

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นายพีระศักดิ์ ชินวัตร

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : มิถุนายน 2544

จำนวนหน้า : 70 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค อันจะเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการที่จะสามารถใช้ในการวางแผนการตลาด ซึ่งจะสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่รวมถึงการรับรู้ พฤติกรรม การเลือกซื้อ และการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 ตัวอย่าง ทำการเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นเพศหญิง และเพศชายมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อายุระหว่าง 25-39 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 5,000-15,000 บาท และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยสมมติฐานในการศึกษาคือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามระบบของโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริโภคที่ใช้ระบบที่ได้รับสัมปทานต่อโดย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และกลุ่มที่ 2 ผู้บริโภคที่ใช้ระบบที่ได้รับสัมปทานต่อโดย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร

ผลการศึกษาพบว่า เพื่อนหรือผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ สื่อโฆษณาที่มีผลต่อการซื้อ คือ โทรทัศน์ ยี่ห้อมือถือที่นิยมใช้ คือ Nokia เหตุผลของการเลือกซื้อครั้งล่าสุด ในการเลือกยี่ห้อคือ ขนาดเล็ก กะทัดรัด น้ำหนักเบา ระบบของที่ผู้บริโภคใช้ในปัจจุบัน คือระบบ Digital GSM เหตุผลของการเลือกซื้อครั้งล่าสุดในการเลือกระบบ คือสามารถครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างไกล ระยะเวลาในการใช้เครื่องล่าสุด คือ 12 เดือน จำนวนเครื่องที่เคยตัดสินใจซื้อ คือ 2 เครื่อง สาเหตุของการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ โทรศัพท์เครื่องใหม่มีเงื่อนไขการใช้ที่ถูกกว่า แห่่งเลือกซื้อเครื่อง

หลังสุด คือ ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย เหตุผลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ มีไว้เพื่อใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เรื่องที่ตระหนักถึงในการตัดสินใจซื้อเครื่องหลังสุด คือระบบเครือข่ายที่ให้บริการ ผู้บริโภคเลือกซื้อเครื่องใหม่แต่ใช้เบอร์เดิม ซึ่งยังคงเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเดิมจากผู้ให้บริการรายเดิม ราคาเครื่องหลังสุดอยู่ระหว่าง 10,001–15,000 บาท ซื่อเป็นเงินสด ระยะเวลาการผ่อนชำระคือ 12 เดือน และจำนวนเงินผ่อนชำระน้อยกว่า 1,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่าปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีระดับความสำคัญที่ใช้ในการพิจารณามากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านสิ่งแวดล้อม มีระดับความสำคัญที่ใช้ในการพิจารณา และการทดสอบสมมติฐาน พบว่ายอมรับสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ 1.) ด้านผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลังการขายควรเน้นที่ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า ระบบควรเน้นที่การพัฒนาระบบคลื่นสัญญาณ ตัวเครื่องควรเน้นให้สามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยาก 2.) ด้านราคาควรจำหน่ายในราคาที่ไม่แพงจนเกินไปเพื่อง่ายต่อการตัดสินใจซื้อ ราคาควรอยู่ในช่วงระหว่าง 10,000-15,000 บาท ต่อเครื่อง 3.) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายควรเน้นการจัดจำหน่ายผ่านร้านค้าตัวแทนจำหน่าย โดยตัวแทนจำหน่ายต้องสามารถให้ผู้บริโภคเข้ามาติดต่อได้ง่าย มีที่จอดรถสะดวก 4.) ด้านการส่งเสริมการตลาด สื่อโฆษณาควรเป็นโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และแผ่นพับใบปลิว ควรมุ่งเน้นไปยังกลุ่มวัยทำงาน สื่อถึงความสามารถในการให้บริการได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ตัวเครื่องมีน้ำหนักเบากระทัดรัด ส่วนการส่งเสริมการขายควรเน้นการให้โปรโมชั่น การลดค่าบริการเลขหมาย ส่วนผสมทางการตลาดที่ควรให้ความสนใจมากเป็นพิเศษ คือ ปัจจัยราคา และการส่งเสริมการตลาด