

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือที่เราเรียกว่าโทรศัพท์มือถือถือเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ถูกใช้งานอย่างแพร่หลาย ในขณะที่ระบบโทรศัพท์แบบเดิมที่ต้องใช้สายทองแดงนั้นความต้องการของตลาดไม่เปลี่ยนแปลง บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ให้บริการทั่วทั้งประเทศในปัจจุบันมี 3 รายใหญ่ๆ คือ บริษัทแอดวานซ์อินโฟเซอริวีสจำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส (AIS) และบริษัทโทเทิลแอกเซสคอมมูนิเคชั่นจำกัด (มหาชน) หรือดีแทค (DTAC) และรายใหม่ซึ่งได้เปิดบริการในช่วงต้นปี พ.ศ.2545 นี้ในบางพื้นที่และกำลังขยายพื้นที่ให้บริการให้เพิ่มขึ้นอีก 1 ราย คือบริษัทเทเลคอมเอเชียออเรนจ์จำกัด (มหาชน) หรือทีเอออเรนจ์ (TA Orange) ทำให้การแข่งขันของผู้ให้บริการจะมีสูงขึ้น รวมถึงการแข่งขันในด้านราคาและคุณภาพของผู้ผลิตเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ว่าจะเป็น โนเกีย ซิเมนส์ โมโตโรล่าและอัลคาเทล เป็นต้น ผู้บริโภคจึงมีโอกาสเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดีมีราคาถูกลงได้มากขึ้นด้วย

จากข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการของเอไอเอส พบว่าในเดือนมกราคมปีพ.ศ. 2544 มีจำนวนผู้ใช้โดยรวม 2,129,300 ราย เมื่อสิ้นสุดเดือนธันวาคมปีพ.ศ. 2544 มีจำนวนผู้ใช้โดยรวม 4,813,000 ราย และสิ้นสุดเดือนพฤษภาคมปีพ.ศ.2545 มีจำนวนผู้ใช้โดยรวม 6,929,600 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนมกราคมปีพ.ศ. 2544 ถึง 225% ในช่วงเวลา 16 เดือน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1 ส่วนข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการของดีแทค พบว่าในเดือนกรกฎาคมปีพ.ศ. 2544 มีจำนวนผู้ใช้โดยรวม 2,120,617 ราย เมื่อสิ้นสุดเดือนธันวาคมปีพ.ศ. 2544 มีจำนวนผู้ใช้โดยรวม 2,737,598 ราย และสิ้นสุดเดือนมิถุนายนปีพ.ศ.2545 มีจำนวนผู้ใช้โดยรวม 4,251,532 ราย เพิ่มขึ้นจากเดือนกรกฎาคมปีพ.ศ. 2544 ถึง 100% ในช่วงเวลา 11 เดือน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าอัตราการเติบโตของยอดจำนวนผู้ใช้โดยรวมในแต่ละเดือน ของผู้ให้บริการทั้งสองรายเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ถึงแม้ว่ายอดจำนวนผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการภายหลังการใช้งาน(Postpaid) จะเริ่มอยู่ตัวหรือลดลงบ้างเล็กน้อย แต่ก็ยังมีจำนวนผู้ใช้แบบชำระค่าบริการก่อนการใช้งาน(Prepaid) ที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงกว่ามาทดแทน และนักวิเคราะห์ส่วนใหญ่ก็ยังคาดการณ์ว่าอัตราการเติบโต

ของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่จะเพิ่มขึ้นเป็น 30% ในอีก 3 ปีข้างหน้า โดยที่ปี พ.ศ.2548 ตลาดเครื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่จะอยู่ที่จำนวน 18.5-20 ล้านเครื่อง¹

ตารางที่ 1 จำนวนยอดผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS²

เดือน	Post Paid			Prepaid	Grand
	NMT	GSM	รวม	1-2-Call	Total
มกราคม 2544	448,900	1,248,700	1,697,600	431,700	2,129,300
กุมภาพันธ์ 2544	431,700	1,335,000	1,766,700	507,900	2,274,600
มีนาคม 2544	429,800	1,418,700	1,848,500	582,000	2,430,500
เมษายน 2544	399,100	1,556,800	1,955,900	668,800	2,624,700
พฤษภาคม 2544	363,800	1,689,400	2,053,200	769,100	2,822,300
มิถุนายน 2544	338,200	1,806,900	2,145,100	884,200	3,029,300
กรกฎาคม 2544	314,500	1,927,900	2,242,400	1,027,800	3,270,200
สิงหาคม 2544	292,400	2,026,300	2,318,700	1,223,400	3,542,100
กันยายน 2544	270,600	2,103,900	2,374,500	1,438,300	3,812,800
ตุลาคม 2544	247,600	2,170,600	2,418,200	1,690,000	4,108,200
พฤศจิกายน 2544	245,200	2,220,300	2,465,500	1,948,300	4,413,800
ธันวาคม 2544	264,800	2,259,700	2,524,500	2,288,500	4,813,000
มกราคม 2545	265,500	2,293,800	2,559,300	2,674,900	5,234,200
กุมภาพันธ์ 2545	259,700	2,305,900	2,565,600	3,111,200	5,676,800
มีนาคม 2545	242,500	2,305,200	2,547,700	3,614,200	6,161,900
เมษายน 2545	228,300	2,290,900	2,519,200	4,004,000	6,523,200
พฤษภาคม 2545	209,700	2,267,800	2,477,500	4,452,100	6,929,600

¹ หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. 2544. "CPO ชูแบรนด์ ออเรนจ์ รุกไทย ตั้งเป้า 5 ปี กวาด
แชร์ 1 ใน 3 ของตลาด." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.thannews.th.com/Than2000/1651/columninterview.htm> (29 มกราคม 2545).

² บริษัทแอดวานซ์อินโฟเซอรัวีสจำกัดมหาชน. 2545. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

http://www.shincorp.com/eng/IR/en_frame_IR.asp?callpage=en_operation_ais.html (10 มกราคม 2545).

การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการจะจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายต่างๆ ทั้งรายใหญ่และรายเล็ก ปัจจุบันมีอยู่มากมายทั่วประเทศ ผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายนั้น จะยังมีโอกาสของการดำเนินการจากแนวโน้มของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่โตขึ้นตลอดเวลา

ตารางที่ 2 จำนวนยอดผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ DTAC ³

เดือน	Post Paid	Prepaid	Grand Total
กรกฎาคม 2544	1,763,985	356,632	2,120,617
สิงหาคม 2544	1,827,183	392,216	2,219,399
กันยายน 2544	1,866,060	434,184	2,300,244
ตุลาคม 2544	1,883,902	527,654	2,411,556
พฤศจิกายน 2544	1,877,970	672,794	2,550,764
ธันวาคม 2544	1,862,093	875,505	2,737,598
มกราคม 2545	1,839,307	1,089,204	2,928,511
กุมภาพันธ์ 2545	1,820,276	1,270,485	3,090,761
มีนาคม 2545	1,775,805	1,449,762	3,225,567
เมษายน 2545	1,719,772	1,793,606	3,513,378
พฤษภาคม 2545	1,656,754	2,259,191	3,915,945
มิถุนายน 2545	1,590,290	2,661,242	4,251,532

ถึงแม้ว่าโอกาสของผู้ประกอบการ ที่เป็นตัวแทนจำหน่ายจะมีอยู่มากตามการเติบโตของตลาด แต่ก็อาจจะประสบปัญหาได้เช่นกัน เนื่องจากราคาที่ลดลงของทั้งเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เอง หรือของราคาค่าบริการก็ตาม ทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กจะมีส่วนต่างกำไรในการขายต่อเครื่องลดน้อยลงประมาณ 100 บาทเท่านั้น⁴ ซึ่งตัวแทนจำหน่ายราย

³ บริษัท โทเทิลแอกเซสจำกัด มหาชน. 2545. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dtac.co.th/sub2001.htm> (10 มกราคม 2545).

⁴ หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. 2544. “สมรภูมิมือถือระอุ AWM หั่นราคาผู้เคยสงครามราคาเครื่องส่งผลให้คิลเลอร์รายเล็กอยู่รอดยาก”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thannews.th.com/Than2000/1609/t301.htm> (29 มกราคม 2545).

เล็กไม่สามารถซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเพื่อที่จะได้ราคาต่ำได้ รวมถึงการที่ไม่สามารถสต็อกสินค้าไว้ได้นาน เนื่องจากราคาเปลี่ยนแปลงลงค่อนข้างบ่อย ผลกระทบอีกประการหนึ่งก็เนื่องมาจากการแข่งขันในระดับตัวแทนจำหน่ายด้วยกันที่มีจำนวนมากแล้ว อีกทั้งการแข่งขันในระดับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วย ซึ่งเมื่อมีรายใหม่ย่อมมีการแบ่งส่วนตลาดจากรายเก่าไป ทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของผู้ให้บริการรายเดิม ได้รับผลกระทบเช่นกัน

จังหวัดเชียงใหม่ถูกจัดว่าเป็นเมืองใหญ่ของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากเป็นลำดับที่ 5⁵ ผู้ประกอบการร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่จะดำเนินการอยู่ในห้างสรรพสินค้า 2 แห่งคือเซ็นทรัลภาคสวนแก้ว และเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เนื่องจากเป็นห้างสรรพสินค้าที่ใหญ่ เป็นศูนย์รวมของสินค้าหลายชนิด มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และมีการจัดพื้นที่ให้เป็นพื้นที่ที่จำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเฉพาะ ทำให้เกิดเป็นศูนย์รวมของตลาดทั้งผู้ประกอบการและลูกค้าที่สนใจ ซึ่งปัจจุบันในห้างสรรพสินค้าทั้ง 2 แห่งนี้มีผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมกันเป็นจำนวนมากถึง 52 ร้านจากการตรวจนับของผู้ทำการศึกษาเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2545 ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหา ในการดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านการจัดการ การตลาด และการเงิน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านการจัดการ การตลาด และการเงิน
3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อปรับปรุงการดำเนินธุรกิจ และผู้ที่สนใจจะประกอบการธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่

⁵ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2545. "ข้อมูลสถิติประชากร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2544". [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nso.go.th> (1 พฤษภาคม 2546).