

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในยุคเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ดังเช่นปัจจุบัน ความสำเร็จในเรื่องของข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนธุรกิจ ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในส่วนที่เป็นบุคคลและการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับองค์กรธุรกิจเพื่อการติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปริมาณมาก บริเวณกว้างและที่สำคัญคือทำให้มีต้นทุนต่ำโดยเปรียบเทียบกับวิธีการอื่นๆ ที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไป (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2544)

การให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน นับได้ว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงสื่อที่ต้องการค้นหา แต่ข้อจำกัดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นคือ จะกระทำไม่ได้โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น จึงทำให้ผู้ที่ต้องการใช้งานเกิดความไม่สะดวกในการใช้งานและทันต่อเหตุการณ์ กระแสความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันที่มีมากขึ้นเป็นลำดับ ส่งผลให้ผู้ให้บริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมไปถึงจนถึงผู้ให้บริการคอนเทนต์บนระบบอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Content Provider) ได้ร่วมกันพัฒนาเครือข่ายและคอนเทนต์ต่างๆ เพื่อให้โทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลอินเทอร์เน็ตทั้งในลักษณะภาพและตัวอักษรผ่านทางจอภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2543) ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตได้สะดวก รวดเร็ว และมีบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ดังนั้นถ้าสามารถเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเพิ่มความเร็วในการติดต่อสื่อสารได้แล้ว ก็จะเป็นการเพิ่มโอกาสให้แก่ ผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส ( AIS ) หนึ่งในผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจีเอสเอ็ม ที่มีฐานจำนวนลูกค้ามากที่สุดในประเทศไทย จำนวน 16,512,600 ราย และมีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 4,000,000 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2549) ระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS เป็นการให้บริการรับส่งข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยความเร็วสูง ให้บริการความเร็วสูงสุดที่ 40 Kbps ( Kilo bits per second ) ลูกค้าสามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้ทุกโอกาส เวลา และสถานที่ ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการของ AIS จะจัดอยู่ภายใต้ชื่อบริการ mobileLIFE ซึ่งทำหน้าที่

เป็นศูนย์กลางรวม บริการหลากหลายของการสื่อสารด้วยข้อมูล การสื่อสารไร้สาย และสาระต่างๆ มาก มาก ถูกค้าที่มีอุปกรณ์ที่รองรับบริการด้านนี้จะสามารถเข้าใช้บริการเหล่านี้ได้ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 9 หมวดหมู่ คือ Music&Ringtones Sport New&Info Chat/Email/Blog/SMS Picture Game Entertainment Horoscope และ Movie/TV/clip และจากข้อมูลในปี 2548 AIS มียอดขายได้จากการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 10,300 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นจากปี 2547 จำนวน 30% จากยอดขายได้ 7,900 ล้านบาท (แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ,2548) จึงนับว่าการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นตัวเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัทเป็นอย่างมาก ผู้ให้บริการด้านเครือข่ายไม่ว่าจะเป็น DTAC truemove หรือ Hutch ต่างหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาโครงข่ายและสร้างบริการให้สอดคล้องพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เพราะรายได้จากการให้บริการด้านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Operator) ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องด้วยรายได้ที่เกิดจากการให้บริการด้าน voice เริ่มลดน้อยลง เพราะมีการแข่งขันด้านราคามากขึ้นจึงทำให้มีการคิดอัตราค่าบริการที่ถูกลง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาว่ากลุ่มลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอย่างไรร เพื่อทำให้ผู้บริการทุกรายในประเทศไทยสามารถนำงานวิจัยตลอดจนผลที่ได้รับจากงานวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เหมาะสมกับความพึงพอใจของลูกค้าได้ รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารให้ก้าวขึ้นไปอีกขั้นหนึ่ง

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Operator) และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Content Provider) นำไปปรับปรุง พัฒนาและสร้างสรรค์บริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

**การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่** หมายถึง การเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเทคโนโลยี จีพีอาร์เอส ซึ่งสามารถรับส่งข้อมูลทุกชนิด (Non voice) ด้วยความเร็วสูงสุดถึง 40 kbps โดยสามารถเชื่อมต่อได้ทุกที่ ทุกเวลามากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการของ AIS จะจัดอยู่ภายใต้ชื่อบริการ mobileLIFE ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง บริการหลากหลายของการสื่อสารด้วยข้อมูล การสื่อสารไร้สาย และสาระต่างๆมากมาย ลูกค้าที่มีอุปกรณ์ที่รองรับบริการด้านนี้จะสามารถเข้าใช้บริการเหล่านี้ได้ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 9 หมวดหมู่ คือ Music&Ringtones, Sport, New&Info Chat/Email/Blog/SMS, Picture, Game, Entertainment , Horoscope, และ Movie/TV/clip

**ลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)** หมายถึง ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ครอบครอง และ/หรือผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved