

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากข้อมูลในโปรแกรมช่วยสอน คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระบุว่า อินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันมากที่สุดในโลก เครือข่าย อินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายของเครือข่ายที่มีการเชื่อมโยงกันไปทั่วโลกและแต่ละเครือข่ายก็จะมี เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการต่างๆ โดยอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆคือ บริการ ด้านการสื่อสาร และบริการค้นหาข้อมูล สำหรับบริการด้านการสื่อสารนั้น เป็นบริการที่ช่วยให้ ผู้ใช้ติดต่อรับส่งข้อมูลแลกเปลี่ยนกันได้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวดเร็วมากและประหยัด ค่าใช้จ่าย มีการบริการหลายลักษณะ เช่น บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการ สามารถติดต่อรับส่ง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กับผู้ใช้อื่นๆในเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว บริการสนทนาแบบออนไลน์ คือการพูดคุยตอบโต้กันในเครือข่ายได้ในเวลาเดียวกัน โดยการ พิมพ์ข้อความผ่านทางคีย์บอร์ด และ บริการกระดานข่าว หรือ Bulletin Board System (BBS) ซึ่งเป็นการสรุปข่าวให้ผู้สนใจทั่วไป โดยนำข่าวบรรจุในกระดานข่าว (post) ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ต¹

ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีเว็บไซต์หลายเว็บไซต์ที่ให้บริการกระดานข่าวหรือ Bulletin Board System (BBS) และมีผู้ใช้บริการทั้ง ประจำ และจร จำนวนมากจนกล่าวได้ว่าเป็น ประชุกประชานเสมือนจริงในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จากการสังเกตการณ์ของผู้ศึกษาพบว่า การ ค้นหาข้อมูลจากกระดานข่าวช่วยให้ผู้บริโภครสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ตน สนใจ ตัวอย่างเช่น สามารถเปรียบเทียบราคาจากผู้ผลิตหลายๆราย แสวงหาช่องทางการจำหน่ายที่ ี้อำนวยความสะดวกต่อความสะดวกของผู้บริโภคแต่ละราย รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้บริโภค ด้วยกันเองที่มีประสบการณ์ในการใช้สินค้านั้นๆมาก่อน²

¹ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. "Introduction to Internet." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://cai.sci.ubu.ac.th/1104151/internet/DETIAL.HTM> (30 กรกฎาคม 2545).

² การสังเกตการณ์ของผู้ศึกษาเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอมโต๊ะสวนลุมพินี. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pantip.com/cafe/lumpini/> (25 กรกฎาคม 2545).

จะเห็นได้ว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ต สังคมเสมือนจริง และข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ทำให้กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคนั้นสลับซับซ้อนขึ้น เป็นกระบวนการบริโภคข้อมูล ข่าวสารมากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่นี้เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม เป็นเว็บไซต์ของคนไทยที่ให้บริการกระดานข่าวมานานกว่าหกปี มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันอย่างดีกับคนส่วนใหญ่ และมีสมาชิกเป็นจำนวนมาก การใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวสารหรือกระทู้ในเว็บไซต์นี้ แบ่งเป็นหลายด้านด้วยกัน โดยเรียกว่า โຕ้ะต่างๆ หรือห้องต่างๆ เช่น “โຕ้ะห้องสมุด” จะเป็นการสนทนาเกี่ยวกับหนังสือ การศึกษา ภาษา ศาสนา และปรัชญา “โຕ้ะรัชดา” จะสนทนาเกี่ยวกับ รถ ประดับยนต์ เครื่องเสียง และเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น³

ในส่วนของ “โຕ้ะสวนลุมพินี” นั้นจะมีการตั้งกระทู้เสนอแนะ และถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ สุขภาพ ปัญหาชีวิต เพศศึกษา โภชนาการ และความงาม โดยในกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงามนั้น มีผู้สนใจตั้งกระทู้และแสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และประเด็นที่สนทนากันมาก ก็คือการเลือกใช้และประเมินคุณภาพเครื่องสำอาง ซึ่งเมื่อมีผู้ตั้งกระทู้ถามแต่ละครั้งก็จะมีผู้เข้ามาเสนอความคิดเห็น หรือให้คำตอบเป็นจำนวนมาก ทำให้มีปรากฏการณ์ที่น่าสนใจหลายอย่างเกิดขึ้น เช่น การที่เครื่องสำอางบางยี่ห้อ ได้รับความนิยมในกลุ่มสนทนาดังกล่าว ทำให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ การเลียนแบบ และแม้กระทั่งการเลิกใช้ ด้วยเหตุและปัจจัยต่างๆ กัน⁴ กล่าวได้ว่าเป็นการที่ผู้บริโภคใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตมาช่วยในกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้า ซึ่งเป็นความเปลี่ยนแปลงประการหนึ่งของวิธีการใช้ข้อมูลข่าวสารในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ที่ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อมูลได้จากผู้คนในวงกว้างกว่ายุคก่อนๆ ที่ผ่านมา ประหนึ่งผู้คนเหล่านั้นเป็นญาติ มิตร คนใกล้ชิดของตนเอง จึงเป็นที่น่าสนใจว่าข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลายเหล่านี้มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคอย่างไรบ้าง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้บริการข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต ของ โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทำให้ทราบถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง และผลจากการศึกษาเหล่านี้อาจใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการทำวิจัยแขนงอื่นๆ ได้

³ เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://pantip.inet.co.th.cafe> (25 กรกฎาคม 2545).

⁴ เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม โຕ้ะสวนลุมพินี. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pantip.com/cafe/lumpini/> (25 กรกฎาคม 2545).

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาการใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต กับ กระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง : กรณีศึกษา กลุ่มสนทนาโภชนาการ และความงาม ของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง ของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงามของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์ พันทิพย์ดอทคอม

นิยามศัพท์

กระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต หรือ **Bulletin Board System (BBS)** หมายถึงกลุ่มข่าว หรือ Newsgroup ที่ทุกๆวันจะมีผู้ส่งข่าวสารผ่านเครือข่าย โดยแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มตามความสนใจ เช่นกลุ่มผู้สนใจ ศิลปะ เพลง กีฬา และวัฒนธรรม เป็นต้น⁵

กระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาในความคิดของผู้บริโภคซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ⁶

กลุ่มสนทนาโภชนาการและความงามของโต๊ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม หมายถึง กลุ่มคนที่สนทนาผ่านกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม ด้วยหัวข้อเกี่ยวกับโภชนาการและความงาม เช่น เครื่องสำอางบำรุงผิว ภาวะโภชนาการ อาหารเสริม และการออกกำลังกาย เป็นต้น⁷

⁵ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. “Introduction to Internet.” [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://cai.sci.ubu.ac.th/1104151/internet/DETIAL.HTM> (30 กรกฎาคม 2545).

⁶ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์ จำกัด, 2541), หน้า 145-151.

⁷ เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม โต๊ะสวนลุมพินี. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pantip.com/cafe/lumpini> (25 กรกฎาคม 2545).