

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์ ดอทคอม สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 94.0 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.0 ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5

2. พฤติกรรมการใช้เครื่องสำอาง ก่อน และหลัง การเข้าใช้กระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโฆษณาการและความงาม ของโຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม

2.1 ก่อน การเข้าใช้กระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโฆษณาการและความงาม ของโຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ผลิตภัณฑ์สำอางหน้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาได้แก่ ครีมโลชั่นบำรุง คิดเป็นร้อยละ 91.0 และลิปสติก คิดเป็นร้อยละ 85.5 โดยใช้เครื่องสำอางยี่ห้อต่าง ๆ เป็นอันดับ 1 ได้แก่ คลินิก คิดเป็นร้อยละ 14.0 เอสดี ร้อยละ 6.0 และซิเซโด คิดเป็นร้อยละ 5.0 อันดับ 2 ได้แก่ ลอรีอัล คิดเป็นร้อยละ 7.5 ลัง โคม คิดเป็นร้อยละ 5.5 และคลินิก คิดเป็นร้อยละ 4.5 และมีเหตุผลการใช้เครื่องสำอางเพื่อปกป้อง/บำรุง ให้มีสุขภาพดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมาคือ เพื่อความสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 80.5 และเพื่อทำความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 76.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโอกาสการซื้อเครื่องสำอางเมื่อเครื่องสำอางหมดหรือใกล้หมด คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ ซื้อเมื่อคิดว่ามีความจำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 77.0 และซื้อเมื่อแพ้หรือไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 53.0 โดยซื้อเครื่องสำอางจากเคาน์เตอร์/ร้านขายยา

เฉพาะยี่ห้ออื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ ชั้นวางในห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 68.0 และร้านขายยา คิดเป็นร้อยละ 17.0 ด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายซื้อเครื่องสำอางในแต่ละเดือน 501-1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ 1,001-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.0 และ 2,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0

ด้านการค้นหาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิธีการค้นหาข้อมูลจาก นิตยสารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูลจากบทความในอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 79.5 และถามเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 56.5

2.2 หลัง การเข้าใช้กระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม ของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ครีม โลชั่นบำรุงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาได้แก่ ผลิตภัณฑ์ต่างหน้าคิดเป็นร้อยละ 69.5 และผลิตภัณฑ์ป้องกันแสงแดด คิดเป็นร้อยละ 66.0 โดยใช้เครื่องสำอางยี่ห้อต่าง ๆ เป็นอันดับ 1 ได้แก่ คลินิก คิดเป็นร้อยละ 8.0 เอสเต้ ร้อยละ 2.5 และซิเซโด คิดเป็นร้อยละ 3.5 อันดับ 2 ได้แก่ ลอริอัล คิดเป็นร้อยละ 3.5 ลังโคม คิดเป็นร้อยละ 2.0 และคลินิก คิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีเหตุผลการใช้เครื่องสำอางเพื่อปกปิด/บำรุงให้มีสุขภาพดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ เพื่อความสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพื่อทำความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 59.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโอกาสการซื้อเครื่องสำอางเมื่อเครื่องสำอางหมด หรือใกล้หมด คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ ซื้อเมื่อคิดว่ามีความจำเป็นต้องใช้ คิดเป็นร้อยละ 75.0 และซื้อเมื่อแพ้หรือไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 52.5 โดยซื้อเครื่องสำอางจากเคาน์เตอร์/ร้านขายยา เฉพาะยี่ห้ออื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ ชั้นวางในห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 64.0 และร้านขายยา คิดเป็นร้อยละ 17.5 ด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายซื้อเครื่องสำอางในแต่ละเดือน 1,001-2,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ 2,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0

ด้านการค้นหาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิธีการค้นหาข้อมูลจาก กระดานข่าวในอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ จากนิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 84.0 และค้นหาข้อมูลจากบทความในอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 79.5

3. การใช้ข้อมูลในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม ของโต๊ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม

3.1 การใช้อินเทอร์เน็ตและกระดานข่าวทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าอินเทอร์เน็ตทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 66.0 ในช่วงเวลา 20.01-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.5 และใช้เวลาในอินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 91-120 นาทีต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และใช้เวลาในกระดานข่าวของกลุ่มโภชนาการและความงาม ของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม เฉลี่ยต่ำกว่า 90 นาทีต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 69.0

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม ของโต๊ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม เฉลี่ยต่ำกว่า 90 นาทีต่อวัน แต่กลุ่มอายุ 41-50 ปี ใช้เวลาเฉลี่ยระหว่าง 91-120 นาทีต่อวัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ยต่ำกว่า 90 นาทีต่อวัน

3.2 กระบวนการในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง

3.2.1 การรับรู้ถึงความต้องการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ถึงความต้องการเกี่ยวกับเครื่องสำอางที่สนใจก่อนเข้าในกระดานข่าว โภชนาการและความงามของโต๊ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม คือ สนใจผลิตภัณฑ์บางประเภท บางตราหือ และต้องการค้นหาข้อมูลจากกระดานข่าวเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 34.5

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ทราบว่าเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทใด ยี่ห้อใด และทราบเพียงว่าตนเองมีปัญหาบางประการเกี่ยวกับผิวหน้า และต้องการผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแก้ไข้ปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 และ 41-50 ปี ส่วนใหญ่สนใจผลิตภัณฑ์บางประเภท บางตราหือ และต้องการค้นหาข้อมูลจากกระดานข่าวเพิ่มเติม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31-40 ปี ทราบเพียงว่าตนเองมีปัญหาบางประการเกี่ยวกับผิวหน้า และต้องการผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแก้ไข้ปัญหา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ส่วนใหญ่ทราบว่าเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทใด ยี่ห้อใด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่สนใจผลิตภัณฑ์บางประเภท บางตราหือ และต้องการค้นหาข้อมูลจากกระดานข่าวเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และกำลังศึกษา ส่วนใหญ่ทราบว่าเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทใด ยี่ห้อใด

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท และอาชีพอื่น ๆ ส่วนใหญ่สนใจ ผลิตภัณฑ์บางประเภท บางตรา ยี่ห้อ และต้องการค้นหาข้อมูลจากกระดานข่าวเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่ทราบว่า เป็นผลิตภัณฑ์ประเภทใด ยี่ห้อใด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่สนใจ ผลิตภัณฑ์บางประเภท บางตรา ยี่ห้อ และต้องการค้นหาข้อมูลจากกระดานข่าวเพิ่มเติม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท ทราบเพียงว่าตนเองมีปัญหาบางประการเกี่ยวกับผิวหนัง และต้องการผลิตภัณฑ์ที่ช่วยแก้ไขปัญหา

3.2.2 การค้นหาข้อมูล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เมื่อเข้าไปในกระดานข่าวของกลุ่มโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซค์พันทิพย์คอตคอม สิ่งแรกที่ทำคือคลิกเลือกหัวข้อกระทู้ แล้วอ่านกระทู้โดยรวมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 45.0 และใช้วิธีการอ่านหัวข้อกระทู้แล้วคลิกเข้าไปอ่านเรื่องที่ น่าสนใจทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 78.5 โดยการค้นกระทู้ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะตัดสินใจได้ คิดเป็นร้อยละ 73.0 และใช้เวลาค้นหาจนกว่าจะได้ข้อมูลมากเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 47.5

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุส่วนใหญ่ ใช้วิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซค์พันทิพย์คอตคอม ด้วยการอ่านหัวข้อกระทู้แล้วคลิกเข้าไปอ่านเรื่องที่ น่าสนใจทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ และกำลังศึกษา ส่วนใหญ่อ่านหัวข้อกระทู้แล้วคลิกเข้าไปอ่านเรื่องที่ น่าสนใจทั้งหมด ส่วนอาชีพอื่น ๆ ส่วนใหญ่อ่านกระทู้จนพบเรื่องที่เกี่ยวข้องแล้วคลิกเข้าไปอ่านหรือร่วมสนทนา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ส่วนใหญ่อ่านหัวข้อกระทู้แล้วคลิกเข้าไปอ่านเรื่องที่ น่าสนใจทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลโดยรอผลจากคนที่ทดลองใช้ตอบมาก่อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี และอายุ 31-40 ปี จะค้นจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มากเพียงพอ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี จะใช้เวลาค้นไม่เกิน 3 วัน และค้นจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มากเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล โดยค้นจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มากเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/พนักงานบริษัท กำลังศึกษา และอาชีพอื่น ๆ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล โดยค้นจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มากเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลไม่เกิน 3 วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล โดยค้นจนกว่าจะได้ข้อมูลที่มากเพียงพอ

3.2.3 การประเมินผลทางเลือก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณสมบัติต่างๆ เกี่ยวกับเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ

ประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใช้แล้วไม่เกิดการแพ้หรือผลข้างเคียง มีส่วนผสมและสูตรมาตรฐานระดับนานาชาติ ผู้ผลิตมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือได้ ผลิตจากส่วนผสมและวิธีใช้ที่ชัดเจน ราคาไม่แพง ไม่เกินงบประมาณที่ตั้งไว้ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ความหลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือกจนพอใจ และสะดวกต่อการเก็บรักษา/ไม่ต้องแช่ตู้เย็น

ประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ วัตถุดิบและส่วนผสมสกัดจากธรรมชาติ กลิ่นหอมพิชพรรณธรรมชาติ มีส่วนผสมที่เหมาะสมกับผิวคนไทย ทรายหือมีชื่อเสียงเป็นที่นิยม เป็นสินค้าของต่างประเทศ มีบริการเสริมด้านสุขภาพและความงามเมื่อซื้อสินค้า และมีการลดราคาและของแถมที่น่าสนใจ

ประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เป็นสินค้าของไทย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 20 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ใช้แล้วไม่เกิดการแพ้หรือผลข้างเคียง และผู้ผลิตมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ผู้ตอบ

แบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ และใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียง ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียง และผู้ผลิตมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ผู้ผลิตมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือได้ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ และใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกอาชีพ ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการและใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการและใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง มีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,000-15,000 บาท

ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียงและราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ และใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และมีประเด็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ใช้แล้วไม่เกิดอาการแพ้หรือผลข้างเคียง และราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

ด้านการให้ความสำคัญกับลักษณะของแหล่งข้อมูล (ผู้ที่ตอบปัญหาในกระดานข่าว) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ตอบมีประสบการณ์ในการใช้เครื่องสำอางนั้น ๆ ผู้ตอบเป็นแพทย์/เภสัชกร ผู้ตอบเข้าใช้กระดานข่าวเป็นประจำสม่ำเสมอ ผู้ตอบให้คำแนะนำอย่างละเอียดมีเหตุผล และผู้ตอบ ตอบเหมือนกันหลาย ๆ คน (ประชามติ)

ประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ตอบเป็นสมาชิกของพันทิพย์ ผู้ตอบอยู่ในวงการเครื่องสำอาง และผู้ตอบเป็นผู้มีชื่อเสียง

3.2.4 การตัดสินใจซื้อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดซื้อเครื่องสำอางตามคำแนะนำในกระดานข่าวโฆษณาการและความงาม โดย 3 ลำดับแรกที่ซื้อมากที่สุด ได้แก่ คานเน โบ คิดเป็นร้อยละ 18.0 รองลงมาคือ กานิเย่ คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ โอเรียลทัล พรินเซส คิดเป็นร้อยละ 6.0 และหากมีการแนะนำในกระดานข่าวโฆษณาการและความงามว่าเครื่องสำอางชนิดใดไม่ดี / เป็นอันตราย และคนส่วนใหญ่ในกระดานข่าวให้ความเชื่อถือ จะเลิกใช้เครื่องสำอางนั้น คิดเป็นร้อยละ 56.0 และไม่เลิกใช้ คิดเป็นร้อยละ 44.0 ซึ่งสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลิกใช้เพราะหากคำแนะนำมีเหตุผล และมีหลักฐานประกอบเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ป้องกัน ไว่ก่อน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และสาเหตุที่ไม่เลิกใช้เพราะ ใช้แล้วยังไม่ปรากฏผลกระทบบ้างให้เห็น โดยตรง คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ ขึ้นอยู่กับผิวของแต่ละบุคคลซึ่งไม่เหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 30.7

นอกจากนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเชื่อถือข้อมูลจากคำแนะนำในกระดานข่าวโฆษณาการและความงามของ โຕະสวนลุมพินี เว็บไซต์ พันทิพย์ดอทคอมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม ครั้งนี้ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทั้งหมดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท นั้น มีความแตกต่างจากการทบทวนวรรณกรรมการวิจัยของ มณีวัลย์ เอมะอมร ที่ศึกษาเรื่อง อินเทอร์เน็ต : การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นคนไทย ที่พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา เพศชาย มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจัยสำคัญหลาย ๆ ประการได้แก่ ปัจจุบันการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้นได้แพร่หลายไปในทุกองค์กร ไม่จำเป็นต้องมีในสถานศึกษาเหมือนแต่เดิม อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัยและราคาถูกลง มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนสะดวกและง่ายขึ้นซึ่งผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบคอมพิวเตอร์ เพราะปัจจุบันมีระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ที่สามารถรองรับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตในหลาย ๆ รูปแบบทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และ/หรือภาษาอื่น ๆ มากมาย นอกจากนี้ยังมีข่าวสารเนื้อหาต่าง ๆ เฉพาะกลุ่มบุคคล เฉพาะสาขาอาชีพ หรือเฉพาะเรื่องที่น่าสนใจ และยังรวมถึงปัจจัยหลักที่สำคัญคือ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เครื่องสำอาง โดยมีกลุ่มศึกษาคือ ผู้สนใจเกี่ยวกับ โฆษณาการและความงามของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม ผลการศึกษาจึงมีความแตกต่างจากวรรณกรรมดังกล่าว

2. จากผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของผู้ใช้กระดานข่าว โฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม นั้น มีความสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (Buyer Decision Process) ดังนี้

การรับรู้ถึงความต้องการ จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ก่อนเข้าในกระดานข่าว โฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม นั้น มีความสนใจในผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางบางประเภท บางตราที่ยี่ห้ออยู่แล้ว และต้องการค้นหาข้อมูลจากกระดานข่าวเพิ่มเติม แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความต้องการในระดับหนึ่ง

หลังจากนั้นจึงเริ่มการค้นหาข้อมูล โดยเข้าไปในกระดานข่าว โฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม คลิกเลือกหัวข้อกระทู้ อ่านหัวข้อกระทู้โดยรวมแล้วคลิกเข้าไปอ่านเรื่องที่น่าสนใจทั้งหมด โดยการค้นกระทู้ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะตัดสินใจได้

ใช้เวลาค้นหาจนกว่าจะได้ข้อมูลมากเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งการค้นหาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น จากการศึกษาพบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก นั่นอาจเพราะผู้ตอบแบบสอบถามเห็นถึงความสำคัญของข้อมูล เพราะข้อมูลต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตนั้นมีความหลากหลายมากมาย การใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจจึงต้องเป็นข้อมูลที่แท้จริง เป็นข้อมูลจากผู้ตอบที่มีประสบการณ์ มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ และเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้กระดานข่าวของโต๊ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ ดอทคอม ส่วนใหญ่เห็นด้วย

หลังจากได้รับข้อมูลเพียงพอแล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะประเมินผลทางเลือก จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณสมบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการ ประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใช้แล้วไม่เกิดการแพ้หรือผลข้างเคียง มีส่วนผสมและสูตรมาตรฐานระดับนานาชาติ ผู้ผลิตมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือได้ ฉลากบอกส่วนผสมและวิธีใช้ที่ชัดเจน ราคาไม่แพง ไม่เกินงบประมาณที่ตั้งไว้ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ความหลากหลายของสินค้าที่มีให้เลือกจนพอใจ และสะดวกต่อการเก็บรักษา/ไม่ต้องแช่ตู้เย็น ประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ วัตถุดิบและส่วนผสมสกัดจากธรรมชาติ กลิ่นหอมพิชพรรณธรรมชาติ มีส่วนผสมที่เหมาะสมกับผิวคนไทย ครายี่หอมมีชื่อเสียงเป็นที่นิยม เป็นสินค้าของต่างประเทศ มีบริการเสริมด้านสุขภาพและความงามเมื่อซื้อสินค้า และมีการลดราคาและของแถมที่น่าสนใจ และประเด็นย่อยของรายละเอียดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เป็นสินค้าของไทย โดยให้ความสำคัญกับลักษณะของแหล่งข้อมูล (ผู้ที่ตอบปัญหาในกระดานข่าว) ได้แก่ ผู้ตอบมีประสบการณ์ในการใช้เครื่องสำอางนั้น ๆ ผู้ตอบเป็นแพทย์/เภสัชกร ผู้ตอบเข้าใช้กระดานข่าวเป็นประจำสม่ำเสมอ ผู้ตอบให้คำแนะนำอย่างละเอียดมีเหตุผล และผู้ตอบ ตอบเหมือนกันหลาย ๆ คน (ประชามติ) อยู่ในระดับมาก

สำหรับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อนั้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อเครื่องสำอางตามคำแนะนำในกระดานข่าว โภชนาการและความงามทุกคน และเครื่องสำอางที่ซื้อตามคำแนะนำมากที่สุด ได้แก่ ยี่ห้อคานะโบ กานิเย่ และโอเรียลทัล พรินเซส ด้วยเหตุผลทดลองใช้ และใช้ตามคำแนะนำ และถ้าข้อมูลแนะนำว่าเครื่องสำอางชนิดใดไม่ดี / เป็นอันตราย และคนส่วนใหญ่ในกระดานข่าวให้ความเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีทั้งเลิกใช้ และไม่เลิกใช้เครื่องสำอางนั้น สาเหตุที่เลิกใช้ คือ ถ้าคำแนะนำมีเหตุผล และมีหลักฐานประกอบเพียงพอ และป้องกันไว้ก่อน ส่วนสาเหตุที่ไม่เลิกใช้เพราะใช้แล้วยังไม่ปรากฏผลกระทบบ้างให้เห็นโดยตรง และขึ้นอยู่กับผิวของแต่ละบุคคลซึ่งไม่เหมือนกัน นอกจากนี้จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรม

ซื้อเครื่องสำอางทั้งเพิ่มขึ้น และลดลงหลังจากได้ข้อมูลจากกระดานข่าว เช่น ใช้ผลิตภัณฑ์ปรับสีผิว ผลิตภัณฑ์เพื่อผิวขาว และผลิตภัณฑ์ลดความมันเงาบนใบหน้าเพิ่มขึ้น แต่ใช้ ลิปสติก/ลิปกลอสอายเชคโดว์ และผลิตภัณฑ์ล้างหน้าลดลง มีพฤติกรรมการใช้ยี่ห้อเครื่องสำอางต่างๆหลังจากได้ข้อมูลจากกระดานข่าวฯ เช่น ยี่ห้อคลินิก เอสเต้ และซีเซโดลดลง มีการซื้อเครื่องสำอางตามคำแนะนำในกระดานข่าวโภชนาการและความงาม ได้แก่ ยี่ห้อคานโบ กานิเย่ และโอเรียลทัล พรินเซส มีโอกาสในการซื้อเครื่องสำอางเพิ่มขึ้นและลดลง เช่น ซื้อเมื่อเครื่องสำอางหมดอายุเพิ่มขึ้น และซื้อเมื่อเครื่องสำอางหมดหรือใกล้หมด เมื่อมีกิจกรรมการตลาดที่น่าสนใจ และเมื่อมีการออกสินค้าตัวใหม่ลดลง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปลี่ยนแปลงแหล่งซื้อเครื่องสำอางเพิ่มขึ้น และลดลง เช่น ซื้อจากร้านค้า คลินิกรักษาโรคผิวหนัง และฝากเพื่อนซื้อลดลง แต่ซื้อจากเคาน์เตอร์/ร้านขายยาเฉพาะยี่ห้ออื่น ๆ เพิ่มขึ้น มีค่าใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น และท้ายสุดผู้ตอบแบบถามให้ความเชื่อถือข้อมูลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับข้อมูลข่าวสารจากกระดานข่าวโภชนาการและความงามของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม ทั้งนี้อาจเนื่องจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องสำอางทั้งเรื่อง ประเภท ยี่ห้อ อันตรายจากการใช้ ราคา ประโยชน์ที่ได้ คุณสมบัติเฉพาะ ข้อแตกต่างหรือข้อเปรียบเทียบ การจัดจำหน่าย ประสบการณ์จากผู้เคยใช้ ผู้มีความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาเรื่อง การใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ใช้กระดานข่าว โภชนาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์ พันทิพย์คอตคอมเกือบทั้งหมดเป็นเพศหญิง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามหลังเข้าใช้กระดานข่าว โภชนาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางเปลี่ยนแปลงไปทั้งในลักษณะที่เพิ่มขึ้นและลดลง แสดงให้เห็นว่าข้อมูลจากกระดานข่าวฯ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้กระดานข่าว โภชนาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซต์ พันทิพย์คอตคอม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อในประเด็นการมีประโยชน์ใช้สอยตรงตามที่ต้องการมากที่สุด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้กระดานข่าวโฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์ พันทิพย์คอตคอม ทุกคนซื้อเครื่องสำอางตามคำแนะนำในกระดานข่าวโฆษณาการและความงาม

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การใช้ข้อมูลจากกระดานข่าวในอินเทอร์เน็ต กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง กรณีศึกษากลุ่มสนทนาโฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์ พันทิพย์คอตคอม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สำหรับผู้เข้าใช้กระดานข่าวต่าง ๆ ควร ใช้การพิจารณาอย่างละเอียดถึงข้อมูลที่ได้รับว่า ข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร มาจากผู้ใด มีความน่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียง โหนด

เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเชื่อถือข้อมูลจากคำแนะนำในกระดานข่าวในระดับมากจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้ ซึ่งหากข้อมูลนั้นไม่ถูกต้องก็จะมีผลเสียต่อผู้นั้น เช่น เกิดอาการแพ้จากเครื่องสำอางนั้น

นอกจากนี้ผู้ใช้ควรจำกัดกรอบการสนทนาหรือการใช้กระดานข่าวเพื่อข่าวสารความรู้เท่านั้น รวมถึงควรมีการศึกษาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เช่น จากสำนักงานอาหารและยา องค์กรของรัฐและเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. สำหรับผู้สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ประสงค์นำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ควรพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของการศึกษา ทั้งด้านระยะเวลา ช่วงเวลา ขนาดของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการศึกษานี้ใช้เวลารวบรวมข้อมูลเพียง 2 สัปดาห์เท่านั้น โดยประชากรส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งอาจไม่ใช่ตลาดเป้าหมายของสินค้าบางชนิดก็ได้

นอกจากนี้ผู้สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางควรเข้ามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (ไม่ใช่เพื่อธุรกิจการค้า) ในกระดานข่าว โดยเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้และเป็นแนวทางในการเลือก ใช้สินค้าที่มีคุณภาพ

3. สำหรับผู้ที่ต้องการจะศึกษาเกี่ยวกับการใช้กระดานข่าวครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบกับกระดานข่าวอื่น ๆ ที่มีลักษณะการค้นหาข้อมูลและการสนทนาที่คล้ายกับกลุ่มสนทนาโฆษณาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์ พันทิพย์คอตคอม รวมทั้งการศึกษาเชิงลึกทั้งในเรื่อง ระยะเวลาในการศึกษา ขนาดและลักษณะของกลุ่มประชากร