

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโทรศัพท์มือถือ กลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่จำเป็นของคนในสังคมไทย ทั้งนี้เนื่องจากช่องว่างที่เกิดจากคุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ และขอบข่ายการให้บริการ รวมไปถึงการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ดีกว่าของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ยังคงนำหน้าผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในบ้านเรา (ผู้จัดการออนไลน์, 2546)

แม้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเป็นอุปกรณ์ที่มีความน่าสนใจในตัว แต่การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความล้ำยุคมากขึ้นก็ยังเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ปัจจุบันอุปกรณ์ทางด้านโมบายเน็ตเวิร์คและแอปพลิเคชัน (Mobile Network & Applications) ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก เนื่องจากตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น โดยจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ไตรมาสที่ 3 ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2546 มียอดรวมทั้งประเทศกว่า 21 ล้านเลขหมาย (ปารมี อัมพวัน, 2546: 26) ซึ่งเป็นจุดที่มีการประเมินกันว่าตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มอิ่มตัวเต็มที ส่งผลให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดเช่นเดียวกัน โดยหันไปให้ความสำคัญเรื่องมัลติมีเดีย (Multimedia) มากขึ้น จากข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพแบบเดิม ๆ ได้ส่งผลต่อการแข่งขันในตลาดผู้ผลิตอุปกรณ์ที่ต้องศึกษาและพัฒนาเทคโนโลยีของตนอย่างต่อเนื่อง อาทิ การเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณและเครือข่ายเพิ่มขึ้น การมีแอปพลิเคชันใหม่ ๆ และบริการเสริมในรูปแบบการผนวกและผสมผสานรูปแบบของบริการธุรกิจต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาในการออกแบบเครื่องลูกข่ายที่สวยงาม สะดวกต่อการพกพา และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น ขณะเดียวกันกำหนดราคาเครื่องลูกข่ายให้ถูกลง สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจต่อกลุ่มคนทุกระดับซึ่งมีผลทำให้ยอดจำนวนผู้ใช้บริการเสริมของโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มสูงขึ้น (ผู้จัดการออนไลน์, 2547)

ในปัจจุบันเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้พัฒนามาจนถึงยุคที่ 2.5 (2.5G) ที่ใช้เทคโนโลยีการส่งข้อมูลด้วยระบบ GPRS (General Packet Radio Service) ในรูปแบบแพ็คเกจสวิตซ์ ทำให้ความเร็วในการส่งข้อมูลเพิ่มขึ้นจาก 9.6 kb/s เป็น 170 kb/s เพื่อตอบสนองการใช้งานของระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งนอกจากจะสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้แล้ว

ยังสามารถรับส่งอีเมลล์ (E-mail) ทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (M-Banking) การประชุมทางไกลผ่านจอภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ การส่งข้อมูลด้วยภาพเคลื่อนไหว ตลอดจนการมีแอปพลิเคชันรูปแบบอื่น ๆ ให้เลือกใช้บริการอีกมากมาย อาทิ การส่งภาพดิจิทัล วีดีโอไฟล์ การดาวน์โหลดเกมส์ ละครออนไลน์ การเรียกดูข้อมูลข่าวสารตลาดเงินและตลาดทุน การสอบถามอัตราแลกเปลี่ยนเงิน ราคาน้ำมัน และข้อมูลการลงทุนจากตลาดหุ้นทั่วโลก เป็นต้น

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและเป็นศูนย์กลางแทบทุกด้านของประเทศ ซึ่งการเป็นแหล่งรวมความเจริญต่าง ๆ ทำให้การสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตสมัยใหม่ของคนแทบทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกเพศ และทุกวัย ดังนั้นจึงถือได้ว่าเป็นช่วงเวลาที่สำคัญในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการพัฒนาและออกแบบรูปแบบบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการจะก้าวเข้าไปสู่เทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุค 3 (3G) ดังเช่นประเทศอื่น ๆ จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาเกิดแรงจูงใจในการศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติที่มีต่อบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียในอนาคตต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นและแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อบริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดียของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

บริการข้อมูลและความบันเทิงในรูปแบบมัลติมีเดีย หมายถึง การฝากข้อความ การรับส่งอีเมลล์ การส่งข้อความสั้น การดาวน์โหลดโลโก้ เกมส์และเสียงริงโทน ในระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ระบบดีแทค ระบบออเรนจ์ และระบบฮัทซ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved