

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลก (WTO) รวมทั้งการกู้เงินอย่างมีเงื่อนไขจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ทำให้ไทยมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อตกลงต่างๆ ซึ่งเงื่อนไขหนึ่งที่รัฐต้องปฏิบัติตามก็คือ มาตรการการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เปิดเสรีทางด้านธุรกิจโทรคมนาคม ส่งเสริมให้เอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุนแทนภาครัฐ ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านพลังงาน การขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการสื่อสาร เป็นต้น

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าว และอยู่ในระหว่างการดำเนินการปรับเปลี่ยนองค์กร เพื่อให้พร้อมสู่การแปรรูปเป็นบริษัทเอกชน จากเดิมที่เป็นผู้ผูกขาดการให้บริการ ต้องปรับตัวและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรในทุกหน้าที่งาน ให้สามารถแข่งขันกับเอกชนได้ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ ด้านระบบสื่อสาร สัญญาณ การบำรุงรักษาโครงข่าย การตลาด การขาย การประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการ ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคมาเป็นอันดับหนึ่ง

บริการต่างๆ ที่ ทศท. ให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการคู่สายเช่าและวงจรเช่า บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 เมกะเฮิร์ต เป็นต้น รวมทั้งบริการที่ให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน ได้แก่ บริการโทรศัพท์ติดตามตัว บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 เมกะเฮิร์ต บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร และบริการวิดิสาร เป็นต้น

บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัวหรือพินโฟน 108 เป็นบริการเสริมอีกหนึ่งบริการที่ช่วยลดข้อจำกัดในการใช้โทรศัพท์จากการปิดระบบการโทรทางไกลของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทที่ควบคุมการใช้โทรศัพท์ทางไกล ทำให้ผู้ที่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ทางไกลไม่ได้รับความสะดวก หากไปใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะก็ต้องเสียเวลาในการหาตู้โทรศัพท์ หาแลกเหรียญ และในบางครั้งอาจประสบปัญหาโทรศัพท์สาธารณะชำรุด เหรียญเต็มไม่สามารถใช้บริการได้ หรืออาจมีปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นบัตรโทรศัพท์ที่ใช้แถบแม่เหล็ก (Phone card) หรือบัตร โทรศัพท์แบบใช้บัตรไอซี หรือ TOT Card โดยต้องระมัดระวังไม่ให้บัตรชำรุดหักงอ เพราะจะทำให้ไม่สามารถนำมาใช้ได้ อีก ทศท. จึงนำบริการพินโฟน 108 มาให้บริการ โดยเจ้าของรหัสจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานในแต่ละครั้ง ไม่ถูกจำกัดจากการปิดระบบของเจ้าของเครื่องและยังสามารถใช้ได้กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญ บริการนี้ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับ ทศท. อีกทางหนึ่ง กลุ่มเป้า

หมายของบริการนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทที่มีข้อจำกัดในการโทรศัพท์ออกภายนอก ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 70 นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 25 และประชาชนทั่วไป ร้อยละ 5<sup>1</sup> รายได้รวมจากการขายบัตรพิน โฟน 108 ของโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ แสดงได้ดังนี้ :-

ตารางที่ 1 แสดงยอดจำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 ของโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2542

| ไตรมาสที่     | 01/42<br>(ม.ค. - มี.ค.42) | 02/42<br>(เม.ย. - มิ.ย.42) | 03/42<br>(ก.ค. - ก.ย.42) | 04/42<br>(ต.ค. - ธ.ค.42) | รวม<br>ปี 2542 |
|---------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| ผู้จำหน่าย    | (บาท)                     | (บาท)                      | (บาท)                    | (บาท)                    | (บาท)          |
| ทศท. จำหน่าย  | 530,400                   | 501,850                    | 489,800                  | 435,500                  | 1,957,550      |
| ตัวแทนจำหน่าย | 242,060                   | 438,670                    | 389,137                  | 376,215                  | 1,446,082      |
| ยอดจำหน่ายรวม | 772,460                   | 940,520                    | 878,937                  | 811,715                  | 3,403,632      |

ที่มา : รวบรวมจากรายงานผลการดำเนินงานประจำไตรมาสของโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 2 แสดงยอดจำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 ของโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2543

| ไตรมาสที่     | 01/43<br>(ม.ค. - มี.ค.43) | 02/43<br>(เม.ย. - มิ.ย.43) | 03/43<br>(ก.ค. - ก.ย.43) | 04/43<br>(ต.ค. - ธ.ค.43) | รวม<br>ปี 2543 |
|---------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|
| ผู้จำหน่าย    | (บาท)                     | (บาท)                      | (บาท)                    | (บาท)                    | (บาท)          |
| ทศท. จำหน่าย  | 532,400                   | 506,400                    | 503,600                  | 377,090                  | 1,463,730      |
| ตัวแทนจำหน่าย | 415,032                   | 542,640                    | 925,957                  | 751,863                  | 2,635,492      |
| ยอดจำหน่ายรวม | 947,432                   | 1,049,040                  | 1,429,557                | 1,028,953                | 4,099,222      |

ที่มา : รวบรวมจากรายงานผลการดำเนินงานประจำไตรมาสของโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่ายอดจำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 มีอัตราการเติบโตในระดับต่ำ และบริการพิน โฟน 108 นี้ แม้ว่าจะไม่มีบริการขององค์กรอื่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกันเป็นคู่แข่ง แต่ก็มีคู่แข่งในรูปแบบอื่น ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบต่าง ๆ และบริการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น ซึ่งจุดเด่นของบริการนี้เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ จะมีความชัดเจนของสัญญาผลดีกว่า

<sup>1</sup> แผนกการพาณิชย์เขตโทรศัพท์ภาคเหนือที่ 1, องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. รายงานการประชุม เรื่องการให้บริการพิน โฟน 108, ตุลาคม 2538.

เนื่องจากใช้โครงข่ายเดียวกันกับโทรศัพท์พื้นฐาน และจุดเด่นของบริการนี้เทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ คือ สามารถโทรได้จากโทรศัพท์ภายในที่ถูกล็อกไว้ได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาหาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ อย่างไรก็ตามแม้จะมีข้อได้เปรียบอยู่บ้าง แต่การขยายตัวของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และการขยายจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ก็มีผลกระทบต่อยอดการใช้บริการพินโฟน 108 ดังนั้น การศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการพินโฟน 108 จึงเป็นประโยชน์ในอันที่จะนำไปเป็นแนวทางของ ทศท. ในการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งหากผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีและเกิดประสบการณ์ในการใช้ที่ดีต่อบริการนี้ย่อมจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการพินโฟน 108
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการพินโฟน 108 ของผู้ใช้ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการพินโฟน 108
2. ทำให้ทราบปัญหาของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการพินโฟน 108 เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

#### ขอบเขตและวิธีการศึกษา

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ใช้ที่แน่นอน จึงใช้ตัวอย่างจำนวน 240 ตัวอย่าง กำหนดเฉพาะผู้ใช้หรือเคยใช้บริการพินโฟน 108 ที่มีที่พักอาศัย หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 6 สาขาอาชีพ ตามกลุ่มเป้าหมายที่ ทศท.กำหนดไว้ คือ พนักงานบริษัท ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป โดยเก็บตัวอย่างจากสถานที่จำหน่ายพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8 แห่ง ๆ ละ 30 ตัวอย่าง ดังนี้-

1. สำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 1 ถนนเมืองสมุทร
2. สำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 2 ถนนโชตนา
3. สำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 3 ถนนทุ่งโฮเต็ล
4. สำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 4 ถนนมหิดล
5. ร้านทิพย์ไอสถหน้ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถนนสุเทพ

6. สุริวงค์บู๊คเซ็นเตอร์ ถนนศรีคอนไชย
7. ซีเอ็มศูนย์คอมพิวเตอร์และการศึกษาสี่แยกช่วงสิงห์
8. โอของไฮเปอร์มาร์ท ถนนเชียงใหม่ - ลำปาง

### นิยามศัพท์

ทัศนคติต่อการใช้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พินโฟน 108) หมายถึง แนวความคิดเห็นหรือทำที่ของผู้ใช้ที่มีต่อบริการพินโฟน 108 ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ จากการใช้ จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมในการใช้บริการนี้ ทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงทิศทางความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 ว่า ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจทั้งในแง่บวก แง่ลบ และในแง่เป็นกลาง

ผู้ให้บริการ หมายถึง องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการพินโฟน 108 ที่มีที่พักอาศัย หรือ สถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บริการพินโฟน 108 หมายถึง การให้บริการโทรศัพท์ด้วยการใช้รหัสส่วนตัว ทำงานโดยกำหนดเลขหมายกลาง (108) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเรียกเข้าสู่ระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์อัตโนมัติ ที่มีความแม่นยำสูงในการจัดการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมีรหัสส่วนตัว (PIN NUMBER) ที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนดและจำหน่ายให้ โดยการพิมพ์ลงบนบัตรที่จัดเก็บรักษาความปลอดภัยอย่างสูงจนถึงมือผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้จากโทรศัพท์ระบบกดปุ่มตามบ้านเรือนและภายในสำนักงาน หรือตลอดจนโทรศัพท์สาธารณะชนิดหยอดเหรียญ เพื่อติดต่อไปยังปลายทางที่ต้องการ ได้ทุกที่และทุกระบบทั้งในประเทศและต่างประเทศ<sup>2</sup>

<sup>2</sup> โทรศัพท์แห่งประเทศไทย, องค์กร. *แผ่นพับเรื่องพินโฟน 108*, ม.ป.ป.