

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาเศรษฐกิจให้เจริญเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ ยั่งยืน และสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้เป็นสิ่งที่แต่ละประเทศให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การพิจารณาการขยายตัวทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ สามารถพิจารณาได้จากผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ หรือ Gross Domestic Product (GDP) การที่ GDP ของแต่ละประเทศสามารถเพิ่มขึ้นได้ ส่วนหนึ่งมาจากรายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของครัวเรือน ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดการใช้จ่ายของครัวเรือน เช่น การดำเนินนโยบายของรัฐบาล เพื่อกระตุ้นอุปสงค์ภายในประเทศ การขยายตัวของรายได้ภาคเกษตร และนอกภาคเกษตร รวมถึงหมวดสื่อสารและโทรคมนาคม ซึ่งเป็นอีกหมวดหนึ่งที่ทำให้รายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของครัวเรือนเพิ่มขึ้น เช่น ในปี 2546 หมวดสื่อสารและโทรคมนาคมสามารถขยายตัวร้อยละ 23.8 สูงกว่าร้อยละ 14.2 ในปี 2545 เป็นการเพิ่มขึ้นของการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548) โดยผู้ประกอบการได้พัฒนากลยุทธ์การแข่งขัน เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาด และปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้มีการพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น จากเดิมที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถทำได้เพียงการโทรออกและรับสาย แต่ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้งานในด้านอื่นๆ มากขึ้น เช่น การรับ-ส่งอีเมล การถ่ายภาพแทนกล้องถ่ายรูป การบันทึกภาพเคลื่อนไหว จดบันทึกนัดหมาย เป็นต้น อีกทั้งการเพิ่มรายการส่งเสริมการขายต่างๆ ที่ผู้ประกอบการแต่ละรายได้เสนอออกมาในหลากหลายรูปแบบ เช่น การลดราคาค่าบริการ ด้วยการเพิ่มปริมาณการโทรให้แก่ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการในระบบเดิมเงิน สามารถเลือกใช้บริการได้เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานของตนเอง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น

จากตารางที่ 1.1 สรุปได้ว่าในปี 2544 การใช้โทรศัพท์พื้นฐานมีอัตราเพิ่มร้อยละ 3.8 ส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีอัตราเพิ่มร้อยละ 120.0 ปี 2545 การใช้โทรศัพท์พื้นฐานมีอัตราเพิ่มร้อยละ 5.9 ส่วนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีอัตราเพิ่มร้อยละ 117.6 และในปี 2546 ผู้บริโภคใช้โทรศัพท์พื้นฐานในอัตราเพิ่มร้อยละ 1.0 แต่มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อัตราเพิ่มร้อยละ 28.2

แสดงให้เห็นว่ามีการใช้โทรศัพท์เพิ่มขึ้นทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่มีการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงกว่าโทรศัพท์พื้นฐาน

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่

หน่วย : ล้านเลขหมาย

	2544	2545	2546
โทรศัพท์พื้นฐาน	5,894	6,241	6,305
อัตราเพิ่มร้อยละ	3.8	5.9	1.0
โทรศัพท์เคลื่อนที่	8,014	17,436	22,350
อัตราเพิ่มร้อยละ	120.0	117.6	28.2

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2546)

ปัจจุบันกิจการโทรคมนาคมของไทย อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท. หรือ TOT) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท. หรือ CAT) กรมไปรษณีย์โทรเลข (ปท.) และกระทรวงคมนาคม (คค.) ผลจากภาวะเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงปี 2534-2538 ก่อปรกักับการที่ภาครัฐมีข้อจำกัดในด้านการขยายเงินลงทุนและประสิทธิภาพในการจัดการ ทำให้การให้บริการโทรคมนาคมของภาครัฐไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นได้ จึงได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้าทำสัญญาร่วมการงานในรูปแบบสัมปทาน BTO (Build-Transfer-Operate) คือ การติดตั้ง ส่งมอบ ดำเนินการโดยเอกชนผู้รับสัมปทานเป็นผู้ลงทุนสร้างเครือข่ายโทรคมนาคม และให้บริการ พร้อมแบ่งสรรส่วนแบ่งรายได้เป็นรายปีแก่ภาครัฐ ซึ่งเมื่อหมดอายุสัมปทาน ต้องโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินคืนให้เจ้าของสัมปทาน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าของระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและเพื่อลดภาระการลงทุนของภาครัฐ

จากตารางที่ 1.2 สรุปได้ว่ากิจการโทรคมนาคมของไทย สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์รหัสส่วนตัว สื่อสารผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสง ISDN Internet และโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว วิทยุคมนาคม ISBN ดาวเทียมสื่อสาร

ตารางที่ 1.2 แสดงการจำแนกประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทย

โครงข่ายใช้สาย	โครงข่ายไร้สาย
โทรศัพท์พื้นฐาน	โทรศัพท์เคลื่อนที่
โทรศัพท์ระหว่างประเทศ	โทรศัพท์ติดตามตัว
โทรศัพท์สาธารณะ	วิทยุคมนาคม
โทรศัพท์รหัสส่วนตัว	ISBN
สื่อสารผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสง	ดาวเทียมสื่อสาร
ISDN	
Internet	

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2548)

สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจการโทรคมนาคม ประเภทโครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย ปัจจุบันผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีอัตราเพิ่มขึ้นดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 1.1 สำหรับผู้ที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คือภาคเอกชนที่ได้รับสัมปทาน และผู้ที่ให้สัมปทานแก่ภาคเอกชน คือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(ทศท.) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบบริการโทรคมนาคมภายในประเทศ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย(กสท.) มีหน้าที่รับผิดชอบบริการโทรคมนาคมภายในและระหว่างประเทศ

จากตารางที่ 1.3 สรุปได้ว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ให้สัมปทานแก่ บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) บริษัท โทเทิลแอนด์คอมมูนิเคชั่นจำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) และบริษัทฮัสติสันเทเลคอม และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ให้สัมปทานแก่ บริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน)

- การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ได้ให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชน ดังนี้
- 1.บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) หรือ AIS ได้รับสัมปทานในย่านความถี่ 1800 MHz
  - 2.บริษัท โทเทิลแอนด์คอมมูนิเคชั่นจำกัด (มหาชน) หรือ DTAC ได้รับสัมปทานในย่านความถี่ 1800 MHz
  - 3.บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) ได้รับสัมปทานในย่านความถี่ 1800 MHz
  - 4.บริษัทฮัสติสันเทเลคอม (Hutch) ได้รับสัมปทานในย่านความถี่ 800 MHz

ตารางที่ 1.3 แสดงผู้ให้สัมปทานและบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทาน

ผู้ให้สัมปทาน	บริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทาน
1.การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)	บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน) บริษัท โทเทิลแอนด์เคสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ฮัสจิสันเทเลคอม
2.องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.)	บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน)

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (2548)

ส่วนองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ได้ให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชน ดังนี้

- 1.ทศท.เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เอง ในย่านความถี่ 470 MHz
- 2.บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ได้รับสัมปทานในย่านความถี่ 900 MHz

สำหรับบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทานจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ได้เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ 2 ลักษณะ คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ซึ่งลักษณะการให้บริการเหมือนกันทุกบริษัท

จากตารางที่ 1.4 สรุปได้ว่า บริษัทเอกชนที่เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มี 5 บริษัท คือ บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน ภายใต้ชื่อ GSMAdvance และ GSM1800 และเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ภายใต้ชื่อ One-2-Call บริษัท โทเทิลแอนด์เคสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน ภายใต้ชื่อ DTAC และเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ภายใต้ชื่อ Happy Dprompt บริษัท ทีเออเรนจ์ จำกัด หรือ Orange เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน ภายใต้ชื่อ Talk Plan และเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ภายใต้ชื่อ Just Talk บริษัท ฮัสจิสันซีเอทีไวร์เลส มัลติมีเดีย เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน ภายใต้ชื่อ Hutch Postpaid และเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ภายใต้ชื่อ Hutch Prepaid และบริษัท ไทยโมบาย จำกัด เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน ภายใต้ชื่อ Postpaid และเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ภายใต้ชื่อ Smile แต่เนื่องจากแต่ละบริษัทได้รับส่วนแบ่งทาง

การตลาดไม่เท่ากัน ซึ่งเกิดจากการใช้กลยุทธ์และการแข่งขันการตลาด จึงสนใจศึกษา บริษัทเอกชนที่ได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดสูง ดังนี้คือ บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS บริษัท โทเทิลแอนด์เคสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC และบริษัท ทีเอออเรนจ์ จำกัด หรือ Orange

ตารางที่ 1.4 แสดงบริษัทเอกชนที่เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และ เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน

บริษัทเอกชนผู้ให้บริการ	โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ จดทะเบียน	โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ เติมเงิน
บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) : AIS	- GSM Advance - GSM 1800	- One-2-Call
บริษัท โทเทิลแอนด์เคสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) : DTAC	- DTAC	- Happy Dprompt
บริษัท ทีเอออเรนจ์ จำกัด	- Talk Plan	- Just Talk
บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไร้เลส มัลติมีเดีย	- Hutch Postpaid	- Hutch Prepaid
บริษัท ไทยโมบาย จำกัด	- Postpaid	- Smile

ที่มา : บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) (2547)

บริษัท โทเทิลแอนด์เคสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (2547)

บริษัท ทีเอออเรนจ์ จำกัด (2547)

บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไร้เลส มัลติมีเดีย (2548)

บริษัท ไทยโมบาย จำกัด (2548)

จากตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ของผู้ให้บริการ AIS DTAC และ Orange รายไตรมาส ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545-2547 แสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้บริโภคที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และจำนวนผู้บริโภคที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงินมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าจำนวนผู้บริโภคที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน โดยบริษัทเอกชนผู้ให้บริการทั้ง 3 บริษัทได้มีการเสนอทางเลือกให้กับผู้บริโภคที่ไม่แตกต่างกันคือ ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน หรือใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคเองได้ ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรม

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ของผู้ให้บริการ AIS DTAC และ Orange

รายไตรมาส ตั้งแต่ปี พ.ศ.2545-2547

ปี	ไตรมาส	AIS				DTAC				Orange				ผู้ใช้โทรศัพท์ จดทะเบียนและ เติมเงิน 3 บริษัท
		จดทะเบียน	เติมเงิน	รวม	%ผู้ใช้โทรศัพท์ ระบบเติมเงิน	จดทะเบียน	เติมเงิน	รวม	%ผู้ใช้โทรศัพท์ ระบบเติมเงิน	จดทะเบียน	เติมเงิน	รวม	%ผู้ใช้โทรศัพท์ ระบบเติมเงิน	
2545	ม.ค.-มี.ค.	2,945,000	3,614,000	6,559,000	44.90	1,775,805	1,449,762	3,225,567	55.05	N/A	N/A	N/A	N/A	9,784,567
	เม.ย.-มิ.ย.	2,813,000	5,024,000	7,837,000	35.89	1,590,290	2,661,242	4,251,532	37.41	N/A	N/A	N/A	N/A	12,088,532
	ก.ค.-ก.ย.	2,712,000	7,040,000	9,752,000	27.81	1,403,233	3,727,075	5,130,308	27.35	N/A	N/A	N/A	N/A	14,882,308
2546	ต.ค.-ธ.ค.	2,526,000	8,136,000	10,662,000	23.69	1,250,226	4,204,336	5,454,562	22.92	N/A	N/A	N/A	N/A	16,116,562
	ม.ค.-มี.ค.	2,348,000	9,187,000	11,535,000	20.36	1,149,757	4,476,122	5,625,879	20.44	397,863	1,204,460	1,602,323	24.83	18,763,202
	เม.ย.-มิ.ย.	2,236,000	10,028,000	12,264,000	18.23	1,149,307	4,750,088	5,899,395	19.48	339,325	1,287,036	1,626,361	20.86	19,789,756
2547	ก.ค.-ก.ย.	2,163,000	10,546,000	12,709,000	17.02	1,155,419	5,101,215	6,256,634	18.47	296,734	1,393,298	1,690,032	17.56	20,655,666
	ต.ค.-ธ.ค.	2,115,000	11,124,000	13,239,000	15.98	1,167,543	5,382,953	6,550,496	17.82	285,255	1,539,735	1,824,990	15.63	21,614,486
	ม.ค.-มี.ค.	2,084,000	11,781,000	13,865,000	15.03	1,201,211	5,789,337	6,990,548	17.18	276,726	1,715,837	1,992,563	13.89	22,848,111
	เม.ย.-มิ.ย.	2,094,000	12,341,000	14,435,000	14.51	1,236,400	6,172,820	7,409,220	16.69	279,520	2,060,928	2,340,448	11.94	24,184,668

ที่มา : บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิซ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการศึกษา ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคเลือกใช้บริการโทรศัพท์ในระบบจด ทะเบียนและระบบเติมเงิน และเพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในแต่ละระบบของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และนำข้อมูลไปปรับปรุง แก้ไขคุณภาพ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในแต่ละระบบ คือระบบจดทะเบียนหรือระบบเติมเงิน ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และนำข้อมูลไปปรับปรุง แก้ไขคุณภาพ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.5 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**ผู้บริโภค** หมายถึงผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และระบบเติมเงิน ของผู้ให้บริการ เอไอเอส, ดีแทค และอored ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**ปัจจัย** หมายถึงตัวแปรที่มีผลกระทบทำให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และระบบเติมเงิน

**โทรศัพท์เคลื่อนที่** หมายถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร โดยที่เครื่องโทรศัพท์สามารถเคลื่อนย้ายไปได้ทุกที่ ซึ่งต่างจากโทรศัพท์พื้นฐานทั่วไปที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึงการเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ

1) โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน หรือ ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้บริโภคต้องชำระค่าบริการรายเดือน ซึ่งผู้บริโภคต้องลงทะเบียน และชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หลังจากที่มีการใช้บริการแล้ว

2) โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน หรือ ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้บริโภคต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า เป็นบริการที่ไม่ต้องมีการลงทะเบียน และไม่ต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมรายเดือน โดยผู้บริโภคสามารถเปิดเลขหมายและใช้โทรศัพท์ได้ทันทีหลังจากซื้อ เมื่อจำนวนเงินที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้วถูกใช้หมด การเพิ่มจำนวนเงินสามารถทำได้ง่าย โดยการซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าที่มีอยู่มากมายทั่วประเทศ หรือเติมเงินผ่านระบบช่องทางการเติมเงินในรูปแบบต่างๆ

**เอไอเอส (AIS)** หมายถึงผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน คือ GSM Advance และ GSM1800 และผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน คือ One-2-Call

**ดีแทค (DTAC)** หมายถึงผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน คือ DTAC และ ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน คือ Happy Dprompt

**ออเรนจ์ (Orange)** หมายถึงผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน คือ Talk plan และผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน คือ Just talk

**WAP (Wireless Application Protocol)** หมายถึงเทคโนโลยีที่เสนอข้อความตัวอักษรบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถอ่านข่าว ดูข้อมูล เลือกชมกิจกรรมที่ชื่นชอบได้ เหมือนกับท่องอินเทอร์เน็ตทางคอมพิวเตอร์ ส่วนเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตคือ มือ เรียกว่า แวปไซต์ (Wap site)

**GPRS (General Packet Radio Service)** หมายถึงเทคโนโลยีโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกพัฒนาขึ้นจากพื้นฐานของระบบ GSM ให้สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้เร็วขึ้น โดยการส่งข้อมูลเป็นแบบ Packet ซึ่งนอกจากจะรวดเร็วแล้วยังเป็นการประหยัดต่อผู้ใช้ด้วย เนื่องจาก การคิดค่าบริการจะคิดจากจำนวนข้อมูลที่รับ-ส่งเท่านั้น ไม่ได้คิดตามเวลาที่ใช้บริการ

**SMS (Short Message Service)** หมายถึงการส่งข้อความเป็นตัวอักษร ภาษาอังกฤษ (160 ตัวอักษร/ข้อความ) หรือ ภาษาไทย (70 ตัวอักษร/ข้อความ)

**MMS (Multimedia Messaging Service)** หมายถึงการส่งข้อความได้หลากหลายขึ้น โดยที่ MMS จะสามารถส่งไฟล์ที่เป็น Movie หรือ Video Streaming ได้ ซึ่งสามารถที่จะดู Movie Preview ได้บน โทรศัพท์มือถือ หรืออาจจะถ่ายรูปเป็น VDO File แล้วส่ง Message ไปหา โทรศัพท์หมายเลขอื่นได้ทันที ซึ่ง MMS จะ Run บนระบบ GPRS ทำให้ส่งข้อมูลได้รวดเร็ว