

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้เริ่มนำโทรศัพท์เข้ามาใช้ในครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ได้ทรงดำรินำวิทยาคารด้านการสื่อสารด้วยโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก โดยทดลองทำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรปราการ แห่งละ 1 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกที่ปากน้ำ สมุทรปราการให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ ต่อมาในปี พ.ศ.2497 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข มาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม (อัญชลี หงษาครประเสริฐ, 2538: 82)

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า กิจการโทรคมนาคม เป็นสาขาการผลิตหนึ่งของประเทศที่เริ่มมีบทบาทต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทยมากขึ้นเป็นลำดับ แม้จะมีมูลค่าคิดเป็นสัดส่วนเพียงประมาณร้อยละ 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2546: ออนไลน์) แต่การให้บริการโทรศัพท์ก็ถือเป็นบริการหลัก ส่วนการให้บริการเสริมบนเครือข่ายโทรคมนาคม อาทิ บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) บริการ Banking in E-Commerce บริการสื่อสารข้อมูลเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม บริการ Internet และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) บริการเหล่านี้ล้วนเป็นธุรกรรมโทรคมนาคมที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูง และพัฒนาอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ซึ่งกิจการโทรคมนาคมดังกล่าวถือเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ที่สำคัญในสาขาการผลิตอื่น ๆ กอปรกับในอนาคตอันใกล้จะเป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกิจการโทรคมนาคมไทย เนื่องจากประเทศไทยได้เจรจาจัดทำความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าและบริการ (General Agreement on Trade in Services : GATS) และได้กำหนดทำที่จะเปิดเสรีโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี พ.ศ.2549

ปัจจุบันกิจการโทรคมนาคมของไทย อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบหลักของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (เดิมคือองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) บริษัท กสท จำกัด บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และกระทรวงคมนาคม (ตามภาพที่ 1) อย่างไรก็ตาม ผลจากภาวะเศรษฐกิจ

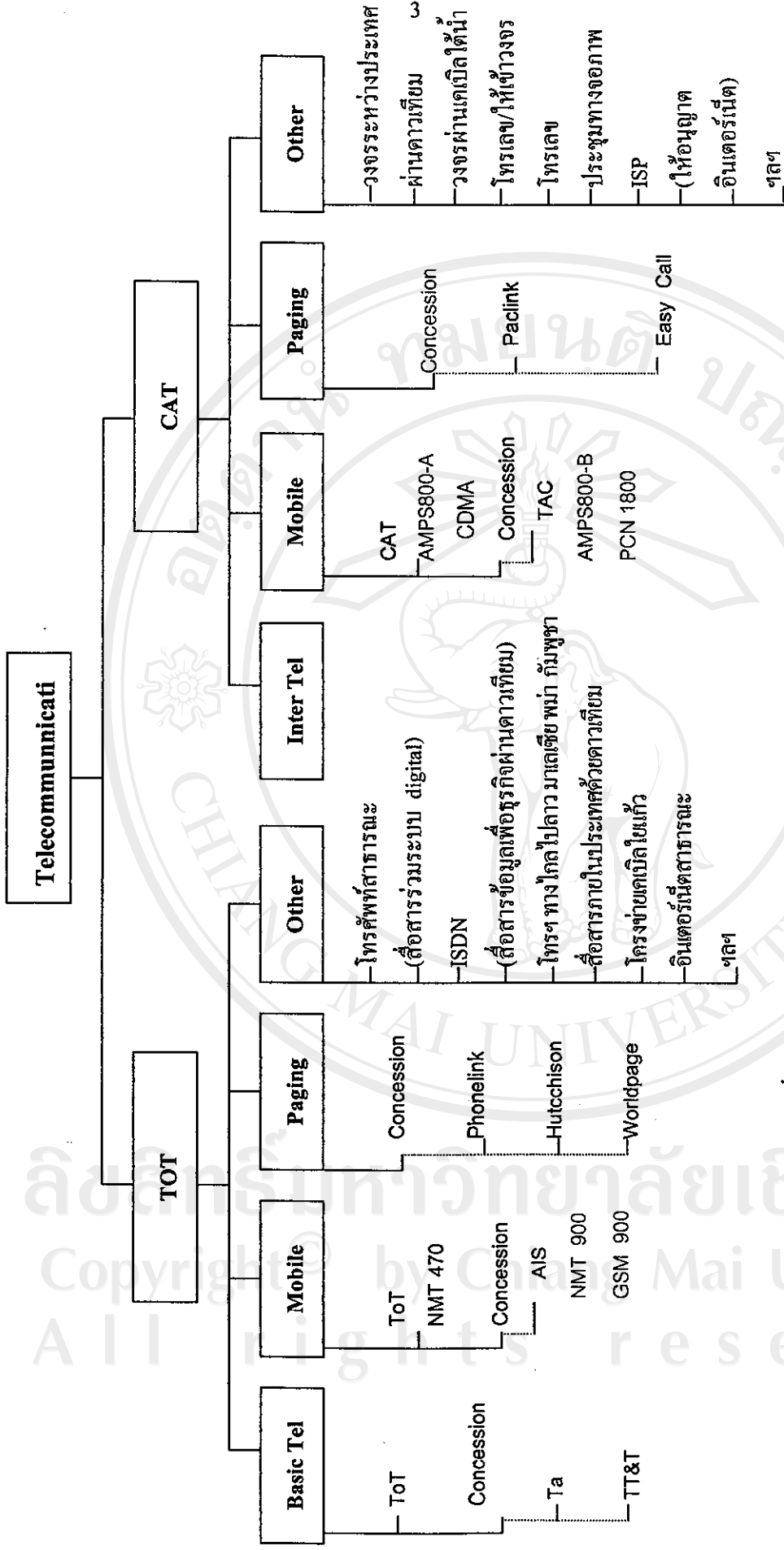
ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงปี 2534-2538 กอปรกับการที่ภาครัฐมีข้อจำกัดในด้านการขยายเงินทุน และประสิทธิภาพในการจัดการ ทำให้การบริการโทรคมนาคม ของภาครัฐไม่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้ จึงได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชน เข้ามาทำสัญญาร่วมการงานในรูปแบบ สัมปทาน BTO (Build-Transfer-Operate) รวมทั้งสิ้น 33 สัญญาร่วมการงาน (ตามภาพที่ 2)

