

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีผลให้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของแต่ละประเทศต้องเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกัน รวมทั้งด้านการศึกษาที่มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้มากมาย เช่นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้หลายรูปแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเรียนการสอนและอำนวยความสะดวกในการศึกษาหาความรู้ให้แก่นักศึกษา ดังเช่นรูปแบบของการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ซึ่งเรียกว่า D-Learning ซึ่งเป็นการศึกษาโดยใช้ระบบดาวเทียมเป็นสื่อกลางในการเชื่อมต่อ ซึ่งผู้เรียนและผู้สอนอยู่คนละที่กัน และต่อมาก็ได้มีการพัฒนาการเรียนการสอนด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเรียกว่า E-Learning<sup>1</sup> มีผลทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิดของผู้เรียนอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งส่งผลให้มีความสำเร็จทางการเรียนสูงขึ้นอย่างมาก ในปัจจุบันจึงมีการประยุกต์ใช้ E-Learning ในสถานศึกษาและในสถานประกอบการอย่างมาก โดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสถานศึกษา หรือสถานประกอบการอย่างไรก็ตามข้อจำกัดของการใช้งาน E-Learning ก็มีอยู่เช่นกัน นอกเหนือจากปัญหาภายในของสถานศึกษา หรือสถานประกอบการ อันได้แก่คุณภาพของบทเรียน ซึ่งเกิดจากเนื้อหาบทเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่ายเมื่อศึกษาบทเรียนซ้ำหลายครั้ง ส่วนปัญหาภายนอกก็ได้แก่จำนวนของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วง (peripherals) ความสามารถของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และปัญหาเรื่องแถบกว้างของความถี่ (bandwidth) ซึ่งส่งผลถึงความเร็วในการส่งบทเรียนไปยังผู้เรียนปลายทางทำให้การใช้งาน E-Learning อยู่ในวงจำกัดเพียงในสถานศึกษาหรือสถานประกอบการเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่าสถานที่ตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้นักเรียนใช้นั้นส่วนใหญ่อยู่ในห้องคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ การใช้งานจึงไม่สะดวกต่อการจัดการเรียนการสอนในวิชาอื่นๆ และการใช้งานคอมพิวเตอร์ของนักเรียนในโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อการเรียนคอมพิวเตอร์ ส่วนการใช้งานใน

---

<sup>1</sup> มนต์ชัย เทียนทอง, "M-Learning แนวทางใหม่ของ E-Learning," วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ปีที่ 1 (พฤษภาคม 2547) :น.3

ลักษณะอื่นๆ ก็ยังเป็นการใช้งานขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับครู และบุคลากร ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำรายงาน และใช้อินเทอร์เน็ตหาข้อมูล นักเรียนไม่มีโอกาสใช้คอมพิวเตอร์ในวิชาอื่นๆ ส่วนโรงเรียนที่ใช้คอมพิวเตอร์ประกอบการเรียนในวิชาอื่นๆ ยังมีจำนวนไม่สูงมากนัก โดยกลุ่มใหญ่จะใช้ในการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์ รองลงมาใช้ประกอบการสอนวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ฯลฯ ตามลำดับ และส่วนใหญ่โปรแกรมเหล่านี้ใช้ในการเรียนการสอนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย การใช้โปรแกรมเฉพาะสำหรับการสอน ยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างไรก็ตามวิชาที่กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุดกลับเป็นวิชาสังคมศึกษา ตามด้วยวิทยาศาสตร์ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยกิจกรรมหลักที่กำหนดให้นักเรียนทำด้วยคอมพิวเตอร์คือพิมพ์เอกสารรายงาน รองลงมาในอัตราส่วนที่ต่ำมากคือ การทำแผนภูมิ ซึ่งจะพบว่านักเรียนใช้คอมพิวเตอร์ในฐานะเดียวกับเครื่องพิมพ์ดีดมากกว่าที่จะได้ใช้ทำงานอื่นๆ ที่ซับซ้อนและได้ฝึกทักษะ ความคิด แม้ว่าปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ในบ้านพักอาศัยส่วนใหญ่สามารถจะต่อเชื่อมเข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ก็ตาม แต่วัตถุประสงค์หลักก็มักจะใช้เพื่อการบันเทิงหรือเพื่อการสืบค้นข้อมูลมากกว่าการศึกษาบทเรียน ทำให้การเรียนการสอนด้วยตนเองในลักษณะของ E-Learning ไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายเท่าที่ควร

ในขณะเดียวกันโทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile phone) และคอมพิวเตอร์แบบพกพา (handheld computer) ก็ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคม ทำให้มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์แบบพกพา มากกว่า 1,000 ล้านเครื่องทั่วโลก จึงเกิดแนวทางใหม่ในการพัฒนาจากการเรียนการสอน โดยมีการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารจากผ่านคอมพิวเตอร์ เป็นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์แบบพกพาแทน เนื่องจากมนุษย์ต้องเสียเวลาไปกับการเดินทางไปทำงาน เรียนหนังสือ หรือทำธุระต่างๆ ต้องมีการสูญเสียเวลาไปบนรถประจำทาง รถไฟ และเครื่องบิน เพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต จึงทำให้การเรียนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือเรียกว่า M-Learning เข้ามามีบทบาท ทำให้ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และคอมพิวเตอร์แบบพกพาทุกคนสามารถศึกษาบทเรียนผ่านเครื่องมือสื่อสารประจำตัวได้ตลอดเวลา แต่ข้อจำกัดที่สำคัญอีกข้อก็คือขีดความสามารถในการรับส่งข้อมูล ซึ่งเกิดจากข้อจำกัดทางกายภาพของเครือข่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 2 (2G) และยุคที่ 2.5 (2.5G) ที่ไม่สามารถตอบสนองได้ดีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน

ดังนั้นเทคโนโลยีระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 (3G) จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการเครือข่ายแต่ละรายให้ความสนใจจับตามองเป็นอันดับต่อไป ด้วยความคาดหวังว่าจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผ่าน

ทางเครื่องลูกข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์สื่อสารไร้สายในรูปแบบอื่นๆ ที่รองรับเทคโนโลยี 3G นั้นได้ เพราะ ฉะนั้นการศึกษาเรื่องความเป็นไปได้ของแผนธุรกิจผู้ให้บริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จะทำให้ทราบถึงแนวทางที่เหมาะสมในการเป็นผู้ให้บริการด้านการศึกษาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาธุรกิจประเภท การให้บริการด้านการศึกษา

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจบริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาลักษณะของธุรกิจบริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
3. เพื่อจัดทำแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการธุรกิจบริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ในประเทศไทย

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาถึงกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้สำหรับธุรกิจบริการด้านเนื้อหาบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

1. ศึกษารูปแบบธุรกิจบริการด้านเนื้อหาที่มีอยู่ในปัจจุบัน
2. ทำการวิเคราะห์แนวโน้มทางการตลาดของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และตลาดบริการด้านเนื้อหาในประเทศไทยว่ามีลักษณะอย่างไร
3. สร้างรูปแบบโมเดลทางธุรกิจสำหรับการให้บริการบริการด้านเนื้อหา
4. ศึกษารูปแบบการเรียกเก็บค่าใช้บริการ (Charging Policy)
5. จัดทำแผนธุรกิจที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจที่ให้บริการด้านเนื้อหาบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ในประเทศไทย

#### 1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาคั้งนี้จะใช้ข้อมูลแบบผสมกันระหว่างข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร(เช่น ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในและต่างประเทศ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยและต่างประเทศ และวิทยานิพนธ์ที่มีความเกี่ยวข้อง) ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งพื้นที่ในการสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย คือ ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย และโรงเรียนต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพยายามเลือกให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครให้มากที่สุดและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจ้าของสถานศึกษาในประเทศไทย

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นลักษณะการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ข้อมูลจาก 3 แหล่งข้อมูลมาวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลทางเอกสาร และข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อมูลจากการสัมภาษณ์

#### 1.5 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

1. งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ จะศึกษา และวิเคราะห์บนสถานะ และสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น
2. เนื่องจากระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ยังไม่เคยมีการให้บริการในประเทศไทยมาก่อนดังนั้นข้อมูลจึงนำเอามาจากต่างประเทศ
3. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะใช้ข้อมูลที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณะเท่านั้น และข้อมูลที่ได้ รับบางส่วนเป็นข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการวิเคราะห์จากผู้อื่น
4. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์สำหรับการวิจัย เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อศึกษาถึงแนวโน้มในอนาคตเท่านั้น
5. งานวิจัยฉบับนี้ ใช้รูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ในประเทศไทย ในแง่มุมมองของผู้ให้บริการสถานศึกษาเพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้ม และความเป็นไปได้ของการดำเนินธุรกิจให้บริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
2. สามารถเข้าใจถึงระบบห่วงโซ่คุณค่า (Value network) ของการทำธุรกิจบริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
3. สร้างตัวอย่างของโมเดลทางธุรกิจการให้บริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ในประเทศไทย
4. แนวทางการวางแผนนโยบายที่เหมาะสมในการทำธุรกิจบริการด้านการศึกษาทางไกลผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ในประเทศไทย