

บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยได้เริ่มนำโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 โดยสมเด็จพระราชปิตุลาบรมวงศาภิรมย์เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ ได้ทรงดำรินำวิทยาการด้านการสื่อสารด้วยโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก โดยทดลองนำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดสมุทรปราการ แห่งละ 1 เครื่อง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวเรือเข้าออกที่ปากน้ำสมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ ต่อมาในปี พ.ศ. 2497 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยขึ้น เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 แยกกองช่างโทรศัพท์ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข มาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม (อัญชลี หงษาครประเสริฐ, 2538: 82)

เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2545 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จัดทะเบียนแปลงสภาพเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT Corporation Public Company Limited) ด้วยทุนจดทะเบียน 6,000 ล้านบาท พร้อมรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ สินทรัพย์ ความรับผิดชอบ และพนักงานทั้งหมด จำนวน 21,853 คน จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไปยัง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อสานต่อบริการและพัฒนาขีดความสามารถเพิ่มศักยภาพด้านบริการให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ต้องมีความคล่องตัวและก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547) จากการที่ประเทศไทยจะเปิดเสรีโทรคมนาคมในปี 2549 ซึ่งเป็นการเปิดแข่งขันเสรีตามเงื่อนไขสัญญาที่ทำไว้กับองค์การการค้าโลก (WTO) รวมทั้งการนำหุ้นของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เข้าจำหน่ายในตลาดหลักทรัพย์ จึงผลักดันให้ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนรูปแบบการดำเนินงานใหม่อีกครั้งหนึ่งเพื่อไปสู่ภาคธุรกิจเอกชนโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียน Re – Branding เป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548

ในภาคอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคมไทย บริการที่เป็นตัวนำตลาดยังคงเป็นบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้นำตลาดพยายามที่จะเพิ่มลูกค้าประเภท Postpaid และรักษา ARPU ไม่ให้ลดลง การแข่งขันยังคงมีความรุนแรงเช่นเดิม สถานภาพของบริการการสื่อสารโทรคมนาคมไทยในปี 2547 ยังคงมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน ICT ที่ด้าเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว

ตาราง 1 สถานภาพของบริการ ICT ของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว

ICT	Penetration (%)			
	Singapore	Malaysia	Thailand	South Korea
Fixed Line	45.0	18.3	10.6	48.3
Broadband	9.3	0.4	0.1	21.5
Mobile	89.0	52.0	42.47	75.0

ที่มา: บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2548ก)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2548ก) ให้บริการโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการเองและ/หรือร่วมกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังดำเนินการลงทุนโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น ณ มีนาคม 2548 มีเลขหมายที่มีผู้เช่า 6,573,578 เลขหมาย ประกอบด้วย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 3,479,735 เลขหมาย บริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีเลขหมายที่มีผู้เช่า 1,899,148 เลขหมาย และบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีเลขหมายที่มีผู้เช่า 1,194,695 เลขหมาย

โทรศัพท์สาธารณะเป็นบริการโทรคมนาคมพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่ต้องการติดต่อสื่อสารขณะอยู่นอกสถานที่ หรืออยู่ระหว่างการเดินทาง และยังมีบทบาทสำคัญในการให้บริการเสริมตามพื้นที่ ที่ไม่สามารถขยายบริการโทรศัพท์พื้นฐานได้ทั่วถึง หรือเพียงพอ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร เป็นการให้บริการเพื่อสังคมและสาธารณะชนโดยตรง ณ มีนาคม 2548 ได้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 334,832 เลขหมายทั่วประเทศ เป็นของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 293,832 เลขหมาย และบริษัทร่วมการทำงานร่วมลงทุนจำนวน 41,000 เลขหมาย ซึ่งในปัจจุบัน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาดของการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะประมาณร้อยละ 74 สัดส่วนเลขหมายโทรศัพท์สาธารณะต่อประชากร 1,000 คน เท่ากับ 2.23 เลขหมาย ตามแผนแม่บทการพัฒนาโทรศัพท์สาธารณะ พ.ศ.2543 - 2549 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดให้ในปี 2549 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องคงส่วนแบ่งการตลาดให้ได้ร้อยละ 74 คิดเป็น 312,000 เลขหมาย จากความต้องการรวมของประเทศจำนวน 420,000 เลขหมาย คาดว่าใน ปี 2549 จะมีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการในอัตราเฉลี่ยทั่วประเทศเป็น 6.4 เลขหมายต่อประชากร 1,000 คน ประกอบกับคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างทั่วถึง

(Universal Service Obligation: USO) โดยในปี พ.ศ. 2548 – 2550 ผู้รับใบอนุญาตจะต้องจัดทำแผนงานจัดให้มีบริการโทรคมนาคมพื้นฐานดังนี้

1. ต้องดำเนินการจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะในทุกหมู่บ้าน ที่ยังไม่มีบริการโทรศัพท์ตามพื้นที่เป้าหมายที่ กทช. กำหนด
2. ต้องดำเนินการจัดให้มีโทรศัพท์ประจำที่ ประเภทมีสายหรือไร้สาย และจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะอย่างน้อยอย่างละ 1 เลขหมาย ในแต่ละสถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล สถานสงเคราะห์ และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม ที่ยื่นความต้องการขอติดตั้งโทรศัพท์ซึ่งอยู่ในเขตบริการที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
3. ต้องดำเนินการจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะอย่างน้อย 1 เลขหมาย ต่อประชากร 100 ครอบครัว ในชุมชนที่มีรายได้ต่ำที่ยื่นความต้องการและอยู่ในเขตบริการที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม
4. ต้องดำเนินการจัดให้มีบริการอำนวยความสะดวกด้านโทรคมนาคมสาธารณะ แก่คนพิการ เด็ก คนชรา และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ตามความเหมาะสม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวสามารถใช้อุปกรณ์โทรคมนาคมสาธารณะเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้โดยสะดวกโดยให้ครอบคลุมถึงสถานศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล สถานสงเคราะห์ และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม

เทคโนโลยีการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ต ที่เข้ามามีบทบาทในประเทศไทยมากขึ้น ความสะดวกสบายของการสื่อสารประเภทไร้สาย และการเชื่อมโยงของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ทำให้การสื่อสารด้านโทรศัพท์สาธารณะมีบทบาทในการสื่อสารลดลง เทคโนโลยีสมัยใหม่มีแนวโน้มการพัฒนาไปสู่การรวมกันของบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลิตภัณฑ์ทางด้านโทรคมนาคมมีช่วงวงจรการใช้งานสั้นลงในขณะที่ลูกค้ามีทางเลือกใช้บริการให้ตรงกับความต้องการมากขึ้นตามไปด้วย รวมทั้งกฎเกณฑ์ เงื่อนไขการแข่งขันที่กำหนดขึ้นจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ตลอดจนภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงจากนโยบายการเปิดเสรีโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นต้องติดตามแนวโน้มตลาดโทรคมนาคมรูปแบบต่าง ๆ เพื่อหาช่วงจังหวะและนวัตกรรมที่เหมาะสม ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพัฒนาการบริการและการตลาดรูปแบบใหม่ ให้ตรงกับลูกค้าเนื่องจากโทรศัพท์สาธารณะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำรายได้สำคัญประเภทหนึ่งของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จากผลสำรวจการวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตนครหลวงระหว่างวันที่ 8 – 24 มีนาคม 2548 โดยประชากรณ์ แก้วพิพัฒน์ และคณะ ภู่อานงค์ (2549) พบว่า การใช้โทรศัพท์สาธารณะทั้งหยอดเหรียญและใช้บัตรลดน้อยลง ดังนั้น การศึกษาถึงประสิทธิภาพ

การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงมีความสำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของผู้ใช้บริการที่แท้จริง เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า และนำมาปรับปรุงการบริการลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นต่อไป

ประเด็นปัญหาในการศึกษา

เนื่องจากการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะในปัจจุบันมีผู้ให้บริการน้อยรายแต่มีการแข่งขันสูง เพื่อให้ได้การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ตลอดจนทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และแนวทางแก้ไข เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งปัญหาการวิจัยมีดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร
2. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์ บริการลูกค้าสาขาวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
3. การบริการโทรศัพท์สาธารณะควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ของผู้บริการในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกตฯ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ รวมทั้งปัญหาของการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกตฯ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. พื้นที่ศึกษา ศึกษาผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่อยู่ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกตฯ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ประชากรในการศึกษา ศึกษากลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการประกอบด้วยเขตตำบลท่าศาลา ตำบลฟ้าฮ่าม ตำบลวัดเกต ตำบลสันผีเสื้อ และตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 50,439 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะมีคุณภาพดียิ่งขึ้น ตลอดจน เพื่อนำผลของการวิจัยไปปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป
2. ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ การวางแผนการตลาด ให้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. ทราบถึงผลการคาดคะเนความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อรูปแบบในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อันจะเป็นแนวทางกำหนดการให้บริการ เพื่อสามารถสนองตอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น และนำไปใช้ในการวางแผนการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
4. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจทั่วไป

นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัทว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะหรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยวัดจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากประสบการณ์การให้บริการที่ผ่านมา

ลูกค้าที่ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะเลขหมายของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ปัญหาในการให้บริการ หมายถึง ปัญหาอุปสรรคด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าย่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

โทรคมนาคม หมายถึง การส่ง การแพร่ หรือการรับเครื่องหมายสัญญาณ ตัวหนังสือ ตัวเลข ภาพ เสียง รหัส หรือ การอื่นใดซึ่งสามารถให้เข้าใจความหมายได้โดยระบบสาย ระบบคลื่นความถี่ ระบบแสง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้า หรือระบบอื่น

โทรคมนาคมพื้นฐาน หมายถึง การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ประจำที่และอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำกัดเทคโนโลยี

โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โทรศัพท์สาธารณะ และโทรศัพท์ประจำที่ที่ติดตั้งใช้งานตามบ้านพักอาศัย สถานที่ราชการ และหน่วยงานธุรกิจ

โทรศัพท์สาธารณะ หมายถึง โทรศัพท์ที่ติดตั้งตามแหล่งชุมชน สถานที่สำคัญต่าง ๆ และกระจายการติดตั้งไปยังทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ให้บริการแก่สาธารณะชนโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร เป็นการให้บริการเพื่อสังคมโดยตรง โทรศัพท์สาธารณะจำแนกได้ดังนี้

1. โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญเป็นการให้บริการเพื่อสังคมและสาธารณะชนโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารถึงกันไม่ว่าจะด้วยกิจธุระใด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะตามแหล่งชุมชน สถานที่สำคัญต่าง ๆ และกระจายการติดตั้งไปยังทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โทรศัพท์สาธารณะแบบโทรภายในท้องถิ่น และโทรทางไกล โทรได้ทั้งในท้องถิ่นและทางไกลต่างจังหวัด รวมถึงประเทศลาว และมาเลเซีย รับเหรียญ

บาท ห้าบาท และสิบบาท นอกจากใช้เหรียญโทรแล้ว ยังสามารถใช้ Pin Phone 108 โทรจากเครื่องโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไปที่ต่าง ๆ ได้ทั่วโลก

2. โทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท เป็นการให้บริการที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประเทศและประชาชนอย่างแท้จริง เป็นการพัฒนาระบบชนบทให้มีความเจริญ และเทียบเท่ากับสังคมเมือง อีกทั้งประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของประเทศได้มีโอกาสใช้โทรศัพท์กันอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกตำบลทั่วประเทศ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จัดตั้งโทรศัพท์สาธารณะตามสถานที่สำคัญ สถานที่ราชการ แหล่งท่องเที่ยว และจุดต่าง ๆ ตามเส้นทางหลวงสายหลัก สามารถติดต่อได้ทั้งภายในท้องถิ่น ภายในประเทศ และต่างประเทศ

3. โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (TOT Card) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พัฒนาการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะเพิ่มความสะดวกสบายโดยนำเทคโนโลยี SMART CARD มาพัฒนาบัตรโทรศัพท์สาธารณะ TOT Card เป็นบัตรพลาสติก PVC ขนาดเท่ากับบัตรโทรศัพท์ Cardphone บรรจุ I.C. Chip (Integrated Circuit) สีสองรูปสี่เหลี่ยมบนหน้าบัตร I.C. Chip มีคุณสมบัติในการเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก เครื่องโทรศัพท์สาธารณะ TOT Card มีหัวอ่านบัตรพร้อมระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งคอยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในบัตร สามารถป้องกันการนำบัตรปลอมมาใช้ได้เป็นอย่างดี

4. โทรศัพท์สาธารณะแบบหยอดเหรียญและใช้บัตร (COMBINE) เป็นการให้บริการที่เครื่องโทรศัพท์สาธารณะสามารถใช้ได้ทั้งหยอดเหรียญและ TOT Card ในเครื่องเดียวกันอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ในการเลือกใช้โทรศัพท์สาธารณะในรูปแบบใหม่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จัดตั้งโทรศัพท์สาธารณะตามแหล่งชุมชน สถานที่สำคัญต่าง ๆ และกระจายการจัดตั้งไปยังทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

Re – Branding หมายถึง การเปลี่ยนชื่อ และสัญลักษณ์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยสื่อผ่านเอกลักษณ์ด้านภาพ ด้านเสียงและคำพูด และด้านพฤติกรรมของคนในองค์กร

คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) หมายถึง องค์กรอิสระที่ทำหน้าที่ เป็นผู้จัดสรรคลื่นความถี่และเป็นผู้กำกับดูแลให้กิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคม และประชาชนทั้งประเทศ

สินค้าทดแทน หมายถึง สินค้าเทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถนำมาใช้งานแทนเครื่อง โทรศัพท์สาธารณะได้ ซึ่งได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ อินเทอร์เน็ต