การศึกษาการยอมรับการและพฤติกรรมซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ ในจังหวัดขอนแก่น
STUDY FOR ACCEPTANCE AND BEHAVIOR OF IT PURCHASES ONLINE IN KHON KAEN PROVINCE

ศิริวัฒน์ ไกรขุนทศ [1]
ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์ [2]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เพื่อสำรวจการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ กลุ่มที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านร้านค้าออนไลน์ จำนวน 400 คน และกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านร้านค้าออนไลน์ จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มที่เคยซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 15,001-25,000 บาท กลุ่มที่ไม่เคยซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี อาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท การยอมรับนวัตกรรมในการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ยังมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ คือ สามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง และนิยมชำระเงินค่าสินค้าแบบเก็บเงินปลายทาง ส่วนเรื่องแตกต่างกันคือ กลุ่มที่เคยซื้อจะซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เช่น CPU, RAM) มูลค่าเฉลี่ย 1,001-5,000 บาท ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยซื้อจะซื้อโทรศัพท์มือถือ/แท็ปเล็ต และดูจากชื่อเสียงของร้าน เป็นหลัก

คำสำคัญ: การยอมรับ สินค้าไอที ระบบออนไลน์

Abstract

This research aimed to explore customer's acceptance in purchasing IT products through the internet as well as study customer's purchasing behavior of IT products via online in Khon Kaen province. The samples which are those 400 who used to purchase IT products online and the other 400 who never purchased IT products online. The study showed that the majority of people who used to purchase IT products online were female, aged between 20-30 years old, private company staffs, bachelor degree education and earning average income of 15,001-25,000 Bahts. For the sampling group which never purchased IT products online, most of them were female, aged between 20-30 years old, secondary school students and university students, income lower than 15,000 Baht. The level of technology acceptance sampling groups generally found at high level. In terms of customer behavior, it showed that both of the sampling group shared similar reason in purchasing IT products online which was its 24 hours availability. Their favorite payment method was cash on delivery. However, there was difference in purchasing behavior between two sampling groups. For the respondents who used to purchase IT products online, the IT products they preferred buying was computer accessories, with average cost of 1,001-5,000 Bahts, while those who never purchased IT products online expected to buy mobile phones or tablets, was the shop's reputation.

Keywords: Acceptance, IT, Online

---

[1] *นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
ที่อยู่ 105/11 ซ.ชาตะผดุง2/8 ถ.โพธิสาร อ.เมือง จ.ขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40000 โทรศัพท์ 084-3415550 E-mail siriwat_enkku@hotmail.com

[2] *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*

บทนำ

ปัจจุบันคนไทยมีการซื้อขายสินค้าออนไลน์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง **[1]** และสินค้าไอที ก็เป็นสินค้ายอดนิยมของผู้คนในยุคปัจจุบัน แต่ด้วยในปัจจุบันเทคโนโลยีในการสื่อสารด้านต่างๆมีการพัฒนาไปอย่างมาก ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆได้อย่างง่ายและรวดเร็วรวมถึงของมูลของสินค้าต่างๆ การรีวิวของผู้ซื้อสินค้า และการบริการของร้านค้าจากการซื้อสินค้านั้นๆ อีกทั้งปัจจุบันร้านค้าออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตมีอยู่อย่างมากมายมีการแข่งขันที่สูงมาก ทำให้จำเป็นจะต้องมีการสำรวจของมูลในเชิงลึกเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด ซึ่งนอกจากข้อมูลพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคแล้ว ผู้ศึกษาเห็นว่ายังมีปัจจัยอย่างอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ ความน่าเชื่อถือของร้านค้าออนไลน์ เพราะการซื้อของผ่านช่องทางออนไลน์ลูกค้าไม่สามารถที่จะเห็น ได้สัมผัส และเลือกตัวสินค้าได้ ดังนั้นการที่ลูกค้าจะเลือกซื้อของออนไลน์จากร้านค้าใดก็ตาม ผู้ขายจำเป็นที่จะต้องสร้างความน่าเชื่อถือหรือทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจว่าผลิตภัณฑ์จากทางร้านมีคุณภาพไม่แตกต่างจากการไปเลือกซื้อที่หน้าร้านด้วยตนเอง และต่อมาในปัจจุบันสินค้าชนิดเดียวกันมีราคาใกล้เคียงกันแต่มีผู้ผลิตหลายรายผลิตสินค้าออกมาขายในตลาด ซึ่งแต่ละยี่ห้อก็มีเทคโนโลยีหรือมีจุดเด่นต่างกันไป ผู้ศึกษาเห็นว่านอกจากราคา คุณภาพ และบริการหลังการขาย ยังมีปัจจัยด้านเทคโนโลยีของสินค้านั้นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า เพื่อจะทำให้ทราบข้อมูลของกลุ่มลูกค้าว่าชอบใช้เทคโนโลยีแบบใด ก็จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความไว้วางใจและการยอมรับการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ ในจังหวัดขอนแก่น

โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Theory) [2] และแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม [3]

วัตถุประสงค์

1. สำรวจการยอมรับเทคโนโลยีของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. สำรวจความไว้วางใจในการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. สำรวจพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่มโดยที่จะใช้แบบสอบถาม 2 ชุด คือ กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ และกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์

2. การเลือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้ทำการสำรวจกลุ่มประชากรสองแบบคือ กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ และกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ โดยใช้สูตรทางสถิติแบบไม่ทราบประชากร [4] เพื่อใช้ในการกำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ 400 ชุด กลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ 400 ชุด รวมแบบสอบถามทั้งหมด 800 ชุด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิดปละคำถามปลายปิด กับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มๆ ละ 400 ตัวอย่าง ซึ่งมีวิธีการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเลือกร้านค้าที่ซื้อ เหตุที่ซื้อสินค้า ประเภทสินค้าที่ซื้อ ความถี่ในการซื้อสินค้า วิธีการชำระเงินค่าสินค้า

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านการยอมรับนวัตกรรมของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ มีระดับความสนใจในนวัตกรรมใหม่มากเพียงใด มีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่บ่อยแค่ไหน มีการเลือกใช้นวัตกรรมแบบใด(ตกรุ่นไปแล้วหรือแบบใหม่) มีการอัพเกรดหรือเปลี่ยนสินค้าที่มีนวัตกรรมใหม่บ่อยแค่ไหน

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม 2 กลุ่ม จำนวนกลุ่มละ 400 ชุด รวมทั้งหมด 800 ชุด และได้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตอำเภอเมืองเทศบาลขอนแก่นด้วยตัวเองจนครบตามจำนวนทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มารวมรวมเพื่อรอใช้ในการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งจะมีทั้งข้อมูลทั่วไป และข้อมูลด้านพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีของประชาชนในเขตอำเภอเมืองเทศบาลขอนแก่น โดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ในเชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะประกอบไปด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามคือ ข้อมูลด้านการยอมรับนวัตกรรม จะนำมาวัดระดับความสำคัญ ซึ่งจะเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ซึ่งจะวิเคราะห์โดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

จากนั้นทำการเก็บรวบรวมคะแนนในแต่ละปัจจัยที่ได้เพื่อจะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และจัดเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด จึงทำการแปลความหมายของข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปที่เก็บรวบรวมได้ โดยการนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงเป็นตารางและมีการอธิบายเชิงพรรณนาประกอบ

ผลการวิจัย

1. ผลการสำรวจการยอมรับเทคโนโลยีของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

การสำรวจการยอมรับเทคโนโลยีของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจัง หวัดขอนแก่นจากประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น สองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ จำนวน 400 คน และกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ จำนวน 400 คน พบว่า

1) กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 การยอมรับนวัตกรรมของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.82, S.D.= 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่าข้อที่มีระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ยอมรับว่าเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน ($\overline{X}$= 3.79, S.D.= 0.74) แสวงหาความรู้เกี่ยว

เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ($\overline{X}$= 3.77, S.D.= 0.78) และ สนใจและติดตามความก้าวหน้าเทคโนโลยีและนวัตกรรม ($\overline{X}$= 4.42, S.D.= 0.632) ตามลำดับ

2) กลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 การยอมรับนวัตกรรมของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นของผู้ที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.88, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่าข้อที่มีระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในชีวิตประจำวัน ($\overline{X}$= 4.17, S.D.= 0.85) สนใจและติดตามความก้าวหน้าเทคโนโลยีและนวัตกรรม ($\overline{X}$= 4.16, S.D.= 0.80) และ ยอมรับว่าเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน ($\overline{X}$= 4.15, S.D.= 0.78) ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

1) กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ คือ สามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 จำนวนครั้งในการซื้อสินค้าไอทีผ่านช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่คือ 1-3 ครั้ง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 ประเภทของสินค้าไอทีที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เช่น CPU ,RAM) จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มูลค่าเฉลี่ยของสินค้าไอทีที่ซื้อผ่านระบบออนไลน์ต่อครั้งโดยประมาณ คือ 1,001-5,000 บาท จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 วิธีการที่นิยมใช้ชำระเงินค่าสินค้าที่ซื้อผ่านระบบออนไลน์ คือ เก็บเงินปลายทางจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2) กลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น กลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า ความต้องการที่จะซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ คือ ต้องการ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 และไม่ต้องการ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 การซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ดีกว่าการไปซื้อของที่หน้าร้าน คือ สามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 วิธีการเลือกร้านค้าที่จะซื้อหากจะซื้อสินค้าไอทีผ่านช่องทางออนไลน์ คือ ดูจากชื่อเสียงของร้าน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 สินค้าไอทีที่จะซื้อผ่านระบบออนไลน์ คือ โทรศัพท์มือถือ/แท็ปเล็ต จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 การเลือกวิธีการชำระเงินเมื่อซื้อสินค้าไอทีออนไลน์ คือ เก็บเงินปลายทางจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00

สรุป

จากการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 2 กลุ่ม จะเห็นว่ากลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์นั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท การยอมรับนวัตกรรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่าข้อที่มีระดับมาก คือ ยอมรับว่าเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน แสวงหาความรู้เกี่ยวเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ และ สนใจและ

ติดตามความก้าวหน้าเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นกัน มีอายุ 21-30 ปี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท การยอมรับนวัตกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่าข้อที่มีระดับมาก คือ มีการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในชีวิตประจำวัน สนใจและติดตามความก้าวหน้าเทคโนโลยีและนวัตกรรม และ ยอมรับว่าเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน ตามลำดับ

ผลการสำรวจพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ในกลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ คือ สามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนครั้งในการซื้อสินค้าไอทีผ่านช่องทางออนไลน์ ส่วนใหญ่คือ 1-3 ครั้ง ประเภทของสินค้าไอทีที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เช่น CPU ,RAM) มูลค่าเฉลี่ยของสินค้าไอทีที่ซื้อผ่านระบบออนไลน์ต่อครั้งโดยประมาณ คือ 1,001-5,000 บาท วิธีการที่นิยมใช้ชำระเงินค่าสินค้าที่ซื้อผ่านระบบออนไลน์ คือ เก็บเงินปลายทาง ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า มีความต้องการที่จะซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 59.50 และไม่ต้องการ ร้อยละ 40.50 การซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ดีกว่าการไปซื้อของที่หน้าร้าน คือ สามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง วิธีการเลือกร้านค้าที่จะซื้อ หากจะซื้อสินค้าไอทีผ่านช่องทางออนไลน์ คือ ดูจากชื่อเสียงของร้าน สินค้าไอทีที่จะซื้อผ่านระบบออนไลน์ คือ โทรศัพท์มือถือ/แท็ปเล็ต การเลือกวิธีการชำระเงินเมื่อซื้อสินค้าไอทีออนไลน์ คือ เก็บเงินปลายทาง จะเห็นว่าในเรื่องจกชำระเงิน ทั้ง 2 กลุ่มจะให้เก็บเงินปลายทาง คำนึงถึงความปลอดภัยของวิธีการชำระเงิน รวมถึงความสะดวกในการค้นหาสินค้าและบริการตลอด 24 ชั่วโมง นั้น ทั้ง 2 กลุ่มก็เห็นตรงกัน

ดังนั้น การยอมรับการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ ในจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 2 กลุ่ม ยังมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี คืออยู่ในระดับมาก และ พฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ ในบางเรื่อง คือ เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ คือ สามารถสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง และ วิธีการที่นิยมใช้ชำระเงินค่าสินค้าที่ซื้อผ่านระบบออนไลน์ คือ เก็บเงินปลายทาง ส่วนเรื่องที่มีความแตกต่างกันคือ พฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ กลุ่มผู้ที่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า ประเภทของสินค้าไอทีที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เช่น CPU, RAM) มูลค่าเฉลี่ยของสินค้าไอทีที่ซื้อผ่านระบบออนไลน์ต่อครั้งโดยประมาณ คือ 1,001-5,000 บาท ส่วนกลุ่มที่ไม่เคยซื้อสินค้าไอทีผ่านทางร้านค้าออนไลน์ พบว่า สินค้าไอทีที่จะซื้อผ่านระบบออนไลน์ คือ โทรศัพท์มือถือ/แท็ปเล็ต หากจะซื้อสินค้าไอทีผ่านช่องทางออนไลน์ คือ ดูจากชื่อเสียงของร้าน เป็นหลัก

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้ เป็นการศึกษา เพื่อสำรวจการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบออนไลน์ของประชากรในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาร้านที่ขายสินค้าไอทีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ส่วนร้านที่ไม่ได้ขายสินค้าไอทีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ก็ต้องปรับตัวให้เข้ายุคสมัย เช่นเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย แต่ทั้งนี้ยังมีกลุ่มที่ไม่ชอบซื้อสินค้าไอทีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ จึงต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานของร้านไว้เพื่อแข่งขันกับร้านประเภทเดียวกันต่อไปด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.*ขวัญฤดี* ตันตระบัณฑิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่าและประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้การจัดทำรายงานการศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจให้ตลอดมา ขอขอบคุณอาจารย์ และเพื่อนๆ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้การศึกษาอิสระนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2558). ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตปี 2558. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2559, จาก https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2015.html

[2] Loudon, D. L., & Bitta, D. A. J. (1988). **Consummer Behavior: Concept and Applications**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill

[3] Rogers, Everett M. (1995). **Diffusion of Innovations**. 4th ed. New York: Free Press

[4] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.