

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันตลาดเครื่องคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยมีการขยายตัวเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีปัจจัยเกื้อหนุนอยู่หลายประการ และมีผลต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ทำให้คอมพิวเตอร์กลายเป็นสิ่งของจำเป็นอย่างหนึ่งที่มนุษย์ไม่สามารถเลี่ยงได้ เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจในยุคปัจจุบันและในอนาคตข้างหน้า เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีความสามารถในการจัดเก็บ ความแม่นยำ มีความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูลสูง เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในเรื่องของประสิทธิภาพที่มีการพัฒนาดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง กระแสการค้ายุคโลกาภิวัตน์ที่มีการบริโภคข่าวสารข้อมูลเพิ่มมากขึ้น โดยต้องอาศัยอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาและจัดการข้อมูล รวมถึงความนิยมในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่เติบโตอย่างมากขึ้นควบคู่กันด้วย

เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ (economic activities) หรือกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ (non-economic activities) ความต้องการใช้คอมพิวเตอร์กระจายเข้าสู่ในหลาย ๆ หน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานธุรกิจเอกชน หน่วยงานของรัฐ สถานศึกษาหรือแม้แต่ภายในครัวเรือน จะเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจทุก ๆ ประเภท เพื่อการต่อสู้ทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามามีบทบาทสำคัญกับการดำเนินชีวิตของคนไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีการพัฒนาทางสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้ปริมาณการซื้อขายคอมพิวเตอร์ และศูนย์บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย รวมทั้งมีการขยายตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ปี ก่อให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งการเพิ่มขึ้นของศูนย์บริการดังกล่าวทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการที่มีความแตกต่างกันไป เป็นสิ่งที่ทางศูนย์บริการจะต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงลูกค้าหรือผู้บริโภค

ธุรกิจเกี่ยวกับร้านคอมพิวเตอร์มีทั้งการเลือกซื้อเครื่องใหม่และการให้บริการซ่อมแซม และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้การแข่งขันของตลาดที่มีความรุนแรงมากขึ้น มีการแข่งขันทั้งในด้านคุณภาพ ความสามารถและราคาของการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ในเขตบางซื่อมีร้านที่จำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้เกิดแนวความคิดที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อคอมพิวเตอร์ ในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลให้ลูกค้าเข้ามาเลือกใช้บริการร้านคอมพิวเตอร์ และเพื่อศึกษาความแตกต่างในเรื่องของการให้บริการเพื่อเป็นจุดสนใจในการดึงดูดลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความพอใจหลังการขายและใช้บริการ และนำผลหรือข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในการดำเนินธุรกิจให้เป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้า และทันต่อสภาวะการณ์ของเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของประชาชน ในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นประชาชนที่มาซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนโดยการสุ่ม

อย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

ลักษณะประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- อาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด

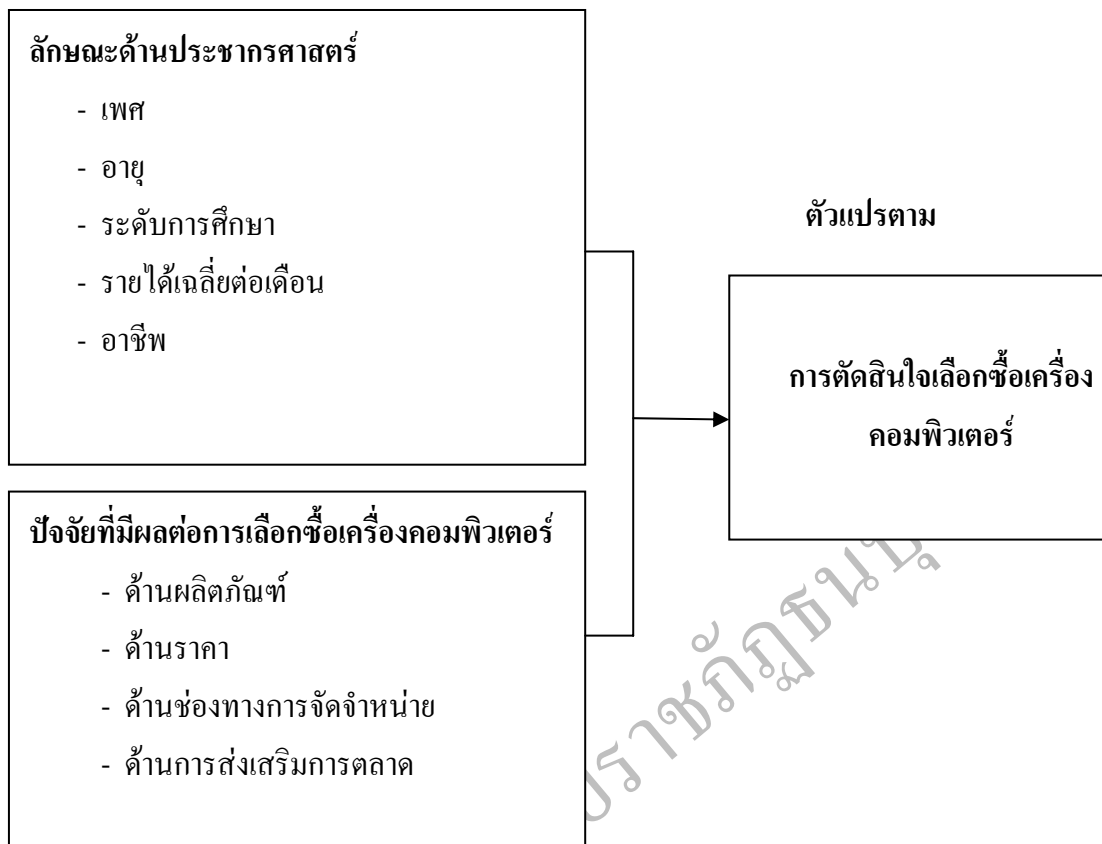
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน มกราคม 2552 ถึงเดือน มีนาคม 2552

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของประชาชนในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ



## นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภค เขตวงศัวง กรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ, ความชำนาญและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ, คุณภาพของงานซ่อมบำรุง

- ด้านราคา หมายถึง การกำหนดราคาจำหน่าย ความคุ้มค่าของราคามีการระบุชัดเจน เช่น ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพการให้บริการ, ราคาของอะไหล่และค่าบริการมีมาตรฐาน, มีการตั้งราคาที่จูงใจให้ใช้บริการ

- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่ตั้งร้านจำหน่าย มีความสะดวกในการเข้าถึง เช่น ใกล้บ้าน, ใกล้สถานที่ทำงาน, มีรถประจำทางผ่าน

- ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การส่งเสริมการตลาดเป็นการให้ข้อมูลที่จำเป็นกับลูกค้า ชักชวนให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับตลอดจนกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อ

บริการได้เร็วขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ , ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย , มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม

คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (personal computer) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่ใช้งานอย่างแพร่หลาย

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ หรืออาจเรียกว่า ผู้บริโภค (customer) ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้าหรือบริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่จะได้ทราบถึงสถานการณ์ตลาด ความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และประชาชนทั่วไป ในการตัดสินใจสำหรับการเลือกซื้อและเลือกใช้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ สำหรับผู้ต้องการเปิดร้าน เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และศูนย์บริการซ่อมคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถนำไปพิจารณาวางแผนพัฒนา ปรับปรุง กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

3. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการ และทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อและซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ในเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