

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์	ศึกษาการซื้ออย่างต่อเนื่องของผู้ซื้อหนังสือบนอินเทอร์เน็ต : ศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มสมาชิกระหว่าง Se Ed book และ Chula book
นักศึกษา	นางสาวปัทมา ดวงมุกดา
รหัสนักศึกษา	51500280
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ผศ.ดร. อนุชิต ศิริกิจ
ปีการศึกษา	2553

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันร้านหนังสือออนไลน์กำลังเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกหนึ่งที่น่าเป็นความสะดวกสบายต่อผู้ซื้อ โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปเลือกซื้อถึงร้าน มีราคาจำหน่ายที่ถูกกว่าท้องตลาด และสามารถให้ข้อมูลหนังสือได้อย่างละเอียด ทั้งทางด้านรายละเอียดเนื้อหาเบื้องต้น ผู้แต่ง ราคา หนังสือออกใหม่ประจำสัปดาห์ จากผลสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2552 ของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และเหตุผลที่ซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า สินค้าและบริการที่เป็นนิยมในการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสมาชิกกับระดับการซื้ออย่างต่อเนื่องของผู้ซื้อหนังสือบนอินเทอร์เน็ต และเพื่อศึกษาความน่าสนใจของเว็บไซต์ ข้อเสนอหรือสิทธิประโยชน์ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์กับระดับการซื้ออย่างต่อเนื่องของผู้ซื้อหนังสือบนอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาสามารถสรุปถึงพฤติกรรมการซื้อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า เหตุผลที่สั่งซื้อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่สั่งซื้อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ สะดวกรวดเร็วประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ในส่วนของทัศนคติเกี่ยวกับองค์ประกอบการซื้ออย่างต่อเนื่องของผู้ซื้อหนังสือบนอินเทอร์เน็ต ด้านความน่าสนใจของเว็บไซต์พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของเว็บไซต์มีความสะดวกรวดเร็วและง่ายในการสั่งซื้อหนังสือบนเว็บไซต์มาเป็นอันดับแรก ด้านข้อเสนอและสิทธิประโยชน์ ผู้ใช้บริการต้องได้รับส่วนลดพิเศษในการสั่งซื้อ

สินค้าภายในเว็บไซต์ เนื่องจากเป็นสิ่งจูงใจในการซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้การ ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการคิดว่าเว็บไซต์ที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่มีการสินค้าภายในเว็บไซต์มีความหลากหลายมากกว่าร้านอื่น แล้วผู้ให้บริการในความสำเร็จในชื่อเสียงของเว็บไซต์และน่าเชื่อถือเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ คือ ผู้จัดทำเว็บไซต์ขายหนังสือบนอินเทอร์เน็ตควรให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด โดยเน้นการให้ข้อมูลที่เห็นประโยชน์เกี่ยวกับสินค้า เช่น การให้บริการตอบปัญหาหรือข้อสงสัย สำหรับผู้ที่ต้องการค้นหาหนังสือ หรือการเปิดโอกาสให้ผู้อ่านกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหนังสือได้ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากการจะตัดสินใจซื้อหนังสือผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการหาข้อมูลก่อนเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่บริโภคต้องการให้มีคือ เว็บไซต์ขายหนังสือต้องการมีการรับประกันคุณภาพสินค้าอย่างจริงจังเพื่อสร้างเพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้าเพราะหากผู้จัดทำเว็บไซต์ละเลยต่อสิ่งนี้และไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าที่สั่งซื้อหนังสือไปแล้วได้ จะทำให้ลูกค้าไม่สั่งซื้อสินค้าเป็นครั้งที่สอง อีกทั้งยังอาจเสียลูกค้าคนอื่น ๆ ด้วยหากมีการบอกต่อๆ ไปในวงกว้างเนื่องจากสังคมออนไลน์เป็นสังคมที่กว้างใหญ่ทุกคนมีสิทธิ์ในการติดต่อสารได้ทั่วโลก อีกประการหนึ่งคือ หากเป็นไปได้ผู้จัดทำเว็บไซต์ควรมีการ Update เว็บไซต์ให้เนื้อหาบนเว็บไซต์มีความใหม่ของข้อมูลข่าวสารนอกจากนั้นการตกแต่งเว็บไซต์ให้มีความสวยงามจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจและเข้ามาติดตามในเว็บไซต์อย่างต่อเนื่องและควรกำหนดกลยุทธ์การตลาดบนออนไลน์ โดยเน้นการสร้างการเป็นสมาชิก ไม่ว่าจะการเพิ่มอายุสมาชิกเพิ่มขึ้น การกำหนดสิทธิประโยชน์ การพัฒนาเว็บไซต์ ให้พิจารณาการทดสอบสมมติฐานแต่ละประเด็น เว็บไซต์ร้านหนังสือควรให้ความสำคัญในการปรับกลยุทธ์ที่ใช้ในการให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ให้บริการ ดังนี้ กลยุทธ์การตลาดออนไลน์ (Search Engine Optimization) กลยุทธ์ทางการตลาดออนไลน์ด้วย (Google Adwords Marketing) กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง ในด้านผลิตภัณฑ์ (Differentiation Strategy) กลยุทธ์ในด้านราคา (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์ในการเจาะตลาดที่เฉพาะเจาะจง (Niche Strategy) กลยุทธ์ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) ดังนั้นบริษัทควรรักษาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการในการส่งมอบสินค้าให้กับผู้ใช้บริการให้ดีที่สุดไม่มีข้อผิดพลาด เนื่องจากเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ลูกค้าก็จะนำเรื่องราวต่าง ๆ ที่พบเห็นหรือพอใจไปบอกต่อให้กับผู้ใช้บริการรายอื่น ทำให้เกิดประโยชน์กับบริษัท โดยเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณา และสามารถกระจายข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกได้อย่างรวดเร็วดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญในเน้นในเรื่องการบริการให้ดีที่สุด

การวิจัยครั้งต่อไปนั้น ประการแรก คือ ควรศึกษาความสามารถในการใช้ (Self Efficacy) เพื่อให้เกิดผลการศึกษามีความหลากหลาย และครอบคลุมด้วยเนื้อหาคุณภาพที่มากขึ้น เป็นการยกระดับการศึกษาในอนาคต ประการที่สอง คือ ควรที่จะศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นไม่ใช่เพียง Se Ed book และ Chula book เท่านั้น