

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดรูปแบบธุรกิจและศึกษาความเป็นไปได้ของการนำรูปแบบในการให้บริการสามประสาน(Triple Play) มาให้บริการบนโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที มหาชน จำกัด เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเริ่มจากการศึกษารูปแบบการให้บริการ Triple Play ที่มีอยู่แล้วในประเทศไทย เพื่อเป็นตัวอย่างในการหารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับบริษัททีโอที และทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนทำธุรกิจทั้งทางด้านเทคโนโลยี การตลาด การเงินและการบริหาร ซึ่งสามารถใช้เป็นกรณีศึกษาสำหรับ บริษัท ทีโอที มหาชน จำกัด และผู้สนใจในการลงทุนให้บริการ Triple Play ผ่านโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของทีโอทีได้

#### 6.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพธุรกิจการสื่อสารในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่หรือโทรศัพท์พื้นฐาน กำลังประสบสภาวะการลดลงของรายได้(ARPU) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากการการเจริญเติบโตขึ้นของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี จนทำให้ผู้ให้บริการต้องหันมาสร้างรายได้จากโครงข่ายเดิมที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอรูปแบบบริการใหม่ที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับการให้บริการเดิมที่มีอยู่แล้ว (VAS) เช่น บริการฝากข้อความเสียง บริการโทรศัพท์บ้านแสดงเลขหมาย เป็นต้น แต่ก็ยังไม่สามารถกระตุ้นยอดขายได้ให้เพิ่มขึ้นมากนัก ในขณะที่ธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกำลังเป็นสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจากผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่การใช้งานตามบ้านและการใช้งานในภาคธุรกิจ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ต เติบโตขึ้นในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา แต่ด้วยจำนวนผู้ให้บริการในตลาดที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันทั้งทางด้านราคาและโปรโมชั่น ที่ออกมาเพื่อแย่งชิงลูกค้ากัน ส่งผลให้รายได้จากค่าบริการมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ผู้บริการหลายรายเร่งปรับตัว

เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน เพื่อนำเสนอรูปแบบบริการใหม่ๆ ให้กับลูกค้า โดยเฉพาะในส่วนการให้บริการทางด้านเนื้อหาและรายการที่หลากหลายโดยผู้ให้บริการไม่ต้องเสีย

ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมมากนักขณะที่ทางฝั่งผู้ให้บริการก็ได้ใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์เดิมที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า

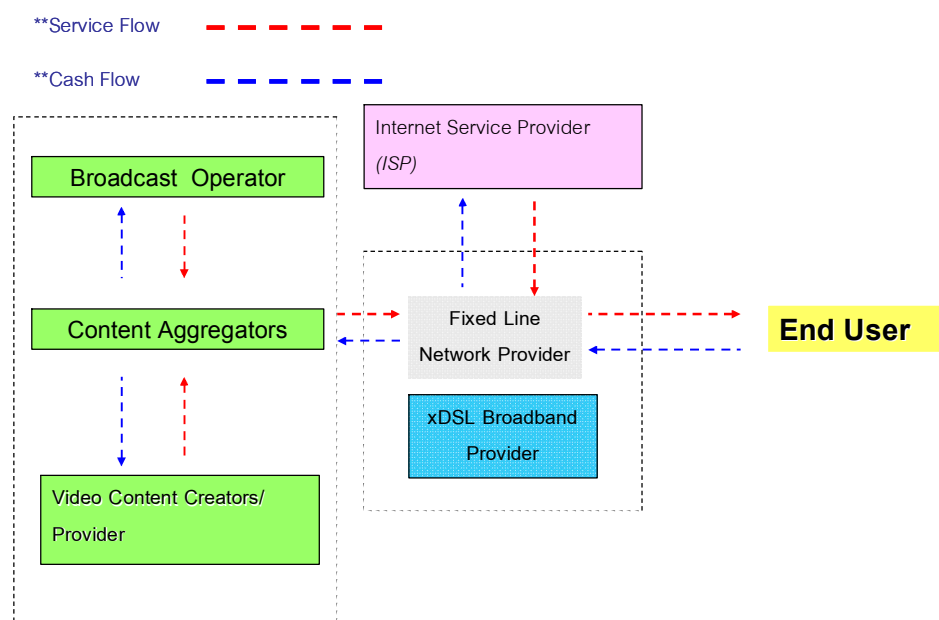
ด้วยเหตุนี้บริการ Triple Play ซึ่งเป็นการหลอมรวม (Convergence) บริการทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการมัลติมีเดียแบบบอกรับเป็นสมาชิกเข้าด้วยกัน เพื่อส่งมอบให้กับผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยีให้บริการอยู่แล้วในปัจจุบัน จึงดูเหมือนเป็นทางออกที่ดีที่สุดทางหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นผู้จัดงานวิจัยจึงศึกษาและกำหนดรูปแบบธุรกิจการให้บริการ Triple Play บนโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน และได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการตามรูปแบบที่กำหนดขึ้น ซึ่งได้ข้อสรุปดังนี้

#### 6.1.1 รูปแบบธุรกิจการให้บริการ Triple Play

การกำหนดรูปแบบธุรกิจการให้บริการ Triple Play บนโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานครของ ทีโอที ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมลักษณะการประกอบธุรกิจ Triple Play ที่ได้เปิดให้บริการแล้วในประเทศไทย สรุปเป็นรูปแบบที่แตกต่างกันได้ 3 รูปแบบ รวมทั้งวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ในแต่ละรูปแบบ ก่อนจะนำมาปรับให้เป็นรูปแบบสำหรับงานวิจัย

ภาพที่ 6.1

รูปแบบธุรกิจการให้บริการ Triple play ที่เหมาะสมกับ ทีโอที



### 6.1.2 การศึกษาความเป็นไปได้ทางเทคนิค

เนื่องจากการให้บริการ Triple Play ตามรูปแบบธุรกิจในงานวิจัยไม่ได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ใดๆ รูปแบบของบริการที่นำเสนอต่อผู้บริโภคใช้เทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันทั้งสิ้น เพียงแต่สิ่งที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงคือคอนเทนต์หรือเนื้อหารายการ ที่จะนำเสนอว่าจะน่าสนใจ และสนองตอบต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคหรือไม่

### 6.1.3 การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด

สำหรับการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดในงานวิจัยฉบับนี้ ใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากผู้ให้บริการขององค์กรต่างๆ และ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อมูลบางส่วนจากแบบสอบถามนำมาศึกษาความเป็นไปได้ผนวกกับเครื่องมือทางการตลาด ได้แก่ SWOT Analysis และ Five Force Model จากการพิจารณาแนวโน้มการเติบโตของอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และฐานลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการมัลติมีเดียแบบบอกรับเป็นสมาชิก การให้บริการ Triple Playด้วยรูปแบบธุรกิจในงานวิจัยน่าจะเป็นบริการที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการที่มีอยู่เดิมให้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานได้

### 6.1.4 การศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน

จากการศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน โดยแบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 กรณี Worst Case, Moderate Case และ Best Case ได้ผลดังนี้

#### 6.1.4.1 Worst Case

พบว่า ในการลงทุนในโครงการระยะเวลา 10 ปี มูลค่าปัจจุบันของโครงการ (NPV) โดยให้อัตราส่วนคิดลดเท่ากับ 12 % พบว่ามีมูลค่าติดลบอยู่ที่ 17,652,791 ล้านบาท และ IRR ให้ค่าเท่ากับ 1 % ในขณะที่การวัดดัชนีการทำได้เพียง 0.75 % และอัตราผลตอบแทนถัวเฉลี่ย (ARR) ให้ค่าตอบแทนที่ 20 % จากที่คาดการณ์ไว้ว่าทั้งโครงการจะให้ผลตอบแทนอยู่ที่ 20 % ทั้งนี้

การลงทุนจะให้ผลตอบแทนใน 7.6 ปี และระยะเวลาการคืนทุนแบบคิดลดไม่สามารถหาได้เนื่องจาก NPV ติดลบ

#### 6.1.4.2 Moderate Case

ในการลงทุนในโครงการระยะเวลา 10 ปี จะคืนทุนให้ใน 3.9 ปี เมื่อคิดหาระยะเวลาการคืนทุนแบบคิดลด จะคืนทุนใน 6.86 ปี มูลค่าปัจจุบันของโครงการ (NPV) โดยให้อัตราส่วนคิดลดเท่ากับ 12 % พบว่ามีมูลค่าเป็นบวกอยู่ที่ 4,150,330 ล้านบาท และ IRR ให้ค่าเท่ากับ 14 % ในขณะที่การวัดดัชนีการทำการกำไรที่ได้ 1.06 % และอัตราผลตอบแทนถัวเฉลี่ย (ARR) ให้ค่าตอบแทนที่ 33 % จากที่คาดการณ์ไว้ว่าทั้งโครงการจะให้ผลตอบแทนอยู่ที่ 20 %

#### 6.1.4.3 Best Case

เมื่อพิจารณาจากภาพรวม พบว่า ในการลงทุนในโครงการระยะเวลา 10 ปี จะคืนทุนให้ใน 2.23 ปี ในขณะที่ระยะเวลาการคืนทุนแบบคิดลดที่จะคืนทุนให้ใน 2.54 ปี มูลค่าปัจจุบันของโครงการ (NPV) โดยให้อัตราส่วนคิดลดเท่ากับ 12 % พบว่ามีมูลค่าเป็นบวกอยู่ที่ 483,248,876.33 ล้านบาท และ IRR ให้ค่าเท่ากับ 66 % ในขณะที่การวัดดัชนีการทำการกำไรที่ได้ 7.74 % และอัตราผลตอบแทนถัวเฉลี่ย (ARR) ให้ค่าตอบแทนที่ 349 % จากที่คาดการณ์ไว้ว่าทั้งโครงการจะให้ผลตอบแทนอยู่ที่ 20 %

จากการศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน พบว่าแม้จากผลการวิเคราะห์การลงทุนในกรณีของ Worst case จะให้ผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่า แต่สำหรับในกรณีของ Moderate Case และ Best Case ผลการวิเคราะห์การลงทุนกลับให้ผลตอบแทนอยู่ในเกณฑ์สูงในทุกๆด้านและเมื่อพิจารณาประกอบกับด้านเงินลงทุน พบว่ามูลค่าการลงทุนในการให้บริการ Triple Play มีมูลค่าไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับรายได้ที่ได้รับจากค่าบริการที่ลูกค้ายินดีจะจ่าย (จากแบบสอบถาม) ก็มีมูลค่าเพียงพอกับการลงทุนจึงสมควรที่จะลงทุนให้บริการ Triple Play ในประเทศไทยในช่วงนี้

### 6.1.5 การศึกษาความเป็นไปได้ทางการบริหาร

สำหรับการศึกษาความเป็นไปได้ทางการบริหาร ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสาร โดยสัมภาษณ์ ในหัวข้อ “ความเป็นไปได้ในทางการบริหาร ในการให้บริการ Triple Play ของบริษัท บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)”

ผู้ให้ข้อมูล : ดร.สมศักดิ์ เดชอนสมบัติ  
ตำแหน่ง : Wireline Business Development Department  
บริษัท : TOT Public Company Limited

โดยในการสัมภาษณ์ ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้ข้อมูลรายละเอียดของการให้บริการ Triple Play กับผู้ให้สัมภาษณ์ ก่อนวันสัมภาษณ์จริงเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีเวลาเตรียมตัวในการตอบคำถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

จากการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่าบริษัท ทีโอที มีศักยภาพเพียงพอทั้งทางด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรบุคคลที่เข้าสู่ตลาด Convergence แต่สิ่งหนึ่งที่ยังขาดไปคือ ความพร้อมในด้านการจัดหาคอนเทนต์สำหรับการนำเสนอสู่ผู้ใช้บริการ ซึ่งอุปสรรคนี้สามารถขจัดออกได้ด้วยจับมือร่วมกับพันธมิตรต่างๆ ที่มี คอนเทนต์อยู่ในมือและก็ต้องแน่ใจว่าคอนเทนต์นั้นตรงกับใจของผู้รับบริการหรือไม่

จากการศึกษาความเป็นไปได้ทั้ง 4 ด้าน เห็นได้ว่ารูปแบบธุรกิจการให้บริการ

Triple Play เป็นรูปแบบธุรกิจที่มีแนวโน้มที่ดี เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน และจากการศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค การตลาด รวมถึงการบริหาร ก็มีความเป็นไปได้ที่ทางทีโอทีจะเปิดให้บริการ Triple Play นอกจากนั้นเมื่อนำรูปแบบธุรกิจดังกล่าว มาศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินก็พบว่า การประมาณการการลงทุนให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจถึงสองกรณี ทำให้สรุปผลได้ว่าธุรกิจการให้บริการ Triple Play บนโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตการให้บริการกรุงเทพมหานคร ตาม

รูปแบบที่กำหนดขึ้นในงานวิจัยนี้ มีความคุ้มค่า เหมาะสมที่จะนำมาลงทุนเปิดให้บริการในประเทศไทยในช่วงเวลานี้

## 6.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบธุรกิจที่มีใช้อยู่แล้วในประเทศไทยแล้วเลือกออกมาใช้เพียงรูปแบบเดียว ดังนั้นสำหรับผู้ให้บริการรายใดที่ต้องการให้บริการ Triple Play ในรูปแบบธุรกิจที่เหมาะสมอื่นๆ อาจต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้ นอกจากนี้ในการพิจารณาลงทุนให้บริการ ผู้ลงทุนควรพิจารณาถึงความพร้อมและความพึงพอใจทางฝั่งของผู้ใช้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ที่ยังไม่มี การเปิดเผยมากนัก ถึงแม้ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะชี้ให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายให้ความสนใจที่จะใช้บริการ Triple Play อยู่มาก แต่ก็มีความเป็นไปได้ที่มีผู้ให้บริการไม่ถึงตามที่ได้พยากรณ์ไว้

อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ให้บริการด้านการสื่อสารซึ่งมีกลุ่มฐานลูกค้าเดิมอยู่แล้ว และมีความพร้อมในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น รูปแบบการให้บริการ Triple Play ในงานวิจัยนี้จะทำให้ท่านสามารถเพิ่มคุณค่าของระบบโครงข่ายที่มีอยู่เดิม เพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค สร้างความได้เปรียบการแข่งขันและนำมาสู่รายได้ที่เพิ่มมากขึ้น

## 6.3 อุปสรรคในการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีอุปสรรคในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลในเชิงลึกสำหรับการศึกษาความเป็นไปได้ โดยเฉพาะด้านการตลาดและการเงิน มีบางส่วน ถูกปกปิดหรือไม่สามารถเปิดเผยได้
2. เนื่องจากข้อมูลบางส่วนไม่สามารถค้นหาได้จึงต้องอาศัยการเทียบเคียงจากข้อมูลอื่น

#### 6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

แนวทางในการขยายผลการศึกษเพื่อต่อยอดจากกรณีศึกษานี้ มีดังต่อไปนี้

- การหาข้อมูลปริมาณผู้ใช้บริการที่แน่นอน และความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ

Triple Play

- การศึกษาเทคโนโลยีเฉพาะด้าน เพื่อที่จะหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่สามารถนำปรับใช้กับการให้บริการ Triple play ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยกรณีศึกษาหวังว่า งานวิจัยเรื่องการกำหนดรูปแบบธุรกิจและศึกษาความเป็นไปได้ของการให้บริการ เทคโนโลยี Triple Play บนโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่บริการในเขตกรุงเทพมหานคร นี้จะเป็นแนวทางให้กับผู้ที่ทำผลงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และรวมไปถึงบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และผู้สนใจจะลงทุนการให้บริการ Triple Play ร่วมกับโครงข่ายของ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในอนาคตสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนได้อย่างเหมาะสม