

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอุปกรณ์สื่อสารที่สำคัญอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น และด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสารทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถที่จะใช้งานในด้านอื่นๆ ได้ คือ การเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เช่น การถ่ายภาพ การรับส่งอีเมล การรับส่งภาพ การถ่ายวิดีโอ หรือแม้กระทั่งการบันทึกเสียงสนทนาได้เป็นต้น ทำให้สนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น บริษัทต่างๆ ที่เป็นผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกมาจำหน่าย ไม่ว่าจะเป็นบริษัท NOKIA SONY-ERICSON SIEMENS MOTOROLA ALCATEL PANASONIC PHILIPS SAMSUNG เป็นต้น ได้พยายามพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มีคุณสมบัติที่สูงขึ้นและมีความทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้งานในด้านต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากความต้องการในด้านพื้นฐานการใช้งานโดยทั่วไป (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ, 2546)

ในปี 2546 มีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศทั้งหมดประมาณ 20 ล้านหมายเลข แต่ในปี 2548 มีจำนวน 30 ล้านหมายเลข เป็นเครื่องชี้วัดว่าการสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศไทยยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตต่อไป โดยปัจจัยที่สนับสนุนคือผลจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค ทำให้จำนวนผู้มีกำลังซื้อมากขึ้น อีกทั้งความสามารถในการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้นของอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนบริการเสริมได้เพิ่มจุดขายให้แก่โทรศัพท์เคลื่อนที่ การจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ชนิดชำระค่าบริการล่วงหน้าและบัตรเครดิตเงินในร้านค้าสะดวกซื้อและสถานีบริการน้ำมัน และการลดลงของราคาเครื่องอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลจากปัจจัยสนับสนุนดังกล่าวข้างต้น คาดว่าความต้องการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระยะยาวจะอยู่ในระดับที่น่าพอใจ แม้ว่าความต้องการในระยะสั้นจะถูกกระทบบ้างจากภาวะเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมา (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ, 2546)

อำเภอสันกำแพงเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ห่างจากอำเภอเมืองเชียงใหม่ประมาณ 13 กิโลเมตร ปัจจุบันอำเภอสันกำแพงเป็นอำเภอที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง(รายงานประจำปีอำเภอสันกำแพง,2548) จากการสำรวจภายในอำเภอสันกำแพง มีร้านที่ให้บริการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งการขายเครื่องใหม่ เครื่องมือสอง การบริการซ่อม การบริการขายฝาก ขายบัตรเครดิตเงิน ทั้งร้านขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยในปี 2547 มีประมาณ 15 ร้าน และเพิ่มขึ้นเป็น 25

ร้าน ในปี 2549 กระจายอยู่ตามชุมชนและตลาดต่างๆ เช่น ตลาดสันกำแพง ตลาดอู๋ยา ตลาดสันไค้ง ตลาดริมออน และในอำเภอสันกำแพง มีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ประมาณ 30,000 หมายเลข และ มูลค่าตลาดเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มีประมาณ 300 ล้านบาทต่อปี(การสำรวจของร้านแรงใจ เทเลซ็อป, 2548) ทำให้เกิดการแข่งขันในทุกด้าน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยและปัญหาที่มีผลในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนกลยุทธ์ในการแข่งขันด้านการตลาดต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยและปัญหาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้อง

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยที่มีผลในการเลือก** หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

**ร้านโทรศัพท์เคลื่อนที่** หมายถึง ร้านที่ให้บริการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งเครื่องใหม่ เครื่องมือสอง การบริการซ่อม การบริการขายฝาก และขายบัตรเครดิตเงินภายในอำเภอสันกำแพง