

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

แผนธุรกิจการลงทุนขยายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ส่วนเพิ่มเติมเป็นแผนธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความเป็นไปได้ทางด้านการลงทุนขยายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงส่วนเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับความต้องการกับผู้ใช้บริการ ลักษณะของตลาดบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และรูปแบบการให้บริการของธุรกิจ รวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของผู้ให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์จัดทำแผนธุรกิจที่เหมาะสมในการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในประเทศไทย เพื่อให้ครอบคลุมบริการครอบคลุมทั่วประเทศ

จากผลการศึกษาพบว่าแนวโน้มการเติบโตทางด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารและการรับส่งข้อมูลความเร็วสูงมีมาก และความเร็วที่ให้บริการมีให้เลือกมากตามความต้องการ และตามกลุ่มลูกค้า ทำให้ตลาดการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีการแข่งขันมาก สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เวลาใด เมื่อต้องการข้อมูลข่าวสาร สามารถทำได้

จากการศึกษาแนวโน้มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในประเทศไทย การบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต จะพบว่ามีการใหม่ ๆ เกิดขึ้นผ่านทางเว็บไซต์เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีเพิ่มมากขึ้น ด้วยเทคโนโลยี ADSL ซึ่งมีทั้ง Wireless และ Wire-line ทำให้รองรับกับการเลือกใช้ตามความเหมาะสม และตลาดเกมส์ออนไลน์นั้นอยู่ในช่วงเติบโต ทำให้ธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเติบโตตามไปด้วยอย่างรวดเร็ว

ลักษณะการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านเทคโนโลยี ADSL ได้รับความนิยมมากที่สุดขณะนี้ ทำให้ผู้ให้บริการที่มีโครงข่ายและไม่มีโครงข่ายเป็นของตนเองพยายามขยายบริการให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ที่มีความต้องการ ทางด้านผู้ให้บริการที่มีโครงข่ายเป็นของตนเองพยายามพัฒนาโครงข่ายให้เป็นโครงข่ายเดียวที่สามารถให้บริการได้หลากหลายกว่าเดิมทั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัดมากขึ้น การพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปรวดเร็วต่อเนื่องเพื่อสนองตอบความต้องการบริโภคด้านเสียงและข้อมูลโดยเฉพาะด้านข้อมูลเนื้อหา เพื่อใช้

ติดต่อสื่อสารระหว่างกันและดำเนินธุรกิจให้เติบโตก้าวหน้า แข่งขันได้ และบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนี้มีการเติบโตในต่างประเทศอย่างมาก ทำให้เทคโนโลยีที่มีสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับการเลือกให้บริการกับผู้ใช้

รูปแบบของธุรกิจเป็นทั้งผู้ให้บริการที่มีโครงข่ายเป็นของตัวเอง โดยการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสามารถเลือกให้บริการบริการ Content หรือสามารถรับข่าวสารผ่านไปยังผู้ใช้บริการ โดยเริ่มจากการที่บริษัททำการเปิดให้บริการผ่านสายโทรศัพท์ไปยังผู้ใช้ และผู้ใช้ทำการติดตั้งโปรแกรมผ่านแผ่นซีดี หรือเว็บไซต์ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องมี Modem เพื่อเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์

ลักษณะของผู้ให้บริการที่จะประสบความสำเร็จนั้นต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีการบริการทางด้านความเร็วให้เลือกหลากหลาย และราคาเหมาะสม การโฆษณาสื่อสารต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งการมีบริการเสริมให้เลือกใช้ การบริการหลังการขาย ซึ่งความเร็วที่ผู้ใช้บริการเลือกนั้นผู้ให้บริการควรจะให้บริการตามความเร็วนั้นได้จริง โดยสังเกตจากช่วงเวลาที่ใช้มีการใช้งานจริง และพฤติกรรมการใช้ว่าลูกค้าเข้าไปดูข้อมูลกลุ่มใด เพื่อจัดกลุ่มลูกค้าและสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการถึงตัวลูกค้าได้โดยตรง

กลยุทธ์ที่ใช้ในธุรกิจบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงส่วนใหญ่จะแข่งขันทางด้านราคา และการให้บริการที่สะดวกสบาย รวมทั้งการบริการหลังการขาย ซึ่งบริการชนิดนี้ไม่ค่อยมีความแตกต่างด้านการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีกลยุทธ์เพื่อจูงใจลูกค้าและสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ได้ต่อเนื่อง โดยทำการจัดงานเปิดตัวตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ หรือสถานที่ที่มีกลุ่มเป้าหมายอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น แหล่งซื้อของในกลุ่มวัยรุ่น หรือตามมหาวิทยาลัย

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับผู้ให้บริการในปัจจุบันบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นบริการที่น่าลงทุนขยายเพิ่มเติม ซึ่งแนวโน้มเทคโนโลยีที่พัฒนาจะยังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ความเร็วที่ให้บริการนั้นพัฒนาเร็วขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน ผู้ใช้มีมาก และการให้บริการยังไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึงทั่วประเทศ ธุรกิจนี้จึงน่าลงทุนขยายเพิ่มเติมอย่างมาก

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดกรณีสภาวะการเจริญเติบโตช้า ที่ 10% นั้นอาจเกี่ยวเนื่องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เกิดการย้ายการใช้งานไปยังเทคโนโลยีอื่นที่ทดแทนนโยบายทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น รวมถึงสภาวะการคาดการณ์ทางสถานการณ์แนวโน้มทางด้านการเติบโตทางเศรษฐกิจ รวมทั้งคู่แข่งที่เกิดขึ้นมาก และแนวทางการแก้ไขนั้นทำได้โดยพยายามรักษาลูกค้าเดิมให้ได้มากที่สุด เมื่อเกิดกรณีสภาวะการเจริญเติบโตช้าจะมี

ผลกระทบต่อโครงการไม่มากนัก และพยายามเจาะกลุ่มลูกค้าให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการให้มาก ตามนโยบายของบริษัทที่พยายามรักษาลูกค้าเดิมและปรับปรุงการให้บริการหลังการขายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อบริการลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย

5.2 ความคุ้มค่าด้านการลงทุน

จากการศึกษาแผนธุรกิจเพื่อการลงทุนขยายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ส่วนเพิ่มเติมถึงความเป็นไปได้ในการลงทุน พบว่ากระแสเงินสดจะติดลบในช่วงสองปีแรกที่ทำการลงทุน แต่เมื่อเปิดให้บริการในปีต่อมากระแสเงินสดเป็นบวก กรณีการเจริญเติบโตที่กำหนดขึ้นนั้นให้ค่ากระแสเงินสดเป็นบวกสองกรณี ส่วนกรณีที่เติบโตน้อยนั้นกระแสเงินสดติดลบ ในกรณีการเติบโตที่เป็นไปอย่างปกติของผู้ใช้บริการ ทำให้เห็นว่าบริษัทจะมีกำไรขึ้นหลังจากสามปีที่เปิดให้บริการส่วนขยายเพิ่มเติมนี้ โดยมีระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ 3.73 ในกรณีปกติ และมีค่าตัวชี้วัด NPV เท่ากับ 7,067,393,420.23 บาท และค่า IRR เท่ากับ 41%

เมื่อพิจารณาตัวชี้วัดทั้งสามแบบแล้วจะเห็นได้ว่าธุรกิจอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) มีความเป็นไปได้ในการลงทุน 2 แบบ ไม่ว่าจะเป็นสภาวะการเจริญเติบโตที่ 20% หรือ 30% ก็ตาม ส่วนในสภาวะการเจริญเติบโตที่ 10% นั้นไม่น่าลงทุน แต่เนื่องด้วยอัตราการเจริญเติบโตที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และความต้องการในการใช้บริการมีมากทำให้อัตราการเติบโตมีสูงมาก การขยายบริการจึงมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นสูง กรณีของการเติบโตช้ามีความน่าจะเป็นค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แผนธุรกิจนี้จึงน่าลงทุน

5.3 อุปสรรคในการวิจัย

ในการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อการลงทุนขยายบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ส่วนเพิ่มเติมนี้ ทางผู้จัดทำมีอุปสรรคในการทำงานเกิดขึ้นดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านการตลาดบางอย่างไม่สามารถหาได้ เนื่องจากเป็นความลับทางธุรกิจ ทำให้การวิเคราะห์แผนธุรกิจมีความสมบูรณ์น้อยลง
2. ข้อมูลทางด้านการประเมินจำนวนผู้ใช้มีจำนวนข้อมูลรายปีน้อย การให้บริการนี้ยังเป็นบริการที่ใหม่อยู่ ทำให้การคาดการณ์เกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้อาจคลาดเคลื่อน
3. ข้อมูลทางด้านแนวโน้มการใช้เทคโนโลยียังไม่มีความชัดเจน

4. ข้อมูลทางด้านการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยังไม่ค่อยมีการรวบรวมหรือการวิจัยที่เกี่ยวข้องมากนัก ทำให้ไม่สามารถหาข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้

5.4 ปัจจัยความเสี่ยง

1. การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ส่วนมากเกิดจากการคาดการณ์ถึงความเปลี่ยนแปลงอาจไม่ตรงกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริง ความไม่ชัดเจนและความไม่แน่นอนในกฎเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม เนื่องจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เป็นองค์กรอิสระที่มีหน้าที่กำหนดกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ ในการกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคม ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2543 ซึ่งประกาศกฎเกณฑ์ที่ กทช. ได้ออกมาแล้วบางเรื่อง ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในประเด็นที่สำคัญ เช่น การใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม ค่าธรรมเนียมการใช้คลื่นความถี่ รวมทั้งการจัดสรรเงินให้แก่กองทุนพัฒนากิจการโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์สาธารณะ

2. การแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นของผู้ให้บริการโทรคมนาคม ภายใต้พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2543 และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2544 รวมทั้งการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคมในปี 2549 เปิดโอกาสให้มีผู้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาดการให้บริการซึ่งมีศักยภาพสูงทั้งในด้านเงินทุนและเทคโนโลยี รวมทั้งประสบการณ์ในการให้บริการ ส่งผลให้สภาพการณ์แข่งขัน ในการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น ได้แก่ บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการสื่อสารข้อมูล และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อช่วงชิงฐานผู้ใช้บริการ ทีโอที ในฐานะผู้ให้บริการต้องประสบกับสภาพการณ์แข่งขันดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันด้านราคา ส่งผลให้ฐานผู้ใช้บริการและรายได้มีแนวโน้มลดลง สำหรับแนวทางการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว ทีโอที ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแผนธุรกิจในการสร้างรายได้เพิ่ม รวมทั้งการปรับโครงสร้างองค์กร ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการบริหารที่สำคัญ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ข้อพิพาทและข้อโต้แย้งทางกฎหมายกับผู้ให้บริการรายอื่น ทีโอที เผชิญกับข้อเรียกร้องจากคู่สัญญาเกี่ยวกับข้อตกลงการแบ่งส่วนแบ่งรายได้ ข้อเรียกร้องเกี่ยวกับโครงสร้าง

ค่าบริการเชื่อมโยงโครงข่าย รวมทั้งการโต้แย้งสิทธิในการประกอบธุรกิจของ ทีโอที ซึ่งก่อให้เกิดหนี้สิน (Contingent Liability) รวมทั้งความรับผิดตามกฎหมาย (Potential Legal Liability) สำหรับแนวทางการจัดการความเสี่ยง ทีโอที ใช้วิธีการเจรจากับคู่สัญญา รวมทั้งการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย

5.5 ข้อเสนอแนะ

ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) นั้น ผู้ให้บริการควรศึกษาพฤติกรรมการใช้ของผู้เล่นให้มาก เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และเนื่องจากธุรกิจนี้มีคู่แข่งมาก มีสินค้าทดแทนมากเช่นกันทำให้การศึกษาทางด้านตลาดอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอจะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและใช้บริการต่อไป หรือสมัครเข้าใช้บริการได้ง่าย ดังนั้นจึงควรรักษาลูกค้าเก่าและสร้างฐานลูกค้าใหม่ไปพร้อมกัน โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น การบริการหลังการขายต้องทำอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิด Loyalty ต่อบริการที่ลูกค้าได้เลือกใช้ จะส่งผลให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงบริการอื่นที่แฝงมากับการให้บริการนี้ จะทำให้มีรายได้ของธุรกิจเพิ่มขึ้น และนำเงินส่วนนี้มาพัฒนาบริการต่อไป

5.6 แนวทางในการศึกษาต่อ

งานวิจัยที่ควรศึกษาต่อเพื่อเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้มีดังนี้

1. จะต้องทำการศึกษาถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในอนาคตว่ามีลักษณะการให้บริการในรูปแบบใด มีค่าใช้จ่ายเป็นอย่างไร เหมาะสมที่ผู้ใช้บริการอยากใช้บริการต่อไปหรือไม่
2. จะต้องทำการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในประเทศไทยว่ามีความต้องการใช้บริการลักษณะใด เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด