

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่สังคมโลกตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศและความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูลในระบบเครือข่าย เป็นปัจจัยสำคัญในการศึกษา ค้นคว้า การจัดการธุรกิจ การปกครอง ความมั่นคงของชาติ ตลอดจนการสันติภาพ และบันเทิง ปัจจุบันเราสามารถติดต่อกับบุคคล สถาบัน องค์กร ได้จากทั่วโลก สามารถซื้อ-ขายสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถติดต่อกับบุคคล สถาบัน องค์กร ได้อย่างไร้พรมแดน การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตในสังคมเช่นนี้ เป็นเหตุให้เราต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ถึงถึงผลประโยชน์ และสามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสารสนเทศได้ (ลอง & ลอง, 2543)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนา ที่ต้องพึ่งพิงปัจจัยการผลิตแบบเดิม เช่น แรงงาน และทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้เริ่มไม่มีความเหมาะสมที่ทำให้อุตสาหกรรมต่างๆ ไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะแข่งขันในตลาดโลก ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ปัจจุบัน เทคโนโลยีทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทและเป็นกลไกสำคัญในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจของโลก ดังนั้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของประเทศในการแข่งขันให้เท่าเทียมกับนานาประเทศทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ประเทศไทยต้องใช้ประโยชน์อย่างจริงจังจากเทคโนโลยีทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และสารสนเทศ (Electronic, Computer, Telecommunication and Information: ECTI) อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศที่สามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป

อุตสาหกรรมต่างๆ ต่างก็ให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีระดับสูง เข้าไปเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า ทั้งที่เป็นกระบวนการผลิตหลัก และการปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อแก้ปัญหาความแปรปรวนของปัจจัยการผลิต เช่น แรงงาน และทรัพยากรอื่นๆ การพัฒนาทางเทคโนโลยีเหล่านี้ นอกจากจะทำให้การผลิตนั้นยังคงอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้แล้ว ยังให้มูลค่าเพิ่มที่สูงขึ้นแก่ผลิตภัณฑ์อีกด้วย (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2550: ออนไลน์)

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เป็นแหล่งการลงทุนจากต่างประเทศแห่งหนึ่งของประเทศไทย ปัจจุบันมีโรงงานอุตสาหกรรมที่เปิดดำเนินการแล้ว 53 โรงงาน โดยแบ่งเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 14 โรงงาน เขตอุตสาหกรรมส่งออก 36 โรงงาน และเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ 3 โรงงาน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2550) นักลงทุนต่างมองเห็นว่าประเทศไทยเป็นแหล่งที่น่าลงทุนที่สุดในอาเซียน ด้วยพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งและนโยบายส่งเสริมการลงทุน มีการใช้เทคโนโลยีระดับสูงด้านระบบคอมพิวเตอร์ เข้าไปเป็นปัจจัยในกระบวนการผลิตที่สำคัญของอุตสาหกรรมไทยเป็นฐานการผลิตเพื่อส่งออกไปทั่วโลก โดยเฉพาะอุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2549)

ธุรกิจคอมพิวเตอร์ของประเทศไทย บริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ยี่ห้อต่างๆส่วนใหญ่จะอาศัยช่องทางการกระจายสินค้า เริ่มจากผู้ค้าส่ง (Wholesale) หรือ ผู้จัดจำหน่าย (Distributor) จะทำสัญญากับบริษัทผู้ผลิตเพื่อเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ตรายี่ห้ออื่นๆ คู่ช่องทางผู้ค้าปลีก (Retailer) โดยผู้ค้าปลีกจะต้องทำการสมัครเป็นตัวแทนจำหน่ายกับผู้ค้าส่งก่อนจึงจะสามารถซื้อผลิตภัณฑ์ต่างๆจากผู้ค้าส่งขายต่อไปยังผู้บริโภคคนสุดท้ายหรือผู้ซื้อสินค้าธุรกิจได้

มูลค่าการตลาดคอมพิวเตอร์ของประเทศไทยปัจจุบันมีแนวโน้มเติบโตขึ้น ยิ่งเป็นผลมาจากความต้องการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นทั้งในภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจทางการค้าและบริการ จึงทำให้ธุรกิจไอที บริษัทค้าส่ง บริษัทค้าปลีกรายใหญ่ รายย่อย แข่งขันกันรุนแรง บริษัทค้าส่งรายใหญ่ เช่น บริษัทชินเน็ค บริษัททีคอม บริษัทคอมเซเวน บริษัทเอสไอเอส บริษัทเอแอนแอล จะใช้ศูนย์การค้าไอทีเป็นปัจจัยผลักดันให้บริษัทค้าส่งเหล่านี้ เข้ามารุกตลาดค้าปลีกมากขึ้นด้วยการขยายสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อบริการงานให้ใกล้ชิดกับพาร์تنอร์และลูกค้ามากขึ้น (ศูนย์ไอทีปรับกลยุทธ์รับศึก..., 2550: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ถือว่าเป็นจังหวัดศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือตอนบน มีความพร้อมในระบบการขนส่งทั้งทางรถยนต์และทางเครื่องบิน มีศักยภาพเป็นศูนย์กลางของสินค้าต่างๆรวมถึงคอมพิวเตอร์เพื่อกระจายไปถึงผู้บริโภคในจังหวัดต่างๆของภาคเหนือตอนบนได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว โดยเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน การเดินทาง การขนส่งใช้เวลาเพียง 30 นาที ดังนั้นตลาดคอมพิวเตอร์ของจังหวัดเชียงใหม่จึงมีการเติบโตอย่างรวดเร็วจะเห็นได้จากมีการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการค้าปลีกจำนวน 99 รายในปี 2549 (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2550: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) โดยสำนักงานจะตั้งอยู่บริเวณอำเภอเมือง และร้านค้าขายปลีกทั้งหมดจำนวน 90 ร้านค้ากระจายอยู่ในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ 5 แห่ง ได้แก่ ซีเอ็มคอมพิวเตอร์จำนวน 18 ร้านค้า (สำนักงานขายซีเอ็มคอมพิวเตอร์, 2550: เพิ่มข้อมูล

คอมพิวเตอร์) คอมพิวเตอร์พลาซ่าจำนวน 23 ร้านค้า (สำนักงานขายคอมพิวเตอร์พลาซ่า, 2550: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) ไอคอน สแควร์ จำนวน 13 ร้านค้า (สำนักงานขายไอคอน สแควร์, 2550: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) คอมพิวเตอร์ซีดีจำนวน 11 ร้านค้า (สำนักงานขายคอมพิวเตอร์ซีดี, 2550: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) และพันธุ์ทิพย์พลาซ่า (สาขาเชียงใหม่) จำนวน 25 ร้านค้า (สำนักงานขายพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่, 2550: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) เพื่อรองรับความต้องการการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้ค้าปลีกที่บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์รายใหญ่ๆ จำนวน 18 บริษัท เช่น บริษัทคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็นเค คอมพิวเตอร์ บริษัทซีซิง คอมพิวเตอร์ บริษัทเอ แอนด์ แอล คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ได้หันมาใช้กลยุทธ์การตลาดเน้นเรื่องการบริการ โดยให้บริการด้านการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้นเนื่องจากกำไรจากการขายฮาร์ดแวร์ลดลง (ศูนย์ไอทีปรับกลยุทธ์รับศึก..., 2550: ออนไลน์) จึงทำให้เกิดภาวะการแข่งขันการตลาดด้านบริการที่รุนแรง รวมถึงปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบด้านการใช้บริการของบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆ ในภาคอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน รวมทั้งการศึกษาปัจจัยจำแนกตาม ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการคนสุดท้าย ประเภทอุตสาหกรรม และเขตอุตสาหกรรม รวมถึงปัญหาที่พบเพื่อนำข้อมูลผลการศึกษานี้ไปปรับปรุง วางแผน กำหนดกลยุทธ์การตลาดขององค์กรและขยายตลาดรักษาลูกค้าเก่าและขยายฐานลูกค้าใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยและปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. เพื่อเป็นประโยชน์ของผู้ประกอบการบริการด้านคอมพิวเตอร์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์สำหรับโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และผู้สนใจที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจประกอบด้วย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยเฉพาะบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

บริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง บริษัทที่ทำการติดตั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สารสนเทศ ระบบสื่อสารข้อมูลและอุปกรณ์เครือข่าย การบริการบำรุงรักษา การบริการหลังการขาย และการรับประกัน

โรงงานในนิคมอุตสาหกรรม หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 53 โรงงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved