

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ การจัดทำเว็บไซต์ของลูกค้า บริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : ศิริวารินทร์ ประจันตกาญจน์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ผ.ศ. จิระ บุรีคำ
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2544
- จำนวนหน้า : 60 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาดังพฤติกรรมในการใช้บริการ การจัดทำเว็บไซต์ของลูกค้า บริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ การจัดทำเว็บไซต์ ของลูกค้าบริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้าที่เคย ใช้บริการจำนวน 20 องค์กร

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ เป็นบริษัทเอกชน มีรูปแบบและลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานบริการ และมีจำนวนบุคลากรในองค์กร ไม่เกิน 10 คน รายได้ขององค์กร ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท และมีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ 10 ปี ขึ้นไป

ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้แหล่งบริการ การจัดทำเว็บไซต์ของลูกค้าส่วนใหญ่คือผู้บริหารระดับสูง มีระยะเวลาการเริ่มใช้บริการการจัดทำเว็บไซต์ ค่ำกว่า 1 ปี และผู้ใช้งานบนเว็บไซต์หรือมีการใช้เว็บไซต์ในองค์กรเป็นผู้บริหารระดับสูง ทางด้านการใช้บริการอื่นๆ นอกจากการจัดทำเว็บไซต์ ของบริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ ไม่เคย ใช้บริการอื่นๆ มาก่อน วัตถุประสงค์ในการจัดทำเว็บไซต์ ของลูกค้าส่วนใหญ่เพื่อการติดต่อและบริการ ที่สะดวกรวดเร็วแก่ลูกค้า/ผู้ติดต่อ ส่วนประเภทเว็บไซต์ที่จัดทำส่วนใหญ่คือ องค์กรใช้ติดต่อกับ ผู้บริโภค โดยตรง โดยมุ่งเน้นติดต่อกลุ่มเป้าหมาย ส่วนใหญ่ คือ คนทั่วโลก

มีการกำหนดระยะเวลาในเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง ( Update) เว็บไซต์ และจัดทำเว็บไซต์ต่อไป จะมีระยะเวลาในเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง(Update) เว็บไซต์ ประจำทุก 1 เดือน

ปัญหาและสาเหตุที่ลูกค้าประสบในการใช้บริการกับสถานบริการอื่นในการจัดทำเว็บไซต์ มาใช้บริการที่ บริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้า ส่วนใหญ่ คือ เว็บไซต์ที่จัดทำไม่มีคุณภาพ ไม่น่าสนใจ ไม่สวยงาม ใช้เวลาในการเข้าสู่การนำเสนอาน ฯลฯ , ได้รับรู้และเกิดการเปรียบเทียบและตัดสินใจ จากสื่อโฆษณาของบริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ การจัดทำเว็บไซต์ล่าช้า

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจัดทำเว็บไซต์ที่บริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้าอยู่ในระดับที่มีผลมาก คือในปัจจัยด้านการจัดทำเว็บไซต์ ที่จัดทำขึ้น คือมีการจัดทำเว็บไซต์ได้ตรงกับวัตถุประสงค์การใช้งาน และการนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนบนเว็บไซต์ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการต่าง ๆ คือบุคลากรผู้ให้บริการต่างๆ และ ความรู้ความสามารถของผู้จัดทำเว็บไซต์ ( Web Master ) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ การศึกษา คือการจัดโปรแกรมพิเศษในการ เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง ( Update) เว็บไซต์ ฟรี ปัจจัยด้าน ราคา คือราคาเว็บไซต์ที่จัดทำมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านการผลิต และคุณภาพมาตรฐาน คือคุณภาพของเว็บไซต์ ต่อการรับรู้และติดต่อบริการกับกลุ่มเป้าหมายขององค์กร ส่วนปัจจัยด้านสิ่ง ที่มองเห็น สัมผัสได้ในการบริการ คือ เทคนิคบนเว็บไซต์ ที่ให้ผู้เข้าชม หรือลูกค้า หาข้อมูลได้ สะดวก รวดเร็ว และ การนำเสนอของเว็บไซต์ที่น่าสนใจ ดึงดูด และการออกแบบที่สวยงาม เข้าใจง่าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจัดทำเว็บไซต์ของลูกค้า บริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการขององค์กร ส่วนใหญ่ ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านราคาในการจัดพื้นที่เว็บไซต์ ( Hosting) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจัดทำเว็บไซต์ ที่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะในการศึกษา ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร พนักงาน ผู้ที่ติดต่อกับลูกค้า ด้านความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์ (website) ที่มีการพัฒนาขึ้นอยู่ตลอดเวลา นั้น รวมถึงด้านทักษะในการติดต่อ เข้าพบ จูงใจ และติดตามลูกค้าด้วย เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ นอกจากตัดสินใจเลือกใช้บริการ แล้วยังทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อบริษัท เร็ลเว็บกรุ๊ปคอร์ปอเรชั่น จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นลูกค้าใช้ที่บริการประจำ ต่อไป