

บทคัดย่อ
ปีการศึกษา 2554

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)	การตัดสินใจซื้อ การประเมินผลการใช้งาน และความต้องการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการประชุมของโรงงานอุตสาหกรรม
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)	Buying Decision, Using Evaluation and Its Need of Electronic Whiteboard for Meeting in the Industry factory
ชื่อ-สกุล	นางสาวชลีรัตน์ จุลกะเสรี นางสาวนันทนา รอดรัตน์ นางสาวภัสสร รอบคอบ
หลักสูตร	เทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ
วิทยาลัย	การบริหารและการจัดการ
ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ	รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี 30 กันยายน 2554

บทคัดย่อ

กระดานอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นอุปกรณ์สำนักงานอย่างหนึ่งที่ผลิตขึ้นเพื่อแทนการใช้กระดานไวท์บอร์ดและกระดานดำ โดยมีคุณสมบัติที่พิเศษกว่ากระดานไวท์บอร์ดที่นอกจากจะสามารถเขียนหรือแสดงข้อมูลต่างๆ ได้แล้วยังมีความสามารถในการเก็บบันทึกข้อมูลที่อยู่บนหน้ากระดานลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และพิมพ์สิ่งที่วาดหรือตัวอักษรที่เขียนบนกระดานออกมาได้ รวมทั้งผู้ใช้งานยังสามารถควบคุมฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ของกระดานอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกด้วยระบบสัมผัส ซึ่งเป็นการสัมผัสด้วยนิ้วมือหรืออุปกรณ์พิเศษ เช่น ปากกาอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้กระดานไวท์บอร์ดได้แล้ว ยังช่วยสร้างความสะดวกในการจัดประชุมหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรได้ด้วย ดังนั้นจึงนำไปสู่การศึกษาในเรื่องของการตัดสินใจซื้อ การประเมินผลการใช้งาน และความต้องการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการประชุมของโรงงานอุตสาหกรรม โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปและการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์ การตัดสินใจซื้อกระดานอิเล็กทรอนิกส์ การประเมินผลการใช้งานกระดานอิเล็กทรอนิกส์ และความต้องการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่มีที่

ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังเฉพาะ โรงงานอุตสาหกรรมที่มีผู้บริหารเป็นคนญี่ปุ่นหรือมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่นทั้งที่มีการนำกระดานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานและไม่ใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งเป็นบริษัทที่มีการนำกระดานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจำนวน 8 บริษัท ซึ่งจะสอบถามข้อมูลจากผู้ตัดสินใจซื้อบริษัทละ 5 ราย และผู้ใช้งานกระดานอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทละ 16 ราย รวมทั้งสิ้น 148 ราย ส่วนบริษัทที่ไม่ได้นำกระดานอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จำนวน 15 บริษัทจะสอบถามข้อมูลจากผู้ตัดสินใจซื้อบริษัทละ 5 ราย รวมทั้งสิ้น 75 ราย

จากการศึกษาในประเด็นของการตัดสินใจซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการประชุมประมาณ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ก็จะรู้จักกระดานอิเล็กทรอนิกส์จากทางสื่ออินเทอร์เน็ต โดยเหตุผลที่เลือกนำกระดานอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานเพราะว่าสามารถพิมพ์ข้อมูลจากหน้ากระดานออกมาได้ทันทีและช่วยลดเวลาในการประชุม โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อในด้านการให้บริการหลังการขายมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านราคา ตามลำดับ ส่วนประเด็นของการประเมินผลการใช้งานพบว่า องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีกระดานอิเล็กทรอนิกส์ไว้ใช้งานในองค์กรประมาณ 4-5 อัน ใช้งานมาแล้วเป็นเวลามากกว่า 5 ปี และมักจะใช้งานกระดานอิเล็กทรอนิกส์ประมาณ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนประเมินการใช้งานกระดานอิเล็กทรอนิกส์ในด้านภาพลักษณ์ขององค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการใช้งานโปรแกรม ด้านผลกระทบจากการใช้งาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการฝึกอบรม และด้านการให้บริการหลังการขาย ตามลำดับ และประเด็นสุดท้ายเป็นประเด็นของความต้องการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ในการจัดประชุมแต่ละครั้งผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งเคยพบปัญหาจากการใช้จากการใช้กระดานไวท์บอร์ดธรรมดา ได้แก่ ผู้เข้าร่วมประชุมจดเนื้อหาสาระของการประชุมได้ไม่ครบถ้วน ไม่สามารถย้อนดูประเด็นการประชุมแรกๆ ได้ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะรู้จักกระดานอิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต โดยรู้จักมากกว่า 7 เดือน และมากกว่าครึ่งคิดว่ากระดานอิเล็กทรอนิกส์มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการและสนใจที่จะนำกระดานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ การให้บริการหลังการขาย รองลงมาคือด้านการใช้งาน ด้านความคุ้มค่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

จากการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคือ บริษัทผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายควรทำการโปรโมทสินค้าให้เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการขยายตลาดของสินค้าให้กว้างขวางมากขึ้นและควรจะมีการติดตามผลจากการใช้งานกระดานอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า เพื่อจะได้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าด้วย ส่วนบริษัทที่นำกระดานอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งานก็ควรจะมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นจะต้องใช้ งานกระดานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้กระดานอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น