

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นสินค้าและบริการที่มีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้ระบบสื่อสารจะเน้นความสะดวกสบาย รวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารได้ทันเวลา ทำให้ในปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ถูกพัฒนาให้มีความสามารถเพื่อให้มีประโยชน์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ใช่เป็นเพียงเครื่องมือสื่อสารเท่านั้นแต่ยังสามารถรองรับบริการเสริมอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งข้อมูล การเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือแม้กระทั่งการใช้งานบริการด้านมัลติมีเดีย

โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันได้แบ่งรูปแบบการใช้งานออกเป็น 2 ประเภท คือ ระบบรายเดือน หรือระบบโพสต์เพด และ ระบบเติมเงิน หรือ ระบบพรีเพด ระบบรายเดือนเป็นระบบที่ผู้ให้บริการเครือข่ายยอมให้ใช้บริการก่อน หลังจากนั้นจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายย้อนหลังตามระยะเวลาที่กำหนดของผู้ให้บริการเครือข่าย ส่วนระบบเติมเงิน จะเป็นระบบที่ผู้ใช้จะต้องมีการเติมเงินเข้าระบบก่อนจึงจะสามารถใช้งานได้ โดยจะหักยอดเงินอัตโนมัติหลังจากมีการใช้งานทุกครั้ง

จะเห็นได้ว่าการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบระบบเติมเงินมีความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานและสามารถควบคุมการใช้ได้จากยอดเงินที่เราได้เติมเข้าสู่ระบบ จึงเป็นรูปแบบการใช้งานที่นิยมมากและมียอดการผู้ใช้งานสูงในปัจจุบัน เนื่องจากรูปแบบการใช้งานของระบบรายเดือนค่อนข้างมีความยุ่งยากในการใช้งาน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการจดทะเบียน และยุ่งยากในการควบคุมการใช้ค่าใช้จ่ายในการใช้งาน ทำให้กลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้ระบบเติมเงินที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน กลายเป็นสินค้าที่ผู้ให้บริการต่างๆให้ความสำคัญและพัฒนาช่องทางที่จะอำนวยความสะดวกในการใช้บริการและมีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้งานได้ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยแบบระบบเติมเงินมีอยู่ 4 ระบบ คือ

1. One-to-call ให้บริการโดยบริษัทแอดวานซ์ อินโฟเซอริวิตี จำกัด (มหาชน) ภายใต้แนวความคิดอิสระจากค่าใช้จ่ายบริการรายเดือน พร้อมให้การสื่อสารอย่างมั่นใจ ภายใต้เครือข่าย GSM Advance (GSM 900) และซิม “สวีสวี” โดยเน้นฐานลูกค้ากลุ่มเกษตรกร ลูกจ้าง และผู้มีรายได้น้อย มีระยะเวลาในการเติมเงินนานถึง 1 ปี

2. Happy Prompt ให้บริการโดยบริษัทโทเทิลแอสเซ็สคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ภายใต้เครือข่าย World phone 800 และ GSM 1800 โดยมีโปรโมชั่นหลากหลายซึ่งผู้ใช้เลือก สามารถเลือกให้เหมาะกับลักษณะการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็น “ซิมเปิด” ที่เน้นลูกค้ารับสายส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการเติมเงินนานถึง 1 ปี

3. True move แบบเติมเงิน ให้บริการโดยบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยเน้นช่องทางการเติมเงินหลากหลายสะดวกในการเลือกใช้ ตามสโลแกน “True convergence” ภายใต้เครือข่าย GSM 1800

4. Hutch prepaid ให้บริการโดยบริษัท ฮัททิสัน ซีเอที ไวร์เลส จำกัด หรือ HUTCH ภายใต้เครือข่าย CDMA

ในภาวะการแข่งขันและการขยายตัวของลูกค้าในปัจจุบันของโทรศัพท์ระบบเติมเงิน การตลาดของโทรศัพท์ระบบเติมเงินไม่ใช่เพียงแต่การแข่งขันด้านราคาเท่านั้น แต่ผู้ให้บริการแต่ละรายได้มีการคิดค้นช่องทางการเติมเงินเพื่อความสะดวก และเน้นการแข่งขันทางด้านอัตราค่าบริการ ระยะเวลา และโบนัสเงินที่ได้เพิ่มขึ้นจากการเติมผ่านช่องทางต่างๆ เนื่องจากรายได้หลักจากโทรศัพท์ระบบเติมเงินจะมาจากการที่ลูกค้าเติมเงินเข้ามาในระบบ ผู้ให้บริการจึงคิดค้นหาช่องทางการเติมเงินที่หลากหลายเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีการสร้างความร่วมมือหรือคิดค้นนวัตกรรมของช่องทางการเติมเงินเพื่อให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1.1

การขยายตัวของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินในประเทศไทย

ช่วงไตรมาสที่ 1 – ไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2549

ไตรมาส	ยอดผู้ใช้บริการทั้งหมด (เลขหมาย)			
	AIS	DTAC	True-move	รวม
1	14,715,900	8,184,616	4,448,546	27,349,062
2	15,406,000	8,805,744	4,937,837	29,149,581
3	15,749,500	9,496,225	6,272,254	31,517,979

ที่มา : www.ais.co.th, www.dtac.co.th, www.truecorp.co.th

จากการเพิ่มปริมาณผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินในประเทศไทย ทำให้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเพิ่มช่องทางการเติมเงินเพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้อย่างทั่วถึงและสะดวกต่อการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจึงได้มีการคิดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มช่องทางการเติมเงิน มีการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจต่างๆ ซึ่งช่องทางการเติมเงินแต่ละช่องทาง ได้แก่

1. การเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน ซึ่งเป็นลักษณะการ์ดแบ่งตามจำนวนเงินตั้งแต่ 50 บาท จนถึง 500 บาท สามารถหาซื้อได้ตามร้านที่เป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรเติมเงินทั่วไป โดยที่ระยะเวลาจะขึ้นอยู่กับโปรโมชั่นในการเติมเงินนั้นๆ

2. การเติมเงินผ่านช่องทางของธนาคาร มีหลายช่องทางซึ่งขึ้นอยู่กับบริการที่ธนาคารนั้นๆ ได้เปิดเพื่อให้ลูกค้าใช้งานในการทำธุรกรรมการเงิน เช่น เติมผ่านตู้ ATM เติมเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เติมเงินผ่านบริการทางโทรศัพท์ เติมเงินผ่านบริการ SMS ซึ่งจำนวนเงินขั้นต่ำตั้งแต่ 50 บาท จนถึง 800 บาท โดยที่มีโบนัสและระยะเวลาขึ้นอยู่กับโปรโมชั่นในการเติมเงินนั้นๆ

3. การเติมเงินผ่านสำนักงานบริการ สามารถเลือกเติมเงินผ่านสำนักบริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งปัจจุบันมีสาขามากมายเพื่อรองรับปริมาณจำนวนผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

4. การเติมเงินผ่านตัวแทนเติมเงิน ซึ่งจะเป็นการเติมเงินผ่านตัวแทนเติมเงินโดยใช้เป็นการโอนเงินจากโทรศัพท์ของตัวแทนผ่านไปให้ลูกค้า ปัจจุบันมีความนิยมอย่างแพร่หลาย ซึ่งสามารถพบเห็นได้ตามแหล่งชุมชน

จากช่องทางการเติมเงินที่มีให้เลือกอย่างหลากหลาย ทำให้เป็นที่น่าสนใจในการที่จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ช่องทางในการเติมเงินและทัศนคติต่อการใช้บริการผ่านช่องทางการเติมเงิน ซึ่งสามารถสะท้อนความคิดเห็น ความต้องการ ซึ่งจะสามารถนำไปต่อยอดเพื่อคิดค้นและพัฒนาช่องทางใหม่ เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการและปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการเพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ช่องทางเติมเงินของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการผ่านช่องทางการเติมเงินของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ช่วงเวลาเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2550

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ คือ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเติมเงิน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีผลต่อการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยทางการตลาด (4Ps) ของช่องทางการเติมเงินที่แตกต่างกัน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง เป็นระบบการสื่อสารไร้สายผ่านคลื่นวิทยุในการติดต่อกับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยผ่านสถานีฐาน โดยผ่านคลื่นความถี่ตามผู้ให้บริการ เช่น ระบบ GSM 900, GSM 1800 และ CDMA เป็นต้น

โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบระบบรายเดือนหรือโพสต์เพด หมายถึง ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าบริการหลังจากมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการแล้ว

โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบระบบเติมเงินหรือพรีเพด หมายถึง ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการเติมเงินเข้าสู่ระบบก่อนการใช้งานก่อนจึงจะสามารถใช้งานได้ และเมื่อมีการใช้งานระบบจะทำการหักเงินที่มีอยู่ในระบบที่ได้ทำการเติมไว้ล่วงหน้า

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเลือกใช้ช่องทางการเติมเงินของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบระบบเติมเงินในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการผ่านช่องทางการเติมเงินของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบระบบเติมเงินในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการผ่านช่องทางการเติมเงินของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลในการจัดทำกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
5. ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการเติมเงินเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริการและผู้ให้บริการและตอบสนองของความต้องการของผู้บริการได้อย่างถูกต้อง