

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่
ผู้จัดทำ	: นางลัดดาวรรณ แสงจันทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: สิงหาคม 2545
จำนวนหน้า	: 55 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปัญหาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และการยอมรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใหม่ เช่น CDMA เข้าสู่ตลาด ตลอดจนรับทราบทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีต่อหน่วยงานให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงานให้บริการ ขยายตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดให้มากที่สุด โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและเพศชายสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อายุระหว่าง 20-29 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท และ โสด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบ GSM 900 MHz โดยให้เหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อระบบโทรศัพท์ดังกล่าวเพราะต้องการติดต่อสื่อสารตลอดเวลา การเรียกใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการเรียกภายในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีค่าใช้บริการ 501-1,000 บาท บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจขึ้นอยู่กับ การหาข้อมูลของผู้บริโภคเอง โดยการหาซื้อเครื่องจากร้านค้าตัวแทนจำหน่าย มูลค่าเครื่องประมาณ 5,000-10,000 บาท และสื่อที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจคือพนักงานขาย / เพื่อน และบุคคลทั่วไป

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่อง เครือข่ายกว้างไกล สามารถครอบคลุมทุกพื้นที่, เสี่ยงสัญญาณที่รับฟังชัดเจน ไม่ขาดหาย, ความสะดวกในการใช้งาน โทรเข้า-ออกง่าย, ความปลอดภัยในการใช้งานโดยไม่ถูกจูนเลขหมาย, ไม่มีสัญญาณอื่นรบกวน และ มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับราคา, ด้านทั่วไป, ตัวสินค้า, ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมาก ทั้งนี้การส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับปานกลางในกิจกรรมเกี่ยวกับการจับสลากชิงโชค

ข้อเสนอแนะ 1) ด้านผลิตภัณฑ์เห็นควรเน้นระบบโทรศัพท์ โดยการพัฒนาเครือข่ายให้กว้างไกล สามารถครอบคลุมพื้นที่ มีเสถียรสัญญาณที่รับฟังชัดเจน ไม่ขาดหาย สำหรับตัวเครื่องควรเน้นที่ใช้ทำงานได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก และมีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา 2) ด้านราคา ควรกำหนดอัตราค่าใช้บริการไม่แพงเกินไป เพื่อความยุติธรรมให้แก่ผู้ใช้บริการ และราคาเครื่องโทรศัพท์ไม่ควรเกิน 5,000 บาท 3) ด้านช่องทางการจำหน่าย ควรเน้นจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่าย โดยตัวแทนต้องให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเน้นกิจกรรมการให้ส่วนลดอัตราค่าใช้บริการ และการลดราคาเครื่องให้ถูกลง ทั้งนี้สื่อที่ควรใช้ในการโฆษณาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และบุคคล โดยมุ่งที่กลุ่มวัยรุ่น จนถึงวัยทำงานที่มีอายุ 20-29 ปี