

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในช่วงระยะ พ.ศ.2545 ถึง พ.ศ.2547 ที่ผ่านมารัฐบาลได้ดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2547: ออนไลน์) โดยเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีมาตรการกระตุ้นอย่างต่อเนื่องมาตลอด และยังมีศักยภาพที่จะเติบโตในระยะยาว โดยเฉพาะอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์และอุตสาหกรรมจะมีโครงการใหม่เพิ่มขึ้น เนื่องจากอุปทานคงค้างมีจำนวนลดน้อยลง การลงทุนภาคเอกชนเติบโตขึ้นตามภาวะการขยายตัวของภาคธุรกิจต่างๆ ที่ฟื้นตัวขึ้น ประกอบกับนโยบายของรัฐที่จะจัดตั้งศูนย์กลางด้านไอที ในแต่ละภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นศูนย์กลางในเขตภาคเหนือตอนบนทั้งในด้านเศรษฐกิจและการศึกษา จึงได้รับการคัดเลือกเป็นเมืองไอทีของภาคเหนือ และได้รับงบประมาณจากรัฐเพื่อสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ มีการพัฒนาแรงงานด้านไอทีและส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ทำให้เกิดการพัฒนาและขยายตัวด้านไอทีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีความต้องการบริโภคคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งภาครัฐและเอกชน (ตลาดไอทีในประเทศไทย, 2546: ออนไลน์)

ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้กระตุ้นให้ธุรกิจคอมพิวเตอร์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องของจังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการขยายตัวสูงถึงร้อยละ 20 (Association of Thai Computer Industry, 2547: ออนไลน์) ทำให้มีร้านค้าจำหน่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อมาตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ ร้านค้าจำหน่ายคอมพิวเตอร์เหล่านี้ยังไม่มีลูกค้าประจำจึงต้องใช้การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือและรู้จักที่ตั้ง รวมทั้งต้องลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และการตกแต่งร้านที่สูง ดังนั้นการตั้งร้านค้าในศูนย์คอมพิวเตอร์จึงเป็นทางเลือกที่จะลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าได้ (พันธุพิชญ์จิกซอว์ใหญ่, คู่มือกลไกราคาสินค้าไอทีเชียงใหม่, 2547: ออนไลน์) โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันจะมีพฤติกรรมการซื้อที่คล้ายกับการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ ที่จะเลือกซื้อสินค้าตามศูนย์การค้าหรือพลาซ่าขนาดใหญ่ที่มีความสะดวกสบายในการซื้อและมีสินค้าหลากหลายให้เลือก (ศูนย์ไอทีแม่เหล็กคุณคน โมเดิร์นเทรดจ่อคิวเปิดเพียบ, 2545: ออนไลน์)

จากปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาลที่สนับสนุนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเชิงพาณิชย์และการกำหนดให้เชียงใหม่เป็นเมืองไอที ทำให้ปัจจุบันภายในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีศูนย์คอมพิวเตอร์ถึง

ห้าศูนย์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและผู้ค้าคอมพิวเตอร์ คือศูนย์คอมพิวเตอร์ พลาซ่า ศูนย์คอมพิวเตอร์และการศึกษาซีเอ็ม ศูนย์คอมพิวเตอร์ สแควร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ซีดี และศูนย์คอมพิวเตอร์ สาขาเชียงใหม่ (จิตติสุข สุรพลชัย, 2547: สัมภาษณ์) จะเห็นได้ว่าการที่มีศูนย์คอมพิวเตอร์เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ให้เช่าพื้นที่สูงชัน (พันธุทิพย์จิกชอว์ใหญ่, คุณกุลไกรกาศินค้า ไอทีเชียงใหม่, 2547: ออนไลน์) ผู้ประกอบธุรกิจคอมพิวเตอร์มีทางเลือกในเรื่องทำเลที่ตั้งร้านค้าได้มากขึ้น ศูนย์คอมพิวเตอร์ในแต่ละแห่งต้องพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่าจึงจะรักษาลูกค้าเดิมและสามารถดึงลูกค้ากลุ่มใหม่ให้เข้ามาเช่าพื้นที่ภายในศูนย์ได้ การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าพื้นที่ของร้านคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าพื้นที่ของร้านคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาของร้านคอมพิวเตอร์ที่เช่าพื้นที่จากศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเช่าพื้นที่ของร้านคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาของร้านคอมพิวเตอร์ที่เช่าพื้นที่จากศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ตั้งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ในการปรับปรุงบริการเพื่อให้ร้านคอมพิวเตอร์ที่เช่าพื้นที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์ได้รับความพึงพอใจ

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาด ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่เช่า รูปแบบการให้เช่า ภาพลักษณ์ของกิจการ ราคาเช่า สถานที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด การให้บริการของบุคลากร บรรยากาศและการตกแต่งสถานที่ เป็นต้น ที่ผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์จะนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของร้านคอมพิวเตอร์ผู้เช่าพื้นที่ได้

ร้านคอมพิวเตอร์ หมายถึง ร้านขายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และสินค้าที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในศูนย์คอมพิวเตอร์ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ เช่น ร้านซอฟต์แวร์ ร้านเดิหมัก และร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ศูนย์คอมพิวเตอร์ หมายถึง อาคารพาณิชย์หรือพลาซ่าในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่นำพื้นที่มาจัดสรรและเจาะจงให้เช่าเพื่อประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์เป็นหลัก โดยไม่รวมถึงพื้นที่ในศูนย์การค้า