

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทุกคนสามารถรับรู้หรือสื่อสารกันได้หมดโดยไม่มีขอบเขต ในตลาดการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีระบบการให้บริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นทำให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว มีความชัดเจนของเสียงโดยที่สัญญาณไม่ขาดหาย การคิดอัตราค่าใช้บริการให้เลือกหลายแบบ มีโปรโมชันใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ การติดต่อสื่อสารนับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเพื่อธุรกิจการค้า การศึกษาหรือแม้แต่การสื่อสารเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนฝูงและสมาชิกในครอบครัว ซึ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างง่ายดายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้นด้วยอุปกรณ์หลายประเภททั้งโทรศัพท์ประจำที่ โทรสาร พงเจอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่และระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือที่เราเรียกกันว่า “โทรศัพท์มือถือ” นั้นนับเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ได้รับความนิยมอย่างสูงเนื่องจากใช้งานง่ายหาซื้อสะดวกและมีระดับราคาที่มีผู้มีรายได้อ่อนถึงปานกลางขึ้นไปสามารถเป็นเจ้าของได้ และผู้ให้บริการได้มีการทำกลยุทธ์ในการขายแบบลด แลก แจก แถมหรือเพิ่มการบริการต่างๆ มากมายเพื่อเป็นการดึงดูดผู้ให้บริการ การให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในระยะแรกเป็นของรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมโดยมีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผู้ให้บริการแบบอนาล็อกความถี่ 470 MHz. และการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้บริการแบบอนาล็อกความถี่ 800 MHz. Band A ต่อมาธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันด้านการให้บริการกันมากขึ้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงได้ให้สัมปทานแก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (AIS) ในระบบอนาล็อกความถี่ 900 MHz. และแบบดิจิตอล จีเอสเอ็มความถี่ 900 MHz. ส่วนการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้สัมปทานแก่บริษัท โทเทิล แอควาเซล คอมมูนิเคชั่น จำกัด (TAC) ในระบบอนาล็อกความถี่ 800 MHz. และแบบดิจิตอลความถี่ 1800 MHz.

ในยุคของรัฐบาลนายชวน หลีกภัยได้ประกาศนโยบายของรัฐในด้านของการสื่อสารไว้อย่างชัดเจนว่า รัฐจะปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการสื่อสารของประเทศโดยเร่งรัดการออกกฎหมายเพื่อยกเลิกการผูกขาดของภาครัฐและสนับสนุนให้มีการสื่อสารที่เป็นกลางโปร่งใสและมี

เอกภาพตลอดจนดำเนินการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจด้านการสื่อสาร โดยคำนึงถึงเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงได้มีการจัดตั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใหม่ คือ ระบบ 1900 MHz. เพื่อความเป็นธรรมและค่าบริการที่ถูกลง โดยดำเนินงานร่วมกับเอกชน คือบริษัท ไทยโมบาย จำกัดและมีการดำเนินการเปิดการใช้งานมาได้ระยะหนึ่งแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรที่จะมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ว่ามีความพึงพอใจอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz.
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ต่อส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

### สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ต่อส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์มีความแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยจะศึกษาเฉพาะประชากรซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ 1900MHz. ในเขตกรุงเทพมหานคร

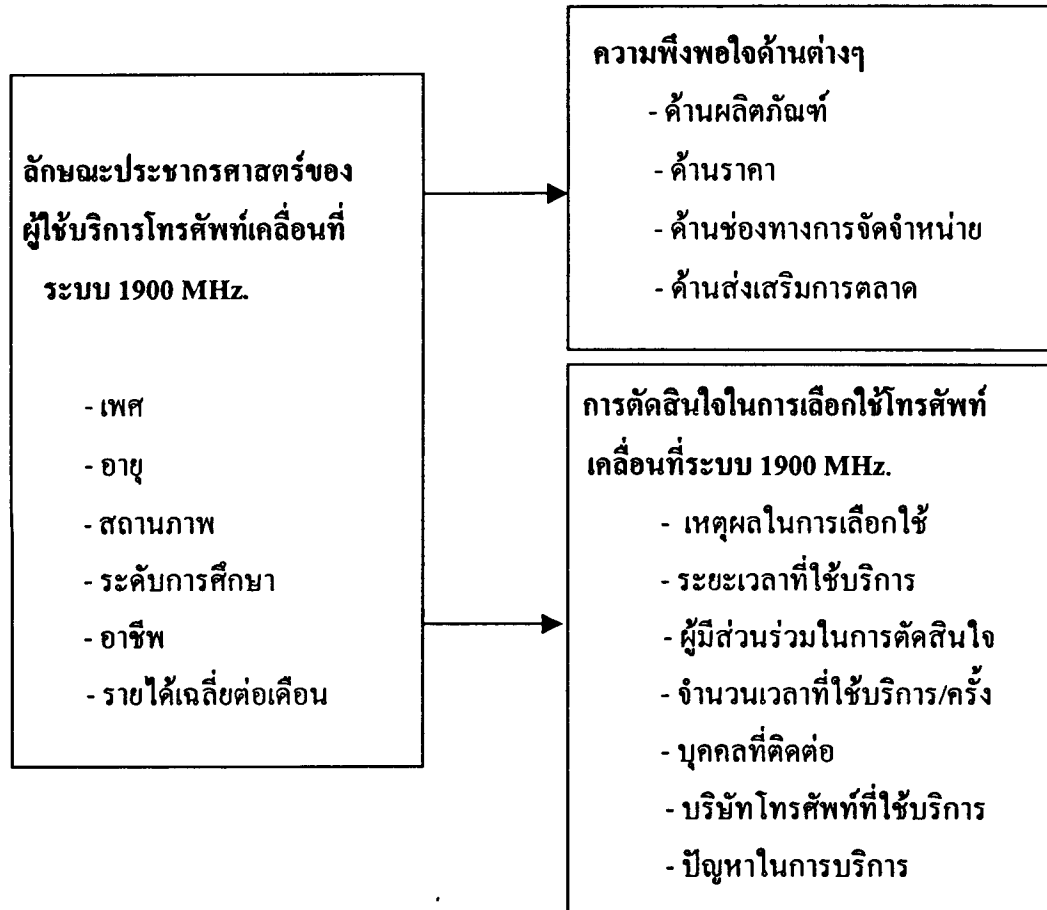
กลุ่มตัวอย่างเลือกมาจากประชากรผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 384 ตัวอย่าง

#### 2. เวลา การเก็บตัวอย่างเริ่มทำระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม – 15 พฤศจิกายน 2548

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**โทรศัพท์มือถือ** หมายถึง การรวมระบบวิทยุและระบบโทรศัพท์เข้าด้วยกันเพื่อใช้งานติดต่อสื่อสารสำหรับผู้เช่าที่ไม่ประจำที่หรือในบริเวณที่สายโทรศัพท์พื้นฐานไปไม่ถึง

**ระบบอนาล็อก (analogue system)** คือ ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ทำหน้าที่ในการรับและส่งสัญญาณคลื่นวิทยุที่ใช้ระบบเข้าถึงหลายทางแบบแบ่งความถี่ (frequency division multiple access: FDMA) การทำงาน 1 ช่องสัญญาณจะมีเพียง 1 คู่สายในระบบอนาล็อกเมื่อผู้ใช้พูด

เข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่คันทาง เสียงพูดคุยจะเป็นเสียงที่มีความถี่ระดับหนึ่งและความถี่นั้นจะถูกส่งไปยังเครื่องปลายทางซึ่งช่องว่างระหว่างทางอาจจะมีสัญญาณรบกวนแทรกเข้ามาทำให้เสียงที่ได้ยินไม่ชัดเจนบางครั้งสัญญาณอาจขาดหายไปเป็นช่วงๆ

ระบบดิจิทัล (digital system) เป็นการแปลงสัญญาณเสียงเป็นระบบดิจิทัลคือ การทำให้สัญญาณอยู่ในรูปเปิดกับปิด ขึ้นหรือลงในลักษณะเลขฐานสองคือ 0 และ 1 เรียกว่า digitized voice จากนั้นจะถูกส่งไปในอากาศ เมื่อถึงเครื่องรับปลายทางจะทำการเปลี่ยนสัญญาณคลื่นใหม่เป็นระบบดิจิทัลหรือเรียกว่า Regenerated voice เมื่อมีสัญญาณวิทยุรบกวน ระบบสามารถกำจัดออกไปได้ ทำให้สัญญาณเสียงยังคงคมชัดตลอดเวลา

จีพีอาร์เอส (general package radio service: GPRS) หมายถึง เทคโนโลยีที่เพิ่มเติมเข้าไปในระบบ มีประโยชน์เพื่อทำให้ระบบสามารถรับ-ส่งข้อมูลได้รวดเร็วและเพิ่มมากขึ้น

WAP ( wireless application protocol ) เป็นระบบการสื่อสารข้อมูลไร้สายที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลอินเทอร์เน็ตมาสู่บริการเครื่องมือสื่อสาร คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยไม่ต้องมีโมเด็มหรืออุปกรณ์แปลงสัญญาณอื่นๆ

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกด้านบวกมากกว่าความรู้สึกด้านลบ

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าที่มีการติดต่อสอบถามและชำระค่าบริการกับบริษัท

ความสะดวก หมายถึง การโทรเข้าและโทรออกง่าย คุณภาพเสียงคมชัด ไม่มีสัญญาณรบกวน โอกาสสายหลุดในระหว่างโทรน้อย ครอบคลุมพื้นที่การใช้งานได้กว้างไกล หรือทำให้การขยายเครือข่ายใช้งานเป็นไปอย่างรวดเร็ว

อุปกรณ์เสริม หมายถึง การบริการนอกจากการโทรออกหรือรับสายเข้า ได้แก่ การบริการรับฝากข้อความ (voice mail) การบริการ โอนสายอัตโนมัติ (Ccall following) การบริการรับสายเรียกซ้อน (call waiting) การบริการประชุมทางโทรศัพท์ (call conference) การบริการแสดงหมายเลขโทรเข้า (calling line identification) การบริการสอบถามยอดอัตโนมัติ (voice bill) การบริการผ่านข้อมูลโทรสารอัตโนมัติ (fax on demand)

การชำระค่าบริการ หมายถึง การชำระค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้อง ระบบการจัดส่งใบแจ้งหนี้มีความรวดเร็ว ข้อมูลที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายสถานที่ชำระเงินมีอย่างพอเพียงรวมถึงการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารผ่านบัตรเอทีเอ็ม (ATM) หรือผ่านบัตรเครดิตมีความรวดเร็วในการจัดส่งใบเสร็จรับเงิน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล (call center) หมายถึง ศูนย์กลางในการให้ข้อมูล ข่าวสาร ช่วยเหลือและแนะนำการบริการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย บริการ ข้อมูลบริการเสริม รายการส่งเสริมการขาย เป็นต้น มีมาตรฐานในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง และรวดเร็วและผู้ใช้บริการต้องมีมารยาทดีในการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยมีการติดตามและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หมายถึง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทยโมบาย จำกัด หมายถึง บริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz.

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไข รูปแบบการให้บริการต่างๆ ที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล อันจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และการสร้างสรรค์คุณภาพให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป