

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษายุทธศาสตร์การแข่งขันการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย – เทล 1234 ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการออกแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น และ บมจ.ทีทีเอ็นด์ที และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยรวบรวมข้อมูลจาก เอกสาร , วารสาร , สิ่งตีพิมพ์ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์ข้อมูลแบบร้อยละและการอธิบายเชิงพรรณนา (Descriptive Method) ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 การวิเคราะห์กลยุทธ์โดยใช้วิธี SWOT Analysis

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น โดยพิจารณาจากจุดแข็งและจุดอ่อนแล้ว ได้คะแนนถ่วงน้ำหนักรวมเท่ากับ 2.75 ซึ่งมีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยที่ 2.50 แสดงว่า สภาพแวดล้อมภายในเป็นจุดแข็งของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดจุดแข็งได้แก่ การเป็นเจ้าของโครงข่ายการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ทำให้เป็นผู้นำในการกำหนดอัตราค่าบริการ การมีโครงข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศ มีการให้บริการที่ครบวงจรและประการสุดท้าย การมีสำนักงานที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไปกระจายอยู่ทั่วประเทศ ส่วนจุดอ่อนที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการได้แก่ การขาดความชัดเจนต่อกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด การนำเสนอบริการต่างๆ ใช้เวลานาน ต้นทุนค่าแรงที่สูงกว่าคู่แข่งและบุคลากรขาดทักษะด้านการตลาด

ในส่วนของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมนอก คือการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคในการให้บริการ ซึ่ง บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ได้คะแนนถ่วงน้ำหนักในส่วนนี้เท่ากับ 2.30 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยที่คะแนน 2.50 หมายความว่า สภาพแวดล้อมนอกเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น โอกาสที่ส่งผลในทางบวกต่อการให้บริการคือ การชะลอตัวของระบบเศรษฐกิจทำให้เอื้อต่อการเจริญเติบโตต่อการให้บริการ พฤติกรรมของลูกค้ามีการติดต่อสื่อสารตลอดเวลาและการเพิ่มขึ้นของประชากรส่งผลให้ขนาดของกลุ่มลูกค้าใหญ่ขึ้น สำหรับอุปสรรคที่ส่งผลกระทบในทางลบคือ ค่านิยมของลูกค้าที่มีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มขึ้น การขาดสภาพคล่องจากการคืนเงินประกันการใช้โทรศัพท์ ทำให้เกิดอุปสรรคใน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการสูญเสียอำนาจผูกขาดต่อการให้บริการจากนโยบายการเปิดเสรีโทรคมนาคมของรัฐบาล

เมื่อวิเคราะห์จากคะแนนการถ่วงน้ำหนักทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโดยใช้วิธี SWOT Analysis และทำการวิเคราะห์กลยุทธ์ทางเลือกโดยวิธี TOWS Matrix แล้ว สรุปได้ว่า บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น มีจุดแข็งจากสภาพแวดล้อมภายในแต่มีอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ดังนั้น บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ควรใช้กลยุทธ์เชิงกระจาย (Diversification Strategy) ในการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234

## 5.2 การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234

การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น สำหรับปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บอกว่า การคิดค่าบริการไม่ถูกต้อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.46 ทั้งนี้สาเหตุเนื่องมาจากการคิดค่าบริการของโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 จะคิดตามระยะทางระหว่างผู้เรียกกับเลขหมายที่อยู่ปลายทาง ดังนั้นอาจเกิดจากการคำนวณระยะทางที่ไม่ตรงกันระหว่างลูกค้ากับ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น แต่อย่างไรก็ตามลูกค้าบอกว่าอัตราค่าบริการในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้วแต่อยากให้มีการคิดค่าบริการในอัตราเดียวกันทั่วประเทศ ในส่วนของสัญญาณเสียงที่ได้ยิน ส่วนใหญ่บอกว่าสัญญาณเสียงชัดเจนดีและการให้บริการของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีคุณภาพมากกว่าคู่แข่งได้แก่ คุณภาพในด้านสัญญาณเสียงที่ชัดเจนกว่า การติดต่อไปยังเลขหมายปลายทางง่ายกว่า ทั้งนี้เนื่องจาก บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น มีโครงข่ายที่ครอบคลุมทั่วประเทศและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมีจำนวน 151 รายจาก 200 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 75.50 มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งาน เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงภัยที่กำลังคุกคามต่อการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสินค้าที่ทดแทนโทรศัพท์พื้นฐานได้อย่างสมบูรณ์ และมีแนวโน้มที่ลูกค้าจะหันมาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรง ราคาในปัจจุบันถูกลงอย่างมากและมีความสะดวกในการนำไปใช้ได้ทุกที่ ซึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ โทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

เลขหมาย.....  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๓/172 ย

C. ๒

### 5.3 การกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันของการให้บริการโทรศัพท์ระบบวอย-เทล 1234 ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง เชียงใหม่

