

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผลข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 66.5 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 36.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกวันคิดเป็นร้อยละ 88.5 โดยวัตถุประสงค์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้แก่ เพื่อดูข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือเพื่อความบันเทิงคิดเป็นร้อยละ 83.0

เว็บไซต์เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักหรือเคยเข้าชมได้แก่ เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมคิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือเว็บไซต์ไทยโมบายเซ็นเตอร์คอตคอมคิดเป็นร้อยละ 58.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมคิดเป็นร้อยละ 67.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมจาก Search Engine ในอินเทอร์เน็ตเช่น google.com คิดเป็นร้อยละ 89.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมเมื่อต้องการซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาคือเมื่อต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือคิดเป็นร้อยละ 85.5

ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมาที่หือ โนเกียคิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือยี่ห้อซัมซุงคิดเป็นร้อยละ 16.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนจากร้านจำหน่ายมือถือ /
ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ (Dealer) คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาคือซื้อโทรศัพท์มือถือ
สมาร์ตโฟนจากห้างสรรพสินค้าคิดเป็นร้อยละ 20.0

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนแต่ละครั้งราคา
ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือมีค่าใช้จ่ายในการซื้อโทรศัพท์มือถือ
สมาร์ตโฟนแต่ละครั้งราคาระหว่าง 10,001 -15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.5

ผู้ตอบแบบสอบถามหาข้อมูลเกี่ยวกับ โทรศัพท์มือถือจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือ
กระดานสนทนาออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมาคือหาข้อมูลจากนิตยสาร สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ
ไปปลิว คิดเป็นร้อยละ 57.0

2. การใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมเพื่อให้เกิดกระบวนการ ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน

2.1 การรับรู้ถึงความต้องการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความต้องการ
โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนมาก่อนแล้ว โดยก่อนที่จะเข้ามาหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์
เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม ผู้ตอบแบบสอบถามทราบชัดเจนแล้วว่าโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่
ต้องการซื้อเป็นยี่ห้อหรือรุ่นใดแต่ต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมคิดเป็นร้อยละ 74.0
ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่ต้องการโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนเนื่องจากคุณสมบัติของ
โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนนั้น มีความเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 70.4
รองลงมาคือ ชอบการใช้เทคโนโลยีหรือทดลองของใหม่ๆ คิดเป็นร้อยละ 57.3

ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีเหตุผลที่ค้นหาข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และกระดาน
สนทนาออนไลน์ คือเนื่องจากมีการแสดงข้อคิดเห็นจากผู้ที่มีการประสบการณ์ในการใช้งานสินค้า
นั้นๆ คิดเป็นร้อยละ 85.5 และการหาข้อมูลจากสื่อเหล่านี้มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา
ในการหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 85.0

2.2 การค้นหาข้อมูล

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการค้นหาข้อมูลในกระดานสนทนาออนไลน์ เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมได้แก่ คุณสมบัติของตัวเครื่องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือราคา คิดเป็นร้อยละ 86.5 และ ยี่ห้อ คิดเป็นร้อยละ 73.0 โดยมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์นี้โดยทำการค้นหาจากยี่ห้อ โทรศัพท์มือถือที่ต้องการ ซึ่งจะมีหัวข้อมือถือนำเสนอ (ด้านซ้ายมือ) คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมาคือค้นหาจากจากโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่มีการทำบทวิเคราะห์ (Review) คิดเป็นร้อยละ 65.8 และยังมีการค้นหาจากการอ่านหัวข้อกระทู้กลุ่มสนทนาที่เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือที่สนใจแล้วคลิกอ่านหรือร่วมสนทนาคิดเป็นร้อยละ 44.2 อีกด้วย

2.3 การประเมินทางเลือก

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่ต้องการซื้อ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นย่อยได้แก่ ตรีชัยหือ ระบบปฏิบัติการที่ใช้ ข้อมูลตัวเครื่อง (Spec) จุดเด่นและคุณสมบัติพิเศษ ระบบเชื่อมต่อและส่งข้อมูล ความสะดวกในการใช้งาน ใช้งานง่าย รูปทรงภายนอกสวยงาม ความหลากหลายในการใช้งานแอปพลิเคชัน การใช้งานของแบตเตอรี่ ขนาดและน้ำหนัก และมีอุปกรณ์เสริมให้ใช้งานหลากหลาย ตามลำดับ

นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็นต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากคือ ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมมีความน่าเชื่อถือ และผู้ตอบแบบสอบถามยังได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบกระทู้) ที่มีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากซึ่งมีประเด็นย่อยได้แก่ การเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างชัดเจนละเอียด มีเหตุผล รองลงมาคือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนนั้นๆ และการที่มีผู้ตอบตอบเหมือนกันหลายคน (เป็นประจําชาติ)

2.4 การตัดสินใจซื้อ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนา ออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมที่มีต่อพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นย่อยคือ ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ช่วยให้ตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่หือและรุ่นดังกล่าวได้ และ ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ช่วยให้มีราคาอ้างอิงในการตัดสินใจซื้อในราคาดังกล่าวได้

2.5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี พฤติกรรมภายหลังจากที่ได้ตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ซื้อ รองลงมาคือมี ความพึงพอใจต่อราคาที่ซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และมีความพึงพอใจต่อแหล่งที่ซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ตามลำดับ

ส่วน พฤติกรรม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ภายหลัง การใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนา ออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม เพื่อการ ตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากซึ่งมีประเด็นย่อยได้แก่ มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม และ มีความเชื่อถือในข้อมูลที่ ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีการบอกต่อหรือแสดงความคิดเห็นของตนในกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม ภายหลังจากตัดสินใจซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.0 อีกด้วย

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ เว็บไซต์สยามโฟนคอทคอม ต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน

จากผลการศึกษา เมื่อนำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการเป็นสมาชิกเว็บไซต์สยามโฟนคอทคอม มาทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่าง เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอทคอมที่มีต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ในทุกประเด็นที่ทดสอบ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรม ผู้บริโภคในการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอทคอม ต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนครั้งนี้มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเหมือนกับการศึกษาของ ปิยะไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอทคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ ในประเด็นที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายและมีอายุระหว่าง 20-30 ปี และมีความแตกต่างกันในประเด็น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในการศึกษาของ ปิยะไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น ประเภทของสินค้า ราคาต่อหน่วยของสินค้า ที่เลือกซื้อมีความแตกต่างกัน ซึ่งจะพบว่ากล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์มีราคาต่อหน่วยที่สูงกว่าโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน และยังรวมถึงปัจจัยสำคัญคือ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน โดยมีกลุ่มศึกษาเฉพาะผู้ที่เคยซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน โดยใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอทคอม ซึ่งโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนจัดเป็นสินค้าเทคโนโลยี ที่มีลักษณะเป็นสินค้าแฟชั่น ซึ่งผู้ซื้อมักมีการเปลี่ยนเครื่องใช้งานได้ง่ายกว่า กล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์ ที่มีอายุการใช้งานนานกว่าและไม่เปลี่ยนกล้องบ่อยๆ

2. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารและเพื่อความบันเทิง ผู้ตอบแบบสอบถามมีเว็บไซต์เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือที่รู้จักหรือเคยเข้าชมคือรู้จักเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นไปตามกระบวนการเก็บตัวอย่างของผู้ศึกษาที่มาจากเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม และยังมีเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและเข้าชมรองลงไปได้แก่ เว็บไซต์ไทยโมบายเซ็นเตอร์ คอตคอม และพีดีเอโมบิลคอตคอม นอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์มือถืออีกด้วย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกของเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม และจะรู้จักเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมจากการใช้ Search Engine เช่น Google.com ในการค้นหาเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์มือถือเพื่อหาข้อมูลในการตัดสินใจซื้อ และรู้จักจากเพื่อนหรือบุคคลอื่นแนะนำ

3. จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีการใช้งานเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมเมื่อมีความต้องการที่จะซื้อโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่ โดยจะมีการหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือ โดยมีแหล่งที่หาข้อมูลคือ สื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือ กระดานสนทนาออนไลน์มากที่สุด และยังมีการหาข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ไปปพลิเคชันด้วย ซึ่งมีความเหมือนกับการศึกษาของ ปิยะไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ จากนิตยสาร สิ่งพิมพ์ ไปปพลิเคชัน และยังมี ความสอดคล้องกับการศึกษาของ กิจสมิขฉน์ รัตนศิริทรัพย์ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง : กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโภชนาการและความงามของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีวิธีการหาข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ นิตยสาร

4. จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนจากร้านจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ หรือตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ (Dealer) มากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของปิยะไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์จากร้านขายกล้อง (Dealer) ซึ่งทำให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากการศึกษาในครั้งนี้และจากการศึกษาของปิยะไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ได้มีการเลือกซื้อสินค้าจากแหล่งที่จำหน่ายสินค้าประเภทนั้นๆโดยเฉพาะ (Specialty)

5. จากการศึกษาในภาพรวมพบว่าในกระบวนการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนของผู้ที่ใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมนั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อ (Buyer's decision process) ดังนี้

ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความต้องการโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยทราบว่าเป็นยี่ห้อ และรุ่นใดแล้วก่อนที่จะเข้ามาค้นหาข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม และมีความต้องการที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษารื่องการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงความต้องการเกี่ยวกับกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ที่สนใจ โดยทราบว่าเป็นกล้องและอุปกรณ์ประเภทไหน ยี่ห้อและรุ่นใด และต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมและในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่ต้องการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเนื่องจาก คุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน และมีเหตุผลที่หาข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และกระดานสนทนาออนไลน์ เพราะมีการแสดงความคิดเห็นจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งาน อีกทั้งยังมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการหาข้อมูลอีกด้วย

ด้านการค้นหาข้อมูล จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการค้นหาข้อมูลในกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมเกี่ยวกับคุณสมบัติของตัวเครื่องมากที่สุด รองลงมาคือราคา และยี่ห้อ โดยมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลจากกระดานสนทนา โดยทำการค้นหาจากยี่ห้อที่ต้องการ ที่หัวข้อมือถือแนะนำ รองลงมาคือค้นหาจากโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ได้มีการทำวิเคราะห์แล้ว นอกจากนั้นก็มีการอ่านหัวข้อกลุ่มสนทนาที่เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่สนใจ แล้วคลิกอ่าน หรือร่วมสนทนา ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษารื่องการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำการค้นหาข้อมูล โดยเข้าไปอ่านหัวข้อกระทู้ในกลุ่มสนทนาหลักที่เกี่ยวกับกล้อง และการถ่ายภาพแล้วคลิกเข้าไปอ่านหรือร่วมสนทนา

ด้านการประเมินทางเลือก จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมเกี่ยวกับคุณสมบัติต่างๆ ของ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งประเด็นย่อยได้แก่ ทรายี่ห้อ ระบบปฏิบัติการที่ใช้ ข้อมูลตัวเครื่อง ฯลฯ ซึ่งคุณสมบัติต่างๆเหล่านั้นจะสามารถพบได้จากกระดานสนทนาเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ

ปิยไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการให้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามก็ได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติต่างๆของกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ที่ต้องการซื้อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเช่นกัน ซึ่งคุณสมบัติส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญนั้น ก็สามารถพบได้จากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอม

สำหรับความเชื่อถือที่มีต่อข้อมูลจากพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อข้อมูลที่ที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิจสมิขฉน์ รัตนศิริทรัพย์ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องการให้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง : กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโภชนาการและความงามของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับข้อมูลจากกระดานข่าวในระดับมาก

สำหรับการให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบกระทู้) ที่มีความน่าเชื่อถือ ก็พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูล ที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างชัดเจน ละเอียดย และมีเหตุผล และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนนั้นๆ รวมถึงการตอบเหมือนกันหลายๆคน (เป็นประขามติ) ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการให้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับผู้ที่มาตอบปัญหาที่มีความน่าเชื่อถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้อุปกรณ์นั้น และข้อมูลจากผู้แนะนำอย่างละเอียด มีเหตุผล และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กิจสมิขฉน์ รัตนศิริทรัพย์ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องการให้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง : กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโภชนาการและความงามของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม ก็พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับผู้ตอบปัญหาในกระดานข่าวโดยจะเชื่อถือผู้ตอบที่มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องสำอางนั้นๆ ผู้ตอบเป็นแพทย์ หรือเภสัชกร และผู้ตอบที่ตอบเหมือนกันเป็นประขามติ

ด้านการตัดสินใจซื้อ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ความสำคัญต่อข้อมูลที่รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม ที่มีต่อพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นย่อยคือ ข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาช่วยให้ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อ และรุ่นดังกล่าวได้ และข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนายังทำให้มีราคาอ้างอิงในการตัดสินใจซื้อในราคา

ดังกล่าวอีกด้วย ซึ่งก็พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้อีเมลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้อีเมลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอม ในการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์ และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก และยิ่งเหมือนกับการศึกษาของ กิจสมิขพันธ์รัตน์ศิริทรัพย์ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้อีเมลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง : กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโภชนาการและความงามของโต๊ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางตามคำแนะนำในกระดานข่าว

ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ พิจารณาสองประเด็น ประเด็นแรกได้แก่ พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามภายหลังการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือพึงพอใจต่อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ซื้อและพึงพอใจต่อราคาซื้อ ประเด็นถัดมาคือ พฤติกรรมภายหลังการใช้อีเมลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมเพื่อตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ซึ่งได้แก่ มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่รับจากกระดานสนทนาในระดับมาก และมีความเชื่อถือในข้อมูลที่รับจากกระดานสนทนาออนไลน์ ในระดับมากอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยไชย เอี่ยมศิริรักษ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้อีเมลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในกระบวนการตัดสินใจซื้อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจต่อกล้องดิจิทัลเอสแอลอาร์และอุปกรณ์ที่ซื้ออยู่ในระดับมาก และรู้สึกพอใจต่อข้อมูลที่รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ไทยดีโฟโต้คอตคอมในระดับมากด้วยเช่นกัน และสำหรับการศึกษาของผู้ศึกษาในครั้งนี้ก็ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการบอกต่อและแสดงความคิดเห็นของตนเองในกระดานสนทนาเว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมอีกด้วย

6. ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้อีเมลจากกระดานและสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนสามารถค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H พอสังเขปได้ดังนี้

1. ใครอยู่ในตลาด เป้าหมาย (Who is in the target market ?)

กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายเป็นเพศชายและเพศหญิงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตทุกวัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูข้อมูลข่าวสาร และเพื่อความบันเทิง

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy ?)

ผู้บริโภคซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคเป้าหมายจากการศึกษาพบว่าโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อโนเกียมีผู้ซื้อมากที่สุด รองลงมาคือยี่ห้อซัมซุง

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy ?)

ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ ด้านร่างกายและด้านจิตวิทยาโดยซื้อเนื่องจากคุณสมบัติโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน และชอบการใช้เทคโนโลยีทดลองของใหม่ รวมทั้งการพบข้อมูลข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือ กระดานสนทนาออนไลน์ทำให้เกิดความต้องการซื้อ

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Who participated in the buying ?)

จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคมีสาเหตุที่หาข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือ กระดานสนทนาออนไลน์ เนื่องจากมีการแสดงความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ในการใช้งานสินค้านั้นๆ และยังมีความเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม จึงมีพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อโดยใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอมช่วยให้ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อและรุ่นนั้นได้

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy ?)

จากการศึกษาผู้บริโภคจะมีการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนภายในระยะเวลา 6 เดือน ที่ผ่านมา

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy ?)

จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนจากร้านจำหน่ายมือถือ/ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ (Dealer) รองลงมาคือซื้อจากห้างสรรพสินค้า

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy ?)

ผู้บริโภคมี ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อดังนี้

การรับรู้ความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความต้องการ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยทราบว่าเป็นโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อ และรุ่นใดแล้วก่อนที่จะเข้ามาค้นหาข้อมูลจาก กระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม เพราะต้องการที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยเหตุผลที่ต้องการซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเนื่องจาก คุณสมบัติของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานและมีเหตุผลที่หาข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และ กระดานสนทนาออนไลน์ เพราะมีการแสดงความคิดเห็นจากผู้ที่มีการประสบการณ์ในการใช้งาน อีกทั้งยังมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการหาข้อมูลอีกด้วย

การค้นหาข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์ สยามโฟนคอตคอมคือ คุณสมบัติของตัวเครื่อง รองลงมาคือราคา และยี่ห้อ โดยมีวิธีการค้นหา ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอตคอม คือค้นหาจากยี่ห้อที่ต้องการ ที่ หัวข้อมือถือแนะนำซึ่งอยู่ทางด้านซ้ายมือ รองลงมาคือค้นหาจากโทรศัพท์มือถือที่มีการทำบท วิเคราะห์ (Review) แล้วนอกจากนั้นก็มีการอ่านหัวข้อกลุ่มสนทนาที่เกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟนที่สนใจ แล้วคลิกอ่าน หรือร่วมสนทนา

การประเมินทางเลือก

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณสมบัติต่างๆของ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ต้องการซื้อโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทรายี่ห้อ ระบบปฏิบัติการที่ใช้ ข้อมูลตัวเครื่อง (Spec) จุดเด่นและคุณสมบัติพิเศษ ระบบเชื่อมต่อ และส่งข้อมูล ความสะดวกในการใช้งาน ใช้งานง่าย รูปทรงภายนอกสวยงาม ความหลากหลายในการใช้งานแอปพลิเคชัน การใช้งานของแบตเตอรี่ ขนาดและน้ำหนัก และมีอุปกรณ์เสริมให้ใช้งานหลากหลาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ต่อข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยาม โฟนคอตคอมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ มีความ น่าเชื่อถือ และ ผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบกระทู้) ที่มีความน่าเชื่อถือ คือ ผู้ที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่าง ชัดเจน ละเอียด มีเหตุผล รองลงมาคือ เป็นผู้มีประสบการณ์ใช้งาน โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน นั้นๆ และการที่มีผู้ตอบเหมือนกันเป็นประขามติ

การตัดสินใจซื้อ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอทคอม ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นย่อยคือ ข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาช่วยให้ตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนง่ายขึ้น และรู้แน่ชัดแล้วว่าได้ และข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนายังทำให้มีราคาอ้างอิงในการตัดสินใจซื้อในราคาดังกล่าวอีกด้วย

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

พฤติกรรมภายหลังการซื้อพิจารณาสองประเด็น คือ ประเด็นแรกพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามภายหลังการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ พึงพอใจต่อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่ซื้อ และพึงพอใจต่อราคาที่ซื้อ และอีกประเด็นคือพฤติกรรมภายหลังการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนคอทคอมเพื่อตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ได้แก่ มีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาในระดับมาก และมีความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์ ในระดับมากอีกด้วย ด้วยเช่นกัน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการบอกต่อและแสดงความคิดเห็นของตนเองในกระดานสนทนาเว็บไซต์สยามโฟนคอทคอมอีกด้วย

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนมีสาเหตุมาจากโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามจะซื้อโทรศัพท์มือถือจากร้านจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ (Specialty store) หรือ ตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ (Dealer) ทั้งนี้จะมีสาเหตุจากโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนเป็นสินค้าที่ต้องมีการตัดสินใจซื้อที่ต่างจากสินค้าทั่วไป ต้องพิจารณารายละเอียดที่รอบคอบ จึงต้องการได้สัมผัส ทดลองสินค้า และปรึกษากับพนักงานขาย รวมทั้งบริการหลังการขายด้วย
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่ต้องการซื้อเพื่อประกอบการตัดสินใจจากสื่ออินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรือกระดานสนทนาออนไลน์มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันก็มีการหาข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ ไปปพลิเคชันด้วย

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบชัดเจนเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ที่ต้องการซื้อว่าเป็น ยี่ห้อใด รุ่นใด แต่มีความต้องการที่จะเข้ามาหาข้อมูลเพิ่มเติม แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการข้อมูลเพิ่มเติมด้านอื่นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ เพื่อลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง และเพื่อเพิ่มน้ำหนักให้กับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ตัดสินใจเลือกนั้นให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. นอกจากการค้นหาข้อมูลโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ต้องการซื้อจากยี่ห้อจากหัวข้อมือถือแนะนำ (ด้านซ้ายมือ) แล้วนั้นจะพบว่าการทำทวิเคราะห์สินค้า (Review) เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนนั้นๆ ได้ เนื่องจากเป็นการให้ข้อมูลในเชิงลึกที่ครบถ้วนในระดับหนึ่งตามความคาดหวังของผู้ซื้อ ที่ต้องการทราบคุณสมบัติต่างๆ ของโทรศัพท์มือถือที่ต้องการซื้อ ความสะดวกในการใช้งาน การใช้งานจริง แอปพลิเคชันต่างๆ รูปร่างความสวยงาม เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อ

6. ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความเชื่อถือกับผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบกระทู้) ที่มีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจน ละเอียด และหากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนนั้นๆ ก็จะมีเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนนั้นๆ

7. ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟน ดอทคอมช่วยในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนยี่ห้อและรุ่นที่ต้องการได้และยังมีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนดอทคอมอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์เว็บไซต์สยามโฟนดอทคอมต่อการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะแก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

1.1 ผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน เช่น ห้างร้าน ตัวแทนจำหน่าย ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ซอฟต์แวร์ ผู้ผลิต ตัวแทน ผู้จัดการจำหน่าย ผู้นำเข้า เป็นต้น ควรจะเข้าไปร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกระดานสนทนาออนไลน์ ซึ่งในการเข้าไปมีส่วนร่วมนี้ อาจจะกระทำในลักษณะของการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliance) ระหว่างผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือ และ ผู้ให้บริการกระดานสนทนาออนไลน์ ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ โดยมีการสร้างช่องทางในการติดต่อหรือการสร้างกลุ่มสนทนาเฉพาะที่ให้สิทธิ์แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในการดูแล พูดยุข ให้ข้อมูลข่าวสารกับสมาชิก

และผู้เข้าชมกระดานสนทนาออนไลน์ที่มีความต้องการข้อมูลจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยตรงอย่างสม่ำเสมอ เช่น การสอบถามราคาปัจจุบันของสินค้า การปรับปรุงซอฟต์แวร์ตัวเครื่องให้ทันสมัย การจัดรายการส่งเสริมการขาย การแก้ปัญหาการใช้งานเบื้องต้น เป็นต้น

1.2 ผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน เช่น ห้างร้าน ตัวแทนจำหน่าย ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ซอฟต์แวร์ ผู้ผลิต ตัวแทน ผู้จัดจำหน่าย ผู้นำเข้า เป็นต้น ควรจะสร้างกระดานสนทนาออนไลน์ของตนขึ้นมา โดยสร้างให้เป็นชุมชนสังคมออนไลน์ที่มีความน่าเชื่อถือ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ และไม่มุ่งเน้นในเชิงพาณิชย์จนเกินไปที่อาจจะแสดงให้เห็นว่าจงใจที่จะขายสินค้ามากเกินไป เพื่อที่จะได้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเป็นแหล่งหาข้อมูล พบปะ แลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

1.3 ผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนควรให้ความสนใจอย่างยิ่งต่อการทำการตลาดแบบออนไลน์เพื่อพัฒนาการตลาดของธุรกิจให้มีผลกำไรสูงขึ้นโดยใช้กระดานสนทนาออนไลน์เป็นช่องทางในการติดต่อกับผู้บริโภค ซึ่งผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเช่น เจ้าของแบรนด์อื่น ๆ นอกเหนือจากแบรนด์หลักๆ ในตลาด หรือ ตัวแทนจำหน่าย ผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน ซอฟต์แวร์ ผู้จัดจำหน่าย ผู้นำเข้า อาจทำการโฆษณาในเว็บไซต์เกี่ยวกับ โทรศัพท์มือถือต่างๆ หรือกระดานสนทนาออนไลน์เพิ่มมากขึ้น หรือ การจัดกิจกรรมทางการตลาดโดยใช้เว็บไซต์ หรือ กระดานสนทนาออนไลน์ เป็นสื่อกลางให้เกิดการสื่อสารในลักษณะของกิจกรรมในชุมชนสังคมออนไลน์ (Online) ให้เป็นกิจกรรมในสังคมภายนอกจริงๆ (Off line) จะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน เว็บไซต์ หรือกระดานสนทนาออนไลน์และ ผู้บริโภค เพื่อก่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาธุรกิจในอนาคต

1.4 ผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือรายย่อยอื่นๆ เช่น ห้างร้าน ตัวแทนจำหน่าย ผู้จัดจำหน่าย เป็นต้น ควรจะให้ความสนใจในการทำโฆษณาออนไลน์และการแลกเปลี่ยนลิงก์เว็บไซต์ระหว่างกันมากขึ้น (Link exchange) โดยมีรูปแบบของการแลกเปลี่ยนลิงก์กันภายในกลุ่มผู้ประกอบการเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือด้วยกัน ซึ่งจะอนุญาตให้สามารถทำการเลือกเว็บไซต์อื่นๆ ที่เป็นพันธมิตร เพื่อที่จะทำการขอแลกเปลี่ยนการเชื่อมโยง (Reciprocal links) ระหว่างกันในกลุ่มพันธมิตร ซึ่งต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์ร่วมกันโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งจะช่วยประชาสัมพันธ์สินค้า เว็บไซต์ กระดานสนทนาออนไลน์ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

1.5 จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่านอกจากผู้ตอบแบบสอบถามจะค้นหาข้อมูล โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนจากยี่ห้อ โทรศัพท์มือถือที่แนะนำไว้แล้วนั้น ยังนิยมที่จะหาข้อมูลจาก โทรศัพท์มือถือที่มีการทำบทวิเคราะห์ (Review) เพื่อศึกษาการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ คุณสมบัติต่างๆ และนอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการซื้อ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนจากร้านจำหน่ายมือถือ หรือตัวแทนจำหน่าย (Dealer) ด้วยเหตุนี้ หากผู้ประกอบการเกี่ยวกับ โทรศัพท์มือถือ ได้จัดให้มีการนำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ยี่ห้อ และรุ่นที่กำลังเป็นที่นิยม เปรียบเทียบกันให้เห็นชัดเจน ณ จุดขาย ของร้านจำหน่ายมือถือ หรือตัวแทนจำหน่าย (Dealer) ก็จะช่วยให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น และหากมีการให้ทดลองใช้งาน เครื่องจริง (Trial) ที่ไม่ใช่เครื่อง โมเดลตัวอย่าง แต่เป็นเครื่องทดสอบใช้งานจริง เพื่อให้ผู้ซื้อได้สัมผัสกับการใช้งานจริงๆ เกี่ยวกับฟังก์ชันต่างๆ ก็จะเป็นอีกวิธีการที่ช่วยให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้นเช่นกัน

2. ข้อเสนอแนะแก่เว็บไซต์สยามโฟนดอทคอม

2.1 ควรมีการร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliance) ในการนำข้อมูลข่าวสารจากผู้ประกอบการเกี่ยวกับ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน รวมถึงผู้ให้บริการกระดานสนทนาออนไลน์อื่นๆ เพื่อปรับปรุงข้อมูล (Content) ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และจะเป็นการเพิ่มความน่าสนใจให้กับกระดานสนทนาออนไลน์ให้น่าติดตาม

2.2 ควรมีการสร้างกลุ่มสนทนาพิเศษสำหรับสมาชิกเว็บไซต์ที่มีความสนใจใน โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน โดยมีผู้ประกอบการเกี่ยวกับ โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเป็นผู้เข้ามา ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ราคา การส่งเสริมการขาย ข่าวสารใหม่ๆ หรือการเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีชื่อเสียงในวงการ โทรศัพท์มือถือมาร่วมสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลได้มากขึ้น

2.3 ควรเพิ่มหรือสร้างลิงค์ป้ายโฆษณา หรือ แนะนำเว็บไซต์ที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น เว็บไซต์ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ โทรศัพท์มือถือ หรือ เว็บไซต์ผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์มือถือ ที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อที่จะได้มีลิงค์โฆษณาเพิ่มมากขึ้น เป็นช่องทางในการสร้างรายได้จากการทำโฆษณาออนไลน์ทำให้เว็บไซต์ หรือกระดานสนทนาออนไลน์มีผู้เข้าชมเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการจำหน่าย โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนนั้นๆ ให้สูงขึ้นอีกด้วย

2.4 ในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนจากเว็บไซต์สยามโฟน ดอทคอม ลักษณะข้อมูล (Content) ที่นำมาเสนอควรจะมีความทันสมัยที่สุด และควรจะเร็วกว่าสื่อชนิดอื่น ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เช่น การให้ข้อมูลเรื่องราคา เป็นต้น เนื้อหาที่นำเสนอจะต้องมีความน่าสนใจและดึงดูดผู้เข้าชมเว็บไซต์และอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เช่นการนำเสนอบทวิเคราะห์โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Review) ควรนำเสนอในรูปแบบสื่อในหลายรูปแบบ (Multimedia) ให้ดูน่าสนใจ เช่น รูปภาพ (Image) เสียง (Sound) และภาพเคลื่อนไหว (Video clip) และควรมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลเพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อถือให้กับผู้ซื้อ

3. ข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป

สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลจากกระดานสนทนาออนไลน์ในครั้งต่อไป โดยอาจอาจทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้กระดานสนทนาออนไลน์โดยทั่วไป โดยไม่เลือกศึกษาเฉพาะกระดานสนทนาออนไลน์เพียงหนึ่งราย เพื่อจะได้มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างกว้างขวางมากขึ้น