

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การใช้ประโยชน์ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ ความคาดหวัง ในการใช้บริการเว็บไซต์รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็น การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงเจาะลึก (In-Depth-Interview) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Method) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าของรถยนต์นั่งขนาดไม่เกิน 1800 ซีซี และเป็นผู้ใช้ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์รถยนต์ โดยเป็นผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน เพศชาย 5 คน เพศหญิง 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบผลการวิจัยแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน มีการเปิดรับเว็บไซต์รถยนต์ก่อนการตัดสินใจซื้อรถยนต์ เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดข้อมูลที่ตนเองต้องการจะซื้อ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการเปิดรับเว็บไซต์รถยนต์หลังจากการซื้อรถยนต์เรื่องของบริการหลังการขาย และจากการศึกษา พบว่าเพศหญิงมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชาย

ก่อนการตัดสินใจซื้อรถยนต์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ ทางด้านของผลิตภัณฑ์ ทางด้านของราคา ทางด้านของสถานที่จัดจำหน่าย ทางด้านของการส่งเสริมการขาย และทางด้านบริการอื่นๆ

หลังจากซื้อรถยนต์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 9 ใน 10 คน มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ ทางด้านของบริการหลังการขาย ดูรายละเอียดสินค้าของฟรีเมียม ดูรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมที่ทางบริษัทได้จัดให้กับลูกค้า และดูข้อมูลข่าวสารทางด้านของนวัตกรรมเกี่ยวกับรถยนต์ ดูข้อมูลอุปกรณ์ตกแต่งเพิ่มเติม เข้าไปดูข้อมูลเว็บไซต์ของรถยนต์เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น และทางด้านบริการอื่นๆ

ความคาดหวังจากเว็บไซต์รถยนต์ทางด้านข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 9 ใน 10 คน มีความต้องการข้อมูลข่าวสาร เป็นดังนี้ ต้องการข้อมูลข่าวสารทางด้านอื่นๆ จากเว็บไซต์รถยนต์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการหลังการขาย ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทเช่าซื้อรถยนต์ มีชุมชนออนไลน์ และเว็บไซต์บนเว็บไซต์เพื่อการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นกันระหว่างผู้ใช้รถยนต์รุ่นเดียวกัน ข้อมูลโปรโมชั่นของตัวแทนจำหน่ายทุกที่ในหน้าเว็บไซต์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 7 ใน 10 คน มีความต้องการการนำเสนอรูปแบบใหม่จากเว็บไซต์ เช่น อยากให้สามารถดูภาพได้แบบ 360 องศา และสามารถแสดงรายละเอียดของภาพได้ทุกมุม การนำเสนอเทคนิครูปแบบมัลติมีเดียแบบใหม่ ต้องการให้มีทางเลือกในการเข้าชมเว็บไซต์ว่าจะชมแบบมัลติมีเดียหรือว่าแบบธรรมดา นอกจากนี้อยากให้ภาพสามารถที่จะขยายซูมให้เห็นรายละเอียด อยากให้มีโปรแกรม MSN หรือ Hi5 แลอยากให้ขนาดของตัวอักษรที่อยู่บนหน้าเว็บไซต์ใหญ่ขึ้น

กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อย 4 ใน 10 คน มีความต้องการข้อมูลข่าวสารทางด้านราคาจากเว็บไซต์รถยนต์ เช่น กลุ่มตัวอย่างอยากทราบเรื่องของค่าใช้จ่ายของบริการหลังการขาย ต้องการให้เว็บไซต์ระบุราคามาตรฐานและส่วนลด ต้องการโปรแกรมคำนวณราคาการซื้อรถด้วยตนเองบนหน้าเว็บไซต์ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างต้องการการต่อรองราคาหน้าเว็บไซต์ และต้องการข้อมูลข่าวสารทางด้านราคาของอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์

กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยจำนวน 3 คน จาก 10 คน ต้องการอยากเห็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถยนต์ทั่วไป เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของรถยนต์เพื่อการรองรับนวัตกรรมใหม่ๆ เช่น น้ำมัน E20 ต้องการข้อมูลการเปรียบเทียบคุณสมบัติและสมรรถนะของรถยนต์แต่ละรุ่น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างอยากได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการขับรถยนต์ และข้อมูลเกี่ยวกับการตกแต่งรถยนต์

กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อย 2 ใน 10 คน มีความต้องการข้อมูลข่าวสารทางด้านตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มือสอง เช่น ต้องการข้อมูลของรถยนต์มือสองยี่ห้อของตนเองในหน้าเว็บไซต์ เพื่อจะได้เข้าไปดูข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบได้