

บทที่ 4

ผลการวิจัย และสรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษารูปแบบธุรกิจที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มที่เป็นตัวแทนของเจนเนอเรชั่นวาย ทำให้ทราบถึงความต้องการและพฤติกรรมการใช้ของกลุ่มตัวอย่างได้ผลการวิจัย ดังนี้

กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงและเพศชายมีการใช้สื่อออนไลน์ในรูปแบบที่แตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน โดยกลุ่มนักเรียนหญิงส่วนใหญ่จะมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต เช่น มีการแชต การรับส่งข้อมูลผ่านอีเมลล์ การดาวน์โหลด และอัปโหลดภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ที่อัปโหลดก็จะเป็นภาพของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเอาไปใช้ในการสร้างเว็บบล็อก โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลที่ชอบว่า “ก็ชอบโหลดภาพไปใส่บล็อกเพื่อนจะได้รู้ว่าเราไปไหนมาบ้าง แล้วมันก็เหมือนเป็นความทรงจำของเราเก็บไว้ว่าเราเคยไปที่ไหนมาบ้าง และบางครั้งเรามีภาพสวยๆ ก็อยากเอามาโชว์ แล้วเพื่อนก็จะมีเขียนตอบ ทักทาย เหมือนแซวกันสนุกดี บางครั้งเพื่อนของเพื่อนเห็นเค้าก็มาแอด (Add) เรา บางครั้งเราเห็นว่าคนนี้น่าสนใจถ่ายรูปแล้วมีมุมแปลกๆ เราก็แอด (Add) เค้าไว้ เอาไว้มาดู แก่แป๊ะ ทำให้รู้จักคนมากขึ้น ได้รู้ว่าคนอื่นเค้าทำอะไรกันบ้าง”⁷ โดยเว็บไซต์ที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่คือ www.hi5.com ซึ่งเป็นการใช้สื่อออนไลน์เพื่อตอบสนองของความต้องการทางด้านความบันเทิง

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลเพื่อทำการบ้าน หรือการเพิ่มขอบเขตความรู้ เช่น หาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่อาจารย์สั่งในวิชาเรียนต่างๆ เสมือนเป็นห้องสมุดแห่งที่สอง โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าสะดวก รวดเร็ว อยู่ที่บ้านก็ทำได้ ไม่ต้องไปเข้าห้องสมุดหาหนังสือ ซึ่งหนังสือในห้องสมุดส่วนใหญ่ก็จะเก่าๆ และล้าสมัย หากทำให้ไม่ชอบเข้าห้องสมุด แต่ชอบหาในออนไลน์มากกว่าเพราะสะดวก หาเมื่อไหร่ก็ได้ และที่ไหนก็ได้ มีข้อมูลมากกว่า และไม่ต้องกลัวโดนชำระค่าปรับ

⁷ สัมภาษณ์ อุมาลินทร์ เจียวก๊ก, อายุ 14 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 3, โรงเรียน ศึกษานารี, 19 มีนาคม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชอบกิจกรรมการฟังวิทยุออนไลน์ (Radio on Demand) เช่น คลื่นวิทยุของฮ็อตเวฟ (Hotwave) โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง โดยให้เหตุผลว่าได้ดูดีเจที่ตนชื่นชอบขณะออกอากาศสดๆ ทำให้รู้สึกใกล้ชิด คู่เต้น และสร้างบรรยากาศร่วมกันได้มากกว่า คล้ายการชมมิวสิควิดีโอ และสามารถพิมพ์แชตข้อมูลสื่อสารระหว่างกันได้ ทำให้เกิดความสนุกสนาน และนอกจากนี้ดีเจบางคนจะมีการแสดงท่าทางและอารมณ์ต่างๆ ทำให้รู้สึกสนุก และเข้าใจมากกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว ทำให้อยากฟังนานขึ้น และในบางครั้งมีการนำเกร็ดความรู้มาเล่าก็จะเห็นท่าทางประกอบ ซึ่งช่วยให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น กลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งได้กล่าวว่า “มันเหมือนได้ดูมิวสิควิดีโอ ที่มีดีเจแสดง มันก็จะเพลิน บางครั้งก็มีนักร้องที่ชอบมาสัมภาษณ์ ก็ได้เห็นหน้าได้เห็นกิริยาท่าทาง ว่าคนนี้ยังรีเปลา่ นิสัยดีมัย ซึ่งเหมือนทำให้เรารู้จักเค้ามากขึ้น ได้รู้ตัวตนของเค้ามากขึ้นว่าจริงๆ แล้วเค้าเป็นคนยังไง”⁸ แต่เมื่อถามถึงว่ามีการดู (Academy Fantasia) เด็กส่วนใหญ่ตอบว่าจะไม่ค่อยดูเพราะไม่ค่อยชอบ เนื่องจากไม่สนุก มีแต่การซ้อมร้องเพลง ซ้อมเต้น และเด็กมัธยมศึกษาตอนต้นแสดงความคิดเห็นว่าชอบกิจกรรมการแจกบัตรคอนเสิร์ตของรายการวิทยุต่างๆ อีกด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “เวลาแจกบัตรคอนเสิร์ต ก็จะมีโทร.บอกเพื่อนให้ช่วยกันโทร. เพราะจะได้เอาบัตรไปด้วยกัน บางครั้งก็มีให้โทร.เข้าไปในรายการ หรือส่งข้อความแล้วสะสมคะแนน โรงเรียนไหนได้คะแนนมากที่สุด ก็จะมีนักร้องไปเล่นคอนเสิร์ต เพื่อนๆ พี่ๆ ที่โรงเรียนก็ชอบก็จะช่วยกันโทร. ช่วยกันเล่นคอมส่งข้อความ”⁹ ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรม และความชื่นชอบของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง

นอกจากความบันเทิงกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังทำเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการสื่อสาร เช่น การแชต อีเมลล์ โดยเมื่อถามถึงเรื่องที่มีการพูดคุยกับกลุ่มเพื่อนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่าจะเป็นเรื่องของดารา นักร้อง นักแสดง ที่ตนชื่นชอบ เรื่องของอุปกรณ์เครื่องเขียน เรื่องความสวยงาม วิธีการลดสิ่ว ดูแลผิวหน้า เพื่อนร่วมห้อง เพื่อนที่เรียนพิเศษ และเมื่อถามว่า และสุดท้ายคือเพื่อช่วยในการทำการบ้าน ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างเพศชายที่มีกิจกรรมบนออนไลน์ที่มุ่งเน้นเพื่อสร้างความบันเทิง เช่น การเล่นเกมส์ และฟังเพลง เป็นสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าชอบเล่นเกมส์ออนไลน์เพราะไม่น่าเบื่อ มีการสู้รบ สะสมอาวุธ และต้องมีการวางแผนการเล่น ซึ่งจะเปลี่ยนการเล่นไปในทุกๆ วัน และในบางครั้งกลุ่มของการเล่นก็จะมีการ

⁸ สัมภาษณ์ ด.ญ.อุมาลินทร์ เจียวก๊ก, อายุ 14 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 3, โรงเรียน ศิษยานารี, 19 มีนาคม 2552

⁹ สัมภาษณ์ ด.ญ.ภัทราพร โฟวงส์ไพเลิศ, อายุ 11 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 1, โรงเรียน พระปฐมเจดีย์, 19 มีนาคม 2552

เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายได้ให้สัมภาษณ์ว่า กิจกรรมเพื่อความบันเทิงส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบของเกมออนไลน์มากกว่า เนื่องจากให้ความสนุกสนาน ได้มีการผจญภัยได้ต่อสู้ ได้วางแผนกับเพื่อนในการเล่นเกมส์ เพราะบางเกมส์ต้องมีการร่วมสู้รบไปด้วยกัน โดยลักษณะของเกมส์ที่เล่นส่วนใหญ่จะเป็นแนวของการสู้รบ ต่อสู้ ยิง ที่มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกเปลี่ยนเป็นอาวุธต่างๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “ชอบเกมส์แนวของการต่อสู้มากกว่า เพราะมันจะเล่นกันหลายคน และอีกฝ่ายก็จะเป็นอีกทีม หรือเพื่อนอีกคน ทำให้ในการเล่นจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาไม่ซ้ำกับรูปแบบเดิมในแต่ละวัน ทำให้ไม่สามารถที่จะคาดเดาได้ และจะมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกเปลี่ยนอาวุธที่มากขึ้น ซึ่งจะใช้เป็นทางเลือกสำหรับฐานต่อไป ทำให้ได้มีการทดลองของใหม่อยู่ตลอดเวลา และได้มีการเล่นการวางแผนร่วมกับเพื่อนยิ่งทำให้สนุกมากขึ้น”¹⁰

นอกจากนี้พบว่ายังมีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับเกมส์คอมพิวเตอร์อีกด้วย ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การเล่นเกมส์มีความสนุกสนานและมีรูปแบบการเล่นที่หลากหลายขึ้น และพบว่ามีมีการดาวน์โหลดเพลงจากสื่อออนไลน์อีกด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าเนื่องจากมีความสะดวกเพราะไม่ต้องออกไปหาซื้อ และไม่มีค่าใช้จ่ายในการฟังเพลงอีกด้วย และสำหรับบางเพลงที่ดาวน์โหลดไม่ได้กลุ่มตัวอย่างจะมีการฟังผ่านทางออนไลน์ ซึ่งทำให้ได้รับความสะดวกเช่นกัน และนอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อหาข้อมูล เพื่อทำการบ้านที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อเพิ่มขอบเขตความรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น วิธีการเล่นเกม วิธีการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ต่างๆ และมีการใช้อีเมลล์ในการรับส่งข้อมูลกับเพื่อนเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และใช้ในการอำนวยความสะดวกในการทำการบ้านที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

และเมื่อสอบถามถึงระยะเวลาในการใช้งานพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการใช้งานที่ไม่แน่นอน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กล่าวว่าผู้ปกครองจะเป็นคนกำหนดเวลาในการใช้งานออนไลน์ และเมื่อมีการสอบถามถึงสถานที่ในการใช้งานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงจะมีการใช้งานที่บ้านเพียงอย่างเดียว แต่สำหรับกลุ่มตัวอย่างเพศชายจะมีลักษณะของการใช้งานที่แตกต่างกันกล่าวคือ จะมีการใช้งานทั้งที่บ้าน และร้านอินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเนื่องจากระบบออนไลน์ที่บ้านช้า ซึ่งทำให้การเล่นเกมส์ไม่ต่อเนื่องมีการกระตุก ซึ่งทำให้รู้สึกไม่สนุก โดยร้านค้าที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นร้านค้าใกล้บ้าน และเมื่อถามถึงความบกพร่องอื่นๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่างมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่าปัญหาสำคัญคือ ความล่าช้าของ

¹⁰ สัมภาษณ์ ด.ช.ปัญญา จิรพิตุพงศ์, อายุ 13 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 2, โรงเรียนสารสาสน์พัฒนา, 19 มีนาคม 2552

ระบบออนไลน์ ทำให้การรับฟังวิทยุ การดูดีเจที่ชื่นชอบ หรือการเล่นเกมส์เกิดความสะดุด ไม่ต่อเนื่องซึ่งทำให้เกิดความรำคาญ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเพศชายจะแก้ปัญหาโดยการไปเล่นที่ร้าน อินเทอร์เน็ตแบบรายชั่วโมง ส่วนกลุ่มเพศหญิงจะมีการขอร้องผู้ปกครองให้เพิ่มความเร็วของระบบออนไลน์ แต่ส่วนใหญ่จะไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปกครองอันเนื่องจากไม่เห็นความสำคัญของการใช้บริการดังกล่าว

และเมื่อถามถึงการแก้ปัญหาหากกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่าจะลดราคา สำหรับอัตราค่าบริการของระบบออนไลน์ในร้านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถเล่นเกมส์ได้ในราคาถูกลง และได้นานขึ้น และมีการเพิ่มความเร็วของระบบให้ สัญญาณเพื่อจะได้ทำให้ในการใช้งานไม่เกิดการกระตุก และมีความต่อเนื่องของการดาวน์โหลด หรืออัปโหลดข้อมูล รูปภาพ ซึ่งจะทำให้ประหยัดเวลาในการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าระยะเวลาของการใช้งานออนไลน์นั้นจะถูกจำกัดโดยผู้ปกครอง ซึ่งจะเป็นคนกำหนดระยะเวลาในการอนุญาตให้ใช้งาน ซึ่งการที่ระบบสัญญาณขัดข้อง เช่น หลุด แสงค์ ทำให้เสียเวลาในการใช้งานออนไลน์เป็นอย่างมาก และทำให้เกิดความหงุดหงิด รำคาญแก่กลุ่ม ตัวอย่างเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลต่อการใช้งานออนไลน์ให้น้อยลง โดยกลุ่มตัวอย่างบางรายกล่าวว่า “เน็ตที่บ้านชอบหลุด เวลาดาวน์โหลด อัปโหลด ก็จะไม่ค่อยได้ หรือไม่ก็ต้องใช้เวลานาน ในการทำ ทำให้บางครั้งรู้ว่าอีกชั่วโมงต้องออกไปธุระ หรือเข้านอนก็จะไม่ใช้งาน เพราะเปิดแล้วยังไม่ทันได้ทำอะไรก็ต้องปิด ดังนั้นเวลาจะใช้งานดาวน์โหลดก็จะรอให้ว่างนานๆ แล้วค่อยใช้ อย่างเช่นช่วงเสาร์ อาทิตย์ เพราะแม่อนุญาตให้นอนดึกได้”¹¹

กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ บริการออนไลน์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ มีการใช้เพื่อความบันเทิง เช่น การดาวน์โหลด อัปโหลดเพลง วิดีโอ ซีรี่ รูปภาพ ฟังเพลงออนไลน์ เกมส์ ออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าเนื่องจากสะดวกไม่ต้องไปหาซื้อ และฟรีเพราะส่วนใหญ่จะ มีการเอาข้อมูลมาแชร์ในเว็บ และข้อมูลที่ลงจะเป็นการดาวน์โหลดเพลงเอ็มพี3 (MP3) โดยในการ ดาวน์โหลดก็ไม่มีเว็บไซต์ที่แน่นอน และการหาเว็บไซต์ส่วนใหญ่จะเซิร์ทหาข้อมูลในกู๊กเกิ้ล

¹¹ สัมภาษณ์ ด.ญ.โชติมา เขี้ยวไพเลิศ, อายุ 13 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 3, โรงเรียนมัธยมวัดดุสิต, 19 มีนาคม 2552

ก่อนที่โยงไปยังเว็บไซต์อื่นๆ นอกจากนี้ยังมีการใช้ออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสาร เช่น การแชต การเล่นเกมบล็อก เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน และเพื่อความเพลิดเพลิน นอกจากนี้ยังมีการแชตเพื่อเป็นกิจกรรมยามว่างแทนงานอดิเรกอื่นๆ และเพื่อแก้เหงา

กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชายยังคงมีความแตกต่างกันในเรื่องของการให้ความสนใจกับกิจกรรมต่างๆ ที่แตกต่างกันโดยกลุ่มเพศชายจะให้ความสนใจกับกิจกรรมบนสื่อออนไลน์เกี่ยวกับการอัปโหลดดาวนโหลดวิดีโอ คลิป หรือเพลง เนื่องจากต้องการความบันเทิง และได้มีการแลกเปลี่ยนหรือเข้าสังคมกับเพื่อนมากขึ้น ดังที่กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่า “ส่วนใหญ่จะดาวนโหลดหนังกับเพลง ถ้าหนังเรื่องไหน หรือเพลงไหนดี ก็จะมาแลกเปลี่ยนดูกับเพื่อน จะได้มีเพื่อนร่วมคุย”¹² และพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายส่วนใหญ่จะมีความต้องการในการเล่นเกมส์ออนไลน์น้อยลงแต่กลับพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายส่วนใหญ่จะมีการหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าเกี่ยวกับสินค้าเทคโนโลยี เช่น เครื่องเล่นเกมรุ่นใหม่ แผ่นเกมส์ และโทรศัพท์มือถือ โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกเหตุผลในการเลือกใช้ออนไลน์ในการหาข้อมูลว่าให้ข้อมูลที่ครบถ้วนในที่เดียว สะดวก และรวดเร็ว โดยกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่า “ส่วนมากจะเลือกซื้อเกมส์เดี๋ยวนี้จะหาข้อมูลจากในเน็ต แล้วค่อยสั่งรุ่นที่ร้านให้สั่งมา เพราะในเน็ตมันจะมีรุ่นใหม่ๆ แล้วร้านไม่มี บางครั้งร้านก็ไม่กล้าสั่งมาไว้ เพราะกลัวขายไม่ได้จะสั่งแต่รุ่นเดิมๆ ที่เคยฮิตกัน แต่เดี๋ยวนี้มันก็สะดวกขึ้น เพราะเหมือนเราสั่งรุ่นได้เอง บางครั้งเราก็ไปบอกร้านไว้ แล้วอีก 2 อาทิตย์ค่อยไปเอาซึ่งมันก็ดีทั้งกับเราและกับร้านค้า”¹³

กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความสนใจสำหรับข่าวสารเกี่ยวกับกีฬาอีกด้วย โดยเฉพาะกีฬาฟุตบอล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กล่าวว่าจะมีการเข้าไปเพื่อดูผล และตารางฟุตบอลของทีมที่ตนเองเชียร์อย่างสม่ำเสมอ โดยให้เหตุผลสำหรับการดูข้อมูลผ่านทางออนไลน์ว่า สามารถดูข้อมูลย้อนหลังของผลการแข่งขัน และนักกีฬาได้ นอกจากนี้ยังมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้จัดการทีม แผนการเล่น ซึ่งได้ข้อมูลค่อนข้างครบถ้วนเมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ เนื่องจากในบางกรูปร่างแบบการดำเนินชีวิตไม่สอดคล้องกับความต้องการด้านกีฬา โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า “บางครั้งอยากดูบอลคู่ที่ชอบแต่ก็ไม่ได้ดูเพราะต้องตื่นเข้าไปเรียน ถ้าอยากรู้ผลเมื่อก่อนก็จะซื้อหนังสือพิมพ์ ซึ่งก็จะช้า แต่เดี๋ยวนี้ก็สะดวกขึ้นเพราะว่าดูทางเน็ตได้ เดี่ยวนี้บางครั้งมีโหลดตอน

¹² สัมภาษณ์ นายภัทร เหล่าตระกูล, อายุ 16 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 5, โรงเรียนมัธยมวัดดุสิต, 21 มีนาคม 2552

¹³ สัมภาษณ์ นายชยา แก้วชลคราม, อายุ 18 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 6, โรงเรียนสาธิตจุฬาฯ, 21 มีนาคม 2552

แข่งด้วย ก็สะดวกขึ้น”¹⁴ เว็บไซต์ที่นิยมเข้าส่วนใหญ่ได้แก่ เว็บของสปอร์ตพูล และเว็บของทีมกีฬา นั้นๆ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนกลุ่มเพศหญิงจะให้ความสนใจกับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร โดยให้เหตุผลว่าทำให้สามารถติดต่อกับเพื่อนได้หลายๆ คนในเวลาเดียวกัน โดยไม่ต้องเปลืองค่าโทรศัพท์ และมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อเพิ่มขอบเขตความรู้ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าช่วยให้งานของตนสะดวก รวดเร็ว และได้ข้อมูลค่อนข้างครบถ้วน ข้อมูลส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือวิธีการดูแลผิวหน้า เครื่องสำอาง น้ำหอม กิจกรรมของดารานักกร้องที่ตนชื่นชอบ และละคร ซึ่งการหาข้อมูลมีวัตถุประสงค์ทั้งเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า และเพื่อเพิ่มความรู้ การหาข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นการค้นหาจากเว็บที่ถูกเก็บและเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง หรือการเข้าจากเว็บที่เป็นกระทู้ที่ตนอ่านโดยตรงเป็นประจำ เช่น เว็บพันทิพย์ ซึ่งจะมีหลายห้องให้เลือกอ่าน และแต่ละห้องก็จะให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและวิธีการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้อ่านบล็อกเท่านั้นและกล่าวว่า “ก็อ่านจากที่คนอื่นเขียนๆ กันไว้ แต่ไม่ตอบเพราะไม่รู้จะตอบอะไร สิ่งที่คุณคิดคนอื่นเค้าก็เขียนกันไปหมดแล้ว” ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรายอื่นก็มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “ถ้าตอบไปก็ซ้ำกับคนอื่นก็ไม่ว่าจะเขียนทำไม แต่ก็เคยตั้งกระทู้เกี่ยวกับเรื่องที่ยากๆ แต่ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีคนมาตอบ เพราะคนที่เค้าตอบส่วนใหญ่เค้าก็จะเข้าเรื่องเดิมๆ คือเหมือนเค้ามีความรู้เรื่องนั้นๆ ตั้งกระทู้ไว้ แล้วพอมีคนมาถามก็จะตอบให้ เพราะสังเกตได้ว่าชื่อที่ขึ้นในเว็บบอร์ดแต่ละอันจะซ้ำๆ และถ้ากระทู้ไหนคนเข้าเยอะก็จะยาวมาก กระทู้ไหนไม่น่าสนใจคนก็ไม่เข้าไปอ่านเลย อย่างเวลาตนเองเลือกก็จะเลือกเข้าอันที่มีคนเข้าตอบเยอะ ๆ เพราะเข้าครั้งเดียวจะได้ความรู้ที่หลากหลาย”¹⁵ และเมื่อถามถึงเว็บไซต์ที่นิยมเข้าไปหาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลไว้ดังนี้ www.hotmail.com, www.yahoo.com, www.sanook.com, www.mthai.com, www.pantip.com, www.siamzone.com, www.kapook.com เป็นต้น

¹⁴ สัมภาษณ์ นายเศรษฐศิริ มุรินทร์นิมิต, อายุ 15 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 4, โรงเรียนเซนต์ไมเกิ้ล และ นายภัทร เหล่าตระกูล, อายุ 16 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 5, โรงเรียนมัธยมวัดดุสิต, 21 มีนาคม 2552

¹⁵ สัมภาษณ์ น.ส.พรพรรณ วีระบุตร, อายุ 15 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 4, โรงเรียนราชินี, 21 มีนาคม 2552, น.ส.ณิชา ปิ่นใจ, อายุ 16 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 5, โรงเรียนเทพสัมฤทธิ์วิทยา และ น.ส.จริญญา เหลืองวิสุทธิศิริ, อายุ 17 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 5, โรงเรียนพระแม่มาลีสาทร, 21 มีนาคม 2552

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงส่วนใหญ่ยังใช้เวลาในการออนไลน์ไปกับการสร้างและอ่านเว็บบล็อก และมีการใช้อวดกันในเรื่องของการตกแต่งเว็บเพจ (Webpage) จำนวนเพื่อน และจำนวนภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าจะมีการเข้าไปดูเว็บเพจ (Webpage) ของเพื่อนว่าเค้าตกแต่งอย่างไรกันบ้าง มีเพื่อนหรือจำจำนวนรูปภาพมากเท่าไร และคุณภาพของเพื่อนที่ถ่ายว่ามีกรถ่ายอย่างไร ซึ่งบางครั้งก็จะมีกรนำท่าทางเหล่านั้นมาเลียนแบบในการถ่ายภาพครั้งต่อไป ซึ่งเมื่อถามถึงความถี่ในการเข้าเว็บบล็อก (Web Blog) กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าเกือบทุกครั้งที่จะเข้า ซึ่งแตกต่างจากเพศชายที่แสดงความคิดเห็นว่านานๆ ถึงจะเข้าไปดูสักครั้งหนึ่ง

และเมื่อถามถึงช่องทางในการเข้าถึงสื่อออนไลน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมีการเข้าใช้งานจากที่บ้านเป็นหลักโดยเกิดขึ้นทั้งในเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งแตกต่างพฤติกรรมของกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นที่เพศชายบางกลุ่มจะมีการใช้งานที่ร้านอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ส่วนหนึ่งมาจากการที่กลุ่มเพศชายจะมีพฤติกรรมการเล่นเกมส์เปลี่ยนมาเล่นเกมส์เพล (Play) อันเนื่องมาจากมีกำลังซื้อมากขึ้น

เมื่อถามถึงข้อบกพร่องหรือความต้องการเพิ่มเติมสำหรับการใช้งานออนไลน์ส่วนใหญ่จะพบในกลุ่มของเพศชาย โดยกล่าวว่ากรรับส่งข้อมูล หรือการดาวน์โหลดหนังส่วนใหญ่จะเจอปัญหาของการดาวน์โหลดไฟล์ขนาดใหญ่ ซึ่งทำให้เครื่องช้าและไม่สามารถทำกิจกรรมอื่นๆ ควบคู่ไปได้ ทำให้ต้องเลือกระหว่างการดาวน์โหลดไฟล์ และการทำกิจกรรมอื่น เช่น การดูหนังออนไลน์ และส่วนใหญ่มักเจอปัญหาอินเทอร์เน็ตล่มขณะดาวน์โหลดไฟล์ทำให้ต้องเริ่มขึ้นตอนใหม่ ซึ่งทำให้เกิดความรำคาญ และหงุดหงิด โดยหากตนเป็นเจ้าของธุรกิจกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า “จะสร้างระบบออนไลน์ให้มีความเร็วสูงๆ จะได้ดาวน์โหลดหนัง แล้วนั่งดูหนังออนไลน์ได้พร้อมๆ กัน และจะได้ดาวน์โหลดไฟล์หนังใหญ่ๆ ได้โดยไม่ต้องกลัวหลุด จะได้ไม่ต้องนั่งเฝ้าหน้าจอ”¹⁶ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรายอื่นๆ ต่างก็มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

สำหรับเพศหญิงกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบกพร่องในเรื่องของเว็บไซต์ของเจ้าของสินค้าที่มีน้อยในการให้เลือกรูหรืออ่านคุณสมบัติของสินค้าเพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลในกระทู้ที่ได้ศึกษามา เนื่องจากข้อมูลในกระทู้บางครั้งมีการเขียนที่ค่อนข้างขัดแย้งกันทำให้เกิดความสับสน และเมื่อหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เป็นเจ้าของสินค้าก็ไม่มีกรบอกข้อมูลที่ละเอียด หรือบางสินค้าไม่มีข้อมูลเลย ทำให้ไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับสินค้า โดยเฉพาะ

¹⁶ สัมภาษณ์ นายธีระศักดิ์ วีระกุล, อายุ 17 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 6, โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา, 21 มีนาคม 2552

สินค้านำเข้าที่มีจำหน่ายเฉพาะที่ และส่วนใหญ่ไม่ค่อยแสดงราคาของสินค้าและบอกสถานที่จำหน่าย ซึ่งทำให้ต้องมีการค้นหาข้อมูลจากหลายแหล่งมาประกอบกันทำให้รู้สึกที่เกิดความยุ่งยาก และบางครั้งก็ไม่ประสบความสำเร็จในการหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวต่ออีกว่าหากตนเป็นเจ้าของธุรกิจก็จะทำรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ตนเองวางจำหน่ายให้ครบถ้วน ทั้งคุณสมบัติของสินค้า ราคา สถานที่จำหน่าย โดยเมื่อถามถึงประเภทของสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจและมีการใช้บริการที่ค่อนข้างบ่อย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความงาม เช่น ครีมบำรุงผิว เจลแต้มผิว โฟมล้างหน้า โลชั่นบำรุงผิว แชมพูสระผม ครีมบำรุงผม ซึ่งมีทั้งแบรนด์ที่มีจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าทั่วไป และแบรนด์ที่มีจำหน่ายเฉพาะที่

กลุ่มมหาวิทยาลัย

ผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทำให้ทราบว่าสื่อออนไลน์มีประโยชน์สำหรับการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มมหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องของการหาความรู้เพื่อใช้ประกอบการทำรายงาน ซึ่งช่วยให้พวกเขาที่มีความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น มีความครบถ้วนของข้อมูลมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับจากการหาข้อมูลจากสื่ออื่นๆ และมีความสะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูล ดังที่ตัวอย่างรายหนึ่งได้กล่าวว่า “เวลาทำรายงานมักจะใช้เน็ตหาข้อมูล เพราะหาได้เร็ว และมีข้อมูลเยอะไม่เสียเวลา และตอนทำรายงานส่วนมากก็จะเปิดเน็ตไว้ด้วย เพราะเวลาหาข้อมูลก็ได้หาได้ทันทีไม่เสียเวลา เพราะเคยลองไปหาข้อมูลที่ฐานเศรษฐกิจแล้ว ปรากฏว่าใช้เวลานานมาก และข้อมูลที่ได้ก็น้อย ไม่เพียงพอในการทำรายงาน ซึ่งหลังจากนั้นได้ลองมาหาในเน็ตก็เจอข้อมูลที่ต้องการเยอะมาก เลยทำให้รู้สึกว่าอินเทอร์เน็ตเหมาะที่จะใช้หาข้อมูลมากที่สุด หลังจากนั้นเวลาหาข้อมูลทำรายงานก็จะหาจากเน็ตก่อนเสมอ”¹⁷ ซึ่งเมื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต่างก็แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยมีการเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสาร นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอีกว่าช่วยให้พวกเขาสามารถรับรู้ข่าวสารที่ผ่านมาได้อย่างครบถ้วน เพราะส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างในช่วงวัยนี้จะกลับถึงที่พักค่อนข้างค่ำ เนื่องจากบางรายต้องไปเรียนไกลบ้าน บางรายแวะเดินเที่ยวห้างกับเพื่อน บางรายนั่งทำรายงาน หรือนั่งเล่นกับเพื่อนที่มหาวิทยาลัย และกลุ่มตัวอย่างบางส่วนแสดงความคิดเห็นว่าทว่าตนจะกลับถึงบ้านบางครั้งข่าวก็จบไปแล้ว และถ้าอยากรู้ข่าวก็ต้องเปิดเว็บดู และกลุ่มตัวอย่างบางรายได้กล่าวว่า “ชอบอ่านข่าวจากเว็บไซต์มากกว่าเพราะได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงมากกว่า

¹⁷ สัมภาษณ์ น.ส.บุญทรี บุญหล่อ , อายุ 21 ปี, นักศึกษาปีที่ 3, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 22 มีนาคม 2552

เนื่องจากนักข่าวส่วนใหญ่ชอบใส่ความคิดของตนเองไป ทำให้ข่าวบิดเบือนหรือเกินจริง แต่ถ้าอ่านจากเว็บก็จะสามารถเปรียบเทียบข่าวได้”¹⁸ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนแสดงความคิดเห็นด้วยความคิดเห็นดังกล่าว

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อประโยชน์สำหรับการสื่อสาร เช่น การแชต อีเมลล์ โดยให้เหตุผลว่าช่วยให้พวกเขาสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนเก่าที่อยู่ห่างไกลกันได้ และครั้งละหลายคนพร้อมกัน ทำให้เกิดความสนุกสนาน แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังที่กลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งกล่าวว่า “อย่างเวลาคุยกับเพื่อนเก่าส่วนมากจะเจอกันในเอ็ม ก็จะสามารถคุยกันสนุกสนาน เป็นอย่างไรบ้าง และมีเวลาวางช่วงไหนจะได้มานัดเจอกัน และทำให้ได้ติดต่อกับเพื่อนได้เรื่อยๆ และในเมลล์บางครั้งก็จะมี การเตือนวันสำคัญของเพื่อนด้วย อย่างวันเกิด ทำให้เราไม่ลืม เพราะบางครั้งพอถึงวันก็จะลืม”¹⁹ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆ ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันสำหรับความต้องการในการเตือนวันสำคัญของเพื่อนหรือคนรู้จัก และความชื่นชอบในการติดต่อสื่อสารกันได้หลายคนเป็นห้องสนทนา และบางรายได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “ตอนคุยกับเพื่อนบางครั้งก็เปิดกล้อง (Webcam) เพราะว่าอยากเห็นหน้า และบางครั้งก็คุยกันแบบผ่านเน็ต ไม่ต้องพิมพ์ เห็นหน้าด้วย ดีกว่าโทรศัพท์อีก โทรศัพท์น่าจะทำบ้าง”²⁰ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงรายอื่นๆ ก็ได้แสดงท่าทีเห็นด้วย

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีการใช้สื่อออนไลน์ในการหาข้อมูลสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจอยู่บ่อยครั้ง โดยสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างหาข้อมูลมีทั้ง โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เครื่องสำอาง เสื้อผ้า สินค้าแฟชั่น กล้องดิจิทัล สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีราคาค่อนข้างสูง โดยกลุ่มตัวอย่างจะมีพฤติกรรมในการบริโภคสื่อคือ จะมีการหาข้อมูลจากหลายเว็บไซต์ ทั้งเว็บของเจ้าของสินค้า (Host Website) เว็บร้านค้า และกระทู้ และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ก่อนนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า โดยข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างค้นหาส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องคุณสมบัติของสินค้า ราคา สถานที่จัดจำหน่าย ข้อดีข้อเสียของสินค้าจากผู้มีประสบการณ์หรือผู้มีความรู้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ประกอบการตัดสินใจ กล่าวว่าที่เลือกใช้

¹⁸ สัมภาษณ์ นายวรัญชัย แซ่ตั้ง , อายุ 19 ปี, นักศึกษาปีที่ 2, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 22 มีนาคม 2552

¹⁹ สัมภาษณ์ น.ส.มนัสนันท์ หล่อโลหะการ , อายุ 17 ปี, นักศึกษาปีที่ 1, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 22 มีนาคม 2552

²⁰ สัมภาษณ์ นายเฉลิมศักดิ์ โชติกร , อายุ 18 ปี, นักศึกษาปีที่ 2, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 22 มีนาคม 2552

เว็บไซต์เพราะสะดวก รวดเร็ว ให้ข้อมูลครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือเนื่องจากสามารถนำข้อมูลจากหลายแหล่งสินค้ามาเปรียบเทียบข้อมูลกันได้ และนอกจากนี้ข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อคือ ข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า “ข้อมูลที่ชอบที่สุดเวลาจะเลือกซื้อสินค้า คือจะหาข้อมูลของผู้ที่เคยใช้สินค้าว่าสินค้านั้นที่เราอยากได้มีข้อดีข้อเสียอะไร แล้วมาคิดว่าเราจะรับได้หรือไม่ เพราะข้อมูลพวกนี้หาจากที่อื่นยาก เพราะบางรุ่นคนใช้น้อยอย่างล่าสุดที่ซื้อกล้องถ่ายรูปเป็นรุ่นที่ไม่ค่อยมีคนใช้ แต่กลับหาข้อมูลในเว็บไซต์ได้ ทำให้รู้ว่าข้อดี ข้อเสียมีอะไร ซึ่งถ้าถามจากพนักงานขายคงไม่มีข้อมูลเหล่านี้ให้”²¹ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรายอื่นๆ ได้พูดสนับสนุนในกรณีนี้คล้ายกัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น การซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ (E-commerce) และการเช็คยอดบัญชีผ่านระบบออนไลน์อีกด้วย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าสะดวก รวดเร็ว และค่อนข้างปลอดภัย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างบางรายจะมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์คือ มีการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ และจ่ายชำระค่าสินค้าผ่านทางช่องทางการโอนเงิน การตัดบัญชีธนาคาร หรือผ่านบัตรเครดิต ซึ่งสินค้าที่สั่งซื้อจะได้รับผ่านทางไปรษณีย์ โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่ามีความสะดวก เนื่องจากสินค้าบางประเภทไม่มีจำหน่ายในประเทศไทย ต้องสั่งจากต่างประเทศเท่านั้น หรือสินค้าบางอย่างที่สามารถซื้อได้ในราคาประหยัดกว่าเมื่อสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ ซึ่งทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมการซื้อสินค้าของกลุ่มตัวอย่าง และเมื่อถามถึงเหตุผลสำหรับการเลือกซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ ทั้งที่มีความเสี่ยงหลายอย่าง กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่า “สินค้าที่สั่งซื้อส่วนมากไม่ใช่สินค้านำเข้าแพงส่วนใหญ่จะอยู่ในต้นทุนที่พอรับได้หากสั่งแล้วไม่ได้สินค้า เพราะตนเองก็รู้อยู่เสมอว่าการสั่งซื้อผ่านเน็ตมีความเสี่ยงกว่าการไปซื้อสินค้าหน้าร้าน แต่สินค้าบางอย่างไม่มีจำหน่ายในประเทศก็ไม่มีทางเลือก”²² และเมื่อถามถึงประสบการณ์ที่เคยซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ที่มีราคาสูงที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างเคยตัดสินใจซื้อพบว่าราคาของมูลค่าสินค้าที่สูงที่สุดที่เคยมีการสั่งซื้อคือ ประมาณ 2,000 บาท

สถานที่ในการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้บริการที่บ้านและมหาวิทยาลัย โดยการใช้งานมีทั้งเชื่อมต่อผ่านทางสายโทรศัพท์ และระบบไร้สาย (Wireless) แต่จากการสัมภาษณ์

²¹ สัมภาษณ์ นายอาทิตย์ วัฒนพานันท์ , อายุ 21 ปี, นักศึกษาปีที่ 4, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 22 มีนาคม 2552

²² สัมภาษณ์ น.ส.วรรณวิสา เกียรติการุณ , อายุ 19 ปี, นักศึกษาปีที่ 3, มหาวิทยาลัยมหิดล, 22 มีนาคม 2552

ไม่พบการเชื่อมต่อโดยใช้โทรศัพท์ไร้สายเป็นโมเด็ม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยมีประสบการณ์กล่าวว่า “ความเร็วของข้อมูลช้ามาก อย่างตนเองเคยใช้ก็เคยเจอส่งข้อมูลทางอีเมลล์ ขนาดไม่ถึง 1 กิโลไบต์ ใช้เวลาในการส่งเกือบ 20 นาที ซึ่งนานมาก ซึ่งถ้าไม่จำเป็นจริงๆ ก็จะไม่ใช้”²³ ซึ่งทางผู้สัมภาษณ์ได้สอบถามถึงความต้องการเพิ่มเติมว่า หากผู้ให้บริการโทรศัพท์ที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพเรื่องความเร็วกลุ่มตัวอย่างจะกลับมาใช้บริการหรือไม่ ก็ได้รับตอบว่ากลับมาใช้แน่นอน เนื่องจากสะดวกในการใช้งาน และผู้สัมภาษณ์ได้ถามถึงความต้องการสำหรับกลุ่มตัวอย่างรายอื่นๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการจะทดลองใช้หากมีการปรับปรุงคุณภาพจริง แต่จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกลับพบว่ามีการใช้ระบบออนไลน์บนมือถือ เช่น มีการเล่นเกมส์ออนไลน์ การดาวน์โหลดริงโทน สำหรับกลุ่มตัวอย่างเพศชาย และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการดาวน์โหลดริงโทน ดาวน์โหลดธีมของโทรศัพท์มือถือ วอลล์เปเปอร์ และการเชื่อมต่อเพื่อดาวน์โหลดสิ่งบันเทิงต่างๆ เช่น คลิป เพลง เป็นต้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่ามีความสะดวกมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ การดาวน์โหลดลงคอมพิวเตอร์และต้องมีการส่งผ่านข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

และเมื่อถามถึงข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์บางกลุ่มแสดงความคิดเห็นว่ามีปัญหาเกี่ยวกับช่องสัญญาณเมื่อใช้ระบบไร้สาย (Wife) ขณะเชื่อมต่อออนไลน์ เช่น เครือข่ายหลุดบ่อย หาช่องสัญญาณไม่เจอ และบางรายกล่าวว่ามีความต้องการใช้บริการระบบไร้สายของกรุงเทพฯ แต่ไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากเครือข่ายไม่ครอบคลุม และมีค่าติดตั้งระบบไร้สายที่ค่อนข้างสูงทำให้กลุ่มตัวอย่างบางรายตัดสินใจไม่ใช้บริการดังกล่าว และข้อบกพร่องที่กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงอีกประการหนึ่ง คือ ความล่าช้าของเว็บไซต์ต่างๆ ของสินค้าที่มักไม่ค่อยมีการปรับปรุงฐานข้อมูลทำให้เวลาหาข้อมูลจึงมักได้ข้อมูลที่ล้าสมัย ไม่ทันต่อความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง

และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าหากตนเป็นเจ้าของธุรกิจจะมีการขยายพื้นที่สำหรับการใช้ระบบไร้สาย (Wireless) ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบไร้สายได้อย่างทั่วถึง เพื่อความสะดวกในการใช้งาน หรือมีการปรับปรุงระบบออนไลน์สำหรับโทรศัพท์มือถือให้มีประสิทธิภาพเท่าระบบไร้สาย (Wireless) เพื่อทำให้กลุ่มตัวอย่างมีทางเลือกเพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานแทนระบบไร้สาย (Wireless) หรือมีการพัฒนาประสิทธิภาพของมือถือให้เทียบเท่าพีดีเอ (PDA) หรือ iPhone ออกมาให้มากขึ้น เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานในสถานที่ต่างๆ มากขึ้น

²³ สัมภาษณ์ น.ส.บุญทรี บุญหล่อ , อายุ 21 ปี, มัธยมศึกษาปีที่ 3, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 22 มีนาคม 2552

กลุ่มวัยทำงานตอนต้น

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้บริการที่บริษัทเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากต้องใช้ในการรับส่งข้อมูลของบริษัทเป็นประจำ โดยมีการใช้ตลอดระยะเวลาที่ทำงาน และส่วนใหญ่จะมีการใช้เพื่อประกอบการทำงานเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้บริการออนไลน์ นอกเหนือจากช่วงเวลาทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยทำงานตอนต้น มีการใช้บริการออนไลน์ในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น มีการดาวน์โหลดวีดีโอ ซีรีส์ คลิป เพลง ภาพยนตร์หรือรายการบันเทิงต่างประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านบันเทิง โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าการดาวน์โหลดภาพยนตร์หรือเพลงจากระบบออนไลน์ทำให้ได้ภาพยนตร์ที่มีความทันสมัย และในต้นทุนที่ต่ำหรือแทบไม่มีต้นทุนเลย โดยกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีการดาวน์โหลดรายการจากต่างประเทศซึ่งไม่มีจำหน่าย หรือหาดูได้เฉพาะจากช่องทาง UBC เท่านั้น เช่น รายการ the apprentice, Survivor ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่าทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ดังที่กลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งกล่าวว่า

“เมื่อก่อนเวลาจะดูรายการก็ต้องดูแล้วว่ามีวันไหน บางครั้งรอบฉายอยู่ช่วงดึกก็ต้องรอดูตอนเช้าไปทำงานกึ่งๆ เบลอๆ บางครั้งโชคดีฉายเสาร์ อาทิตย์ ก็ได้ดูอย่างสบายใจ แต่ก็ต้องยอมแลกว่าไม่ได้ไปเที่ยวกับเพื่อน แต่ตอนหลังมารู้จากเพื่อนว่าโหลดทางเน็ตได้ ก็สบายกลับมาเปิดเน็ตทิ้งไว้ ดาวน์โหลด แล้วก็นอนตื่นมาก็ค่อยปิดคอมตอนเช้า แล้วก็เอาไว้เวลาว่างๆ ค่อยดู ถ้าดูไม่จบก็เก็บไว้ ค่อยเอามาดูใหม่ตอนว่าง และทำให้รู้สึกว่าการใช้ชีวิตมีความอิสระมากขึ้น ไม่ต้องยึดติดกับเวลาของโทรทัศน์ แต่ UBC ก็ยังมีไว้ เอาไว้เปิดดูยามว่างเพราะจะได้ไม่ต้องมานั่งโหลดทุกเรื่อง”²⁴

นอกจากนี้กิจกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ คือ เพื่อการสื่อสารข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีการส่งข้อมูลที่เป็นความรู้ การเตือนภัยจากประสบการณ์ของผู้ที่เป็นเหยื่อสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และเรื่องข่าวขันต่างๆ และจากการสอบถามข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้เวลาน้อยลงสำหรับการใช้เว็บบล็อก (Blog) โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า จะมีการเข้ามานๆ ครั้ง เพราะส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีเวลาว่าง เนื่องจากต้องทำงานบ้าน และต้องการใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการพักผ่อนมากกว่า เช่น นอนดูโทรทัศน์เฉยๆ ไปเที่ยวห้างสรรพสินค้ากับเพื่อน ไปต่างหวัดตามจังหวัดที่อยู่ใกล้ๆ และถ้าเป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ส่วนใหญ่ก็จะใช้เวลาไปเที่ยวตามทะเลภูเขา ต่างจังหวัดไกลๆ หรือต่างประเทศ เพื่อเป็นการพักผ่อนก่อนจะต้องกลับมาทำงานอีกครั้ง จึง

²⁴ สัมภาษณ์ น.ส.กฤษณา วรรณวิทย์ , อายุ 25 ปี, พนักงานบริษัทเอกชน, 23 มีนาคม 2552

ทำให้การใช้สื่อออนไลน์มีความถี่น้อยลงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงวัยของมหาวิทยาลัย แต่กลับพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีการใช้บริการซีร်ทเอ็นจิ้น เพื่อหาข้อมูลสำหรับสินค้าและบริการต่าง ๆ เช่น รถยนต์ บ้านหรือคอนโดมิเนียม สินค้าแบรนด์เนม เครื่องสำอาง กระเป๋า เทียวบิน โรงแรม ที่พัก ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ตารางการฉายภาพยนตร์ กล้องดิจิตอล โทรศัพท์มือถือ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก โดยส่วนใหญ่จะมีการหาข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้านั้นๆ โดยในลักษณะการหาข้อมูลจะมีรูปแบบเหมือนกับกลุ่มมหาวิทยาลัย กล่าวคือมีการเปรียบเทียบจากหลายเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือก่อนการตัดสินใจ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า สินค้าที่ค้นหาข้อมูลส่วนมากจะเป็นสินค้าที่มีราคาสูงอย่างเช่น กล้องดิจิตอล หรือคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ซึ่งต้องใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจค่อนข้างมาก เพื่อให้ได้สินค้าที่คิดว่ามีความคุ้มค่ามากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากสมัยเป็นนักศึกษา เนื่องจากปัจจุบันต้องมีการบริหารเงินด้วยตัวเอง ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น และส่วนหนึ่งจะต้องมีการเก็บสำรองไว้สำหรับอนาคต และการท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ดังนั้นในการเลือกซื้อสินค้าแต่ละชิ้นจะใช้ข้อมูลประกอบที่มากขึ้น และมีความละเอียดมากขึ้น เช่น ในการเลือกซื้อกล้องดิจิตอลก็จะดูในเรื่องความละเอียดของภาพ ความสามารถในการซูม ความทนทาน ระบบการใช้งาน ราคา สถานที่จำหน่าย การรับประกัน และอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทุกรายเคยซื้อสินค้าผ่านออนไลน์ โดยเฉพาะตัวโดยสารสำหรับเครื่องบิน และส่วนใหญ่มีการชำระเงินผ่านระบบบัตรเครดิต โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่ามีความกังวลเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยอยู่บ้าง ดังนั้นในการเลือกซื้อสินค้าผ่านทางระบบออนไลน์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าจะเลือกซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ของเจ้าของสินค้าซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีค่าน่าเชื่อถือมากที่สุด และเมื่อถามถึงมูลค่าของสินค้าที่เคยมีการซื้อผ่านระบบออนไลน์พบว่ามูลค่าของสินค้าสูงสุดที่เคยใช้บริการต่อหน่วย คือ 20,000 บาท ซึ่งเมื่อสอบถามพบว่าเป็นการซื้อตั๋วโดยสารเครื่องบินผ่านระบบออนไลน์ และเมื่อถามถึงประสบการณ์การซื้อสินค้าพบว่าสินค้านั้นส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างซื้อจะเป็นสินค้าประเภทบริการ และสำหรับที่เป็นตัวสินค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะกระทำเพียงแค่หาข้อมูลในการซื้อสินค้านั้น โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่ซื้อว่าต้องการไปดูรูปลักษณะของสินค้าที่เป็นของจริงก่อนตัดสินใจ และไม่มั่นใจระบบความปลอดภัยในเรื่องของการจัดส่งสินค้าจึงทำให้ไม่เกิดพฤติกรรมการซื้อผ่านระบบออนไลน์สำหรับสินค้า นอกจากนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อประโยชน์ทางการเงิน เช่น ดูราคาหุ้น ราคาทองคำ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และมีการอ่านข่าวสารข้อมูล

ย้อนหลังจากระบบสื่อออนไลน์ เช่น ข่าวเศรษฐกิจ การเมืองทั้งในและต่างประเทศ เรื่องย่อละคร ข่าวซุบซิบดาราทั้งในและต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ออนไลน์ผ่านระบบไร้สาย มากกว่าการเชื่อมต่อผ่านสายโทรศัพท์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีความสะดวกมากกว่าในการเคลื่อนย้ายมากกว่า และนอกจากนี้ยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีการใช้ควบคู่กับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีการใช้ระบบออนไลน์ผ่านการเชื่อมต่อบลูทูธผ่านระบบโทรศัพท์มือถือบ่อยครั้ง เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีการใช้งานคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กนอกสถานที่อยู่บ่อยครั้ง เช่น ในต่างจังหวัด ห้างสรรพสินค้า ร้านกาแฟ

ข้อบกพร่องของสื่อออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ กล่าวถึงคือ ความหลากหลายของสินค้าในเวปไซต์ไม่มีความครอบคลุม เช่น โรงแรมที่พักจะมีการระบุเพียงไม่กี่แห่ง และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักนอกตัวเมืองหาได้ยาก รวมถึงเส้นทางส่วนใหญ่ไม่มีความชัดเจน โดยกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งกล่าวว่า “ส่วนตัวเป็นคนชอบเที่ยว และชอบเดินทางเอง ถ้ามีเวลาว่างเมื่อไหร่ ก็จะไปต่างจังหวัด โดยเฉพาะในประเทศ แต่บางครั้งการหาแหล่งที่พัก เส้นทางการเดินทางในอินเทอร์เน็ตก็ไม่เพียงพอ เพราะมีข้อมูลที่ไม่ละเอียด และบางครั้งก็ไม่อัปเดต ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง ก็คิดว่าอย่างน้อยควรจะมีเว็บไซต์ของ ททท.ที่น่าจะมีข้อมูลครบถ้วน อย่างรายชื่อของ โรงแรมก็น่าจะมีให้เลือกมากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะถ้าเป็นช่วงเทศกาลที่คนเที่ยวเยอะ โรงแรมที่ขึ้นในเว็บก็จะเต็มแล้วก็ไม่มีที่พักต้องไปหาเอาตาบหน้า”²⁵ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่าระบบออนไลน์บางครั้งไม่มีความต่อเนื่องของการเชื่อมต่อทำให้เสี่ยงเมื่อการชำระผ่านบัตรเครดิต ซึ่งระบบการทวงชำระเงินคืนจากธนาคารก็มีความยุ่งยาก โดยให้ข้อเสนอแนะว่า “ระบบการจ่ายเงินน่าจะมีระบบสำรองเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้ผู้บริโภคบ้าง หรือไม่ก็เพิ่มบริการในการติดตามข้อมูลจากธนาคารให้ เพราะจะได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น”²⁶ บางกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวถึงข้อบกพร่องว่า การเชื่อมต่อออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์มือถือมีความล่าช้า และในบางครั้งไม่สามารถเล่นบางโปรแกรมได้จึงทำให้มีการใช้งานระบบเชื่อมต่อผ่านโทรศัพท์มือถือก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น และกลุ่มตัวอย่างยังได้แสดงความคิดเห็นร่วมต่อความต้องการโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้งานแทนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กได้ โดยให้เหตุผลว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนเมื่อไปท่องเที่ยวบางครั้งก็มีความจำเป็นในการต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่นิยมพกพาไปด้วย เนื่องจากไม่ยากต้องมารับภาระในการดูแลคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

²⁵ สัมภาษณ์ น.ส.รุจิรา ลิ้มกุล, อายุ 24 ปี, พนักงานบริษัทเอกชน, 23 มีนาคม 2552

²⁶ สัมภาษณ์ น.ส.สายสมร บวรวงศ์ดิolk , อายุ 27 ปี, พนักงานบริษัทเอกชน, 23 มีนาคม 2552

และกลุ่มตัวอย่างบางรายแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าในการไปท่องเที่ยวการนำคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กไปด้วยเป็นภาระมาก เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีน้ำหนักมาก ขนาดใหญ่ และต้องการการดูแลมากกว่าสิ่งของชนิดอื่น โดยกลุ่มตัวอย่างรายหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “ถ้าเอาโน้ตบุ๊กไปด้วยมันเหมือนไม่ได้ไปเที่ยว เพราะต้องคอยระวังของจะหายจะพัง บางครั้งเอาไปก็ไม่ค่อยได้ใช้เป็นภาระเปล่าๆ”²⁷ ซึ่งเมื่อถามกลุ่มตัวอย่างว่าหากมีโทรศัพท์ที่สามารถทำงานได้คล้ายคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กกลุ่มตัวอย่างคิดว่าจะซื้อหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่าให้ความสนใจโดยมีกลุ่มตัวอย่างบางรายได้แสดงความคิดเห็นว่า “ถ้าเป็นผมสนใจแน่นอน เพราะตอนนี้ก็มองหาพีดีเอ (PDA) อยู่เพราะมันสามารถเปิดโปรแกรมบางอย่างได้เหมือนคอมพิวเตอร์ แต่ติดตรงที่ว่าเคยอ่านข้อมูลในกระตู่แล้วเคยมีคนเขียนว่ารุ่นแรกๆ ยังไม่ดี เพราะยัง hang บ่อยให้รออีกหน่อยน่าจะมีปัญหาน้อยกว่า ก็เลยยังไม่ซื้อ”²⁸ และกลุ่มตัวอย่างอีกรายได้กล่าวเสริมว่า “เคยคิดไว้เหมือนกัน แต่ราคาของ PDA ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับโน้ตบุ๊กเลยคิดว่าไม่คุ้มค่าก็เลยไม่ซื้อ แต่ถ้าราคาต่ำลงกว่านี้ก็อาจจะซื้อ”²⁹

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นสำหรับแนวทางการแก้ปัญหาไว้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างจะมีการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการเชื่อมต่อผ่านโทรศัพท์มือถือให้มีความเร็วมากยิ่งขึ้น และอยากให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพของโทรศัพท์มือถือให้เทียบเท่าคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เพราะถ้าเป็นเช่นนั้นก็จะตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น หรือไม่ก็ย้อยส่วนของคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้เหลือเท่าโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้บางกลุ่มยังเสนอให้องค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการจัดทำเว็บไซต์ เพื่อโปรโมทโรงแรม และที่พักให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้นตลอดจนเส้นทาง การเดินทางที่ถูกต้องและมีความชัดเจน และถ้าเป็นเจ้าของธุรกิจกลุ่มตัวอย่างเสนอว่าจะมีการทำเว็บไซต์ที่สามารถมองเห็นสินค้าได้ทุกมุมเพื่อช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้ง่ายขึ้น และนอกจากนี้จะมีการจัดทำระบบเพิ่มความปลอดภัยของการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในกรณีที่มีการออนไลน์เกิดหลุด โดยตั้งระบบให้ยกเลิกการจ่ายเงินโดยอัตโนมัติ หรือเพิ่มบริการในการดูแลติดตามการชำระเงินให้

²⁷ สัมภาษณ์ นายคณินท์ หุตะสิงห์ , อายุ 24 ปี, พนักงานบริษัทเอกชน, 23 มีนาคม 2552

²⁸ สัมภาษณ์ นายวรุฒ จันทระ , อายุ 27 ปี, กิจการส่วนตัว, 23 มีนาคม 2552

²⁹ เรื่องเดียวกัน, 23 มีนาคม 2552

สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการ (Consumer Insight) ความคิดเห็นต่อสื่อออนไลน์ เพื่อตอบสนองของความต้อกรในด้านต่างๆ ที่เหมือน (ความต้องการร่วม) และแตกต่างกัน (ความต้องการเฉพาะ) ของแต่ละช่วงอายุ และระดับการศึกษา ดังรายละเอียดที่ได้แสดงไว้ในภาคผนวก ก ซึ่งอาจพออธิบายได้ดังนี้

ความต้องการที่เหมือนกัน (ความต้องการร่วม)

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ความสนใจ ความต้องการ ตลอดจนกิจกรรมร่วมกันสำหรับการใช้สื่อออนไลน์เพื่อตอบสนองของความต้อกรที่หลากหลาย โดยกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการของผู้บริโภคร่วมกันใน 4 ประเด็น คือ

1. ด้านความบันเทิง

จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย มีความต้องการออนไลน์เพื่อตอบสนองของความต้อกรทางด้านบันเทิงเป็นสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เป็นความบันเทิงที่สามารถหาได้ทุกเมื่อที่ต้องการและสามารถใช้สำหรับความบันเทิงที่หลากหลาย อีกทั้งยังให้ความสนุกสนานในต้นทุนที่ต่ำ จากการสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสามกลุ่มมีความต้องการร่วมกันสำหรับกิจกรรมการดาวน์โหลด อีพโหลด และบล็อก

กิจกรรมการดาวน์โหลดมีการใช้เพื่อตอบสนองของความต้อกรที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายที่อยู่ในช่วงอายุ 10-24 ปี หรือกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น นิยมดาวน์โหลดเพลงและเกมส์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่าเนื่องจากไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการฟังเพลง และเล่นเกม เพราะเพลงและเกมส์มีการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างบ่อย และต้องมีการทดลองก่อนเพื่อทดสอบว่าเพลง หรือเกมส์เหล่านั้นตรงกับความต้องการหรือทำให้เกิดความพอใจหรือไม่ จึงทำให้มีการดาวน์โหลดอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่จะมีการดาวน์โหลดและอีพโหลด ภาพถ่าย การ์ตูน และดารา ศิลปินที่ตนชื่นชอบมากกว่าการดาวน์โหลดเพลง หรือเกมส์ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บอกว่าจะมีการดาวน์โหลดภาพถ่ายเพื่อใช้ในการตกแต่งบล็อกเพื่อความเพลิดเพลินและสวยงามมากกว่า ซึ่งแตกต่างจากการดาวน์โหลดของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 15-18 ปี หรือกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลายที่พบสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพศชายเป็นส่วนใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีการดาวน์โหลด เพลง หนังสือ คลิป เพิ่มมากขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่บอกว่าเพื่อดูคลายเครียด หรือยามว่างหลังจากอ่านหนังสือ ซึ่งทำให้เกิดการผ่อนคลายมากกว่า

การเล่นเกมส์ที่มุ่งเน้นการชนะจึงทำให้เกิดความเครียด และต้องใช้ความต่อเนื่องของการเล่นทำให้ติด และเสียเวลาสำหรับการทำการบ้านและอ่านหนังสือ ดังนั้นจึงพบกลุ่มตัวอย่างเพียงบางรายเท่านั้นที่ยังคงมีการดาวน์โหลดและเล่นเกมออนไลน์ และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 19-21 ปี หรือกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยพบว่ามีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการดาวน์โหลดทั้งเพศหญิงและเพศชาย โดยส่วนใหญ่จะมีการดาวน์โหลดไฟล์เพื่อประกอบการทำรายงาน

สำหรับการใช้บล็อกเพื่อความบันเทิงนั้น พบในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม และจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความถี่ในการเข้าใช้งานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย โดยการใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นการเข้าไปเพื่อดูวีดิโอ อัปเดตภาพถ่าย ตกแต่งหน้าบล็อก เข้าดูและเพิ่มเพื่อน รวมถึงเข้าดูรูปภาพของเพื่อนด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นได้รับความเพลิดเพลินและได้รู้ข่าวสารของเพื่อนว่าตอนนี้ทำอะไรอยู่ เป็นอย่างไรบ้าง ตลอดจนเพิ่มความสะดวกสบายในการแชร์ภาพถ่าย

2. ด้านการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์พบว่า เป็นความต้องการร่วมในใช้สื่อออนไลน์เพื่อการสื่อสาร โดยความต้องการร่วมเหล่านี้แสดงออกให้เห็นในรูปแบบของกิจกรรมการใช้อีเมลล์ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งพบทั้งในกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าการใช้อีเมลล์สำหรับการสื่อสารช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารข้อมูลทั้งเพื่อประกอบการทำงาน การส่งข่าวสาร การเตือนภัย และแจ้งข้อเท็จจริงสำหรับเรื่องราวต่างๆ เนื่องจากอีเมลล์สามารถให้รายละเอียดได้ค่อนข้างครบถ้วน และทำให้สามารถฝากข้อความทิ้งไว้ได้หากผู้รับยังไม่ว่างในขณะนั้น และยังสามารถแนบไฟล์งานหรือภาพต่างๆ ที่ต้องการได้พร้อมกันอีกด้วย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังใช้การแชตเพื่อสื่อสารกับเพื่อนหรือคนรู้จักของตนอีกด้วย โดยให้เหตุผลว่าการแชตช่วยให้พวกเขาสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนได้คล้ายการโทรศัพท์ แต่ในต้นทุนที่ต่ำกว่า และเราสามารถเลือกที่จะตอบหรือไม่ตอบรับการเรียกนั้น หรือสามารถบอกสถานะของเราขณะนั้นได้ ทำให้ไม่รู้สึกรบกวน หรือเกรงใจเมื่อไม่รับสายซึ่งแตกต่างจากการโทรศัพท์ที่จะเกิดความเกรงใจมากกว่าเมื่อไม่รับสาย นอกจากนี้ยังพบการใช้บล็อกเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มมหาวิทยาลัยอีกด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าสามารถฝากข้อความสั้นคล้ายการแชตได้ เพื่อให้เพื่อนได้เข้ามาอ่านในหน้าของตนเอง และสามารถใส่ภาพตัวการ์ตูนน่ารักๆ ได้หลากหลายอารมณ์ สามารถใส่ลูกเล่นได้มากกว่าการแชต และความเพลิดเพลินมากกว่าการแชต และทำให้ผู้รับได้อ่านมากกว่าการส่งอีเมลล์ เพราะการส่งอีเมลล์ผู้รับส่วนใหญ่จะเลือกอ่านเฉพาะหัวข้อที่ตนสนใจเท่านั้นจึงทำให้การสื่อสารสั้นๆ ไม่ค่อยถูกเปิดอ่าน

3. ด้านการค้นหาข้อมูล

จากการสัมภาษณ์พบความต้องการร่วมของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการใช้ออนไลน์เพื่อการสื่อสารข้อมูลสำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม คือ กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย และกลุ่มวัยทำงานตอนต้น โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อหาข้อมูลเพื่อเพิ่มขอบเขตความรู้ เช่น เพื่อประกอบการทำการบ้าน หรือรายงาน โดยกลุ่มตัวอย่างมัธยมศึกษาตอนต้นเพศหญิงจะมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับดาราศาสตร์ ศิลปินที่ตนชื่นชอบ โดยให้เหตุผลว่า ทำให้สามารถทราบข่าวคราว รวมถึงประวัติของดาราศาสตร์ที่ตนชื่นชอบได้อย่างครบถ้วน และนอกจากนี้ยังมีภาพในอิริยาบถต่างๆ ให้สะสมอีกด้วย และยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับวิถีในการดูแลรักษาผิวหน้า โดยเฉพาะเรื่องสิวอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ยังพบว่าสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มนักศึกษา และกลุ่มวัยทำงานตอนต้นยังมีการค้นหาข่าวสารข้อมูลผ่านทางออนไลน์อีกด้วย ตลอดจนข่าวบันเทิง โดยให้เหตุผลว่าสามารถดูข้อมูลและรายละเอียดของข้อมูลได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ยังกล่าวว่าข่าวในสื่อออนไลน์มีความน่าเชื่อถือมากกว่าข่าวในโทรทัศน์เนื่องจากข่าวในโทรทัศน์ผู้ประกาศข่าวมักจะสอดใส่ความคิด และอารมณ์ของตนเองลงไปทำให้เกิดความบิดเบือนของข่าว นอกจากนี้เนื่องด้วยรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ไม่สอดคล้องกับระยะเวลาในการเสนอข่าวจึงทำให้ไม่ได้รับข่าวสาร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงหาทางเลือกโดยการรับข่าวสารผ่านทางออนไลน์

4. ด้านประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามากขึ้น สำหรับกลุ่มช่วงอายุที่มีอายุมากขึ้น จากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มวัยทำงานตอนต้น จะมีการใช้สื่อออนไลน์ เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามากที่สุด และรองลงมาคือกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยสินค้าที่กลุ่มตัวอย่างทั้งสองให้ความสนใจร่วมกัน คือกลุ่มสินค้าเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ กล้องดิจิทัล โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าได้ค่อนข้างครบถ้วน ทั้งในเรื่องของราคาสินค้า คุณสมบัติ ข้อดี ข้อด้อย จากเจ้าของสินค้าและผู้มีประสบการณ์ที่ได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้ ซึ่งทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานขายของสินค้า นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลประกอบการเปรียบเทียบรุ่นของสินค้าให้อีกด้วย ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวก ครบถ้วนมากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ เช่น สื่อโบรชัวร์ พนักงานขาย สื่อโฆษณาในโทรทัศน์ และป้ายต่างๆ รองลงมาคือสินค้าประเภทเครื่องสำอาง และสินค้าแฟชั่น โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงเป็นกลุ่มวัยทำงานตอนต้น และกลุ่มนักศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าสินค้าเครื่องสำอาง และสินค้า

แฟชั่นส่วนใหญ่ที่มีคุณภาพและ ดีไซน์ที่สวยงามจะเป็นรูปแบบของต่างประเทศ ซึ่งการใช้ออนไลน์สามารถช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างลึกซึ้งและละเอียดครบถ้วน มากกว่าสื่อประเภทอื่นๆ โดยเฉพาะสินค้าประเภทเครื่องสำอางโดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าในออนไลน์มีการให้ข้อมูลของสินค้าที่ค่อนข้างครบถ้วนทั้งในเรื่องของรุ่น สี สันหลังการใช้ ข้อควรระวัง สำหรับการแพ้ และคุณภาพของสินค้า ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างใช้พิจารณาในการประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าสินค้าประเภทเครื่องสำอางส่วนใหญ่จะมีราคาค่อนข้างสูง และเสี่ยงต่อการแพ้ ดังนั้นในการเลือกซื้อจำเป็นต้องหาข้อมูลที่ค่อนข้างละเอียดและน่าเชื่อถือ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกล่าวว่าสื่อออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ นอกจากนี้สำหรับกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลายยังมีการใช้สื่อออนไลน์เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวด้วย เช่น โฟมล้างหน้า ครีมบำรุงผิว เป็นต้น โดยให้เหตุผลว่าสื่อออนไลน์ให้ข้อมูลที่ค่อนข้างละเอียดเกี่ยวกับส่วนผสม และอาการข้างเคียงของการใช้จากผู้มีประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าค่อนข้างสูง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าสื่อออนไลน์เป็นแหล่งข้อมูลที่มีค่อนข้างมีความน่าเชื่อถือสูง เมื่อเปรียบเทียบกับสื่อชนิดอื่นๆ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างวัยทำงานตอนต้นได้มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อบกพร่องเกี่ยวกับข้อมูลของเจ้าของเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวว่าข้อมูลส่วนใหญ่เกี่ยวกับการเดินทางจะไม่ค่อนข้างชัดเจน และไม่ค่อยมีการปรับปรุงข้อมูลทำให้ข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความทันสมัยทำให้ไม่สะดวกในการใช้งานจริง และบางส่วนของข้อมูลก็ขาดความครบถ้วน เช่น สถานที่พักที่ไม่ครอบคลุม เส้นทางที่ไม่ละเอียด

5. ด้านการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านออนไลน์

จากการสัมภาษณ์พบว่ามียุทธศาสตร์เพียง 2 กลุ่มเท่านั้นที่มีการซื้อสินค้าผ่านออนไลน์ได้แก่ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย และกลุ่มวัยทำงานตอนต้น โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้ค่อนข้างมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูงเกี่ยวกับประเภทของสินค้าที่เลือกซื้อผ่านออนไลน์ และการจ่ายเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่จะมีการซื้อสินค้าประเภทแฟชั่นผ่านระบบออนไลน์ เช่น คอนเทคเลนส์ และบริการบางอย่าง เช่น ตัวโดยสาร และส่วนใหญ่จะมีราคาที่ไม่สูงมากนัก เช่น ไม่เกิน 2,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าเนื่องจากสินค้าแฟชั่นที่ซื้อเป็นสินค้าที่มีจำหน่ายในประเทศไทย ดังนั้นจึงต้องซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ แต่เมื่อต่อมาสินค้ามีการนำเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างก็ยังคงมีการซื้อผ่านทางออนไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าเนื่องจากความเคยชิน และความสะดวกที่ไม่ต้องไปหาซื้อ และมีการซื้อสินค้าประเภทบริการเช่น บริการรีม ริงโทน เนื่องจากการซื้อสินค้าเหล่านี้จะใช้บริการผ่านทางกรซื้อของ

โทรศัพท์มือถือ ซึ่งจะทำให้การติดตั้งง่ายกว่า และสินค้าส่วนใหญ่ก็ยังคงมีการจำหน่ายเพียงช่องทางเดียว โดยการจ่ายชำระเงินจะเป็นการจ่ายชำระผ่านบัตร Visa Electron ซึ่งเป็นบัตร ATM ที่ฟังก์การจ่ายกับบัญชีธนาคาร หรือการโอนเงินผ่านบัญชี เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างยังคงไม่มีบัตรเครดิตสำหรับการชำระ แต่ก็พบการจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิตสำหรับกลุ่มตัวอย่างบางราย โดยบัตรเครดิตที่ใช้จะเป็นของผู้ปกครอง และกลุ่มวัยทำงานตอนต้น จากการสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการซื้อสินค้าประเภทบริการมากกว่าสินค้าที่จับต้องได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มั่นใจในระบบการจัดส่ง และยังคงมีความเคยชินกับการเลือกซื้อสินค้าที่ได้สัมผัสกับสินค้าอยู่ เพราะจะได้มีการทดลองสินค้า เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสินค้านั้นมีความเหมาะสมกับตนเองจริงๆ ก่อนจึงตัดสินใจซื้อ ดังนั้นสินค้าที่ซื้อส่วนใหญ่จึงเป็นรูปแบบของบริการ เช่น การซื้อตั๋วโดยสาร ที่พัก บริการทัวร์ การซื้อบัตรชมภาพยนตร์ เป็นต้น โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าการซื้อผ่านทางออนไลน์ให้ความสะดวกในเรื่องของเวลาที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีเวลาในการไปซื้อ และสิ่งจูง ประกอบกับความสะดวกในเรื่องของการเดินทาง และการจ่ายชำระที่มีความสะดวกอีกด้วย วิธีการจ่ายชำระเงินของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นการจ่ายชำระผ่านทางบัตรเครดิต เนื่องจากมีความสะดวกในการซื้อสินค้า และจ่ายชำระเงินในภายหลัง โดยกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความกลัวในการจ่ายชำระด้วยบัตรเครดิตเกี่ยวกับการโจรกรรมข้อมูลเช่นกัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้หาทางออกโดยการซื้อสินค้า หรือบริการจากเว็บไซต์ที่ไว้ใจได้ และมีความน่าเชื่อถือเท่านั้น เช่น เว็บของเจ้าของสินค้า

6. ด้านเครือข่ายการบริการ

จากการสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเกี่ยวกับด้านเครือข่ายที่ค่อนข้างมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้หน่วยงานที่ให้บริการด้านเครือข่ายปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณ เช่น เรื่องความเร็วของระบบออนไลน์ที่ไม่มี ความสม่ำเสมอ บางครั้งก็ช้า บางครั้งก็เร็วซึ่งหากระบบสัญญาณช้าก็จะให้การใช้งานต่างๆ เกิดการสะดุด เช่น การเล่นเกมส์ ซึ่งทำให้ขาดความต่อเนื่อง และเกิดความรำคาญและไม่พอใจในระบบบริการซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนได้มีการหาทางออกโดยไปเล่นที่ร้านอินเทอร์เน็ตแทน ประการต่อมาคือ เรื่องของความเสถียรภาพของสัญญาณ โดยเฉพาะระบบไร้สาย (Wireless) ที่มีปัญหาในเรื่องของการช่องสัญญาณที่หลุดบ่อย ทำให้เสียเวลาในการต่อช่องสัญญาณใหม่ และทำให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์อีกด้วย เนื่องจากกลัวปัญหาในเรื่องของการต้องจ่ายชำระเงินซ้ำ ซึ่งมีความยุ่งยากในการติดต่อธนาคารเจ้าของบัตร และอาจทำให้เกิดการไม่ตัดสินใจซื้อสินค้าได้

ต่อมาคือเรื่องของความครอบคลุมของระบบเครือข่ายหรือสัญญาณ เนื่องจากระบบ Wireless มีการครอบคลุมของระบบที่ค่อนข้างจำกัดในวงแคบ ทำให้ในบางสถานที่ของบ้าน หรือ บางสถานที่ตั้งไม่สามารถใช้บริการได้ และกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มกล่าวเพิ่มเติมว่าอยากให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของโทรศัพท์มือถือ เช่น ให้สามารถเชื่อมต่อออนไลน์ได้หลากหลายมากขึ้น และมีโปรแกรมให้เลือกใช้สำหรับการอ่านหรือรับข้อมูล เช่น Adobe, Word, Excel, Acdsee ได้มากขึ้นเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเปิดอ่านข่าวสาร ไฟล์งานจากโทรศัพท์มือถือได้เพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อมูลทฤษฎีภูมิ ทำให้ทราบถึงแนวโน้มความต้องการของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 6 กลุ่มคือ กลุ่มใช้ออนไลน์ กลุ่มซื้อสินค้าแบรนด์เนม กลุ่มสนใจสิ่งแวดล้อม กลุ่มสนใจการบริจาคและช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ กลุ่มสนใจประสบการณ์แปลกใหม่ และกลุ่มสนใจการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการวิจัยถึงแนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคทั่วโลกของเทรนวอชซึ่งตอบทคอมที่กล่าวว่าผู้บริโภคมีแนวโน้มความต้องการในปัจจุบันเหล่านั้นเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะกลายมาเป็นเทรนด์ใหม่ในการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค จากการวิจัยตามกรอบความต้องการของผู้บริโภค (Consumer Insight) ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการ รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมกรรมการบริโภคสื่อ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมซื้อและการใช้สินค้า พบว่าผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความต้องการของผู้บริโภคที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมซื้อเพียง 2 กลุ่มคือ กลุ่มใช้ออนไลน์ และกลุ่มผู้ซื้อสินค้าแบรนด์เนม ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของเทรนวอชซึ่งตอบทคอมที่ได้กล่าวไว้ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความต้องการ ความเข้าใจ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

แต่ทั้งนี้เมื่อพิจารณา 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมซื้อหรือใช้บริการของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายพบว่า การซื้อสินค้าแบรนด์เนมของกลุ่มตัวอย่างมีการซื้อเพื่อตอบสนองความต้องการในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และการยอมรับจากสังคม อีกทั้งยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีการยึดติดกับแบรนด์ใดแบรนด์หนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกษม พิพัฒน์เสรีธรรมที่กล่าวว่าวัยรุ่นมีการใช้จ่ายเงินอย่างสุรุ่ยสุร่ายมีการซื้อสินค้าแบรนด์เนมเพื่อสร้างการยอมรับ และเสริมสร้างภาพลักษณ์แต่ไม่ยึดติดกับแบรนด์ใดแบรนด์หนึ่ง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าการซื้อสินค้าแบรนด์เนมของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการซื้อสินค้าประเภทสินค้าแฟชั่น และเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างเพียงบางกลุ่มเท่านั้น และบางครั้งมีการซื้อสินค้าเลียนแบบเพื่อใช้ทดแทนสินค้าแบรนด์เนมที่มีราคาสูง โดยกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าการใช้สินค้าเลียนแบบก็ช่วยในการเสริมสร้างภาพลักษณ์และสร้างการยอมรับให้กับกลุ่มตัวอย่างได้เช่นกันซึ่งให้ความรู้สึกที่แตกต่างเพียงเล็กน้อยกับการใช้สินค้าแบรนด์เนมของแท้ เนื่องจากสินค้าเลียนแบบที่กลุ่มตัวอย่างใช้จะมีความใกล้เคียงสินค้าต้นแบบมาก ซึ่งจัดได้ว่าไม่ใช่พฤติกรรมซื้อสินค้าที่ธุรกิจต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มใช้ออนไลน์ที่เกิดขึ้นสำหรับกลุ่มตัวอย่างทุกราย และสำหรับกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มเกิดเป็นพฤติกรรมซื้อที่ชัดเจน และมีความต่อเนื่องของการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ โดยให้เหตุผลว่าเป็นความเคยชินที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ อีกทั้งยังได้รับความสะดวกสบายในการซื้อ เนื่องจากไม่ต้องหาเวลาไปซื้อในสถานที่ต่างๆ สามารถสั่งซื้อได้ทุกเมื่อที่

ต้องการ และกลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มของพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของศูนย์วิจัยกสิกรไทย และสถาบันเทคโนโลยีแห่งชาติ (NECTEC) ที่กล่าวว่าผู้บริโภค มีแนวโน้มการใช้ออนไลน์ที่เพิ่มมากขึ้น และอัตราการเติบโตของออนไลน์จะเพิ่มมากขึ้นในปีต่อไป ซึ่งสวนทางกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันและธุรกิจอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ออนไลน์เพื่อวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบริษัทซินเนอเวท ยิง เอเชียน เซอร์เวย์ ที่กล่าวว่ากลุ่มวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี มีการใช้งานออนไลน์เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยแบบกลุ่ม (Focus Group) ของงานวิจัยชิ้นนี้ และผลของ งานวิจัยชิ้นนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของสแตนเบิร์กที่กล่าวว่าความรู้ ความเข้าใจ พัฒนาการ ทางด้านอารมณ์ ร่างกาย บุคลิกภาพส่งผลให้แต่ละช่วงอายุมีความต้องการที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยแบบกลุ่ม (Focus Group) พบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละช่วงอายุมีความ ต้องการที่แตกต่างกัน และยังมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงความต้องการที่ส่งผลต่อความคิดเห็น ความ สนใจ และกิจกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปเป็นรูปแบบธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่มี ความสอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อกลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสารที่แตกต่างกัน ดังที่จะกล่าวต่อไปในบทที่ 5