

บทที่ 5



สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากที่ได้ทำการศึกษามา ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ในการทววิทยานี้นี้ ดังนี้

1. แนวโน้มของความต้องการไมโครคอมพิวเตอร์สูงขึ้น ทั้งในส่วนของธุรกิจที่ใช้ไมโครฯ อยู่แล้ว และในส่วนของธุรกิจที่มีได้ใช้ไมโครฯ
2. กลยุทธ์ทางการตลาดของผู้จำหน่ายไมโครคอมพิวเตอร์ที่สำคัญที่สุด คือ การใช้พนักงานขาย รองลงไป คือ การสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัทผู้จำหน่าย เพื่อให้ลูกค้าบอกต่อ ๆ กันไป และ บริการหลังการขายที่ดี
3. ความคิดเห็นของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - 3.1 ธุรกิจที่ใช้ไมโครฯ อยู่แล้ว
 - ไมโครฯ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งโปรแกรม และบริการหลังการขาย สร้างความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี
 - โปรแกรมสำเร็จรูปภาษาไทย มีความจำเป็นบ้าง แต่ไม่สำคัญมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่ใช้ไมโครฯ งานงานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลข รายงานต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว และการพิมพ์รายงานภาษาไทย ใช้คอมพิวเตอร์ขนาดอื่นจัดพิมพ์อยู่แล้ว
 - วัตถุประสงค์ในการนำไมโครฯ มาใช้ คือ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว

- เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาซื้อไมโครฯ คือ คุณภาพของสินค้า การสนับสนุน
 ด้านบริการ (Service Support) มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย โดยให้ความสำคัญแก่
 ราคาในอันดับท้าย ๆ สำหรับตัวเครื่องไมโครฯ จะพิจารณาว่า สามารถใช้กับโปรแกรมสำเร็จรูป
 มาตรฐานต่าง ๆ ได้หรือไม่ อันดับสอง คือ ต้องสามารถขยายหน่วยความจำหลักได้ อันดับสาม
 คือ สามารถรองรับงานที่จะขยายขึ้นในอนาคตได้

- ยี่ห้อที่นิยมใช้ คือ IBM-PC, APPLE และ NEC

- แนวโน้มการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใน 2-3 ปีข้างหน้า จะเป็นไมโครฯ มาก
 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ มิไมฯ

- ปัญหาที่สำคัญ คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์

3.2 ธุรกิจที่มีได้ใช้ไมโครฯ

- ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สมควรนำไมโครฯ มาใช้งานในอนาคต

- สาเหตุที่เห็นว่าไม่สมควรนำไมโครฯ มาใช้ คือ หน่วยงานมีขนาดเล็ก
 เกินไป มีเครื่องขนาดอื่นอยู่แล้ว ยังไม่คุ้มที่จะลงทุนทางด้านไมโครฯ / ระบบงานที่มีอยู่ดีแล้ว

- สิ่งที่ถูกคัดค้านเป้าหมายพอจะศึกษาเกี่ยวกับไมโครฯ คือ ให้นำ
 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายมาติดต่อกับและขอคำปรึกษาจากผู้ที่ได้ใช้คอมพิวเตอร์อยู่แล้ว

- เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาซื้อไมโครฯ คือ คุณภาพของสินค้า การสนับสนุน
 ด้านบริการ (Service Support) ชื่อเสียงบริษัทผู้ผลิต

| | ชื่อหน่วยงาน | วัตถุประสงค์ในการนำมาใช้ | การเรียนรู้เกี่ยวกับไมโคร | ระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อ | หน่วยงานที่ใช้ไมโคร |
|-------------------------|--|---|---|---|--|
| สถาบันการเงิน (11.45) | นิยมซีอีโอ IBM (73.33), APPLE (46.67), NBC (20.00) | - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ให้อะไหล่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว - ความรวดเร็วในการบริการลูกค้า | - บริษัทผู้จำหน่าย (93.33) - วารสารคอมพิวเตอร์/หนังสือวิชาการทางด้านคอมพิวเตอร์ (60.00) | - 1 - 3 เดือน (53.33) - 3 - 6 เดือน (20.00) | - ฝ่ายวิจัยและวางแผน (80.00) - ฝ่ายการเงิน และบัญชี (73.33) - ฝ่ายบริหาร (46.67) |
| ธุรกิจผู้ค้า (32.82) | นิยมซีอีโอ IBM (44.19), APPLE (18.60), NBC (9.30) | - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ให้อะไหล่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว - ความรวดเร็วในการบริการลูกค้า | - บริษัทผู้จำหน่าย (72.09) - วารสารคอมพิวเตอร์ (41.86) - หนังสือวิชาการทางด้านคอมพิวเตอร์ (39.53) | - 1 - 3 เดือน (39.53) - 3 - 6 เดือน (25.58) | - ฝ่ายการเงิน และบัญชี (88.37) - ฝ่ายการตลาด (58.14) - ฝ่ายบริหาร (53.49) |
| ธุรกิจผู้ผลิต (29.77) | นิยมซี IBM (48.72), APPLE (33.33), COLUMBIA (10.26) | - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ให้อะไหล่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว - ให้อะไหล่ที่/ควบคุมง่าย | - บริษัทผู้จำหน่าย (71.79) - หนังสือวิชาการทางด้านคอมพิวเตอร์ (38.46) - วารสารคอมพิวเตอร์ (33.33) | - 1 - 3 เดือน (58.97) - 6 - 12 เดือน (25.64) | - ฝ่ายการเงิน และบัญชี (87.18) - ฝ่ายการตลาด (51.28) - ฝ่ายการผลิต (46.15) |
| สถาบันการศึกษา (6.87) | นิยมซี APPLE (66.67) FUJITSU (22.22) APPLE COMPATIBLE (22.22) | - เพื่อการเรียนการสอน นักศึกษาที่เรียนรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ให้อะไหล่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว | - บริษัทผู้จำหน่าย (77.77) - หนังสือวิชาการทางด้านคอมพิวเตอร์ (66.66) - โรงเรียนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์ (55.55) | - 1 - 3 เดือน/ 3 - 6 * / 6 - 12 * / มากกว่า 1 ปี (22.22) | - แผนกประมวลผลการศึกษา/แผนกทะเบียนประวัติ/แผนกจัดสอน (77.78) - ฝ่ายคอมพิวเตอร์และประมวลผล (33.33) - ฝ่ายการเงิน/บัญชี/ฝ่ายบริหาร (22.22) |
| ธุรกิจก่อสร้าง (5.34) | นิยมซี IBM (28.57) APPLE (28.57) | - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ให้อะไหล่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว - ปรับปรุงการประสานงานระหว่างหน่วยงาน/ให้อะไหล่ข่าวสารยังคงเป็นความลับ | - บริษัทผู้จำหน่าย (57.14) - หนังสือวิชาการทางด้านคอมพิวเตอร์/วารสารคอมพิวเตอร์ (42.85) | - 1 - 3 เดือน (57.14) - 3 - 6 เดือน (42.86) | - ฝ่ายวิจัยและวางแผน (85.71) - ฝ่ายบริหาร/ฝ่ายวิศวกรรม (28.57) |
| ธุรกิจขายบริการ (13.74) | นิยมซี IBM (44.44) APPLE (22.22) NBC (16.67) | - เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน - ให้อะไหล่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว - ให้อะไหล่ที่/ควบคุมง่าย | - บริษัทผู้จำหน่าย (83.33) - เรียนจากมหาวิทยาลัย (38.88) - หนังสือวิชาการทางด้านคอมพิวเตอร์ (33.33) | - 3 - 6 เดือน (44.44) - 1 - 3 เดือน (33.33) | - ฝ่ายการเงิน/บัญชี (72.22) - ฝ่ายวิจัยและวางแผน (44.44) - ฝ่ายบริหาร (38.89) |

| | เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินรางวัล ชื่อ (หัวข้อ) | เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินรางวัล ชื่อ (หัวข้อ) | งานที่ผ่านไตรมาส มาเลเซีย | โปรแกรมที่ใช้ในปัจจุบัน | โปรแกรมสำเร็จรูป ภาษาไทย |
|----------------------------|---|---|--|---|--|
| สถาบันการเงิน (11.45) | <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของสินค้า - การสนับสนุนทางด้านการบริการ - ความสะดวกสบาย | <ul style="list-style-type: none"> - ใช้กับโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารต่าง ๆ ได้/สามารถขยายความช่วยเหลือจากลูกค้าได้ - ความเร็วของหน่วยประมวลผลกลาง | <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการเงิน/บัญชี/ด้านการวางแผน (73.33) - ด้านการคำนวณ/งานพิมพ์เอกสาร (66.67) | <ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศ (86.67) - บริษัทผู้จำหน่าย (เขียนเอง) (33.33) - ผู้ใช้งานเขียนเอง (26.67) | <ul style="list-style-type: none"> - จาเป็น (73.33) |
| ธุรกิจผู้ค้า (32.82) | <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของสินค้า - การสนับสนุนด้านบริการ - มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย/ชื่อเสียงและภาพพจน์บริษัทผู้ผลิต | <ul style="list-style-type: none"> - ใช้กับโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารต่าง ๆ ได้ - ระบบควบคุมและช่วยปฏิบัติงาน - สามารถรองรับงานที่จะขยายขึ้นในอนาคตได้ | <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการเงิน/บัญชี (79.07) - งานพิมพ์เอกสาร (76.74) - ด้านการตลาด (58.14) | <ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศ (62.79) - บริษัทผู้จำหน่าย (เขียนเอง/ผู้ใช้งานเขียนเอง) (44.19) | <ul style="list-style-type: none"> - จาเป็น (55.81) |
| ธุรกิจผู้ผลิต (29.77) | <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของสินค้า - การสนับสนุนด้านบริการ - มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย | <ul style="list-style-type: none"> - ใช้กับโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารต่าง ๆ ได้ - สามารถขยายความช่วยเหลือจากลูกค้าได้ - สามารถรองรับงานที่จะขยายขึ้นในอนาคตได้ | <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการเงิน/บัญชี (76.92) - ด้านการตลาด (61.54) - ด้านการวางแผน (58.97) | <ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศ (74.36) - ผู้ใช้งานเขียนเอง (38.46) - บริษัทผู้จำหน่าย (เขียนเอง) (20.51) | <ul style="list-style-type: none"> - จาเป็น (56.41) |
| สถาบันการศึกษา (6.87) | <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของสินค้า - การสนับสนุนด้านบริการ - มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย | <ul style="list-style-type: none"> - การบำรุงรักษาที่ง่ายกว่า - สามารถรองรับงานที่จะขยายขึ้นในอนาคตได้ - ใช้กับโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารต่าง ๆ ได้ | <ul style="list-style-type: none"> - การเรียนการสอน (77.78) - ด้านการเงิน/บัญชี/งานพิมพ์เอกสาร (44.44) | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้งานเขียนเอง (66.67) - โปรแกรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศ (55.56) - บริษัทผู้จำหน่าย (เขียนเอง) (44.44) | <ul style="list-style-type: none"> - จาเป็น (100.0) |
| ธุรกิจก่อสร้าง (5.34) | <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของสินค้า/มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย - การสนับสนุนด้านบริการ | <ul style="list-style-type: none"> - ใช้กับโปรแกรมสำเร็จรูปธนาคารต่าง ๆ ได้/สามารถรองรับงานที่จะขยายขึ้นในอนาคตได้ - สามารถขยายความช่วยเหลือจากลูกค้าได้ | <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการคำนวณ (85.71) - ด้านการวางแผน (71.43) - ด้านสถิติ (57.14) | <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้งานเขียนเอง (57.14) - โปรแกรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศ (42.86) | <ul style="list-style-type: none"> - จาเป็น (71.43) |
| ธุรกิจขายบริการ (13.74) | <ul style="list-style-type: none"> - การสนับสนุนด้านบริการ - คุณภาพของสินค้า - มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานได้ง่าย | <ul style="list-style-type: none"> - สามารถขยายความช่วยเหลือจากลูกค้าได้ - ระบบควบคุมและช่วยปฏิบัติงาน - ความเร็วของหน่วยประมวลผลกลาง | <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการเงิน/บัญชี (77.78) - งานพิมพ์เอกสาร (61.11) - ด้านการตลาด/ด้านการวางแผน/ด้านสถิติ (50.00) | <ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศ/ผู้ใช้งานเขียนเอง (66.67) - ผู้จำหน่าย (เขียนเอง) (55.56) | <ul style="list-style-type: none"> - จาเป็น (44.44) |

| | สาเหตุของความจำเป็นที่ควรมีโปรแกรมสำเร็จรูปภาษาไทย | เหตุผลของความจำเป็นที่จำเป็นต้องใช้โปรแกรมสำเร็จรูปภาษาไทย | ปัจจัยที่มีโปรแกรมสำเร็จรูปภาษาไทยหรือไม่ | ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงาน | ความพอใจจากการใช้ |
|-------------------------|---|--|---|--|---|
| สถาบันการเงิน (11.45) | - ต้องการให้รายงานต่าง ๆ ยังคงเป็นภาษาไทย (81.82) - เข้าใจและใช้ง่าย/ความไม่สะดวกในการแปลชื่อ (54.55) | - รายงานต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว (75.00) | - ใช่ (73.33) | - การพิมพ์เอกสาร (81.82) - การวางแผน (36.36) | - ตัวเครื่อง (79.09) - ซอฟต์แวร์ (81.33) - บริการหลังการขาย (79.15) |
| ธุรกิจผู้ค้า (32.82) | - เข้าใจและใช้ง่าย - ต้องการให้รายงานต่าง ๆ ยังคงเป็นภาษาไทย/ต้องส่งงบการเงินต่อหน่วยราชการ (37.50) | - รายงานต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว (89.47) | - ใช่ (41.86) | - การพิมพ์เอกสาร (72.22) - คำนวณ (50.00) | - ตัวเครื่อง (85.62) - ซอฟต์แวร์ (73.06) - บริการหลังการขาย (67.96) |
| ธุรกิจผู้ผลิต (29.77) | - เข้าใจและใช้ง่าย (45.45) - ต้องการให้รายงานต่าง ๆ ยังคงเป็นภาษาไทย/ความไม่สะดวกในการแปลชื่อ/ภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรค (27.27) | - รายงานต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว (88.24) | - ใช่ (23.08) | - คำนวณ (77.77) - การพิมพ์เอกสาร (66.67) | - ตัวเครื่อง (68.77) - ซอฟต์แวร์ (72.93) - บริการหลังการขาย (66.35) |
| สถาบันการศึกษา (6.87) | - เข้าใจและใช้ง่าย (44.44) - ภาระเบียดบังวงเงิน (33.33) | - | - ใช่ (44.44) | - การพิมพ์เอกสาร (50.00) | - ตัวเครื่อง (71.88) - ซอฟต์แวร์ (72.00) - บริการหลังการขาย (80.00) |
| ธุรกิจก่อสร้าง (5.34) | - เข้าใจและใช้ง่าย/ต้องการให้รายงานต่าง ๆ ยังคงเป็นภาษาไทย/ภาษาอังกฤษเป็นอุปสรรค (40.00) | - รายงานต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว (100.0) | - ใช่ (42.86) | - การพิมพ์เอกสาร (66.67) | - ตัวเครื่อง (70.00) - ซอฟต์แวร์ (85.00) - บริการหลังการขาย (80.00) |
| ธุรกิจขายบริการ (13.74) | - ความไม่สะดวกในการแปลชื่อ ที่อยู่ (75.00) - ต้องการให้รายงานต่าง ๆ ยังคงเป็นภาษาไทย (62.50) - ต้องส่งงบการเงินต่อหน่วยราชการ เป็นภาษาไทย (50.00) | - รายงานต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว (90.00) | - ใช่ (33.33) | - การพิมพ์เอกสาร (83.33) - บริการลูกค้า (66.67) | - ตัวเครื่อง (69.23) - ซอฟต์แวร์ (82.36) - บริการหลังการขาย (73.65) |

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) สรุปผลการวิจัยกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

| | คอมพิวเตอร์ที่คาดว่า จะซื้อในอนาคต | ชื่อจากผู้เค | ปัญหาที่ประสบ |
|----------------------------|--|---|---|
| สถาบันการเงิน (11.45) | - เมนเฟรม/ไมโครฯ (20.00) - มินิ (13.33) | - วม่น่าใจ (73.33) - ผู้ชายเคิม (13.33) | - ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทางคอมพิวเตอร์ (46.67) - การเขียนโปรแกรม เพื่อใช้งานที่ต้องการ /การใช้โปรแกรมสำเร็จ รูปที่มีอยู่ (33.33) |
| ธุรกิจผู้ค้า (32.82) | - ไมโครฯ (44.19) - มินิฯ (25.58) | - วม่นอน (46.51) - ผู้ชายเคิม (39.53) | - ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทางคอมพิวเตอร์ (30.23) - การเขียนโปรแกรม เพื่อใช้งานที่ต้องการ (27.91) |
| ธุรกิจผู้ผลิต (29.77) | - มินิฯ/ไมโครฯ (33.33) - เมนเฟรม (5.13) | - วม่นอน (53.85) - ผู้ชายเคิม (25.64) | - การเขียนโปรแกรม เพื่อใช้งานที่ต้องการ /เครื่องที่มีอยู่ไม่ สามารถขยายให้รับ กับปริมาณงานเคิม (35.90) |
| สถาบันการศึกษา (6.87) | - ไมโครฯ (55.56) - มินิฯ (44.44) | - วม่น่าใจ (88.89) - ผู้ชายรายใหม่ (11.11) | - ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทางด้านคอมพิวเตอร์ (44.44) |
| ธุรกิจก่อสร้าง (5.34) | - มินิฯ/ไมโครฯ (42.86) | - วม่น่าใจ (42.86) - ผู้ชายเคิม/รายใหม่ (28.57) | - เครื่องที่มีอยู่ไม่ สามารถขยายให้รับ กับปริมาณงานเคิม/ อื่น ๆ (42.86) |
| ธุรกิจขายบริการ (13.74) | - ไมโครฯ (33.33) - เมนเฟรม/มินิฯ (16.67) | - วม่น่าใจ (55.56) - ผู้ชายเคิม (27.78) | - ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทางด้านคอมพิวเตอร์ (38.89) - การใช้โปรแกรมสำเร็จ รูปที่มีอยู่/อื่น ๆ (27.78) |

ตารางที่ 5.1 (ต่อ) สรุปผลการวิจัยกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

| | ความคิดเห็นต่อการ นามตรา มาซี | สาเหตุที่ยังไม่ยอมรับ นามตรา มาซี | แนวโน้มการใช้ | ช่องทางที่ลูกค้าทราบ เกี่ยวกับนมตรา | ระยะเวลาที่จะมีการ พิจารณาใช้นมตรา | งานที่คาดว่าจะนา นมตรา มาซี | สิ่งที่ลูกค้าพอใจจะ ศึกษาเกี่ยวกับนมตรา | เกณฑ์การพิจารณา ใช้นมตรา |
|--------------------------|----------------------------------|---|-----------------|--|--|---|---|---|
| ธุรกิจผู้ค้า (29.63) | - สมควร (75.00) | - หน่วยงานมีขนาดเล็ก เกินใบ (100.0) - ระบบงานที่มีอยู่สิ้นแล้ว (50.00) | - ใช้น้ (62.50) | - โทรมาในวารสาร คอมพิวเตอร์ - โทรมาในหนังสือพิมพ์ ธุรกิจ/การจัดสัมมนา | - 1-2 ปี/2-3 ปี (28.57) | - งานด้านการวางแผน/ ตัดสินใจ (100.0) - งานด้านการตลาด/ ด้านสถิติ (85.71) | - ให้เจ้าหน้าที่ของฝ่าย มาคิคค่อ (71.43) - ขอสารรึกษาจากผู้ที่ ได้ใช้คอมพิวเตอร์ อยู่แล้ว (57.14) | - คุณภาพของสินค้า - การสนับสนุนด้านบริการ (Service Support) - ชื่อเสียงบริษัทผู้ผลิต |
| ธุรกิจผู้ผลิต (51.85) | - สมควร (42.86) | - หน่วยงานมีขนาดเล็ก เกินใบ (37.50) - ค่าใช้จ่ายในการใช้ นมตรา สูงเกินใบ/ ระบบงานที่มีอยู่สิ้นแล้ว /มีเครื่องใหญ่อยู่แล้ว (25.00) | - ใช้น้ (50.00) | - โทรมาในหนังสือพิมพ์ ธุรกิจ - การจัดสัมมนา - โทรมาในวารสาร ธุรกิจ | - 1-2 ปี (46.15) - รอผลจากทางสำนัก งานใหญ่ (30.77) | - งานด้านการวางแผน/ ตัดสินใจ (92.31) - งานด้านบัญชี/ด้าน การตลาด (76.92) | - ให้เจ้าหน้าที่ของฝ่าย มาคิคค่อ (76.92) - ขอสารรึกษาจากผู้ที่ได้ ใช้คอมพิวเตอร์อยู่แล้ว (53.85) | - ชื่อเสียงผู้ผลิต/คุณภาพ ของสินค้า - การสนับสนุนด้านบริการ (Service Support) |
| อื่น ๆ (18.52) | - สมควร (60.00) | - มีเครื่องใหญ่อยู่แล้ว (100.0) - ระบบงานที่มีอยู่สิ้นแล้ว (50.00) | - ใช้น้ (60.00) | - โทรมาในวารสาร ธุรกิจ - โทรมาในหนังสือพิมพ์ ธุรกิจ | - รอผลจากสำนักงาน ใหญ่ (40.00) | - งานด้านบัญชี (100.0) - งานด้านคำนวณ (60.00) | - ให้เจ้าหน้าที่ของฝ่าย มาคิคค่อ (60.00) - เข้าร่วมการสัมมนาที่ ผู้ขายจัดขึ้น (40.00) | - คุณภาพของสินค้า - การสนับสนุนด้านบริการ - ซอฟต์แวร์หาค้่งง่าย |

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยการตลาดของไมโครคอมพิวเตอร์ในเซกเตอร์กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลวิเคราะห์และบทสรุป ดังนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบ

ผลกระทบที่ไมโครฯ ที่ลูกค้าพอใจ ควรเป็นไมโครฯ ที่มีคุณภาพดี หมายถึงทนทาน และการใช้งานไม่ผิดพลาด (Bug) นวัตกรรมตัวเครื่องหรือตัวโปรแกรมที่ใช้งานประยุกต์ต่าง ๆ โปรแกรมที่ใช้งานส่วนใหญ่ยังคงเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีชื่อเสียงต่าง ๆ เช่น Lotus 1-2-3, MultiPlan, VisiCalc, และ dBASE II, III เป็นต้น ซึ่งสามารถใช้ได้กับเครื่องที่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายซื้อไว้ใช้งาน ทางด้านตัวเครื่องต้องสามารถขยายหน่วยความจำหลักได้ ซึ่งช่วยให้สะดวกในขณะทำงาน และต้องสามารถรองรับงานที่จะขยายขึ้นในอนาคตได้ ซึ่งทางผู้จำหน่ายต้องสำรวจลักษณะงาน แนวโน้มการขยายตัวของงานที่จะมีขึ้น เพื่อนำมาวางแผนเลือกขนาดไมโครฯ ที่เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

บริการหลังการขายที่ดีและรวดเร็ว เป็นสิ่งที่ลูกค้าพอใจ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องปรับปรุงทางด้านนี้ เช่น มีการเก็บสต็อกชิ้นส่วนสินค้าไว้จนปริมาณที่พอเหมาะ เพื่อว่าลูกค้ามาเครื่องมาซ่อมจะได้มีเว็บบริการลูกค้า มีการรับสมัครพนักงานด้านต่าง ๆ ที่มีความสามารถ เช่น รับสมัครพนักงานที่เคยผ่านงานมาบ้างแล้ว เป็นต้น

มีทีมงานพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปให้กับเครื่องที่จำหน่าย หรือติดต่อกับบริษัทที่พัฒนาโปรแกรม (Software House) ในประเทศไทย ให้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปของบริษัทตนเอง

มีการฝึกอบรมสำหรับลูกค้าที่ซื้อเครื่อง ซึ่งทางผู้ขายควรฝึกอบรมให้เข้าใจ และไม่ควรอธิบายเร็วเกินไป เนื่องจากผู้ขายยังไม่คุ้นเคยกับไมโครฯ อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจการใช้เครื่อง หากที่มีปัญหาต้องคอยสอบถามกลับมาที่บริษัท

2. ช่องทางการจำหน่าย

ควรจัดตั้งตัวแทนจำหน่าย (Dealer) จำหน่ายเครื่องแม่โครฯ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขายสินค้าแก่ลูกค้ารายเล็ก ๆ และช่วยให้ลูกค้าหาซื้อได้สะดวก ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค

3. ราคา

ควรมีการผ่อนส่งกับสถาบันการเงิน เพื่อช่วยส่งเสริมให้มีการใช้มากขึ้น

4. การส่งเสริมการขาย

ควรมีการจัดสัมมนาอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารระดับผู้จัดการ เนื่องจากบุคคลระดับผู้จัดการมีอำนาจตัดสินใจซื้อเครื่องแม่โครฯ หากบุคคลเหล่านี้เข้าใจแนวความคิดเกี่ยวกับแม่โครฯ ไม่ว่าจะเป็นการใช้งาน คุณสมบัติต่าง ๆ ย่อมทำให้เกิดความเข้าใจอันดี ซึ่งจะมีผลต่อไปถึงการจำหน่าย

สื่อโฆษณาที่ควรใช้ คือ หนังสือวารสารต่าง ๆ เช่น วารสารคอมพิวเตอร์ วารสารธุรกิจ หนังสือพิมพ์ธุรกิจ เป็นต้น หนังสือเหล่านี้จะเป็นแหล่งให้ความรู้แก่นักธุรกิจได้เป็นอย่างดี ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคคลที่ทำงานในหน่วยธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีการจัดแสดงนิทรรศการ (Trade Show) ซึ่งจะเป็นการแนะนำบริษัท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

5. ทิว ๆ ไป

รัฐบาลควรมีบทบาทในการช่วยพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ เช่น เร่งผลิตบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ การลดภาษีนำเข้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบ อะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมแซม เป็นต้น

การส่งเสริมที่มีอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ซึ่งไม่ต้องลงทุนมากเท่าฮาร์ดแวร์ แต่จะมีประโยชน์มากสำหรับผู้ใช้เครื่อง