

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

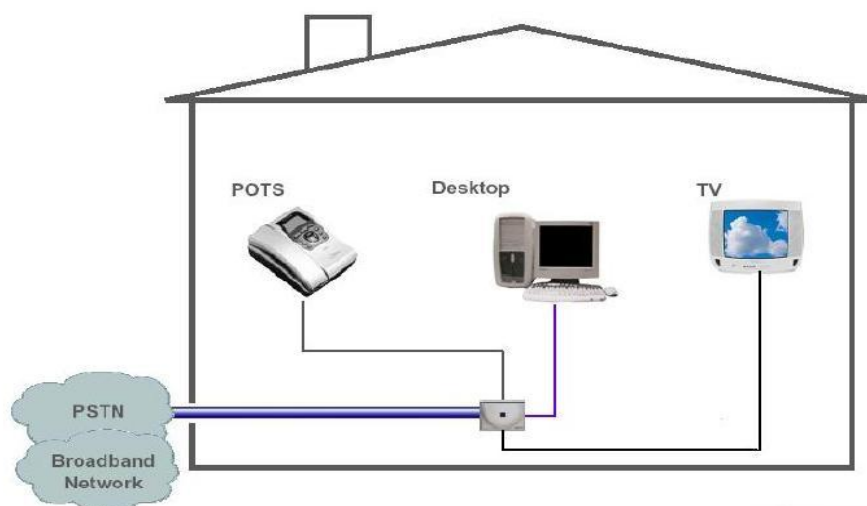
รูปแบบและพฤติกรรมของผู้บริโภคในสังคมยุคปัจจุบันนี้ มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วผลส่วนหนึ่งเกิดจากการพัฒนาของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าเทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตของมนุษย์ สามารถทำให้เกิดสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และการเกิดขึ้นของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนี้เอง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้คนบนโลกใบนี้ ทั้งด้านโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ และ สารสนเทศ มีผลทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคโดยเฉพาะด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมการให้บริการสื่อสารกันโดยผ่านระบบโครงข่ายโทรศัพท์เดิม(PSTN) ด้วยเสียงพูดเพียงอย่างเดียวทุกวันนี้อาจจะไม่เพียงพอสำหรับความต้องการของผู้บริโภคอีกต่อไป ข้อมูลข่าวสารต่างๆและความบันเทิงที่หลากหลายรูปแบบคือความต้องการรูปแบบใหม่ที่เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ ที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการสื่อสารและโทรคมนาคม จะต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทั้งในแง่ปัจจัยพื้นฐานด้านโครงข่ายและการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สำหรับรองรับกับการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นอีกต่อไป

ด้วยการพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีทั้งด้านโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ และ สารสนเทศที่กล่าวมาอย่างไม่หยุดนิ่ง ทำให้ทุกวันนี้มีบริการมากมายให้ผู้บริโภคได้เลือกใช้ได้อย่างที่ต้องการ และการให้บริการหนึ่งที่น่าสนใจคือการให้บริการ ทริปเปิลเพลย์ (Triple play) (ดูภาพที่ 1.1 แบบจำลองการให้บริการ Triple play) เป็นการให้บริการรูปแบบใหม่ที่หลอมรวมการให้บริการสื่อสารกันทั้งสามด้าน คือ เสียง ข้อมูลและ ภาพมัลติมีเดีย เช่น บริการบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต (Broadband Internet), IPTV, Video On Demand (VOD) VoIP (Voice Over IP) บนการเชื่อมต่อแบบความเร็วสูงบนโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีการให้บริการอยู่ในปัจจุบัน การให้บริการนี้เองกำลังเข้ามามีส่วนสำคัญต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่มีโครงข่ายและลูกค้าเดิม

อยู่แล้ว ในฐานะที่ทำให้สามารถเพิ่มมูลค่า(Value Added) ให้กับโครงข่ายที่มีอยู่เดิมได้ จากการใช้เทคโนโลยี DSL เข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพของโครงข่าย Fixed Line Telephone ให้สามารถรองรับการ รับ- ส่ง ข้อมูลจำนวนมากด้วยเวลาที่รวดเร็วกว่า

ภาพที่ 1.1

แบบจำลองบริการ Triple Play



ตารางที่ 1.1

อัตราการเติบโตของ Broadband ในประเทศไทย

	จำนวนผู้ ADSL ในประเทศไทย	อัตราการเติบโต
ปลายปี 2546	20,000	-
ปลายปี 2547	200,000	1000% in 1Y
ไตรมาสแรกปี 2548	225,000	25% in 1Q
ปลายปี 2548	400,000	100% in 1Y
ปลายปี 2549	600,000	50% in 1Y
(ประมาณการณ)		

ที่มา : เอกพล ม่วงแก้ว. พฤติกรรมการบริโภคและปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์ของการใช้บริการ Hi-Speed Internet ส่วนบุคคล (ADSL Broadband) ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ระดับมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

การให้บริการในรูปแบบ ทริปเปิลเพลย์ (Triple play) จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ ต่อเมื่อผู้ให้บริการให้บริการเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลที่มี Bandwidth สูงอย่าง ADSL โดยใน สถานการณ์ปัจจุบัน(ดูตารางที่ 1.1) จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง(Broadband) มีอัตรา การเติบโตขึ้นทุกปี จึงมีส่วนสำคัญในการทำให้เกิดการให้บริการ ทริปเปิลเพลย์ (Triple play) ได้เพราะกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจนี้ก็คือ กลุ่มผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband) ที่กำลังเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วนั่นเอง จากความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลงจาก เดิมในเรื่องของการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลด้านต่างๆ ของผู้บริโภคในปัจจุบันและ บวกกับค่าการ ใช้บริการลดลงอันเนื่องมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งปัจจัยดังกล่าว สามารถสร้างโอกาสและรูปแบบการดำเนินธุรกิจ สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในวงการสื่อสาร โทรคมนาคม ที่ทุกวันนี้มีการหลอมรวมกันทั้งทางด้านเทคโนโลยีและการบริการ (Technology & Service Convergence) ตั้งแต่ ผู้ให้บริการเครือข่าย ผู้ขายอุปกรณ์เครือข่ายและสินค้าไอที ผู้จัดทำเนื้อหาและ ผู้ให้บริการ นักพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ องค์กรธุรกิจด้านการค้า สถาบัน การเงิน ธุรกิจสุขภาพ การท่องเที่ยว ฯลฯ

ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จะทำการศึกษาเพื่อจัดทำแผนธุรกิจการให้บริการ ทริปเปิลเพลย์ บนโครงข่าย Fixed line Telephone ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะโครงข่ายที่ เชื่อมต่อที่เป็นสายทองแดงที่มีอยู่ เพื่อที่จะนำเสนอและจะทำให้ทราบถึง แนวโน้มความเป็นไปได้ ของรูปแบบการให้บริการรูปแบบ ทริปเปิลเพลย์ ที่จะเป็นตัวเข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ทางด้านธุรกิจและ ยังจะช่วยให้ใช้ประโยชน์จากโครงข่ายที่ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีอยู่ ครอบคลุมทั่วประเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเทคโนโลยีและการให้บริการ Triple Play ซึ่งเป็นการให้บริการที่สามารถ ให้บริการได้ทั้งเสียง (Telephone) ข้อมูล (Internet) และภาพมัลติมีเดีย (TV) ที่ใช้งานอยู่ใน ปัจจุบัน

2. เพื่อศึกษาแนวโน้มความเป็นไปได้ของการยอมรับธุรกิจการให้บริการ Triple Play ของผู้ให้บริการบนโครงข่าย Fixed line Telephone ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายในพื้นที่การให้บริการเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาและกำหนดรูปแบบธุรกิจในการให้บริการ Triple Play ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาถึงกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้สำหรับดำเนินธุรกิจ การให้บริการ Triple Play บนโครงข่าย Fixed line Telephone ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายในพื้นที่การให้บริการเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการศึกษาดังต่อไปนี้

ศึกษารูปแบบการให้บริการ ทริปเปิลเพลย์ ที่มีอยู่ในปัจจุบันของประเทศไทย แล้วทำการวิเคราะห์แนวโน้มทางการตลาดของธุรกิจการให้บริการ บรอดแบนด์และ Triple Play ในประเทศไทยว่ามีลักษณะอย่างไร เพื่อสร้างรูปแบบโมเดลทางธุรกิจสำหรับการให้บริการ ทริปเปิลเพลย์ ศึกษารูปแบบการเรียกเก็บค่าใช้บริการ (Charging Policy) รวมทั้งจัดทำแผนธุรกิจที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจที่ให้บริการ ทริปเปิลเพลย์ บนโครงข่าย Fixed line Telephone ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พัฒนาการของเทคโนโลยี บรอดแบนด์
2. สภาพะตลาดของการให้บริการ บรอดแบนด์ ในประเทศไทย
3. พัฒนาการของ Triple Play
4. สภาพะตลาดของ Triple Play ในประเทศไทย
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ Triple Play ของผู้ให้บริการในประเทศไทย
6. ประเภท และ ลักษณะการให้บริการต่าง ๆ ของ Triple Play
7. ทฤษฎีทางการตลาด สำหรับวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ
8. ทฤษฎีทางสถิติ การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล
9. กลยุทธ์ในการจัดทำแผนธุรกิจ

1.5 ระเบียบงานวิจัย

วิธีการศึกษาในเล่มนี้ ทำโดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) จะใช้ข้อมูลแบบที่ผสมกันระหว่างข้อมูลปฐมภูมิ, ข้อมูลทุติยภูมิและ รวมไปถึงข้อมูลจากบุคคลที่เกี่ยวข้องมีความน่าเชื่อถือได้ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาเป็นลักษณะ วิธีการสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey Method) ที่ได้มาจากข้อมูลทั้ง 3 แหล่งนี้โดย

ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้การสำรวจลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ทีโอที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างการแบบ Non Probability Sampling ซึ่งพื้นที่ในการสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สำนักรับบริการเก็บเงินของลูกค้าบริษัท ทีโอที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามพื้นที่ต่างๆ โดยพยายามเลือกให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครให้มากที่สุด

ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งใช้เป็นข้อมูลหลักในการศึกษางานวิจัยฉบับนี้ เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังต่อไปนี้

งานวิจัยอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

- บทความจากนิตยสารทางเทคโนโลยี
- ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากสื่อสิ่งพิมพ์
- สื่อทางเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ค้นคว้าจากหนังสือที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลบุคคลเป็นข้อมูลเสริมในการศึกษางานวิจัยฉบับนี้เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังต่อไปนี้

ผู้บริหารของบริษัท เพื่อได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกต่างๆของบริษัทและพร้อมในการที่จะให้บริการในลักษณะธุรกิจแบบได้

เจ้าหน้าที่ด้านงานบริการ เพื่อได้ทราบถึงข้อมูลด้านการให้บริการต่างๆ ของทางบริษัทที่ให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ในปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ทางด้านเทคนิค เพื่อได้ทราบถึงข้อมูลทางด้านเทคนิคไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเทคนิคอะไรบ้างถ้าจะเปิดให้บริการ Triple play รวมไปถึงความพร้อมของโครงข่ายจะมีมากขนาดไหน เป็นต้น

1.6 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

1. งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ จะศึกษา และวิเคราะห์บนสถานะ และสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น
2. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะใช้ข้อมูลที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณะเท่านั้น และข้อมูลที่ได้รับบางส่วนเป็นข้อมูลทฤษฎีที่ได้จากการวิเคราะห์จากผู้วิจัยเองและผู้อื่น
3. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์สำหรับการวิจัย เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อศึกษาถึงแนวโน้มในอนาคต ซึ่งเป็นข้อมูลในเชิงประมาณการเท่านั้น
4. งานวิจัยฉบับนี้ ใช้เป็นรูปแบบธุรกิจการให้บริการ Triple Play ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มุมของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแบบมีสายเพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจ Triple Play บนโครงข่าย Fixed Line Telephone ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. ทราบถึงระบบห่วงโซ่คุณค่า (Value Network) ของการดำเนินธุรกิจ Triple Play บนโครงข่าย Fixed Line Telephone ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. ทราบถึงแนวทางการวางแผนนโยบายที่เหมาะสมในการทำธุรกิจ Triple Play บนโครงข่าย Fixed Line Telephone ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
4. สร้างตัวอย่างของโมเดลทางธุรกิจในการให้บริการ Triple Play บนโครงข่าย Fixed Line Telephone ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)