

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์
ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน สถาปนา ภัทโรวาสน์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ นฤมล	พงศ์ชัยเดชา	ประธานกรรมการ
อาจารย์ สุจรรย์พันธ์	สุวรรณพันธ์	กรรมการ
อาจารย์ เรนัส	เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์
ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ จำนวนบริษัทจำกัดที่ใช้ในการศึกษามี
ทั้งสิ้น 75 ราย โดยเป็นบริษัทจำกัดใน อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่จดทะเบียนกับกรมทะเบียน
การค้าจังหวัดเชียงใหม่ และมีเว็บไซต์ที่จดทะเบียน โดเมนเนมกับ บริษัท ที.เอช.นิค จำกัด จด
ทะเบียนเป็น .co.th การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และใช้สถิติ ความถี่ ร้อย
ละ และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี การศึกษา
ปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ มีความเกี่ยวข้องกับการจัดทำเว็บไซต์ขององค์กรในฐานะเป็นผู้
ตัดสินใจ เรื่องงบประมาณในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์

ประเภทธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเป็น โรงงานผลิตสินค้ามีระยะเวลา
ดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วง 1-5 ปี และมีทุนจดทะเบียนระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท ส่วนใหญ่ได้มีการ
จัดทำเว็บไซต์ของกิจการมาแล้ว 1-3 ปี โดยเจ้าของธุรกิจ เป็นผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและ
จัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ

ด้านกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ พบว่า สาเหตุที่ธุรกิจที่
ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการจัดทำเว็บไซต์ 3 อันดับแรก คือ เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์องค์กร
ธุรกิจ รองลงมา คือ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และเพื่อใช้ในการโฆษณาสินค้าและ
บริการ โดยส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจทำเว็บไซต์จากคนรู้จักที่เคยมี

ประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการทราบเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์

ในขั้นตอนการประเมินข้อมูลข่าวสารเพื่อเลือกใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญในระดับมาก คือบริการหลังการขาย การออกแบบได้ตรงความต้องการ การให้บริการที่ครบวงจร ออกแบบได้สวยงามและทันสมัย มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์ ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ให้มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพและมีการต่อรองราคาได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ และมีการโฆษณาโดยสื่อต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การเข้าใจความต้องการของลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจ และการให้บริการอย่างสุภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่สะดวก มีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดส่งงานตรงเวลา

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์ทันสมัย นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท การแต่งกายของพนักงานขาย

ด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ พบว่า วิธีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจส่วนใหญ่ให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของธุรกิจ

Independent Study Title Decision Making of Limited Company in Choosing Web site
Design Services in Mueang District Chiang Mai Province

Author Mr. Satapana Phattarawat

M.B.A.

Examining Committee

Lect. Narumon Pongchaidecha	Chairman
Lect. Sujunpin Suwannapin	Member
Lect. Renus Sernbunsarn	Member

ABSTRACT

This study aimed to study the decision making of limited Companies in Mueang District Chiang Mai Province in choosing web site design services by investigating the process of decision making and factors influenced decision making. Population of the study were 75 limited companies registered with the Commerce Registration Office, Chiang Mai Province as well as registered domain name with the T.H. NIC Limited. These companies were registered their domain name as .co.th. Data were collected by using a survey questionnaire. Data were analyzed in terms of frequencies, percentage, and means.

The result of the study shown that the most respondents were male, 21-30 year old, and had bachelor degree. Their position were managers. Their role in the web site development were budgeting development.

The characteristics of the major businesses were factories settled in 1-5 years, and had registered capital of 500,001-1,000,000 Baht. The most businesses had their own web site developed for 1-3 years. The main decision maker regarding web site development were the businesses owners.

Regarding the process of decision making of choosing website developer service, it was found that there were three main reasons for developing a website; business promotion, communication with clients, and public relations. Before choosing a service, information would be searched from experienced acquaintances. Information related to expense or service charge was the major concern.

In the process of evaluating information before choosing a website developing service provider, it was found that the most important factor influencing the decision making process was the product factors including. Good maintenance service, the product that meet customer's demand, one-stop service, good product image, up-to-date, availability of counseling service regarding website development, and expertise and reputation of the service provider.

In terms of the price factors, highly important factor influencing decision making were reasonable and negotiable price.

In terms of the place or channel of distribution factor, highly important factor influencing decision making was the location in Chiang Mai Province.

In terms of the promotion factor, highly important factors influencing decision making were business provider's website which led to convenient communication with customers, registration service in Search Engines, and business promotion through several types of media.

In terms of the people factor, it was found that highly important factors influencing decision making included good customer service, understanding customers' demand, effective communication, capability in explaining detail regarding website development, knowledge about computer, accountability, and polite service.

In terms of the process factor, convenient communication, continuation of maintenance service, less time-consuming service, and on-time service were among highly important factors influencing decision making.

In terms of the physical evidence factor, hi-tech equipment, business card or document introducing service availability, and providers' outfit were highly important factors influencing decision making.

In terms of decision making in choosing service, it was found that the majority of the businesses did not use service from website developer company but rather utilized their own employees for website development.