

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตลาดโทรคมนาคมของโลกมีขนาดใหญ่และมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอัตราสูง เมื่อเปรียบเทียบกับภาคอุตสาหกรรมและบริการอื่น การพัฒนาทางเทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นไปอย่างรวดเร็วตามทิศทางเทคโนโลยีของโลก จะมีบริการและผลิตภัณฑ์โทรคมนาคมใหม่ ๆ มากมาย และราคาถูกลง การเปลี่ยนแปลงในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทยเริ่มในปี พ.ศ. 2535 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการด้านโทรคมนาคมของประเทศไทย ได้แก่ ทศท. และ กสท. ได้เปิดโอกาสให้เอกชนเข้าร่วมการงานและร่วมลงทุนในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทย ทั้งที่เป็นบริการพื้นฐาน บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงบริการเสริมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก

ในขณะที่จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในประเทศไทยกำลังเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา มีเทคโนโลยีด้านโทรศัพท์ที่เป็นคลื่นลูกใหม่เกิดขึ้นมาและได้รับความนิยมอย่างมากมายนั้นคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ เข้ามามีบทบาทในวงการโทรศัพท์อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ของโลก ปรากฏในระยะเวลาไม่นานนัก จำนวนผู้ใช้บริการมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นไปได้ที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะเข้ามาแทนที่โทรศัพท์พื้นฐานที่เราใช้กันมานานร่วมร้อยปีได้ ทั้งนี้คาดว่าในราวปี พ.ศ. 2548 หรืออาจเร็วกว่านั้นก็เป็นไปได้ที่จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่นี้จะนำหน้าจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ปัจจุบันการเติบโตของจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากมีการนำบริการที่เรียกว่าบริการจ่ายล่วงหน้าหรือบริการพรีเพด(PRE-PAID SERVICE) มาใช้งานร่วมกัน การขอใช้บริการเซลลูลาร์ในประเทศไทยนี้จำนวนไม่น้อยที่ใช้งาน โดยผ่านบริการพรีเพด จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากการที่ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถแพร่กระจายไปในพื้นที่ต่าง ๆ ได้ แม้ในพื้นที่นั้นจะไม่มีข่ายสายก็ตาม จึงทำให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น ๆ และเป็นอีกช่องทางหนึ่งของความพยายามที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบจำนวนโทรศัพท์และจำนวนประชากรของประเทศกำลังพัฒนาปี พ.ศ. 2542

ประเทศ	จำนวนประชากร (พันคน)	จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน (พันเลขหมาย)	จำนวนโทรศัพท์พื้นฐาน (เครื่อง) ต่อ 100 คน	จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (พันเลขหมาย)	จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เครื่อง) ต่อ 100 คน
อาฟกานิสถาน	21,923	29	0.13	-	-
บังคลาเทศ	126,947	433	0.34	149	0.12
ภูฏาน	657	12	1.80	-	-
กัมพูชา	10,945	28	0.25	89	0.81
จีน	1,266,838	108,716	8.58	43,296	3.42
เกาหลีเหนือ	23,702	1,100	4.64	-	-
ฟีจี	806	77	9.76	23	2.90
อินเดีย	998,056	26,511	2.66	1,884	0.19
อินโดนีเซีย	209,255	6,080	2.91	2,221	1.06
อิหร่าน	66,796	8,371	12.53	490	0.73
คิริบาคี	82	3	3.44	0.3	0.35
ลาว	5,297	34	0.65	9	0.17
มาเลเซีย	21,830	4,431	20.30	2,990	13.70
มัลดีฟ	278	22	7.97	3	1.05
ไมโครนีเซีย	116	9	7.99	-	-
มองโกเลีย	2,621	103	3.95	35	1.32
พม่า	45,059	249	0.55	11	0.03
เนปาล	22,370	247	1.11	-	-
ปากีสถาน	134,510	2,986	2.22	279	0.21
ปาปัว นิวกินี	4,702	47	1.14	6	0.13
ฟิลิปปินส์	74,454	2,940	3.95	2,724	3.66
ซามัว	177	8	4.87	3	1.72
เกาะโซโลมอน	430	8	1.89	1	0.17
ศรีลังกา	18,639	679	3.64	228	1.22
ไทย	60,856	5,216	8.57	2,339	3.84
ตองกา	98	8	7.90	0.2	0.20
วานูอาตู	186	5	2.84	0.3	0.17
เวียดนาม	78,705	2,106	2.68	329	0.42
รวม	3,196,335	170,459	5.33	57,104	1.79

ที่มา : ITU, ปี พ.ศ. 2542

ทั้งนี้หากคิดภาพรวมของทั้งภูมิภาค เอเชีย -แปซิฟิกแล้ว จากรายงานของ สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (ITU : International Telecommunication Union) พบว่าความหนาแน่นหรือจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในบรรดาประเทศกำลังพัฒนาในภูมิภาคนี้เมื่อสิ้นสุดปี พ.ศ. 2542 เพิ่งจะมีจำนวนสูงกว่า 5 เครื่อง ต่อประชาชน 100 คน และในจำนวนนี้มีอยู่ 5 ประเทศที่มีจำนวนโทรศัพท์พื้นฐานต่อประชาชน 100 คนยังไม่ถึง 1 เครื่อง คือ อัฟกานิสถาน บังกลาเทศ กัมพูชา ลาว และพม่า(ตารางที่ 1.1) สำหรับประเทศไทย จากรายงานดังกล่าว ระบุว่าจำนวนประชากร 60,856,000 คน (พ.ศ. 2542) มีจำนวนโทรศัพท์พื้นฐาน 5.216 ล้านเลขหมาย คิดเป็น 8.57 เครื่องต่อประชากร 100 คน จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2.339 ล้านเลขหมาย คิดเป็น 3.84 เครื่องต่อประชากร 100 คน แต่เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วยังแตกต่างกันมาก (กองสารสนเทศ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย , 2543)

ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบสัดส่วนโทรศัพท์ต่อประชากร 100 คน ของประเทศพัฒนาแล้วปี พ.ศ.

2542

ประเทศ	จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เครื่อง) ต่อ 100 คน	จำนวนโทรศัพท์พื้นฐาน (เครื่อง) ต่อ 100 คน	จำนวนโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เครื่อง) ต่อ 100 คน
ออสเตรเลีย	34.4	52.1	86.5
แคนาดา	23.0	63.5	86.5
ฟินแลนด์	65.2	55.1	120.3
ฝรั่งเศส	36.4	57.9	94.3
นิวซีแลนด์	23.0	49.0	72.0
สวีเดน	62.0	67.8	129.8
อังกฤษ	40.8	55.7	96.5
สหรัฐอเมริกา	31.2	66.1	97.3

ที่มา: Productivity Commission 2001, International Benchmarking of Remote ,Rural and Urban Telecommunications Services, 2001

ในอนาคตอันใกล้นี้โครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศจะมีการใช้ระบบสื่อสารแบบ Synchronous Digital Hierarchy (SDH) ที่มีความยืดหยุ่นและความมั่นคงสูงในการใช้งาน สามารถรองรับบริการสื่อสารความเร็วสูงรูปแบบใหม่ได้อย่างหลากหลาย รวมทั้งมีการพัฒนาให้

ความจุของระบบสื่อสารเพิ่มมากขึ้นด้วยเทคโนโลยี แนวโน้มของรูปแบบการบริการในอนาคตมุ่งไปสู่การใช้งานบนโครงข่าย Internet Protocol (IP) มากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะพัฒนาให้สามารถรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วขึ้นและเข้าสู่ระบบสื่อสารไร้สายยุคที่ 3 (3RD Generation - 3 G) ซึ่งโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 นี้จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการรับส่งข้อมูลความเร็วสูงสามารถใช้งานร่วมกับระบบ Internet และการสื่อสารแบบพหุสื่อ (Multimedia) ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ภายหลังการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมภายในประเทศ บริการแต่ละประเภทจะมีผู้ให้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาดมากขึ้นและภาวะตลาดจะมีการแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดและเพื่อเตรียมการรองรับการเปิดเสรีการค้าในปี พ.ศ. 2549 ตามพันธกรณีที่ไทยให้ไว้กับ WTO

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาและ การเปิดเสรีธุรกิจนี้ภายในปี พ.ศ. 2549 ตามพันธกรณีที่มีต่อองค์การการค้าโลก (WTO) หากพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2543 ได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาประกาศใช้เป็นกฎหมายเรียบร้อยแล้ว ควบคู่กับการเริ่มต้นของกระบวนการแปรสัญญาสัมปทาน การศึกษาสถานภาพปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตของหน่วยงานของรัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและโทรคมนาคมรวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เห็นภาพรวมถึงลักษณะโครงสร้างตลาด พฤติกรรมและผลงานการดำเนินงานของธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2541 – 2544 จะทำให้ทราบถึงบทบาทของธุรกิจ โทรคมนาคมแต่ละแห่งว่ามีความพร้อมในด้านต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด และจะช่วยอธิบายลักษณะดังกล่าวของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมได้ดียิ่งขึ้น แล้วสามารถ เปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโทรคมนาคมไทยในปัจจุบันกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่ง จะทำให้ทราบถึงทิศทางการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศไทย ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาภาพรวมของโครงสร้างตลาด ในด้านการกระจุกตัว อุปสรรคในการเข้ามาแข่งขันเพื่อดูแนวโน้มการแข่งขัน

1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแข่งขันของผู้ให้บริการโทรคมนาคม รวมทั้งศึกษาผลการดำเนินงานของธุรกิจในกลุ่มผู้ให้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโทรคมนาคมไทยในปัจจุบันกับประเทศที่พัฒนาแล้ว

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ นอกจากจะทำให้ทราบถึง โครงสร้างตลาด ภาพรวมของโครงสร้างตลาด อุปสรรคในการเข้ามาแข่งขัน เพื่อดูแลแนวโน้มการแข่งขัน พฤติกรรมการแข่งขันของผู้ให้บริการ โทรคมนาคม รวมทั้งศึกษาผลการดำเนินงานของธุรกิจในกลุ่มผู้ให้บริการ และประสิทธิภาพในการผลิตของผู้ให้บริการแล้วเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโทรคมนาคมไทยในปัจจุบันกับประเทศที่พัฒนาแล้ว ทั้งยังสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมเศรษฐกิจยุคใหม่ให้มากที่สุด และเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาในประเด็นอื่นต่อไป

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาถึงลักษณะโครงสร้างของตลาดลักษณะธุรกิจโทรคมนาคมในปัจจุบัน ประสิทธิภาพการผลิต และอุปสรรคในการเข้าแข่งขันของผู้ให้บริการรายใหม่ โดยมีกลุ่มผู้ให้บริการ โทรคมนาคมทั้งภาครัฐและเอกชน เฉพาะผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed-Line Telephone Service) และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Phone) คือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และเอกชนที่ให้บริการรายใหญ่ในประเทศ 4 บริษัท คือ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัทเทเลคอมเอเชีย จำกัด (มหาชน) บริษัทโทเทิล แอ็คเซส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัทไทยเทเลโฟนแอนท์เทเลคอมคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาจะครอบคลุมช่วงปี พ.ศ. 2541 ถึงปี พ.ศ. 2544

1.5 นิยามคำศัพท์

กิจการโทรคมนาคม หมายถึง การติดต่อสื่อสารด้วยเสียง ข้อมูล ภาพ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (Fixed-Line Communication Network) ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ Internet เป็นต้น และโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Network) ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว เป็นต้น

ITU (International Telecommunications Union) หมายถึง องค์กรประชาชาติที่กำหนดมาตรฐาน ควบคุม กระทบวนการและการปฏิบัติ รวมทั้งจัดสรรคลื่นความถี่ และกำหนดหลักเกณฑ์

เกี่ยวกับการสื่อสารโทรคมนาคมของทุกประเทศ โดยแบ่งออกเป็น ITU-T (telecommunication), ITU-R (radio) และ ITU-D (developing nations)

ผู้ให้บริการโทรคมนาคม หมายถึง ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed-Line Telephone Service) และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Phone)

โทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed-Line Telephone Service) หมายถึง โทรศัพท์โดยทั่วไปที่ติดตั้งใช้งานประจำบ้านหรืออาคารสำนักงาน โดยที่สัญญาณโทรศัพท์เรียกเข้าออกผ่านอุปกรณ์ชุมสายและวงจรเชื่อมโยงมาที่ชุมสายโทรศัพท์ เพื่อสลับคู่สายสำหรับการเรียกติดต่อไปยังเลขหมายปลายทาง

โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Phone) หมายถึง โทรศัพท์ที่บริการสื่อสารเคลื่อนที่ซึ่งสามารถส่งเสียงและข้อมูลผ่านความถี่วิทยุ โดยพื้นที่การให้บริการจะถูกแบ่งเป็นเซลล์ ซึ่งแต่ละเซลล์จะมีเครื่องส่งสัญญาณรองรับอยู่ เซลล์ทุกเซลล์จะถูกเชื่อมโยงไปยังชุมสายโทรศัพท์ผ่านโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน

GSM (Global system for mobile) หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่เซลล์ลาร์ระบบดิจิทัลที่ใช้เทคโนโลยี การส่งสัญญาณแบบ TDMA

TDMA (Time division multiple access) หมายถึง ระบบการส่งสัญญาณโทรคมนาคมโดยใช้ช่องสัญญาณความถี่ร่วมกัน ซึ่งอาศัยการแบ่งตามช่วงเวลาเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ดิจิทัล GSM จะสามารถสนทนาได้ถึง 3 คู่สนทนา จากการใช้ช่องสัญญาณ (Channel) เพียงช่องสัญญาณเดียวและสามารถเพิ่มช่องสัญญาณได้โดยการเพิ่มความถี่ของสัญญาณ

เศรษฐกิจยุคใหม่ หมายถึง ธุรกิจและธุรกรรมการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก หรือธุรกิจขนาดใหญ่ จะเกิดความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงผู้บริโภค ซึ่งเศรษฐกิจยุคใหม่นี้จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก 3C คือ Communication Computer และ Content จะเป็นการให้บริการที่ลดอุปสรรคทางด้านกายภาพและทางเวลา

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) หมายถึง สารสนเทศ (Information) ในที่นี้จะมีความหมายครอบคลุมตั้งแต่ ข่าวสาร (NEWS) ข้อมูล (DATA) สารสนเทศ ซึ่งเป็นข่าวสารข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ประมวลหรือแปรรูปแล้วไปจนถึงความรู้ (Knowledge) ซึ่งคือข้อเท็จจริงที่มีการค้นคว้าได้หลักฐานหรือเหตุผลชัดเจนและจัดเข้าเป็นระเบียบแล้ว

Y-Tel หมายถึง การบริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัดโดยให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการให้บริการสื่อสารทางเสียงบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

Product Package หมายถึง การนำบริการของผู้ให้บริการมารวมกันแล้วนำเสนอเป็นชุดให้กับลูกค้า มีหลายแบบเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือของตลาดกลุ่มเป้าหมาย

Price Package หมายถึง การกำหนดราคาที่เหมาะสมตามปริมาณการใช้ของลูกค้าแต่ละกลุ่มทำให้ลูกค้าสามารถเลือก Package ที่เหมาะสมกับตนเองให้มากที่สุด

การให้บริการท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตรหัสโทรศัพท์ทางไกลเดียวกัน เช่น การเรียกติดต่อโทรศัพท์ภายในเขตรหัส 053 ระหว่างพื้นที่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน เชียงราย เป็นต้น

การให้บริการทางไกล หมายถึง การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ต่างเขตรหัสโทรศัพท์ทางไกลเช่น การเรียกติดต่อโทรศัพท์ระหว่างจังหวัดในพื้นที่ 053 ไปยังจังหวัดในพื้นที่รหัส 054 (ลำปาง) เป็นต้น รวมถึงการบริการเรียกออกไปยังต่างประเทศที่ใกล้เคียงคือ ประเทศลาว มาเลเซีย เชมร และพม่า

มูลค่าเพิ่ม (Valued Added) หมายถึง การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าในทางการตลาดในสายตาของลูกค้า 4 ด้านคือ ด้านตัวสินค้าหรือบริการเอง เป็นการสร้างความแตกต่างของสินค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง ด้านการบริการ เป็นการสร้างบริการก่อนและหลังการขาย หรือเอาใจใส่ลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง ด้านบุคคลากร พนักงานในองค์กรมีการปลูกฝังให้มี Service mind และให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่เหนือกว่าคู่แข่งในสายตาของลูกค้า

การบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาล ที่ดี (Good Corporate Governance) หมายถึง กระบวนการและโครงสร้างที่ซึ่หน้าและจัดการธุรกิจและกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อเพิ่มคุณค่าของผู้ถือหุ้น ซึ่งรวมถึงการสร้างเชื่อมั่นใจถึงความเป็นไปได้ของธุรกิจ อีกทั้งการบริหารงานและการกำหนดทิศทางขององค์กรต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้ส่วนได้เสีย เช่น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้าและสังคมด้วย