บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กิจการโทรคมนาคมเป็นสาขาการผลิตหนึ่งของประเทศที่เริ่มมีบทบาทต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทยมากขึ้นเป็นลำดับ แม้จะมีสัดส่วนเพียงประมาณร้อยละ 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) แต่การให้บริการโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ การให้บริการเสริมบนเครือข่ายโทรคมนาคม อาทิ บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) บริการ Banking in e-Commerce บริการสื่อสารข้อมูลเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม บริการอินเตอร์เน็ต (internet) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) บริการเหล่านี้ล้วนเป็นธุรกรรมโทรคมนาคมที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและพัฒนาอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับยุคการสื่อสารไร้พรมแดน กิจการโทรคมนาคมถือเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ที่สำคัญในสาขาการผลิตอื่น ๆ กอปรกับในอนาคตอันใกล้จะเป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกิจการโทรคมนาคมไทย เนื่องจากประเทศไทยได้เจรจาจัดทำความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าและบริการ (General Agreement on Trade in Services : GATS) และได้กำหนดท่าทีว่าจะเปิดเสรีด้านโทรคมนาคมกับต่างประเทศในปี 2549 ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการในไทยได้เตรียมความพร้อมในการแข่งขัน รัฐบาลจึงมีแนวนโยบายเปิดเสรีโทรคมนาคมในประเทศในมาตั้งแต่ปี 2543 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548) เป็นผลให้การประกอบธุรกิจโทรคมนาคมไทย มีการเปลี่ยนแปลง มีการแข่งขัน มีการปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ การพัฒนาเทคโนโลยีความสามารถของเครือข่ายในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพการให้บริการให้สามารถแข่งขันและเป็นผู้นำทางการตลาดได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะภายหลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรภาครัฐที่ให้บริการด้านกิจการโทรคมนาคม ได้แก่ การแปรสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2546 (ภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548) การแปรสภาพการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็น 2 บริษัท คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 และมีการจัดตั้งกระทรวงใหม่ที่ชื่อว่า กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีภารกิจในการส่งเสริมวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) นับเป็นการเตรียมความพร้อมของภาครัฐในการรับมือกับการแข่งขันเสรีธุรกิจโทรคมนาคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้

การบริการด้านโทรคมนาคมเป็นการบริการติดต่อสื่อสารด้วยเสียง ข้อมูล ภาพ ฯลฯ แบ่งได้ เป็น 2 ประเภท ได้แก่ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (fixed-line communication networks) เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ และอินเตอร์เน็ต เป็นต้น และโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (wireless communication networks) ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว และวิทยุคมนาคม เป็นต้น ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.1 ลักษณะโครงสร้างกิจการโทรคมนาคมไทยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรมไปรษณีย์โทรเลข (ปท.) และกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ 1.1 ประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทย

ประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทย	
โครงข่าย สื่อสารแบบใช้สาย	โครงข่าย สื่อสารแบบไร้สาย
โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์รหัสส่วนตัว สื่อสารผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสง ISDN INTERNET	โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว วิทยุโทรคมนาคม ISBN ดาวเทียมสื่อสาร

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2545)

ผลจากภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงปี 2534-2538 และการที่ภาครัฐมีข้อจำกัดในด้านการขยายเงินลงทุนและประสิทธิภาพในการจัดการทำให้การให้บริการโทรคมนาคม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ซึ่งภาครัฐเป็นผู้ให้บริการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้ จึงได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้าทำสัญญาร่วมการงานในรูปแบบสัมปทาน BTO (Build-Transfer-Operate) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงมากขึ้น โดยรัฐบาลให้สัมปทานแก่เอกชนผ่านทางองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในขณะนั้นปัจจุบันคือบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้สัมปทานโทรศัพท์พื้นฐานเอกชน 2 ราย ได้แก่บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รับสัมปทานติดตั้งโทรศัพท์ 2.6 ล้านเลขหมายในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีอายุสัมปทาน 25 ปี ตั้งแต่วันที่ 29 ตุลาคม 2535 – 29 ตุลาคม 2561 แบ่งรายได้ให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ16 จาก 2 ล้านเลขหมาย และร้อยละ 21 จาก 6 แสนเลขหมาย ให้สัมปทานโทรศัพท์พื้นฐานแก่บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ติดตั้งโทรศัพท์ 1.5 ล้าน เลขหมายในเขตภูมิภาค มีอายุสัมปทาน 25 ปี ตั้งแต่วันที่ 25 ตุลาคม 2535 – 25 ตุลาคม 2561 แบ่งรายได้ให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ43.1 จาก 1 ล้านเลขหมาย และร้อยละ 44.5 จาก 5 แสนเลขหมาย

โทรศัพท์พื้นฐานเป็นการให้บริการสื่อสารแบบใช้สาย มีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการรายใหญ่มีสัดส่วนร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในสัดส่วนร้อยละ 34 และ 19.5 ตามลำดับ โดยที่กำลังการผลิตของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 3,560,000 2,600,000 และ1,500,000 เลขหมาย ตามลำดับ แสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงส่วนแบ่งการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

ส่วนแบ่งการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	
ผู้ให้บริการ	สัดส่วนร้อยละ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	46.5
บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	34.0
บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	19.5

ที่มา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2545)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่มีส่วนแบ่งการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างจากภาพรวมในระดับประเทศค่อนข้างมาก โดยส่วนใหญ่ส่วนแบ่งตลาดเป็นของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) และในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ไม่มีการแข่งขันของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังนั้นส่วนแบ่งการตลาดจึงแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.3 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้ใช้บริการของ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอำเภอในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

อำเภอ	จำนวนเลขหมาย ของ TOT	จำนวนเลขหมาย ของ TT&T	รวม
เมือง	50,260	42,211	92,471
สันกำแพง และแม่ออน	6,040	8,438	14,478
สันป่าตอง, หางดง, แม่วางและดอยหล่อ	6,884	17,125	24,009
จอมทอง, ดอยเต่า, ฮอด, อมก๋อย และแม่แจ่ม	2,759	5,670	8,429
สารภี	3,982	6,583	10,565
ฝาง, ไชยปราการ และแม่อาย	4,428	8,003	12,431
เชียงดาว และพร้าว	4,048	2,089	6,137
สันทราย และดอยสะเก็ด	10,082	14,239	24,321
แม่ริม, แม่แตง และสะเมิง	6,151	8,135	14,286
รวม	94,639	112,493	207,132
ร้อยละ	45.69	54.31	100.00

ที่มา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2548)

อย่างไรก็ดี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้วางแผนลงทุนขยายเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มอีกจำนวน 300,000 เลขหมาย ซึ่งจะส่งผลให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการที่มีส่วนแบ่งสูงถึงครึ่งหนึ่งของตลาดโทรศัพท์พื้นฐาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษาข้อมูลระหว่างปี 2537-2546 ของศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทยพบว่า การขยายตัวของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างรวดเร็วได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อตลาดให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานตามบ้าน ซึ่งมีอัตราการขยายตัวของเลขหมายใหม่เติบโตขึ้นไม่มากนัก โดยในปี 2546 การเติบโตของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้ใช้บริการมีอัตราเติบโตในระดับที่ต่ำมาก ขยายตัวเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 1.78 มีจำนวนเลขหมายที่เปิดใช้งานประมาณ 6,574,086 เลขหมาย ทั้งนี้หากพิจารณาจากตัวเลขการเติบโตของโทรศัพท์พื้นฐานเทียบกับการเติบโตของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงระยะ10 ปีที่ผ่านมา (ปี 2537-2546) จะพบว่า อัตราการขยายตัวของโทรศัพท์พื้นฐานเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 10.94 ต่อปี ในขณะที่การขยายตัวของเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เปิดใช้งานเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 37.32 ต่อปี เป็นที่น่าสังเกตว่าแนวโน้มของการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ขยายตัวมากขึ้นนั้น นอกเหนือจากปัจจัยทางด้านความสะดวกในการใช้งานแล้วการปรับลดลงอย่างต่อเนื่องของค่าบริการก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญต่อปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่โทรศัพท์พื้นฐานนั้นยังไม่มีการปรับลดอัตราค่าบริการลงมากนัก นอกเหนือจากการเปิดให้บริการโทรทางไกลราคาประหยัดผ่านบริการ Y-tel 1234 , TA 1234 และ T-tel1234 (จัดเป็นบริการเสริมของการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานรูปแบบหนึ่งของผู้ประกอบการแต่ละราย) สามารถช่วยกระตุ้นปริมาณการใช้งานให้เพิ่มขึ้นได้ระดับหนึ่ง แต่ยังมีข้อจำกัดทางด้านคู่สายสัญญาณที่มักจะไม่เพียงพอ หากมีการขยายคู่สายบริการให้เพิ่มขึ้นก็จะเป็นการช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งานได้มากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทยในด้านการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานว่า การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานยังคงเป็นช่องทางการสื่อสารที่จำเป็นต่อการใช้งาน แม้ว่าจะมีจุดอ่อนด้านอัตราค่าบริการที่ยังสูงหากโทรทางไกลหรือโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความหลากหลายของบริการเสริมและความสะดวกน้อยกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ หากต้องการเพิ่มจำนวนเลขหมายต้องลงทุนค่อนข้างสูงและใช้ระยะเวลานาน แต่โทรศัพท์พื้นฐานมีจุดแข็งที่เหนือกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่คือมีอัตราค่าโทรศัพท์ในท้องถิ่นหรือโทรเข้าโทรศัพท์พื้นฐานด้วยกันเองถูกที่สุดคือ 3 บาทต่อครั้ง ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยผ่านสายโทรศัพท์ทำให้อัตราการหลุดของสายสัญญาณน้อย ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่องและมีต้นทุนการเชื่อมต่อที่ต่ำเพียง 3 บาทต่อครั้ง แต่จำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันการให้บริการในปัจจุบัน และสอดคล้องกับความต้องการผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การปรับลดอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลเป็นการกระตุ้นปริมาณการใช้งานให้เพิ่มขึ้นมากกว่าที่เป็นอยู่ การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของระบบคู่สายโทรศัพท์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อสื่อสาร น่าจะเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานเพิ่มปริมาณการใช้มากขึ้น

ดังนั้นการสำรวจการใช้บริการเสริมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานซึ่งเป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกตลอดจนเป็นบริการที่ช่วยลดอัตราค่าใช้บริการ จะทำให้ทราบข้อมูลและปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการตลอดจนปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มรายได้ต่อเลขหมายแทนการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์การใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้และไม่ใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน และแนวทางแก้ไขปัญหา

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบข้อมูลการใช้บริการเสริมของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ ที่อยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่และอำเภอรอบนอก

1.3.2 ทำให้ทราบปัญหาตลอดจนแนวทางแก้ไขจากผู้ใช้บริการ สามารถใช้เป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการนำไปใช้ในการปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มรายได้ต่อเลขหมายแทนการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ทำการศึกษาและวิเคราะห์การใช้บริการเสริมของผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทีที แอนด์ ที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 222,514 เลขหมาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

โทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed line) หมายถึงโทรศัพท์ประเภทที่มีสายโทรศัพท์ต่อออกไปจากชุมสายโทรศัพท์ ไปยังสถานที่ติดตั้ง หรือเรียกกันทั่วไปว่าโทรศัพท์บ้านหรือโทรศัพท์ประจำที่

บริการเสริม (Instant services) หมายถึงบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน อาจมีการเรียกเก็บค่าบริการเพื่อแลกกับบริการนั้น ๆ อาทิ บริการเสริมพิเศษ SPC ได้แก่ รับสายเรียกซ้อน การโอนเลขหมาย การสนทนาพร้อมกัน 3 สาย การย่อเลขหมายแค่กดเลข 2 หลัก การเรียกซ้ำอัตโนมัติกรณีเรียกแล้วสายไม่ว่าง การเรียกเลขหมายด่วน และจำกัดการโทรออก หรือไม่เก็บค่าใช้บริการ ได้แก่ บริการฟรีอินเตอร์เน็ต 1222 บริการโทรทางไกลหรือโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาประหยัด Y- tel 1234 บริการโทรศัพท์ด้วยรหัสส่วนตัว pin phone 108 บริการโทรทางไกลต่างประเทศ รหัส 007 และ 008 เป็นต้น

เลขหมายที่มีผู้ใช้บริการ (Connected line) หมายถึงเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้ใช้งานอาจเป็นของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ศูนย์บริการลูกค้า (Customer service center) หมายถึงสถานที่ที่ให้บริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อาทิ ขอติดตั้งโทรศัพท์ ชำระเงิน หรือสถานที่ขอใช้บริการต่างๆ ตลอดจนเป็นสถานที่ติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานกับตัวแทนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved