บทที่ 6

แนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

กิจการด้านการติดต่อสื่อสารในโลกปัจจุบันกำลังเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ความเจริญของประเทศสามารถวัดได้จากอัตราส่วนเลขหมายโทรศัพท์ต่อจำนวนประชากร 100 คน (Telephone Density) ดังแสดงในตาราง

ประเทศ	จำนวนประชากร (ล้านคน)	อัตราส่วน (เลขหมาย : ประชากร 100 คน)
อเมริกา	255.8	75
สวิสเซอร์แลนด์	6.9	59.3
ญี่ปุ่น	124.7	65
สิงคโปร์	2.8	39.85
ไต้หวัน	21	34.4
ไทย	55	2.5
อินเดีย	849	0.68
เขมร	8.8	0.07

ที่มา : Telecom Asia,April 1994

จะเห็นได้ว่า ประเทศที่เจริญแล้วจะมีอัตราเลขหมายต่อประชากร 100 คน (Telephone Density) ที่สูง ส่วนประเทศที่ด้อยพัฒนาจะมีสัดส่วนที่ต่ำมาก รัฐบาลของประเทศต่างๆ ได้พยายามเร่งขยายการมีโทรศัพท์ให้เพียงพอแก่ประชาชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก ดังที่ Alvin Toffler (1981) กล่าวไว้ในแนวความคิดเกี่ยวกับสังคมข่าวสารว่า " ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากการขยายตัวทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา และวัฒนธรรม ทำให้เกิดความต้องการ " ข่าวสาร " อย่างมากมายในทุกวงการ ลักษณะเด่นของสังคมข่าวสารคือ มีปริมาณและระดับการไหลเวียนของข่าวสารสูงมาก ข่าวสารได้แพร่กระจายไปในทุกระดับ ทุกทิศทาง ในหลากหลายรูป

แบบ โดยผ่านสื่อที่ทันสมัยในยุค High-Tech ทั้งสื่อทั่วไปและสื่อมวลชน " มนุษย์จึงจำเป็นต้องคิดค้นประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ ขึ้น ตามทฤษฎีนวกรรมของโรเจอร์และซูเมคเกอร์ หมายถึง " ความคิดใหม่หรือแบบแผนพฤติกรรมซึ่งเป็นวิธีการปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่สมาชิกในระบบเห็นว่า หรือนึกว่าเป็นของใหม่"

โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่มนุษย์ได้คิดค้นขึ้นเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ แม้ว่าในประเทศที่พัฒนาแล้วเช่น สวีเดนมีโทรศัพท์ 1 เครื่องต่อประชากร 1.2 คน ซึ่งจัดว่าสูงมาก เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์หรือประมาณ 800,000 คน ในปัจจุบันนี้มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลกกว่า 32 ล้านคนและเพิ่มขึ้นในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก (ปราโมช รัฐวินิจ, 2537)

สำหรับประเทศไทย การให้บริการโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่ายังมีจำนวนผู้ยื่นคำขอจองโทรศัพท์ที่กำหนดคู่สายไม่ได้ (Waiting List) ปี พ.ศ. 2536 เท่ากับ 1,860,570 ซึ่งสูงมาก จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี (ดังตารางแสดง)

ระบบ	ปี 1990	ปี 1991	ปี 1992	ปี 1993
NMT 470	10,883	3,890	50,000	50,000
NMT 900	36,486	45,856	73,280	220,000
AMPS 800	34,297	43,765	42,222	45,000
AMPS 800(ใหม่)	-	17,432	50,000	100,000
รวม	81,666	110,943	215,502	415,000

ที่มา : ผู้จัดการรายวัน

จำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี ทั้งนี้สาเหตุเนื่องมาจากคุณสมบัติเฉพาะตัวของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ความสะดวกในการพกพา ลักษณะการเป็น Mobile ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถติดต่อกันได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ที่ใดในประเทศและในอนาคตจะสามารถติดต่อกันได้ทั่วโลกโดยเทคโนโลยี่ของดาวเทียม นอกจากนี้คุณสมบัติในเรื่องของการแก้ปัญหาในยามฉุกเฉินทำให้การติดต่อฉับไวทันเหตุการณ์ทำให้บุคคลไม่พลาดข่าวสาร ประกอบกับสภาพการจราจรที่ติดขัดเช่นในกรุงเทพทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางไปพบหน้ากันทำให้สามารถติดต่อข่าวสารกันโดยไม่จำเป็นต้องพบตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจ

จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มที่จะซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มและไม่ซื้อเพิ่มในสัดส่วนที่พอๆ กัน ทั้งนี้จากตัวเลขที่พบ ร้อยละ 44 มีแนวโน้มที่จะซื้อเพิ่ม และร้อยละ 55 มีแนวโน้มไม่ซื้อเพิ่ม ทั้งนี้ในอนาคตก็อาจจะเปลี่ยนใจมาซื้อเพิ่มทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ หรือผู้ที่ไม่ซื้อเพิ่มอาจจะยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้และคิดว่าเพียงเครื่องเดียวก็เพียงพอ อย่างไรก็ตามเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์มีแนวโน้มที่จะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป และกว่า 70 เปอร์เซ็นต์มีความพึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมาก

แนวโน้มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของคนไทยโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีแนวโน้มที่จะใช้ต่อไปและมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง เนื่องจากสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้อันเนื่องมาจากสภาพการจราจรที่ติดขัดเช่นในกรุงเทพ และสามารถช่วยให้การติดต่อธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวกและทันเหตุการณ์ สามารถช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากผลการวิจัยเป็นเพียงส่วนหนึ่งของแนวโน้มในอนาคต และเพื่อให้การมองแนวโน้มในอนาคตให้ชัดเจนยิ่งขึ้นผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์ความคิดเห็น หรือมุมมองการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสังคมไทยในอนาคตจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากหน่วยงานของรัฐ และบริษัทเอกชนดังนี้

คุณสุรพร รัฐตะประกิจ แห่ง ทศท ได้กล่าวถึงแนวโน้มในอนาคตว่า " ในอนาคตกิจการนี้มีกำไรแน่นอน แต่ที่ดีมากในปัจจุบันเนื่องจาก การจราจรที่ติดขัดและโทรศัพท์บ้านยังขาดแคลนอยู่ แต่ถ้าในอนาคตการจราจรสามารถแก้ปัญหาได้และโทรศัพท์บ้านมีเพิ่มขึ้นไม่ขาดแคลน โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็คงจะลดลง คาดว่าในระยะ 10 ปี ข้างหน้าคงจะมีจำกัดประมาณ 10 ล้านเลขหมายและในอนาคตจะมีการแข่งขันเสรีมากขึ้น "

จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรัฐแห่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้มองว่าในอนาคตโทรศัพท์เคลื่อนที่จะลดลงถ้าการจราจรดีขึ้นและถ้าโทรศัพท์บ้านเพียงพอ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยในเรื่องที่บ้านไม่มีโทรศัพท์หรือมีโทรศัพท์แต่ไม่เพียงพอไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้ ทั้งนี้การที่คนตัดสินใจเลือกใช้เนื่องจากปัจจัยในเรื่องความจำเป็นทางธุรกิจ ความสะดวกในชีวิตส่วนตัวและปัญหาการจราจร แสดงให้เห็นว่าการที่คนเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งที่มีโทรศัพท์เพียงพออยู่แล้วสาเหตุเนื่องมาจากคุณสมบัติเฉพาะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงเชื่อได้ว่าในอนาคตจำนวนโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน

คุณสมประสงค์ บุญยะชัย แห่งบริษัท เอไอเอส ภาคเอกชนก็มีความคิดเห็นสนับสนุน กล่าวว่า " กิจการนี้จะเติบโต ปริมาณการใช้จะสูงขึ้น อัตราการขยายตัวของโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือจะขยายตัวสูงทั้งคู่ "

ในเรื่องนี้ บริษัท แทค ได้แสดงความเห็นด้วยว่า ในอนาคตกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในบ้านเราจะมีการขยายตัวที่สูงมากจนอาจเข้ามาแทนที่โทรศัพท์บ้าน คุณสมวงศ์ พงศ์สถาพร กล่าวว่า " โทรศัพท์มือถือ เป็นอุปกรณ์สื่อสารส่วนตัวที่จำเป็นมากเช่นเดียวกับนาฬิกา มีคนกล่าวว่าโทรศัพท์มือถือจะเข้ามาแทนที่โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์บ้านอาจล้าสมัยไปเช่นเดียวกับ Tele Tex ทั้งนี้ต้นทุนการติดตั้งโทรศัพท์บ้านต่อ 1 เลขหมาย แพงกว่าโทรศัพท์มือถือ 1 เลขหมาย "

บริษัท เอกชนทั้ง 2 แห่งที่รับสัมปทานมาจาก กสท.และ ทศท. คือ แทค และ เอไอเอส ก็ได้มองภาพตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้รับสัมปทานมาว่ามีอัตราการขยายตัวที่สูง ทั้งนี้ เนื่องจากมีการแข่งขันกันสูงทำให้ราคาลดต่ำลง ซึ่งทางคุณอำพัน เทพส่องแสง แห่ง กสท. ก็มองว่า "ในอนาคตคนในภูมิภาคจะมีโอกาสใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น เนื่องจากกลยุทธ์การตลาดทำให้ราคาถูกลง ฐานจะขยาย การที่โทรศัพท์เคลื่อนที่จะเติบโตมากน้อยเพียงไร ต้องดูทาง TA. ด้วยว่าจะขยายได้มากน้อยเพียงไร คาดว่าในอนาคตคนจะใช้มือถือมากขึ้น "

จากมุมมองทั้งภาครัฐและเอกชน ก็อาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป สำหรับภาคเอกชนมองว่าอัตราการขยายตัวของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคตยังสูง ส่วนภาครัฐมองว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่มีขีดจำกัด อัตราการขยายตัวในอนาคตไม่สูงนัก ทั้งนี้ยังไม่อาจสรุปได้ว่าในอนาคตตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในบ้านเราจะเป็นเช่นไร ตราบใดสภาพปัญหาในปัจจุบันยังมิได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น เช่น ปัญหาการจราจรที่ติดขัด การขาดแคลนเลขหมายโทรศัพท์บ้าน และโลกของเราต้องเป็นโลกของสังคมข่าวสาร ต้องมีการประกอบธุรกิจ ติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา ตราบนั้นเชื่อได้ว่าอนาคตของโทรศัพท์เคลื่อนที่จะยังสดใสอยู่อย่างแน่นอน

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและกลุ่มประชากรที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนมากถึง 5 แสนราย กลุ่มตัวอย่างประชากรเพียง 300 ราย ซึ่งไม่อาจเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอาจส่งผลให้ข้อค้นพบขาดความเที่ยงตรง นอกจากนั้น ยังศึกษาเพื่อให้ทราบทิศทางแนวโน้ม พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะคนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ควรมีการทำวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) คนในวงกว้างทั้งผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่แล้วและผู้ที่ยังไม่ได้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยศึกษาผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน คือ ตั้งแต่อายุ 25 ปีขึ้นไปเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยที่ทำให้ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่