

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

องค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบริการ โทรคมนาคมของประเทศประกอบด้วย สองหน่วยงาน คือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) โดยที่ ทศท. ให้สัมปทานช่วงความถี่หนึ่งแก่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advanced Info Service Plc. หรือ AIS) เพื่อดำเนินการ อีกช่วงความถี่หนึ่ง ทศท. ดำเนินการเอง ส่วนการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้สัมปทานแก่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (Total Access Communication Plc. หรือ TAC) บริษัท สามารท เทเลคอม จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบันเป็นของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน) บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA Orange Co.,Ltd) และบริษัทัททชีสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด (Hutchison CAT Wireless Multimedia Co.,Ltd) (ปัจจุบันยังไม่เปิดให้บริการ) ซึ่งเป็นการให้สัมปทานช่วงความถี่หนึ่งเพื่อใช้งาน อีกช่วงความถี่หนึ่ง กสท. ดำเนินการเอง

ในปัจจุบันสภาพการแข่งขันจึงเป็นการแข่งขันระหว่างสองบริษัทใหญ่ คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)<sup>1</sup> ซึ่งให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจีเอสเอ็ม (GSM, Global System for Mobile Communication) โดยจะพบได้ว่าบริษัททั้งสองใช้กลยุทธ์การตลาดหลากหลายมาแข่งขันกัน กลยุทธ์หนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือบริการเสริมที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่หรืออินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยใช้เทคโนโลยี WAP (Wireless Application Protocol) โดยบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เป็นผู้ให้บริการบริษัทแรก ใช้ชื่อบริการว่า “djuice”<sup>2</sup> จากนั้นต่อมาไม่นาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก็ได้จัดให้บริการเสริมนี้ในชื่อว่า “mobileLIFE”<sup>3</sup> ซึ่งทั้งสองบริการเสริมนี้นี้มีบริการรับ ส่งอีเมลล์ เกมส์ เว็บไชด์ การค้นหาข้อมูล

---

<sup>1</sup> การแข่งขันของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่. นิตยสาร E-Commerce ปีที่3 ฉบับที่ 32 สิงหาคม 2544 หน้า 78.

<sup>2</sup> บริการเสริมของ DTAC [Online]. Available: <http://djuice.co.th/index.jsp?w=TH&wlo=THA> [10 ม.ค 45]

<sup>3</sup> บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ [Online]. Available: <http://www.mobilelife.co.th/mLIFE/t/> [23 มิ.ย 45]

การทำธุรกรรมทางการเงิน ข่าวสารข้อมูลต่างๆ

การติดตั้งอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่นี้ ผู้ให้บริการจะต้องเสียต้นทุนในการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายบริการนี้เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เพื่อการสนทนา จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่ต้องการทราบถึงความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยจะเลือกศึกษาในกลุ่มนักศึกษาในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันมาก ทั้งเพื่อการศึกษาและบันเทิง จึงคาดว่าจะเป็กลุ่มที่มีโอกาสมากที่สุดที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ซึ่งจากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย<sup>4</sup> พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 27 เป็นนักศึกษา และจากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 29.5

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษาอยู่เป็นจำนวนมากที่สุดในภาคเหนือ และเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการสนับสนุนให้นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อประกอบกระบวนการเรียนการสอน ดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บ (WAP) โดยจะเน้นความคิดเห็นที่มีต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บของสองบริษัทใหญ่ คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีการให้บริการด้านนี้อยู่แล้ว และมีการแข่งขันกันมาก เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน และผลการศึกษาทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่และผู้สนใจที่จะดำเนินธุรกิจนี้ได้ใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

<sup>4</sup> ฉัฐ ฉันทพิริย์พันธุ์, บรรจง วิจักขณวงศ์ และปราโมทย์ วิรุฒมวงศ์. “ความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร “การค้นคว้าวิจัยอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2541.

<sup>5</sup> อารีย์ มัยงพงษ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร 2542.

<sup>6</sup> จำนวนนักศึกษา [Online]. Available: <http://www.mua.go.th/data/%A7%D2%B9%A7%BA%BB%C3%D0%C1%D2%B3%A2%D6%E9%B9%20Web/form1.html> [6 ก.ค 45]

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถทราบถึงความคิดเห็นต่อบริการต่างๆในระบบอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานด้านการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆในการให้บริการและเพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนาปรับปรุง วางแผนการให้บริการและการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## นิยามศัพท์

ความคิดเห็น (Opinions)<sup>7</sup> หมายถึงความพึงพอใจหรือความไว้วางใจหรืออคติสำหรับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บ<sup>8</sup> หมายถึงบริการอินเทอร์เน็ตที่มีเทคโนโลยีที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตทั้งในลักษณะภาพและตัวหนังสือมาสู่ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่บนหน้าจอโทรศัพท์ได้ จึงทำให้โทรศัพท์มือถือมีประสิทธิภาพในการสื่อสารได้กว้างขึ้นกว่าเดิม

นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระดับปริญญาตรีทั้งหมด 17 คณะ ชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในปีการศึกษา 2545

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หมายถึง คณะต่างๆดังนี้ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะพยาบาลศาสตร์และคณะสัตวแพทยศาสตร์

<sup>7</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักขิตานนท์และสมชาย หิรัญภักดี. ศัพท์การบริหาร.: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา 2538ม หน้าที่ 230.

<sup>8</sup> โบายอินเทอร์เน็ต [Online]. Available: <http://www.dtac.co.th/> [10 มิ.ย 45]

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง คณะต่างๆดังนี้ คณะวิทยาศาสตร์ คณะ  
อุตสาหกรรมเกษตร คณะเกษตรศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์

กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ หมายถึง คณะต่างๆดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์  
คณะจิตรศิลป์ศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะ  
เศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University