

### บทที่ 3 ระบบสารสนเทศและการวิจัยการตลาด



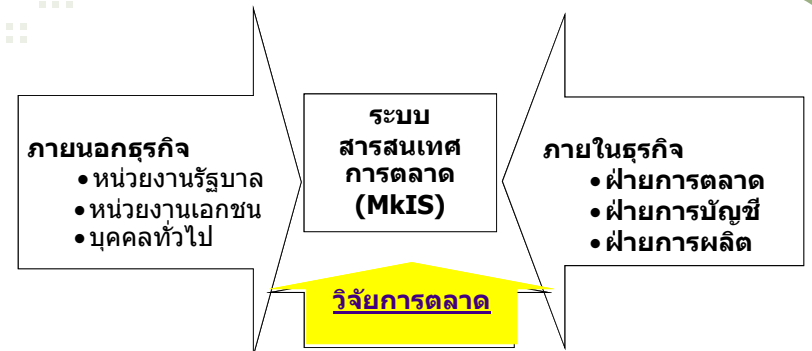
Data --> Information --> Intelligence → knowledge → Wisdom  
analyzed format

#### ระบบสารสนเทศการตลาด (Marketing Information System/MkIS)

MkIS เป็นส่วนหนึ่งของ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System/ MIS)

= กระบวนการเพื่อการรวบรวม จัดเก็บ จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์และเผยแพร่สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตลาดอย่างเป็นระเบียบ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจและการดำเนินการตลาดเพื่อการตอบสนองความพอใจของตลาดและผู้เกี่ยวข้อง

MkIS เป็นระบบคอมพิวเตอร์ (computerized system) ซึ่งประกอบด้วย อุปกรณ์ (equipment) โปรแกรม (software) ฐานข้อมูล (databases) กระบวนการ (procedures) วิธีการ (methodologies) และคน (people) ที่ถูกออกแบบมาสำหรับบริการ/ส่งต่อสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการตลาดธุรกิจ



รูปที่3.1 ที่มาของระบบสารสนเทศการตลาด

#### ประโยชน์ของสารสนเทศการตลาด

□ ใช้แบ่งส่วนตลาด เลือกลงตลาดเป้าหมาย การตัดสินใจในการผลิต กำหนดปริมาณความต้องการซื้อ/ทิศทางเปลี่ยนแปลงของตลาด และการกำหนดส่วนประสมการตลาด และพัฒนาผลิตภัณฑ์

## การวิจัย

= การหาคำตอบอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบปัญหาหรือข้อสงสัยที่ต้องการทราบ

- ❖ คำตอบที่ได้ควรเป็นคำตอบที่เป็นความจริง (facts) มีหลักฐานอ้างอิง ชัดเจนและเชื่อถือได้
- ❖ การวิเคราะห์คำตอบต้องทำอย่างเป็นระบบโดยใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์หรือสถิติในการรวบรวม วิเคราะห์และทดสอบคำตอบที่ได้ว่าสมควรจะยอมรับหรือไม่
- ❖ คำตอบที่ได้ต้องตอบคำถามที่ต้องการทราบหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่และต้องมีประโยชน์คุ้มกับค่าใช้จ่าย เวลาและความสามารถที่ใช้ไปโดยนักวิจัยและผู้เกี่ยวข้อง

5

## กระบวนการวิจัยการตลาด



6

## ปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัย

= การบ่งบอกถึงสิ่งที่นักวิจัยหรือธุรกิจต้องการจะทราบเพื่อประโยชน์ในการนำไปช่วยการตัดสินใจ

- ❑ วัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจ (exploratory objectives) เช่น "ต้องการหาผลกระทบที่เกิดจากคู่แข่งรายใหม่" หรือ "ต้องการหาเหตุผลที่ทำให้ปริมาณขายลดลง"
- ❑ วัตถุประสงค์เพื่อการอธิบาย (descriptive objectives) เช่น "เพื่อกำหนดความถี่ในการซื้อเฉลี่ย" "เพื่อกำหนดกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าบ่อย" "เพื่อกำหนดทำเลที่เหมาะสมสำหรับการขยายสาขาของโรงแรม"
- ❑ วัตถุประสงค์เพื่อการระบุเหตุผล (causal) เช่น "เพื่อการคำนวณปริมาณขายที่จะเพิ่มขึ้นหลังจากลดราคาจากเดิมร้อยละ 1"

7

## พัฒนาแผนการวิจัย

= การออกแบบและเขียนแผนการวิจัยเพื่อนำเสนอกับผู้บริหารเพื่อขออนุมัติ แผนการวิจัยนี้จะประกอบด้วยการกำหนดขอบเขตการวิจัยกำหนดแหล่งและชนิดของสารสนเทศที่ใช้เพื่อการวิจัย วิธีการเก็บสารสนเทศ ประชากร ตัวอย่าง ขนาดของตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง แผนการสุ่มตัวอย่าง วิธีวิเคราะห์สารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และงบประมาณที่ใช้

เสนอแผนการวิจัย (proposal) เพื่ออธิบายเหตุผลที่ต้องทำการวิจัย พร้อมทั้งเหตุผลของวิธีการทำวิจัยที่ระบุไว้ในแผนการวิจัย เพื่อให้ผู้พิจารณาเกิดความมั่นใจว่าสามารถทำได้จริง หากมีข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ผู้วิจัยต้องแก้ไขก่อนที่จะยึดเป็นแนวทางในการวิจัย

8

## รวบรวมสารสนเทศ

รวบรวมข้อมูล (data) ที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ เช่นคน สถานที่ สิ่งของ ประวัติเหตุการณ์ สัญลักษณ์และพฤติกรรมเป็นต้น ข้อมูลที่ดีคือมีความถูกต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน มีความสมบูรณ์ มีความชัดเจน กะทัดรัดและมีความสอดคล้องกับความต้องการ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วก็ต้องมีการตรวจสอบข้อมูล เพื่อความถูกต้อง หากพบความผิดพลาดต้องแก้ไขให้เรียบร้อย



การประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ ประกอบด้วยการจัดกลุ่มข้อมูล การจัดเรียงข้อมูล การคำนวณและการสรุปผล

9

รวบรวมสารสนเทศ (collect the information) หมายถึงการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้มาเลือกสรรและประมวลผลเพื่อใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย สารสนเทศที่ดีต้องมาจากข้อมูลที่ดี

## ประเภทของข้อมูล

### ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

- ❖ ข้อมูลภายใน (internal data)
- ❖ ข้อมูลภายนอก (external data)

### ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)

- ❖ การสังเกต (observing)
- ❖ การทดลอง (experimentation)
- ❖ การสำรวจ (surveys)
- ❖ การสัมภาษณ์ (interview)

10

## วิเคราะห์สารสนเทศ

=การนำสิ่งที่ค้นพบจากการรวบรวมหรือข้อมูลดิบ (raw data) มาทำการบันทึก จัดหมวดหมู่ วิเคราะห์และตีความ

**เชิงคุณภาพ (qualitative analysis)** เป็นการบรรยายเหตุและผล

**เชิงปริมาณ (quantitative analysis)** = การหาความถี่ หาค่าเฉลี่ย ฐานนิยม หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ หาระดับความเชื่อมั่นโดยใช้เทคนิคทางสถิติและคณิตศาสตร์

11

## นำเสนอข้อค้นพบ

หลังจากประมวลผลและแปลผลที่ได้รับจากการประมวลผลแล้ว ต้องนำเสนอผลการค้นพบหรือผลการวิจัย (present the findings)

## ทำการตัดสินใจ

ผลการวิจัยจะเป็นหลักประกันได้อย่างหนึ่งว่าโอกาสในการตัดสินใจ (make the decision)ผิดพลาดจะมีน้อยลง เพราะผู้บริหารมีโอกาสในการที่จะรู้เขารู้เราคือ รู้สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกธุรกิจ รู้ทั้งเรื่องในอดีต ปัจจุบันและอนาคตอย่างกว้างขวางมากขึ้น

## กระบวนการวิจัย

เอ! .....?



○ **ขั้นที่ 1** การกำหนดปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

○ **ขั้นที่ 2** การพัฒนาแผนการวิจัย

▶ แหล่งข้อมูล (ปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิ)

▶ วิธีการทางการวิจัย (สังเกต สัมภาษณ์ ทดลอง)

▶ เครื่องมือการวิจัย (แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์)

▶ แผนการสุ่มตัวอย่าง (หน่วยตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง - วิธีการสุ่มตัวอย่าง)

อ้อ! รู้แล้ว...

**ขั้นที่ 3** การรวบรวมข้อมูล

**ขั้นที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูล

**ขั้นที่ 5** การแปลความหมายและนำเสนอ

