

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทและมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก เพราะทำให้วิถีชีวิตเราทันสมัยและทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตจะมีการเสนอข้อมูล ข่าวปัจจุบัน และสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ผู้ใช้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงไปทุกวัน สารสนเทศที่เสนอในอินเทอร์เน็ตจะมีมากมายหลายรูปแบบเพื่อสนองความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญสำหรับทุกคนเพราะสามารถค้นหาสิ่งที่ตนสนใจได้ในทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปค้นคว้าในห้องสมุด ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงมีความสำคัญกับวิถีชีวิตของคนเราในปัจจุบันเป็นอย่างมากในทุกๆ ด้าน อาทิเช่น ด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา ด้านการบันเทิง ด้านการแพทย์ และอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งเราได้จากสถิติการใช้อินเทอร์เน็ต ได้ดังรูปที่ 1.1 ที่แสดงถึง ร้อยละของประชากรอายุหกปีขึ้นไปที่ใช้อินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ พ.ศ. 2552-2556 เมื่อเปรียบเทียบการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างเพศชายและเพศหญิงพบว่าสัดส่วนการใช้เน็ตของเพศชายใกล้เคียงกับเพศหญิง โดยในระหว่างปีพ.ศ. 2552-2556 สัดส่วนการใช้เน็ตของเพศชายเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 19.8 เป็นร้อยละ 28.8 ส่วนเพศหญิงเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 20.4 เป็น 29.1



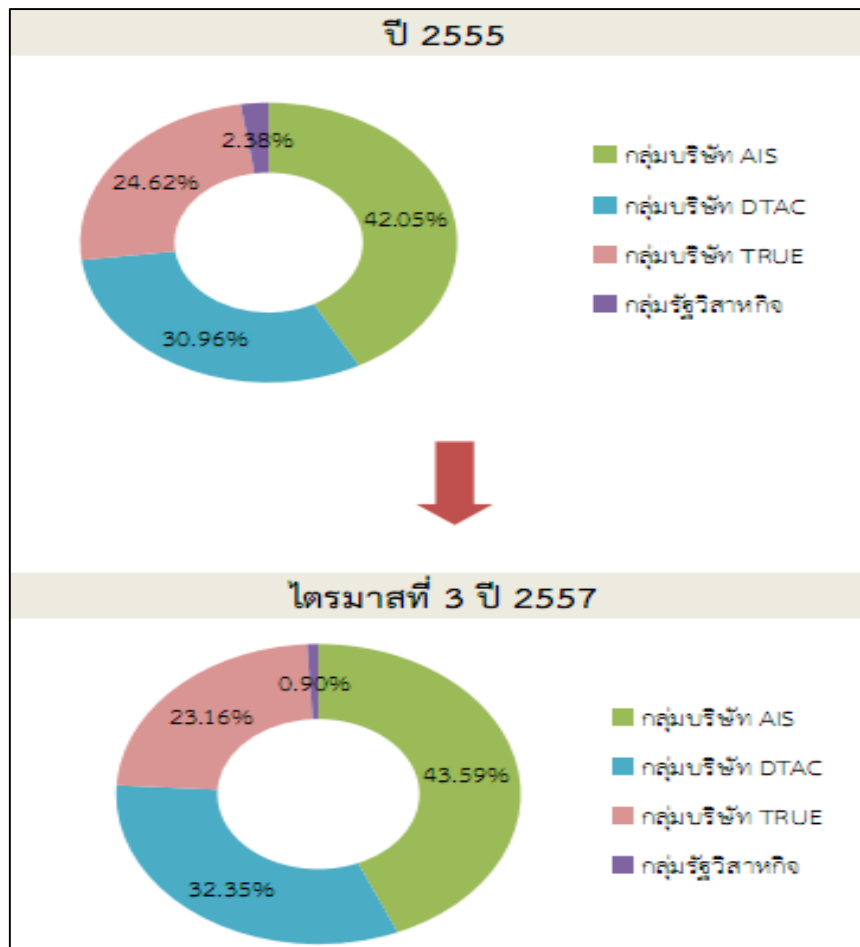
ที่มา :สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2556

ภาพที่ 1.1 ร้อยละของประชากรอายุหกปีขึ้นไปที่ใช้อินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ

ในปัจจุบัน โทรศัพท์เคลื่อนที่ถือเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสื่อสารซึ่งถูกผลิตและใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2516 ซึ่งมีวิวัฒนาการ ตั้งแต่ 1G หรือที่เรียกกันว่า analog ต่อมาเป็น 2G ที่เรียกกันว่า digital และปัจจุบันพัฒนามาเป็น 3G (3rd Generation mobile telecommunications) ซึ่งใช้เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน 3G บน Smartphone ในประเทศไทยได้ก่อตั้งกิจการวิทยุโทรศัพท์ระบบเซลลูลาร์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท) และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท) เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนเลขหมายและคู่สายโทรศัพท์ และต้องการจะขยายขอบเขตการให้บริการได้อย่างทั่วถึง แต่ผลลัพธ์ที่ออกมาไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดไว้ เนื่องจากยังขาดปัจจัยในด้าน คุณภาพของเครื่องแต่ละยี่ห้อ ความใหญ่ของเครื่องทำให้ใช้งานไม่ได้ไม่สะดวก คุณภาพของสัญญาณ ช่องสัญญาณไม่เพียงพอ รวมถึงการบริการที่ยังไม่ทั่วถึงทุกกลุ่มของลูกค้า ทำให้ภาครัฐต้องแปรรูปเอกชนเข้ามาช่วยในการจัดการ โดยการเปิดให้สัมปทาน ซึ่งได้เห็นถึงศักยภาพของบริษัทเอกชนที่มีมากกว่ารัฐบาลอยู่มาก ในด้านเทคโนโลยี การจัดการองค์รวมถึงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ภาครัฐบาลจึงได้ทำการเปิดให้สัมปทาน โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2533

ปัจจุบันได้มีบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินกิจการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย หากพิจารณาส่วนแบ่งในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นรายกลุ่มบริษัท เห็นได้ว่าในไตรมาส 3 ของปี 2557 ส่วนแบ่งตลาดของการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2555 มากนัก โดยกลุ่มบริษัท AIS มีจำนวนเลขหมายทั้งหมด 44 ล้านเลขหมาย คิดเป็นส่วนแบ่งตลาด 43.59% โดยเพิ่มขึ้นประมาณ 1.5 % จากปี 2555 และกลุ่มบริษัท DTAC มีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นประมาณ 1.5 % โดยปัจจุบันกลุ่มบริษัท DTAC มีจำนวนเลขหมายทั้งหมด 32.6 ล้านเลขหมาย ขณะที่กลุ่มบริษัท TRUE มีส่วนแบ่งตลาด 23.16 % โดยลดลงประมาณ 1.5 % จากปี 2555 ทั้งนี้ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มบริษัท AIS DTAC นั้น มาจากส่วนแบ่งการตลาดที่ลดลงของกลุ่มบริษัท TRUE และกลุ่มรัฐวิสาหกิจ ตามภาพที่ 2

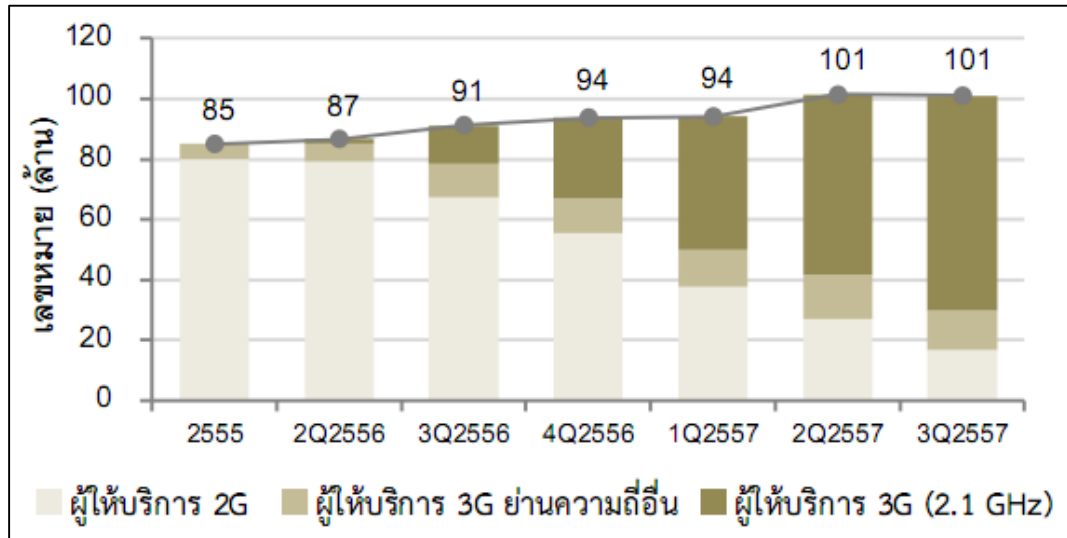
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ที่มา : คณะทำงานติดตามและกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมเคลื่อนที่สากล ฉบับที่ 9/57

ภาพที่ 1.2 ส่วนแบ่งการตลาดของกลุ่มบริษัท AIS DTAC TRUE และกลุ่มรัฐวิสาหกิจ

ในด้านการเจริญเติบโตของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยในปัจจุบันมีอัตราที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการมีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการระบบ 3G ซึ่งจะเห็นได้จากสภาพตลาดการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ภายหลังจากการเริ่มให้บริการภายใต้ใบอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ 2.1 GHz พบว่าจำนวนเลขหมายที่มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยในภาพรวมเพิ่มขึ้นเป็น 101 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ถึง 18.85% (จาก 85 ล้านเลขหมายในปี 2555) ซึ่งจำนวนเลขหมายที่เพิ่มขึ้นในภาพรวมดังกล่าวนี้ เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 2.1 GHz ของผู้ให้บริการทั้งสามรายประมาณ 71 ล้านเลขหมาย ขณะที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการรายอื่นในย่านความถี่อื่นมีจำนวนเหลือเพียง 30 ล้านเลขหมาย จากเดิม 85 ล้านเลขหมายในปี 2555 ซึ่งลดลงกว่า 65% จากปี 2555 ดังภาพที่ 3



ฉบับที่ 9/57

ภาพที่ 1.3 ภาพรวมของตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายหลังจากการเริ่มให้บริการ 3G

จากแนวโน้มการเจริญเติบโตของตลาดที่ดี และยังมีความสามารถในการขยายตัวได้อีกมากจึงทำให้ผู้ให้บริการจากค่ายโทรศัพท์มือถือได้ทุ่มทุนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในด้านต่างๆ อาทิ ตัวผลิตภัณฑ์(Product) ที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น การบริการหลังการขาย (Service) การนำขั้นตอนที่เหมาะสมกับการให้บริการ(Process) การทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ(Physical evidence and Presentation) ด้านราคา(Price) การส่งเสริมการตลาด(Promotion) การขยายช่องทาง การจัดจำหน่าย(Place) เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งในการตลาดของตน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการแข่งขันที่รุนแรง และแนวโน้มของอุปสงค์ของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นและไม่ได้จำกัดเพียงเฉพาะกลุ่มหรือในเขตเมืองเท่านั้น ซึ่งผู้ให้บริการก็ได้มีการพัฒนาไปยังพื้นที่ชนบทมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการพัฒนาขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศอย่างต่อเนื่องและปรับค่าบริการให้ถูกลง เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการในทุกระดับ จากการแข่งขันที่มีแนวโน้มในการเพิ่มขึ้นของผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มเป้าหมายการขยายฐานลูกค้า ในพื้นที่ต่างจังหวัด ส่งผลให้ในอนาคตผู้บริโภคในเขตนอกเมืองมีโอกาสในการเลือกใช้แพ็คเกจอินเทอร์เน็ตบนมือถือกันมากขึ้น ผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการก็ต้องเลือกผู้ให้บริการที่ดีและประทับใจที่สุด

ภาค	จำนวน ครัวเรือนที่ เชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต (พัน ครัวเรือน)	ประเภทของอินเทอร์เน็ต				ไม่แน่ใจ
		Narrowband		Broadband		
		Analogue modem, ISDN	แบบไร้สายเคลื่อนที่ โทรศัพท์มือถือ 2G, 2.5G (เช่น GSM, CDMA, GPRS)	Fixed broadband <sup>1</sup>	แบบไร้สาย เคลื่อนที่ โทรศัพท์มือถือ 3G (เช่น WCDMA, EV-DO)	
ทั่วราชอาณาจักร	4,732.4	8.7	17.0	54.2	16.5	3.6
กรุงเทพมหานคร	1,051.6	9.3	2.8	69.0	15.4	3.5
กลาง	1,384.5	9.6	15.9	48.6	21.5	4.4
เหนือ	780.7	4.1	22.6	58.1	13.2	2.0
ตะวันออกเฉียงเหนือ	875.0	10.0	27.7	44.5	13.7	4.1
ใต้	640.6	9.9	21.0	50.5	15.4	3.2

หมายเหตุ : 1/ Fixed broadband ได้แก่ DSL (SDSL, ADSL, VDSL), Cable modem, Leased line, ดาวเทียม, เคเบิลใยแก้วนำแสง, Fixed wireless, WIMAX.

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2556

ภาพที่ 1.4 ร้อยละของครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจำแนกตามประเภทของอินเทอร์เน็ตและภาค

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงร้อยละของครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำแนกตามประเภทของอินเทอร์เน็ต และภาคซึ่งจะเห็นได้ว่าในเขตภาคเหนือ มีการใช้ 3G ร้อยละ 13.2 ของครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในด้านการขยายการใช้บริการได้อีกมากเมื่อเทียบกับภาคกลางที่มีผู้ใช้ 3G ถึงร้อยละ 21.5 ของครัวเรือนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งสัมพันธ์กับการขยายเครือข่าย ในระบบคลื่นความถี่ 2.1 GHZ ตามผังภาพที่ 4

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกปริมาณการใช้ 3G ของเครือข่าย AIS DTAC และ TRUEMOVEH ในเขตพื้นที่จังหวัดพะเยา เนื่องจากจังหวัดพะเยามีเศรษฐกิจที่เติบโตต่อเนื่องมา 3 ปี (ปี 56-58) และมีการเบิกจ่ายงบประมาณในภาครัฐเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ อยู่ที่ร้อยละ 98 ในปี 2558 และภาคการค้าขายแดนขยายตัวเพิ่มขึ้น และแนวโน้มปี 59 เศรษฐกิจในจังหวัดพะเยามีแนวโน้มขยายตัว 4.4 % (ส.ปชส.พะเยา สำนักประชาสัมพันธ์เขต3) ในด้าน ธุรกิจท่องเที่ยว การค้าและบริการ รวมทั้งธุรกิจ 3G ในจังหวัดพะเยามีการเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการใน อ.ปง จ.พะเยา ไตรมาสที่ 1 ของปี 2556 โดยจะเลือกทำการศึกษาในเขต อำเภอปง ซึ่งอำเภอปงเป็นพื้นที่หนึ่งในจังหวัดพะเยาที่ห่างไกลจากตัวเมือง และอยู่ในเขตชนบทประชากรส่วนใหญ่อยู่บนพื้นที่ราบสูง ที่มีสัญญาณโทรศัพท์และระบบ 3G ยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกแพ็คเกจบริการข้อมูล 3G ในเขตอำเภอปง จังหวัดพะเยา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการแพ็คเกจ 3G ทั้งสามเครือข่าย ในการพัฒนา

ปรับปรุงเพื่อต่อยอด ในด้านการตลาด และในด้านอื่นๆที่สอดคล้องกับตลาดชนบทที่มีการกระจุกตัวของเครือข่าย 3G เฉพาะในเขตภายในตัวอำเภอ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม อันจะนำไปสู่การสร้างรายได้ และการเติบโตของธุรกิจต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาวะการแข่งขันและส่วนแบ่งการตลาดในด้านของผู้ให้บริการบนระบบ 3G บนมือถือ ของเครือข่าย TRUEMOVEH DTAC AIS
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกแพ็คเกจบริการ 3G บนมือถือของเครือข่าย TRUEMOVEH DTAC AIS ในเขตอำเภอปง จังหวัดพะเยา

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ คาดว่าผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะธุรกิจผู้ให้บริการ 3G ทราบถึงการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือแบบรายเดือน ของแต่ละเครือข่าย ผู้ใช้บริการ และผู้สนใจทั่วไปได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แพ็คเกจบริการข้อมูล 3G ในเขตอำเภอปง จังหวัดพะเยา และผู้ศึกษาหรือผู้สนใจทั่วไปได้ทราบถึงภาวะการแข่งขันและส่วนแบ่งทางการตลาดของเครือข่าย TRUEMOVEH DTAC AIS ของ 3G บนมือถือและผลการศึกษามาในครั้งนี้นี้จึงเป็นแนวทางให้กับผู้ให้บริการ 3G ทั้งสามเครือข่ายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สร้างกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อผลกำไรที่มากขึ้น และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันได้อย่างตรงจุด

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของประชากรด้านกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขต อำเภอ ปง จังหวัดพะเยา ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาภาวะการแข่งขันและส่วนแบ่งการตลาดในด้านของผู้ให้บริการบนระบบ 3G บนมือถือ ของเครือข่าย TRUEMOVEH DTAC AIS