

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบระเบียบวิธีดำเนินงานวิจัย

แนวทางในการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดนั้น มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ADSL ในประเทศ และต่างประเทศ รวมไปถึงงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงตลาด ADSL ในปัจจุบันว่ามีแนวโน้มการดำเนินธุรกิจไปในทิศทางใด
2. นำข้อมูลทุติยภูมิที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีทางการตลาดและทฤษฎีด้านสถิติ รวมไปถึงทฤษฎีการจัดทำแผนธุรกิจเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้
3. นำข้อมูลทีวิเคราะห์ได้ มาจัดทำแผนธุรกิจสำหรับการขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลมาจากทุติยภูมิเป็นหลัก โดยเป็นการศึกษาในรูปแบบของการศึกษาวิจัยเอกสาร (Document Research) ซึ่งจะประกอบไปด้วย ข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ใช้เป็นหลักในการหาข้อมูลนั้น ทดสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยการตรวจสอบแหล่งที่มาว่ามีความเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด นำข้อมูลที่ได้จากหลายๆ แหล่ง มาพิจารณาความสอดคล้องในเนื้อหาในกรณีที่มีหัวข้อคล้ายคลึงกัน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เอกสารเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในปัจจุบัน รวมไปถึงข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์กำหนดแผนธุรกิจให้มีความสอดคล้องกับความต้องการในอนาคตมากที่สุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งมีทั้งบทความ งานวิจัย ข้อมูลทางด้านเทคนิค ข้อมูลพยากรณ์การตลาด เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มความเป็นไปได้ในการขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) โดยพิจารณาทั้งด้านการตลาด และการลงทุน โดยวิเคราะห์ข้อมูล และมีการนำเอาข้อมูลในรูปของตาราง แผนภูมิ กราฟ ความหมายข้อมูล การคำนวณ และตีความหมายมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยใช้ข้อมูลจากข้อมูลทางเอกสาร เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด และการเงิน ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการตลาด

เป็นศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดของการขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) โดยรวบรวมจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แนวโน้มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับธุรกิจ เพื่อความเป็นไปได้ของธุรกิจ

โดยนำเอาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์ รวมทั้งทำการวิเคราะห์ตามหลักการในการบริหารที่สำคัญ คือ

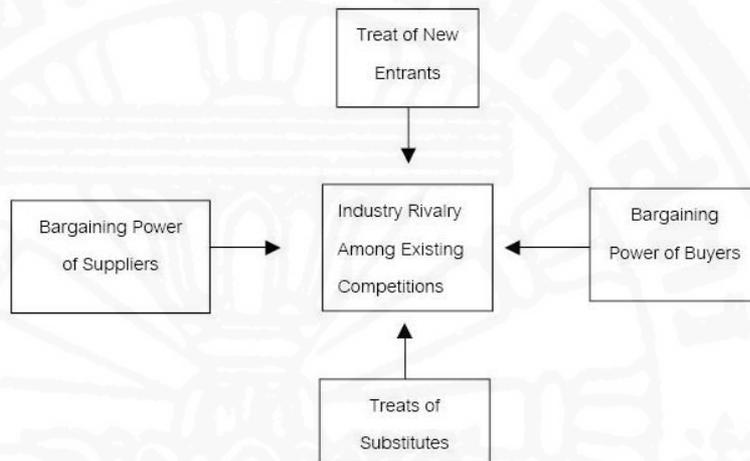
SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน - ภายนอกขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย จุดแข็ง , จุดอ่อน , โอกาส และอุปสรรค

Five Forces Model เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบจากแรงกดดัน ซึ่งประกอบด้วย อุปสรรคด้านคู่แข่งในอุตสาหกรรม , อุปสรรคด้านคู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้ามา , อุปสรรคจากการที่

มีผลิตภัณฑ์อื่นที่ใช้ทดแทนได้ , อุปสรรคด้านอำนาจต่อรองของผู้ซื้อมากขึ้น , อุปสรรคด้านอำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรม ดังแสดงในภาพที่ 3.1

ภาพที่ 3.1

โมเดลผลกระทบจากแรงกดดัน 5 ประการ



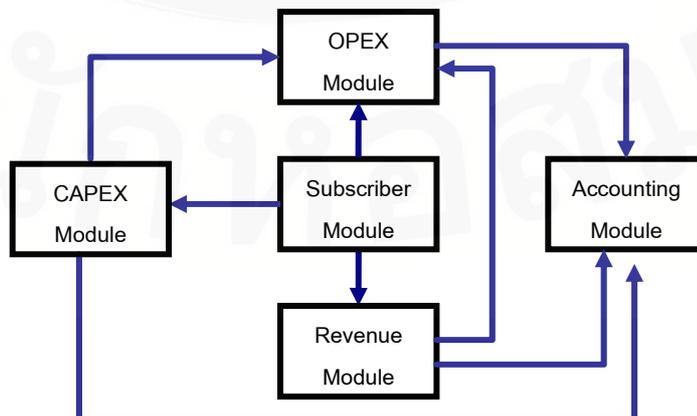
ที่มา : Porter, M. How Competitive Force Shape Strategy. Harward Business Review. (March/April 1979)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงิน

เป็นการศึกษาถึงงบการเงิน และแผนรายได้ของแผนธุรกิจ ซึ่งข้อมูลด้านการเงินที่นำมาวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ส่วนตามภาพที่ 3.2 ดังนี้

ภาพที่ 3.2

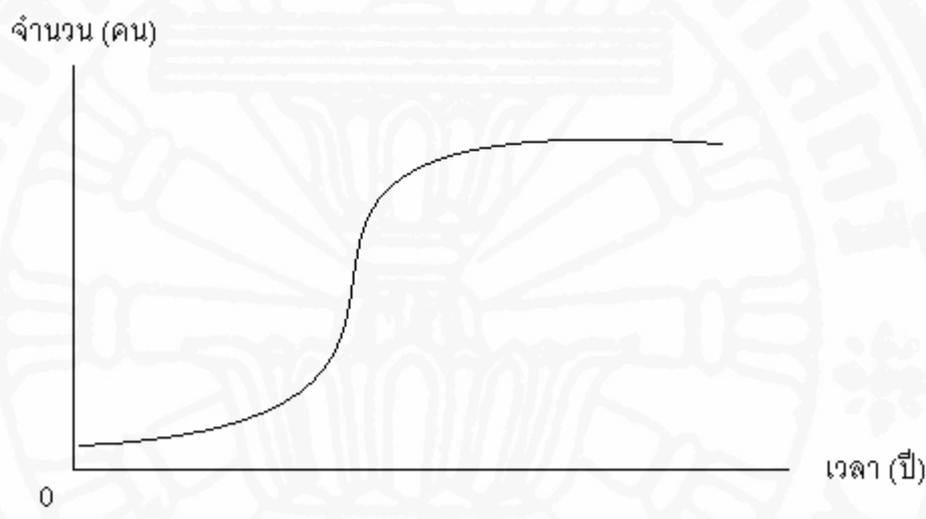
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงิน



1. Subscriber Module การประมาณการจากจำนวนผู้ใช้บริการ

โดย Subscriber Module จะทำการวิเคราะห์แบบ Top down โดยใช้ข้อมูลจาก Gartner Dataquest ทางด้านแนวโน้มของโทรศัพท์ประจำที่เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

ภาพที่ 3.3
แนวโน้มจำนวนผู้ใช้บริการ



จากภาพที่ 3.3 แนวโน้มจำนวนผู้ใช้บริการ เป็นลักษณะแนวโน้มของจำนวนผู้ใช้บริการซึ่งในช่วงแรกจะมีอยู่จำนวนน้อยและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วงที่สอง และช่วงสุดท้ายจะเริ่มถึงจุดอิ่มตัว เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รายได้และทำการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารต่อไป

2. Revenue Module การประมาณการจากรูปแบบรายได้

3. CAPEX (Capital Expenditure) Module การประมาณการลงทุนในแผนธุรกิจ

4. OPEX (Operating Expenditure) Module การประมาณค่าใช้จ่ายในสวนปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ค่าใช้จ่ายทางการตลาด ค่าใช้จ่ายในสวนบริหารจัดการ และค่าใช้จ่ายในด้านบำรุงรักษาระบบ

5. Accounting Module การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงิน โดยจะนำไปทำการวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าทางการเงิน ในการลงทุนดำเนินโครงการ ซึ่งจะมีเครื่องมือที่ใช้ในการ

ประกอบการตัดสินใจ คือ ระยะเวลาในการคืนทุน (Payback Period) อัตราผลตอบแทนการลงทุน (Internal Rate of Return) มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value)

ซึ่งเมื่อได้แผนรายได้ และงบการเงินแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงิน จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผลที่คำนวณได้ สามารถนำไปวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางการเงินของโครงการ ไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาโครงการร่วมกับการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการด้านเทคนิค เพื่อสรุปผลการศึกษาต่อไป โดยใช้เครื่องมือในการตัดสินใจ ดังนี้

- มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value or NPV)
- อัตราผลตอบแทนการลงทุน (Internal rate of return : IRR)
- ระยะเวลาในการคืนทุน (Payback Period : PB)

กลยุทธ์การแข่งขัน

ในปัจจุบันตลาดของบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีการแข่งขันกันอย่างมาก ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL Operator) ต้องพยายามที่จะพัฒนาโครงข่ายและรูปแบบการให้บริการของตนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างความแตกต่างในด้านการบริการให้กับผู้ใช้บริการ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด โดยที่สามารถแบ่งรูปแบบกลยุทธ์ได้ดังนี้

1. สร้างฐานลูกค้าใหม่

การเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ โดยการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้งานได้ตรงตามความต้องการ มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย การเสนอภาพลักษณ์ที่เป็นมิตรกับลูกค้าและการบริการที่ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดี จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้โครงข่ายของบริษัท

2. รักษาลูกค้าเดิม

(2.1) ขยายพื้นที่การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้สามารถบริการได้ครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด

(2.2) ปรับปรุงขนาดของ Bandwidth และปรับปรุงช่องทางเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งทางผู้ให้บริการ

อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะต้องปรับปรุง โดยการเพิ่มช่องทางในการเชื่อมต่อกับเครือข่าย อินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าของตนเองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(2.3) วิเคราะห์หาความต้องการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า และสามารถรักษฐานลูกค้าเดิม เช่น การจัดทำแบบสอบถาม เพื่อนำมา พัฒนาการรูปแบบการให้บริการต่อไป

(2.4) การเพิ่มบริการเสริม เช่น การให้บริการ e-mail address การให้บริการ VDO On demand การให้บริการสื่อสารเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (VO/IP) เพื่อนำเสนอ บริการที่หลากหลายให้กับลูกค้า เพื่อต่อยอดให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างในการบริการกับ ผู้ให้บริการรายอื่น

ส่วนกลยุทธ์ในการเจริญเติบโต สามารถเลือกทิศทางการเจริญเติบโตว่าควรเป็นทิศทางใด คือ

1. เจริญเติบโตต่อไปในธุรกิจที่ทำอยู่ในปัจจุบัน
2. เจริญเติบโตและรวมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเดิม
3. ก้าวไปสู่ธุรกิจอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเดิม

เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริการเป็น operator ในปัจจุบัน และมี แผนงานที่จะให้บริการ ISP (Internet Service Provider) จึงสามารถเลือกดำเนินการตามแผนได้ ทั้ง 2 แบบ ส่วนแนวทางการเจาะตลาดแบ่งได้เป็น

- การเจาะตลาดเดิมให้ลึกขึ้น (Market penetration)

การเจาะกลุ่มเป้าหมาย SMEs ให้มากขึ้น กระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายใช้ผลิตภัณฑ์ให้ มากกว่าที่เป็นอยู่

- การพัฒนาตลาด (Market development)

นำสินค้าเดิมไปขยายตลาดที่มี เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด โดยขยายกลุ่มเป้าหมายไปสู่ กลุ่มเป้าหมายใหม่

การวางแผน การจัดองค์กร (รศ.ดร.สมภพ มานะรังสรรค์ และคณะ, มปป., น.81)

เมื่อผู้ประกอบการได้ตัดสินใจที่จะเริ่มลงมือทำธุรกิจ ต้องมีการวางแผนที่ดี ในการ วางแผนงานควรประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้รับการกำหนดไว้ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะช่วยให้ ผู้ประกอบการสามารถคิดหาแนวคิดและพัฒนาแผนงานธุรกิจที่เป็นรูปธรรมขึ้นมาได้ การวางแผน งานการจัดองค์กร และการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ควรจะจัดออกมาให้อยู่ในรูปส่วน

ต่างของกระบวนการบริหารใด ๆ ที่เป็นลักษณะทางการ ไม่ว่าจะธุรกิจนั้นจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ตาม ขั้นตอนต่าง ๆ ในการวางแผนงานสำหรับผู้ประกอบการควรประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประเมินสถานการณ์ทางการประกอบการในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้

- แนวโน้มการขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และการให้บริการในปัจจุบันมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า การขยายการให้บริการนี้จึงนำดำเนินการ

- ความเชี่ยวชาญทางด้านความรู้ บุคลากรและเทคโนโลยีที่ใช้อยู่นั้นบริษัทมีความพร้อมทุกด้านสามารถรองรับกับการลงทุนส่วนเพิ่มเติมที่จะเกิดขึ้นได้

- การใช้จ่ายเงินลงทุนเพื่อมาต่อยอดกับธุรกิจนี้มีโอกาสทำกำไรให้กับบริษัทได้สูง

2. การวิจัยตลาดสำหรับสินค้าหรือบริการ

- ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการมีมาก การติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน สามารถรับส่งข้อความ เอกสารได้ทันที สามารถตัดสินใจตกลงธุรกิจได้ทันที ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออก หรือใช้บริการเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น เล่นเกมออนไลน์ก็ได้ความเร็วที่ทันใจ การศึกษาทางไกลก็กำลังเริ่มเป็นที่นิยม ทำให้คนมีพัฒนาการความรู้ได้โดยไม่ต้องเสียเวลา

- ฐานลูกค้าในอนาคต ซึ่งบรรจุอยู่ในแผนงานด้านการตลาดมีขนาดใหญ่ บริษัททำเพื่อรองรับกับลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ของบริษัท TOT จำกัด(มหาชน)

3. ประเมินแนวโน้มทั่วไปของธุรกิจ

- ธุรกิจมีวัฏจักรขึ้น ๆ ลง ๆ รวมทั้งประเมินถึงความอยู่รอดของระบบเศรษฐกิจ และการแข่งขันภายในสถานที่ที่ถูกกำหนดขึ้น ธุรกิจนี้ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมาก ช่วยทำให้ระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวได้

4. พัฒนาแนวทางเลือกและข้อพิจารณา ความเห็นในด้านการวางแผนงานที่สามารถเป็นไปได้ รวมถึงพัฒนาแนวทางเลือกและทัศนคติความคิดเห็นในด้านสินค้าหรือบริการ การเงิน การจัดองค์กร การจัดสรรเจ้าหน้าที่ และการรวบรวมระบบบัญชี

5. เลือกสรรและจัดองค์กร ที่เกี่ยวกับตลาดย่อยของลูกค้าให้ดีที่สุดเพื่อสินค้าหรือบริการ รวมทั้งทำการปรับปรุงแผนงานเพื่อคัดเลือกระเบียบวิธีปฏิบัติในด้านการดำเนินงานให้ดีที่สุดเพื่อนำแผนงานไปใช้ให้เกิดผลสำเร็จ

6. ใช้ระบบควบคุมงาน เพื่อเป็นการรับประกันว่าการดำเนินงานต่าง ๆ จะเป็นไปตามแผนงานและทำการดัดแปลงแก้ไขเมื่อจำเป็น

3.6 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยนี้ ผลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้ม และความเป็นไปได้ของการดำเนินธุรกิจให้บริการแนวทางการลงทุนขยายบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ส่วนเพิ่มเติม ซึ่งประกอบไปด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของโครงการทั้งด้านการตลาด และผลการวิเคราะห์ข้อมูลของโครงการด้านการเงิน นำมาสรุปเป็นผลของการศึกษาความเป็นไปได้โดยรวมของแผนธุรกิจ เพื่อประกอบการตัดสินใจดำเนินโครงการของผู้บริหารต่อไป

ชำนาญก หอสมุด