

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์เกือบจะทุกเรื่องเริ่มตั้งแต่เกิดก็จำเป็นที่จะต้องมียุคคอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้องในการจดบันทึกประวัติต่อมาก็คือการศึกษาในวัยเรียน และเมื่อจบการศึกษาที่จะต้องใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในวัยทำงาน ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย ในปัจจุบันประเทศไทยมีร้านค้าเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกจังหวัดและแต่ละจังหวัดก็มีร้านค้ามากมาย ดังนั้นการค้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงมีการแข่งขันที่รุนแรง ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา ด้านการบริการ ด้านคุณสมบัติที่เหนือกว่า ด้านคุณภาพสินค้า ด้านชื่อเสียงของยี่ห้อสินค้า ด้านชื่อเสียงของผู้นำเข้าหรือผู้จัดจำหน่าย แต่ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย และง่ายโดยที่ผู้ซื้อเห็นได้ชัดเจนคือการแข่งขันด้านราคา

ในส่วนของจังหวัดสมุทรสาครซึ่งเป็นจังหวัดเล็ก ๆ ตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ระยะทาง 30 กิโลเมตร มีผู้ประกอบการค้าเครื่องคอมพิวเตอร์รวม 17 ราย และที่เป็นร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ จำนวน 52 ราย รวมเป็น 69 ราย<sup>1</sup> ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่บางร้านก็ไปซื้อเครื่องหรือประกอบเครื่องเพื่อขายให้ลูกค้าทั่วไปด้วย และลูกค้าอีกส่วนหนึ่งก็ไปซื้อจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแหล่งจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์แหล่งใหญ่ที่สุด ดังนั้นราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จำหน่ายในจังหวัดสมุทรสาคร จึงต้องแข่งขันกับตลาดในกรุงเทพมหานครด้วย

การที่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไปซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่พันธุ์ทิพย์พลาซ่า หรือร้านค้าที่มีช่างบริการไม่เพียงพอ หรือไม่มีช่างบริการ แต่จะซื้อได้ในราคาที่ต่ำกว่าซึ่งเป็นแรงจูงใจในการซื้อ<sup>2</sup> เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับบริการที่ผู้ขายไม่สามารถจะทำได้ เครื่องคอมพิวเตอร์นอกจากประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์แล้วยังมีประกอบไปด้วยซอฟต์แวร์หรือโปรแกรม ดังนั้นเครื่องคอมพิวเตอร์มีโอกาสเสียได้ไม่ว่าจะเป็นทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์<sup>3</sup> โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันลูกค้านิยมใช้อินเทอร์เน็ต

<sup>1</sup> จากการสำรวจของทะเบียนการค้าจังหวัดสมุทรสาคร 2 กรกฎาคม 2545

<sup>2</sup> ศิริพร เตะชนะนิธิตัวดี, ผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัท เอที แอดวานซ์ จำกัด. สัมภาษณ์. วันที่ 25 กุมภาพันธ์

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน

และมักจะติดไวรัสคอมพิวเตอร์ทางอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้เครื่องไม่สามารถแก้ไขได้เอง หรือโปรแกรมวินโดวส์ที่ใช้อยู่มีหลายรุ่น และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ก็มีมาก ปัญหาที่พบบ่อยเสมอก็คือ ผู้ขายไม่สามารถบริการหลังการขายได้หรือบริการได้ไม่ดี ดังนั้นความสำคัญของกลยุทธ์การบริการหลังการขายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์ในระยะยาว อีกทั้งการบริการหลังการขายยังสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้จำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งค่าแรงและค่าอะไหล่ด้วย

รูปแบบของการบริการหลังการขายมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น ให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ยกเครื่องไปบริการยังสถานที่จำหน่าย ผู้จำหน่ายไปบริการยังสถานที่ ผู้บริการไปยังสำนักงาน การบริการที่รวดเร็ว การคิดค่าบริการถูกหรือการคิดค่าอะไหล่ที่ถูกกว่าคู่แข่ง การมีเครื่องสำรองให้ใช้ หรือการเปลี่ยนอะไหล่ให้ทันที เป็นต้น แล้วแต่ว่ากลยุทธ์ใดจะเป็นที่ถูกใจ ที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่สนใจเลือกใช้บริการเป็นเรื่องที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง หากผู้ที่จำหน่ายและผู้ให้บริการสามารถทราบถึงปัจจัยและปัญหาของผู้ใช้บริการคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปปรับปรุงในการจำหน่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดสมุทรสาครให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

#### นิยามศัพท์

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขาย หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอันประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง ผู้บริโภคที่มีและใช้คอมพิวเตอร์ โดยไม่คำนึงว่าจะเป็นผู้ที่ซื้อคอมพิวเตอร์เองหรือไม่

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
3. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้ในการวางแผนและกำหนด กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจที่จำหน่าย และให้บริการหลังการขายด้านคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและสนใจจะลงทุนในธุรกิจนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved