

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริการโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ และสังคมทุกแห่ง ตลาดในหลายๆประเทศทั่วโลกพยายามเพิ่มอัตราการเข้าถึงโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นสภาพเศรษฐกิจ ทั้งนี้ จากการศึกษาให้กับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunication Union - ITU) โดย Telecom Management Group หรือ TMG ระบุว่า เมื่ออัตราการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น 1 เปอร์เซ็นต์ รายได้ต่อหัวของประชากรจะเพิ่มขึ้น 4.7% และเมื่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น 1 เปอร์เซ็นต์ รายได้ต่อหัวของประชากรก็จะเพิ่มขึ้น 10.5% ด้วย (3G ช่วยชาติ ลดช่องว่างบริการโทรคม, 2553: ออนไลน์)

ตั้งแต่ พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ซึ่งเป็นยุคเริ่มต้นของเทคโนโลยี 2.5G ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทย มีการผลักดันบริการสื่อสารข้อมูลรูปแบบใหม่ๆ ในรูปแบบบริการด้านข้อมูล (Non-Voice) เพื่อสร้างกระแสในหมู่นักผู้บริโภคมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย 2.5G อย่างเต็มรูปแบบ หรือเป็นการผลักดันให้เกิดการยอมรับในบริการที่มีอยู่แล้ว เนื่องจากการอึดตัวของบริการสื่อสารด้วยเสียง (Voice Service) ส่งผลให้บริการแบบ Non-Voice มีสัดส่วนที่เป็นนัยสำคัญต่อรายได้รวมทั้งหมด บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ของประเทศไทยชี้แจงว่า รายได้บริการด้านข้อมูลมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 7,382 ล้านบาทในปี 2549 เป็น 8,628 ล้านบาทในปี 2550 เป็น 11,061 ล้านบาทในปี 2551 และปี 2552 รายได้ 13,700 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้ร้อยละ 9.7 ร้อยละ 11 ร้อยละ 13.3 และร้อยละ 17 ของรายได้จากการให้บริการ ตามลำดับในปี 2552 บริการที่มีการเติบโตสูง ได้แก่ การดาวน์โหลดและใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือและบริการ MMS ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2549 - 2550 เป็น 42% และในปี 2551 เป็น 75% (แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ, 2552: ออนไลน์)

เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 หรือ Third Generation Mobile Telephone Technology หรือเรียกย่อว่า 3G นั้น ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการด้านระบบเสียงที่ดีขึ้น มีช่องสัญญาณความถี่และความจุในการรับส่งข้อมูลที่มากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลและแอปพลิเคชัน ทำให้เกิดการให้บริการมัลติมีเดียและส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราความเร็วสูง โดย สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนดนิยามการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ว่า คือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรับ-ส่งสัญญาณเสียง

ข้อมูลและภาพ (วิดีโอ) ที่มีความเร็วสูง ขั้นต่ำ 144 Kbps ในทุกสภาวะแวดล้อม และ 2 Mbps ในสภาวะเคลื่อนที่ต่ำ (Low-Mobility) และสภาวะภายในสถานที่ (Indoor) ซึ่งอัตราความเร็วในการรับส่งสัญญาณเสียงและข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Subscribers) สามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้ เช่น Mobile Video Conference, Video Phone/Mail, Remote Education, Mobile TV/Video Player เป็นต้น นอกจากนี้บริการยังมีคุณภาพของเสียงที่ดี มีความจุหรือรองรับข้อมูลได้มากขึ้น และรองรับบริการต่าง ๆ ได้หลายอย่างพร้อมกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับประโยชน์และความสะดวกจากเทคโนโลยี 3G ที่ให้บริการได้หลากหลายสามารถบริหารเวลาและชีวิตได้ดีขึ้น

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 กลุ่มนักธุรกิจ และกลุ่มนักท่องเที่ยว เป็นต้น โดยการเน้นจุดขายคุณภาพของมัลติมีเดีย เช่น รูปภาพ โลโก้ เสียงเพลง รวมถึงคุณภาพของสัญญาณที่ดีขึ้น

ในวันที่ 6 พฤษภาคม 2551 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้ออกบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ โดยใช้เทคโนโลยี HSPA บนคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิร์ต ที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นรายแรกแห่งประเทศไทย มีรูปแบบบริการที่สำคัญ คือการเล่นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การโทรศัพท์แบบเห็นหน้าหรือ Video Call และบริการดาวน์โหลดข้อมูลขนาดใหญ่ในลักษณะของวิดีโอคลิป หรือวิดีโอสตรีมมิ่ง (เอไอเอส เปิดตัวบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ อย่างเป็นทางการครั้งแรกของ ประเทศไทยที่จังหวัดเชียงใหม่, 2550: ออนไลน์)

ในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ในภาคเหนือรวมทั้งมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้น ในปี 2549 จากปี 2548 ร้อยละ 22 ในปี 2550 จากปี 2549 ร้อยละ 27 ในปี 2551 จากปี 2550 ร้อยละ 14 และยังมีแนวโน้มสูงขึ้นอีกในอนาคต (ฝ่ายการตลาด แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บมจ., 2552: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) จากจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2552 ซึ่งมีอยู่ประมาณ 908,000 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2552) มีจำนวนผู้สมัครใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ประมาณ 1,200 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31

ธันวาคม 2552) โดยคิดเป็นร้อยละ 0.13 ของจำนวน ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัด เชียงใหม่ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บริษัทสามารถเพิ่มสัดส่วนผู้ให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ได้อีก มาก ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัท

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษา ทักษะคติของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใน อำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลของการศึกษาคั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และผู้ที่สนใจ ในการวางแผนกลยุทธ์ของบริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ในหลากหลายทิศทางให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม และสามารถหาโอกาสทางการตลาด ในพื้นที่ที่มีศักยภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึง ทักษะคติของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใน อำเภอเมือง เชียงใหม่ ที่มีต่อ บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึง ทักษะคติของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มี ต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์การตลาดของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.4 นิยามศัพท์

**ทักษะคติ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก การตอบสนอง และแนวโน้มพฤติกรรม ของผู้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

**สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์** หมายถึง เทคโนโลยีของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance ที่ได้รับการพัฒนาบนมาตรฐาน HSPA ด้วยคลื่นความถี่ 900 เมกกะเฮิรซ์ มีคุณสมบัติการใช้งาน ที่หลากหลายมากขึ้น และสามารถรองรับการรับ-ส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง (High Speed) ได้ถึง 7200 Kb/sec โดยมีความสามารถในการให้บริการด้าน Mobile Video Call และ High Speed Internet

**ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่** หมายถึง ผู้ครอบครองและ /หรือผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์ระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) และชำระค่าบริการแบบเหมาจ่ายรายเดือน (Postpaid)

**บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)** หมายถึง บริษัทที่ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ.2533 ให้เป็นผู้ลงทุน และให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 เมกกะเฮิรซ์ เป็นระยะเวลา 20 ปี ซึ่งเป็นบริษัทในสายธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved