



กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชน  
ในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสาร

กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชน ซึ่งเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม INTELSAT ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในบริการประเภทต่าง ๆ ทั้งบริการสื่อสารผ่านดาวเทียมที่เชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารในแบบทางเดียว (ONE-WAY LINK) และบริการสื่อสารผ่านดาวเทียมที่เชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (FULL TWO-WAY LINK) นั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น ก่อนเข้าสู่กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชน สิ่งหนึ่งที่ควรกล่าวถึงก่อน คือ หน่วยงานกอง/สำนักงานของ กสท. ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านนี้

หน่วยงาน กสท. ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม

การให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมเกือบทุกบริการของ กสท. (ยกเว้น บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่สามารถหมุนใช้บริการได้ทันทีจากเครื่องโทรศัพท์ที่บ้าน หรือ สำนักงาน) สื่อมวลชนสามารถติดต่อแจ้งความจำนงการขอใช้บริการได้ที่ กองพาณิชย์ (กสท.-บางรัก) หรือที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกแห่ง ที่มีหน่วยงานด้านโทรคมนาคมตั้งอยู่ สำหรับส่วนภูมิภาคติดต่อได้ที่สำนักงานเขต หรือที่ทำการโทรคมนาคมที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้น โดยในส่วนกลาง สื่อมวลชนผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดบริการประเภทต่าง ๆ ได้ที่กองประชาสัมพันธ์ก่อน หรือจะติดต่อสอบถาม พร้อมแจ้งความต้องการใช้บริการที่กองพาณิชย์โดยตรงได้เช่นเดียวกัน

สำหรับหน่วยงานกอง/สำนักงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2532-2534 ประกอบด้วยกอง/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

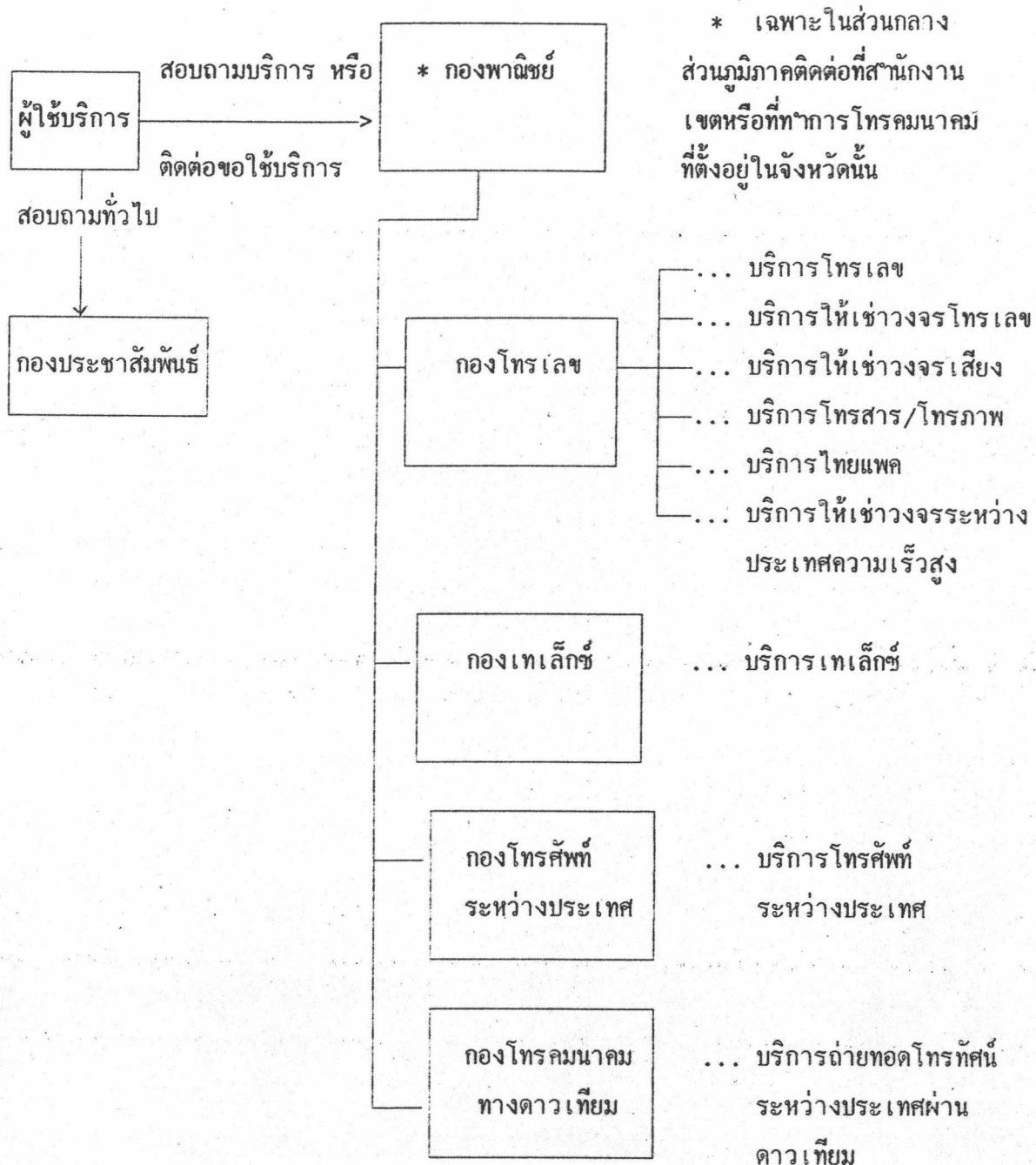
กองโทรเลข (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นกองสื่อสารข้อมูล) มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการให้บริการโทรเลข บริการให้เช่าวงจรโทรเลข บริการให้เช่าวงจรเสียง บริการโทรสาร บริการ

โทรภาพ บริการไทยแพค และบริการให้เช่าวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง

กองเทเล็กซ์ (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นกองสื่อสารข้อความ) มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการให้บริการเทเล็กซ์ และบริการเสริมคุณค่าของเทเล็กซ์ทุกบริการ

กองโทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศไปทั่วโลก

กองโทรคมนาคมทางดาวเทียม มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม ดังแสดงในภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 ฟังหน่วยงานกอง/สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2532-2534

จากภาคธุรกิจการค้าเอกชนที่มีการตื่นตัวในการให้บริการ เพื่อความอยู่รอดในการบริหารงานยุคสังคมข่าวสาร และภาครัฐที่มีการปรับตัวในลักษณะของการแปรรูป (PRIVATIZATION) เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ (GLOBALIZATION) แล้ว ในส่วนของธุรกิจสื่อมวลชน ทั้งหนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือโทรทัศน์ ซึ่งในปัจจุบันจัดเป็นธุรกิจอีกแขนงหนึ่งที่ต้องมีการแข่งขันเสนอขายข่าวสารข้อมูลให้ไหลเวียนไปถึงผู้รับสารได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น กระบวนการจัดการในการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมที่ให้แก่สื่อมวลชน เพื่อช่วยในการไหลของข่าวสาร จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องอาศัยกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการในการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบความต้องการให้บริการได้อย่างทันเหตุการณ์ และเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสื่อมวลชนผู้ให้บริการด้วย แต่เนื่องจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องถือปฏิบัติให้สอดคล้อง หรืออยู่ภายใต้พระราชบัญญัติและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### พระราชบัญญัติและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการให้บริการ

ในการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย นอกจากต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พ.ศ. 2477 พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 และพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ซึ่งให้อำนาจสิทธิขาดในการให้บริการสื่อสารสาธารณะของชาติ โดยเฉพาะการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม INTELSAT แต่เพียงองค์กรเดียวในประเทศแล้ว การสื่อสารแห่งประเทศไทยยังต้องถือปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในช่วงปีทวิจัย คือ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) แผนวิสาหกิจ (CORPORATE PLAN) และแผนดำเนินงาน (ACTION PLAN) ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในแต่ละปีงบประมาณด้วย ซึ่งทั้งแผนวิสาหกิจและแผนดำเนินงานนั้น การสื่อสารแห่งประเทศไทยต้องถือปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐอย่างเคร่งครัด เนื่องจากเป็นแผนที่กำหนดแนวทาง หรือทิศทางในการบริหารงาน และกระบวนการจัดการในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้นและเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐที่กำหนดไว้ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชนมากที่สุด

นโยบายด้านการสื่อสารตามแผนวิสาหกิจของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2532-2536 (กำหนดแผนช่วงละ 5 ปี) กำหนดไว้ 3 ประการ ดังนี้ คือ

1. ด้านการจัดการ ให้มีการประสานงานภายในและระหว่างหน่วยงานที่ดี โดยการประสานนโยบาย แผนงาน การลงทุน และการดำเนินงาน

จากการศึกษา ช่วงปีที่วิจัย พ.ศ. 2532-2534 พบว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้มีการประสานงานทั้งหน่วยงานภายในระหว่างกอง/สำนักงานของ กสท.เอง เพื่อดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้ด้วยความเรียบร้อย สามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการของลูกค้ากลุ่มสื่อมวลชนแขนงต่างๆ อย่างเพียงพอ โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น กรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงคมนาคม และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเรื่องนโยบาย แผนงาน การลงทุน และการดำเนินงานได้ดีในระดับหนึ่ง ดังเห็นได้จากตัวอย่าง เช่น โครงการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในเขตพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะบริเวณแหลมฉบัง และมาบตาพุด (TELEPORT) โดยโครงการนี้ กระทรวงคมนาคมได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์ และโทรคมนาคมของชาติ คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้ร่วมมือกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อร่วมกันพัฒนาระบบโทรศัพท์ และโทรคมนาคมทั้งภายในและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจที่จะกลายเป็นเมืองธุรกิจใหม่ในอนาคตที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ โดยแยกรับผิดชอบการดำเนินงานโครงการเฉพาะในกิจการของแต่ละองค์การ นั่นคือ การจัดตั้งชุมสายโทรศัพท์ภายในประเทศ (องค์การโทรศัพท์ฯ) และการจัดตั้งชุมสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (การสื่อสารแห่งประเทศไทย) เพื่อเป็นพื้นฐานรองรับการขยายตัวด้านเศรษฐกิจที่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบการในเขตนี้ ให้มีการติดต่อสื่อสารทั้งในและต่างประเทศอย่างเพียงพอ ได้สำเร็จลงด้วยความเรียบร้อยตามโครงการของรัฐ เป็นต้น

2. ด้านการให้บริการ สนับสนุนการพัฒนาระบบสื่อสารภายใน และระหว่างประเทศ โดยเน้นคุณภาพบริการที่ดี

การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้มีการสนับสนุนการพัฒนาระบบสื่อสารภายใน และระหว่างประเทศ โดยการเปิดให้บริการใหม่ ๆ ตามเทคโนโลยีการสื่อสารของโลก โดยนาระบบคอมพิวเตอร์

มาช่วยพัฒนาบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ ทั้งภายในและระหว่างประเทศอย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในระบบอัตโนมัติ (FULLY AUTOMATION) มากขึ้น

ตัวอย่างเช่น การใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ในระบบต่อตรงอัตโนมัติ ISD (INTERNATIONAL SUBSCRIBER DIALLING) ที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียกติดต่อไปต่างประเทศได้เอง เพียงกดรหัสทางไกลระหว่างประเทศ คือ " 001+รหัสประเทศ+รหัสเมือง+เลขหมายปลายทาง" เท่านั้น ก็จะสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้รับปลายทางในต่างประเทศได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว จับใจ หรือการพัฒนาาระบบสื่อสารข้อมูล เช่น การใช้บริการไทยแพค หรือ บริการให้เช่าวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง เป็นต้น

### 3. ด้านการลงทุน สนับสนุนให้เอกชนมีส่วนร่วมลงทุนด้านการสื่อสารมากขึ้น

จากการศึกษา พบว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้สนับสนุนให้เอกชนมีส่วนร่วมลงทุนด้านการสื่อสารมากขึ้น โดยเฉพาะช่วงปีทวิจัย คือ พ.ศ. 2532-2534 ที่จัดเป็นยุคทองเริ่มแรกแห่งการปฏิวัติระบบสื่อสารโทรคมนาคมของไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้มีการร่วมลงทุนกับเอกชนตามนโยบายของรัฐ ดังนี้

- โครงการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CELLULAR ภายใต้ชื่อ WORLD PHONE ระบบแอมป์ 800 B โดยร่วมลงทุนกับบริษัท โทเทิล แอ็ดแชนส์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (TOTAL ACCESS COMMUNICATION CO., LTD. : TAC) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัทยูไนเต็ด คอมมิวนิเคชั่น อินดัสตรี จำกัด (UCOM) สัญญาสัมปทานจาก กสท. เป็นเวลา 22 ปี (เริ่มให้บริการครั้งแรก ปี 2534)

- โครงการให้บริการ RADIO PAGER ภายใต้ชื่อ PACLINK โดยร่วมลงทุนกับบริษัท แปซิฟิก เทเลซิส เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระบบ NUMERIC PAGER (แบบตัวเลขอย่างเดียว) ระยะเวลาสัมปทาน 10 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530-2539 และบริษัทเบอร์คอม เซอร์วิส จำกัด (บริษัทเครือเดียวกัน) เพื่อให้บริการระบบ ALPHA-NUMERIC PAGER (แบบตัวเลขและตัวอักษร) ระยะเวลาสัมปทาน 15 ปี ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2534-2548 เป็นต้น

จะเห็นว่า นโยบายของรัฐในด้านการให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม รัฐได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบสื่อสารทั้งภายในและระหว่างประเทศทั่วโลก โดยเน้นการให้คุณภาพบริการที่ดี ซึ่งในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะได้วิเคราะห์ อธิบายถึงกระบวนการจัดการในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะลูกค้าในกลุ่มที่เป็นสื่อมวลชน หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งจัดเป็นลูกค้าสำคัญกลุ่มหนึ่งที่มีความต้องการใช้บริการสื่อสารผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยในการไหลของข่าวสารข้อมูลในปัจจุบันจากแหล่งสารทั่วทุกมุมโลก ไปสู่มวลชนผู้รับสาร ได้อย่างรวดเร็ว ฉับไวทันเหตุการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

#### กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชน

การสื่อสารแห่งประเทศไทย เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนทุกแขนงสามารถเลือกใช้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมได้ทุกประเภทบริการ โดยหน่วยงานกองพาณิชย์ (กสท.-บางรัก) และหน่วยงานกองทางด้านโทรคมนาคม กสท. ที่เกี่ยวข้องในแต่ละบริการจะให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าสื่อมวลชน เพื่อพิจารณาบริการให้เหมาะกับลักษณะงานด้านข่าว หรืองานด้านการติดต่อสื่อสารทั่วไปของสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าสื่อมวลชนให้ได้รับอรรถประโยชน์ด้วยความพึงพอใจมากที่สุด

สื่อมวลชนผู้ใช้บริการ สามารถสอบถามรายละเอียด ลักษณะการใช้งานบริการ รวมถึงอัตราค่าใช้บริการ ฯลฯ ได้ที่ทำการโทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยทุกแห่ง หรือจะรับเอกสารโฆษณา แผ่นพับรายละเอียดบริการที่ต้องการจากกองประชาสัมพันธ์ กสท. เพื่อการพิจารณาคัดสินใจก่อน หรือจะสอบถามรายละเอียดที่กองพาณิชย์ (กสท. - บางรัก) แล้วแจ้งความจำนงขอใช้บริการพร้อมกันทีเดียวก็ได้เช่นเดียวกัน กองพาณิชย์เมื่อรับแจ้ง และดำเนินการด้านเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าสื่อมวลชนผู้ขอใช้บริการเรียบร้อยแล้ว จะส่งเรื่องดังกล่าว เพื่อประสานงานกับกอง/สำนักงาน ภายในของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในบริการนั้น ให้ดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสื่อมวลชนผู้มาขอใช้บริการได้ ด้วยความรวดเร็วต่อไป

ผลของการวิจัยพบว่า สื่อมวลชนมีการเลือกใช้ลักษณะและรูปแบบของบริการประเภทต่าง ๆ ในลักษณะการใช้บริการที่ผสมผสานกันไปในหลายรูปแบบ ทั้งประเภทบริการสื่อสารผ่านดาวเทียมที่เชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (ONE-WAY LINK) และบริการสื่อสารผ่านดาวเทียมที่เชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (FULL TWO-WAY LINK) โดยมีกระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชน ที่มีลักษณะแสดงถึงการให้บริการ 6 ประการ เพื่อเป็นช่องทางช่วยการไหลของข่าวสารข้อมูล ทั้งในและระหว่างประเทศทั่วโลก ดังนี้ คือ

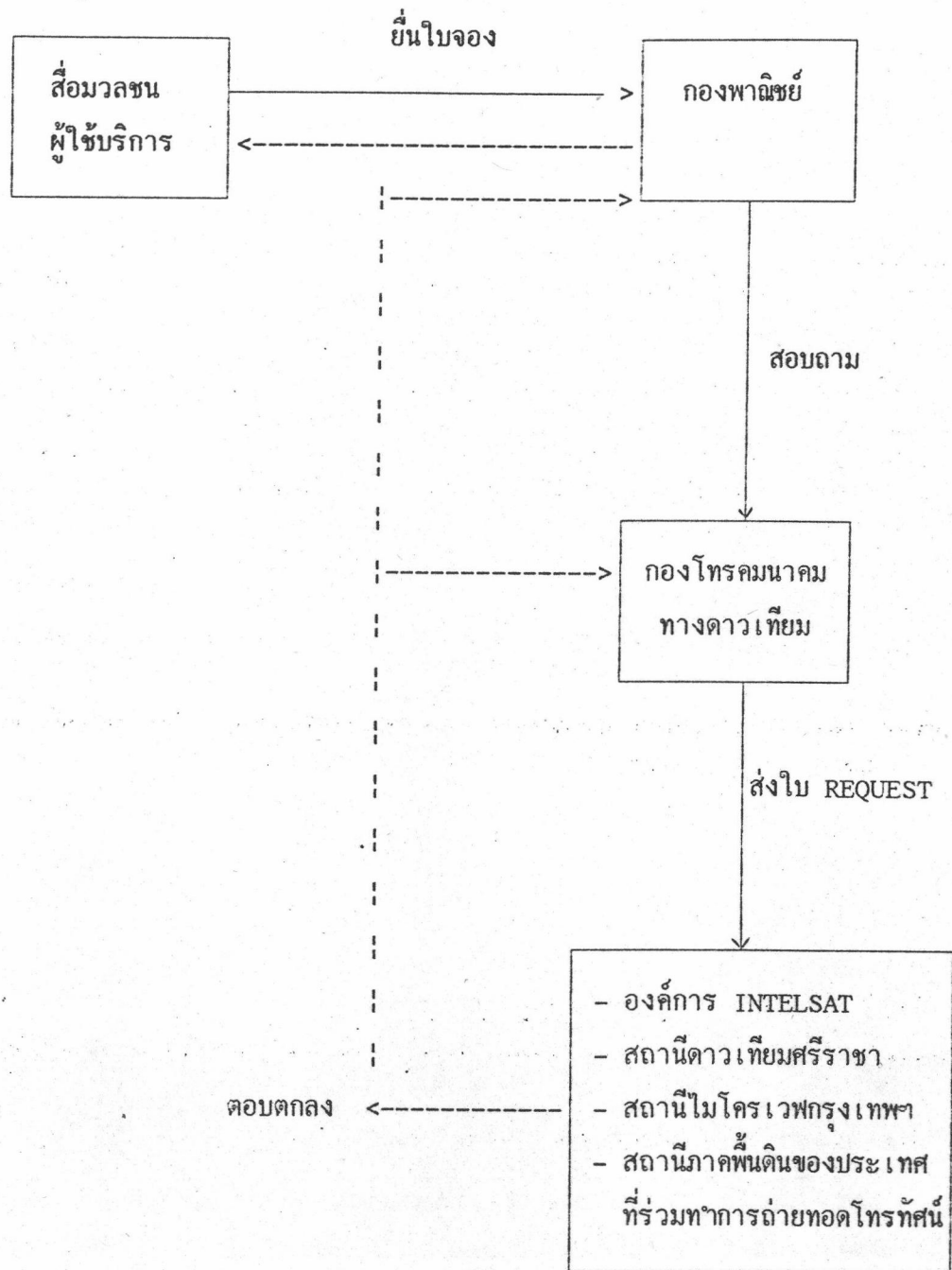
### 1. ความเป็นมืออาชีพและความชำนาญ (PROFESSIONALISM AND SKILLS)

การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ทำหน้าที่ในฐานะองค์กรหลัก ผู้ให้บริการถ่ายทอดสัญญาณ (TRANSMISSION SERVICE PROVIDER) ด้านการติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียม INTELSAT แต่เพียงองค์กรเดียวในประเทศ มีกระบวนการจัดการในการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ด้านต่าง ๆ ที่ให้กับสื่อมวลชน ในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสาร ซึ่งอาจจำแนกได้เป็น การให้บริการด้านการถ่ายทอดโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม การให้บริการด้านการรับ-ส่งข่าวสารของสำนักข่าว การให้บริการส่งข้อมูลความเร็วสูง เพื่อการพิมพ์หนังสือพิมพ์ข้ามชาติ และการให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยดำเนินการให้บริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ที่มาขอใช้บริการที่ต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพที่มีความชำนาญเฉพาะด้านนั้นมากเป็นพิเศษ ในที่นี้ ผู้วิจัยขอศึกษากรณีตัวอย่างในด้านการถ่ายทอดโทรทัศน์ คือ กระบวนการจัดการในการให้ "บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม" ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่สำคัญที่สุด ในการรับ-ส่งข่าวสารทางโทรทัศน์ ทั้งภาพ และเสียงพร้อมกัน

การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีกระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อโทรทัศน์ โดยมีหน่วยงาน กสท. ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการให้บริการ คือ กองพาณิชย์ สำหรับการติดต่อกับสื่อมวลชนที่มาติดต่อขอจองเวลาการใช้ SPACE SEGMENT TIME หรือที่เรียกการ BOOKING เวลาที่จะทำการถ่ายทอดดาวเทียมล่วงหน้า เพื่อกองพาณิชย์จะได้ประสานงานกับหน่วยงานภายใน กสท. ที่เกี่ยวข้อง เช่น แจ็งกองโทรคมนาคมทางดาวเทียม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการให้ "บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม" โดยตรง ซึ่งต้องติดต่อประสานงานการถ่ายทอดโทรทัศน์กับองค์การ INTELSAT และสถานีภาคพื้นดินของประเทศต้นทาง/ปลายทาง



คู่ร่วมในการถ่ายทอดผ่านดาวเทียม ตลอดจนเป็นกองทัพอากาศที่เชื่อมต่อสายสื่อสารกับสถานี  
ดาวเทียมศรีราชา สถานีไมโครเวฟกรุงเทพฯ เพื่อให้การถ่ายทอดดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย  
สำเร็จผลตามความต้องการของสื่อโทรทัศน์ผู้มาใช้บริการทุกครั้ง ดังผังแสดงการติดต่อระหว่างหน่วย  
งานที่เกี่ยวข้องกับการจองเวลา เพื่อการให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม  
INTELSAT ดังในภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 แสดงการติดต่อระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจองเวลา เพื่อให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม INTELSAT

กระบวนการจัดการในการให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม เมื่อรับจองแล้ว การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง หลังการรับจองทันที โดยเริ่มทำการติดต่อกับองค์การ INTELSAT (TVSC : TELEVISION SERVICE CENTER) ที่ NEW YORK ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นที่ตั้งฝ่ายปฏิบัติการดาวเทียมขององค์กรแห่งนี้ และติดต่อกับสถานีดาวเทียมที่ศรีราชาของ กสท. สถานีไมโครเวฟกรุงเทพฯ (ยอดตึก กสท. ที่ บางรัก) สถานีของประเทศต้นทางที่จะร่วมทำการถ่ายทอด รวมทั้งสถานีของสื่อโทรทัศน์ผู้ให้บริการ (ประเทศปลายทาง) ให้ทราบรายละเอียดการจองใช้บริการก่อน หากทุกอย่างเรียบร้อยไม่ติดขัดปัญหาใด ๆ ในช่วงวัน เวลาที่จองแล้ว ทางองค์การ INTELSAT จะตอบตกลงกลับไปที่สถานีดาวเทียมศรีราชาและประเทศ ที่จะเข้าร่วมทำการถ่ายทอด เพื่อตอบรับการถ่ายทอดที่จะมีขึ้น โดยแจ้งตอบรับให้ทราบและยืนยัน (ACKNOWLEDGE) ความพร้อมด้วยเทเล็กซ์ (ON TELEX CONFIRM) ให้ กสท. ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่ง เพื่อ กสท. จะได้แจ้งให้สื่อมวลชนผู้ให้บริการทราบต่อไป

สำหรับขั้นตอนการให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม ในวันถ่ายทอดจริง ก่อนถึงกำหนดเวลาที่ลูกค้าจองการถ่ายทอด 15 นาที การสื่อสารแห่งประเทศไทย ต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ (ประสิทธิ์ ไม้หอม, สัมภาษณ์ 17 มีนาคม 2536) ดังนี้

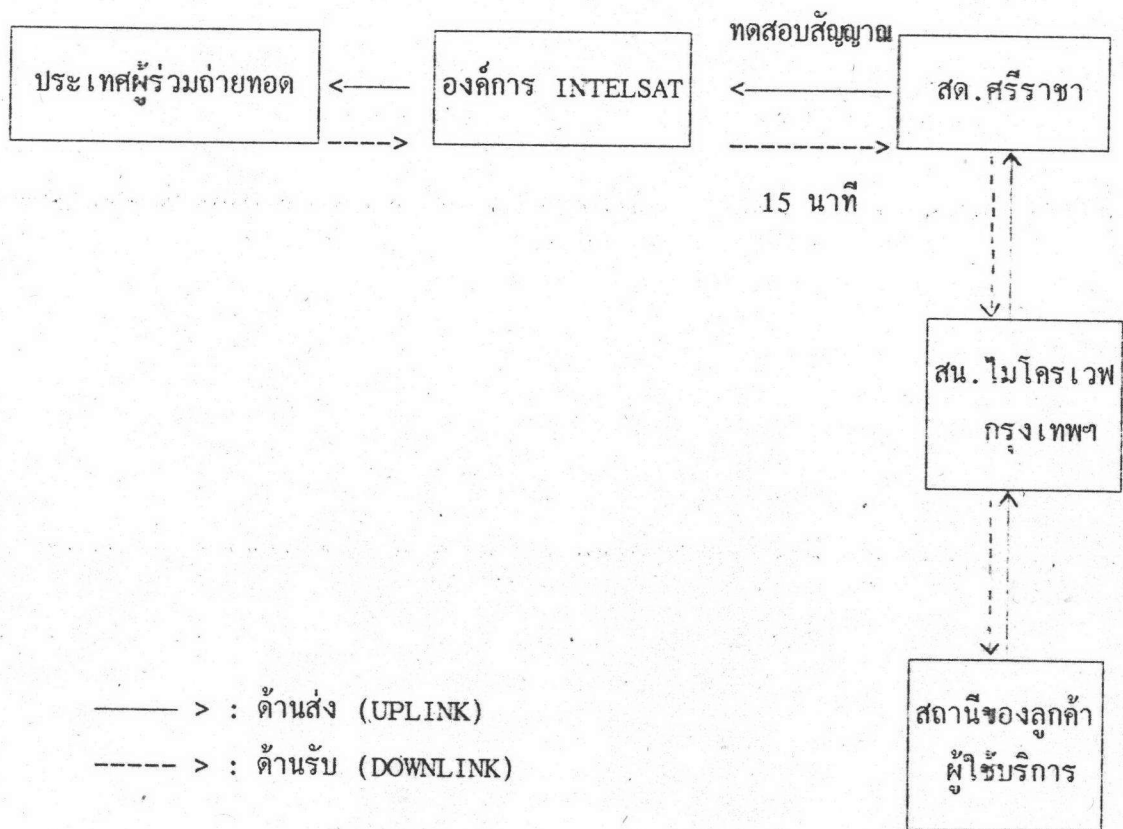
- ด้านสถานีดาวเทียมศรีราชา จะต้องทำการจูนปรับแต่งสัญญาณภาพและเสียงให้คมชัดเจน ตามมาตรฐานของ INTELSAT SSOG. (STATION STANDARD OPERATING GUIDE) รวมทั้งเตรียม "ON" เครื่องและอุปกรณ์ทั้งระบบที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดสดผ่านดาวเทียมให้พร้อมทั้งระบบ UPLINK และ DOWNLINK
- ก่อนเวลาถ่ายทอดจริง 15 นาที กสท. จะทำการทดสอบความพร้อม และความเรียบร้อยในด้านต่าง ๆ อีกครั้ง (LINE UP TEST CO-ORDINATED) โดยสถานีดาวเทียมศรีราชาจะประสานงานหรือ ORDERWIRE (ENGINEERING SERVICE CIRCUIT) ติดต่อกับองค์การ INTELSAT ที่ NEW YORK เพื่อทำการทดสอบสัญญาณดาวเทียมที่จะทำการถ่ายทอดตามเวลาที่ลูกค้า REQUEST ไว้ล่วงหน้า หรืออาจติดต่อโดยผ่านเครื่อง TELEX อีกทางหนึ่ง

- เมื่อถึงกำหนดถ่ายทอดจริง (กรณีรับ) สัญญาณดาวเทียมจากประเทศต้นทางจะส่งสัญญาณภาพผ่านดาวเทียม INTELSAT มาลง (DOWNLINK) ที่สถานีดาวเทียมศรีราชา จากศรีราชา สัญญาณจะส่ง (UPLINK) ไปที่สถานีไมโครเวฟกรุงเทพฯ บนยอดตึก ชั้น 5 ที่ กสท.-บางรัก และจากสถานีไมโครเวฟกรุงเทพฯ ที่บางรัก จะยังสัญญาณขึ้นไปที่จานรับไมโครเวฟของสถานีรับสัญญาณของลูกค้าผู้ใช้บริการ ให้ได้รับภาพการถ่ายทอดจากต่างประเทศต้นทางทันที
- ในทางกลับกัน (กรณีส่ง) สัญญาณดาวเทียมจะส่งจากห้องส่งของลูกค้าผู้ใช้บริการไปยังสถานีไมโครเวฟกรุงเทพฯ (บางรัก) เพื่อส่งต่อไปยังสถานีดาวเทียมศรีราชา เพื่อ UPLINK สู่อาวเทียม INTELSAT ไป DOWNLINK ยังประเทศปลายทางต่อไป
- หลังการถ่ายทอดแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่จองใช้บริการไว้ ทางสถานีดาวเทียมศรีราชาจะทำการติดต่อไปยัง INTELSAT ทันทีอีกครั้งหนึ่ง (หรือในทางกลับกันทาง INTELSAT อาจเป็นฝ่ายโทรมาถาม) เพื่อตรวจสอบ และสอบถามเกี่ยวกับ
- คุณภาพของภาพ (VIDEO) และเสียง (AUDIO) ที่ถ่ายทอด โดยปกติถ้าคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดี จะให้เกรด "4" (SATISFACTORY) หรือบางครั้งสัญญาณดาวเทียมอ่อน อาจได้เกรด "3" (GOOD) หรือ "2" (FAIR) หรือ "1" (UNCOMMERCIAL) อันหมายถึงยังใช้ไม่ได้ก็ได้ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ช่างประจำสถานีดาวเทียมศรีราชา จะมีการจดบันทึกคุณภาพการให้บริการในการถ่ายทอดทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลให้กับทางองค์การ INTELSAT ไว้สำหรับปรับปรุงคุณภาพของบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งด้านภาพและเสียง เพื่อการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียมในครั้งต่อไป
- สถานีดาวเทียมศรีราชาจะแจ้งชื่อลูกค้าผู้ใช้บริการ และแจ้งเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของการถ่ายทอดจริง รวมทั้งระยะเวลาทั้งหมด ที่ทำการถ่ายทอดว่านานเท่าใด เพื่อคิดค่าใช้จ่ายต่อไป โดยรายละเอียดนี้ ทางสถานีดาวเทียมศรีราชาจะส่งผ่านมายังกองพาณิชย์ (กสท.-บางรัก) เพื่อแจ้งให้ลูกค้าผู้ใช้บริการ องค์การ INTELSAT และประเทศต้นทางผู้ส่งสัญญาณทราบ สำหรับขั้นตอนการรายงานต่าง ๆ เพื่อสื่อสาร

ให้ทราบว่ายุดิการถ่ายทอแล้ว จะปรากฏใน "COMPLETION REPORT"

- ศัพท์ที่ใช้ในการสื่อความหมายว่า "หยุดการถ่ายทอ" หรือการให้บริการถ่ายทอได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว ก่อนเลิกการติดต่อกับ INTELSAT นิยมสื่อสารกัน โดยใช้คำว่า "GOODNIGHT TIME" ซึ่งเจ้าหน้าที่องค์การ INTELSAT อาจใช้วิธีโทรศัพท์ติดต่อมาเป็นเสียงพูด หรือบางครั้งอาจพิมพ์ส่งผ่านมาทางเครื่องเทเล็กซ์ ที่ใช้ในการติดต่อเชื่อมโยงโดยเฉพาะ กับทางสถานีดาวเทียมภาคพื้นดินศรีราชา

ผังแสดงการติดต่อระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการถ่ายทอโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม INTELSAT ทั้งด้านรับและส่งสัญญาณภาพ ในภาพที่ 5.3



ภาพที่ 5.3 ผังแสดงการติดต่อระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการถ่ายทอโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม INTELSAT ทั้งด้านรับและส่งสัญญาณภาพ

จากการศึกษาวิเคราะห์ถึง กระบวนการจัดการในการให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศโดยผ่านดาวเทียม INTELSAT ในปี 2532-2534 ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย พบว่า มีการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ในการขอใช้บริการอยู่ 2 แบบ คือ

- บริการถ่ายทอดแบบประจำ
- บริการถ่ายทอดแบบครั้งคราว

โดยปกติ ลูกค้าสื่อโทรทัศน์จะมีการติดต่อเพื่อรับ หรือซื้อข่าวจากสำนักข่าวต่างประเทศที่มีสาขาต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น สำนักข่าวรอยเตอร์ สำนักข่าว CNN สำนักข่าว VISNEWS ฯลฯ เพื่อทำสัญญาหรือข้อตกลงที่จะมีการถ่ายทอดข่าวโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมตามระยะ หรือช่วงเวลาที่ต้องการก่อน เช่น ช่อง 7 สี ต้องการรับข่าวจาก CNN (USA) เป็นประจำทุกวัน ในเวลา 08.00-08.30 น. ตัวแทนสำนักข่าว CNN ในประเทศ หรือทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 7 จะแจ้งความต้องการใช้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศจากสหรัฐอเมริกามายังประเทศไทย ตามวันและเวลาที่จงการใช้ช่องสัญญาณดาวเทียม (TRANSPONDER TIME) ที่กองพาณิชย์ (กสท.-บางรัก) ในเวลาราชการ หรือที่สถานีดาวเทียมศรีราชา กรณีเร่งด่วนนอกเวลาราชการ แต่การถ่ายทอดข่าวในแบบประจำนี้ ส่วนใหญ่สื่อโทรทัศน์จะมีการจองเวลา (BOOKING) การถ่ายทอดดาวเทียมไว้ล่วงหน้าเรียบร้อยแล้ว ข่าวแบบประจำกรณีเร่งด่วนที่ต้องติดต่อสถานีดาวเทียมศรีราชาโดยตรงมีน้อย ยกเว้นกรณีการถ่ายทอดโทรทัศน์ในแบบครั้งคราว (OCCASIONAL USE) ที่มีรายการพิเศษเกิดขึ้นเท่านั้น

เมื่อถึงกำหนดเวลาถ่ายทอด ทาง การสื่อสารแห่งประเทศไทย คือ สถานีดาวเทียมศรีราชา จะมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ คือ องค์การ INTELSAT และประเทศต้นทางที่จะทำการถ่ายทอด รวมถึงการประสานงานภายในประเทศกับสถานีรับของลูกค้าผู้ใช้บริการ คือ สถานีโทรทัศน์ ช่อง 7 สี ให้เตรียมพร้อมในการรับสัญญาณถ่ายทอดข่าวจากดาวเทียม ที่ยิงจากแหล่งข่าว CNN ในต่างประเทศผ่านดาวเทียม INTELSAT มา DOWNLINK ที่สถานีดาวเทียมศรีราชา จากสถานีดาวเทียมศรีราชา จะ UPLINK มาลงที่สถานีโมโครเวฟกรุงเทพฯ (กสท.-บางรัก) เพื่อทำการส่งผ่านไปยังสถานีรับปลายทางของลูกค้าที่ช่อง 7 อีกทอดหนึ่ง ทั้งรายการถ่ายทอดสดขณะนั้น หรือ หากยังไม่ถึงกำหนดเวลาออกอากาศ ทางช่อง 7 สี จะมีการอัดเทปเก็บไว้เพื่อทำการตัดต่อ/คัดเลือกข่าวในลักษณะที่เรียก "นายทวารข่าวสาร" (GATEKEEPER) เฉพาะข่าวที่

นำเสนอใจรวเวลาการออกอากาศในรายการโทรทัศน์ของช่อง 7 หรือโทรทัศน์ช่องอื่นที่มีการแลกข่าวโทรทัศน์กัน ตามกระบวนการจัดการในการให้บริการที่เสนอมาแล้วข้างต้น ซึ่งสถานีดาวเทียมศรีราชาจะมีการจัดบันทึกรายการที่ถ่ายทอดทุกครั้ง รวมทั้งเวลาที่ใช้ในการถ่ายทอดจริง เพื่อส่งรายงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดต่อกับลูกค้า คือ กองพาณิชย์ เพื่อแจ้งยอดการใช้บริการของแต่ละเดือนให้ ช่อง 5, 7 ทราบ รวมทั้งจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องชำระในเดือนถัดไปของการใช้บริการในแต่ละเดือน

"สำหรับ ช่อง 3 ใช้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ ด้านรับข่าวจากต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ เช่น ข่าวสงคราม ข่าวการเมือง การถ่ายทอดรายการกีฬา ข่าวบันเทิง หรือสารคดีก็มี ส่วนด้านส่งก็มีบ้าง เช่น การถ่ายทอดข่าวการประชุม WORLD BANK ในไทย หรือด้านบันเทิง สำหรับคุณภาพบริการรับได้ชัดเจนดีไม่มีปัญหา ส่วนด้านการถ่ายทอดผ่านดาวเทียมในประเทศ ช่อง 3 ใช้บริการ กสท. ในการรับ-ส่งข่าวจากต่างจังหวัด ที่มีสถานีลูกข่ายของ กสท. ตั้งอยู่ใน 32 จังหวัด โดยบางส่วนของ ช่อง 3 รับจากเคเบิลใยแก้วด้วย" (ปราโมทย์ วุฒิสาร, สัมภาษณ์ 15 เมษายน 2536)

ลูกค้าสื่อโทรทัศน์ หรือ สื่อทีวีที่มาขอใช้บริการถ่ายทอดแบบประจำทุกวัน (ด้านรับ) โดยรายการที่รับส่วนใหญ่ จะเป็นประเภทข่าวเหตุการณ์โลกทั่วไป ตามเวลาถ่ายทอดที่ได้จองไว้กับ กสท. และทาง INTELSAT ในแต่ละรายการที่ต้องการไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจเป็นตลอดทั้งเดือนหรือปีก็ได้ คือ

- สถานีโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ คือ ช่อง 3, 5, 7, 9, 11 รวมทั้งโทรทัศน์รวมกันเฉพาะกิจ (TPT)
- THAISKY TV
- IBC

จากการศึกษา พบว่า การให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียมเท่าที่ผ่านมา การสื่อสารแห่งประเทศไทยสามารถดำเนินการ จัดการในการให้บริการแก่ สื่อโทรทัศน์ด้วยความเรียบร้อย สนองตอบความต้องการของสื่อมวลชนผู้ใช้บริการได้ทุกครั้ง ทั้งรายการถ่ายทอดที่เป็นประเภทข่าวเหตุการณ์โลกทั่วไป ประเภทข่าวบันเทิง ประเภทข่าวกีฬา และประเภทสารคดี อันเป็น

การยืนยันและพิสูจน์ให้เห็นได้ชัดประการหนึ่งว่า กสท. มีบุคลากรที่มีความชำนาญในระดับมืออาชีพ เป็นที่ยอมรับได้ มีหลักประกันที่สร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้กับสื่อมวลชนผู้ให้บริการ เช่น ในเรื่องความพร้อมด้านบุคลากรและ เครื่องมืออุปกรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการให้บริการกล่าวคือ

บุคลากร (PEOPLE) การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีความพร้อมในเรื่องบุคลากร หรือช่างวิศวกรที่มีความชำนาญในการให้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศอย่างเพียงพอ. จากจำนวนพนักงาน กสท. ที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากพนักงานเก่า ที่มีประสบการณ์คลุกคลีกับงานบริการด้านโทรคมนาคมมาตลอด ตั้งแต่สมัยยังเป็น กรมไปรษณีย์โทรเลข และการฝึกฝนความชำนาญเองเพิ่มเติม หรือจากบุคลากรที่ กสท. ส่งไปอบรมดูงานด้านระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมเป็นประจำทุกปี อันสืบเนื่องมาจาก

- การซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ด้านโทรคมนาคม ที่สัญญาการซื้อขายมีการให้ไปศึกษาดูงานด้านเทคนิคของเครื่องที่จัดซื้อยังต่างประเทศ ซึ่งอาจไปยังประเทศของโรงงานผู้ผลิตอุปกรณ์นั้น ที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญงานคอยให้การถ่ายทอดความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ และสมรรถนะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ซื้อ เพื่อให้สามารถกลับไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- จากทุน กสท. เอง เพื่อเป็นการส่งเสริมการวิจัย และพัฒนาขีดความสามารถ รวมถึงการเพิ่มวิทยฐานะ โดยการให้ทุนไปศึกษาต่อยังต่างประเทศในระดับปริญญาโท ทั้งพนักงาน กสท. และบุคคลภายนอก ปี่ละหลายทุน เพื่อให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากต่างประเทศ มาถ่ายทอดสู่พนักงานคนอื่น หรือใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีคุณภาพต่อไป

เครื่องมืออุปกรณ์ (EQUIPMENT) การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีความพร้อมในเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ในระบบสื่อสารโทรคมนาคม พร้อมสมรรถนะของเครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอดสัญญาณ เนื่องจากมีการจัดซื้อจัดหาทุกปีงบประมาณ ทั้งในลักษณะทดแทนของเดิม หรือจัดหาเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถในการให้บริการ และเพื่อรองรับปริมาณความต้องการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดหาสื่อสัญญาณอุปกรณ์ IDR (INTERMEDIATE DATA RATE) หรือ การจัดซื้ออุปกรณ์ขยายช่องสัญญาณ DCME (DIGITAL CIRCUIT MULTIPLICATION EQUIPMENT) เพื่อการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมทุกประเภทเพิ่มขึ้น เป็นต้น โดย กสท. มีความพร้อมใน



เรื่องเงินลงทุนเป็นของตนเอง สำหรับการตั้งงบประมาณจัดซื้อจัดหาในแต่ละปี จึงเป็นหลักประกันในเรื่องสมรรถนะและความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ที่มีการตรวจสอบอยู่เสมอ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพแก่สื่อมวลชนผู้ให้บริการต่อไป

## 2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (ATTITUDES AND BEHAVIOR)

คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งในกระบวนการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ก็คือ ในเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน กสท. ผู้ให้บริการที่มีต่อลูกค้าสื่อมวลชนผู้มาใช้บริการ เช่น มีทัศนคติที่รักลูกค้า ทัศนคติที่ไม่ระแคาญลูกค้า ทัศนคติที่คิดว่าการบริการ คือ การรักษาลูกค้าไว้ เป็นต้น

การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้จัดให้มีหลักสูตรการบริหารเชิงธุรกิจ โดยให้พนักงาน กสท. ต้องมีทัศนคติที่ต่อลูกค้าสื่อมวลชน ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการในการให้บริการที่สำคัญประการหนึ่งที่จะรักษาลูกค้าไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กสท. มักถูกมองว่าเป็นกิจการที่ค่อนข้างผูกขาดโดยรัฐ แต่เพียงองค์กรเดียว โดยไม่มีคู่แข่ง จึงควรต้องเร่งการสร้างทัศนคติที่ดี โดยมีแนวคิดตอกย้ำเสมอว่าการเสียลูกค้าหนึ่งรายเป็นการเสียหลาย ๆ ราย เพราะลูกค้าสื่อมวลชนผู้ให้บริการมีความสำคัญทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง หรือสื่อโทรทัศน์มีความสำคัญเท่ากันหมด โดยไม่แบ่งแยกว่ารายไหนเป็นลูกค้าเก่า/ใหม่ หรือรายไหนใช้บริการมาก/น้อย เพื่อเลือกถือปฏิบัติที่ต่างกันให้หมดสิ้นไป และต้องมีพฤติกรรมที่ดี ต่อสื่อมวลชนผู้ให้บริการในเรื่องเทคนิคความตรงใจ การรู้จักเขาดี เพื่อการสร้างบทสนทนา จะสามารถสร้างความประทับใจให้เกิดความพึงพอใจได้ ตัวอย่างเช่น การบริการให้เช่าวงจรโทรเลข ทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีของพนักงาน กสท. ที่มีต่อสำนักข่าวต่างประเทศที่มาใช้บริการ จะมีความสำคัญที่ได้รับการปฏิบัติเท่ากับลูกค้าสื่อสิ่งพิมพ์ไทย ที่มาขอใช้บริการเช่นเดียวกัน

สำหรับกระบวนการจัดการในการให้บริการวงจรโทรเลขให้เข้านั้น การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้มีการจัดเตรียมเครื่องโทรพิมพ์ รวม 4 แบบ ให้สื่อมวลชนเลือกเข้าใช้ได้หลายรูปแบบ และราคา ตามความเหมาะสมที่จะนำไปใช้งาน คือ

- แบบ RO. (Receive Only)                      ค่าเช่าเครื่องละ 1,000 บาท/เดือน
- แบบ KSR. (Keyboard Send Receive)      ค่าเช่าเครื่องละ 1,200 บาท/เดือน
- แบบ ASR. (Automatic Send Receive)      ค่าเช่าเครื่องละ 1,400 บาท/เดือน
- และ - แบบ VDU. (Video Display Unit)        ค่าเช่าเครื่องละ 1,800 บาท/เดือน

เพื่อให้ลูกค้าสื่อมวลชนได้ใช้ในการรับ-ส่งข่าวสารระหว่างสำนักข่าวต่างประเทศสาขาในไทย กับสื่อหนังสือพิมพ์ฉบับต่าง ๆ ที่ซื้อข่าวจากสำนักข่าวสาขา โดยผ่านบริการให้เช่าวงจรโทรเลขในประเทศ หรือวงจรโทรเลขระหว่างประเทศสำหรับสำนักข่าว ซึ่งจะมีสำนักข่าวต่างประเทศสาขาในไทย เป็นลูกค้าผู้ให้บริการ เพื่อการรับ-ส่งข่าวสารจากสำนักข่าวแม่ในต่างประเทศอีกทอดหนึ่ง ซึ่ง กสท. ต้องจัดเตรียมในเรื่องเครื่องโทรพิมพ์ และคีย์สาย เพื่อติดตั้งภายในอาคารของผู้ให้บริการด้วยความรวดเร็วที่สุดในการสามารถดำเนินการให้บริการได้ประมาณ 2 อาทิตย์ ซึ่งเรื่องของเวลา (TIMING) นี้ จัดเป็นกลยุทธ์สำคัญอย่างหนึ่ง ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับสื่อมวลชนที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงด้วยเป็นต้น

### 3. การเข้าถึงง่าย และมีความยืดหยุ่น (ACCESSIBILITY AND FLEXIBILITY)

กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชนอีกลักษณะหนึ่ง คือ การเข้าถึงง่าย ซึ่งหมายถึง การจัดการให้สื่อมวลชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการได้รับความสะดวก ทั้งในเรื่องของพนักงาน กสท. ที่เขาติดต่อด้วย สถานที่ตั้ง เวลาในการให้บริการ (OPERATING HOURS) ตลอดจนระบบการให้บริการที่รวดเร็ว มีความยืดหยุ่นในการให้บริการประเภทต่าง ๆ เพื่อปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของสื่อมวลชน ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรผู้ให้บริการ คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย และสื่อมวลชนผู้ให้บริการ นั้น

การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัดโครงการ "บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มหวาน ของ กสท." ขึ้นทุกปี เพื่อให้ที่ทำการต่าง ๆ ของ กสท. แข่งกันประกวด "ที่ทำการดีเด่น" ในด้านการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนจากการเปรียบเทียบตรวจสอบในเรื่องของการจัด สถานที่ (PLACE) ว่า สะอาด ปลอดภัย มีที่นั่งเพียงพอหรือไม่ บุคคล (PEOPLE) มีน้ำใจ แต่งกายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้รายละเอียดบริการกับลูกค้าถูกต้องดีหรือไม่อย่างไร เครื่องมือ

อุปกรณ์ (EQUIPMENT) ที่ใช้ทันสมัยหรือไม่ ให้บริการได้รวดเร็วทันใจแก่สื่อมวลชนผู้มาใช้บริการ  
 เพียงใด วัสดุสื่อสาร (COMMUNICATION MATERIAL) เช่น เอกสารโฆษณา แผ่นพับรายละเอียด  
 ลักษณะบริการประเภทต่าง ๆ เตรียมไว้บริการลูกค้าเพียงพอหรือไม่ สัญลักษณ์ (SYMBOLS)  
 ตรวจสอบเครื่องหมายสัญลักษณ์การให้บริการ หรือชื่อบริการต่างๆ เพื่อให้สื่อมวลชนผู้ให้บริการเรียก  
 ชื่อได้อย่างถูกต้อง เข้าใจตรงกันหรือไม่ และในเรื่อง ราคา (PRICE) จากอัตราราคาค่าใช้บริการที่  
 กำหนด มีการคิดราคาที่ถูกต้องชัดเจน ไม่เอาเปรียบ หรือเอากำไรส่วนเกินจากลูกค้าหรือไม่ เป็นต้น  
 ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นส่งเสริม และมอบรางวัลแก่ที่ทำการดีเด่นที่ชนะเลิศการประกวด โดยหัวหน้า  
 ที่ทำการที่ชนะเลิศจะได้รับรางวัลทั้งด้วย และเงินสดเป็นเกียรติประวัติแก่ตน และที่ทำการนั้น จาก  
 ๗๗ นายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขวัญและกำลังใจ เพื่อให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อการ  
 ให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าสื่อมวลชน และลูกค้าทั่วไป นับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการจัดการ เพื่อให้การให้  
 บริการที่ดีแก่ลูกค้าในเมืองแรก ที่มีประสิทธิผลวิธีหนึ่งของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ต้องมีการ  
 ตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นอกเหนือจากที่ต้องตระหนัก และคำนึงถึง  
 ในเรื่องคุณภาพ และสมรรถนะของบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ที่ให้บริการแก่สื่อมวลชน

กรณีตัวอย่าง จากการศึกษาถึงการบริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม  
 พบว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทยมีกระบวนการจัดการในการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้สื่อมวลชน  
 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง หรือได้รับความสะดวกจากการขอใช้บริการได้ในหลายลักษณะ ทั้งการ  
 ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่ กองพาณิชย์ (กสท.-บางรัก) หรือที่ทำการ  
 โทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยทุกแห่ง ที่ตั้งกระจายอยู่ทั่วทุกเขตและบริเวณแหล่งชุมชน  
 (บางแห่งอยู่ที่เดียวกับที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเวลาการให้บริการ  
 สามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อลูกค้ามีความต้องการใช้บริการ หรือยังติดต่อไม่แล้วเสร็จในเวลาทำงาน เช่น  
 เวลาการให้บริการ รอบปกติ ระหว่าง 08.30-16.30 น. ก็สามารถขยายเวลาเลิกงานออกไปได้  
 หากยังมีการติดต่อกับลูกค้าค้างอยู่ หรือกรณีลูกค้าต้องการใช้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศ  
 ผ่านดาวเทียมหลังเวลาเลิกงานแล้ว กรณีรายการเร่งด่วน ที่ไม่สามารถติดต่อกับกองพาณิชย์ หรือที่  
 ทำการโทรคมนาคมได้ทันในเวลา ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อตรงไปยังสถานีดาวเทียมศรีราชาได้ทันที  
 เพื่อแจ้งความจำเป็นใช้งานที่ต้องการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัด  
 ระบบการให้บริการ เพื่อรองรับบริการนี้ โดยแบ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีดาวเทียมศรีราชา เป็น  
 เวรหรือเป็นผลัดรวม 4 ผลัด ๆ ละ 7 คน (มีอัตรากำลังรวม 28 คน) เพื่อสามารถให้บริการได้

ตลอด 24 ชั่วโมง หมุนเวียนไป ดังนี้

- ผลัดที่ 1 : ทำงาน 16.00 - 24.00 น.  
 ผลัดที่ 2 : ทำงาน 08.00 - 16.00 น.  
 ผลัดที่ 3 : ทำงาน 24.00 - 08.00 น.  
 ผลัดที่ 4 : หยุด 1 วัน

ทั้งนี้ เพื่อให้สื่อมวลชนผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจได้ว่าการสื่อสารแห่งประเทศไทยมีกระบวนการจัดระบบการให้บริการ ที่สามารถสนองตอบความต้องการใช้บริการถ่ายทอดโทรทัศน์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึง หรือติดต่อใช้บริการได้ทุกขณะ อันเป็นความยืดหยุ่นในระบบการให้บริการ ที่ปรับเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสื่อมวลชน ที่ต้องแข่งการเสนอข่าวข่าวสารที่รวดเร็ว ฉับไว อยู่ตลอดเวลา

"การแข่งกันทำข่าวที่รวดเร็ว สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ โดยอาศัยข่าวสารที่ส่งมาทางเครื่องโทรพิมพ์อย่างเดียวยังไม่เพียงพอ ข่าวไหนที่ต้องการเข้าถึงแหล่งข่าว มติชนจะใช้วิธีโทรศัพท์ไปต่างประเทศทันที เช่น ข่าวกรณีฆ่าหมู่พระไทยที่ อริโซนา ต้องการสอบถามถึงผลสืบหน้าทางรูปคดี ก็ใช้วิธีโทรทางไกลไปพูดคุยเชิงสัมภาษณ์ นายโทมัส แอดโน็ค นายอำเภอชุมชนมารีโคป้า ก็จะได้ข่าวรวดเร็ว มีรายละเอียดมากขึ้น ถ้าไม่เสนอเป็นข่าวก็ไม่เป็นข่าว คือ ทำข่าวเฉพาะที่รู้ หรือที่ได้รับรายงานอย่างเดียวยังไม่ได้ จึงต้องใช้บริการ กสท. ซึ่งอาจส่งมาทาง FAX ก็มี แต่โทรทางไกลต่างประเทศสามารถเข้าถึงข่าวได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์กว่า เพราะหมุนง่าย ใช้สะดวกดี" (ไพรัตน์ พงศ์พานิชย์, สัมภาษณ์ 26 มีนาคม 2536)

การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ตระหนักถึงอรรถประโยชน์ ของสื่อมวลชนที่จะได้รับการให้บริการที่จัดหาให้ และในทางกลับกัน สื่อมวลชนเองก็มีความเข้าใจในองค์กรผู้ให้บริการ เข้าใจถึงระบบการให้บริการ เทคโนโลยี รวมถึงสมรรถนะของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรับ-ส่ง ข่าวสารในการทำข่าวแต่ละกรณี ส่งผลให้ผลิตข่าวที่มีคุณภาพด้วย เป็นการกระจายอรรถประโยชน์ร่วมกันอย่างมีคุณค่า ทั้งแก่ กสท. องค์กรผู้ให้บริการ และสื่อมวลชนผู้ใช้บริการ หากมีกระบวนการจัดการให้บริการที่มีลักษณะ เข้าถึงง่าย และมีความยืดหยุ่นดีดังกล่าว

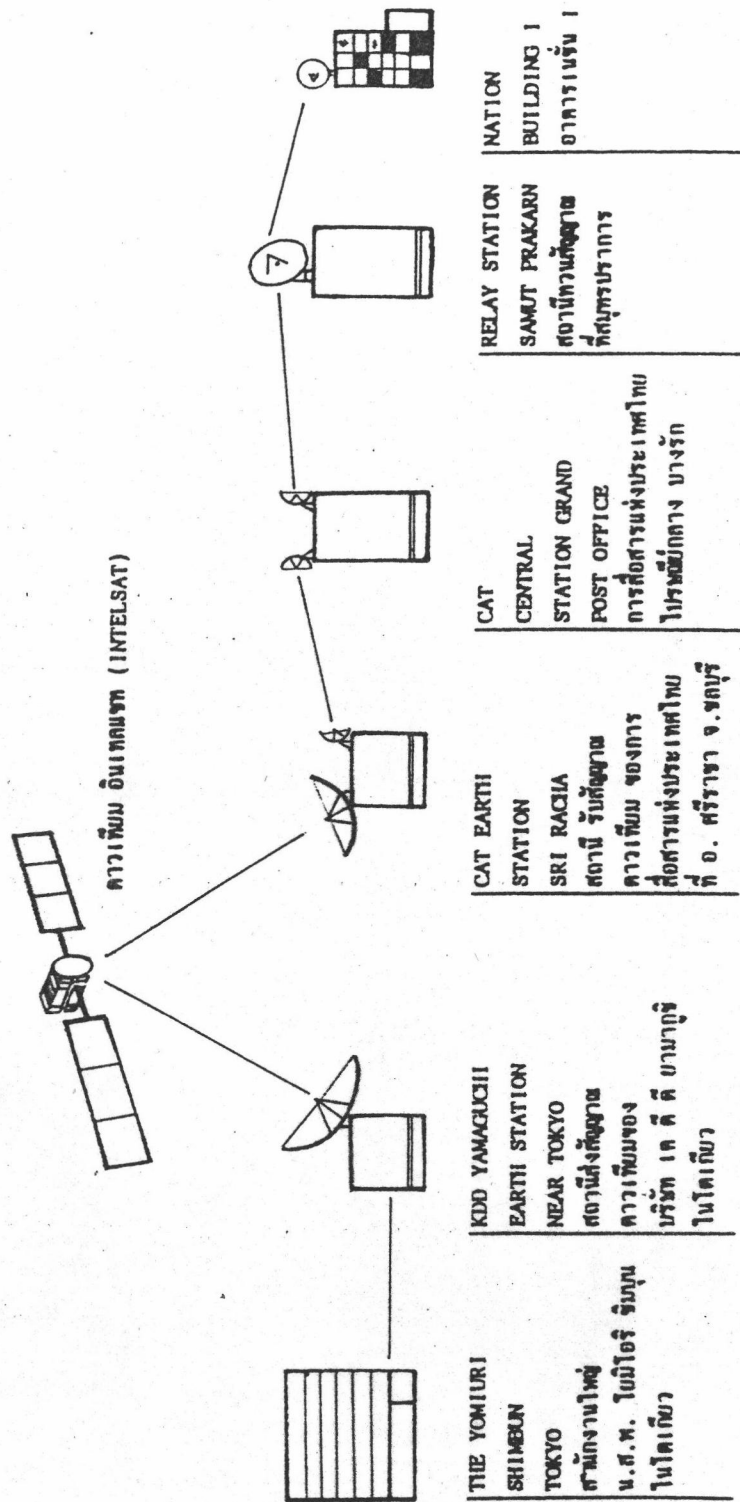
#### 4. มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (RELIABILITY AND TRUSTWORTHINESS)

กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่ลูกค้าสื่อมวลชน ต้องมีลักษณะความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในบริการอย่างคุ้มค่าเงิน เพื่อให้สื่อมวลชนผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่า ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะดูแลเอาใจใส่บริการที่ให้แก่สื่อมวลชนผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่เป็นที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ เพราะ "กสท. ใช้ระบบดาวเทียมเป็นสื่อสัญญาณหลักในการสำรองการให้บริการประเภทต่างๆ ที่ใช้ผ่านระบบอื่นด้วย ที่เรียกว่า "RESTORATION PLAN" ซึ่งเป็นแผนงานที่สำรองเตรียมไว้ เพื่อช่วยกู้ระบบอื่น (REROUTE) กรณีเกิดเหตุขัดข้อง ให้สามารถดำเนินการติดต่อสื่อสารไปยังผู้รับปลายทางได้ตามปกติ" (สวัสดิ์ คุษาบุตร, สัมภาษณ์ 30 กันยายน 2536)

จากการศึกษาพบว่า การทำข่าวสื่อมวลชนผู้รับสารด้วยเทคโนโลยี บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่รวดเร็ว ฉับไว และทันเหตุการณ์โลก ในการบริโภคข่าวสารประจำวันทางหนังสือพิมพ์ข้ามชาติที่มีประสิทธิภาพบริการหนึ่ง ที่ยังไม่เป็นที่นิยมใช้ในกลุ่มลูกค้าสื่อมวลชนไทย ก็คือ การใช้ "บริการให้เช่าวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง" จากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ดังเช่น นสพ. โยมิโอริ ชิมบุน เนื่องจากบริการนี้มีสมรรถนะที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ในเรื่องการคุ้มทุนในระยะยาว (LONG-RUN) เพื่อประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งหนังสือพิมพ์ทางเครื่องบินจากประเทศญี่ปุ่น เพื่อส่งมาจากหน้าในประเทศไทย เพราะด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านดาวเทียม ที่มีศักยภาพเชื่อถือได้ ทำให้ผู้รับสารปลายทางที่รับ นสพ. โยมิโอริ ชิมบุนฉบับนี้ในไทย ได้รับข่าวสารที่สดใหม่ รวดเร็ว เทียบตรงทันเหตุการณ์ทุกอย่างที่เกิดขึ้นในประเทศญี่ปุ่น ในลักษณะวันต่อวันได้เช่นเดียวกับผู้รับสารที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นแหล่งสารต้นทาง

ดังกระบวนการจัดการในการให้บริการ ให้เช่าวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยให้แก่สื่อสิ่งพิมพ์ญี่ปุ่น คือ นสพ. โยมิโอริ ชิมบุน ที่อำนวยความสะดวกในการส่งสัญญาณดาวเทียมจากประเทศญี่ปุ่นให้มาจัดพิมพ์จำหน่ายในประเทศไทยได้ ดังแสดงใน ภาพที่ 5.4

THE YOMIURI SHIMBUN SATELLITE PRINTING CHART



ภาพที่ 5.4 แผนผังการส่งสัญญาณดาวเทียมของ น.ส.พ. โยมิโอรุ ชินบุน จากประเทศไทยมาที่โตเกียว

กระบวนการใช้ "บริการให้เช่าวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง" เริ่มจากสำนักงานใหญ่ของ นสพ. โยมิโอรุ ซิมบุน ในกรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นแหล่งสารต้นทางส่งสัญญาณติดต่อเชื่อมโยงภายในประเทศญี่ปุ่น ไปยังบริษัท เคดีดี ยามาอุชิ (KDD) เพื่อใช้สถานีส่งสัญญาณดาวเทียมของบริษัท KDD ในการยิง UPLINK ผ่านดาวเทียม INTELSAT เพื่อมาลง DOWNLINK ที่สถานีรับสัญญาณดาวเทียมศรีราชา ชลบุรี ในประเทศไทย จากสถานีดาวเทียมศรีราชา จะเป็นขั้นตอนการยิงรับ-ส่งสัญญาณดาวเทียมภายในประเทศ โดยสัญญาณจะถูกส่งต่อมาที่ยอดตึกสถานีไมโครเวฟ กรุงเทพฯ ที่ปทุมณีกลาง กสท.-บางรัก ก่อน เพื่อส่งไปที่สถานีทวนสัญญาณที่สมุทรปราการก่อนส่งต่อไปยังยอดตึกอาคารเดอะเนชั่น ถนนบางนา-ตราด กม. 4.5 กรุงเทพฯ โดยสัญญาณดาวเทียมที่ส่งมาจะเข้าเครื่อง DATRAX (DATA/VOICE NETWORK EXCHANGE) ซึ่งเป็นตัว LINK ของ กสท. ที่จัดขึ้นเพื่อเชื่อมโยงการติดต่อระหว่างกรุงเทพฯ-โตเกียว และเป็นตัว WRITER แปลงการรับสัญญาณเป็นข้อมูลความเร็วสูงลงบนแผ่นฟิล์มเนกาทีฟ (NEGATIVE FILM) เปลา ที่มีขนาดเท่าหน้ากระดาษหนังสือพิมพ์ ที่เตรียมไว้เพื่อรองรับข้อมูลความเร็วสูงโดยเฉพาะ เพื่อนำแผ่นฟิล์มไปเข้ากระบวนการทำ ARTWORK เข้าเครื่องอัดเพลท ล้างเพลท เพื่อนำเพลทเข้าแทนพิมพ์ พิมพ์เป็นหนังสือพิมพ์ต่อไป (สมโภชน์ มายะรังษี, สัมภาษณ์ 22 มีนาคม 2536)

"โดยปกติ ขั้นตอนการพิมพ์จะเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มทำการรับสัญญาณดาวเทียมจากประเทศญี่ปุ่น ตั้งแต่หน้าแรกไปเรื่อย ๆ จนถึงหน้าสุดท้ายจำนวน 14 แผ่น (28 หน้า) พร้อมกระบวนการพิมพ์ นสพ. โยมิโอรุ ซิมบุน ออกมา จะใช้เวลาทั้งสิ้นเพียง 7 ชั่วโมงเท่านั้น โดยเริ่มทำงานตั้งแต่เวลา 19.00-02.00 น. ของวันใหม่ จำนวนพิมพ์ครั้งละ 5,000-6,000 ฉบับ ทำให้สามารถวางจำหน่ายในกรุงเทพฯได้รวดเร็วทันวันต่อวันเข้าวันนั้น ในเวลาใกล้เคียงกับต้นฉบับที่วางจำหน่ายในประเทศญี่ปุ่นเลยทีเดียว นสพ. โยมิโอรุใช้บริการนี้จาก กสท. ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2534 จวบจนปัจจุบันเป็นเวลากว่า 3 ปีแล้ว" (ชลิต ตันติแก้วฟ้า, สัมภาษณ์ 21 พฤษภาคม 2536)

จากการที่ สื่อสิ่งพิมพ์สามารถใช้ประโยชน์จากบริการให้เช่าวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง ในด้านการจัดพิมพ์หนังสือพิมพ์ข้ามชาติ ที่ส่งมาในรูปของข้อมูลความเร็วสูง แทนการส่งหนังสือพิมพ์สำเร็จรูปเข้ามาจำหน่าย นอกจากมีส่วนช่วยในการไหลของข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วฉับไวแล้วยัง "มีส่วนช่วยสื่อมวลชนในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่งข้ามประเทศอย่างคุ้มค่า การลงทุนใช้บริการ และยังช่วยประหยัดเวลาในขั้นตอนการผลิต ซึ่งทำให้สามารถลดต้นทุนการผลิตใน

ระยะยาวเป็นประโยชน์ต่อคนอ่านหนังสือพิมพ์มากขึ้น เป็นบริการที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ ตั้งแต่ใช้บริการมา ยังไม่เกิดปัญหาใด ๆ ที่ทำให้พิมพ์หนังสือพิมพ์ออกจำหน่ายไม่ทัน นสพ.โยมิโอรุ ที่พิมพ์ในไทยมีราคาจำหน่ายฉบับละ 60 บาท" (อดม เพ็งวงษ์, สัมภาษณ์ 21 พฤษภาคม 2536)

การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้ให้บริการแก่ นสพ. โยมิโอรุ ชิมบุน ในการเช่าใช้วงจรระหว่างประเทศความเร็วสูง โดยสำนักข่าว นสพ. โยมิโอรุ ชิมบุน ที่ประจำอยู่ในประเทศไทย เพียงแต่ติดต่อแจ้งความจำนงการขอเช่าใช้วงจรถ่านั้น กสท.จะเป็นผู้จัดเตรียมวงจรและอุปกรณ์คู่ LINK ที่เกี่ยวข้องไปติดตั้งให้ ณ สำนักงานของผู้ใช้บริการ (สำหรับ นสพ.โยมิโอรุ ชิมบุน ในไทยได้มอบให้ บริษัทเนชั่น พับลิชชิ่ง กรุป จำกัด เป็นผู้พิมพ์และจัดจำหน่าย กสท.จึงต้องนำคู่ LINK ไปติดตั้งบนชั้น 11 ของอาคารเดอะเนชั่น) ซึ่งการใช้บริการให้เช่าวงจรระหว่างประเทศความเร็วสูงผ่านดาวเทียม INTELSAT ลักษณะนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า น่าจะเป็นประโยชน์ และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อสื่อสิ่งพิมพ์ไทยฉบับอื่น ๆ เช่น นสพ. ไทยรัฐ หรือเดลินิวส์ ในการช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เพื่อการส่งหนังสือพิมพ์สำเร็จรูปจากส่วนกลางในกรุงเทพฯ ไปจำหน่ายยังภูมิภาคส่วนต่าง ๆ ของประเทศ ในลักษณะข่าวที่วันละหลาย ๆ กรอบ ทั้งเข้าบ่ายเย็นดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ให้หมดปัญหาหลงได้

##### 5. การค้นพบ (RECOVERY)

กระบวนการจัดการในการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมที่สำคัญอีกลักษณะหนึ่ง คือ ต้องมีการค้นพบ หรือตรวจสอบสิ่งผิดปกติที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของสื่อมวลชน โดยองค์กรผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ไขปัญหา หรือควบคุมสถานการณ์ไว้ได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อยุติที่ยอมรับได้ (ACCEPTABLE SOLUTION) นั้น

จากการศึกษาพบว่า พนักงาน กสท. ด้านโทรคมนาคม ซึ่งเกี่ยวข้องในการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมส่วนใหญ่ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนปฏิบัติงานในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย จนเกิดความชำนาญในระดับมืออาชีพ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ต้องการของหน่วยงานภาครัฐกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมเป็นอย่างสูงนั้น เนื่องจากเป็นบุคลากรที่ได้สร้างสมประสบการณ์ ในเทคนิควิธีด้านวิศวกรรมการติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียมไว้มากมาย ดังนั้น สื่อมวลชนผู้ให้บริการย่อมตระหนักได้



ว่า หากเกิดสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อน พนักงาน กสท. ในฐานะผู้ให้บริการ โทรคมนาคมผ่านดาวเทียม INTELSAT มาตลอด ย่อมสามารถควบคุมสถานการณ์ผิดปกติในการใช้ บริการด้วยวิธีการใหม่ ๆ ได้ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

เนื่องจากบริการโทรคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่ให้กับสื่อมวลชน เพื่อใช้ในการรับ-ส่งข่าวสารข้อมูล เพื่อการทำข่าวที่สื่อมวลชนต่างต้องแข่งกันนำเสนอข่าวสารที่รวดเร็ว ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งด้านการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศ ด้านการส่งข่าวหนังสือพิมพ์ประจำวันข้ามประเทศ อย่าง นสพ.โยมิโอริ ซิมบุน ด้านการรับข่าวสารทางเครื่องโทรพิมพ์จากสำนักข่าวต่างประเทศ หรือด้านการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ นั้น เรื่องเทคนิค หรือประสิทธิภาพในการให้บริการติดต่อสื่อสาร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่ต้องมีการตรวจสอบระบบ และค้นพบสิ่งบกพร่องในกระบวนการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อมิให้ส่งผลเสียกระทบต่อลักษณะงานทำข่าวที่ต้องการความรวดเร็ว เทียบตรง ฉับไว อย่างทันเหตุการณ์ของสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ได้

กรณีตัวอย่าง กสท.มีการตรวจสอบค้นพบว่า มีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้นในด้านที่อาจเป็นอุปสรรคในการลดประสิทธิภาพการให้บริการสื่อสารผ่านดาวเทียมบริการต่าง ๆ ทั้งการรับส่งข่าวสารประเภทข้อมูล เสียง และภาพทุกบริการ อันเนื่องมาจากมีการก่อสร้างตึกสูงๆ ในเส้นทางที่กวนคลื่นวิทยุ หรือคลื่นแอสตเซียน ที่ส่งจากสถานีไมโครเวฟกรุงเทพฯ (กสท.-บางรัก) ไปยังสถานีดาวเทียมศรีราชา เพราะการก่อสร้างตึกเศรษฐีวรรณ แถวถนนสีลม และตึกบางนาคอมเพลท แถวพระโขนงที่อาจกระทบด้านเทคนิค ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ ที่ให้แก่สื่อมวลชนได้ ในลักษณะที่เรียกว่า เริ่มมีการ "DEGRADE" คุณภาพลงเล็กน้อย แม้เพียง 2% เท่านั้นจากคุณภาพการให้บริการที่ไม่เต็มหรือเปอร์เซ็นต์ตามปกติ ถึงแม้ลูกค้าสื่อมวลชนยังไม่ทันได้ทราบ หรือรู้สึกเห็นชัดเจนได้ เพราะบริการด้านต่าง ๆ ที่สื่อมวลชนใช้อย่างคงดำเนินการได้ตามปกติ แต่ด้วยหน้าที่หลักขององค์กรผู้ให้บริการ ที่ต้องคำนึงถึงอัตราประโยชน์สูงสุดของลูกค้าสื่อมวลชนที่มาใช้บริการ ต้องได้รับคุณภาพบริการอย่างดีที่สุดเสมอ

การสื่อสารแห่งประเทศไทย จึงได้มีการแจ้งติดต่อไปยัง กรมไปรษณีย์โทรเลข ให้ทราบเพื่อติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้หยุดหรือชะลอการก่อสร้างตึกสูงในแนวตั้งชั่วคราวก่อน โดย กสท. ค้นพบวิธีการใหม่ในการแก้ปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คือ ใช้วิธีการยกเสาวิทยุรับสัญญาณ

(GUY-WIRE) ให้สูงขึ้น ทั้งด้านสถานีทวนสัญญาณที่บางพลี และที่สถานีไมโครเวฟกรุงเทพฯ ให้เสร็จเรียบร้อยก่อน จึงค่อยดำเนินการก่อสร้างต่อไปได้ ตามที่เจ้าของตึกได้รับอนุมัติก่อนหน้าที่จะเกิดปัญหาคลื่นรบกวน ซึ่งเป็นกรณีศึกษาที่ใช้ให้เห็นถึงกระบวนการแก้ปัญหาในการจัดการให้บริการลักษณะหนึ่ง ที่สามารถผ่านพ้น และแก้ไขสถานการณ์ด้วยดี ในลักษณะการประนีประนอม อันเป็นข้อยุติที่ยอมรับได้ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วยความเรียบร้อย

สำหรับกรณีที่เป็นข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยสื่อมวลชนผู้ให้บริการทราบ และได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการ เพื่อการรับ-ส่งข่าวสาร เช่น กรณีเครื่องเทเล็กซ์เสีย กสท.มีกระบวนการจัดการให้บริการทันที โดยการส่งช่างเทคนิคไปทำการซ่อมแก้ไข เครื่องที่ขัดข้องให้ใช้งานได้อย่างเร่งด่วน ซึ่งนับเป็นการให้บริการหลังขาย ณ สำนักงานของสื่อมวลชนผู้ให้บริการนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าสื่อมวลชน ให้สามารถใช้งานบริการเพื่อการรับ-ส่งข่าวสารจากต่างประเทศ หรือในประเทศได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจาก การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้จัดช่างเวรเพื่อการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องทั้งในและนอกเวลาราชการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการเทเล็กซ์ โดยตรวจสอบค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดกับเครื่องให้สามารถกลับคืนการใช้งานได้ตามปกติ เพื่อช่วยในการไหลของข่าวสาร ที่มีการติดต่อรับ-ส่งระหว่างผู้ใช้บริการเทเล็กซ์ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนับเป็นบริการนอกเหนือจากที่ได้มีการจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องอย่างถูกต้องหลังการขาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานเทเล็กซ์ได้อย่างเต็มที่ อีกบริการหนึ่ง

"ที่ผ่านมา เวลาเครื่องที่มติดชนขัดข้อง ช่าง กสท.ได้รับมาแก้ไขให้ ซึ่งเราคาดหวังว่า กสท. คงมีการบูรณาการให้บริการที่ต้องทันเหตุการณ์อยู่ตลอดต่อไป รวมถึงการบำรุงรักษาคงที่ เพราะถ้าหายไปวันสองวัน แก้ไขไม่ได้ จะแข่งสู้กับคนอื่นไม่ได้ทันที" (ไพรัตน์ พงศ์พานิชย์, สัมภาษณ์ 26 มีนาคม 2536) หรือ

"บิสนิวส์ใช้วงจรโทรเลขในการรับข่าวจากฮ่องกงอยู่ตลอด ไม่อยากให้ LINE ขัดข้องคือไม่อยากให้เกิดขึ้น เพราะข่าวจะหายไปเลย" (เฉลิมพล ตูจินดา, สัมภาษณ์ 2 เมษายน 2536)

ดังนั้น ในเรื่องการบำรุงรักษาเครื่องและอุปกรณ์ รวมถึงการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมทุกบริการนั้น "การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมบำรุงอยู่เป็นประจำ เพื่อมิให้การให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมที่เชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร ทั้งในแบบทางเดียว และสองทางต้องหยุดชะงัก แม้ชั่วขณะใดขณะหนึ่งก็สามารถก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการได้ ซึ่งการสื่อสารแห่งประเทศไทย ระวังในเรื่องนี้ อยู่แล้ว" (ประสิทธิ์ ไม้หอม, สัมภาษณ์ 5 มีนาคม 2536)

#### 6. ความมีชื่อเสียง และน่าเชื่อถือ (REPUTATION AND CREDIBILITY)

กระบวนการจัดการในการให้บริการ ต้องมีลักษณะให้สื่อมวลชนผู้ใช้บริการเชื่อถือได้ว่า ผู้ให้บริการสามารถให้คุณค่า หรือผลตอบแทนการลงทุนอย่างเพียงพอ อันหมายถึงการได้รับบริการที่ดี และให้คุณค่าเพิ่ม ทั้งในส่วนของสื่อมวลชนผู้ใช้บริการ และ กสท.ในฐานะองค์กรผู้ให้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารของชาติ เพื่อประโยชน์ของรัฐและประชาชน โดยไม่มุ่งหวังผลกำไรสูงสุด (MAXIMIZE PROFITS) ดังเช่นเป้าหมายหลักการค้าเน้นธุรกิจของภาคเอกชน ดังนั้น ในการกำหนดอัตราค่าใช้บริการโทรคมนาคมทุกบริการ จึงอยู่บนพื้นฐานการพิจารณาให้มีราคายุติธรรม ถูกต้องเหมาะสมเสมอ และมีการเปรียบเทียบกับอัตราค่าบริการประเภทเดียวกันในประเทศอื่น ซึ่งจากการศึกษาพบว่า อัตราค่าบริการโทรคมนาคมในประเทศไทยมีราคาถูกกว่าประเทศเพื่อนบ้านอื่น อย่างเช่น สิงคโปร์ หรือฮ่องกง ฯลฯ

สำหรับกระบวนการจัดการในด้านการกำหนดอัตราค่าบริการโทรคมนาคม การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ถือปฏิบัติตามแนวนโยบายของรัฐ ที่ต้องการสนับสนุนการพัฒนากระบวนสื่อสารภายใน และระหว่างประเทศให้กว้างไกลออกไปยิ่งขึ้น โดยเน้นคุณภาพบริการที่ดี รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนกิจการด้านสื่อมวลชนในอัตราค่าบริการที่ลดพิเศษ สำหรับบางบริการที่สื่อมวลชน ต้องมีการใช้งานด้านข่าว หรือด้านการติดต่อสื่อสารบ่อย ๆ และเป็นประจำ อาทิเช่น

- อัตราค่าใช้ "บริการให้ข่าววงจรโทรเลขสำหรับสำนักข่าว" การสื่อสารแห่งประเทศไทย

ไทยได้จัดขึ้นสำหรับสำนักข่าว เพื่อสนับสนุนกิจการงานด้านการรับ-ส่งข่าวสารโดยเฉพาะ เพื่อเปิดโอกาสให้สำนักข่าวต่าง ๆ ขยายการใช้บริการอย่างทั่วถึงมากขึ้น เพื่อการไหลของข่าวสารที่รวดเร็วฉับไว ระหว่างประเทศ ในอัตราค่าใช้บริการที่ต่ำกว่าการใช้บริการให้เช่าวงจรโทรเลขระหว่างประเทศ ทั่วไป"

ตัวอย่างเช่น การเช่าใช้วงจรโทรเลขที่มีอัตราความเร็ว 75 BAUDS (ประมาณ 100 คำ ต่อ นาที) ในการรับส่งข่าวสาร จะเสียค่าใช้บริการสำหรับสำนักข่าว ในอัตราเดือนละ 25,200 บาท ต่อวงจรเท่านั้น ซึ่งเป็นราคาที่ต่ำกว่าการใช้บริการให้เช่าวงจรโทรเลขระหว่างประเทศทั่วไป ที่กำหนดอัตราค่าใช้บริการเดือนละ 51,500 บาทต่อวงจร

- อัตราค่าใช้ "บริการถ่ายทอดโทรทัศน์ระหว่างประเทศผ่านดาวเทียม" สำหรับสื่อวิทยุ โทรทัศน์ ที่มีการรับรายการถ่ายทอดประเภทข่าวเป็นประจำ จากต่างประเทศในแบบประจำ คือ ทำสัญญาไม่ต่ำกว่า 1,200 ชั่วโมง การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้กำหนดอัตราลดพิเศษเมื่อเทียบกับการใช้บริการถ่ายทอดแบบครั้งคราว คือ

การถ่ายทอดแบบครั้งคราว (ต่ำกว่า 1,200 ชั่วโมง)	คิด 10 นาทีแรก = 14,700 บาท
	นาทีต่อไปนาทีละ = 441 บาท
การถ่ายทอดแบบประจำ (1,200 ชั่วโมงขึ้นไป)	คิด 10 นาทีแรก = 7,350 บาท
	นาทีต่อไปนาทีละ = 350 บาท

- อัตราค่าใช้ "บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ" การสื่อสารแห่งประเทศไทยลดในราคาพิเศษแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยลดพิเศษสำหรับบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการน้อย เช่น ใช้บริการเวลากลางคืนที่ปริมาณความต้องการใช้โทรศัพท์ที่หมุนติดต่อกันน้อยกว่าช่วงเวลากลางวัน โดยลดในอัตราประหยัดตามระยะเวลาที่เริ่มต้นให้บริการในแต่ละครั้ง เป็น 3 อัตรา คือ

อัตราปกติ (STANDARD RATE)	จาก 07.00 น. - 21.00 น.
อัตราประหยัด (ECONOMY RATE)	จาก 21.00 น. - 24.00 น. และ
	05.00 น. - 07.00 น.

อัตราลด (REDUCED RATE) . จาก 24.00 น.- 05.00 น. ทุกวัน

อนึ่ง การจะปรับอัตราค่าใช้บริการโทรคมนาคมในแต่ละบริการ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือที่เรียก "บอร์ด กสท." ก่อน รวมทั้งต้องปรับให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐด้วย จึงคาดหมายได้ว่า สื่อมวลชนผู้ให้บริการจะเสียค่าใช้จ่ายในอัตราที่เหมาะสม

ทั้งนี้ เพื่อให้สื่อมวลชนผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้บริการในราคายุติธรรมกับลักษณะงานทำข่าวของสื่อมวลชนแต่ละแขนง เพื่อลดประโยชน์ที่คุ้มครองการลงทุน และเพื่อให้เกิดการขยายการใช้งานอย่างทั่วถึงด้วย อันส่งผลถึงภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรผู้ให้บริการ คือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย ที่ให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมแก่สื่อมวลชน ในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสารข้อมูล ดังสัญลักษณ์ หรือโลโกของ กสท.ที่ใช้ในการให้บริการว่า "เครือข่ายทั่วไทย โยงใยทั่วโลก"

อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการจัดการให้บริการบางครั้ง อาจมีปัญหาคุปรกเกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมนำเสนอในหัวข้อต่อไป

#### ปัญหาอุปสรรคบางประการในการดำเนินงานพร้อมแนวทางแก้ปัญหา

จากการศึกษาพบว่า มีปัญหาอุปสรรคบางประการในการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย พร้อมแนวทางในการแก้ไขปัญหาลดน้อยหรือหมดไปมีดังนี้

#### - ปัญหาด้านการให้บริการ

ในการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย บางครั้งมีปัญหบางประการที่ต้องมีการแก้ไขสถานการณ์ หรือต้องมีการอธิบายชี้แจง เพื่อให้ลูกค้าสื่อมวลชน หรือผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง กรณีตัวอย่าง ในเรื่องของการถูกตัดสัญญาณ

ดาวเทียมในขณะที่ การดูรายการถ่ายทอดสดทางโทรทัศน์จากต่างประเทศ ซึ่งบางครั้งผลการแข่งขันยังไม่เสร็จสิ้น เช่น ชมการถ่ายทอดศึกมวยชิงแชมป์โลกที่การชกยังดำเนินการอยู่ ไม่ทราบผลแพ้ชนะ หรือนั่งชมรายการแข่งขันฟุตบอลโลก ที่มีการต่อเวลาการแข่งขันออกไปอีก เพื่อหาผู้ชนะ เลิศเพียงทีมเดียวนั้น

การสื่อสารแห่งประเทศไทยได้รับการต่อว่าทางโทรศัพท์อยู่เนือง ๆ ว่า เหตุใดจึงไม่ทำการถ่ายทอดจนจบรายการ แล้วค่อยตัดสัญญาณ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้ชมทางบ้านมักเข้าใจคลาดเคลื่อนผิดข้อเท็จจริงที่ กสท. ต้องทำการชี้แจงอธิบายเสมอว่า ปัญหาดังกล่าวมิได้เกิดจากระบบการจัดการในการให้บริการที่บกพร่องแต่อย่างใด เนื่องจาก กสท. เป็นเพียงผู้ให้บริการเชื่อมโยง ที่ทำหน้าที่ติดต่อการขอเช่าใช้เวลาในช่องสัญญาณดาวเทียมจากองค์กร INTELSAT ให้เท่านั้น โดยในเรื่องของวัน และระยะเวลาของการถ่ายทอด ขึ้นอยู่กับลูกค้าที่มาเช่าใช้เวลา สื่อมวลชนผู้ใช้บริการจะเป็นผู้กำหนดเองว่าต้องการถ่ายทอดวันใด เวลาไหน และใช้เวลาประมาณกี่นาที/ชั่วโมง ซึ่งเป็นการจองเวลาการใช้ SPACE SEGMENT TIME ล่วงหน้าในดาวเทียม ที่สัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการถ่ายทอดด้วย โดยปกติผู้ใช้บริการจะกำหนดระยะเวลาไว้ค่อนข้างจะพอดีกับที่คาดการณ์ว่า ผลการแข่งขันน่าจะสิ้นสุดลงภายใน 12 ยก ของการชกมวยสากล หรือภายใน 90 นาทีของการแข่งขันฟุตบอล นอกจากนี้เกิดเหตุสุดวิสัย ที่อาจมีการต่อเวลาการแข่งขันออกไปเพื่อหาผู้ชนะ เลิศ

"กรณีเช่นนี้ เป็นหน้าที่ของสื่อมวลชนผู้ใช้บริการ ที่ต้องเป็นผู้แจ้งความต้องการขยายเวลาก่อน เนื่องจากการขยายเวลาถ่ายทอดมีเรื่องของค่าใช้จ่ายในการถ่ายทอดเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อ กสท. จะได้รับดำเนินการตามความต้องการต่อไป โดยเจ้าหน้าที่สถานีดาวเทียมศรีราชา จะเปิดดูรายการ "ESTA" ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงการติดต่อกับ TVSC (TELEVISION SERVICE CENTER) ขององค์การ INTELSAT เพื่อตรวจสอบดูทันทีก่อนว่า ดาวเทียมช่วงเวลาคือว่างหรือไม่ มีประเทศใดจองการใช้ล่วงหน้าในช่วงเวลานั้นหรือไม่ โดยปกติสื่อโทรทัศน์ผู้ใช้บริการ ต้องแสดงความจำนงขยายเวลาก่อนจะหมดเวลาที่จองล่วงหน้าไว้ประมาณ 5 นาที เพื่อ กสท. จะได้มีเวลาเพียงพอในการตรวจสอบโปรแกรม ESTA จากเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนทำการติดต่อแจ้งความต้องการ (REQUEST) ขยายเวลากับทางองค์การ INTELSAT (กรณีดาวเทียมว่าง) ให้ได้ความต้องการของลูกค้าสื่อมวลชนต่อไป ซึ่งหากครั้งใดที่ขอต่อเวลาแล้ว แต่ช่องสัญญาณดาวเทียมเกิดไม่ว่าง การถ่ายทอดก็จะถูกตัดสัญญาณทันทีครั้งนั้น" (มังกร บุญชื่น, สัมภาษณ์ 30 กันยายน 2536)

- ปัญหาด้านขาดแคลนบุคลากร

ในการดำเนินการให้บริการ นอกจากต้องมีระบบการจัดการที่ดี มีความพร้อมด้านเงินลงทุนแล้ว อัตราากำลัง หรือทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบการบริหารงานการจัดการใดๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ เช่นเดียวกับงานด้านการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมอันสืบเนื่องจากความตื่นตัวในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ที่ขยายตัวไปถึงภาคเอกชนในระยะ 3 - 5 ปีที่ผ่านมา ให้สามารถร่วมลงทุนกับภาครัฐ โดยเอกชนได้รับสัมปทานโครงการต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้น ปัญหาในเรื่องขาดแคลนบุคลากร หรือที่เรียก "ปัญหาสมองไหล" เริ่มเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการซื้อตัววิศวกรผู้ชำนาญงานจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน ด้วยผลตอบแทนที่สูงกว่า จึงอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างสูง ซึ่งในส่วนของ กสท. ก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน ทำให้ต้องมีการจัดสรรอัตรากำลัง หรือฝึกอบรมพนักงานเข้าใหม่ เพื่อทดแทนอัตราเดิมอย่างต่อเนื่องต่อไปด้วย ทำให้สูญเสียเวลาการฝึกคนใหม่ และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากมาย

- ปัญหาด้านเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่มีส่วนผลักดัน ที่มีผลต่อนโยบายการสื่อสารอย่างฉับพลันที่สุดทำให้ต้องมีการปรับความต้องการ การควบคุม การตอบสนอง และผลสืบเนื่องที่จะเกิดขึ้นในสื่อที่มีอยู่แล้ว เนื่องจากทำให้ความต้องการใช้งานบริการเดิมบางบริการลดลง ที่ทำให้ต้องมีการปรับปรุงในเรื่องอัตราค่าใช้จ่ายบริการโทรคมนาคมใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ของสื่อมวลชนผู้ใช้บริการด้วย เช่น การลดอัตราค่าใช้จ่ายบริการโทรเลข บริการเทเล็กซ์หรือบริการโทรภาพ เนื่องจากเกิดเทคโนโลยีใหม่ในด้านการติดต่อสื่อสาร โดยเครื่องโทรสารหรือแฟกซ์ หรือเทคโนโลยีด้านการสื่อสารข้อมูลอื่นที่ทันสมัยเข้ามาแทนที่ เป็นต้น

- ปัญหาด้านเงินลงทุน

นอกจากปัญหาด้านเทคโนโลยีแล้ว ปัจจัยเรื่องทุนหรืองบประมาณเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินการให้บริการ กล่าวคือ แม้การสื่อสารแห่งประเทศไทยจะมีเทคโนโลยีใหม่ เพื่อช่วยสื่อมวลชนในการไหลของข่าวสารข้อมูลให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด โดย กสท. องค์กรผู้

ให้บริการมีความพร้อมในเรื่องสมรรถนะ เครื่องมืออุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวก รวดเร็วใหม่ ๆ เกิดขึ้น แต่สื่อมวลชนผู้ใช้ไม่มีความต้องการ อันเนื่องมาจากไม่มีงบประมาณจัดซื้อ เครื่องมืออุปกรณ์ตาม เทคโนโลยีใหม่มาทดแทนเครื่องเดิมได้ หรืออาจเนื่องเพราะเป็นนโยบายของนายทุนผู้บริหารงานสื่อมวลชนแห่งนั้นที่ไม่ต้องการลงทุนเมื่อเทียบกับความคุ้มทุน หรือผลกำไรตอบแทนอย่างรวดเร็วในระยะสั้น (SHORT-RUN) ย่อมเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ของข่าวสารข้อมูล ที่ควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการมากขึ้น ให้หยุดชะงักลงได้ ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินการให้บริการ เนื่องจากลูกค้าสื่อมวลชนไม่มีการสนองตอบตามเทคโนโลยี อันเนื่องมาจากความไม่พร้อมในเรื่องการลงทุน

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ยังมีปัจจัยหลักบางประการที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินการให้บริการเพื่อการไหลของข่าวสาร ดังนี้

#### ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า แม้การสื่อสารแห่งประเทศไทย จะมีกระบวนการในการจัดการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมแก่สื่อมวลชน ได้ผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งก็ตาม ที่สามารถสนองตอบความต้องการใช้บริการโทรคมนาคมประเภทต่าง ๆ ของสื่อมวลชนทุกแขนงได้ แต่ยังมีปัจจัยสำคัญบางประการ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินการให้บริการ ที่ควรพิจารณาประกอบการวางแผน หรือกำหนดแนวทางนโยบาย ในการให้บริการที่ดีแก่สื่อมวลชนผู้มาใช้บริการรวม 4 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีใหม่ๆ อันเป็นผลผลิตของระบบสื่อสารโทรคมนาคมของโลกในปัจจุบันเป็นปัจจัยการให้บริการที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการเพื่อการไหลของข่าวสารข้อมูลจากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่งได้อย่างเสรี ไร้ขอบเขต เพราะการไหลของข่าวสารไม่อาจถูกปิดกั้นได้อีกต่อไป ด้วยศักยภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ล้ำยุคทันสมัย ที่มนุษย์ได้มีการพัฒนาผลิตขึ้นเรื่อยๆ หน่วยงานผู้ให้บริการด้านการสื่อสารของชาติ จึงควรต้องมีการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมในการรองรับ และรับรู้ เพื่อปรับปรุง เครื่องมืออุปกรณ์เดิม หรือบางบริการที่อาจมีผู้นิยมใช้ลดลง รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาพัฒนา ปรับปรุง ลักษณะและรูปแบบของบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมให้เหมาะสมในแนวทางที่ถูกต้องด้วย



จากการศึกษา พบว่า การให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมในปัจจุบัน การสื่อสารแห่งประเทศไทย ในฐานะผู้ให้บริการถ่ายทอดสัญญาณ (TRANSMISSION SERVICE) ได้มีการจองช่องสัญญาณดาวเทียม เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านดาวเทียม INTELSAT ทั้งในและระหว่างประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,683 วงจรต่อเดือน ซึ่งนับได้ว่ามีการนำสมรรถนะของดาวเทียม มาใช้ในการให้บริการที่ค่อนข้างสูง เพื่อรองรับการใช้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมประเภทต่าง ๆ ของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมทั้งกลุ่มสื่อมวลชนได้อย่างเพียงพอ ในย่านความถี่ C-BAND

แต่เนื่องจากขณะนี้ ประเทศต่าง ๆ ในโลกต่างกำลังพัฒนาเพื่อเข้าสู่ยุคของสังคมข่าวสารกันมากขึ้นทุกวัน รวมทั้งประเทศไทยด้วย ทำให้ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมรูปแบบใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกมีมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการรับส่งข่าวสารข้อมูล ที่ผู้ใช้ทวีความต้องการในประสิทธิภาพหรือสมรรถนะ ที่มีลักษณะ เป็นเครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารที่มีเทคโนโลยีล้ำยุค (HIGH TECHNOLOGY) ในตัวเอง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อประการหนึ่ง ที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการปรับตัว ศึกษา หรือเรียนรู้วิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมให้มีเทคนิคใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อการไหลของข่าวสารข้อมูลให้มีศักยภาพ รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิมที่มีอยู่ และต้องมีการปรับนโยบายการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของสื่อมวลชน หรือลูกค้ากลุ่มอื่น ที่ใช้เป็นช่องทางในการไหลของข่าวสาร จากแหล่งข่าวสารทุกมุมโลกสู่มวลชนผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. นโยบายของรัฐ เมื่อเกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขึ้น นโยบายของรัฐก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการให้บริการในด้านการกำหนดทิศทางการใช้เทคโนโลยี ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิเช่น ในเรื่องของกำแพงภาษีนำเข้าอุปกรณ์ หรือความสามารถในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้ได้อย่างเสรี เต็มขีดความพร้อม ที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้นมาใช้ในการให้บริการโทรคมนาคม หรือการรับ-ส่งข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์หรือไม่เพียงใด ดังนั้น ภาวะเบียด ขัดบังคับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น อันสืบเนื่องจากนโยบายของรัฐ จึงเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการว่า จะสามารถช่วยในเรื่องการไหลของข่าวสารไปทั่วทุกมุมโลกได้สำเร็จรวดเร็วมากน้อยเพียงใดด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่า ในปัจจุบันนี้ เริ่มมีการพูดถึงถึงแนวนโยบายของรัฐในทิศทางที่ควรต้อง

มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับ เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของชาติ ให้มีความเสรีมากยิ่งขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากความเก่าแก่ล้าสมัยในตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย ที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย ถือปฏิบัติอยู่ 3 ฉบับ คือ

- พรบ. โทรเลขและโทรศัทพ์ พ.ศ. 2477
- พรบ. วิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498
- พรบ. การสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519

โดยสาระในกฎหมายทั้ง 3 ฉบับนี้ ถูมองว่ายังมีลักษณะผูกขาดอำนาจในการให้บริการโทรคมนาคมไว้กับรัฐ เป็นส่วนใหญ่ ที่นักรการสื่อสารหรือนักวิชาการบางท่านกล่าวว่า ถึงเวลาแล้ว ที่น่าจะมีการเปลี่ยนแปลง หรือทบทวนกฎหมาย และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องใหม่ เพื่อให้ภาคเอกชนสามารถเข้าร่วมลงทุนได้มากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ของรัฐ และประชาชนผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ได้ขยายตัวไปทุกภูมิภาคของประเทศ ให้สอดคล้องตามความต้องการและตามกระแสเทคโนโลยีขั้นสูงที่เกิดขึ้นใหม่ในโลก ซึ่งหากเป็นเช่นนั้น นโยบายของรัฐย่อมเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งอีกตัวหนึ่ง ที่มีบทบาทอย่างเห็นได้ชัดเจนว่า ต้องส่งผลกระทบต่อการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยในอนาคตอย่างแน่นอน

3. ความต้องการของผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้ (USER) หรือสื่อมวลชนผู้ใช้บริการ นับเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกรให้บริการเช่นเดียวกัน เพราะถึงแม้นโยบายของรัฐจะกำหนดไว้ว่าอย่างไร ถูกต้องในทิศทางการใช้เทคโนโลยีสื่อสารขั้นสูงได้อย่างเสรีหรือเหมาะสมเพียงใด แต่หากผู้ใช้ไม่มีความต้องการ อันสืบเนื่องจากไม่มีความรู้ในเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ ที่ทันสมัย หรือจะเพราะสาเหตุใดก็ตาม ที่ไม่มีการพัฒนาหรือกระตุ้นแนวคิดให้เกิดความต้องการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้น การให้บริการอันเกิดจากเทคโนโลยีที่ล้ำยุค ที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากนโยบายของรัฐย่อมไร้ผล

4. ความพร้อมด้านเศรษฐกิจ นับเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ปัจจัยสุดท้ายที่ควรต้องพิจารณา เนื่องเพราะหากผู้ใช้มีความต้องการในเทคโนโลยีใหม่ ๆ สูงเพื่อใช้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นช่องทางช่วยในการไหลของข่าวสารข้อมูลให้เกิดความคล่องตัวในการแพร่กระจายข่าวสารได้

อย่างรวดเร็ว ง่าย และถูกต้อง เพียงตรง ตามนโยบายของรัฐแล้ว แต่หากขาดความพร้อมในด้าน เศรษฐกิจที่จะเอื้ออำนวยให้สามารถใช้ หรือจัดหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เหล่านั้นมาใช้งานหรือใช้บริการ ย่อมมีผลกระทบต่อการค้าบริการด้านระบบสื่อสารโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมได้เช่นเดียวกัน

ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการจัดการในการให้บริการทั้ง 4 ประการ ดังที่ กล่าวข้างต้น จึงนับเป็นเรื่องสำคัญที่น่าสนใจ ศึกษา และติดตามผลกระทบอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางในการวางแผน หรือกำหนด นโยบายการจัดการในการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสความต้องการ อันเป็นผลสืบเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นโยบายของรัฐ และความพร้อม ด้านเศรษฐกิจของสื่อมวลชนผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจ ที่สามารถสนองตอบ ความต้องการ และก่อให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการกลุ่มอื่น ๆ ด้วย โดยเฉพาะ การใช้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในส่วนที่ช่วยการไหลของ ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพในอีกระดับหนึ่ง ที่มีคุณภาพสูงขึ้น รวมถึงขยายการให้บริการได้อย่างทั่วถึงต่อไป

#### ผลจากการวิจัยและข้อสังเกต

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ในเรื่องสมรรถนะ หรือเทคโนโลยีการให้บริการในปี 2532-2534 การสื่อสารแห่งประเทศไทย มีเทคโนโลยีของบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมรองรับการใช้ บริการอยู่หลายบริการ ที่สามารถสนองตอบความต้องการของสื่อมวลชน เพื่อใช้เป็นสื่อหรือช่องทาง เพื่อการไหลของข่าวสารข้อมูลจากต่างประเทศได้อย่างเพียงพอ โดยมีหลายระดับความเร็วและอัตรา ค่าใช้บริการที่เหมาะสมให้เลือกได้ตามความต้องการ

การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้มีการเตรียมพร้อมอยู่เสมอ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการ ในการตรวจสอบด้านความพร้อมในการให้บริการ อาทิเช่น การติดตามในเรื่องความเจริญก้าวหน้า ทางด้านเทคโนโลยีของโลก เพื่อจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ HI-TECH ใหม่ ๆ มาให้บริการ ความพร้อมด้านบุคลากรที่ต้องมีการส่งไปศึกษาดูงานวิทยาการใหม่ ๆ จากต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อนำ

มาพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการของ กสท. โดยจัดให้มีการประกวดที่ทำการดีเด่น ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ตลอดจนความพร้อมด้านการตรวจซ่อมบำรุงรักษา เครื่องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ให้มีอายุการใช้งานยืนนานอย่างคุ้มค่าการลงทุน หรือการตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการบริการหลังขาย เช่น ในเรื่องการฝึกอบรมวิธีการใช้เครื่อง เทเล็กซ์อย่างมีประสิทธิภาพ หรือในเรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้า โดย กสท. มีกองพาณิชย์ในการจัดส่งเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมเยียนลูกค้าผู้ใช้บริการในแต่ละปี สำหรับเก็บข้อมูล ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขประสิทธิภาพของบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป อันเป็นลักษณะการตรวจสอบความพร้อมในเรื่องการจัดการให้บริการ เพื่ออรรถประโยชน์ของสื่อมวลชนผู้ใช้บริการ ให้เกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในฐานะองค์กรหลัก ผู้ให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมของชาติองค์กรหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นรัฐจัดหา (PUBLIC PROVISION) ได้อย่างสมบูรณ์ ในบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมประเภทต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการใช้ บริการ และเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจ และประทับใจแก่สื่อมวลชนผู้มาใช้บริการ ให้ได้รับอรรถประโยชน์ และยังคงเป็นลูกค้าผู้ใช้บริการจาก กสท.ต่อไป เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียม ในการใช้เป็นช่องทางเพื่อการไหลของข่าวสารข้อมูลจากแหล่งสารทั่วทุกมุมโลกสู่มวลชนผู้รับสาร ได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว ทันเหตุการณ์

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสื่อสารสาธารณะ (PUBLIC SERVICES) ของชาติ ตามพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พ.ศ. 2477 พระราชบัญญัติวิทยุคมนาคม พ.ศ. 2498 และพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 ที่ให้อำนาจสิทธิขาดในการให้บริการโทรคมนาคม การสื่อสารแห่งประเทศไทยยังได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) ที่มีสาระสำคัญในการกำหนดให้มีการสนับสนุนการพัฒนาระบบสื่อสารภายใน และระหว่างประเทศ โดยเน้นคุณภาพบริการที่ดี และให้มีการปรับปรุงระบบสื่อสารข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ต่อการขยายตัวด้านธุรกิจ และให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบของต่างประเทศได้อย่างสะดวก และกว้างขวางยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเป็นที่ยอมรับแล้วว่าระบบการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นปัจจัยหลักพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งในอดีตนั้น ดูเหมือนรัฐจะให้ความสนใจต่อกิจการด้านโทรคมนาคมน้อยมาก แต่ "จากข้อมูลที่มีอยู่ในเวลานี้ พบว่า ประเทศเรา

ในปัจจุบัน ไม่ขาดแคลนเทคโนโลยี เมื่อเทียบกับประเทศสิงคโปร์ แต่ที่ขาดและต่าง คือเรื่องคุณภาพ ความเพียงพอ และความทั่วถึงที่เกิดจากปัญหาการจัดการที่มีอยู่" (บุญคลี ปลั่งศิริ, สัมภาษณ์ 24 กุมภาพันธ์ 2536)

ดังนั้น กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรต้องมีการ หารบรรทัดฐาน หรือเกณฑ์การให้คุณภาพบริการที่ดี เพื่อจัดปัญหาในเรื่องไร้คุณภาพ ความไม่เพียงพอ และความไม่ทั่วถึงในการให้บริการ ตามคุณลักษณะ 6 ประการ ที่ผู้วิจัยได้นำแนวทางมาใช้ เพื่อการ วิเคราะห์ กระบวนการจัดการในการให้คุณภาพบริการที่ดีแก่สื่อมวลชน ในส่วนที่ช่วยการไหลของ ข่าวสารข้างต้นพบว่า การสื่อสารแห่งประเทศไทย สามารถดำเนินการให้คุณภาพบริการที่ดีในระดับ หนึ่งที่น่าพอใจ สำหรับงานสื่อมวลชนในประเทศไทย โดยมีข้อสังเกตเพิ่มเติมจากผลการวิจัย สรุป ได้ดังนี้

1. การบริการโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมในปัจจุบัน ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นภาคธุรกิจเอกชน ที่มีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ มากกว่าลูกค้าในกลุ่ม สื่อมวลชน ซึ่งยังไม่เห็นการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มสื่อมวลชนอย่างจริงจัง

2. ลูกค้ากลุ่มสื่อมวลชน ยังมีความพร้อมด้านความต้องการในเทคโนโลยีใหม่ๆ และความ พร้อมด้านเศรษฐกิจเงินลงทุน ต่ำกว่าภาคธุรกิจการค้าเอกชนอื่นมาก ทำให้กลุ่มสื่อมวลชนไม่สามารถ รับผิดชอบ และเทคโนโลยีด้านสื่อสารโทรคมนาคมผ่านดาวเทียมใหม่ ๆ ที่ กสท.มีให้แก่อสื่อมวลชน ได้อย่างเต็มที่

3. ลักษณะงานสื่อมวลชนยังให้ผลตอบแทนการลงทุนที่ไม่คุ้มประโยชน์ หรือหากทำไรไม่ รวดเร็วเหมือนกับภาคธุรกิจการค้าเอกชนอื่นในระยะสั้น จึงขาดการจูงใจ และเป็นข้อจำกัดในการ ลงทุนบริการสื่อสารผ่านดาวเทียมที่มีสมรรถนะ และมีศักยภาพสูงมาใช้เต็มขีดความสามารถที่ กสท. มีให้บริการได้ เช่น บริการสื่อสารข้อมูลไทยแพค (THAIPAX) หรือบริการให้เช่าวงจรระหว่าง ประเทศความเร็วสูงในเรื่องการจัดพิมพ์หนังสือพิมพ์ข้ามชาติ หรือข้ามจังหวัดในประเทศไทย เพื่อช่วย การไหลของข่าวสารที่รวดเร็ว จับใจ ทันเหตุการณ์ มากยิ่งขึ้น โดยที่ปัจจุบันยังสนองตอบความต้องการ ของผู้รับสารในภูมิภาคส่วนต่าง ๆ อย่างไม่เต็มที่ และไม่ทั่วถึง ในยุคสังคมข่าวสารแต่อย่างใด



ซึ่งนำที่ผู้เกี่ยวข้องจะได้นำไปพิจารณาให้เกิดเป็นรูปธรรมมากขึ้นอย่างจริงจังในอนาคตอันใกล้

กระบวนการจัดการในการให้บริการแก่สื่อมวลชน ในส่วนที่ช่วยการไหลของข่าวสารข้อมูลตั้ง  
หน้าเสนอมาทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยได้สรุปพร้อมข้อเสนอแนะในบทต่อไป