

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

ผู้เขียน นายศรารุช ทาคำ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. จีราวรรณ นายสุวรรณ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมจำนวน 200 ตัวอย่างที่สุ่มมาด้วยวิธีการตามสะดวก และทำการเก็บข้อมูลโดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ทางเว็บไซต์ www.surveygizmo.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ แล้วเก็บข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 66.5 มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกวันคิดเป็นร้อยละ 88.5 โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อดูข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ 83.5

ด้านการรับรู้ถึงความต้องการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความต้องการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนมาก่อนที่จะค้นหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ โดยทราบชัดเจนแล้วว่าเป็นโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อ รุ่นใด แต่ต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติม และมีเหตุที่ต้องการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อและรุ่นนั้นๆเนื่องจากคุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน

ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ค้นหาข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือกระดานสนทนาออนไลน์ เนื่องจากมีการแสดงความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ในการใช้งานโทรศัพท์มือถืออื่นๆ โดยมีข้อมูลที่ต้องการค้นหาเพิ่มเติมคือคุณสมบัติของตัวเครื่อง และมีวิธีการค้นหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม โดยทำการค้นหาจากยี่ห้อที่ต้องการที่หัวข้อมือถือแนะนำทางด้านซ้ายมือโดยหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่อง ราคา และยี่ห้อ

ด้านการประเมินทางเลือกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณสมบัติต่างๆ ของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ต้องการซื้อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือตรายี่ห้อ รองลงมาคือระบบปฏิบัติการที่ใช้ ข้อมูลตัวเครื่อง โดยความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมคือข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ ส่วนการให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบกระทู้) นั้นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างชัดเจน ละเอียดมีเหตุผล

ด้านการตัดสินใจซื้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์ที่มีต่อพฤติกรรมตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากซึ่งประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ช่วยให้ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อและรุ่นดังกล่าวได้ และข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ทำให้มีราคาอ้างอิงในการตัดสินใจซื้อในราคาดังกล่าว

ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อพบว่าพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามภายหลังการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนพบว่ามีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ พึงพอใจต่อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ซื้อ และพึงพอใจต่อราคาที่ซื้อ ส่วน พฤติกรรม

ภายหลังการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม เพื่อตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ซึ่งได้แก่ มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนา และมีความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการบอกต่อหรือแสดงความคิดเห็นในกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมภายหลังการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนอีกด้วย

Independent Study Title	Consumer Behavior in Using Data from Siamphone dot com Forum Towards Purchasing Decision of Smartphone
Author	Mr. Sarawut Takham
Degree	Master of Business Administration (Marketing)
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Dr. Chirawan Chaisuwan

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study consumers' behaviors in using data from the online forum in www.siamphone.com towards purchasing decision of smart phones. The data collection was done by applying convenience sampling from 200 samples acquiring from the online questionnaire created via www.surveygizmo.com and collected the data through www.siamphone.com. The data analysis utilized statistics in terms of frequency, percentage and average. The results of the study were summarized as follows.

The result shown that the majority of respondents, which were 66.5 percent, were male and 54 percent were between the ages of 20-30 years old. While the respondents who had monthly income lower than 10,000 Baht were 36.5 percent. Approximately 88.5 % of samples accessed to the internet daily and 83% had the objectives of searching for information and news on the internet.

Considering consumers' need recognition, it was found that most of the respondents realized their requirements in purchasing smart phones before searching for data from the online forum. They knew exactly which brand and model number they want. However, they searched for additional information. Their reason for buying was that the features of the smart phones suited with their usage behavior.

In view of information search, it was found that the respondents searched through internet, website and online forum for further detailed information as there were comments from others users' experiences of such desired smart phone. At any rates, they wanted to seek more information regarding the features by searching for their desired brand from the recommended mobile phone menu shown on the left hand side of the website.

In relation to the evaluation of alternatives, it was found that the respondents placed significance at a high average level towards various features on smart phone that they intended to buy consisted of its brand, operational system, and specification. Given significance to the correspondents on the forum, the respondents relied on the correspondents who could provide clear details and recommendation reasonably.

Concerning the purchase decision, it was found that the respondents placed high significance towards the information on the forum as it helped making decisions in purchasing such desired brands and models. Moreover, the information on price from the online forum could also be referred as a price reference.

In regards to the post purchase behavior, it was also found that the respondents placed high significance to the information on the online forum at www.siamphone.com at a high average level. The respondents were satisfied with their purchased smart phones as well as the price paid. They trusted and were satisfied with the information received from the online forum at a high average level as well. Consequence their purchases, the majority of the respondents evidently extended the information to others or made their comments through the siamphone.com forum.