

บทที่ 1

บทนำ



### ความเป็นมาของปัญหา

ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ธุรกิจในประเทศไทยประสบกับภาวะถดถอยอย่างหนัก การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจทั้งระบบเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย แต่ความต้องการใช้คอมพิวเตอร์กลับมีความต้องการเพิ่มขึ้น และจากการคาดการณ์ของผู้เชี่ยวชาญคาดว่าจำนวนยอดขายหน่วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยจะเพิ่มขึ้นในอัตรา 45% ต่อปี<sup>1</sup> เนื่องจากสาเหตุหลายประการจึงทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องนำคอมพิวเตอร์มาใช้งาน เช่น การแข่งขันในวงการธุรกิจแต่ละประเภทมีมากขึ้น ข่าวดังกล่าวทำให้การตัดสินใจต้องรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ต้องมีข้อมูลที่ละเอียดพอสมควร หรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการใช้คอมพิวเตอร์สามารถทำให้อัตราต้นทุนลดลงได้ เพราะปัญหาค่าแรงงานนับวันจะรุนแรงเพิ่มขึ้น อีกทั้งราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจจึงนำมาใช้ในงานต่าง ๆ เช่น บริษัทก่อสร้าง ใช้คำนวณการตีราคา รายงานจำนวนคน งานประจำวัน บันทึกเครื่องมือใช้งาน บริษัทประกันกับใช้ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม ธนาคารและบริษัทเงินทุนใช้เก็บข้อมูลบัญชีเงินฝากชนิดต่าง ๆ รวมไปถึงจนถึงงานคำนวณ หรือโรงพยาบาลใช้บันทึกประวัติคนไข้ภายในทุกคน ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินจนถึงการคำนวณรายรับ รายจ่าย

สำหรับผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย เริ่มด้วย บริษัท ไอ.บี.เอ็ม เปิดสำนักงาน เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2495 และนำคอมพิวเตอร์เครื่องแรกเข้ามาเมื่อปี 2506 เป็นคอมพิวเตอร์แบบ 1620 มาติดตั้งให้คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<sup>1</sup> คัดลอกจากบทความชื่อ "บุคลากรคอมพิวเตอร์ : ปัญหาขององค์การสมัยใหม่"

ส่วนการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานภาคเอกชน คาดว่าเริ่มนำเข้ามาใช้งานตั้งแต่ พ.ศ. 2512 แต่ส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ เช่น บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด บริษัท เอสไอแอลอินเตอร์ประเทศไทย จำกัด และการบินไทย ส่วนจำนวนผู้จำหน่ายได้เพิ่มจำนวนจากหนึ่งรายในปี 2495 จนถึงปัจจุบันคาดว่าประมาณ 200 ราย<sup>1</sup> ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้จำหน่ายไมโครคอมพิวเตอร์ และสำหรับบริษัทผู้จำหน่ายมินิคอมพิวเตอร์ถึงปัจจุบันมีเพียง 16 ราย

คอมพิวเตอร์อาจแบ่งออกได้เป็น 3 แบบใหญ่ ๆ คือ เมนเฟรม มินิคอมพิวเตอร์ และไมโครคอมพิวเตอร์ ลูกค้ายของคอมพิวเตอร์แต่ละแบบต่างกันไปตามความต้องการ หรือลักษณะการนำไปใช้งาน เช่น ผู้ใช้เมนเฟรม จะเป็นหน่วยงานที่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบรวมศูนย์ คือ บริษัทใหญ่ ๆ หรือหน่วยราชการ ผู้ใช้มินิคอมพิวเตอร์จะเป็นหน่วยงานที่มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ แต่มีงบประมาณจำกัดไม่สามารถซื้อเครื่องขนาดเมนเฟรม หรือไม่มีความต้องการใช้งานแบบรวมศูนย์ ส่วนไมโครคอมพิวเตอร์ จะใช้ในงานส่วนบุคคล หรือหน่วยงานที่ไม่ต้องใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น

ในการวิจัยนี้จึงมุ่งสนใจในการศึกษาด้านการตลาดของมินิคอมพิวเตอร์ สำหรับองค์การธุรกิจ โดยมุ่งสนใจกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้จำหน่ายมินิคอมพิวเตอร์และทัศนคติขององค์การธุรกิจที่คาดว่าจะ เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่อการใช้คอมพิวเตอร์

### วัตถุประสงค์

การศึกษาวินิจฉัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มของตลาดมินิคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจในเมืองกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทผู้จำหน่ายมินิคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อมินิคอมพิวเตอร์ของลูกค้าเป้าหมาย

<sup>1</sup> กองบรรณาธิการ. "บทวิเคราะห์ไมโครคอมพิวเตอร์ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างละเอียด ไมโครคอมพิวเตอร์ 1 (มีนาคม 2527) : 12-55.

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยนี้ กำหนดขอบเขตของชนิดคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดให้มีราคาอยู่ระหว่าง 5 แสนถึง 10 ล้านบาทต่อระบบ โดยพิจารณาจากราคาต่ำสุดของระบบที่มีโครงแบบพื้นฐาน (Basic Configuration) คือ ส่วนป้อนข้อมูล (Input Device) 1 ชุด ส่วนแสดงข้อมูล (Output Device) 1 ตัว ส่วนเก็บข้อมูลสำรอง (Secondary Storage) 1 ชุด หน่วยประมวลผลกลางและหน่วยความจำหลัก 1 ชุด โดยพิจารณาราคาของตัวเครื่อง (Hardware) เท่านั้น<sup>1</sup> และในการวิจัยนี้จะเรียกชนิดคอมพิวเตอร์ว่า มิณีฯ ซึ่งตัวอย่างของมิณีฯได้แก่ IBM SYSTEM 36, NEC SYSTEM 100, PERKIN-ELMER SYSTEM 3200, CDC CYBER 18, NCR 8250, NIXDORF 8870 ส่วนไมโครคอมพิวเตอร์ ในการวิจัยนี้จะเรียกว่า ไมโครฯ

ในการวิจัยนี้กำหนดขอบเขตขององค์การธุรกิจ หรือลูกค้าเป้าหมาย โดยกำหนดธุรกิจที่คาดว่าจะ เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของมิณีฯ ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีลักษณะและปริมาณงานพอเหมาะกับ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบมิณีฯ และต้อง เป็นธุรกิจที่มีกำลังซื้อเพียงพอ การแบ่งสิ่งแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 4 กลุ่มคือ

1. ธุรกิจผู้ค้าและผู้ผลิต หมายถึง ธุรกิจที่ประกอบการค้าที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อประกอบการทางการค้า หรือการผลิตที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมียอดขายในปี พ.ศ. 2525 ไม่นต่ำกว่า 100 ล้านบาท

2. สถาบันการเงิน หมายถึง สถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการด้านธุรกิจการเงินจาก กระทรวงการคลัง คือ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการด้านธุรกิจการเงิน จากกระทรวงพาณิชย์ คือ บริษัทประกันภัย และบริษัทประกันชีวิต ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ธุรกิจโรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่ประกอบการด้านบริการโรงแรมและเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีจำนวนห้องพักไม่น้อยกว่า 300 ห้อง

<sup>1</sup> สุ่มเร ศิริยง "ผลกระทบของการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดเล็กต่อธุรกิจในเมืองกรุงเทพมหานคร" ปรินตีพามหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชย์ค่าลัตรี บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524 หน้า 2.

4. ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน หมายถึง ธุรกิจที่ประกอบการรักษาพยาบาลที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และมีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน ไม่น้อยกว่า 200 เตียง

#### สัมมุตฐาน

การสกัดทำวิจัยนี้ได้สกัดตั้งสัมมุตฐาน ดังนี้

1. ความนิยมขององค์การธุรกิจในการใช้มินิกอมพิวเตอร์มีแนวโน้มสูงขึ้น
2. กลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญที่สุดของบริษัทผู้จำหน่ายมินิกอมพิวเตอร์ คือ

การโฆษณา

3. ปัจจัยสำคัญในการเลือกซื้อมินิกอมพิวเตอร์ สำหรับองค์การธุรกิจ คือ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของผู้จำหน่าย บริการหลังการขายของผู้จำหน่ายมินิกอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูป

#### ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้ข้อมูลทั้ง 2 ประเภทคือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสำรวจโดยใช้พนักงานสัมภาษณ์ และเนื่องจากการสังเกตอย่างใดอย่างในการวิจัย เช่น การสัมภาษณ์ขององค์การธุรกิจ ซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้คำถามต้องมีความยืดหยุ่น และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาจากตำราและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถิติการนำสินค้าเข้าและออกของกรมศุลกากร วารสารคอมพิวเตอร์

การสัมภาษณ์แบ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ใช้การสัมภาษณ์แบบ Non-Structured Interview และแบบ Indirect Interview หรือเป็นการสัมภาษณ์ที่ปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดได้ตามความพอใจ ไม่มีการนำทาง หรือดึงเข้าสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ ผู้สัมภาษณ์ทำการบันทึกและตั้งใจฟัง<sup>1</sup> โดยกำหนดผู้ถูกสัมภาษณ์ไว้ 10 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีชื่อเสียงใน

<sup>1</sup> นราศรี ไววณิชกุล "ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ" พิมพ์ครั้งที่ 1 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2525 หน้า 96-97.

### วงการคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน

2. บริษัทผู้จำหน่ายมินิคอมพิวเตอร์ ใช้การสัมภาษณ์แบบ Structured Interview โดยมีการเตรียมแบบสอบถามไว้ล่วงหน้า ทำการสัมภาษณ์ผู้จำหน่ายมินิคอมพิวเตอร์ทั้ง 16 ราย โดยทำการทดสอบล่วงหน้า (Pre-Test) จำนวน 2 ราย

3. ลูกค้ำเป้าหมาย ใช้การสัมภาษณ์แบบ Structured Interview โดยมีการเตรียมแบบสอบถามไว้ล่วงหน้า แต่ในการรวบรวมข้อมูลไม่สามารถเก็บข้อมูลจากรงกที่สนใจศึกษาทั้งหมดได้ จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) หรือวิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่มีทางที่จะประมาณค่าความน่าจะเป็นของตัวอย่างแต่ละหน่วยได้<sup>1</sup> ด้วยวิธี Quota Sampling หรือการแบ่งลูกค้ำเป้าหมายเป็นกลุ่มย่อย ๆ และเลือกตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มออกมา ซึ่งรายชื่อของลูกค้ำเป้าหมายหรือประชากรได้จากหนังสือทำเนียบบริษัทใหญ่ที่สุดในประเทศไทย 1,000 บริษัท 2522-2524 ของคณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำหรับธุรกิจผู้ค้ำและผู้ผลิต ธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงพาณิชย์ สำหรับสถาบันการเงิน ส้มาคมโรงแรมไทย สำหรับธุรกิจโรงแรม และกระทรวงสาธารณสุข สำหรับธุรกิจโรงพยาบาล ซึ่งจำนวนประชากรทั้งหมดมี 945 ราย ซึ่งเลือกตัวอย่าง 103 ราย และทำการทดสอบล่วงหน้า (Pre-Test) 5 ราย

#### รายละเอียดของการเลือกตัวอย่าง

จำนวน	ประชากร	ตัวอย่าง	ทดสอบล่วงหน้า
ผู้จำหน่ายมินิคอมพิวเตอร์	16	16	2
ลูกค้ำเป้าหมาย	945	103	5
ธุรกิจผู้ค้ำและผู้ผลิต	664	67	2
สถาบันการเงิน	243	26	1
ธุรกิจโรงแรม	17	5	1
ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน	21	5	1

<sup>1</sup> นราศรี ไววณิยกุล "ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ" พิมพ์ครั้งที่ 1 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2525 หน้า 96-97.

### ประโยชน์ของวิทยานิพนธ์

การคัดทำวิจัยนี้จะได้ประโยชน์ดังนี้

1. ทราบถึงแนวโน้มความต้องการใช้สินค้าคอมพิวเตอร์
2. ทราบถึงความต้องการใช้ (ผู้บริโภคมุ่งหวังจะได้ประโยชน์นำไปใช้ประโยชน์ในแง่ไหน) ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ
3. ทราบถึงว่าจะเลือกใคร เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผู้จำหน่ายที่มีอยู่เดิมและผู้จำหน่ายใหม่ที่จะเข้ามาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย