

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยอยู่ภายใต้การควบคุมของ 2 หน่วยงานหลัก คือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) และ การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ซึ่งสังกัด กระทรวงคมนาคม โดย ทศท. เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานสำหรับการสื่อสารภายในประเทศ และระหว่างประเทศเพื่อนบ้านที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศไทย และ กสท. ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ นอกจากนี้ ทศท. และ กสท. มีหน้าที่ในการควบคุมคลื่นความถี่ โดยที่ ทศท. ให้สัมปทานช่วงความถี่หนึ่งแก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) (Advanced Info Service; AIS) และ กสท. ให้สัมปทานแก่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) (Total Access Communication; DTAC), บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (DPC), บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA Orange Co., Ltd) และ บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวส์เลส มัลติมีเดีย จำกัด (Hutchison CAT Wireless Multimedia Co., Ltd.) และนอกจากนี้ทั้ง ทศท. และ กสท. ยังเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่อยู่ภายใต้เครือข่ายจำกัด (ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2546 : ออนไลน์)

นับตั้งแต่ปี 2541 อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ของไทย มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีสูงถึงร้อยละ 67 ซึ่งถือเป็นตลาดที่มีการขยายตัวเร็วที่สุดตลาดหนึ่ง และมีการประเมินว่าธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจที่มีแนวโน้มเติบโตต่อไป เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการยังมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 จากการขยายตลาดไปในต่างจังหวัดที่ยังมีแนวโน้มความต้องการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูง เทคโนโลยีการให้บริการมีความหลากหลายเพิ่มขึ้น และตลาดระบบฟรีแพคเกจเพิ่มขึ้นเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 70 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2546 : ออนไลน์) นอกจากนั้นอัตราการเติบโตของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยต่อประชากร (Penetration Rate) เท่ากับร้อยละ 25 ยังมีอัตราที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอื่นที่มีระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจใกล้เคียงกัน (เทเลคอม เจอร์นัล, 2545 : ออนไลน์) ซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตต่อไปในอนาคต

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการรายใหญ่ในอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเทศไทย 3 ราย ได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ซึ่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดถึงร้อยละ 45 บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC มีส่วนแบ่งทาง

การตลาดเท่ากับร้อยละ 34 และบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด หรือ Orange มีส่วนแบ่งเท่ากับร้อยละ 13 จากมูลค่าตลาดรวม 3,014 ล้านบาท ที่เหลือเป็นของรายอื่นๆ (คมชัดลึก, 2546 : ออนไลน์) โดยผู้ประกอบการธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างตระหนักถึงสภาพการแข่งขันที่สูงมากในปัจจุบัน เนื่องจากการที่ภาครัฐบาลส่งเสริมให้มีการเปิดเสรีโทรคมนาคมประเทศไทยภายในปี 2549 ทำให้เกิดผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่สองรายใหม่ คือ ไทยโมบาย (Thai Mobile) และบริษัท ฮัทช์สัน ซีเอที ไวส์เลส มัลติมีเดีย จำกัด (Hutch) (เทเลคอม เจอร์เนล, 2546 : ออนไลน์)

จากสภาพการแข่งขันที่สูงมาก ในอุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเทศไทย ทำให้แต่ละบริษัทต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งเพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดและฐานลูกค้าเดิมไว้ ดังนั้นกลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก โดยสามารถแบ่งตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแทนจำหน่ายแบบแฟรนไชส์โอเปอเรเตอร์ เป็นตัวแทนจำหน่ายที่มีผู้ให้บริการหรือโอเปอเรเตอร์นั้นๆ ให้การสนับสนุน เพื่อส่งเสริมการให้บริการแก่ลูกค้าเป้าหมายของตนเองอย่างทั่วถึงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและนำไปสู่ความภักดีต่อบริษัทในระยะยาว เช่น ร้านเทเลวิซ ของ AIS ร้านดีแทค ของ DTAC และตัวแทนจำหน่ายทั่วไป เช่น ร้านเจ-มาร์ท ร้านบลิส-เทล และร้านค้าต่างๆ ที่จำหน่ายอุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคม โดยที่ตัวแทนจำหน่ายแบบแฟรนไชส์โอเปอเรเตอร์มีจุดเด่น คือ สามารถให้บริการทั้งการจัดจำหน่ายสินค้า อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ และให้บริการต่างๆ ของผู้ให้บริการหรือโอเปอเรเตอร์นั้นๆ เช่น การรับชำระค่าบริการของผู้ให้บริการ การขอเปิดบริการเลขหมายใหม่แบบระบบจดทะเบียน เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ที่สามารถดำเนินการได้เฉพาะการจัดจำหน่ายอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ เท่านั้น ไม่สามารถดำเนินการให้บริการเสริมอื่นๆ ของผู้ให้บริการหรือโอเปอเรเตอร์ ได้

ร้านดีแทค (DTAC Shop) เป็นตัวแทนจำหน่ายแบบแฟรนไชส์โอเปอเรเตอร์ของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) หรือ DTAC โดยเปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นร้านค้าที่ให้ทั้งสินค้าและบริการแก่ลูกค้าดีแทค โดยให้บริการด้านอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม แบบครบวงจรลักษณะ "One Stop Shopping" ได้แก่ การรับชำระค่าบริการรายเดือน การเปลี่ยนแปลงระบบค่าใช้บริการ บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ สมัครง่ายหรือยกเลิกบริการเสริม การโอนสิทธิ์ จำหน่ายซิมการ์ด บัตรเติมเงินและ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ปัจจุบันร้านดีแทคเปิดให้บริการทั่วประเทศทั้งสิ้น 162 ร้าน กระจายอยู่ทั่วทุกภาคในประเทศไทย โดยในภาคเหนือซึ่งประกอบด้วย 17 จังหวัด มีจำนวนร้านดีแทค ทั้งหมด 55 ร้าน ทั้งนี้เป็นสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ถึง 11 สาขา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของร้านดีแทค ในภาคเหนือทั้งหมด นอกจากนั้นจังหวัดเชียงใหม่เป็น

จังหวัดที่มีจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดในภาคเหนือและจำนวนผู้ใช้บริการยังมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอีกต่อไป (โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น, 2546 : ออนไลน์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ดำเนินธุรกิจศูนย์บริการผ่านระบบแฟรนไชส์ร้านดีแทค รวมทั้งผู้สนใจที่จะดำเนินธุรกิจนี้ ได้ใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบปัญหาและเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการร้านดีแทค เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการร้านดีแทค ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process)

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการร้านดีแทค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 11 สาขา ได้แก่ สาขาการ์ฟูร์ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาเม็คโครซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาเทสโก้โลตัสหางดง สาขาเทสโก้โลตัสตลาดคำเที่ยง สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ตพลาซ่า สาขาเซ็นทรัล กาดสวนแก้ว สาขาจอมทอง สาขาพระปกเกล้า สาขาสันทราย และสาขาสันกำแพง

ร้านดีแทค หมายถึง ร้านค้าปลีกที่ดำเนินธุรกิจในระบบ แพรนไซส์ แบบครบวงจรลักษณะ "One Stop Shopping" ได้แก่ การรับชำระค่าบริการรายเดือน การเปลี่ยนแปลงระบบค่าใช้จ่ายบริการ บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ สมัครง่ายหรือยกเลิกบริการเสริม การโอนสิทธิ จำหน่ายซิมการ์ด บัตรเติมเงินและโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการลูกค้าทางด้านการจัดจำหน่ายอุปกรณ์ ทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคม และให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved