

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก ภายในเขตจังหวัดชลบุรี*

Factors Influencing Consumer Behavior of Streaming Netflix in Chonburi Province



ณรงค์ ทมเจริญ

Narong Tomcharoen

นักวิชาการอิสระ

Independent Academic, Thailand.

Corresponding Author. Email: Narong.Tomcharoen99@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับชมสตรีมมิ่งเน็ตฟลิก ภายในเขตจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับชมสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกภายในเขตจังหวัด 3) เพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกของสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก จำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 15 – 22 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากทุกรายการ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการสำหรับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการมาน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด และชื่นชอบภาพยนตร์แนวแอ็คชั่นมากที่สุด และเลือกชมในช่องทางคอมพิวเตอร์มากที่สุด และนิยมดูซีรีส์เป็นจำนวนมากที่สุด ส่วนมากผู้ใช้บริการจะชมสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก ที่บ้าน 4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์ 3 – 4 ชั่วโมงต่อครั้ง และจากการทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชมสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก ภายในเขตจังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกันในเรื่อง เพศ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4Ps กับพฤติกรรมของผู้รับชมสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกภายในเขตจังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์แค่บางตัว ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม; การรับชม; สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก

Abstract

The objective of this study is 1) To study the factors that influence the behavior of Streaming Netflix viewers in ChonBuri province 2) To study the behavior of Streaming Netflix viewers in the provincial region 3) To compare the selection of services according to demographic factors by studying demographic characteristics and collecting data. With a questionnaire from a sample of 385 Streaming Netflix members who analyzed the data. By using the frequency, percentage, mean, standard deviation and variance analysis way. The results showed that most of the samples were male, aged between 15– 22 years of undergraduate or equivalent academic career. Students / students / students. The average monthly income is less than 10,000 baht. The results of the satisfaction of the service found that the sample group has a high level of satisfaction in all items. In terms of products, price, distribution channels, and promotion of service recommendations for service behavior, found that the sample group used the service for less than 1 year, had the most number and liked the action movie the most and chose to watch in Most computer channels and the most popular series watching Most users will watch Streaming Netflix at home 4–6 times per week, 3-4 hours per time, and based on the test of different demographic assumptions affecting the behavior of Streaming Netflix viewers in Chonburi province that doesn't break. Differences in gender, while the relationship between the 4Ps marketing mix factors and the behavior of viewers of Streaming Netflix in Chonburi province, there are only some relationships. Including product and distribution channels.

Keywords: Factors influencing behavior; Viewing, Streaming Netflix

บทนำ

ภาพยนตร์ หรือ หนังสือ คือ กระบวนการบันทึกภาพด้วยฟิล์ม แล้วนำออกฉายให้เห็น ภาพเคลื่อนไหว ภาพที่ปรากฏบนฟิล์มภาพยนตร์หลังจากผ่านกระบวนการถ่ายทำ ตัดต่อแล้วเป็นเพียงภาพนิ่งจำนวนมาก ที่มีอิริยาบถหรือแสดงอาการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปทีละน้อยต่อเนื่องกันเป็นช่วง ตามเรื่องราวที่ได้รับ การถ่ายทำและตัดต่อมา ซึ่งอาจเป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือเป็นการแสดงให้เหมือนจริง อาจเป็นการแสดงและสร้างภาพจากจินตนาการของผู้สร้างก็ได้ ไม่ว่าจะเป็ชนิดฟิล์มเนกาทีฟ หรือฟิล์ม โปซิทีฟ (Long & Schenk, 2000) ซึ่งได้ถูกถ่ายอัด หรือกระทำด้วยวิธีใดๆ ให้ปรากฏรูปหรือเสียงหรือ ทั้งรูปและเสียง เป็นเรื่องหรือเหตุการณ์ หรือข้อความอันจักถ่ายทอดรูปหรือเสียง หรือทั้งรูปและเสียงได้ ด้วยเครื่องฉายภาพยนตร์หรือเครื่องอย่างอื่นทำนองเดียวกัน และหมายความตลอดถึงฟิล์มซึ่งได้ถูกถ่ายอัด หรือทำด้วยวิธีใดๆ ให้ปรากฏสี เพื่ออัดลงในฟิล์มชนิดดังกล่าว เป็นสาขาที่สร้างสรรค์ผลงานทางศิลปะใน รูปของภาพเคลื่อนไหว และเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบันเทิงที่สร้างความตื่นตัวอย่างกว้างขวางในหลาย วงการ การปรับเปลี่ยนระบบและกระบวนการผลิตไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การแข่งขัน ทางด้านการผลิต และการเปลี่ยนแปลงของโลก (Kunaruck, 2010)

สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก บริษัทผู้ให้บริการวิดีโอสตรีมมิ่งรายใหญ่ของโลก (Siampod, 2016) ผ่านระบบ รับสมาชิกที่มีผู้ใช้บริการแล้วกว่า 93 ล้านคน ใน 190 ประเทศทั่วโลก สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก คือบริการสตรีมมิ่ง ที่ลูกค้าสามารถเข้ารับชมเนื้อหาความบันเทิงหลากหลายสำหรับ รายการทีวี ภาพยนตร์ สารคดีที่ชนะรางวัล และอื่นๆ มากมาย ในอุปกรณ์ต่างๆ ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก คุณจะเพลิดเพลินไปกับการ รับชมเนื้อหาได้อย่างไร้ขีดจำกัด โดยไม่ต้องรับชมโฆษณา ค้นพบความบันเทิงใหม่ๆ ได้เสมอ ทั้งรายการทีวีและ ภาพยนตร์ที่มีเพิ่มเข้ามาทุกเดือน และยังรับชมมากเท่าไร สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก จะสามารถแนะนำรายการทีวี และภาพยนตร์ให้ตรงใจคุณได้มากขึ้นนอกจากนี้ ยังสามารถดาวน์โหลดรายการโปรดไว้ในโทรศัพท์มือถือระบบ IOS หรือ Android หรือ คอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต ที่ใช้ Windows 10 ได้อีกด้วย โดยการดาวน์โหลด ยังสามารถรับชมเนื้อหาได้ระหว่างเดินทางโดยไม่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ภาพรวมของเวลาที่คนใช้ดู สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก นั้นคิดเป็นสัดส่วนถึง 46% ของเวลาทั้งหมดที่คนใช้ดูวิดีโอต่างๆบนอินเทอร์เน็ต โดย YouTube นั้น มาเป็นอันดับสองที่ 15% ล่าสุด สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกประสบความสำเร็จอย่างมาก จากกลยุทธ์นี้ ราคาหุ้นของ บริษัทขึ้นจาก 23.61 ดอลลาร์ ในปี 2013 มาอยู่ที่ 150.18 ดอลลาร์ในปัจจุบันเป็นหนึ่งในหุ้นเทคโนโลยีที่ถูก พุดถึงอย่างมาก สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก คือ บริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผ่านร้อนผ่านหนาวมากมาย จนสามารถผันตัวจากบริษัทให้เช่า DVD มาเป็นบริษัทให้บริการวิดีโอสตรีมมิ่ง และผู้ผลิตคอนเทนต์รายใหญ่ ที่แม้แต่ Google, Apple, Amazon หรือ HBO ก็ร้อนๆหนาวๆ แน่นนอนว่า ณ เวลานั้นมีผู้ใช้บริการวิดีโอ สตรีมมิ่งมากมาย แต่การที่ สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิก มีหนังและซีรีส์เป็นของตัวเองนั้น คือการสร้างความพิเศษให้กับ ลูกค้าของตัวเอง สตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกจึงสามารถเป็นผู้นำในด้านนี้ (Liner, 2018)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของเรื่องและปัญหาต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้นำเรื่องของสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกมาทำการศึกษา วิจัย ค้นคว้า โดยใช้ชื่อเรื่องว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับชมสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกภายในเขตจังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับชมสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกภายในเขตจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับชมสตรีมมิ่ง เน็ตฟลิกภายในเขตจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้รับชมที่มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้รับชมที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้รับชมที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้รับชมที่มีอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้รับชมที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของส่วนผสมทางการตลาด 4Ps ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 4Ps และด้านพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับชม Streaming Netflix

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากหนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ เอกสารทางด้านการตลาด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากทางอินเทอร์เน็ต

2. เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถาม ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย คำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามที่เกี่ยวกับผลของการเลือกรับชม Streaming Netflix ประกอบด้วย เป็นสมาชิกของ Streaming Netflix มากี่ปี , รู้จัก Streaming Netflix จากช่องทางใด, ช่องทางการรับชมภาพยนตร์ Streaming Netflix , สถานที่ในการรับชม Streaming Netflix , แนวภาพยนตร์ที่ชอบในการรับชม

3. ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ บุคคลทั่วไปที่อยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอศรีราชา อำเภอบางละมุง อำเภอสัตหีบ อำเภอนันทนิคม อำเภอบ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ้านบึง อำเภอหนองใหญ่ และพานทอง ซึ่งเป็นประชากรที่ทราบที่ไม่แน่นอนในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษ จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane

4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงตามความมุ่งหมาย (Purposive Sampling) จากกลุ่มผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ด้วยการตอบแบบสอบถามโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่าง ทำการเก็บแบบสอบถามจากพื้นที่ 11 อำเภอในจังหวัดชลบุรีได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอศรีราชา อำเภอบางละมุง อำเภอสัตหีบ อำเภอนันทนิคม อำเภอบ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ้านบึง อำเภอหนองใหญ่ และพานทอง ด้วยวิธีการต่อไปนี้

1. ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงตามความมุ่งหมาย (Purposive Sampling) จากผู้ที่เคยมีประสบการณ์การในการรับชม Streaming Netflix ด้วยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้ประกาศ (Post) แบบสอบถามบนอินเทอร์เน็ตผ่าน Website Google Docs ดังนี้

1.1 <https://www.facebook.com/>

1.2 <https://www.twitter.com/>

1.3 <http://line.me>

2. การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกตามพื้นที่โดยไม่จำเป็นต้องทำบัญชีรายชื่อของประชากร และสุ่มตัวอย่างประชากรจากพื้นที่ ลาดกระบัง ตามจำนวนที่ต้องการ แล้วศึกษาทุกหน่วยประชากรในกลุ่มพื้นที่นั้นๆ

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 4Ps ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ตามเกณฑ์ระดับความสำคัญกำหนดเกณฑ์วัดระดับความสำคัญในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 4Ps จะใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการรับชม Streaming Netflix โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 4 การทดสอบโดยใช้ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งใช้ในการทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเรื่อง เพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-testการทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ด้วย f-test สำหรับทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples) ใช้ทดสอบตัวแปรปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนผลของพฤติกรรมการเลือกรับชม Streaming Netflix ได้แก่ช่วงเวลาในการรับชม Streaming Netflix ต่อวัน, แนวภาพยนตร์ที่ชอบ, ช่องทางการรับชมภาพยนตร์ Streaming Netflix, ประเภทของการรับชม Streaming Netflix, สถานที่ในการรับชม Streaming Netflix

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ภายในเขตจังหวัดชลบุรี

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงในสัดส่วนที่แตกต่างกันไม่มากนัก เนื่องจากการ Streaming Netflix มีภาพยนตร์และซีรีส์ที่ให้เลือกรับชมได้หลากหลายและสร้างความเพลิดเพลินให้แก่ผู้รับชม อีกทั้งยังรองรับผู้ใช้บริการทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย การ Streaming Netflix จึงได้รับความนิยมทั้งเพศหญิงและเพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่เลือกชม Streaming Netflix อยู่ในช่วงอายุ 15 – 22 ปี มากที่สุด ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท เนื่องจากการ Streaming Netflix นั้นมีภาพยนตร์และซีรีส์ให้เลือกรับชมได้สะดวกสบาย โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปดูถึงโรงภาพยนตร์ อีกทั้งการให้บริการ Streaming Netflix ยังสามารถโหลดภาพยนตร์เก็บมาชมภายหลังที่ออกจากบ้านหรือเดินทางไกลๆได้อีกด้วย พร้อมทั้งอัตราค่าบริการต่อเดือนที่ไม่สูงมากนัก การเลือกชม Streaming Netflix จึงมีความเหมาะสมกับกลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา พนักงานเอกชนหรือลูกจ้างที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน ซึ่งยังมีรายได้ต่อเดือนไม่มากนัก

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดภายในเขตจังหวัดชลบุรี

พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตัวเลขค่าเฉลี่ยสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คือ มีรูปแบบการให้บริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก และมีการอัปเดตระบบอยู่เสมอ และ ภาพยนตร์และซีรีส์มีการดำเนินเนื้อเรื่องได้ดี โดยส่วนระดับความพึงพอใจด้านราคาภายในเขตจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทุกรายการ ได้แก่ สามารถเลือกราคาสมาชิกได้หลายระดับตามความต้องการ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ สามารถเลือกชำระเงินได้หลายช่องทางและช่องทางการชำระเงินมีความปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบราคากับคู่แข่งแล้วมีราคาที่เหมาะสมหรือถูกกว่า และสามารถยกเลิกแพ็คเกจได้ทุกเมื่อ และสำหรับระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายภายในเขตจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตัวเลขค่าเฉลี่ยสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ได้แก่ มีอุปกรณ์รองรับการใช้งานที่หลากหลาย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต Play station 4 Smart TV Computer ส่วนระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการภายในเขตจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตัวเลขค่าเฉลี่ยสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ได้แก่ มีการให้ทดลองใช้บริการของ Streaming Netflix โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายภายในเดือนแรก สำหรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเป็นคนที่เพิ่งหันมาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด เนื่องจากการ Streaming Netflix เป็นแอปพลิเคชันใหม่ที่ได้ออกมาให้บริการไม่นานนัก และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ชื่นชอบแนวภาพยนตร์ Action มากที่สุด รองลงมาคือ Romantic และมีช่องทางการรับชมทาง Computer มากที่สุด รองลงมาคือ Smartphone ไม่ต่างกันมากนัก สอดคล้องกับกลุ่มนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา เนื่องจากกลุ่ม นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีจำนวนมากที่ใช้อุปกรณ์ Computer และ Smartphone