กิจการโทรคมนาคม ประกอบด้วยธุรกรรมหลากหลายชนิด อาทิ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว เป็นต้น ซึ่งในการจำแนกประเภท ของกิจการโทรคมนาคมนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ โครงข่ายใช้สาย และโครงข่าย ไร้สาย (ตามภาพที่ 3)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a five-pointed star. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

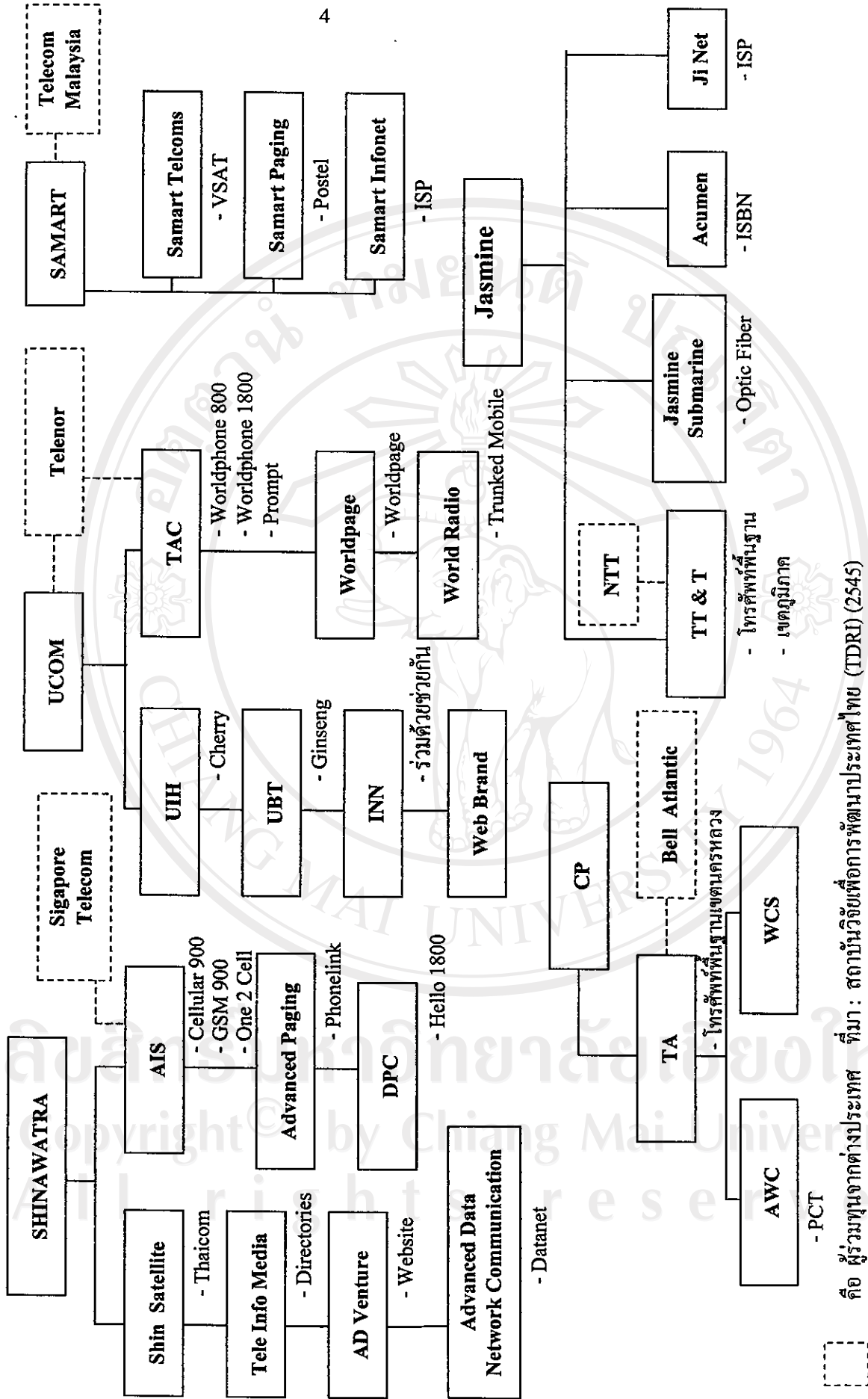
ภาพที่ 1 การให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย



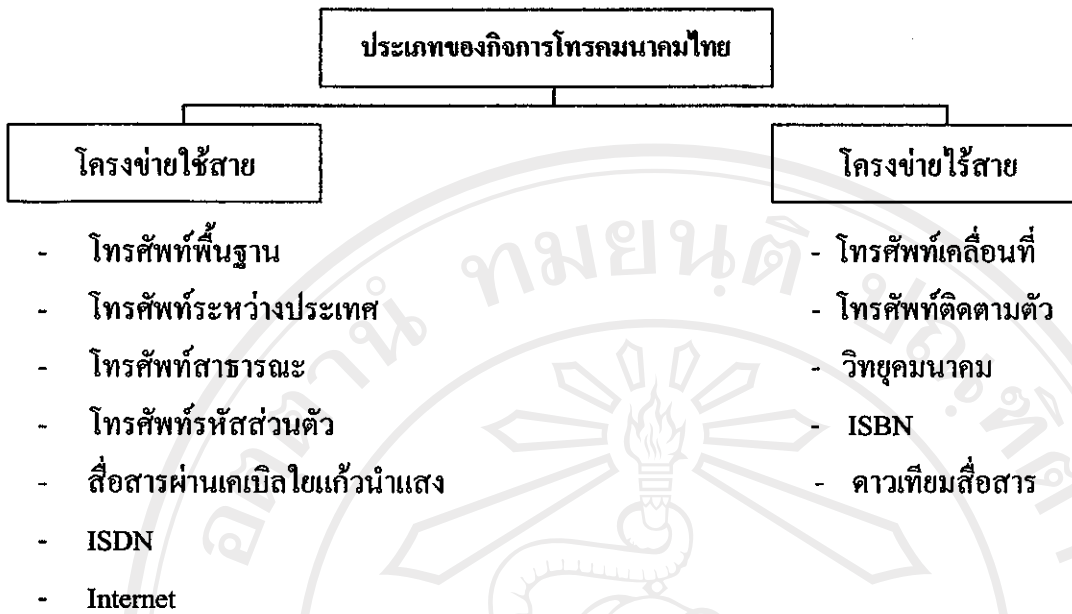
หมายเหตุ : Paging ไม่นับรวมบริการของ Pastel ซึ่งกรมไปรษณีย์โทรเลขเป็นผู้ให้บริการ

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) (2545)

ภาพที่ 2 ภาคเอกชนผู้ให้บริการโทรคมนาคมของไทย



คือ ผู้ร่วมทุนจากต่างประเทศ ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDR) (2545)



ภาพที่ 3 ประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทย

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2545)

โทรศัพท์พื้นฐาน เป็นส่วนหนึ่งของโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (fixed-line communication networks) ซึ่งเป็นบริการหลักของ บจก. ทศท คอร์ปอเรชั่น และเนื่องจากเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในอดีต ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการโทรศัพท์ของ บจก.ทศท คอร์ปอเรชั่น ไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผู้ยื่นขอโทรศัพท์ค้าง (waiting list) เป็นจำนวนมาก ดังนั้นในปี 2535 บจก. ทศท คอร์ปอเรชั่น (ซึ่งในขณะนั้น คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย) จึงได้ให้สัมปทานแก่ภาคเอกชน 2 บริษัท ได้แก่ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) : TA และบริษัทไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) : TT&T ในการติดตั้งโทรศัพท์จำนวน 2.6 ล้านเลขหมายในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และ 1.5 ล้านเลขหมายในภูมิภาค ตามลำดับ (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 การให้สัมปทานของโทรศัพท์พื้นฐาน

	TA	TT&T
ธุรกิจ	ติดตั้งโทรศัพท์ 2.6 ล้านเลขหมายใน เขตกรุงเทพ-ปริมณฑล	ติดตั้งโทรศัพท์ 1.5 ล้านเลขหมาย ในเขตภูมิภาค
เจ้าของสัมปทาน	ทศท.	ทศท.
อายุสัมปทาน (ปี)	25 (29 ตุลาคม 2535-29 ตุลาคม 2561)	25 (25 ตุลาคม 2536-25 ตุลาคม 2561)
ส่วนแบ่งรายได้ให้ทศท.	16% (2 ล้านเลขหมาย) 21% (6 แสนเลขหมาย)	43.1% (1 ล้านเลขหมาย) 44.5% (5 แสนเลขหมาย)

ที่มา : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (2535)

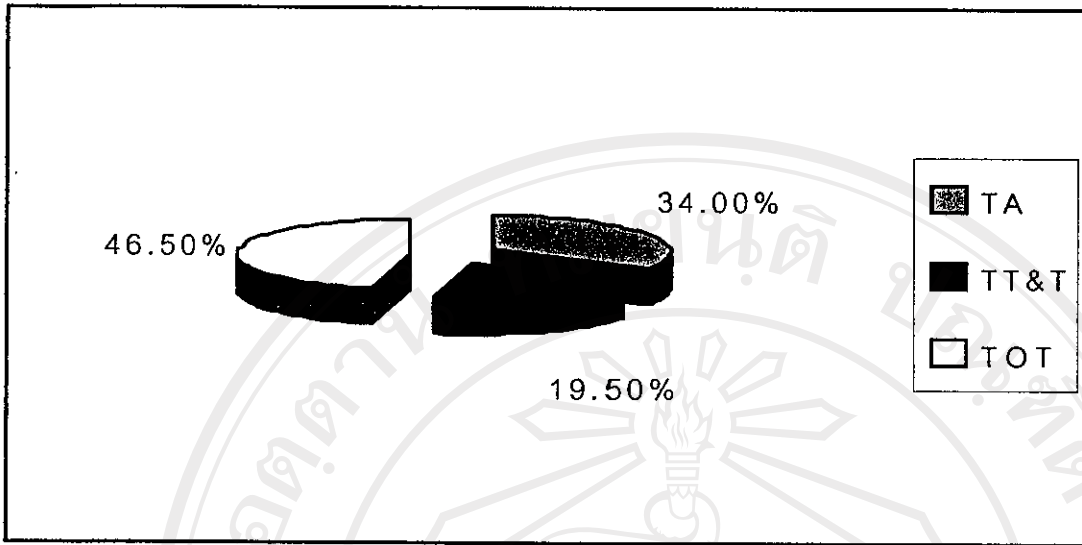
การให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการเอกชน ทำให้ปัญหาการขาดแคลนโทรศัพท์พื้นฐานคลี่คลาย จากการศึกษาของบริษัทศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์ จำกัด พบว่าจำนวนผู้เช่าโทรศัพท์พื้นฐาน (สะสม) เพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 20 ต่อปี ในช่วงปี 2535-2539 แต่หลังจากเกิดวิกฤตการณ์เศรษฐกิจในประเทศในปี 2540 ได้ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้เช่าโทรศัพท์พื้นฐาน ให้ขยายตัวในอัตราชะลอลงอย่างมาก เหลือเพียงร้อยละ 14 และ 3 ในปี 2540 และ 2541 อยู่ที่ 4.86 และ 5 ล้านเลขหมาย ตามลำดับ เนื่องจากธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ประสบปัญหาด้านการเงิน จนต้องปิดหรือลดขนาดกิจการ และขอคืนเลขหมายเป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกัน ผู้เช่าเลขหมายที่เหลืออยู่ก็มีนโยบายประหยัดค่าใช้จ่ายโดยการลดการใช้โทรศัพท์ลง ทั้งลดจำนวนการโทร และลดจำนวนเลขหมายที่เกินความจำเป็น จึงส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ให้บริการให้ลดลงด้วย โดยรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายในปี 2540 และ 2541 ลดลงจากปีก่อน ประมาณร้อยละ 4 และ 10 อยู่ที่ประมาณ 800 และ 730 บาท/เลขหมาย/เดือน

สำหรับในปี 2545 จากภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มปรับดีขึ้น ประกอบกับผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานต่างหันมาเน้นใช้นโยบายด้านการตลาด เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เช่าเลขหมายและกระตุ้นให้ผู้บริโภคใช้โทรศัพท์มากขึ้น ทำให้จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานมีอัตราขยายตัวดีขึ้นกว่าปีก่อน ร้อยละ 6.5 เป็น 5.65 ล้านเลขหมาย คิดเป็นมูลค่าตลาดรวมประมาณ 51,500 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 16

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายในปี 2542 ที่ยังอยู่ในระดับต่ำประมาณ 780 บาท/เลขหมาย และจำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่ไม่มีผู้เช่าเหลือถึง 2.3 ล้านเลขหมาย หรือเกือบร้อยละ 30 ของเลขหมายที่ติดตั้งทั้งหมด ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์

ไว้มาก ทำให้ธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐาน จะต้องเร่งปรับตัวโดยพยายามใช้จุดแข็งของธุรกิจที่เปรียบเสมือนเป็น กระดูกสันหลัง (backbone) ของระบบโทรคมนาคมที่สำคัญของประเทศ เช่น ISDN หรือ Internet ที่มีแนวโน้มเติบโตสูง นอกจากนี้ ยังมีจุดแข็งด้านการมีค่าบริการที่ต่ำกว่าระบบโทรคมนาคมอื่น ๆ ที่ให้บริการใกล้เคียงกัน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และการมีโครงข่ายเป็นใยแก้วนำแสง (optical fiber) ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง เพื่อเพิ่มรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายให้มากที่สุด เนื่องจากสัดส่วนรายได้ของโทรศัพท์พื้นฐานมาจากค่าใช้บริการรายเดือนถึงร้อยละ 85 ของรายได้ทั้งหมด สำหรับทางด้านจำนวนผู้เช่าเลขหมายนั้น จากการที่โทรศัพท์พื้นฐานเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของประชาชนทำให้แนวโน้มการเติบโตขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจของประเทศเป็นสำคัญ

ในปี 2545 บริการโทรศัพท์พื้นฐานของประเทศไทย ซึ่งมี บจม. ทศท คอร์ปอเรชั่น เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่ TA และ TT&T ในสัดส่วนร้อยละ 34 และ 19.5 ตามลำดับ (กำลังการผลิตของ บจม. ทศท คอร์ปอเรชั่น TA และ TT&T 3,560,000 2,600,000 และ 1,500,000 เลขหมาย ตามลำดับ)



ภาพที่ 4 ส่วนแบ่งการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน
ที่มา : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (2545)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า บจม. ทศท คอร์ปอเรชั่น จะมีส่วนแบ่งการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมากกว่ารายอื่น ๆ อยู่ในขณะนี้ แต่เนื่องด้วยภาวะการแข่งขันที่เสรีและรุนแรงในปัจจุบัน ทำให้ บจม. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีคู่แข่งที่เป็นภาคเอกชน ทั้งที่บริการโทรศัพท์พื้นฐานด้วยกัน และทั้งที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ไร้สาย ก็ถือว่าเป็นคู่แข่งที่สำคัญด้วยเช่นกัน ดังนั้น บจม. ทศท คอร์ปอเรชั่น จึงจำเป็นต้องเร่งปรับรูปแบบการทำงานและการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของ บจม. ทศท คอร์ปอเรชั่น จึงมีความสำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของผู้เช่าที่แท้จริงและเป็นประโยชน์ต่อการเสริมความแข็งแกร่งด้านการให้บริการลูกค้า และนำมาปรับปรุงการบริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน รวมทั้งปัญหาของการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.2 ประชากรที่จะใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

1.4 คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1.4.1 โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โทรศัพท์ที่ติดตั้งใช้งานตามบ้านพักอาศัย สถานที่ราชการ และหน่วยงานธุรกิจ

1.4.2 ลูกค้าที่ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่มีเลขหมายของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการที่ลูกค้าที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน

1.4.4 ปัญหาในการให้บริการ หมายถึง ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการที่ลูกค้าที่ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ายวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ การวางแผนการตลาด ให้แก่ บจก. ทศท คอร์ปอเรชั่น

1.5.2 เพื่อทราบถึงปัญหาของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

1.5.3 เพื่อทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบัน และการวางแผนในอนาคตสำหรับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)