

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันถือได้ว่าเป็นยุคแห่งการสื่อสารโทรคมนาคมโดยแท้จริง เนื่องจากนานาอารยประเทศในโลกจะต้องกระทำกิจกรรมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมร่วมกัน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงถือว่ามีผลสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการทำธุรกิจถือว่าเป็นความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ของข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจบรรลุถึงความสำเร็จได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารไร้สาย ซึ่งผสมผสานของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร สายใยแก้วนำแสง เครื่องส่งสัญญาณไมโครเวฟ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2540) เข้าด้วยกันจนกลายเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถพกพาติดตัวไปได้ตลอดเวลา และมีความคล่องตัวในการใช้งานสูง คือ ไม่ว่าจะอยู่ ณ บริเวณใดของโลกก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นอุปกรณ์สื่อสารที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากทั่วโลก

วิวัฒนาการแห่งการสื่อสารในประเทศไทยมีการพัฒนามาโดยตลอด นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เครือข่ายโทรศัพท์ที่ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากยุค (1G) ที่ให้บริการในระบบอะนาล็อก โดยวิธีนี้มีข้อจำกัดอยู่ที่จำนวนสัญญาณ เพราะว่ามีจำนวนช่องสัญญาณที่น้อย ทำให้ติดขัดในเรื่องของการขยายจำนวนหมายเลข ยุค (2G-2.75G) เป็นยุคปัจจุบัน ให้บริการในระบบดิจิทัล ด้วยการเข้ารหัสสัญญาณเสียงและบีบอัดสัญญาณเสียงในรูปแบบดิจิทัลให้มีขนาดข้อมูลที่น้อยลงเหลือเพียง 9 Kbit/Sec ต่อช่องสัญญาณ อนาคตกำลังก้าวเข้าสู่ยุค (3G) ซึ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการด้านมัลติมีเดีย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูลที่หลากหลายและรวดเร็วขึ้น อุปกรณ์สื่อสารไร้สายในระบบ 3G สามารถให้บริการระบบเสียง และแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ เช่น จอแสดงภาพสี, เครื่องเล่น mp3, เครื่องเล่นวีดีโอ การดาวน์โหลดเกม, แสดงกราฟฟิก และการแสดงแผนที่ต่างๆ ทำให้การสื่อสารเป็นแบบอินเทอร์เน็ตที่ฟ ที่สร้างความสนุกสนาน และสมจริงมากขึ้น 3G ช่วยให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายและคล่องตัวขึ้น โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เปรียบเสมือน คอมพิวเตอร์แบบพกพา, วิทยุส่วนตัว และแม้แต่กล้องถ่ายรูป

ผู้ใช้สามารถเช็คข้อมูลใน account ส่วนตัว เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น self-care (ตรวจสอบค่าใช้บริการ), แก้ไขข้อมูลส่วนตัว และใช้บริการข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวเกาะติดสถานการณ์, ข่าวบันเทิง, ข้อมูลด้านการเงิน, ข้อมูลการท่องเที่ยว และ ตารางนัดหมายส่วนตัว

ภายหลังจากการเปิดให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของภาครัฐวิสาหกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคภายในประเทศแล้ว พบว่าธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตลาดผูกขาดโดยรัฐ จึงก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ หลายประการ ได้แก่ตัวเครื่องโทรศัพท์มีราคาสูงมาก รวมทั้งมีขนาดใหญ่ และมีน้ำหนักมาก ทำให้การใช้งานอยู่ในวงจำกัด ความล่าช้าในการดำเนินงาน อันเนื่องมาจากขั้นตอนของทางราชการเงินทุนไม่เพียงพอในการที่จะขยายพื้นที่ให้บริการ จึงส่งผลกระทบต่อให้รัฐวิสาหกิจต้องปรับ กลยุทธ์ใหม่ โดยเปิดโอกาสให้บริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนเป็นลักษณะของการให้สัมปทานแก่เอกชน ในลักษณะสร้าง-ส่งมอบ-ให้บริการ (BTO : Build-Transfer-Operate) คือเอกชนเป็นผู้ลงทุนทางเครือข่ายทั้งหมด แล้วต้องส่งมอบทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ให้แก่รัฐวิสาหกิจเจ้าของสัมปทาน โดยรัฐวิสาหกิจให้สิทธิแก่บริษัทเอกชนดังกล่าวในการบริหารทรัพย์สินเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ และต้องการแบ่งรายได้ส่วนหนึ่งให้กับรัฐวิสาหกิจ โดยต้องมีการประกันรายได้ขั้นต่ำให้แก่รัฐวิสาหกิจด้วย ในระยะแรกมีผู้ได้รับสัมปทาน 2 ราย คือ บริษัทแอ็คควานซ์ อินโฟ เวอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ซึ่งเป็นบริษัทในเครือชินวัตรกรุ๊ป เป็นผู้เข้ามารับสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ NMT 900 เมกะเฮิร์ตซ์ และคลื่นย่านความถี่ Digital GSM 900 เมกะเฮิร์ตซ์ จาก ท.ศ.ท. และบริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC เป็นบริษัทในเครือเทเลนอร์ ได้รับสัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ AMP800 band B เมกะเฮิร์ตซ์ และ Digital PCN 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ จาก ก.ศ.ท. และในปี พ.ศ. 2532 ก.ศ.ท. ได้เปิดให้สัมปทานแก่ บริษัท ทีเท ออเรนจ์ จำกัด หรือ TAO ซึ่งเป็นบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ซีพีกรุ๊ป ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ Digital GSM 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ หลังจากที่บริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าเอกชนสามารถเข้ามาพัฒนาระบบการใช้งาน การให้บริการที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถขยายพื้นที่การให้บริการได้อย่างทั่วถึง

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อระบบการสื่อสารมาโดยตลอด โดยเฉพาะปัจจุบันมีการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ขึ้นเพื่อกำกับดูแลกิจการดังกล่าว จึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ศึกษาภายหลังจากการที่เอกชนเข้ามาให้บริการในระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับจำนวนผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดของธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากโครงสร้างตลาดแบบผูกขาดโดยรัฐ เป็นโครงสร้างตลาดแบบผู้ขาย

นั้อยราย บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนเค็ชััน จัักัด (มหัาชน) หรือ DTAC เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคล็ือันที่ ต้องแ่งขันทางด้้านราคา (price competition)และที่ไม้ใช้ราคา(non price competition)รวมทังการนำาผู้การใ้กลยทุท์ทางการตลาดที่แตกต้งจากคู่แข่ง ซึ่งปีนี้คาดว้จะมีลูกค้าลงทะเบ็ยนมือถ็ือเพิ่มขััน สัคส์ส่วน ระบบเด็มเงิน : ระบบรายเด็อน อยู่ท้ 90:10

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึษาป้จจ้ยด้้านส่วนประสมทางการตลาดในการเล็ือใ้บริการโทรศัพท์เคล็ือันที่บริษัท โทเทิลแอสเส็ส คอมมูนเค็ชััน จัักัด (มหัาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึษาความสััมพัันร้ะหว้างป้จจ้ยด้้านส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมในการเล็ือใ้บริการโทรศัพท์เคล็ือันที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนเค็ชััน จัักัด (มหัาชน) DTAC ของผู้ใ้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

ป้จจ้ยด้้านส่วนประสมทางการตลาดมีความสััมพัันร้ะหว้ากับการคััดสัันใจเล็ือใ้บริการโทรศัพท์เคล็ือันที่บริษัท โทเทิลแอสเส็ส คอมมูนเค็ชััน จัักัด (มหัาชน) DTAC

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้้งนี้เพ็ือการศึษาป้จจ้ยด้้านส่วนผสมทางการตลาดในการเล็ือใ้บริการโทรศัพท์เคล็ือันที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนเค็ชััน จัักัด (มหัาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยด้ังนี้

1. ด้านประชากร ในที่นี้คือ กลุ่มผู้ใ้บริการโทรศัพท์มือถ็ือเคล็ือข่าย DTAC ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จัำนวนประชากร 384 คน เล็ือกกกลุ่มตัวอย่างที่ใ้ใช้ในการวิจัย จากจัำนวน 16 เขต DTAC โดยเจาะจงเล็ือกมา 4 เขต เขตละ 96 คน ได้แก่ เขตดินแดง เขตพลโยชััน เขตลาดพร้าว และเขตพญาไท ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จ้ากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1980, หน้า 608)

2. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ได้แก่ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่

ลักษณะประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. อาชีพ

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่

1. ด้านการบริการ
2. ด้านราคา
3. ด้านส่งเสริมการตลาด
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
5. ด้านพนักงาน
6. ด้านกระบวนการให้บริการ

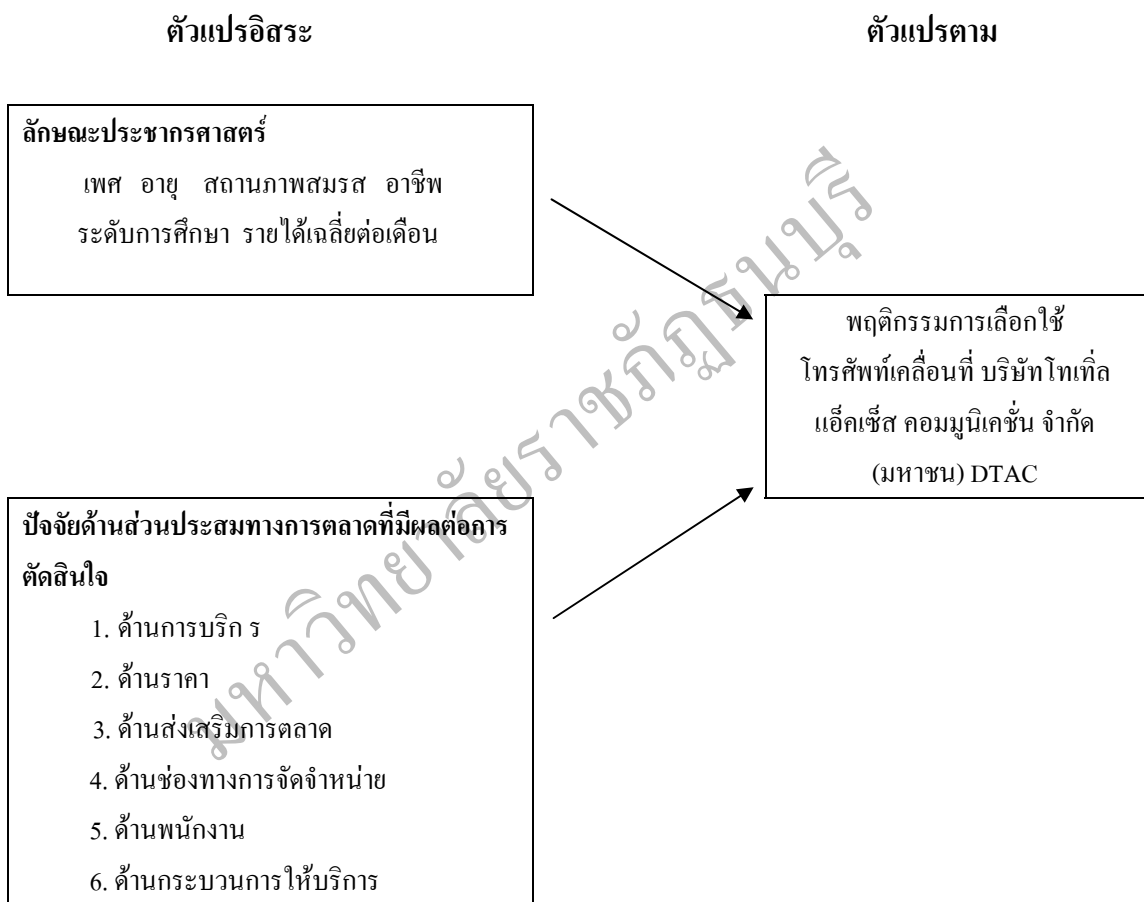
ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

3. ด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2551 ถึง เดือนธันวาคม 2551

หมายเหตุ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วเป็นสิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พนักงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับเครื่องมือที่ทันสมัยซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC (อ้างอิงนักวิชาการ ดร.ชัยและ รศ.ศิริวรรณ)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)DTAC ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย และเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ โดยสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย(Conceptual framework) ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

หมายเหตุ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วเป็นสิ่งที่มีผลต่อกับกระบวนการให้บริการ พนักงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับเครื่องมือที่ทันสมัยซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC (อ้างอิงนักวิชาการ ดร.ชัยและ รศ.ศิริวรรณ)

นิยามศัพท์เฉพาะ

การตัดสินใจ หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการ ภายใต้ภาวะการประเมินทางจิตใจและแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมในเรื่องนั้น

ผู้ให้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอนด์ซีเอสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบย่อย ๆ เรียกว่า 6P ประกอบไปด้วย Product, Price, Place, Promotion, People, Process

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง โทรศัพท์ที่สามารถพกพาติดตัวเป็นเฉพาะแบบมือถือ ซึ่งเป็นการนำเอาระบบโทรศัพท์และระบบวิทยุรวมเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการใช้ติดต่อนอกสถานที่

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ หมายถึง การบริการความสะดวกสบาย แก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับผู้ให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์ เป็นข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท ในการวางแผนขยายเครือข่าย การกำหนดนโยบายด้านการขายและการตลาด รวมถึงการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสินค้าให้มีความหลากหลายมากขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคว่า บริการใดเป็นประโยชน์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้สูงสุด