

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจด้านโทรคมนาคมในประเทศไทย นับได้ว่าเป็นธุรกิจที่ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไปในวงการธุรกิจว่ามีแนวโน้มในอนาคตที่สดใส เป็นที่หมายปองของบริษัทด้านโทรคมนาคมของเอกชนในประเทศ รวมตลอดถึงบริษัทโทรคมนาคมข้ามชาติ บริการด้านโทรคมนาคมที่ทำรายได้สูงสุดให้แก่ผู้ให้บริการ(Service Provider) ในปัจจุบัน คือ การให้บริการโทรศัพท์ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ ยังผูกขาดการให้บริการโดยหน่วยงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในขณะที่การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ถูกผูกขาดการให้บริการโดยหน่วยงาน การสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานนี้เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ด้วยกระแสของความต้องการให้รัฐบาลดำเนินการแปรรูปหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ทำให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เปิดให้สัมปทานการให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศแก่หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 2 สัญญา คือ บริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด(มหาชน) ให้บริการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ส่วนบริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ให้บริการในส่วนภูมิภาค แต่การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของประเทศไทย ยังเป็นการผูกขาดการให้บริการโดยหน่วยงาน การสื่อสารแห่งประเทศไทย เท่านั้น

ทั้งนี้ แนวโน้มธุรกิจการสื่อสารไทยในปี 2542 คาดว่าจะเป็นไปตามแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม โดยมุ่งการเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคม ให้ทันตามกำหนดในปี 2549 เพื่อให้สอดคล้องกับข้อผูกพันต่อองค์การการค้าโลก(WTO) และข้อผูกพันที่ได้ตกลงไว้กับกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลได้จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อรองรับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างอัตราค่าบริการ การกำหนดโครงสร้างบริการ การกำหนดโครงสร้างการแปรรูปรัฐวิสาหกิจร่วมการงาน เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน

การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของหน่วยงาน การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย และมีอัตราค่าบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้ใช้สามารถที่จะเลือกใช้ได้ตามความประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในระบบอัตโนมัติ และการให้บริการผ่านพนักงานสลับสาย ทั้งนี้ปริมาณการให้บริการของตลาดย่อมขึ้นกับปัจจัยหลาย ๆ ประการ นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ก็จะแตกต่างกันไป ในขณะที่ผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มก็จะมีทัศนคติต่อการให้บริการ และผู้ให้บริการที่แตกต่างกันไป

ในปัจจุบัน ความต้องการบริโภคบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะจังหวัดใหญ่ ๆ ที่มีความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ หากจะมองเฉพาะในส่วนภูมิภาคเหนือแล้วจังหวัดเชียงใหม่ นับได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในทางเศรษฐกิจสูงมากและมีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศสูงเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่จังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจในธุรกิจภาคบริการในอัตราที่สูงมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนิยมเข้ามาท่องเที่ยว ในแต่ละปีค่อนข้างมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ในส่วนของชาวจังหวัดเชียงใหม่จำนวนมากก็มีฐานะการเงินค่อนข้างดีมีการส่งลูกหลานไปเรียนต่อยังต่างประเทศค่อนข้างมากในแต่ละปี เป็นผลให้ความต้องการบริโภคบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ จึงมีมากเป็นอันดับหนึ่งในภาคเหนือ

แต่เดิมการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย หน่วยงานผู้ให้บริการมิได้มุ่งให้ความสนใจต่อความต้องการของตลาดเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เป็นผู้ผูกขาดการให้บริการมาเป็นเวลานานทำให้หน่วยงานขาดความสนใจในเรื่องดังกล่าว ในการที่หน่วยงานโทรคมนาคมของประเทศไทยจะต้องเปลี่ยนสภาพการให้บริการจากการเป็นผู้ผูกขาดในธุรกิจไปสู่ธุรกิจที่มีการแข่งขันเสรีในอนาคตอันใกล้นี้ หน่วยงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งให้ความสนใจต่อความต้องการของตลาด โดยเฉพาะการมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการของตลาด และการศึกษาถึงทัศนคติของตลาดที่มีต่อบริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาวางแผนการให้บริการต่อไป

ดังนั้น ในการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น จะศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการ ตลอดจนทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการและหน่วยงานผู้ให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดข้อมูลที่ต้องการซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มธุรกิจและกลุ่มครัวเรือนในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ที่มีการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

## 1.4 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ หมายถึง การให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไปยังประเทศต่าง ๆ ทุกประเทศทั่วโลก ยกเว้นการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศที่เรียกติดต่อกันไปยังประเทศลาว และ มาเลเซีย ซึ่งมีได้อยู่ในความรับผิดชอบของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย แต่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

2. บริการวงจรส่วนบุคคลให้เช่า (Leased Line) หมายถึง การให้เช่าวงจรในลักษณะจุดต่อจุด เพื่อใช้เป็นข่ายเชื่อมโยงส่วนบุคคล (Private Network) โดยเสียบค่าใช้จ่ายในลักษณะเหมาจ่าย เป็นรายเดือนหรือรายปี สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง

3. บริการ Phone to Phone หมายถึง การส่งสัญญาณโทรศัพท์ถึงโทรศัพท์โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการใช้โทรศัพท์ทางไกลทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้คุณภาพของเสียงต่ำกว่าการใช้จากโทรศัพท์ทั่วไป

4. บริการ PC. to Phone หมายถึง การส่งสัญญาณเสียงผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์(PC.) ถึงโทรศัพท์โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการใช้โทรศัพท์ทางไกลทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้คุณภาพของเสียงต่ำกว่าการใช้จากโทรศัพท์ทั่วไป

5. E-mail หมายถึง การรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้หน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับวงการธุรกิจโทรคมนาคม ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป สามารถที่จะนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานให้บริการ หรือการขยายตลาดบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ และสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของตลาดให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะสอดคล้องกับการแนวคิดในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันคือ ใช้การตลาดเป็นแกนนำในการประกอบธุรกิจ