บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการ และเหตุผล

ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือที่รู้จักทั่วไปว่าโทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์สื่อสารอย่างหนึ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิต ด้วยความก้าวหน้าทางดิจิทัลเทคโนโลยีทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถใช้งานในด้านอื่นๆได้ เช่น การรับ-ส่งอีเมล์ การถ่ายภาพ การบันทึกวิดีโอคลิปสั้นๆ ส่งไปพร้อมกับอีเมลล์ และการเล่นเกมได้ เป็นต้น ทำให้การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีความแตกต่างจากบริการในระบบเดิม เช่น ระบบเซลลูล่า 900 และระบบ AMPS-800 ซึ่งเป็นระบบ Analog สามารถใช้ติดต่อสื่อสารทางเสียงเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถใช้งานในระบบ Non-voice ซึ่งเป็นบริการเสริมที่สามารถใช้งานได้หลากหลายประเภทดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้ระบบเซลลูล่าไม่เป็นที่นิยมและไม่มีการผลิตตัวเครื่องจากบริษัทผู้ผลิต รวมถึงการให้บริการจากผู้ให้บริการอีกต่อไป ไม่ว่าจะเป็น บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (มหาชน) หรือ AIS ผู้ให้บริการในระบบเซลลูล่า 900 และบริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเซ่ั่น (มหาชน) หรือ DTAC ผู้ให้บริการในระบบ AMPS-800 เมื่อประมาณต้นปี 2546 ที่ผ่านมา (บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส, 2546 : ออนไลน์)

ทั้งนี้บริษัทต่างๆ ที่เป็นผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกมาจำหน่าย ไม่ว่าจะเป็นบริษัท NOKIA, SONY- ERICSSON, SIEMENS, MOTOROLA, ALCATEL, PANASONIC, PHILIPS, SAMSUNG, LG และ SAGEM ได้พยายามพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มีคุณสมบัติที่สูงขึ้นและมีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้งานในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากความต้องการในด้านพื้นฐานการใช้งานโดยทั่ว ๆ ไป เช่น ระบบสัญญาณ ความชัดเจนของเสียง และส่วนลดการโทรหรือโปรโมชั่น เป็นต้น ข้อมูลจากผู้ผลิตโทรศัพท์ยี่ห้อต่างๆ ทำให้เห็นว่าแนวโน้มการผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ระบบดิจิทัลจะต้องมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาการให้บริการทางด้านการสื่อสารไร้สายอื่นๆ เช่น Mobile data และ Multimedia เป็นต้นซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย 4 ฟังก์ชั่นหลัก (ผู้จัดการรายวัน, 2546 : ออนไลน์) คือ

1) เสียงเรียกเข้าระบบ Polyphonic ซึ่งเป็นการพัฒนาจากเส้นเสียงเพียง 1 เสียง เพิ่มขึ้นเป็น 8, 16, 32 และ 40 เส้นเสียง ทำให้เสียงเรียกเข้ามีความสมจริงมากยิ่งขึ้น

2) จอสี เน้นหนักไปที่จอ TFT ซึ่งจะสามารถให้รายละเอียดของสีได้สูงมาก มีตั้งแต่หลักร้อยเฉดสีไปจนถึงหลักแสนเฉดสี ทั้งนี้เพื่อรองรับกับแนวโน้มใหม่ๆ ของบริการด้านเนื้อหา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่จะมีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเกม วิดีโอคลิปดูข่าวสั้น ตัวอย่างภาพยนตร์ หรือกีฬา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยจอสีซึ่งจะทำให้อรรถรสในการดูเนื้อหาสมบูรณ์มากขึ้น

3) ระบบส่งข้อความแบบมัลติมีเดีย (MMS-Multimedia Messaging Service) คือ ความสามารถในการส่งข้อความได้ทั้งตัวอักษร รูปภาพ เสียง ภาพยนตร์สั้นๆ ในคราวเดียวกัน

4) ระบบ JAVA ซึ่งมีความสามารถในการ Download Application ต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ เช่น เกม เป็นต้น

ข้อมูลจากการรายงานของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน พบว่าในปี 2546 ที่ผ่านมามีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมดประมาณ 16-17 ล้านเครื่อง ในปี 2546 พบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ทั้ง 3 ราย มียอดขายเครื่องใหม่ประมาณ 10 ล้านเครื่อง (ผู้จัดการรายวัน, 2546) และที่เหลืออีกประมาณ 5-8 ล้านเครื่องจะเป็นเครื่องที่สองหรือเป็นการซื้อทดแทนเครื่องเดิม โดยที่ทั้งหมดขึ้นอยู่กับความหลากหลายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่บริษัทผู้ผลิตได้ผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ถึงแม้ว่าอัตราการเติบโตโดยรวมของฐานผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้นเป็นอันมาก แต่ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทย ณ สิ้นปี 2545 ยังมีอัตราผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากร (Penetration Rate) เพียงแค่ร้อยละ 27 ซึ่งจัดเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคที่ยังคงมีอัตราผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากรในระดับต่ำ ถึงแม้ว่าอัตราผู้ใช้บริการต่อจำนวนประชากรนี้จะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 13 ในปีก่อนหน้านี้ก็ตาม แสดงให้เห็นว่าตลาดยังมีโอกาสที่จะเติบโตได้อีก และหากเศรษฐกิจของประเทศยังเติบโตต่อไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเข้ามามีบทบาทของผู้ให้บริการรายใหม่ คาดว่าจะมีส่วนช่วยให้ตลาดยังคงมีโอกาสเติบโต อย่างไรก็ตาม อัตราการเติบโตของฐานผู้ใช้บริการไม่น่าจะสูงกว่าร้อยละ 10 เหมือนเช่นในปี 2545 (บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), 2546)

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยที่มียอดส่วนแบ่งตลาดสูงเป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทย คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทร่วม โดยธุรกิจหลักคือ การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม ในย่าน 2 ความถี่ คือ ย่านความถี่ 900 MHz (โดยบริการจีเอสเอ็ม แอดวานซ์และบริการ 1-2-Call) และย่านความถี่ 1800 MHz (โดยบริการจีเอสเอ็ม 1800) พบว่าในปี 2544 มีฐานลูกค้าประมาณ 5.2 ล้านราย และในปี 2545 มีฐานลูกค้าทั้งหมดประมาณ 11 ล้านราย เท่ากับว่าบริษัทนี้มีการเติบโตในปี 2545 ประมาณร้อยละ 112 และมีส่วนแบ่งการตลาดประมาณร้อยละ 61 ส่วนในปี 2546 มียอดลูกค้าจดทะเบียนมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็น 13.2 ล้านรายส่วนในปี 2547 ยอดลูกค้าจดทะเบียน ณ สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ มียอดจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 13.6 ล้านราย (บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส, 2547 : ออนไลน์) จากสถิติดังกล่าวทำให้เห็นว่าตลาดยังมีแนวโน้มเติบโตต่อไปได้อีกมาก จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ทำให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นระบบที่มีการใช้งานในด้านบริการเสริมต่างๆนอกเหนือจากการใช้งานด้านเสียง หรือการโทรเข้า-ออกเพียงอย่างเดียวมากที่สุด อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศ รองจากกรุงเทพมหานครทั้งด้านเศรษฐกิจและประชากร และมียอดจดทะเบียนของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม 2547 จำนวนทั้งสิ้น 347,925 ราย โดยแบ่งเป็นระบบ GSM Advance จำนวน 3,088 ราย ระบบ GSM 1800 จำนวน 520 ราย และ ระบบ 1-2-Call จำนวน 344,317 ราย (บมจ.แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส : 2547) ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของผู้ประกอบการ ผู้ที่สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้สำหรับระบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2 สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้ที่สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและ ด้านการส่งเสริมการตลาด

การเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยอาศัยปัจจัยต่างๆในการเลือกซื้อ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง โทรศัพท์ที่ใช้อากาศเป็นตัวนำสัญญาณระหว่างชุมสายโทรศัพท์ และเครื่องโทรศัพท์ ซึ่งต่างจากระบบโทรศัพท์พื้นฐานเดิมที่ใช้สายทองแดงเป็นตัวนำสัญญาณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม หมายถึง การให้บริการของ บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส เป็นบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม ในย่านความถี่ GSM 900 MHz แบ่งการบริการออกเป็น 2 ประเภทคือ

1.บริการที่ชำระค่าบริการรายเดือน (Postpaid) เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการต้องลงทะเบียน โดยจะชำระค่าใช้บริการหลังจากที่มีการใช้บริการแล้ว บริการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ "GSM Advance"

2.บริการที่ชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) มีชื่อบริการว่า "1-2-Call"เป็นบริการที่ไม่ต้องมีการลงทะเบียนและไม่ต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมรายเดือน โดยผู้ใช้บริการ สามารถเปิดเลขหมายและใช้โทรศัพท์ได้ทันทีหลังการซื้อ เมื่อจำนวนเงินที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้วถูกใช้หมด การเพิ่มจำนวนเงินสามารถทำได้ง่าย โดยการซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าที่มีอยู่มากมายทั่วประเทศ หรือโดยเติมเงินผ่านตู้ ATM ของเกือบทุกธนาคารทั่วประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved