



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตตั้งแต่ยุคดึกดำบรรพ์ สังคมมนุษย์ยังเป็นสังคมเล็ก ๆ ไม่มีความซับซ้อนการติดต่อสื่อสารกระทำโดยการมาพบปะพูดคุยกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อสื่อความหมายซึ่งกันและกัน และมีวิวัฒนาการเรื่อยมาจนถึงขั้นมีการใช้ภาษาเป็นรหัสในการสื่อสาร เมื่อมนุษย์มีจำนวนมากขึ้น สังคมซับซ้อนมากยิ่งขึ้น มนุษย์จึงได้ประดิษฐ์เครื่องมือสื่อสารที่เรียกว่า 'โทรศัพท์' ขึ้นมา โทรศัพท์ได้ถูกประดิษฐ์ขึ้นจากการค้นคว้าของสองพ่อลูก คือ Marvella Bell และ Alexander Graham Bell ตามที่ Marshall McLuhan ได้อธิบายถึงสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการค้นพบสื่อโทรศัพท์ ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ Marvella Bell ซึ่งเป็นบิดาของ Alexander Graham ได้พยายามที่จะสร้างเครื่องมือที่จะทำให้คนหูหนวกได้ยินชัดเจนขึ้น โดยทำสำเร็จและนำมาใช้ในปี พ.ศ. 2410 (ค.ศ.1867) และยังทำให้ค้นพบกระแสไฟฟ้าที่นำมาใช้สื่อสารได้อีกด้วย นั่นก็คือ 'โทรศัพท์' นั่นเอง คำว่า 'โทรศัพท์' นั้นมีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2383 (ค.ศ.1840) ก่อนที่ Alexander Graham Bell จะเกิดเสียอีก คือ ได้ใช้เป็นคำอธิบายถึงการสร้างบทเพลงโดยผ่านการเคาะไม้ โทรศัพท์ได้นำมาใช้ให้บริการแก่ประชาชนในปี พ.ศ. 2420 (ค.ศ. 1877) มีลักษณะคล้ายเป็นสายโทรเลข กลุ่มโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นเป็นเพียงกลุ่มเล็ก ที่ไม่มีความสำคัญมากมายเท่ากับโทรเลขสมัยนั้น จนกระทั่งบริษัท Western Union เข้ามาควบคุมการให้บริการทางโทรศัพท์

การใช้โทรศัพท์ ในการสนทนาได้เป็นที่แพร่หลายกันมาในศตวรรษที่ 17 จนกระทั่งมีการสร้างเครื่องรับโทรศัพท์ ที่มีลักษณะทางกายภาพที่เหมาะสมกับโครงสร้างของหู เพื่อจะนำโทรศัพท์มาใช้ได้สะดวกขึ้นโดย Dr.C.J. Blake เป็นผู้คิดค้น ข้อจำกัดของการใช้โทรศัพท์ก็คือการที่เราไม่สามารถเห็นลักษณะท่าทางของผู้ที่เราพูดด้วยได้ แต่เราก็สามารถ สนทนา และรับรู้ความคิดเห็นได้จากน้ำเสียง (ปทุมพร ศิริรั้งคมานนท์, 2532)

ความสำคัญของกิจการโทรศัพท์มีมาก จนกระทั่งกล่าวได้ว่าโทรศัพท์เป็นบริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างหนึ่งของสังคม (Basic Telecommunication Service) ความเป็นอยู่ของมนุษย์เราในปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองซึ่งเกือบทุกคนมีความจำเป็นต้องพูดติดต่อโทรศัพท์กันทั้งใน

หน้าที่การงาน และเรื่องส่วนตัว ในต่างประเทศได้มีการถือเอาจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ ต่อ จำนวนประชากร 100 คน (Telephone density) เป็นตัวชี้ถึงความเจริญหรือการพัฒนาของ ประเทศ ดังประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา มี Telephone density สูงถึง 75 ส่วนประเทศด้อย พัฒนาเช่น เขมร มีเพียง 0.07 ซึ่งจัดว่าต่ำมาก สำหรับประเทศไทยคิดเป็นสัดส่วน 2.5 ซึ่งจัดอยู่ใน อันดับที่ 3 ในกลุ่มประเทศอาเซียน (เอกสารองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย , 2534) ซึ่งพบว่ามีความแตกต่างกันมากระหว่างประเทศพัฒนาแล้วกับประเทศด้อยพัฒนา โดยเฉพาะประเทศไทย ซึ่งนับว่ามีประวัติของการใช้โทรศัพท์มายาวนาน

ประเทศไทยได้นำโทรศัพท์มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารตั้งแต่ พ.ศ.2424 ดังที่ปรากฏ อยู่ในหนังสือตำนานไปรษณีย์โทรเลขสยาม พ.ศ. 2428-2468 (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2522) ซึ่งตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ โดยกระทรวงกลาโหมได้ทดลองนำโทรศัพท์เข้ามาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรปราการแห่งละ 1 เครื่อง วัตถุประสงค์ในเบื้องต้นเพื่อใช้ในการแจ้งข่าวเรือเข้าออกที่ปากน้ำสมุทรปราการให้ทางกรุงเทพฯ ได้ทราบ ดังนั้นในระยะเริ่มแรกโทรศัพท์ได้ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับบอกข่าวเหมือนกับการใช้โทรเลข เครื่องโทรศัพท์ที่ใช้ในระยะแรกเป็นเครื่องระบบ "แม็กนิต" มีจำนวนผู้เช่าทั้งสิ้น 61 ราย ระยะทาง สายยาวประมาณ 86 กม.

จากความก้าวหน้าในด้านกิจการโทรศัพท์ของโลก กรมไปรษณีย์โทรเลขได้สั่งซื้อเครื่อง ชุมสายโทรศัพท์ระบบไฟกลาง (Central Battery = C.B.) ที่ใช้พนักงานต่อมาใช้แทนเครื่องโทรศัพท์ ระบบแม็กนิต ในปี พ.ศ. 2465 กิจการโทรศัพท์ ได้เจริญก้าวหน้าแพร่หลายยิ่งขึ้น จำนวนผู้เช่า โทรศัพท์ได้เพิ่มขึ้นถึง 1,422 เลขหมาย ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทาง ราชการจึงได้ติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 หมายเลข ขึ้นที่ตำบลบางรัก ในบริเวณที่ทำการไปรษณีย์ กลางอีกแห่งหนึ่ง ในปี พ.ศ. 2470 เพื่อแบ่งจำนวนผู้เช่าในเขตตอนใต้ของกรุงเทพฯ มาเช่าโทรศัพท์ กลางแห่งนี้ พร้อมกันนี้ได้วางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมโยงระหว่างโทรศัพท์กลางทั้งสองแห่งจนสามารถ ติดต่อกันได้ ในปี พ.ศ. 2471 กิจการโทรศัพท์ได้แพร่หลายไปทั่วกรุงเทพฯ และยังสามารถติดต่อกับ จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐมด้วย

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงปกครอง เมื่อปี พ.ศ. 2475 แล้ว ทางราชการได้สั่งซื้อเครื่องชุมสาย อัตโนมติ แบบ Step-by-step 2 ชุด มาติดตั้ง ณ.ชุมสายวัดเลียบ จำนวน 2,300 เลขหมาย และ ที่ชุมสายบางรัก จำนวน 1,200 เลขหมาย รวม 3,500 เลขหมาย เมื่อติดตั้งเครื่องชุมสายโทรศัพท์ อัตโนมติและได้ตรวจสอบสภาพทางสายตอนนอก เปลี่ยนเครื่องตามบ้านผู้เช่าตลอดจนเปลี่ยนแปลง

และกำหนดเลขหมายตามบ้านผู้เช่า และเรียงเรียงสมุดรายนามผู้เช่าโทรศัพท์ใหม่จนเป็นที่เรียบร้อย แล้ว จึงได้ตัดเปลี่ยนเลขหมาย และเปิดใช้ชุมสายอัตโนมัติ โดยผู้เช่าหมุนตัวเลขบนหน้าปัดติดต่อกัน ได้เองเป็นครั้งแรกเมื่อเวลา 00.01น. วันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2480

หลังจากที่ได้เปิดใช้โทรศัพท์ระบบอัตโนมัติแล้ว ปรากฏว่า เป็นที่นิยมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เป็นลำดับ ทางราชการจึงได้สร้างชุมสายเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือชุมสายสามเสนและชุมสายเพลินจิต และในปัจจุบันโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ มีทั้งแบบหมุน และแบบกดปุ่มให้ประชาชนได้เลือกใช้ นอกจากนี้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังได้ศึกษาและติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคนิคของระบบ ชุมสายโทรศัพท์ จนพบว่าชุมสายโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ระบบ Stored Program Control แบบ Digital (SPC. Digital) เป็นระบบที่ทันสมัย เป็นที่ยอมรับและนิยมใช้ของนานาประเทศ และในปี 2519 องค์การ โทรศัพท์ ได้ตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ในเขตนครหลวงทั้งหมดจาก 5 และ 6 ตัว เป็น 7 ตัว พร้อมกันทุกชุมสาย เพื่อให้สามารถเพิ่มเลขหมายได้มากขึ้น และเพียงพอับความต้องการ

จากวิวัฒนาการของโทรศัพท์ไทย จะเห็นได้ว่าประเทศไทย ได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ จากต่างประเทศเข้ามาใช้พัฒนากิจการโทรศัพท์ของประเทศไทย จนอาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยมีระบบโทรศัพท์ที่ทันสมัย เทียบเท่าต่างประเทศ แต่ประเทศไทยก็ยังมีประสบปัญหาความไม่เพียงพอในด้านปริมาณ และคุณภาพการให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคม ในช่วง พ.ศ. 2525 - 2529 นับได้ว่า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท) ประสบปัญหาอย่างหนักทั้งนี้เพราะขาดแคลนคู่สายและขาดหมายเลขโทรศัพท์ที่จะให้บริการมีผู้เข้าคิวรอ โทรศัพท์ไม่น้อยกว่าสามแสนราย และปัจจุบันในปี พ.ศ. 2536 พบว่า ยังมีจำนวนผู้ยื่นคำขอจองโทรศัพท์ที่กำหนดคู่สายไม่ได้ (Waiting List) ทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาครวม 1,860,570 ราย (ที่มา : เอกสารองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2537)

จากปัญหาความไม่เพียงพอในด้านปริมาณและคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ของรัฐอันเนื่องมาจากการบริการที่รัฐผูกขาดแต่เพียงผู้เดียวมาเป็นเวลานาน และรัฐวิสาหกิจที่รวมกิจการนี้ไว้ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อีกทั้งยังขาดแผนหลักระยะยาวในอันที่จะพัฒนาระบบโทรศัพท์ของประเทศ ประกอบกับความเจริญทางเศรษฐกิจได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วสวนทางกับการขยายตัวของระบบโทรศัพท์ที่ต้องใช้สายในแบบดั้งเดิม ซึ่งขาดแคลนไม่เพียงพอับความต้องการและการขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจ จึงทำให้นายงานที่รับผิดชอบคือรัฐวิสาหกิจ 2 องค์การ ได้แก่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท) และ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท) ได้เล็งเห็นถึงความขาดแคลนเครื่องมือในการสื่อสารของประชาชน จึงได้ริเริ่มโครงการวิทยุโทรศัพท์ระบบเซลลูลาร์ขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาความขาดแคลนคู่สายโทรศัพท์และเลขหมายโทรศัพท์

วิทยุโทรศัพท์ระบบเซลลูลาร์ เป็นโทรศัพท์ไร้สายที่ใช้คลื่นวิทยุในการส่งสัญญาณแทนสาย ทำ ให้สามารถพกติดตัว หรือใช้ในรถยนต์ ได้อย่างสะดวกสบาย สามารถติดต่อได้ทั้งรับสายเข้าและโทร ออก จากคุณสมบัติดังกล่าว วิทยุโทรศัพท์ระบบเซลลูลาร์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงเป็นนวัตกรรมที่ได้รับความสนใจสูงจากประชาชน มีด้วยกัน 3 ระบบ คือ ย่านความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ และ 470 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ภายใต้ความควบคุมขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และย่านความถี่ 800 เมกะเฮิรตซ์ อยู่ในความควบคุมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)

กิจการวิทยุโทรศัพท์ระบบเซลลูลาร์ขององค์การโทรศัพท์และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้เริ่มโครงการขึ้นในปี 2528 โดยมุ่งหวังจะขยายขอบเขตการให้บริการอย่างเพียงพอแต่ได้ประสบปัญหาหลายประการที่ทำให้กิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ได้แก่ ปัญหาด้านการใช้งาน เช่น คุณภาพของเครื่องแต่ละยี่ห้อ ความใหญ่ของเครื่องทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน คุณภาพของสัญญาณทำให้การติดต่อขาดช่วง รับสัญญาณในจุดอับไม่ได้ ปัญหาด้านช่องสัญญาณไม่เพียงพอ ปัญหาการแยกใช้ความถี่ของ กสท.กับ ทศท. ปัญหาด้านการประสานงานระหว่าง กสท.กับ ทศท. การทำงานที่ซ้ำซ้อนของทั้ง 2 หน่วยงาน ปัญหาในด้านการให้บริการที่ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ฯลฯ (ปทุมพร ศิริรั้งคมานนท์, 2532)

จากปัญหาดังกล่าว รัฐจำเป็นต้องยอมให้ภาคเอกชนเข้ามาช่วยจัดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งถือว่าเป็นการแปรรูปให้เอกชนเข้ามาประกอบการ (Privatization) ระบบดังกล่าวได้เปิดโอกาสเสรี (Liberalization) ให้เอกชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการโทรคมนาคม ด้วยวิธีการเปิดให้สัมปทาน ทั้งนี้ได้เล็งเห็นว่าบริษัทเอกชนมีความได้เปรียบเหนือกว่าองค์กรภาครัฐอยู่หลายอย่าง อาทิ ความยืดหยุ่นได้คล่องตัวกว่า มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ล้ำยุคกว่า ตอบสนองความต้องการของตลาดได้ทันอกทันใจกว่า แสวงหาสินค้าบริการใหม่ๆ มาให้บริการตลาดโทรคมนาคมได้เก่งกว่า ดังนั้นรัฐจึงเปิดให้เอกชนรับสัมปทาน โดยมีบริษัทเอกชนที่เข้ามารับสัมปทานโทรศัพท์มือถือ 2 บริษัทคือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (เอไอเอส) เป็นผู้รับสัมปทานระบบ NMT 900 จาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และ บริษัท โทเทิล แอ็ดเช็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (แทค) รับสัมปทานระบบ 800 เมกะเฮิรตซ์ จากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ระบบ AMPS 800 ใหม่ เรียกระบบ 'WorldPhone' ส่วนระบบ NMT 470 ซึ่งเป็นโทรศัพท์มือถือที่เข้ามาในประเทศไทย ครั้งแรกโดยองค์การโทรศัพท์ ปัจจุบัน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังเป็นผู้ดำเนินการเอง

การที่บริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินกิจการโทรศัพท์มือถือ ทำให้เกิดการแข่งขันทางการตลาดอย่างสูง ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภคของโทรศัพท์มือถือเป็นกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งมีสิทธิที่จะเลือกใช้

โทรศัพท์มือถือ 470 , 800 และ 900 เมกะเฮิรตซ์ จึงก่อให้เกิดการแข่งขัน 2 ส่วน คือ การแข่งขันทางด้านการจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ หรือเครื่องลูกข่าย และการแข่งขันทางด้านการขยายงานตามโครงการของรัฐวิสาหกิจทั้งสองแห่ง โดยการขยายการติดตั้งชุมสายเคลื่อนที่และสถานีฐานเพราะถ้าหากขยายได้เร็วกว่า ครอบคลุมพื้นที่มากกว่า ก็หมายถึงการเพิ่มจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ โอกาสที่จะมีลูกค้าใหม่มารับบริการก็จะเพิ่มขึ้น

เนื่องจากต้องมีการแข่งขันกันอย่างสูงใน 2 ส่วนที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้บริษัทเอกชนต้องนำกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มีการจัดโปรแกรมส่งเสริมการขาย (Promotion) ในรูปแบบต่างๆ ตัวอย่างโปรแกรมส่งเสริมการขายของค่าย 800 ได้แก่ การแจกทองให้กับพนักงานและบริษัทตัวแทนจำหน่าย การจับรางวัลผู้ใช้บริการไปเที่ยวต่างประเทศฟรี ฯลฯ ส่วนค่าย 900 มีโปรแกรมการส่งเสริมการขายในรูป การลดราคาค่าบริการ การโทรฟรีเป็นเวลานาน 1 ปี การลดราคาเครื่อง ฯลฯ นอกจากนี้ยังแข่งขันกันในรูปแบบของการให้บริการหลังการขาย เช่น การรับประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการเสริม รวมทั้งการแข่งขันในการขยายพื้นที่การให้บริการ (Telecom, 2535) การแข่งขันกันในการตลาดของทั้งสองค่าย จึงทำให้งบประมาณระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งบประมาณที่สูงในปี 1992 พบว่าเซลลูลาร์ 900 ใช้งบประมาณ 39.7 ล้านบาท ส่วน AMPS 800 ใช้งบประมาณ 6.1 ล้านบาท (ชาญชัย พิจิตรวิทย์ปรีชา , 2536)

