

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ระบบการสื่อสารแบบไร้สาย 3G เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่สามที่ถูกพัฒนาต่อเนื่องจากยุคที่สอง ซึ่งเป็นยุคที่มีการให้บริการระบบเสียงและการส่งข้อมูลในขั้นต้น โดยยังมีข้อจำกัดอยู่มาก การพัฒนาของ 3G ทำให้เกิดการให้บริการมัลติมีเดีย และส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้น ลักษณะการทำงานของ 3G เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยี 2G แล้ว 3G มีข้อสำคัญความถี่ และความจุในการรับส่งข้อมูลมากกว่า ทำให้ประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลแอปพลิเคชัน รวมทั้งบริการระบบเสียงที่ดีขึ้น พร้อมทั้งสามารถใช้ บริการมัลติมีเดียได้เต็มที่ และ สมบูรณ์แบบมากขึ้น ซึ่งมีจุดเด่นที่ความเร็วในการเชื่อมต่อและการรับ-ส่งข้อมูล ซึ่งผู้ใช้บริการระบบ 3G สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ฟังเพลง เล่นเกมส์ หรือ chat ได้อย่างไม่มีปัญหา นอกจากนี้ยังสามารถดู TV หรือ Youtube ได้ต่อเนื่อง โดยไม่ต้อง download ให้เสร็จก่อน เนื่องจากระบบ 3G ใช้เทคโนโลยีแบบ HSDPA (High Speed Data Packet Access) ที่สามารถส่งสัญญาณด้วยความเร็วสูงสุดถึง 7.2 Mbps ในขณะที่ระบบ 2G ส่งสัญญาณแบบ EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution) มีความเร็วสูงสุดเพียง 236.8 Kbps เท่านั้น นอกจากนี้ ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุค 3G มิได้มีการพัฒนาแต่เพียงช่องสัญญาณเท่านั้น แต่ ยังมีการพัฒนาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถรองรับระบบ 3G ได้นอกเหนือจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ Air card และ Router โดย Air card เป็นอุปกรณ์ต่อพ่วง (Modem) ที่ใช้งานกับคอมพิวเตอร์ทั้งแบบตั้งโต๊ะ (PC) และแบบพกพา (Notebook) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงโดยผ่านโครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์มือถือและสามารถใช้เพียงเครื่องเดียว ส่วน Router ลักษณะการทำงานคล้าย Air card แต่ต่างกันตรงที่สามารถใช้งานได้พร้อมกันหลายเครื่อง (Aircard online, 2552)

ปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายการสื่อสารแบบไร้สายต่าง ๆ ในประเทศไทย ได้มีการพัฒนาและขยายเครือข่ายระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้บริการลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท ถึงแม้ว่ายังไม่ได้บทสรุปที่แน่นอนจาก กทช. บนคลื่นความถี่ใหม่ (ที่ 2.1 GHz) ซึ่งอาจมีการเลื่อนการประมูลสัมปทาน 3G ออกไปจากเดิมที่กำหนดไว้เดือนกันยายน ไปเป็นปลายปี 2553 แทน (365 online, 2553) แต่ผู้ให้บริการทั้ง 3 ราย (AIS, DTAC และ TRUE) ต่างดำเนินการเต็มที่ในการให้บริการ 3G บนคลื่นความถี่เดิม (In-band Migration) ทั้ง 900 เมกะเฮิรตซ์ (AIS) และ 850 เมกะเฮิรตซ์ (DTAC, TRUE)

โดยพื้นที่ให้บริการ 3G ในระยะแรกจะเป็น พื้นที่ในกรุงเทพ และ หัวเมืองใหญ่ๆ ที่มีอัตราการเติบโตด้านการให้บริการข้อมูล อยู่ในเกณฑ์ที่สูง (Marketingbyte online, 2552) โดย AIS มีแผนในการขยายเครือข่ายระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ นอกจาก AIS แล้ว บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (True Move) ร่วมกับ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT) ยังได้ทดลองเปิดให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ในจังหวัดกรุงเทพฯ และเชียงใหม่ รวมทั้งมีแผนในการขยายเครือข่าย ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ อีกเช่นกัน (Thairath online, 2552)

นอกจากนี้ ผู้ผลิตอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องยังมีการพัฒนา และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่สามารถรองรับระบบ 3G เช่น โทรศัพท์มือถือ Air Card และ Router เป็นต้น ฉะนั้นจากความเคลื่อนไหวดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสภาพตลาดการสื่อสารนี้มีแนวโน้มที่จะพัฒนาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเทคโนโลยีดังกล่าว สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ที่ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ที่คาดว่าตลาดบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2552 จะขยายตัวประมาณร้อยละ 0-2 โดยบริการเสริม (Non-Voice) จะขยายตัวประมาณร้อยละ 14-17 ซึ่ง 3G ถือเป็นความหวังในการกระตุ้นตลาดบริการ Non-Voice และจะมีการแข่งขันกันสูงมาก (บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2552)

จากแนวโน้มการแข่งขันที่อาจจะรุนแรงขึ้น รวมทั้งพฤติกรรมการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายของคนไทยที่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น และจากการที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดแรกที่มีการให้บริการระบบ 3G เนื่องจากเป็นจังหวัดอันดับ 2 รองจากกรุงเทพฯ ที่มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง รวมทั้งมีพฤติกรรมการใช้บริการใกล้เคียงกับคนกรุงเทพฯ (bLOGGang.com, 2551 และ Mydrmobile.com, 2552) ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาทัศนคติต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องความต้องการของผู้บริโภค ที่เป็นเป้าหมายหลัก ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ที่มีต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม
2. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปพัฒนาการให้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สาย รวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นเป้าหมายหลัก

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ภายใต้กรอบตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ

ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม หมายถึง เทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สายในยุคที่สาม ซึ่งเป็นบริการที่มีคุณภาพของสัญญาณที่ชัดเจน และมีความจุหรือรองรับข้อมูลได้มากขึ้น สามารถรับส่งสัญญาณเสียง ข้อมูล และภาพ (วิดีโอ) ที่มีความเร็วขั้นต่ำ 144 Kbps ในทุกสภาวะแวดล้อมและ 2 Mbps ในสภาวะเคลื่อนที่ต่ำ (low-mobility) และสภาวะภายในบ้าน (Indoor) โดยสามารถรับส่งด้วยความเร็วสูงสุดถึง 7.2 Mbps และมีความสามารถในการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งอุปกรณ์การสื่อสารยุคที่สาม ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Air card และ Router

ผู้บริโภค หมายถึง บุคคลที่ใช้งานระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่