

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ที่มา และความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันเป็นโลกในยุคไร้พรมแดน ซึ่งมนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างไม่จำกัดทุกที่ทุกเวลา การบริโภคข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันเพิ่มขึ้น เพราะการตัดสินใจที่แม่นยำ สะดวกรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในยุคนี้ โดยเฉพาะในภาคธุรกิจ หากใครสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วกว่า คนนั้นจะเป็นผู้ที่สร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ด้วยเหตุผลต่างๆดังกล่าวข้างต้น ทำให้การสื่อสารในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวเอง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในการบริโภคข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการเกิดนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในวงการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นจำนวนมาก ซึ่งดูเหมือนพัฒนาการเหล่านั้นจะไม่มีวันหยุดนิ่ง และในทางตรงกันข้าม กลับมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ในปัจจุบันการสื่อสารรับส่งข้อมูลสารสนเทศสามารถทำได้โดยใช้สื่อหลายแบบ ทั้งในรูปแบบของตัวอักษร เสียง ภาพนิ่ง ตลอดจนภาพเคลื่อนไหว ซึ่งในสมัยก่อนหากต้องการสื่อสารในรูปแบบของเสียง ต้องเลือกใช้บริการโทรศัพท์หรือวิทยุกระจายเสียง ซึ่งไม่สามารถเห็นหน้าของผู้สนทนาได้ และหากต้องการติดต่อสื่อสารในรูปแบบของตัวอักษร เสียง และภาพเคลื่อนไหว ต้องทำการสื่อสารผ่านทางโทรทัศน์หรือโทรทัศน์เคเบิล ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านการสื่อสารสองทางที่ผู้สื่อสารไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันได้

เมื่อนวัตกรรมทางเทคโนโลยีได้เริ่มเข้ามามีส่วนสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ผสมกับความต้องการในการติดต่อสื่อสารที่มีมากขึ้นดังกล่าวข้างต้น ทำให้การติดต่อสื่อสารในรูปแบบเดิมได้เปลี่ยนแปลงไป เกิดการหลอมรวมสื่อทั้งจากอินเทอร์เน็ต วิทยุโทรทัศน์ และเครือข่ายโทรคมนาคมทั้งแบบมีสาย และแบบไร้สาย จนไม่สามารถแบ่งแยกมิติระหว่างการติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจนอีกต่อไป ผลดังกล่าวทำให้เกิดทั้งการหลอมรวมกันทางด้านเทคโนโลยี (Technology Convergence) และการหลอมรวมกันทางด้านบริการ (Service Convergence)

เป็นที่เชื่อกันว่าเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามากขึ้นเป็นตัวกลางสำคัญในการหลอมรวม (Convergence) ของสื่อ โดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมาก

ขึ้น ปรับเปลี่ยนโฉมหน้าในการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนแหล่งบันเทิงต่างๆ และนำมาซึ่งการหลอมรวมของสื่อโทรคมนาคม สารสนเทศ และวิทยุโทรทัศน์เข้าด้วยกัน เกิดเป็นบริการที่เรียกว่า Triple Play นั่นคือการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน อินเทอร์เน็ต และวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมทั่วโลก เพราะเป็นช่องทางใหม่ในการขยายบริการให้หลากหลาย และสามารถสร้างรายได้ที่เพิ่มเติมมากขึ้นด้วย

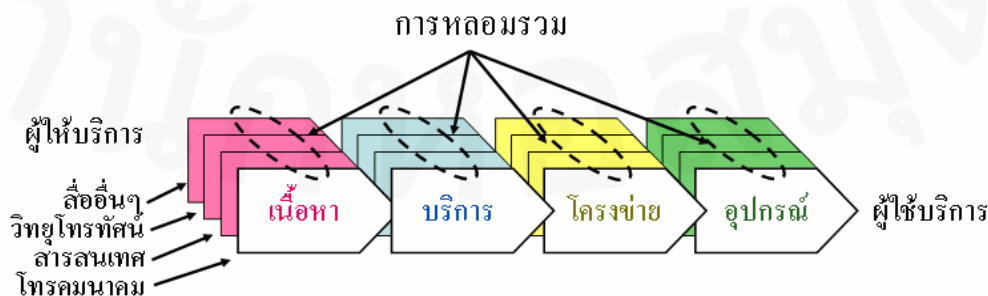
แต่ในปัจจุบัน เมื่อการติดต่อสื่อสารผ่านโลกไร้สายได้สร้างความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น โทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันจนกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่บางคนไม่สามารถขาดได้ ทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ในการหลอมรวมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ากับบริการ Triple play เกิดเป็นอีกหนึ่งรูปแบบในการให้บริการ ที่เราเรียกว่า Quadruple Play ซึ่งมีรูปแบบในการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น บริการให้เลือกชมรายการโทรทัศน์ ภาพยนตร์ การรับฟังรายการวิทยุผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การประชุมหรือการศึกษาทางไกลซึ่งสามารถทำได้แบบ Real-time โดยผ่านโครงข่ายของอินเทอร์เน็ตหรือผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และแม้แต่กระทั่งการแสดงวิธีสาธิตสินค้า ก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจสั่งซื้อโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น

ลักษณะการหลอมรวมสื่อ

การหลอมรวมของสื่อโทรคมนาคม สารสนเทศ วิทยุโทรทัศน์และสื่ออื่นๆนั้น สามารถเกิดขึ้นได้ในส่วนต่างๆของการให้บริการ ทั้งการหลอมรวมกันของเนื้อหา (Convergence of content) การหลอมรวมกันของบริการ (Convergence of service) การหลอมรวมกันของโครงข่าย (Convergence of infrastructure / transmission channels) การหลอมรวมกันของอุปกรณ์ลูกข่าย (Convergence of end user terminals / consumer devices) ดังภาพ

ภาพที่ 1.1

แสดงการหลอมรวมสื่อในส่วนต่างๆของห่วงโซ่บริการ



การหลอมรวมกันของสื่อต่าง ๆ นั้น เกิดจากแรงขับเคลื่อนสำคัญของการพัฒนาทางเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้สามารถรับส่งสัญญาณเสียง ข้อมูล ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ไปพร้อมๆ กันบนโครงข่ายเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ในการให้บริการ Quadruple Play ที่มีความหลากหลายของบริการมากขึ้น และต้องเกี่ยวเนื่องกับบุคคลหรือองค์กรหลายฝ่าย สิ่งสำคัญสำหรับผู้ให้บริการ คือ การเตรียมความพร้อมในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกรอบวิธีการในการดำเนินธุรกิจ การเลือกตำแหน่งของตนเองในตลาด ตลอดจนการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ โดยเริ่มจากการทำความเข้าใจสถานะของตลาด พฤติกรรมตลาดของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม และความต้องการของผู้บริโภค โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากทั้งในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มของตลาดในอนาคต รวมไปถึงการเข้าใจความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การวิเคราะห์จุดดีจุดด้อยของธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการ หรือแม้กระทั่งการก้าวเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ และการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ นำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถเป็นผู้นำในกระแสธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาได้

ในงานวิจัยเฉพาะกรณีเรื่อง การกำหนดรูปแบบธุรกิจและศึกษาความเป็นไปได้ของเทคโนโลยี Quadruple Play ในประเทศไทยนี้ ได้นำเสนอการศึกษารูปแบบธุรกิจในรูปแบบต่างๆ และกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมกับประเทศไทย ตลอดจนศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบดังกล่าว ในแง่มุมต่างๆ ทั้งทางด้านเทคนิค การตลาด การเงิน และการบริหาร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย หรือผู้สนใจทั่วไป เพื่อใช้ในการตัดสินใจลงทุนสำหรับธุรกิจการให้บริการสื่อสารครบวงจรต่อไปได้

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเทคโนโลยี และหลักการทำงานของ Quadruple Play ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารครบวงจร อันประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาประโยชน์ และข้อดี ข้อเสีย ที่จะได้รับจากการให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทย ทั้งในแง่ของผู้ให้บริการ และผู้บริโภค

3. เพื่อศึกษาและกำหนดรูปแบบธุรกิจในการให้บริการ Quadruple Play ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

4. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของการให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทยในด้านต่างๆ ในแง่ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในหัวข้อดังกล่าว ต่อไปนี้

- 4.1. ศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค
- 4.2. ศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด
- 4.3. ศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน
- 4.4. ศึกษาความเป็นไปได้ทางการบริหาร

1.3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของระบบโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ การเชื่อมต่อข้อมูลแบบมีสาย แบบไร้สาย ระบบการส่งข้อมูลแบบแพร่กระจาย ระบบการส่งข้อมูลแบบตามความประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงวิวัฒนาการ และทิศทางแนวโน้มของระบบต่างๆดังกล่าว

2. ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบธุรกิจการให้บริการ Quadruple Play ในต่างประเทศ

3. กำหนดรูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทย ในแง่ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรูปแบบธุรกิจซึ่งผู้จัดทำได้วิเคราะห์คัดเลือกนั้น อ้างอิงจากข้อมูลที่ได้ศึกษาจากผู้ให้บริการ Quadruple Play ในต่างประเทศ และความเหมาะสมของสภาพตลาดโทรคมนาคมของประเทศไทยในปัจจุบัน

4. ออกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพื้นที่ในการสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย คือ อาคารสำนักงาน สถาบันเทววิทยาลาดยาว และมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพยายามเลือกให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครให้มากที่สุด เพื่อหาจำนวนของกลุ่มความต้องการที่คาดว่าจะใช้บริการ Quadruple Play

5. ศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการให้บริการ Quadruple Play สำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยจะศึกษาความเป็นไปได้ทางธุรกิจ อันประกอบด้วยความเป็นไปได้ทางเทคนิค ความเป็นไปได้ทางการตลาด ความเป็นไปได้ทางการเงิน และความเป็นไปได้ทางการบริหาร

1.4. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยโดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ (Quality and Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาวิเคราะห์ และการสำรวจความคิดเห็น โดยมีองค์ประกอบของการศึกษาหลัก ได้แก่

1. ศึกษาเทคโนโลยีจากข้อเท็จจริง โดยอาศัยทฤษฎีโทรคมนาคมเป็นเครื่องมือในการพิจารณาปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาโครงสร้างตลาดจากข้อเท็จจริง โดยอาศัยทฤษฎีที่เกี่ยวกับโครงสร้างตลาด ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของเศรษฐศาสตร์จุลภาคเป็นเครื่องมือในการพิจารณาปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาพฤติกรรมทางการตลาดที่เกิดขึ้นในธุรกิจการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสัมพันธ์กับโครงสร้างตลาดในปัจจุบัน โดยศึกษาจากข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงกลยุทธ์ที่ผู้ให้บริการนำมาใช้ในการแข่งขันด้วย
4. สุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลตั้งต้น ในการหาจำนวนของกลุ่มความต้องการที่คาดว่าจะใช้บริการ Quadruple Play
5. ศึกษาแนวโน้มและพฤติกรรมทางการตลาด อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้บริโภค ตลอดจนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วย

โดยข้อมูลปฐมภูมิ ใช้การสำรวจประชาชนในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งพื้นที่ในการสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย คือ อาคารสำนักงาน สถาบันเทววิทยาสวรรพสินค้า และมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพยายามเลือกให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครให้มากที่สุด

และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งใช้เป็นข้อมูลหลักในการศึกษา เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ดังต่อไปนี้

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

1.5. ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการวิจัย

1. งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ จะทำการศึกษาและวิเคราะห์ บนสภาวะหรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น
2. เนื่องจากการให้บริการ Quadruple Play นี้ เป็นบริการใหม่และยังไม่เคยมีการให้บริการในประเทศไทยมาก่อน ดังนั้นข้อมูลสำคัญบางส่วนจึงถูกปกปิดเป็นความลับ และไม่สามารถนำมาใช้ในการศึกษานี้ได้
3. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะใช้ข้อมูลที่มีการเปิดเผยต่อสาธารณะเท่านั้น และข้อมูลที่ได้รับบางส่วนเป็นข้อมูลทฤษฎีที่ได้จากการวิเคราะห์จากผู้อื่น
4. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์สำหรับการวิจัยนี้ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อศึกษาถึงแนวโน้มในอนาคต ซึ่งเป็นข้อมูลในเชิงประมาณการเท่านั้น
5. งานวิจัยฉบับนี้ ใช้รูปแบบธุรกิจของผู้ให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทย ในแง่มุมมองของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น

1.6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบและเข้าใจทิศทาง ประโยชน์ ข้อดีและข้อเสีย ของธุรกิจให้บริการการติดต่อสื่อสารครบวงจรในโลกยุคไร้พรมแดน ผ่านบริการ Quadruple Play
2. ทำให้ทราบถึงโครงสร้างของรูปแบบธุรกิจ Quadruple Play เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรได้
3. ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในธุรกิจการสื่อสาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป
4. ทำให้ทราบถึงรูปแบบธุรกิจ อันจะเป็นกรณีศึกษาสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