

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การตลาดธุรกิจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่
 ผู้วิจัย : นายณัฐเดช พงศ์กิตติ
 ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
 สาขาวิชาเอก : บริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรพศิริ)

10 / ๐๓ / ๒๕๕๐

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเชียงใหม่ทางด้าน 1) ความต้องการ ความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของผู้บริโภค 2) ปัจจัยที่มีผลกระทบ 3) แนวโน้มของจำนวนผู้ใช้บริการ และ 4) ปัญหา และอุปสรรค กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 500 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Multi-Stage Random Sampling เครื่องมือรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ชุด คือ 1) ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย จำนวน 234 คน 2) ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัท จำนวน 16 คน และ 3) ผู้ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 250 คน สรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1) การศึกษาถึงความต้องการ ความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของผู้บริโภคในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยนั้น พบว่า ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากคำแนะนำจากเพื่อน หรือคนรู้จัก เป็นอันดับแรก ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบนี้ในปี พ.ศ. 2538 และเลือกใช้บริการทางด้านการรับ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มากกว่าบริการด้านอื่น ๆ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเฉลี่ยไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความพอใจในการบริการต่าง ๆ ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และส่วนใหญ่ทราบว่า บริษัทต่าง ๆ ได้ให้บริการทางด้านข้อมูลการศึกษานอกจากนั้น ยังมีความต้องการที่จะใช้บริการเสริมซึ่งบริษัทต่าง ๆ ได้ให้บริการเข้ามาในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และยังคงคิดว่า การส่งเสริมการขายทางด้านการให้ส่วนลดการซื้อ หรือการลดราคานั้น มีผลต่อแรงจูงใจในการเป็นสมาชิกระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม ในด้านพฤติกรรมต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทนั้น ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากหนังสือพิมพ์ เป็นอันดับแรก ส่วนใหญ่ได้ใช้บริการระบบนี้ในปี พ.ศ. 2539 และเลือกใช้บริการทางด้านการรับ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มากกว่าบริการด้านอื่น ๆ นอกจากนั้น ส่วนใหญ่ทราบว่า บริษัทต่าง ๆ ได้ให้บริการข่าวสารทางด้านธุรกิจ ผู้บริโภคกลุ่มนี้ต้องการเป็นสมาชิกของ บริษัท ล็อกซอินโฟ จำกัด เพราะว่าบริษัทนี้ มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะใช้รูปแบบ Special Graphic มากกว่า Premium Graphic ซึ่งตัวเองมีอิทธิพลต่อการซื้อบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และที่สำคัญนั้น ผู้บริโภคกลุ่มนี้ มีความพอใจที่จะใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม ในด้านพฤติกรรมต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

ผู้ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ส่วนใหญ่ผู้บริโภคทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้รับทราบข้อมูลจากคำแนะนำจากเพื่อน หรือคนรู้จัก เป็นอันดับแรก และต้องการที่จะเลือกใช้บริการทางด้านการรับ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มากกว่าบริการด้านอื่น ๆ นอกจากนั้น ยังได้ทราบว่า ส่วนใหญ่บริษัทต่าง ๆ ได้ให้บริการทางด้านข้อมูลการศึกษา ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความต้องการที่จะใช้บริการเสริมซึ่งบริษัทต่าง ๆ ได้ให้บริการเข้ามาในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม ในด้านพฤติกรรมต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่ไม่ขึ้นอยู่กับเพศ

2) การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยนั้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจมากที่สุดในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทต่าง ๆ มี 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยทางด้านการบริการหลังการขาย 2) ปัจจัยทางด้านความสะดวก และง่ายต่อการใช้ และ 3) ปัจจัยทางด้านจำนวนรายการที่น่าเสนอ เช่น E-Mail, WWW เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในระดับมาก มี 6 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยทางด้านค่าบริการรายเดือน 2) ปัจจัยทางด้านวิธีการ / เงื่อนไขการชำระเงิน 3) ปัจจัยทางด้านราคาค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ราคาโมเด็ม เป็นต้น 4) ปัจจัยทางด้านผู้ประกอบการ 5) ปัจจัยทางด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และ 6) ปัจจัยทางด้านบริการเสริมที่น่าเสนอ

สำหรับผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทนั้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจมากที่สุดในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทต่าง ๆ มี 1 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยทางด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้ เช่น การเข้าสู่ระบบ, จำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้เข้าในระบบ เป็นต้น ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในระดับมาก มี 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยทางด้านผู้ประกอบการ 2) ปัจจัยทางด้านจำนวนรายการที่น่าเสนอ เช่น E-Mail, WWW เป็นต้น 3) ปัจจัยทางด้านการบริการหลังการขาย 4) ปัจจัยทางด้านวิธีการ/เงื่อนไขการชำระเงิน 5) ปัจจัยทางด้านบริการเสริมที่น่าเสนอ 6) ปัจจัยทางด้านค่าบริการรายเดือน และ 7) ปัจจัยทางด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจระดับปานกลาง มีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยทางด้านราคาค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ราคาโมเด็ม เป็นต้น

สำหรับผู้ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น พบว่า ปัจจัยที่ผู้บริโภคลงกลุ่มนี้คิดว่า มีผลต่อความต้องการที่จะใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทต่าง ๆ เกี่ยวกับความพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยทางด้านการบริการหลังการขาย 2) ปัจจัยทางด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้ 3) ปัจจัยทางด้านจำนวนรายการที่น่าสนใจ เช่น E-Mail, WWW เป็นต้น และ 4) ปัจจัยทางด้านราคาค่าบริการรายเดือน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในระดับมาก มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยทางด้านวิธีการ และเงื่อนไขในการชำระเงิน 2) ปัจจัยทางด้านราคาค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ราคาโมเด็ม เป็นต้น 3) ปัจจัยทางด้านผู้ประกอบการ 4) ปัจจัยทางด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ และ 5) ปัจจัยทางด้านบริการเสริมที่น่าสนใจ

3) การศึกษาถึงแนวโน้มของจำนวนผู้บริโภคในมหาวิทยาลัย ที่มีความต้องการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมักมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการเป็นอาจารย์ หรือข้าราชการในมหาวิทยาลัย ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความต้องการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และส่วนใหญ่ต้องการเป็นสมาชิกของบริษัท สามารถ ใช้เบอร์เน็ต จำกัด ผู้บริโภคใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจที่จะใช้บริการในระบบนี้นานมากกว่า 15 เดือนขึ้นไป นอกจากนั้น ยังมีความต้องการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ดีกว่าในปัจจุบัน

ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัท ส่วนใหญ่มีแนวโน้มต้องการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ดีกว่าในปัจจุบัน

ผู้ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมักมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน หรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความต้องการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และส่วนใหญ่ต้องการเป็นสมาชิกของบริษัท ล็อกซอินโฟ จำกัด ผู้บริโภคกลุ่มนี้ใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจที่จะใช้บริการระบบนี้นานมากกว่า 15 เดือนขึ้นไป นอกจากนั้น ผู้บริโภคยังมีความต้องการที่จะใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งมีความต้องการใช้บริการระบบนี้ในรูปแบบ Special Graphic มากกว่า Premium Graphic ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้าใช้บริการระบบนี้ระหว่าง 1 ชั่วโมง ถึง 2 ชั่วโมง นอกจากนั้น ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมักมีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัท ที่เพิ่มเข้ามาในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4) การศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรค เกี่ยวกับการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัย บริษัทต่าง ๆ และของผู้ไม่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ทำให้ผู้บริโภคทั้ง 3 กลุ่ม ไม่มีความต้องการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทต่าง ๆ มีสาเหตุมาจากราคาค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ราคาโมเด็ม เป็นต้น มีราคาแพงมากเกินไป รองลงมาคือ มีสาเหตุมาจากค่าบริการแพงเกินไป รายการหลักมีน้อยเกินไป และวิธีการชำระเงินยุ่งยาก