ปัจจัยในด้านกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงในรูปแบบต่างๆ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เติบโตอย่างรวดเร็วในอัตราการเติบโตที่สูงและประสบความสำเร็จมากที่สุดตลาดหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานของการสื่อสารภายในประเทศ ที่ยังไม่พร้อมจะให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง นอกจากนั้นการขาดแคลนโทรศัพท์ธรรมดา สภาพการจราจรที่ติดขัดมากในกรุงเทพมหานครก็เป็นเหตุผลที่สำคัญมากเหตุผลหนึ่ง ประกอบกับสถานะทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป นักธุรกิจมีความต้องการในการสื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น อุปกรณ์การสื่อสารชนิดนี้จะตอบสนองความต้องการของนักธุรกิจได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา สภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศดีขึ้นเป็นอย่างมากทำให้ประชาชนมีกำลังซื้อมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในการแข่งขันของโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละยี่ห้อ ซึ่งส่วนใหญ่จะมาจากบริษัทผู้ผลิตที่มีชื่อเสียงของโลก และได้ถูกนำเข้ามาจำหน่ายภายในประเทศด้วยบริษัทผู้จัดจำหน่ายที่มีชื่อเสียงและมีกำลังทรัพย์สูงอีกเช่นกัน โทรศัพท์เคลื่อนที่จากแต่ละบริษัทจึงมีการทุ่มเทกำลังทรัพย์และแผนการตลาดอย่างเต็มที่ (ปทุมพร ศิริวิ้งคมานนท์, 2532)

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงมีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มสูง ทั้งที่เพิ่งเข้ามาในประเทศไทยไม่ถึง 10 ปี พบว่าในระยะ 5 ปีแรก โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นสูงมาก เฉลี่ยประมาณร้อยละ 50 ต่อปี (Telecom, 2535) แม้ว่าการแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนที่รับสัมปทานจากรัฐทั้ง 2 บริษัท จะเป็นไปอย่างสูง แต่ในบางช่วงของการดำเนินการก็ยังประสบกับปัญหาทำให้การขยายตัวยังไม่สูงอย่างที่ควรจะเป็น ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทเอกชนต้องประสบกับปัญหาจากนโยบายของรัฐที่ยังไม่มีความแน่นอนในการวางแผน ประกอบกับระบบสัมปทานยังเป็นระบบที่ใหม่สำหรับประเทศไทย การขยายตัวอย่างรวดเร็วทำให้รัฐไม่สามารถที่จะออกกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับให้ทันเหตุการณ์ได้ จึงเป็นปัญหาอีกประเด็นหนึ่งที่ยังหาบทสรุปไม่ได้ระหว่างนโยบายของรัฐกับบริษัทเอกชนที่รับสัมปทาน

ปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ถึง 5 แสนราย นับว่าสูงสุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ประชาชาติธุรกิจ, 2537) ซึ่งจากปัจจัยปัญหาในเรื่องของการจราจรที่วิกฤติ เช่นในกรุงเทพฯ ธุรกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วทั่วโลกจนเป็น Globalization ปัจจัยด้านความต้องการข้อมูลข่าวสารที่ฉับไวในยุคสังคมข่าวสาร (Information Society) ประกอบกับปัญหาความไม่เพียงพอของจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ (Land Telephone) ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่รัฐยังไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมิได้เกิดขึ้นกับประเทศไทยประเทศเดียว ประเทศในแถบเอเชียก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน จากการสำรวจของ Telecom Asia ปี 1993 พบว่าประเทศในแถบเอเชียมีประชากร 2.8 พันล้านคน แต่มีคู่สายโทรศัพท์เพียง 25 ล้านสาย ซึ่งจากปัญหาความขาดแคลนโทรศัพท์จึงทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดในการสถาปนาระบบโทรศัพท์ของประเทศกำลังพัฒนาและอาจมีบทบาทเข้ามาแทนที่โทรศัพท์บ้านได้ในอนาคต ปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมอย่างสูงและแพร่หลายไปอย่างรวดเร็วทั่วโลก ปัจจุบันมีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลกกว่า 32 ล้านคน และเพิ่มขึ้นในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ประมาณกันว่าเมื่อถึงปี ค.ศ. 2000 หรือ อีก 6 ปีข้างหน้า จะมีผู้ใช้บริการด้านโทรศัพท์มือถือทั่วโลกถึง 16 ล้านเครื่อง ระบบโทรศัพท์แบบเดินสายจะลดจำนวนและความจำเป็นลง (ปราโมช รัฐวินิช , กรมประชาสัมพันธ์, 2537) และจากรายงานของ ITU ปี 2537 ได้ทำนายว่าในอนาคตกิจการโทรศัพท์จะพัฒนาเข้าสู่ระบบมือถือทั้งหมด การติดต่อสื่อสารในอนาคตจะเป็นการติดต่อสื่อสารที่ฉับไวถึงตัวบุคคลมากกว่าถึงสถานที่ และมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีไปเป็นเทคโนโลยีล่าสุดของโลกคือระบบดิจิทัลเพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของสังคมไทยอย่างไร และมีปัจจัยด้านใดอีกบ้างที่เข้ามาเกี่ยวข้องและผู้วิจัยยัง

สนใจศึกษาถึงการดำเนินกิจการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยภาครัฐและเอกชนว่ามีผลอย่างไรต่อความแพร่หลายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะส่งผลต่อแนวโน้ม ทิศทางการขยายตัวของโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไรในอนาคต

ปัญหานำวิจัย

1. ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความแพร่หลาย และความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบต่างๆ
2. บริษัทเอกชนใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อสร้างความนิยมแก่ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผ่านสื่ออะไรบ้าง
3. การสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทยในอนาคตจะมีทิศทาง แนวโน้มเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแพร่หลายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยที่มีผลต่อความนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบต่างๆ
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดของบริษัทเอกชนที่รับสัมปทานโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสร้างความนิยมแก่ผู้ใช้โดยผ่านสื่อต่างๆ
3. เพื่อวิเคราะห์ แนวโน้ม ทิศทางของการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทยในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะระบบที่มีผู้ใช้มากในปัจจุบันคือ ระบบ 800 และ 900 เมกะเฮิร์ต ตั้งแต่เริ่มมีโทรศัพท์เคลื่อนที่มาจนถึงปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากถึง 80 %

นิยามศัพท์

โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ เป็นโทรศัพท์ระบบที่ไม่ต้องใช้สาย แต่ต้องใช้เสาอากาศเป็นส่วนสำคัญในการรับ-ส่งคลื่นวิทยุ โทรศัพท์ระบบนี้จะแบ่งเขตการใช้บริการของสถานีภาคพื้นดินออกเป็นเขตเล็กๆ ลักษณะทรงกลมหลายๆ เขตเรียงติดต่อกันเป็นกลุ่ม จุดเด่นคือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ขณะที่กำลังเดินทาง หรือกำลังเคลื่อนที่อยู่ภายในพื้นที่ โทรศัพท์ชนิดนี้สามารถให้บริการได้ทั้งภายในและระหว่างประเทศ

ระบบ AMPS 800 เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ AMPS ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้รับการพัฒนาระบบจากสหรัฐอเมริกา โดยการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ลงทุนในระบบและเครือข่าย ได้ให้สัมปทานแก่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด โมโตโรล่า เป็นผู้ขายระบบและติดตั้งชุมสายและสถานีฐาน มีลูกข่ายทั้งสิ้น 36 ยี่ห้อ

ระบบ NMT 900 เป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่พัฒนามาจากระบบ NMT 470 โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ให้สัมปทานแก่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด เป็นผู้ลงทุนในระบบและเครือข่าย โนเกียเป็นผู้ขายระบบและติดตั้งชุมสายและสถานีฐาน มีลูกข่าย 10 ยี่ห้อ

ปัจจัยที่มีผลต่อความนิยม หมายถึง อิทธิพลของสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และแรงจูงใจต่างๆ อิทธิพลทางด้านคุณลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่เอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อื่นจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อรองรับทิศทางการสื่อสารของสังคมไทยในอนาคต
2. กระตุ้นให้มีการพัฒนาการสื่อสารในระบบต่าง ๆ ให้มีความเจริญก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต