

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานภายในประเทศ มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากความต้องการพัฒนาความรู้ในเรื่องต่าง ๆ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กอปรกับเว็บไซต์ต่าง ๆ มีจำนวนมากมายที่สามารถค้นคว้าได้อย่างอิสระ จึงทำให้การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ยังมีการนำอินเทอร์เน็ตไปใช้ในเชิงพาณิชย์ ในด้านการทำธุรกิจและการค้าขายที่เรียกว่า พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) ซึ่งเป็นที่แพร่หลายอย่างมากในต่างประเทศ และกำลังเริ่มใช้กันในประเทศไทยมากขึ้น ด้วยเหตุนี้โครงข่ายที่จะสนับสนุนการให้บริการด้านนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานจึงกลายเป็นโครงข่ายหลักในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตในประเทศ ซึ่งจะได้ความเร็วสูงถึง 56 กิโลบิตต่อวินาที (Kbps)

การใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมามีข้อจำกัดว่า จะกระทำได้โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น จึงทำให้ผู้ที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตรับส่งข้อมูลหรือติดต่อธุรกิจ จะต้องกลับเข้าสำนักงาน หรือหาศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตจึงจะสามารถติดต่อธุรกิจได้ ทำให้ต้องสูญเสียโอกาสสำคัญไป ด้วยสาเหตุดังกล่าวนี้ และจากปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น แต่ก็มีข้อจำกัดด้านความเร็วของข้อมูลที่รับส่งได้ประมาณ 9600 บิตต่อวินาที (bps) เท่านั้น (ETSI, 1997) จะเห็นว่า ถ้าสามารถเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม และเพิ่มความเร็วในการสื่อสารได้แล้ว ก็จะเพิ่มโอกาสให้แก่ผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างยิ่ง และยังเป็นโอกาสในการเข้าสู่ตลาดของบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ อีกมาก

ดังนั้น บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอ ไอ เอส (AIS) จึงมีแนวคิดที่จะนำระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม หรือที่เรียกว่า ระบบให้บริการ GPRS (General Package Radio Service) มาเปิดให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท ซึ่งระบบ GPRS นี้เป็นการให้บริการรับส่งข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ด้วยความเร็วสูง โดยไม่จำกัดบริการเชื่อมต่อในการใช้งาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทางเลือกและโอกาสให้แก่ลูกค้าในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้ทุกโอกาส เวลา และสถานที่ โดยไม่ต้องถูกจำกัดหรืออาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์เหมือนเช่นทุกวันนี้ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการเพิ่มศักยภาพและโอกาสให้กับบริษัท เอ ไอ เอส ในการเข้ามามีส่วนแบ่งทางการตลาดส่วนนี้เพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแนวคิดการนำระบบให้บริการ GPRS บนเครือข่ายระบบ จี เอส เอ็ม จะอำนวยความสะดวกกับกลุ่มลูกค้าและบริษัทก็ตาม แต่การที่บริษัทจะนำระบบดังกล่าวมาให้บริการแก่ลูกค้าย่อมมีการลงทุนเพิ่มขึ้นทั้งในด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์บางส่วน บริษัท เอ ไอ เอส จึงควรคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าด้วย เพื่อให้การนำระบบ GPRS มาใช้ได้ผลตามที่บริษัทคาดหวังไว้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาว่า กลุ่มลูกค้าผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือไม่ อย่างไร รวมทั้งกลุ่มลูกค้ามีเหตุผลในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม อย่างไร

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับธุรกิจบริการที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เพื่อประกอบการพิจารณาขยายการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม แก่ลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

## 1.4 นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้เป็นที่เข้าใจได้ถูกต้องตรงกันดังต่อไปนี้

**ความต้องการ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในส่วนประสมทางการตลาด ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

**การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม** หมายถึง บริการรูปแบบใหม่ของบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่เรียกว่า ระบบให้บริการ GPRS บนเครือข่ายระบบ จี เอส เอ็ม สำหรับให้บริการลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม โดยสามารถใช้อินเทอร์เน็ต

ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้ทุกที่ ทุก โอกาสและเวลาตามที่ต้องการ

ลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หมายถึง ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ครอบครอง และ/หรือ  
ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เฉพาะระบบ จี เอส เอ็ม เท่านั้น ที่ลงทะเบียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University