#### 1. กลยุทธ์การแข่งขันโดยใช้ราคา (Price Competitive Strategy)

สำหรับกลยุทธ์การแข่งขันโดยใช้ราคาของบริการโทรศัพท์ระบบ วอย-เทล 1234 ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ควรใช้กลยุทธ์การตั้งราคาต่ำเพื่อเจาะตลาด (Penetration Pricing) เพื่อให้บริษัทได้แสวงหาส่วนแบ่งตลาดให้มากขึ้นได้กำไรต่อหน่วยต่ำ แต่จะได้รับประโยชน์จากกำไรรวมมากขึ้น เนื่องจากปริมาณการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น การใช้กลยุทธ์ราคาต่ำจะสามารถลดความต้องการเข้ามาร่วมตลาดของกลุ่มแข่งขันได้ ทำให้มีโอกาสในการทำกำไรมากขึ้น

#### 2. กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy)

2.1 ความแตกต่างกันด้านผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) เป็นกิจกรรมของการออกแบบลักษณะผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ของกลุ่มคู่แข่ง การสร้างผลิตภัณฑ์ให้มีความแตกต่างกับคู่แข่งในการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วอย-เทล 1234 จะต้องพิจารณาทางด้าน 1.มาตรฐาน (Conformance) ด้านความชัดเจนของสัญญาณเสียงให้มีคุณภาพเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเรียกจากพื้นที่ใดก็ตาม 2. ความไว้วางใจได้ (Reliability) โดยจะต้องมีความโปร่งใสต่อการคิดค่าบริการและลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ 3.รูปแบบการใช้งาน (Style) จะต้องติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน

2.2 ความแตกต่างด้านการบริการ (Services Differentiation) เป็นการสร้างความแตกต่างด้านการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งและลูกค้าพึงพอใจหรืออาจเรียกว่า ผลิตภัณฑ์ควบ (Augmented Product) ซึ่งประกอบด้วย 1.การติดตั้ง (Installation) โดยสามารถติดตั้งโทรศัพท์ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ 2. การบริการให้คำแนะนำ (Consulting System) จัดพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการ โทรศัพท์ระบบ วอย-เทล 1234 เพื่อให้คำแนะนำการใช้งานรวมทั้งการแจ้งอัตราค่าบริการและการส่งเสริมการตลาดแก่ลูกค้า โดยการจัดตั้งศูนย์บริการสอบถามข้อมูล (Call Center) การใช้งานโทรศัพท์ระบบ วอย-เทล 1234 ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และกำหนดเลขหมายที่ให้ลูกค้าใช้สอบถามเป็นเลขหมายเดียวกันทั้งประเทศ 3.การซ่อมแซม (Repair) สามารถซ่อมแซมโทรศัพท์ของลูกค้าให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายในระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง

2.3 ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image Differentiation) เป็นการสร้างความแตกต่างด้านความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์นี้จะต้องมี

ลักษณะที่แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งเป็นเอกลักษณ์และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งในปัจจุบัน บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ก็ได้มีการสร้างสโลแกนและข้อความเพื่อสร้างภาพลักษณ์ โดยใช้สโลแกนว่า “บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น โครงข่ายโทรคมนาคมไทย เพื่อคนไทย” อย่างไรก็ตาม วิธีการสร้างความมีชื่อเสียง จะต้องใช้เครื่องมือในการสร้างความมีชื่อเสียง (Tools for Competitive Differentiation) ซึ่งได้แก่ ชื่อ (Name) ต้องมีการกำหนดชื่อของแต่ละบริการให้มีความทันสมัย, โลโก้ (Logo) ต้องชัดเจน มีความหมายและจดจำง่ายเป็นที่สะดุดตาของลูกค้า, สัญลักษณ์ (Symbols) โดยคาดว่าสิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) เป็นลักษณะของบริษัท ซึ่งส่งผลให้ชุมชนมีการรับรู้

#### 5.4 ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

จากการศึกษายุทธศาสตร์การแข่งขันการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1) บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ควรมีการพิจารณาด้านอัตราค่าบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้า ในปัจจุบันลูกค้ามีทางเลือกในการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ควรลดอัตราค่าบริการให้ถูกลง เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าหันมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและยังเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้สูงขึ้นด้วย

2) ปัจจุบันการคิดค่าบริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 จะคิดตามระยะทางระหว่างผู้เรียกกับเลขหมายที่อยู่ปลายทางซึ่งก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำต่อลูกค้า เนื่องจากลูกค้าที่อยู่ตามภูมิภาคหากประสงค์จะติดต่อสื่อสารโดยเรียกมายังเลขหมายปลายทางที่อยู่ในจังหวัด กรุงเทพฯ จะทำให้ลูกค้าจากจังหวัดที่มีระยะทางไกลจากกรุงเทพฯ กว่าเสียค่าบริการแพงกว่าลูกค้าที่มีระยะทางใกล้กว่า ดังนั้นควรมีการคิดค่าบริการในอัตราเดียวกันทั่วประเทศ โดยไม่ต้องคิดเป็นระยะทาง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและยังง่ายต่อการคิดค่าบริการ

3) ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสื่อทางโทรทัศน์และวิทยุรวมทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เนื่องจากที่ผ่านมาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ยังมีน้อย ทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลของผลิตภัณฑ์กับการรับรู้ของลูกค้า ลูกค้าไม่ทราบถึงนโยบายส่งเสริมการตลาด ส่งผลให้ลูกค้าหันไปใช้บริการอื่นทดแทน ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนการใช้บริการควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง