

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน
ห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นายณภดล บรรีรักษ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง ประธานกรรมการ
อาจารย์สุจรรย์พันธ์ สุวรรณพันธ์ กรรมการ
อาจารย์เรนัส เสริมบุญสร้าง กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใน
ห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาใน
การดำเนินงานของธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจร้าน
ขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในห้างสรรพสินค้า จังหวัดเชียงใหม่ 2 แห่ง ได้แก่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล
กาตสวนแก้วและห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จำนวนทั้งสิ้น 52 ราย ค่าสถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนข้อมูลทั่วไปนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่มีอายุ
ระหว่าง 20 ถึง 30 ปี และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ลักษณะของธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียว
นอกจากทำการขายสินค้าแล้วก็ยังทำการซื้อขายเครื่องเก่า แลกเปลี่ยนและรับซ่อมปรับเครื่อง เปิด
ดำเนินการธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 1 ปีถึง 3 ปี ผู้ประกอบการเลือกประกอบการธุรกิจนี้ด้วยปัจจัย
ด้านลักษณะธุรกิจเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และโดยมากเปิดร้านเพียงร้านเดียว

สำหรับการดำเนินงานในธุรกิจร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในห้างสรรพสินค้า จังหวัด เชียงใหม่ในแต่ละด้าน สรุปผลได้ดังนี้

ในการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับด้านการตลาดเป็นลำดับแรก ด้านการเงินเป็นลำดับที่สอง และด้านการจัดการเป็นลำดับที่สาม

ด้านการจัดการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ได้ให้ความสำคัญกับการวางแผน การควบคุม การจัดคนเข้าทำงาน การจัดองค์กรและการสั่งการตามลำดับ ในการวางแผนงานนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาปัจจัยภายในคือปัจจัยด้านเงินทุน ส่วนปัจจัยภายนอกคือปัจจัยด้านคู่แข่งและลูกค้า ผู้ประกอบการจัดองค์กรแบบง่าย ๆ มีรูปแบบสายการบังคับบัญชาที่สั้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ใช้จำนวนคนไม่มากนัก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้ดำเนินการจัดจ้างพนักงานขายและพนักงานด้านเทคนิค โดยใช้หลักเกณฑ์ด้านความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ ซึ่งมีผลกับการกำหนดค่าจ้างของพนักงาน การฝึกอบรมพนักงานใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในการสั่งการนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่สั่งการโดยเปิดโอกาสให้พนักงานซักถามได้ และมีการจูงใจพนักงานในการทำงาน โดยเพิ่มรายได้จากยอดขาย ผู้ประกอบการจัดให้มีระบบควบคุมและการรายงาน โดยสรุปผลการดำเนินงานรายวัน รายสัปดาห์และรายเดือน

ด้านการตลาด ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ได้ให้ความสำคัญในส่วนประสมทางการตลาดคือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ ทั้งยังได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าในด้านพฤติกรรมกรเลือกซื้อด้วยเช่นกัน โดยสินค้าที่จัดจำหน่ายจะคำนึงถึงคุณภาพและรูปลักษณะของสินค้าจากแหล่งจำหน่ายต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการซ่อมและปรับเครื่องด้วย ผู้ประกอบการทำการตั้งราคาของสินค้าหรือบริการ โดยพิจารณาจากคู่แข่งและเศรษฐกิจเป็นหลัก เหตุผลโดยส่วนใหญ่ที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำการเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจในห้างสรรพสินค้าทั้งสองแห่งนี้ เนื่องจากเป็นศูนย์รวมของสินค้าหลายชนิด มีลูกค้ามาเลือกซื้อเป็นจำนวนมาก เดินทางไปมาสะดวก นอกจากผู้ประกอบการจะจำหน่ายโดยขายปลีกหน้าร้านแล้วยังทำการขายส่งด้วย ในด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ประกอบการโดยมากให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการขายเช่นการลดราคา แจกแถมเป็นต้น ด้านการใช้พนักงานขาย ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการโฆษณาตามลำดับ

ด้านการเงินและการบัญชี ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีแหล่งที่มาของเงินทุน โดยเป็นเงินทุนของเจ้าของเอง โดยใช้เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบธุรกิจในรอบปีที่ผ่านมา มากกว่า 300,000 บาท ค่าเช่าพื้นที่จากห้างสรรพสินค้าเป็นค่าใช้จ่ายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการได้จัดทำบันทึกข้อมูลทางบัญชี โดยใช้สมุดบันทึกและบางรายใช้คอมพิวเตอร์บันทึก มีการจัดทำงบการเงินของธุรกิจได้แก่งบกำไรขาดทุนและงบดุล ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องใช้จ่ายเงิน

สดในการจัดซื้อสินค้าเนื่องจากไม่ได้รับเครดิตจากผู้จำหน่ายสินค้า การจัดการกับสินค้าคงคลังโดยส่วนใหญ่จะทำการจัดหาสินค้าใหม่ๆมาไว้เพื่อจำหน่ายอยู่ตลอดเวลา และหากมีสินค้าคงค้างเป็นเวลานานผู้ประกอบการจะดำเนินการระบายออกไปให้เร็วที่สุด โดยจะทำการขายลดราคาและใช้ช่องทางตลาดอื่นๆ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในด้านการจัดการได้แก่ปัญหาด้านความชำนาญของพนักงาน รวมถึงด้านการวางแผนและด้านประสิทธิภาพของผู้ประกอบการ ปัญหาและอุปสรรคในด้านการตลาดได้แก่ปัญหาและอุปสรรคด้านการแข่งขันทางการตลาดสูง และความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีความหลากหลาย ปัญหาและอุปสรรคในด้านการเงินได้แก่ปัญหาและอุปสรรคด้านยอดขายไม่ได้ตามเป้าหมาย รวมถึงด้านการควบคุมค่าใช้จ่ายและด้านการจัดหาแหล่งเงินทุน

Independent Study Title	The Operation of Mobile Telephone Shops in Shopping Centers, Chiang Mai Province	
Author	Mr. Napadon Borriraksa	
M.B.A.		
Examining Committee	Lecturer Chanin Singrungruang	Chairman
	Lecturer Suchanphin Suwanaphan	Member
	Lecturer Renus Sermboonsang	Member

ABSTRACT

The Independent Study on “The Operation of Mobile Telephone Shops in Shopping Centers, Chiang Mai Province” had its objectives to study the operation of Mobile Telephone Shops in Shopping Centers, Chiang Mai Province and their operational problems.

The data were gathered from 52 mobile telephone shop entrepreneurs in 2 shopping centers -Central Kad Suan Kaew and Central Airport Plaza- by using questionnaires. The data were analyzed by using descriptive statistics which included frequency, percentage, arithmetic means and weighted average.

It was found that in the part of general information, most of the entrepreneurs were in the age between 20 to 30 years old with bachelor degree. Most of the businesses were owned by single owner and had been run for 1-3 years. Some businesses did not only sell the brand-new products but also buy and sell the second-hand products and some provided repair and upgrade telephone mobile services too . The entrepreneurs decided to embark on this business because it was the business in the field of new technology and most of them opened only 1 shop.

This study had come up with the following conclusions.

To operate the business, the entrepreneurs firstly concerned about marketing then finance and management subsequently.

With regard to management, most entrepreneurs concentrated in planning, controlling, staffing, organizing and directing respectively. They mostly used capital as internal factor, competitor and customer as external factor for planning. Most of their businesses were simple and informal departmentalization. The sale person and technician staffs were recruited on knowledge and good character basis. They developed skill and trained their staffs by on the job training. They directed their staffs by using open policy and motivated them by tiding salary up to sale volume. They controlled their businesses through the daily, weekly and monthly operating reports.

In terms of marketing, most entrepreneurs mainly considered the following marketing components; price, product, place, promotion respectively and also customer's buying behavior. The good quality products with latest model and features were acquired from several sources including repair and upgrade services to satisfy the customer's needs. The sale price was mainly depend on competitors and economic environments. The entrepreneurs located their businesses at these 2 shopping centers because they were provided one stop shopping services. The entrepreneurs were both retailers and wholesalers. In terms of promotion, they considered sale promotions such as price discount and premium goods, sale forces, public relations and advertising respectively.

In terms of Finance and Accounting, most entrepreneurs started businesses by their own equity. The amount of working capital used to run their business of previous year was more than 300,000 bath. The rent was the most considerable expense for the business. Most of them had balance sheet and profit and loss statement which were prepared by either manual or computer. Most entrepreneurs had to buy products in cash because they did not receive the credit from suppliers. New products were always stock for sale. To reduce the old model inventories, they were sold by discount or used other distribution channels.

With regard to their problems and obstacles, most entrepreneurs confronted with the following problems: Management problems were the lack of skilled staffs and entrepreneur's business experience. Marketing problems were the high competitive in business and the variety of customer's needs. Finance and Accounting problems were the difficulties in controlling expenses and financing.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University