

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศโดยการสื่อสารแห่งประเทศไทย หน่วยงานทั้ง 2 หน่วยงานยังผูกขาดการให้บริการภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งยังอยู่ในภาพลักษณ์ที่เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม องค์การโทรศัพท์ฯ ได้ดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หลังจากองค์การโทรศัพท์ฯ ได้รับโอนกิจการโทรศัพท์จากกรมไปรษณีย์โทรเลข ตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 เมื่อปริมาณความต้องการใช้โทรศัพท์ทวีขึ้น ตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูงในการขยายกิจการโทรคมนาคม จึงเกิดมีบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุนในโครงการขยายบริการโทรศัพท์ จำนวน 4.1 ล้านเลขหมาย และมีสัญญาร่วมการงานต่าง ๆ กับภาคเอกชนในลักษณะ BTO (Build Transfer Operate) ซึ่งเป็นการสร้างแล้วโอนทรัพย์สินให้ องค์การโทรศัพท์ฯ จากนั้นไปดำเนินการหารายได้และแบ่งรายได้ให้ องค์การโทรศัพท์ฯ เช่น ขยายการให้บริการโทรศัพท์ 2 ล้านเลขหมาย ในเขตนครหลวงและปริมณฑล โดยให้บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชันจำกัด (มหาชน) ต่อมาได้ให้สัมปทานบริษัทฯ เพิ่มเติมอีก 6 แสนเลขหมายโดยให้บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด (มหาชน) และต่อมาได้ให้สัมปทานบริษัทเพิ่มเติมอีก 5 แสนเลขหมายทั้งนี้เพื่อขยายเลขหมายให้บริการในเขตภูมิภาค

ในส่วนของการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะระยะแรกนั้น การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีผู้ดูแล ต่อมาได้นำเข้าเอาเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่เรียกว่าชนิดหยอดเหรียญเข้ามาให้บริการแก่สาธารณะชนทั่วไปในสถานที่ต่าง ๆ เช่นสถานที่ราชการ ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง โรงเรียน โรงแรม ศูนย์การค้า และสถานที่สาธารณะ ให้ใช้โทรศัพท์สาธารณะอย่างทั่วถึงกันทุกระดับรายได้ ต่อมามีปัญหาเช่นเครื่องโทรศัพท์สาธารณะใช้งานมานาน เกิดการชำรุดทรุดโทรม ที่เกิดจากการใช้เหรียญชำรุดมาใช้งานและเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีจี้ดแงะทำลายเพื่อเอาเหรียญ ทำให้การบริการโทรศัพท์สาธารณะที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระยะหลัง เมื่อปี พ.ศ. 2534 เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (Phone Card ) โดยให้สัมปทานแก่บริษัทแอดวานซ์

อินฟอร์เมชันซิสเต็ม จำกัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการใช้โทรศัพท์สาธารณะได้มากขึ้น โดยไม่ต้องพกเหรียญจำนวนมาก เพื่อโทรศัพท์ทางไกลไปต่างจังหวัด

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535-2539) โดยได้กำหนดแนวทางการจะพัฒนาประสิทธิภาพ รัฐวิสาหกิจเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและแนวโน้มระบบเศรษฐกิจ และเมื่อ 19 เมษายน 2539 องค์การโทรศัพท์ฯ ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งาน เพื่อใช้เป็นบริการเสริมโทรศัพท์พื้นฐาน เพื่อให้การบริการทางด้านโทรศัพท์และโทรคมนาคมมีความหลากหลาย จึงได้นำเทคโนโลยีทางการบริการโทรศัพท์ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับบัตรโทรศัพท์ (Phone Card) ที่ใช้งานอยู่ในต่างประเทศ เช่นประเทศสหรัฐอเมริกา ฯ (ที่สหรัฐอเมริกา ฯ เรียกเข้าศูนย์ 1800) ซึ่งเรียกว่าบริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (Personal Identification Number Phone : PIN PHONE 108 ) หรือที่เรียกกันว่าพินโฟน 108 (PIN PHONE 108 ) บริการใหม่นี้ องค์การโทรศัพท์ฯ จะให้สัมปทานโดยบริษัทเพื่อให้บริการแก่ประชาชน แต่ไม่ได้รับความสนใจ องค์การโทรศัพท์ฯ จึงได้ลงทุนทำเอง ในระยะแรกติดตั้งระบบชุมสาย พินโฟน 108 ที่ชุมสายเพลินจิต กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นแห่งแรกในประเทศไทย ซึ่งต่อมาได้รับความนิยมจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น จากตารางที่ 1 แสดงถึงการเรียกใช้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว ของชุมสายที่ให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว 108 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ได้เริ่มเปิดให้บริการ เมื่อ 19 เม.ย. 2539 เป็นต้นมาจนถึงปี พ.ศ. 2541

ตารางที่ 1.1 ปริมาณการใช้ PIN PHONE 108 \*

หน่วย : ครั้ง

ปี	ท้องถิ่น Local Service	ทางไกลในประเทศ Domestic Trunk Service	ทางไกลต่างประเทศ ** International Trunk Service	โทรศัพท์เคลื่อนที่ Cellular Service
2539	1,281,267	702,173	453	12,234
2540	5,308,902	3,201,897	5,431	3,453,975
2541	8,245,580	3,451,751	8,135	4,384,608

หมายเหตุ \* เริ่มเปิดให้บริการเมื่อ 19 เม.ย. 2539

\*\* เฉพาะที่เรียกออกไปมาเลเซีย

ที่มา หนังสือข้อมูลสถิติ “45 ปี ทศท.”

ระยะที่สอง ปี พ.ศ. 2541 ได้ติดตั้งชุมสาย ฟินโฟน 108 ตามภูมิภาคต่าง ๆ ภาคเหนือจังหวัด พินนุโลก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจังหวัดนครราชสีมา ภาคใต้จังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อรองรับการ ให้บริการที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น โดยผู้ใช้จะต้องชำระค่าบริการไว้ล่วงหน้า (Prepaid) กับองค์การ โทรศัพท์ฯ เมื่อใดก็ตามที่ต้องการใช้โทรศัพท์ก็สามารถยกหูโทรศัพท์เรียกเข้าศูนย์ คือเลขหมาย 108 จากนั้นกดรหัสประจำตัว และตามด้วยเลขหมายปลายทางที่ต้องการติดต่อ ทางศูนย์จะอ่าน ข้อมูลว่าขณะนี้สถานะเลขรหัสที่แจ้งนั้นมีมูลค่าพอที่จะใช้ และถ้ามูลค่าใกล้หมดเครื่องก็จะส่ง สัญญาณให้ทราบล่วงหน้า การคิดค่าใช้จ่ายบริการนั้นคิดคำนวณเป็นจำนวนครั้งโทรศัพท์ภายในท้องถิ่น สำหรับทางไกลต่างจังหวัด ค่าบริการตามระยะทางและเวลา หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๆ แต่การ บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัวมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ประการแรก รหัสส่วนตัวนั้นมีความยาวถึง 14 หลัก ถ้าเปรียบเทียบกับรหัสของต่างประเทศเช่นประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีเพียง 10 หลัก ซึ่ง อาจทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้งานที่มีจำนวนรหัสยาว ประการที่สอง ไม่สามารถใช้กับ เครื่องโทรศัพท์ใช้บัตรและโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโครงข่ายของบริษัทร่วมการงานคือบริษัทไทย เทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) เนื่องจากการเรียกเข้าระบบชุมสายฟินโฟน 108 นี้ทำให้บริษัทร่วมการงานไม่ได้ค่าเรียกเข้า ยกเว้นในส่วนของบริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นั้นบริษัทได้ยอมให้เรียกเข้าได้จากที่ได้มีการเจรจาแบ่งค่าเรียกผ่านโครงข่ายของ บริษัทดังกล่าว ประการที่สาม ช่องทางการจัดจำหน่ายมีน้อยมาก ในระยะแรกเปิดจำหน่ายบริการ โทรศัพท์รหัสส่วนตัวเฉพาะสำนักงานบริการโทรศัพท์ ต่อมาได้ให้ตัวแทนจำหน่ายนำบริการ โทรศัพท์รหัสส่วนตัวโดยให้ส่วนแบ่งเป็นมูลค่าเงินของยอดขายบัตรรหัสส่วนตัว เช่นในพื้นที่ภาค เหนือ 18 จังหวัด มีตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งจากองค์การโทรศัพท์ฯ ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ AM/PM จำนวน 13 รายและร้านอื่น ๆ (Dealer Shop) จำนวน 33 ราย รวมทั้งหมดมีเพียง 46 รายเท่านั้น ยังคงไม่เพียงพอต่อช่องทางการจัดจำหน่ายให้ผู้ที่สนใจใช้บริการ ประการที่สี่ การประชาสัมพันธ์ยังมีน้อยอาจจะทำให้การเผยแพร่ข่าวสารแก่ผู้ที่สนใจไม่ทั่วถึง เช่น อัตราค่าบริการในท้องถิ่นครั้งละ 3 บาทเท่ากับการใช้โทรศัพท์ตามบ้าน ๆ โดยเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้จะไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ เกิดขึ้นเลย จะคิดค่าบริการจากรหัสส่วนตัวก็ต่อเมื่อเรียกปลายทางสำเร็จ (Completed Call) เท่านั้น หรือการใช้เรียกทางไกลภายในประเทศ อัตราการคิดค่าบริการเท่ากับอัตราทางไกล สาเหตุ ดังกล่าวอาจจะเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่มีผลทำให้อุปสงค์การใช้บริการรหัสส่วนตัว ไม่เพิ่มขึ้นมาก

อย่างไรก็ตามในอนาคตอันใกล้การให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว เมื่อมูลค่าเงินของรหัส ส่วนตัวถูกใช้หมด ลูกค้าสามารถที่จะเติมมูลค่าเงินตามความต้องการของลูกค้าได้ หรือให้บัตร สามารถใช้ร่วมกับบัตรประเภทอื่น ได้ เช่น บัตรเครดิต เป็นต้น การพิมพ์บัตรรหัสส่วนตัวใน ลักษณะเก็บสะสมเป็นที่ระลึก หรือการโฆษณาร้านค้า ในเชิงธุรกิจต่าง ๆ หรืออาจพิมพ์เป็นรูปตัว

เองเพื่อส่งเสริมการขาย เพื่อเพิ่มยอดขาย และยังมีบริการใช้ก่อนจ่ายทีหลัง (Postpaid) เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีโอกาสเลือกใช้บริการ แนวโน้มในอนาคตอาจเกิดส่วนแบ่งทางตลาดค่อนข้างสูงของการให้บริการธุรกิจโทรคมนาคม จากนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อแข่งขันเสรีทางด้านธุรกิจโทรคมนาคม จากประเด็น ที่กล่าวมานี้ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์หัตสส่วนตัว จากการที่องค์การโทรศัพท์ฯ ให้บริการโทรศัพท์และคมนาคมแบบผูกขาดและกำลังจะเข้าสู่การแปรรูปองค์การโทรศัพท์ฯ เพื่อดำเนินงานรูปแบบบริษัทเอกชน การศึกษาปัญหาและความต้องการ รวมทั้งทิศทางของตลาด โดยจะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัว พฤติกรรมการใช้บริการบริการโทรศัพท์หัตสส่วนตัว และแนวคิดทัศนคติที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์หัตสส่วนตัว เพื่อที่จะได้รายละเอียดข้อมูลและผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์หัตสส่วนตัวตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการชนิดอื่น ๆ ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัว
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัว
3. ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัว
4. ศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจและเหตุผลของผู้ที่ยังไม่ได้ใช้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัว

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาจะทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์การให้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัวในผู้ใช้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัว และกลุ่มผู้ที่ยังไม่ได้ใช้บริการ โทรศัพท์หัตสส่วนตัวในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.4 คำนียามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. บริการโทรศัพท์หัตสส่วนตัว (Personal Identification Number Phone : PIN PHONE 108 ) คือบริการ โทรศัพท์ด้วยรหัตสส่วนตัว(รหัตสที่ ได้รับเป็นเลข 14 ตัว) ทำงานโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความแม่นยำและน่าสมัยที่สุด โดยสามารถใช้บริการ ได้จากเครื่องโทรศัพท์ระบบกดปุ่ม ตามบ้านเรือน สำนักงาน หรือโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ และสามารถติดต่อไปยังปลายทางภายในประเทศและต่างประเทศ หรือติดต่อไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบต่าง ๆ

2. อัตราค่าบริการพินโฟน 108 คืออัตราค่าบริการที่คอมพิวเตอร์ของระบบพินโฟน คิดนั้น จะเท่ากับอัตราที่เก็บจากเครื่อง โทรศัพท์ที่ใช้ตามบ้าน หรือสำนักงานดังนี้

- ปลายทางเป็นเลขหมายท้องถิ่น ค่าบริการ 3 บาท/นาที
- ปลายทางเป็นเลขหมายในต่างจังหวัด ค่าบริการคิดตามระยะทางและเวลา เหมือนค่าบริการ โทรศัพท์ทางไกลในประเทศ
- ปลายทางเป็นเลขหมายในต่างประเทศ ค่าบริการคิดตามอัตราที่การสื่อสาร แห่ง ประเทศไทยกำหนด
- ปลายทางเป็น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าบริการคิดตามอัตราของ โทรศัพท์เคลื่อนที่
- ปลายทางเป็นเลขหมายพิเศษ คิดค่าบริการตามอัตราเดียวกับ โทรศัพท์ธรรมดาทั่วไป

3. เลขหมาย 108 คือเป็นเลขหมายพิเศษที่ถูกกำหนดให้เรียกใช้งาน ได้สะดวกต่อผู้ใช้ บริการ โดยจะเรียกเข้าสู่ศูนย์ พินโฟน 108 ที่ติดตั้งตามภูมิภาคต่าง ๆ

4. บริการชำระค่าไวล่วงหน้า (Prepaid) คือบริการที่ผู้ใช้บริการจะต้องซื้อรหัสส่วนตัวตาม มูลค่าก่อนใช้บริการ เช่นเดียวกับพินโฟน 108 โดยผู้บริการชำระเงินตามมูลค่าบนบัตร การใช้งานเรียกเข้าสู่ศูนย์ 108 ตามด้วยเลขหมายปลายทางและทางศูนย์จะอ่านข้อมูลว่าขณะนี้สถานะเลข รหัสที่แจ้งนั้นมีมูลค่าพอที่จะใช้และถ้ามูลค่าใกล้หมดเครื่องก็จะส่งสัญญาณให้ทราบล่วงหน้า

5. บริการใช้ก่อนจ่ายทีหลัง (Postpaid) คือบริการใหม่ที่กำลังจะนำเข้ามาให้บริการ โดยผู้ใช้ บริการจะต้องเข้ามาลงทะเบียนขอรับการใช้บริการก่อน หลังจากที่มีการใช้บริการก็จะส่งใบเสร็จ เรียกเก็บค่าบริการทีหลัง

6. บริษัทร่วมการงาน คือบริษัทเอกชนที่รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์ฯ ไปดำเนินการ เช่น บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด (มหาชน) ฯลฯ

7. การเรียกภายในท้องถิ่น คือการใช้บริการ โทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกัน
8. การเรียกทางไกล คือการใช้บริการ โทรศัพท์ต่างจังหวัด

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์มือถือ และนำข้อมูลที่ได้ศึกษานำไปปรับกลยุทธ์และการวางแผนดำเนินการให้บริการ โทรศัพท์มือถือ
2. เพื่อทราบพฤติกรรมในการใช้บริการ โทรศัพท์มือถือที่ใช้กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์มือถือ
3. เพื่อทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ โทรศัพท์มือถือ เพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขและการพัฒนาการให้บริการ โทรศัพท์มือถือมีความสะดวกมากขึ้น
4. เพื่อทราบถึงความรู้ความเข้าใจและเหตุผลของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ โทรศัพท์มือถือ เพื่อที่จะนำเหตุผลของผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการฯ ไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความรู้ความเข้าใจ