

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจในด้านการค้า การลงทุน และด้านเทคโนโลยี ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันในธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมที่ปัจจุบันมีผู้สนใจเข้ามาลงทุนมากขึ้น ดังนั้นหลายบริษัทจึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน โครงสร้างส่วนงาน ตลอดจนกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อพร้อมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่กำลังจะเกิดขึ้น

ปัจจุบันตลาดโทรคมนาคมของประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีบริการหลากหลายประเภท และมีผู้ให้บริการหลายรายในแต่ละบริการ มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศไทย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2545 : 19)(TDRI: Thailand Development Research Institute) ได้แบ่งประเภทกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยไว้ดังนี้ คือ

1) โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบใช้สาย (Fixed – Line Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์รหัสส่วนตัว การสื่อสารผ่านเคเบิลใยแก้วนำแสง บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN: Integrated Service Digital Network) และบริการ Internet

2) โครงข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Communication Networks) ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว วิทยุคมนาคม บริการระบบสื่อสารเพื่อธุรกิจผ่านดาวเทียม (ISBN: Integrated Satellite Business Network) และบริการดาวเทียมสื่อสาร

ทั้งนี้ แนวโน้มของธุรกิจการให้บริการโทรคมนาคม คาดว่าจะเป็นไปตามแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม โดยจะมีการเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคมในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นข้อผูกพันที่ไว้กับองค์การการค้าโลก WTO (World Trade Organization) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการของธุรกิจด้านโทรคมนาคมโดยเฉพาะการให้บริการโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์พื้นฐานหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะมีความรุนแรงมากขึ้นและมีการดำเนินกลยุทธ์ที่มุ่งช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของกลุ่มคู่แข่งเป็นสำคัญ โดยเฉพาะโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอัตราการใช้เติบโตในปี

2544 เพิ่มสูงขึ้นจากปีก่อนถึง ร้อยละ 69.9 คิดเป็นผู้ใช้บริการจำนวน 5.3 ล้านเลขหมายส่วน โทรศัพท์พื้นฐานซึ่งส่วนใหญ่จะอิงกับการขยายตัวของธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมเป็นสิ่งสำคัญ มีอัตราการขยายตัวที่ชะลอลงเหลือเพียงร้อยละ 6.4 คิดเป็นผู้ใช้บริการจำนวน 6 ล้านเลขหมาย (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2545 : 59)

ปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์และบริการโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง นับวันจะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและเป็นโครงสร้างพื้นฐานอันสำคัญในการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้านมากยิ่งขึ้น เพราะนอกจากจะเอื้ออำนวยประโยชน์ ในการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วโดยไม่จำกัดแล้ว ยังถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจด้วย จากการที่ภาครัฐได้เปิดให้สัมปทานการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในลักษณะ BTO (Build Transfer Operate) โดยบริษัทที่ได้รับสัมปทาน 2 บริษัท คือ บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)* และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)** ส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกในการขอใช้บริการและมีอำนาจในการต่อรองเพิ่มขึ้น

บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์รายแรกของประเทศตั้งแต่ปี 2497 จนถึงปัจจุบัน ที่ผ่านมามีความต้องการบริการต่าง ๆ ของลูกค้ามีจำนวนเพิ่มขึ้นทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ประกอบกับเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีบริการโทรคมนาคมชนิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและมีความหลากหลายมากขึ้น ตลอดจนสภาวะการแข่งขันจะรุนแรงขึ้นตาม การเปิดเสรีของตลาดโลก ประเทศไทยในฐานะสมาชิกขององค์การการค้าโลก (WTO) จำเป็นต้อง ดำเนินการตามกติกาสากล ซึ่งจะให้มีองค์กรธุรกิจเกิดใหม่เพื่อให้บริการในด้านโทรคมนาคม เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากทั้งจากในและต่างประเทศ ขณะที่สภาพการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคม ของประเทศมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นและเพื่อให้ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ ได้ในภาวะการแข่งขัน จะต้องปรับปรุงคุณภาพบริการและการให้บริการที่มีความหลากหลายโดย เน้นความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดสำหรับผู้บริโภคทั้งนี้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ในส่วนของสถานภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ณ มิถุนายน 2545 มีผู้ให้บริการหลักอยู่ 3 ราย คือ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น บมจ. เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น และ บมจ. ทีที แอนด์ที โดยมีเลขหมายที่มีผู้ให้บริการในเขตนครหลวงจำนวน 3,466,381 เลขหมาย ในเขตภูมิภาค จำนวน 2,939,615 เลขหมาย รวม 6,405,996 เลขหมาย โดยเป็นเลขหมายของ บมจ. ทศท คอร์ปอ

* ให้บริการในเขตนครหลวง

** ให้บริการในเขตภูมิภาค

เรชั่น 3,280,174 เลขหมาย บมจ. เทเลคอมเอเชียฯ 1,933,107 เลขหมาย และบมจ. ทีทีแอนด์ที 1,192,715 เลขหมาย หากพิจารณาเลขหมายเหลือจะพบว่า บมจ. เทเลคอมเอเชียฯ มีเลขหมายเหลือมากที่สุด คือ 666,893 เลขหมาย รองลงมาได้แก่ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ที่มีเลขหมายเหลือทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค เท่ากับ 519,826 เลขหมาย และ บมจ. ทีทีแอนด์ที มีเลขหมายเหลือ 307,285 เลขหมาย

ตารางที่ 1.1 แสดงสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปี	เขตโทรศัพท์นครหลวง				เขตโทรศัพท์ภูมิภาค				รวมทั้งประเทศ	
	จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่า		จำนวนเลขหมายที่เหลือ		จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่า		จำนวนเลขหมายที่เหลือ		จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่า	จำนวนเลขหมายที่เหลือ
	ทศท. คอร์ปฯ	เทเลคอม เอเชียฯ	ทศท. คอร์ปฯ	เทเลคอม เอเชียฯ	ทศท. คอร์ปฯ	ทีทีแอนด์ที	ทศท. คอร์ปฯ	ทีทีแอนด์ที		
2540	1,502,616	1,246,147	99,029	1,353,853	996,888	1,081,033	210,424	418,967	4,826,684	2,082,273
2541	1,459,549	1,310,702	11,089	1,289,298	1,099,623	1,167,675	488,786	332,325	5,037,549	2,121,498
2542	1,438,933	1,392,539	373,504	1,218,461	1,248,740	1,135,424	467,059	364,576	5,204,636	2,423,600
2543	1,439,382	1,535,634	384,486	1,064,366	1,437,212	1,178,856	320,646	321,144	5,591,084	2,090,642
2544	1,474,421	1,736,774	329,209	863,226	1,647,170	1,184,126	184,108	315,874	6,042,491	1,692,417
ม.ย. 2545	1,533,274	1,933,107	366,726	666,893	1,746,900	1,192,715	153,100	307,285	6,405,996	1,494,004

ที่มา: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). สำนักนโยบายและแผนวิสาหกิจ (2545)

คู่แข่งทางการค้าในธุรกิจบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ได้แก่

1. บริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)(ทีเอ) ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตโทรศัพท์นครหลวงครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล (นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี) โดยมีเลขหมายที่มีผู้เช่า ณ ม.ย. 2545 จำนวน 1,933,107 เลขหมาย หรือคิดเป็นร้อยละ 74.35 ของเลขหมายที่มี (2.6 ล้านเลขหมาย) ทำให้ ทีเอ ต้องดำเนินการตลาดอย่างต่อเนื่องและรุนแรงจึงนับเป็นคู่แข่งที่สำคัญของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น เนื่องจากบริษัทมีความคล่องตัว มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ และการตลาดมากกว่า บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ทำให้สามารถช่วงชิงลูกค้ารายใหม่ และลูกค้าเดิมของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ไป

2. บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค มีเลขหมายที่มีผู้เช่าจำนวน 1,192,715 เลขหมาย ณ ม.ย. 2545 คิดเป็นร้อยละ 79.51 ของเลขหมายที่มี (1.5 ล้านเลขหมาย) ปัจจุบันบริษัทมีปัญหาในด้านการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งใน

เรื่องฐานะการเงิน นอกจากนี้การที่ต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้ให้กับ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ถึงร้อยละ 43.1 – 44.5 ของรายได้ค่าบริการก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บริษัทประสบปัญหาจนบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันให้บริการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาคลง ทำให้ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น เผชิญกับการแข่งขันชิงลูกค้ากับคู่แข่งในเขตภูมิกษณน้อยกว่าในเขตนครหลวง

สำหรับ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีการกระตุ้นปริมาณการใช้ที่สำคัญได้แก่ การเปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด วาย-เทล 1234 ซึ่งเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2543 ทำให้ลูกค้าสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึงร้อยละ 25-67 จากอัตราค่าบริการปกติ โดยการให้บริการโทรศัพท์ทางไกล วาย-เทล 1234 เป็นบริการที่อยู่บนโครงข่าย IP Network (Internet Protocol Network)

บริการบนโครงข่าย IP ประกอบด้วย บริการโทรทางไกลภายในประเทศราคาประหยัด (วาย-เทล 1234) ซึ่งเป็นบริการภายใต้โครงข่าย IP โดยใช้เทคโนโลยี IP Telephony มาพัฒนา และปรับใช้กับระบบโทรศัพท์ ทำให้ผู้ใช้บริการผ่านโครงข่ายนี้เสียค่าบริการในอัตราที่ถูกลง และสามารถใช้บริการได้จากโทรศัพท์ทั่วไปโดยกด “1234” ก่อนโทรทางไกลทุกครั้ง ตามด้วยรหัสทางไกล และเลขหมายปลายทาง จะช่วยให้ประหยัดได้มากกว่าร้อยละ 50

จากการเปิดให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเสียค่าบริการในอัตราที่ถูกลงนั้น นับว่ามีความสำคัญในการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดในปัจจุบัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพการแข่งขัน พร้อมทั้งเสนอทางเลือกและกำหนดยุทธศาสตร์ของการแข่งขันการให้บริการ วาย-เทล 1234 ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพการแข่งขันของการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์แบบ SWOT Analysis เป็นการพิจารณาจุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค
- 2) เพื่อเสนอทางเลือกยุทธศาสตร์การแข่งขันของการให้บริการโทรศัพท์ ระบบ วาย-เทล 1234 ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันของการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาการใช้บริการทั่วไปของลูกค้าของ บมจ.ทีทีแอนด์ที และของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 สำนักงานบริการคือ

1. สำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 1 จำนวน 50 คน
2. สำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 2 จำนวน 50 คน
3. สำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 3 จำนวน 50 คน
4. สำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4 จำนวน 50 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน

1.4 คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การเรียกภายในท้องถิ่น คือการเรียกไปยังเลขหมายปลายทาง ที่อยู่ในเขตรหัสโทรศัพท์ทางไกลเดียวกัน เช่น การเรียกไปยังเลขหมายปลายทางในเขตรหัส 053 ซึ่งประกอบด้วยจังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูนและแม่ฮ่องสอน

การเรียกทางไกล คือการเรียกไปยังเลขหมายปลายทาง ที่อยู่ต่างเขตรหัสโทรศัพท์ทางไกล เช่น การเรียกติดต่อโทรศัพท์ระหว่างจังหวัดที่อยู่ในเขตรหัส 053 (เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน) ไปยังจังหวัดในเขตรหัส 054 (ลำปาง พะเยา แพร่ น่าน) เป็นต้น

บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว คือบริการโทรศัพท์ด้วยรหัสที่ได้รับ 14 ตัว ทำงานโดยระบบคอมพิวเตอร์ โดยสามารถให้บริการได้จากเครื่องโทรศัพท์ระบบกดปุ่มตามบ้านเรือนหรือโทรศัพท์สาธารณะทั่วประเทศ สามารถติดต่อไปยังเลขหมายปลายทางภายในประเทศและต่างประเทศได้ทั่วโลก

BTO (Build Transfer Operate) เป็นการสร้างแล้วโอนทรัพย์สินทั้งหมดให้กับ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น จากนั้นดำเนินการหารายได้และแบ่งให้กับ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น เป็นเปอร์เซ็นต์ของรายได้ทั้งหมดตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญา

FAX คือการรับ-ส่งข้อมูลทางเครื่อง โทรสาร

PABX (Private Automatic Branch Exchange) คือตู้สาขาอัตโนมัติ เป็นอุปกรณ์ชุมสายโทรศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจเอกชน ใช้ในการติดต่อวงจรโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกตู้สาขา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบสภาพการแข่งขันการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved