

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางสังคมแห่งข่าวสารของโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้กระบวนการสื่อสารโทรคมนาคมได้เกิดการขยายตัวและก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง เทคโนโลยีการสื่อสารได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและนำสมัยมากขึ้นเพื่อรองรับสภาพการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นธุรกิจโทรคมนาคมจึงเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเมื่อมีการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม แต่ในขณะเดียวกันธุรกิจนี้ก็มีศักยภาพที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด เพราะการสื่อสารได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญอันจะขาดเสียมิได้ในวิถีชีวิตสมัยใหม่ของคนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกเพศและทุกวัย (บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), 2538)

อุปกรณ์ติดต่อสื่อสารที่มีความสำคัญและจำเป็นมากในปัจจุบันคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นอุปกรณ์สมัยใหม่ที่มีความน่าสนใจอยู่ในตัว แต่การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความล้ำยุคมากขึ้นก็ยังคงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ยิ่งในสภาวะปัจจุบันที่โลกแทบจะรวมเป็นหนึ่งเดียว โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในซีกโลกหนึ่งสามารถถ่ายทอดสู่คนอีกซีกโลกหนึ่งได้ เพราะความก้าวล้ำนำสมัยของระบบโทรคมนาคม จึงทำให้ทั้งโลกติดต่อกันได้อย่างไร้พรมแดนโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ แต่โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอนาล็อกเอ็นเอ็มที (NMT : Nordic Mobile Telephone) เป็นระบบที่มีการพัฒนาขึ้นเป็นระบบแรกของโลก ไม่สามารถนำไปใช้ในแต่ประเทศได้อย่างสะดวกและกว้างขวาง จนกระทั่งเกิดการรวมตัวขึ้นของประเทศในกลุ่มยุโรปที่จะพัฒนาเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นจุดเริ่มต้นของการเปิดโลกของการสื่อสารเข้าสู่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม (GSM : Global System Mobile) อันเป็นระบบที่สามารถเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างประเทศได้ อย่างสมบูรณ์ที่สุดในยุคปัจจุบัน

จากเดิมการให้บริการของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะเริ่มต้นเป็นระบบการทำงานแบบอนาล็อก ซึ่งเป็นระบบที่มีใช้กันมาตั้งแต่เริ่มมีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของโลก แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพ จึงได้มีการนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลเข้ามาเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภคที่มีความต้องการคุณภาพในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง ประกอบกับสังคมปัจจุบันที่มีสภาพการแข่งขันอย่างรุนแรง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงความต้องการและการคาดหวังของผู้บริโภคที่จะช่วยให้ได้รับประโยชน์ตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม เป็นระบบโทรศัพท์มาตรฐานสากลที่ได้รับการพัฒนาให้มีความทันสมัยสามารถป้องกันการลักลอบดักฟังการสนทนา และไม่สามารถปลอมแปลงเลขหมายให้เข้าได้ทั้งในเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่และซิมการ์ด (SIM Card) โดยสามารถนำเครื่องเดิม หมายเลขเดิมไปใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติได้ถึง 94 ประเทศทั่วโลก 216 เครือข่ายและได้รับความนิยมแพร่หลายทั่วทั้งทวีปยุโรป ทวีปแอฟริกา ทวีปอเมริกาเหนือและอเมริกาใต้ ทวีปออสเตรเลีย และ ทวีปเอเชีย โดยในปี 2545 มีประเทศที่เปิดให้บริการแล้วถึง 184 ประเทศทั่วโลก

สำหรับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็นผู้ให้บริการภายใต้ชื่อที่เรียกใหม่ว่า จีเอสเอ็ม แอดวานซ์ โดยได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตามสัญญาลงวันที่ 27 มีนาคม 2533 ในปี 2544 มีผู้ใช้บริการ 6,811,000 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2544 จาก AIS Call Center) ปี 2545 มีผู้ใช้บริการ 10,662,500 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2545 จาก AIS Call Center) และในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการ 11,534,900 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2546 จาก AIS Call Center) ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ใช้บริการมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและคาดว่าในอนาคตยังคงมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอยู่ เพื่อเป็นการรองรับกระแสการแข่งขันที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตหลังจากมีการเปิดเสรีด้านโทรคมนาคม ดังนั้นการเข้าใจและการติดตามวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการเป็นอย่างมาก

จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่น้อยที่สุดในประเทศไทย อย่างไรก็ตามไตรมาสที่ 2 ของปี 2545 พบว่า จังหวัดสมุทรสงครามมีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจอยู่ในลำดับที่ 6 ของภาคตะวันตก และอยู่ในลำดับที่ 35 ของประเทศ ที่สำคัญสถานการณ์ในด้านการค้าและการลงทุนของจังหวัดในปัจจุบัน การลงทุนธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารจัดได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญในอันดับ ต้น ๆ รองลงมาจากอุตสาหกรรมแปรรูปสัตว์น้ำทะเล และธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งเห็นได้จากโทรศัพท์มือถือ มียอดการจำหน่ายเพิ่มขึ้นในแต่ละไตรมาส (<http://www.moc.go.th>)

ปัจจุบันจังหวัดสมุทรสงครามมีผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 ระบบ ได้แก่ ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ระบบดีแทค และระบบอเรนจ์ ซึ่งจากการสอบถามข้อมูลจากร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละระบบ ได้แก่ ร้านดีแทคซ็อป ร้านทองเชลลุล่าร์และร้านกู่ซ็อป พบว่าระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์มียอดผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยในปี 2543 มีผู้ใช้บริการ 3,778 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2543 จาก AIS Call Center) ปี 2545 มีผู้ใช้บริการ 4,952 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2544 จาก AIS Call Center) และปี 2545 มีผู้ใช้บริการ 6,063 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2545 จาก AIS Call Center) โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ และด้วยสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาเกิดแรงจูงใจใคร่ศึกษาถึงทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม

แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม

### นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและพฤติกรรมเกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ของผู้ให้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม

โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ที่ให้บริการโดยบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ของผู้ให้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงกิจการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคตต่อไป