

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดรูปแบบธุรกิจและศึกษาความเป็นไปได้ของการนำเทคโนโลยี Quadruple Play เข้ามาให้บริการในประเทศไทย โดยเริ่มจากการศึกษารูปแบบการให้บริการ Quadruple Play ในต่างประเทศ เพื่อเป็นตัวอย่างในการหารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับประเทศไทย และทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนทำธุรกิจทั้งทางด้านเทคโนโลยี การตลาด การเงินและการบริหาร ซึ่งสามารถใช้เป็นกรณีศึกษาสำหรับผู้สนใจในการลงทุนให้บริการ Quadruple Play ได้

6.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพธุรกิจการสื่อสารในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจากสังคมส่วนใหญ่ ว่าจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและดำเนินธุรกิจในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ต เติบโตขึ้นในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา

สำหรับธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง การปรับลดราคา และการทำโปรโมชั่นลดแลกแจกแถมของผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในช่วง 2 – 3 ปีหลัง ทำให้ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ประสบกับความยากลำบากในการสร้างรายได้มากขึ้น รายได้จากการบริการเสียงมีการปรับเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงในแต่ละปี และเริ่มจะเข้าสู่ภาวะอิ่มตัว จนทำให้ผู้ให้บริการต้องหันมาสร้างรายได้จากการให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับคามนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อสร้างความอยู่รอดในตลาดที่เต็มไปด้วยการแข่งขันอย่างรุนแรงและการเปิดเสรีที่โกล้เข้ามาทุกขณะ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรายในตลาดจึงต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบในด้านการแข่งขัน โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการข้อมูล ซึ่งจะมีส่วนในการสร้างรายได้ให้กับองค์กรเป็นอย่างมาก การสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภคสามารถใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอย่างหลากหลาย อาทิเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถออนไลน์อินเทอร์เน็ตได้ สามารถส่งผ่านหรือรับข้อมูล E-Mail ได้ สามารถชำระค่าบริการได้ รวมไปถึงสามารถชมสื่อมัลติมีเดียต่างๆได้ เป็นต้น ซึ่งทั้งนี้ข้อจำกัดเรื่องความเร็วในการส่งข้อมูลผ่าน

โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อให้สามารถส่งผ่านบริการที่หลากหลายให้กับผู้บริโภคจะเป็นอุปสรรคสำคัญ โดยเฉพาะโครงข่าย 3G ที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นเทคโนโลยีในอนาคตในประเทศ ก็ยังไม่มีสัญญาณว่าจะสำเร็จภายในระยะเวลาอันใกล้ ดังนั้นการให้บริการ Quadruple Play ซึ่งเป็นการ Convergence บริการทั้ง 4 ส่วน ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิกเข้าด้วยกัน เพื่อส่งมอบให้กับผู้บริโภคด้วยเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน จึงดูเหมือนเป็นทางออกที่ดีที่สุดทางหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

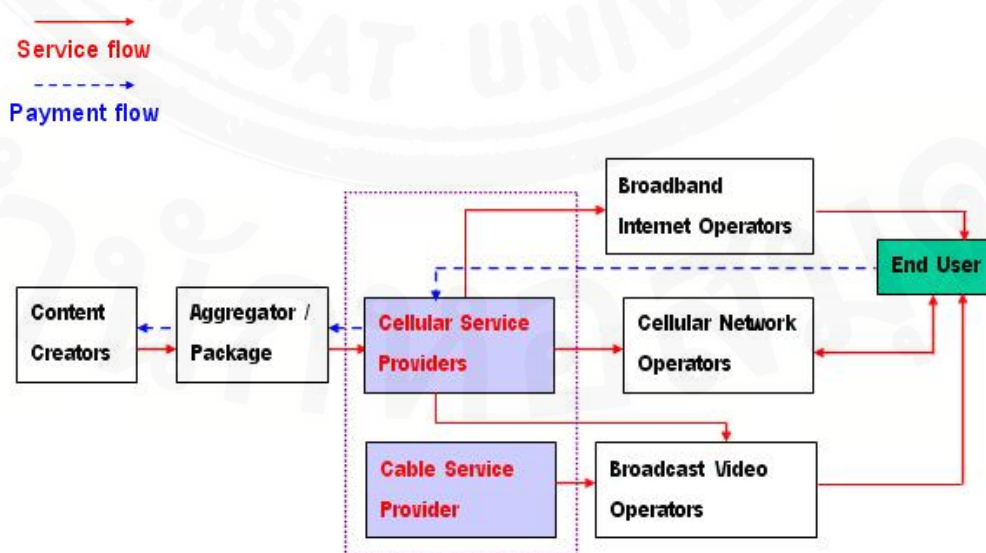
ดังนั้นผู้จัดทำวิจัยจึงศึกษาและกำหนดรูปแบบธุรกิจการให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทย และได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการตามรูปแบบที่กำหนดขึ้น ซึ่งได้ข้อสรุปดังนี้

6.1.1 รูปแบบธุรกิจการให้บริการ Quadruple Play

การกำหนดรูปแบบธุรกิจการให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทย ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมลักษณะการประกอบธุรกิจ Quadruple Play ในต่างประเทศ สรุปเป็นรูปแบบที่แตกต่างกันได้ 6 รูปแบบ รวมทั้งวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ในแต่ละรูปแบบ ก่อนจะนำมาปรับให้เป็นรูปแบบสำหรับงานวิจัย

ภาพที่ 6.1

แสดงรูปแบบธุรกิจสำหรับใช้ในงานวิจัย



โดยเพื่อให้ทราบถึงเหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบธุรกิจที่กำหนดขึ้น ในการทำวิจัยจึงจัดให้มีการออกแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความสนใจของผู้ใช้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันต่อการให้บริการการสื่อสารครบวงจรหรือ Quadruple Play ซึ่งพบว่าผู้ให้บริการมีความสนใจการให้บริการดังกล่าวถึง 69.41% จึงเห็นได้ว่ารูปแบบธุรกิจในงานวิจัยนี้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

6.1.2 การศึกษาความเป็นไปได้ทางเทคนิค

เนื่องจากการให้บริการ Quadruple Play ตามรูปแบบธุรกิจในงานวิจัยไม่ได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ใดๆเลย แต่ละบริการที่นำเสนอต่อผู้บริโภคใช้เทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันทั้งสิ้น เพียงแต่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการเชื่อมโยงกันของโครงข่ายเพื่อให้การส่งมอบบริการไปยังผู้บริโภคเป็นไปอย่างราบเรียบที่สุดเท่านั้น ถึงแม้ว่าในช่วงแรกของการให้บริการผู้ให้บริการอาจจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูงในการสร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากที่สุด

6.1.3 การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด

สำหรับการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดในงานวิจัย ใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากผู้ให้บริการและหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลบางส่วนจากแบบสอบถาม นำมาศึกษาความเป็นไปได้ผนวกกับเครื่องมือทางการตลาด ได้แก่ SWOT Analysis และ Five Force Model

จากการพิจารณาแนวโน้มการเติบโตของอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และฐานลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิก การให้บริการ Quadruple Play ด้วยรูปแบบธุรกิจในงานวิจัยน่าจะเป็นบริการที่สามารถสร้างความแตกต่าง และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ ในช่วงที่สงครามราคากำลังร้อนระอุอยู่ในปัจจุบัน โดยคาดการณ์จากการใช้แบบสอบถามได้ว่ารูปแบบธุรกิจนี้ จะสามารถเข้าสู่ตลาดได้ด้วยจำนวนลูกค้าตั้งต้นร้อยละ 22.25 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสมมุติฐานให้เป็นร้อยละ 22.25 ของสมาชิกในบริการโทรทัศน์แบบบอกรับเป็นสมาชิก (UBC) คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 105,859 คน และกำหนดให้ผู้สนใจบริการ Quadruple Play ทั้งหมดที่เป็นไปได้ร้อยละ 68.90 ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็น 5,658,953 คน

6.1.4 การศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน

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

6.1.4.1 Worst Case

ผลการลงทุนในระยะเวลา 15 ปี สามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 5.16 ปี และเมื่อหาค่า NPV ของโครงการเมื่อให้ discount rate เท่ากับ 7% พบว่ามีมูลค่าเท่ากับ 3,425.32 ล้านบาท และ IRR เท่ากับ 22.44% ซึ่งมีอัตราผลตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ดี

6.1.4.2 Moderate Case

ผลการลงทุนในระยะเวลา 15 ปี สามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 3.13 ปี และเมื่อหาค่า NPV ของโครงการเมื่อให้ discount rate เท่ากับ 7% พบว่ามีมูลค่าเท่ากับ 58,191.34 ล้านบาท และ IRR เท่ากับ 60.75% ซึ่งมีอัตราผลตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ดี

6.1.4.3 Best Case

ผลการลงทุนในระยะเวลา 15 ปี สามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 2.90 ปี และเมื่อหาค่า NPV ของโครงการเมื่อให้ discount rate 7% พบว่ามีมูลค่าเท่ากับ 74,284.46 ล้านบาท และ IRR เท่ากับ 69.61% ซึ่งมีอัตราผลตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ดี

จากการศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงิน พบว่าผลการลงทุนทุกกรณีมีกระแสเงินสดสุทธิรายปีเป็นบวกทุกปี มีค่า NPV เป็นบวกและ IRR อยู่ในเกณฑ์สูงในทุกกรณี จึงสมควรที่จะให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทยในช่วงนี้

หากพิจารณาด้านการเงิน พบว่าแม้มูลค่าการลงทุนในการสร้างโครงข่ายมีมูลค่าสูง แต่ค่าบริการรายเดือนที่ผู้ใช้บริการยินดีจะจ่ายนั้น (มาจากแบบสอบถาม) มีมูลค่าเพียงพอคุ้มค่าแก่การลงทุน

6.1.5 การศึกษาความเป็นไปได้ทางการบริหาร

สำหรับการศึกษาความเป็นไปได้ทางการบริหาร ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทผู้ให้บริการด้านการสื่อสาร โดยสัมภาษณ์คุณวรรณวรรค์ งามวงศ์วาน Assistant Director, Head of Corporate Solution Marketing บริษัท True Corporation Public Company Limited ซึ่งใช้หัวข้อในการสัมภาษณ์ว่า “ความเป็นไปได้ในทางการบริหาร ในการให้บริการ Quadruple Play ของบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยในการสัมภาษณ์ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและให้ข้อมูลรายละเอียดของการให้บริการ Quadruple Play กับผู้ให้สัมภาษณ์ นอกจากนั้นยังได้ส่งประเด็นคำถามให้ก่อนล่วงหน้า 1 สัปดาห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ที่สุด

จากบทสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า รูปแบบธุรกิจที่กำหนดซึ่งมีคล้ายคลึงกับบริษัททู สามารถพัฒนาไปเป็นผู้ให้บริการ Quadruple Play ได้ โดยสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงนั้น คือ การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ Convergence เข้าหากันและการสร้างความ Smooth ของวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานในแต่ละบริการ นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดอีกประการ คือ การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐซึ่งยังไม่มีความแน่นอนเกิดขึ้นในปัจจุบัน

จากการศึกษาความเป็นไปได้ทั้ง 4 ด้าน เห็นได้ว่ารูปแบบธุรกิจการให้บริการ Quadruple Play เป็นรูปแบบธุรกิจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน และจากการศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค การตลาด รวมถึงการบริหาร ก็มีความเป็นไปได้ที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จะให้รูปแบบธุรกิจดังกล่าวในการให้บริการ Quadruple Play

นอกจากนั้นเมื่อนำรูปแบบธุรกิจดังกล่าว มาศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินยังพบว่ากระแสเงินสดสุทธิรายปีเป็นบวกเกือบทุกปี ทำให้ค่า NPV และ IRR ที่คำนวณได้อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ ซึ่งจากการศึกษาความเป็นไปได้ทั้ง 4 ด้าน ทำให้สรุปผลได้ว่าธุรกิจการให้บริการ Quadruple Play ในประเทศไทยตามรูปแบบที่กำหนดขึ้นในงานวิจัยนี้ มีความคุ้มค่า เหมาะสมที่จะนำมาลงทุนเปิดให้บริการในประเทศไทยในช่วงเวลานี้

6.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

เนื่องจากการให้บริการ Quadruple Play นั้น ในความเป็นจริงผู้ให้บริการสามารถกำหนดรูปแบบธุรกิจได้หลากหลาย ซึ่งในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบธุรกิจของการให้บริการไว้เพียงรูปแบบเดียว ดังนั้นสำหรับผู้ให้บริการรายใดที่ต้องการให้บริการ Quadruple Play ในรูปแบบธุรกิจที่เหมาะสมอื่นๆ อาจต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้

นอกจากนี้ในการพิจารณาลงทุนให้บริการ ผู้ลงทุนต้องคำนึงถึงความพร้อมในการให้บริการทางด้านข้อมูลของผู้ใช้บริการในประเทศไทยซึ่งในปัจจุบันยังมีไม่มากนัก ถึงแม้ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะชี้ให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายให้ความสนใจที่จะใช้บริการ Quadruple Play อยู่มาก แต่อาจจะยังไม่มีความพร้อมในการจ่ายค่าบริการเมื่อเปิดให้บริการจริงก็เป็นได้

อย่างไรก็ตาม หากผู้ลงทุนมิใช่ผู้ให้บริการรายใหม่ แต่เป็นผู้ให้บริการรายเดิมที่มีการให้บริการด้านการสื่อสารซึ่งมีกลุ่มฐานลูกค้าเดิมอยู่แล้ว และมีความพร้อมในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น รูปแบบการให้บริการ Quadruple Play ในงานวิจัยนี้จะทำให้ท่านสามารถเพิ่มคุณค่าของระบบโครงข่ายที่มีอยู่เดิม เพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภค สร้างความได้เปรียบการแข่งขันและนำมาสู่รายได้ที่เพิ่มมากขึ้น

6.3 อุปสรรคในการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีอุปสรรคในการศึกษา ดังนี้

1. รูปแบบธุรกิจสำหรับงานวิจัยเป็นรูปแบบธุรกิจที่ยังไม่เกิดขึ้นในประเทศไทย จึงมีข้อมูลที่เป็นบางส่วนที่ต้องอาศัยการเทียบเคียงเพื่อนำมาใช้ในวิจัย
2. ข้อมูลในเชิงลึกสำหรับการศึกษาความเป็นไปได้ โดยเฉพาะด้านการตลาดและการเงิน มีบางส่วนถูกปกปิดหรือไม่สามารถเปิดเผยได้

6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

แนวทางในการขยายผลการศึกษาเพื่อต่อยอดจากกรณีศึกษานี้ มีดังต่อไปนี้

- การหาปริมาณการสื่อสารข้อมูล เพื่อนำมาพยากรณ์ความต้องการสื่อสารข้อมูลในอนาคตเพื่อคาดคะเนแนวโน้มของการให้บริการเทคโนโลยี Quadruple Play

- การศึกษาทางด้านเทคโนโลยีอย่างเจาะลึก เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน
- การศึกษาทางด้านการเงินอย่างลึกซึ้ง เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน
- การศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารแบบครบวงจรในปัจจุบันเพื่อ

นำไปสู่การศึกษารูปแบบต่างๆ ในการให้บริการเสริมได้ (Value Added)

ผู้วิจัยกรณีศึกษาหวังว่า งานวิจัยเรื่องการกำหนดรูปแบบธุรกิจและศึกษาความเป็นไปได้ของการให้บริการเทคโนโลยี Quadruple Play ในประเทศไทยนี้ จะเป็นแนวทางให้กับผู้ที่
จะทำผลงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และรวมไปถึงผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถนำไป
ประยุกต์ใช้กับเครือข่ายของตนได้อย่างเหมาะสม