

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การวิเคราะห์การแข่งขันและแนวโน้มของอุตสาหกรรม โทรคมนาคมในประเทศไทยโดยใช้ Scenario Analysis: กรณีศึกษา ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ Scenario Analysis of Competition and Future Trend of Telecommunication in Thailand: Case study Mobile Operator Business in Thailand
ชื่อผู้เขียน	นาย พีรพล ปุณณวัฒน์กุลชัย MR. PEERAPOL PURANAWATTANAKULCHAI
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.นิรันดร์ หาญพาณิชย์พันธ์
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การวิเคราะห์การแข่งขันและแนวโน้มของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศไทยโดยใช้ Scenario Analysis: กรณีศึกษา ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่” มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาสภาพแวดล้อมในปัจจุบันของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่และสร้างแบบจำลองวิเคราะห์สภาพการณ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมไปถึงการวิเคราะห์และคาดการณ์การแข่งขันและแนวโน้มในอนาคตของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเสนอแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อรับมือกับสภาพการณ์ที่จะเกิดขึ้น

การศึกษาในงานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการอธิบายในลักษณะพรรณนา (Descriptive Research) ที่ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Document Analysis) โดยเน้นไปที่ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการเก็บข้อมูลจะได้มาจาก เอกสารข้อมูลทางสถิติ, เอกสารงานวิจัย, บทวิเคราะห์, บทสัมภาษณ์และหนังสือที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า แบบจำลองวิเคราะห์สภาพการณ์ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีขั้นตอนหลัก ได้แก่ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่, ตั้งสมมติฐานที่เกิดจากปัจจัยหลัก, คาดการณ์สภาพการณ์ตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต, สร้างสภาพการณ์ที่เกิดจากปัจจัย

หลักที่เราคาดว่าจะมีผลกระทบมาก, สร้างสภาพการณ์รวมของตลาดและปัจจัยหลักของธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่, กำหนดแผนรับมือกับสภาพการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

ในส่วนสภาพแวดล้อมของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต สามารถสรุปได้ดังนี้ 1.ด้านการเมืองและกฎระเบียบข้อบังคับ นั้นคาดว่า กทช.จะมีการปรับโครงสร้างองค์กรและเปลี่ยนคณะกรรมการ รวมถึงการออกใบอนุญาต 3G ในปีหน้า (2551) 2.ด้านเศรษฐกิจยังอยู่ในช่วงชะลอตัวและมีการแข็งขึ้นของค่าเงินบาท 3.ด้านสังคม ค่านิยม พบว่ามือถือกลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตกระจายไปในทุกพื้นที่และทุกระดับการศึกษาของประชากร เข้าถึงระดับเยาวชนมากขึ้น และยังเป็นเครื่องมือเพื่อแฟชั่นและบ่งบอกฐานะทางสังคม 4.ด้านเทคโนโลยี ช่วงพัฒนาเข้าสู่ 3G , มีการพัฒนาการใช้งานต่างมาติดตั้งบนมือถือ เช่น ธุรกิจทางการเงิน และยังมีการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายให้มีความสามารถในการเคลื่อนที่ 5.ด้านสิ่งแวดล้อม ยังไม่มีการคำนึงถึงผลกระทบมากนัก แต่ทางกทช.ก็มีประกาศกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม 6.ด้านการตลาดพบว่า ราคาเครื่องมีแนวโน้มลดลงต่อเนื่อง, การเติบโตตลาดในเมืองเริ่มอิ่มตัว

สภาพการณ์ของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตช่วง 3 ปี พบว่า จำนวนผู้ใช้งานยังคงอยู่ในช่วงเติบโตและประมาณ 5 ปี จะเข้าสู่ช่วงอิ่มตัวนั่นคือมีอัตราการเติบโตแต่มีอัตราเติบโตที่มีแนวโน้มลดลง ในส่วนของพฤติกรรมของผู้ใช้งานในอนาคตมีแนวโน้มว่า รายได้เฉลี่ยต่อหมายเลขมีแนวโน้มลดลง, บริการเสริมจะมีการเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง, การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ Prepaid ยังคงเพิ่มขึ้น, การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 1 เครื่องต่อ 1 ผู้ใช้งาน มากขึ้น, ใช้มือถือเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากขึ้น

ในส่วนสภาพการณ์ที่จะเกิดปัจจัยหลักที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจในช่วง 3-5 ปีนี้ ได้แก่ ปัจจัยแรกการเก็บค่าเชื่อมต่อโครงข่าย จะส่งผลให้การแข่งขันด้านราคาอย่างรุนแรงจะหมดไปและหันมามุ่งเน้นคุณภาพเครือข่ายมากขึ้น รวมไปถึงการหาช่องทางกับรายได้ที่เกิดจากการรับสายจากต่างเครือข่าย ปัจจัยที่สองการเกิด 3G จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบริการแบบ Non-Voice อย่างเต็มรูปแบบและเกิดบริการประเภท Killer Application นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ให้บริการได้รับรายได้มากขึ้นจากบริการเสริมประเภท Non-voice ปัจจัยสุดท้ายการเกิด Wimax จะส่งผลให้เกิดเป็นเครือข่ายสำรอง (Backup) ให้กับเครือข่าย 3G แต่ก็จะมาแย่งส่วนแบ่งผู้ใช้งานที่นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้เป็นตัวเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาพอสมควร

สรุปสภาพการณ์แข่งขันในอนาคตพบว่า จากจำนวนผู้ใช้งานจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง ยังทำให้การแข่งขันแย่งลูกค้าใหม่ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ให้บริการจะหันมามุ่งเน้นการรักษา

ฐานลูกค้าของตนเองมากขึ้น เพราะขนาดฐานลูกค้าที่ใหญ่มากขึ้นและการเตรียมตัวเข้าสู่ช่วงอิ่มตัว นอกจากนี้จะมีการแข่งขันกันลงทุนสร้างเครือข่าย 3G และปรับเปลี่ยนการแข่งขันโปรโมชั่นและบริการเสริมที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น รวมไปถึงแข่งขันกันพัฒนาคุณภาพเครือข่าย

สุดท้ายพบว่าควรมีแผนรับมือกับสภาพการณ์ที่จะเกิดขึ้น ดังนี้ 1.เตรียมแผนงานด้านการลงทุนและเงินที่ใช้ลงทุนกับเทคโนโลยี 3G ที่จะเกิดขึ้น 2.พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เตรียมพร้อมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ 3.มีการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร(Knowledge Management) อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและบริการเสริมที่มากขึ้น เช่น การปรับปรุงข้อมูลด้านเทคนิคของบริการเสริมต่างๆให้ตรงกับปัจจุบันมากที่สุดเพื่อใช้อ้างอิงในการทำงาน 4.มีการจัดการองค์กรเพื่อเตรียมรับมือในการตอบสนองลูกค้าในด้านการดูแลคุณภาพเครือข่าย(Network Quality) อย่างดีที่สุด เพราะเครือข่ายจะมีขนาดใหญ่และมีความหลากหลายในบริการเสริมมากขึ้น รวมถึงเป็นการรักษารายได้ขององค์กรที่จะได้จากค่าเชื่อมต่อโครงข่าย 5.มีการจัดการองค์กรเพื่อเตรียมรับมือในด้านการตอบสนองการดูแลลูกค้า(CRM) เพื่อเป็นการรักษาสถานลูกค้า โดยเตรียมพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการที่หลากหลายและจะมีเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมอย่างแน่นอน รวมไปถึงการเตรียมพร้อมกับการแก้และตอบปัญหาเรื่องร้องเรียนในการใช้บริการของลูกค้า นอกจากนี้ควรมีการออกแคมเปญสิทธิส่วนลดกับสินค้าอื่นๆเพื่อสร้างความผูกพันกับผลิตภัณฑ์ 6.มีการใช้กลยุทธ์การตลาดที่วางอยู่บนพื้นฐานของนวัตกรรม(Innovations) เพื่อส่งเสริมความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะในปัจจุบันพบว่าทำให้บริการเครือข่ายของผู้ให้บริการได้มีความใกล้เคียงกันมาก จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์โดยใช้นวัตกรรมทางการตลาดและผลิตภัณฑ์