

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี รวมถึง สามารถพกพาได้สะดวกและนอกจากคุณสมบัติหลักที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารแล้วบริษัทผู้ผลิตต่างหันมาให้ความสนใจกับการพัฒนานวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆของตัวเครื่องเพื่อที่จะสามารถเพิ่มมูลค่า ให้กับตัวโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อีกมากขึ้น อาทิเช่น มีหน้าจอแบบ Touch Screen 2 เบอร์ในหนึ่งเครื่อง สามารถดูโทรศัพท์สั้นได้ ฟังเพลงในรูปแบบ Mp3 Mp4 มีระบบ GPS GPRS หรือแม้กระทั่งสามารถรับ – ส่ง อีเมลล์ ได้ เป็นต้น จึงทำให้กลายเป็นสินค้าในเชิงแฟชั่นในหมู่ของวัยรุ่นในยุคปัจจุบันไปแล้วและไม่เพียงเท่านั้น โทรศัพท์เคลื่อนที่ยังมีราคาที่ถูกลงกว่าในอดีตค่อนข้างมาก ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กับคนทุกระดับสามารถที่จะเลือกซื้อได้ง่ายขึ้น และตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งานของแต่ละบุคคล

จากผลการสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยของทุกระดับอายุในการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ที่ประมาณ 1 ปี โดยที่กลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีอัตราการเปลี่ยนเร็วที่สุดประมาณ 8 เดือน และมีแนวโน้มการใช้งานนานขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้น เป็นทั้งสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้นในปัจจุบันเพราะพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือได้เปลี่ยนแปลงไป โดยเมื่อก่อนมีระยะเวลาการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อ 1 เครื่องยาวนานถึง 3 ปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551: ออนไลน์)

จังหวัดลำพูนถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีรายได้ต่อหัวสูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ของภาคเหนือ โดยรายได้หลักมาจากนิคมอุตสาหกรรมลำพูนที่มีแรงงานมากกว่า 65,000 คน (CM108, 2551: ออนไลน์) ซึ่งเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงเป็นเหตุทำให้มีธุรกิจต่างๆเกิดขึ้นค่อนข้างมากทั้งบริษัท ห้างร้าน ร้านค้า หรือ แม้กระทั่งห้างสรรพสินค้าชั้นนำต่างๆในประเทศเริ่มหันมาลงทุนเปิดสาขาที่จังหวัดลำพูนมากขึ้น อาทิเช่น ห้างบิ๊กซี ได้เปิดให้บริการไปเมื่อปี พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมา เป็นศูนย์การค้าที่ใหญ่และครบวงจรที่สุดในจังหวัดลำพูน รวมทั้งยังเป็นแหล่งศูนย์รวมความบันเทิง แหล่งนัดพบ ศูนย์อาหาร ธนาคาร ศูนย์รวมสินค้าเทคโนโลยีต่างๆ อาทิเช่น ร้านคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีจำนวนมากถึง 14 ร้านค้าภายในห้างบิ๊กซี สาขา

ลำพูน ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการรวมร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ในจังหวัดลำพูน (ฐานเศรษฐกิจ, 2550: ออนไลน์)

ร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละร้านก็จะมีพื้นที่ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก บางร้านค้ามีการขายสินค้าแบบครบวงจร ทั้งตัวเครื่องโทรศัพท์ ซิมการ์ด อุปกรณ์เสริมต่างๆ รับซ่อม และจำหน่ายโทรศัพท์ มีทั้งบริการเงินผ่อน ชำระด้วยบัตรเครดิต เป็นต้น ซึ่งในแต่ละร้านค้านั้นมีการแบ่งพื้นที่ จัดโซนอย่างชัดเจน โดยกลุ่มลูกค้าของแต่ละร้าน คือ ผู้บริโภคทั่วไปเกือบทุกระดับอายุเพราะเนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลายเป็นปัจจัยที่ 5 ของการดำรงชีวิตประจำวัน เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร และมีราคาถูกลงจึงทำให้คนทุกกลุ่ม ทุกระดับ สามารถเลือกซื้อเป็นเจ้าของได้ง่ายขึ้น และเนื่องจากปัจจุบันมีร้านค้าเป็นจำนวนมากซึ่งต่างก็นำเอากลยุทธ์ทางการตลาดด้วยวิธีการต่างๆ มาแข่งขันกันอย่างหลากหลายเพื่อกระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าหันมาสนใจและซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ร้านของตนมากขึ้นและเพื่อเป็นการแข่งขันชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน (สัมภาษณ์ : ภาณุวัฒน์ บุญญาสัย, 2551)

ดังนั้นจึงเป็นเหตุทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างๆ หรือผู้ที่สนใจในธุรกิจนี้ เพื่อที่จะได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์และพัฒนาวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีกที่มีผลต่อการเลือกร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาลำพูน
3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน โดยสามารถออกแบบส่วนประสมการค้าปลีกให้เหมาะสมกับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการค้าปลีก หมายถึง ปัจจัยซึ่งประกอบด้วยส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ลักษณะเดียวกับโทรศัพท์บ้านแต่ไม่ต้องการสายโทรศัพท์จึงทำให้สามารถพกพาไปที่ต่างๆได้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้คลื่นวิทยุในการติดต่อกับเครือข่ายโทรศัพท์โดยผ่านสถานีฐาน โดยเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละผู้ให้บริการจะเชื่อมต่อกับเครือข่ายของโทรศัพท์บ้านและเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการอื่นๆ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าชาวไทยที่มาซื้อและใช้บริการจากร้าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างบิ๊กซี สาขาลำพูน

ห้างบิ๊กซี สาขาลำพูน หมายถึง ห้างสรรพสินค้า หรือ ซูเปอร์สโตร์ ในจังหวัดลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000