

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Dynamic Industry) โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแต่ละยุค ปัจจุบันระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยนั้นอยู่ในยุคเทคโนโลยี 2.5G (ชนิตร์ ชาญชัยณรงค์, 2546: 129) ซึ่งเน้นการให้บริการในรูปแบบของข้อมูล (Non-voice) โดยให้บริการรับส่งข้อความ เป็นรูปภาพ เปลี่ยนเสียงเรียกเข้า (Ringtone) เป็นเสียงเพลง เปลี่ยนภาพบนหน้าจอได้ (Logo) สามารถถ่ายภาพ และบันทึกวิดีโอได้ ในช่วงปี 2545 – 2547 ที่ผ่านมามีการใช้บริการด้านข้อมูล (Non-voice) มีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ของประเทศไทยชี้แจงว่ารายได้จากธุรกิจ Non-voice มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 3,258 ล้านบาทในปี 2545 เป็น 5,200 ล้านบาทในปี 2546 และมากกว่า 7,000 ล้านบาทในปี 2547 ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้ร้อยละ 5 ร้อยละ 7 และมากกว่าร้อยละ 7 ตามลำดับ (เอไอเอสตั้งเป้าคั่นนอนวอยซ์ทะลุ 7 พันล้าน, 2547: ออนไลน์)

เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคที่ 3 หรือ 3G (Third Generation Mobile Telephone Technology) เป็นเทคโนโลยีที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุค 3G สามารถรองรับการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ ทั้งเสียง และข้อมูลได้พร้อมกันอย่างราบรื่น และสามารถรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายไร้สายได้อย่างรวดเร็ว ที่ความเร็ว 144 Kbps ถึง 2 Mbps ตัวอย่างบริการส่วนหนึ่งที่เทคโนโลยี 3G ทำให้เกิดขึ้นได้ เช่น บริการโมบายทีวี (Mobile TV) ซึ่งเป็นการถ่ายทอดรายการทีวีที่รับชมผ่านอุปกรณ์สื่อสารไร้สายได้ สดๆ หรือบริการวิซวลเรดิโอ (Visual Radio) ที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือสามารถรับชมภาพ กราฟฟิก ข้อมูลจากสถานีวิทยุไปพร้อมกับฟังเพลงและการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถานีเพลงได้แบบทันที รวมทั้งการทำวิดีโอคอล (Video Call) หรือการโทรศัพท์หากันโดยที่สามารถเห็นภาพคนพูดแบบสดๆได้ทันที และการทำวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) หรือประชุมทางโทรศัพท์ โดยสามารถเห็นหน้ากันได้ โดยความเร็วในการรับส่งข้อมูลของเครือข่ายการสื่อสารไร้สาย 3G จะเร็วกว่า GPRS (General Packet Radio Service) ในปัจจุบันถึง 10 เท่าตัว (ก้าวข้ามของ 3G, 2548: ออนไลน์)

พัฒนาการของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในต่างประเทศนั้นเริ่มต้นขึ้นมากกว่า 5 ปี และมีการใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก โดยมีผู้ให้บริการทั่วโลกประมาณ 16.1 ล้านราย ในปี 2547 เดบิตเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 1,200 จากปี 2546 ประเทศที่มีการใช้บริการมากได้แก่ ญี่ปุ่น อิตาลี และสหราชอาณาจักร ซึ่งทั้งสามประเทศรวมกันมีจำนวนผู้ใช้ถึงร้อยละ 86 ของจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์ 3G ทั่วโลก และมีการคาดการณ์ว่าภายในสิ้นปี 2548 จะมีจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพิ่มขึ้นเป็น 70 ล้านรายทั่วโลก เดบิตเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 330 แม้ว่าจะมีอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้งาน โดยหากคิดเป็นสัดส่วนเทียบกับจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบทั่วโลกแล้วมีสัดส่วนร้อยละ 3.7 อย่างไรก็ตามหากจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงลักษณะนี้ภายในปี 2553 จะมีสัดส่วนของ 3G เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 23.8 ในขณะที่สัดส่วนของ 2.5G จะมีร้อยละ 29.6 และ 2 G จะยังมีสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 46.5 (แนวโน้มเมืองไทยกับโทรศัพท์มือถือ 3G, 2548: ออนไลน์)

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่เทคโนโลยี 3G ในประเทศไทย ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Wireless Service Providers) ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ซึ่งส่งผลกระทบต่อธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Wireless Service Providers) ในการขยายการลงทุนโครงข่าย 3G เพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้และรูปแบบการใช้งานที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องใช้เงินลงทุนจำนวนหลายพันล้านบาท รวมถึงทำการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ (Innovative Marketing) เน้นการให้บริการที่เป็นลักษณะการให้บริการตามความต้องการเฉพาะกลุ่มตลาด (Market Segmentation) ทำให้ผู้ให้บริการสามารถวางกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปภาพและเสียง เช่น กลุ่มนักศึกษา กลุ่มนักธุรกิจและ กลุ่มนักท่องเที่ยว เป็นต้น โดยการเน้นจุดขาย คุณภาพของมัลติมีเดีย เช่น รูปภาพ โลโก้เสียงเพลง รวมถึงคุณภาพของสัญญาณที่ดีขึ้น และในส่วนของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Subscribers) จะได้รับประโยชน์และความสะดวกจากเทคโนโลยี 3G ที่ให้บริการได้หลากหลาย สามารถบริหารเวลาและชีวิตได้ดีขึ้น (ชัยสิทธิ์ ตรีรัชตพงษ์, 2549: สัมภาษณ์)

ในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดในภาคเหนือ รวมทั้งมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นระหว่างปี พ.ศ. 2546 - 2547 เป็น 4 % และ ปี พ.ศ. 2547 - 2548 เป็น 15 % และยังมีแนวโน้มสูงขึ้นอีกในอนาคต (ฝ่ายการตลาด แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ., 2549: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาให้ครอบคลุมทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders) และกลุ่มผู้ใช้บริการ

ทั่วไป (Non-Opinion Leaders) ว่ามีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์และราคา และแนวโน้มพฤติกรรมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอนาคตอย่างไร เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละรายมีการรับรู้และการปรับตัวต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ แตกต่างกัน ซึ่งผลของการศึกษารั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ และผู้ที่สนใจในการวางแผนกลยุทธ์ของเทคโนโลยี 3G ในหลากหลายทิศทาง ให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และสามารถหาโอกาสทางการตลาดในพื้นที่ที่มีศักยภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อหาโอกาสทางการตลาดและประกอบการตัดสินใจ สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่และผู้ที่สนใจให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

## 1.4 นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก การตอบสนอง และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์มือถือที่มีต่อเทคโนโลยี 3G

**เทคโนโลยี 3G (Third Generation Mobile Telephone Technology)** หมายถึง เทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถให้บริการแบบมัลติมีเดีย ได้แก่ การรับส่งสัญญาณเสียง ข้อมูล และภาพ (วิดีโอ) ด้วยความเร็วสูงและคมชัด ที่ความเร็ว 144 Kbps ถึง 2 Mbps โดยมีความสามารถในการให้บริการด้าน Mobile Video Conference, Video Call, Remote Education, Mobile TV/Video Player, Visual Radio เป็นต้น (แนวโน้มเมืองไทยกับโทรศัพท์มือถือ 3G, 2548: ออนไลน์)

**ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่** หมายถึง ผู้ครอบครองและ/หรือผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้บริการที่เป็นผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี (Opinion Leaders) และกลุ่มผู้บริการทั่วไป (Non-Opinion Leaders)