า “เครื่องโทรเลขหรือเครื่องโทรศัพท์” ว่า “เครื่องโทรเลขหรือเครื่องโทรศัพท์ชนิดใช้กำลังไฟฟ้า รวมทั้งเครื่องใช้และเครื่องสำหรับส่งหรือทำการโทรเลขโทรศัพท์ หรือการคมนาคมอย่างอื่นโดยใช้กำลังไฟฟ้า” ส่วนในมาตรา 4 (6) ให้นิยามคำว่า “สายโทรเลขหรือสายโทรศัพท์” ว่า “สายลวดที่ใช้สำหรับการโทรเลขหรือโทรศัพท์และหมายความรวมทั้งของห่อ ของหุ้ม หลอด หรือท่อที่สวมสายนั้น ตลอดจนเครื่องใช้และเครื่องแห่งสิทธิเหล่านั้น ที่ใช้ประกอบกับสายลวด”

ส่วนพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ในการควบคุมดูแลเกี่ยวกับเครื่องวิทยุคมนาคมได้ให้คำนิยามคำว่า “วิทยุคมนาคม” ไว้ว่า “การส่ง หรือการรับเครื่องหมาย สัญญาณ ตัวหนังสือ ภาพ และเสียง หรือการอื่นใดซึ่งสามารถให้เข้าใจความหมายได้ด้วยคลื่นแตรตเขียน”

จากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยได้แยกกิจการสื่อสารโทรคมนาคมเป็น 2 ส่วน ได้แก่ กิจการโทรเลขและกิจการโทรศัพท์ซึ่งเป็นกิจการที่ให้บริการด้วยเครื่องที่ใช้กำลังไฟฟ้าที่ผ่านไปตามเส้นลวดซึ่งรัฐมีอำนาจสิทธิขาดตามกฎหมายในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 (พระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์, 2477) และอีกส่วนหนึ่งได้แก่ กิจการวิทยุคมนาคม ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารโดยใช้คลื่นความถี่ไปในบรรยากาศ (คลื่นแตรตเขียน) และบุคคลทั่วไปสามารถขออนุญาตดำเนินการให้บริการได้ตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 (พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม, 2498) การดำเนินการกิจการให้บริการโทรเลขและโทรศัพท์ ตามพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 เป็นกิจการที่กรมไปรษณีย์โทรเลขมีอำนาจสิทธิขาดตามกฎหมายในการดำเนินการแทนรัฐ ต่อมาเมื่อได้จัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 อำนาจสิทธิขาดตามกฎหมายในการดำเนินการ

โทรศัพท์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขได้โอนไปยังองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (พระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2497) และเมื่อมีการจัดตั้งการสื่อสารแห่งประเทศไทยขึ้นมาตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 อำนาจสิทธิขาดตามกฎหมายในการดำเนินกิจการโทรเลขจากกรมไปรษณีย์โทรเลขได้โอนไปยังการสื่อสารแห่งประเทศไทย (พระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2519) ส่วนในการดำเนินกิจการวิทยุคมนาคมตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 นั้น ยังคงใช้บังคับต่อเนื่องมามิได้แก้ไขเรื่องอำนาจหน้าที่การดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าวแต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้การดำเนินการให้บริการโทรศัพท์จึงเป็นสิทธิที่จะดำเนินการแต่ผู้เดียวขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการดำเนินการให้บริการโทรเลขจึงเป็นสิทธิที่จะดำเนินการแต่ผู้เดียวของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ส่วนการติดต่อสื่อสารโดยใช้ระบบวิทยุคมนาคมยังคงเป็นกิจการที่บุคคลใด ๆ สามารถขอดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498

ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารโทรคมนาคมได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมาก มีการพัฒนารูปแบบการสื่อสารโทรคมนาคมใหม่ๆ อันเป็นผลมาจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาผนวกเข้ากับระบบโทรคมนาคม (ศุภวัฒน์ มิ่งประเสริฐ, 2538, น.13) หรือความก้าวหน้าในเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เช่น การนำเคเบิลใยแก้ว (fiber optic) มาใช้ในระบบสื่อสารสัญญาณ (transmission) แทนสายเคเบิลแบบเดิมที่เป็นเส้นลวดทองแดง ฯลฯ เป็นต้น การให้นิยามความหมายของคำว่า โทรคมนาคมจากบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวอาจไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ดังนั้นเมื่อประเทศไทยมีนโยบายที่จะเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคม โดยยกเลิกการผูกขาดกิจการโทรคมนาคมโดยองค์กรของรัฐซึ่งมีกระบวนการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโทรคมนาคม จึงได้มีการกำหนดคำนิยามคำว่า "โทรคมนาคม" และคำอื่นที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับโทรคมนาคมเอาไว้ใน พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 กฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าวได้บัญญัติขึ้นให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมสมัยใหม่

การที่กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ได้กำหนดหลักการให้มีการอนุญาตได้ จึงต้องยกเลิกกฎหมายด้วยโทรเลขและโทรศัพท์เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย

ดังกล่าว แล้ว เรายังเห็นได้ว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคมได้พัฒนาก้าวหน้า และทันสมัยขึ้นมาก การติดต่อสื่อสารทางโทรเลขและโทรศัพท์ได้ใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น และประเทศไทยมีความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วแต่สาธารณูปโภคด้านบริการโทรคมนาคมยังไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การให้บริการต้องใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น และประเทศไทยมีความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว แต่สาธารณูปโภคด้านบริการโทรคมนาคมยังไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การให้บริการต้องใช้เทคโนโลยีสูงและมีการลงทุนสูง สมควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการขยายเครือข่ายการให้บริการให้ทั่วถึงเพื่อประโยชน์สาธารณะ แต่เนื่องจากพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พุทธศักราช 2477 ประกอบกับพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ที่กำหนดให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและการสื่อสารแห่งประเทศไทยมีสิทธิและหน้าที่แต่เพียงผู้เดียวในการให้บริการโทรเลขและโทรศัพท์ จึงได้มีการพิจารณายกเลิกบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าว เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถขอรับอนุญาตเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมได้นอกจากนี้กฎหมายทั้งสองฉบับยังได้กำหนดคำนิยามคำว่า “โทรคมนาคม” เพิ่มเติมขึ้นอีกด้วย เพราะกฎหมายในอดีตที่ผ่านมาไม่ได้กำหนดคำนิยามเอาไว้ดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

จากการศึกษากฎหมาย 2 ฉบับ (กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม) ดังกล่าว พบว่าได้มีการกำหนดนิยามคำว่า “โทรคมนาคม” และคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องไว้ดังนี้

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543

“โทรคมนาคม” (พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม, 2543) หมายความว่า การส่ง การแพร่ หรือการรับเครื่องหมาย สัญญาณ ตัวหนังสือ ตัวเลข ภาพ เสียง รหัส หรือการอื่นใด ซึ่งสามารถให้เข้าใจความหมายได้โดยระบบสาย ระบบคลื่นความถี่ ระบบแสง หรือระบบแม่เหล็กไฟฟ้าอื่น หรือระบบอื่น

“วิทยุโทรคมนาคม” หมายความว่า วิทยุคมนาคมซึ่งเป็นการส่ง การแพร่หรือการรับเครื่องหมาย สัญญาณ ตัวหนังสือ ตัวเลข ภาพ เสียง รหัส หรือการอื่นใดซึ่งสามารถให้เข้าใจความหมายได้ด้วยคลื่นความถี่

"กิจการโทรคมนาคม" หมายความว่า กิจการซึ่งให้บริการส่ง การแพร่ หรือการรับ เครื่องหมาย สัญญาณ ตัวหนังสือ ตัวเลข ภาพ เสียง รหัส หรือการอื่นใด ซึ่งสามารถให้เข้าใจ ความหมายได้โดยระบบสาย ระบบคลื่นความถี่ ระบบแสง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้าอื่น หรือระบบอื่น ระบบใดระบบหนึ่งหรือหลายระบบรวมกัน หรือกิจการโทรคมนาคมตามที่กฎหมายบัญญัติหรือ ตามที่คณะกรรมการร่วมกำหนดให้เป็นกิจการโทรคมนาคม

จากนิยามดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการแยกกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการวิทยุ โทรทัศน์ออกจากกิจการโทรคมนาคม โดยลักษณะโครงสร้างของการส่งวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์จะมีลักษณะเช่นเดียวกับกิจการโทรคมนาคมก็ตาม (พระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์(ฉบับที่ 4) , 2530) ทั้งนี้ในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยก็ได้แยกกิจการ วิทยุกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ออกจากกิจการโทรคมนาคมทั้งในแง่ของกฎหมาย องค์การผู้ ให้บริการ หรือองค์กรกำกับดูแล โดยกิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการวิทยุโทรทัศน์อยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานกฤษฎีกา กรมประชาสัมพันธ์ องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย และคณะกรรมการบริหารวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ โดยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ พ.ศ. 2498 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2520 และฉบับแก้ไข เพิ่มเติม

ดังนั้น เมื่อกล่าวถึงกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย จึงไม่รวมถึงกิจการวิทยุ กระจายเสียงและกิจการวิทยุโทรทัศน์ แต่ในบางประเทศกิจการโทรคมนาคมจะมีความหมายรวมถึง กิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการวิทยุโทรทัศน์ด้วย เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยทั้งกิจการ โทรคมนาคม กิจการวิทยุกระจายเสียงและกิจการวิทยุโทรทัศน์จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ องค์การกลางองค์กรเดียว คือ The Federal communications Commission หรือ FCC (Gred Wallenstein,1990,p.147)

2.3 กิจการโทรคมนาคมและการกำกับดูแลในประเทศไทย

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) และ สำนักงาน กทช. เกิดขึ้นตาม มาตรา 40 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540) แห่งรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ กำหนดให้คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็น

ทรัพยากรสื่อสาร เป็นประโยชน์สาธารณะ โดยกำหนดให้มีองค์กรอิสระเป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่ อีกทั้งเป็นผู้กำกับดูแลให้กิจการวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ และโทรคมนาคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและประชาชน ทั้งประเทศ ทั้งนี้บทบาทเกี่ยวกับการกำกับ กิจการวิทยุโทรคมนาคม ซึ่งมีการจัดสรรคลื่นความถี่ที่ใช้ในบริการโทรศัพท์, วิทยุติดตามตัว, ตู้กดเงินอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม) และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น การกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น จึงมีการจัดทำกฎหมายลูกเพื่อรองรับกฎหมายแม่ คือ รัฐธรรมนูญ ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 ผลจากการมีกฎหมายฉบับนี้ ทำให้เกิดสำนักงาน กทช. โดยเป็นการแปลงร่างมาจากกรมไปรษณีย์โทรเลขที่ต้องยุบตามทีกฎหมายกำหนดส่วนข้าราชการลูกจ้างที่มีอยู่จะมาสังกัดหน่วยใหม่หรือไม่ให้เป็นไปตามความสมควรใจ

2.4 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมไทย

2.4.1 โครงสร้างของ กทช.

มีคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเรียกโดยย่อว่า "กทช." ประกอบด้วยประธานกรรมการคนหนึ่งและกรรมการอื่นอีกหกคน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา (มาตรา 46)

2.4.2 อำนาจหน้าที่ กทช.

1. กำหนดนโยบาย และจัดทำแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมและแผนความถี่วิทยุให้สอดคล้องกับบทบัญญัติ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ และตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ
2. กำหนดลักษณะ และประเภทของกิจการโทรคมนาคม
3. พิจารณาอนุญาต และกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการโทรคมนาคม
4. พิจารณาอนุญาต และกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม
5. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไข ค่าตอบแทน หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตตาม (3) และ (4) รวมทั้งการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม

6. กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในกิจการโทรคมนาคม
7. กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเชื่อมต่อระหว่างโครงข่ายโทรคมนาคม
8. กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการในกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งค่าอัตราค่าเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการโทรคมนาคม หรือระหว่างผู้ให้บริการกิจการโทรคมนาคม
9. จัดทำแผนเลขหมายโทรคมนาคม และอนุญาตให้ผู้ประกอบการใช้เลขหมายโทรคมนาคม
10. กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคล ในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม
11. กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการคุ้มครอง และกำหนดสิทธิในการประกอบกิจการโทรคมนาคม
12. กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันกิจการโทรคมนาคม
13. กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำอันเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการโทรคมนาคม
14. กำหนดมาตรการให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการในกิจการโทรคมนาคมและกิจการที่เกี่ยวข้อง และการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ
15. ส่งเสริมให้มีการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ
16. ส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ อุตสาหกรรมโทรคมนาคม และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง
17. ออกระเบียบเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ การเงิน และทรัพย์สิน และการดำเนินงานอื่นของสำนักงาน กทช.
18. อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรร เข้ากองทุน
19. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของ กทช. เสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และให้เผยแพร่ต่อสาธารณชนด้วย

20. เสนอความเห็นหรือให้คำแนะนำต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ รวมทั้งการให้มีกฎหมาย หรือแก้ไขปรับปรุง หรือยกเลิก กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม

21. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น ซึ่งกำหนด เป็นอำนาจหน้าที่ของ กทช.

22. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ หรือกฎหมายอื่น ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ กทช.

2.5 ผลการดำเนินงานที่สำคัญของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2547 ต่อมาเมื่อ วันที่ 27 ธันวาคม 2547 ได้ติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมเพิ่มเติมให้กับชมรมนักวิทยุสมัครเล่นเพื่อ เป็นเครือข่ายสำรองให้กับทางราชการในการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้ ผู้ประสบภัยธรรมชาติในภาคใต้ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2548 กทช. ได้มีมติให้ความเห็นชอบต่อ นโยบายรวมและนโยบายเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานของ กทช. รวม 11 ประการ ประกอบด้วย การผลักดันกลไกตลาดเพื่อให้มีการจัดการทรัพยากร โทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริม อุตสาหกรรมโทรคมนาคมให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน สนับสนุนให้มีการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม อย่างเสรีและเป็นธรรม การออกใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคมต้องเป็นไปอย่างเสรี ป้องกันการผูกขาด นอกจากนั้น จะส่งเสริมการให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึงโดยเก็บค่าบริการ ให้ต่ำสุดหรืออาจถึงขั้นมีการให้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ส่งเสริมการเชื่อมต่อโครงข่าย โทรคมนาคมให้เป็นไปอย่างเป็นธรรม รวมทั้งการคุ้มครองผู้บริโภค การพัฒนานวัตกรรมให้มีความรู้ ความสามารถมากขึ้น และการจัดให้มีเลขหมาย โทรคมนาคมในการให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นต้น วันที่ 11 มีนาคม 2548 กทช. เห็นชอบการใช้คลื่นความถี่เพื่อใช้ในโครงการพัฒนา ดาวเทียม “ธีโออส” ซึ่งประเทศไทยจะได้ประโยชน์อย่างมากจากการใช้ดาวเทียมสำรวจทรัพยากร ตามที่ทางการไทยต้องการ เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2549 มีมติเห็นชอบนโยบายเปิดเสรีการให้ ใบอนุญาตประกอบกิจการบริการ บัตรโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ(International Calling Card Service) และใบอนุญาตประกอบกิจการบริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนอินเทอร์เน็ต (Electronic Data Interexchange หรือ EDI) เนื่องจากเห็นว่า เป็นมาตรการส่งเสริมการแข่งขัน



อย่างเสรีและเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีทางเลือก และได้รับประโยชน์ จากการแข่งขันที่
ผู้ประกอบการรายใหม่ๆ โดยเฉพาะด้านโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ วันที่ 15 พฤษภาคม 2549
ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการแก้ไขปัญหาโทรศัพท์มือถือติดต่อดิยาก ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการ
ได้รับความเดือดร้อนนั้น ในเบื้องต้นสำนักงาน กทช. ได้เรียกประชุมผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องมา
ประชุมร่วมและหาทางแก้ไขปัญหาขึ้นต้น โดยภายใน 2-3 เดือนนี้ จะสามารถเพิ่มวงจรการติดต่อ
ทำให้ ขีดความสามารถในการให้บริการโทรติดต่อในเวลาเดียวกันของผู้ให้บริการเพิ่มได้อีก
80,000 ราย และจะขยายวงจรให้สามารถติดต่อในเวลาเดียวกันเพิ่มได้อีก 300,000 คนในสิ้นปีนี้
นอกจากนี้ยังอนุมัติให้สำนักงานฯ จัดซื้อเครื่องมือตรวจสอบคุณภาพบริการแบบเคลื่อนที่
โดยมีเจ้าหน้าที่ตระเวนสุ่มตรวจ (Drive Test Monitoring) เพื่อตรวจวัดสัญญาณคุณภาพบริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละท้องที่ ซึ่งสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้ทุกสัปดาห์ โดยให้
เจ้าหน้าที่รวมทั้งเชิญผู้แทนองค์กรภาคประชาชน มาร่วมเป็นทีมตรวจสอบคุณภาพบริการด้วย
ส่วนการแก้ไขปัญหาระยะยาวให้สำนักงาน กทช. เร่งรัดแผนจัดหาเครื่องมือตรวจสอบคุณภาพ
บริการของชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่(Network Monitoring) และดำเนินการสรรหาผู้ชำนาญการ
ภายนอก นักวิชาการ ผู้แทนองค์กรภาคประชาชน และองค์กรคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ เป็นตัวแทน
ในคณะกรรมการติดตามด้านคุณภาพบริการที่จะมีการจัดตั้ง เพื่อดูแลคุ้มครองด้านมาตรฐาน
คุณภาพบริการโทรศัพท์ของประชาชนผู้ให้บริการจากบริการ และผลที่เกิดจากการส่งเสริมการขาย
ของผู้ประกอบการด้วยวันที่ 1 มิถุนายน 2549 กทช. ได้เปิดศูนย์ประสานงานโทรคมนาคมกรณี
เกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน “ กทช. HOTLINE 1200” เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า เมื่อเกิดภัยพิบัติ
และภาวะฉุกเฉิน ระบบการติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมต้องมีความพอเพียงในการเป็นช่องทาง
การสื่อสารสนับสนุน การนำความช่วยเหลือไปสู่ ประชาชนในพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติ หรือภาวะ
ฉุกเฉินนั้น ๆ วันที่ 1 กันยายน 2549 กทช.ได้เพิ่มเลขหมายในกลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมวด 08
จาก 9 หลัก เป็น 10 หลัก ซึ่งจะทำให้เลขหมายขยายรองรับใช้งานได้ถึง 100 ล้านเลขหมาย รองรับ
ความต้องการได้ 30 ปี และรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น โทรศัพท์มือถือในระบบ 3G, เรื่องสิทธิ
ให้ประชาชนใช้เลขหมายโทรคมนาคม(โทรศัพท์) เบอร์เดิม (Number Portability) ดังนั้น เพื่อเป็น
การจัดสรรเลขหมายให้เกิดความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานของกลุ่มผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่
กทช.ได้ปรับแก้การยื่นขอรับเลขหมาย พร้อมค่าธรรมเนียมใหม่เพื่อให้การจัดสรรนั้นสามารถ
ดำเนินการได้คล่องตัว และจัดสรรได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของทุกฝ่าย สำหรับเลขหมาย
ที่จะจัดสรรให้แก่ผู้ประกอบการ กทช.ได้ทำการสำรองเลขหมายเบื้องต้นไว้ที่ 14 ล้านเลขหมาย
โดยรูปแบบการจัดสรรให้ กทช.ได้กำหนดให้โอเปอเรเตอร์ขอเลขหมายตามจำนวนกลุ่ม หรือ กลุ่มละ

10,000 เลขหมาย ซึ่งการยื่นขอนั้นแล้วแต่จำนวนตามที่ต้องการนำไปใช้ เช่น การยื่นขอ 1 แสนเลขหมาย ก็จะต้องยื่นขอ 10 กลุ่ม หากต้องการใช้งาน 5.4 แสนเลขหมาย ก็จะต้องยื่นขอ 6 แสนเลขหมาย หรือ 60 กลุ่ม เป็นต้น เพื่อให้เลขหมายนั้นจัดสรรได้อย่างเป็นระบบ และไม่เกิดการข้ามหมวดใช้งานขณะเดียวกัน กทช.ยังมีรูปแบบจัดสรรในลักษณะแบบเร่งด่วน ที่ผู้ขอจะได้รับเลขหมายไปใช้งานได้ภายใน 1 วันทำการโดยผู้ยื่นมีความขาดแคลนและมีความจำเป็นสามารถยื่นขอเลขหมายได้คราวละ 10,000 เลขหมาย โดยไม่ต้องยื่นเอกสารรายละเอียด อย่างไรก็ตาม กทช.ได้กำหนดค่าธรรมเนียมในการยื่นเอกสาร 5 พันบาทต่อการยื่น 1 ครั้ง และจะเก็บค่าบริการ 1 บาท ต่อเดือนต่อเลขหมาย หรือ 12 บาทต่อปีต่อเลขหมาย และหากเลขหมายที่ขอรับจัดสรรไปแล้ว ไม่นำไปใช้งานในระยะเวลา 1 ปี หรือเกิดการใช้งานภายใน 120 วัน ผู้ประกอบการรายนั้น จะต้องเสียค่าปรับ 10 เท่า หรือ 120 บาทต่อเลขหมาย ขณะเดียวกัน กทช.ยังกำหนดให้ เอกชนรายเดิมที่ต้องการยื่นขอเลขหมายใหม่ หลังวันที่ 1 ก.ย. จะต้องจ่ายค่าเลขหมายละ 2 บาทต่อเดือน จากเดิม 1 บาท เพราะต้องการให้มีการบริหารจัดการเลขหมายที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการกักตุนเลขหมาย

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรดา เทพยายน (2540) ได้ทำการศึกษา เรื่อง กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ องค์การกำกับดูแลการให้บริการโทรคมนาคม พบว่า องค์การกำกับดูแลการให้บริการโทรคมนาคม เกิดขึ้นจากความล้มเหลวของการกำกับดูแลในรูปแบบของกลไกตลาด และหน่วยงานราชการ ซึ่งก่อให้เกิดการกำกับดูแลที่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เป็นธรรมต่อการแข่งขันในตลาดการให้บริการโทรคมนาคม

สมชาย คงสว่าง (2542) ได้ทำการศึกษา เรื่อง องค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ : ศึกษากรณี องค์การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการจัดตั้งองค์การกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม เกิดจาก ความตั้งใจจริงทางการเมือง และข้อกำหนดเรื่อง คณะกรรมการของ องค์กรฯ ที่ไม่โปร่งใสทำให้คณะกรรมการไม่สามารถรับผิดชอบกำกับดูแลผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุลวัชร พันผล (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดตั้งองค์กรอิสระในกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย พบว่า การจัดตั้งองค์กรอิสระในกิจการโทรคมนาคมในประเทศไทย

ยังมีปัญหาในเรื่อง รูปแบบองค์กรที่ยังไม่เหมาะสม หลักประกันความเป็นอิสระขององค์กรที่ยังไม่สมบูรณ์ อำนาจหน้าที่ที่ยังไม่ครอบคลุมภารกิจขององค์กร หน่วยธุรกิจขององค์กรที่อาจมีปัญหา ในด้านบริหารงานบุคคลและงบประมาณ และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นในเรื่องการตรวจสอบ ความชอบธรรมทางด้านกฎหมายที่ยังไม่ชัดเจน

อารยะ วีระภักทรานันท์ (2546) ได้ทำการศึกษา เรื่อง มาตรการทางกฎหมายในการ จัดสรรคลื่นความถี่ : ศี กษาเฉพาะกรณี สถานะ บทบาท อำนาจ หน้าที่ขององค์กรของรัฐที่เป็น อิสระกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชน พบว่า กฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรคมนาคม ค่อนข้างสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แต่บาง กฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ฯ ก็ให้อำนาจ ดุลพินิจแก่องค์กรอิสระค่อนข้างมาก และยังไม่มีการกำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบการดำเนินงานแต่อย่างใด

แบส อวลิโอ จุง, และเบอร์สัน (Bass, Avolio, Jung, and Berson, 2003) ได้ทำ การวิจัย เรื่อง การทำนายผลการทำงานของหน่วยงาน จากภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง และ ภาวะผู้นำแบบอาศัยการนำด้วยการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับลูกน้อง โดยศึกษากับหมวดทหาร 72 หมวด ด้วยการจำลองสถานการณ์การสู้รบขึ้นมา พบว่า ทั้งภาวะผู้นำแบบสร้างการ เปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบอาศัยการนำด้วยการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับลูกน้อง มีผลใน ทางบวกกับการทำนายผลการทำงานของหมวดทหาร

ปีเตอร์สัน สมิทท์ มาโตราน่า และโอเวน (Peterson, Smith, Martorana and Owens, 2003) ได้ทำการศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) กับพล วัตรในทีมงานของผู้บริหารสูงสุด (CEO 17 คน) พบว่า บุคลิกภาพของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อัน ได้แก่ ความใฝ่สัมฤทธิ์ มีความรับผิดชอบ มุ่งงาน (Conscientiousness) ความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Instability) ระดับของความเห็นด้วย – ยอมรับในผู้อื่น (Agreeableness) ชอบเข้าสังคม – แสดงออก – ชอบพูดคุย (Extraversion) และ เปิดใจกว้าง (Openness) มีความสัมพันธ์กับ พลวัตร ในทีมงานของผู้บริหารสูงสุด โดยพลวัตรในทีมงานของผู้บริหารสูงสุดนี้ มีความสัมพันธ์กับ ผลการ ทำงานขององค์กร

เอลิส และคณะ (Ellis et al., 2003) ได้ศึกษา เรื่องการเรียนรู้ในทีมงาน (Team Learning) โดยศึกษา กับทีมงานที่ได้จำลองขึ้น 109 ทีม พบว่า ทีมงานที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถทางปัญญาสูง และมีการแบ่งงานอย่างเท่าเทียมกัน จะเกิดการเรียนรู้ในทีมงานมาก ในขณะที่ทีมงานที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความเห็นด้วย- คล้อยตามกับผู้อื่นสูง จะเกิดการเรียนรู้ในทีมงานน้อย

ออสติน (Austin, 2003) ได้ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ ระหว่าง ระบบของการรู้ว่สมาชิกกลุ่มคนไหนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องอะไรอย่างถูกต้อง แม่นยำ ความเห็นพ้องต้องกันถึงแหล่งความรู้ที่มาจากสมาชิกภายในกลุ่ม (A Group's Transactive Memory System) กับผลการทำงานของกลุ่ม โดยศึกษากับกลุ่มงาน 27 กลุ่ม ของบริษัทจำหน่ายสินค้าเครื่องกีฬา พบว่า ระบบของการรู้ว่สมาชิกกลุ่มคนไหนมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องอะไร อย่างถูกต้อง แม่นยำ ความเห็นพ้องต้องกันถึงแหล่งความรู้ที่มาจากสมาชิกภายในกลุ่ม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ ผลการทำงานของกลุ่มในด้านเป้าหมาย และการประเมินการทำงานของกลุ่มทั้งจากภายในกลุ่มเอง และจากภายนอกกลุ่ม