และมีการเลือกรับชม ซีรีส์ มากที่สุด และผู้ใช้บริการส่วนมากจะรับชม Streaming Netflix ที่ บ้าน มากที่สุด และมีการใช้บริการ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลา 3-4 ชั่วโมงต่อครั้ง

3. ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อที่พฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรีที่ไม่แตกต่างกันในเรื่อง เพศ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4Ps กับพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์แค่บางตัว ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการศึกษา Streaming Netflix ควรมีการรองรับด้านภาษาที่มากขึ้น เช่นการทำ Subtitle ที่หลากหลายภาษามากขึ้น เพื่อสร้างความ เข้าใจและความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสวันพิเศษต่างๆ เช่น วันเด็ก วันสงกรานต์ วันฮาโลวีน วันแม่ วันพ่อ เป็นต้น เพื่อชิงของรางวัลให้แก่ลูกค้าเสมอ ดังนั้นทาง Streaming Netflix จึงควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมชิงของรางวัลหรือลุ้นรับส่วนลดราคาค่าบริการ ในเนื่องโอกาสวันพิเศษต่างๆ

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยของส่วนประสมทางการตลาด 4Ps ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4Ps ภายในเขตจังหวัดชลบุรี สูงสุดได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.29 อยู่ในระดับความพึงพอใจที่มาก ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่า การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ เช่น ประเภทของห้องพัก อินเทอร์เน็ต ห้องอาหาร สปา เรือนำเที่ยว เป็นต้น จะเป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญที่ในกลยุทธ์ด้านการตลาด มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการทำ การตลาดแบบปากต่อปาก (Prasanphanich, 2019) จะส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมกับการบริการ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขต จังหวัดชลบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอศรีราชา อำเภอบางละมุง อำเภอสัตหีบ อำเภอพนัสนิคม อำเภอ บ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ้านบึง อำเภอหนองใหญ่ และพานทอง มีพฤติกรรมต่างๆ ประกอบไปด้วย ใช้บริการ Streaming Netflix เป็นระยะเวลานาน แนวภาพยนตร์ที่ชอบในการรับชม ช่อง ทางการรับชมภาพยนตร์ ประเภทของการรับชม สถานที่ในการรับชม รับชมภาพยนตร์กี่ครั้ง/สัปดาห์ เวลาใน การรับชมภาพยนตร์ในแต่ละครั้ง และเมื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมี ลักษณะประชากรศาสตร์ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอศรีราชา อำเภอบางละมุง อำเภอ สัตหีบ อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ้านบึง อำเภอหนองใหญ่ และพานทอง ดังนี้ เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการใช้บริการ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการ ระดับ การศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการ รายได้ที่แตกต่างกันมี

ผลต่อการใช้บริการเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ที่ไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ นั้นแตกต่างกัน และถูกต้องตามสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของส่วนผสมทางการตลาด 4Ps ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตตลาดกระบี่ จากการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 4Ps มีความสัมพันธ์บางตัว ได้แก่ ด้านราคาและด้านส่งเสริมทางการตลาด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา Streaming Netflix ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งสามารถใช้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอสัตหีบ อำเภอบางละมุง อำเภอศรีราชา อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ้านบึง อำเภอหนองใหญ่ และพานทอง เพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีตัวเลขค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ รองรับการใช้งานได้หลากหลายภาษา ดังนั้นทาง Streaming Netflix จึงควรมีการรองรับด้านภาษาที่มากขึ้น เช่นการทำ Subtitle ที่หลากหลายภาษามากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและความสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับชม Streaming Netflix ภายในเขตจังหวัดชลบุรี ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอสัตหีบ อำเภอบางละมุง อำเภอศรีราชา อำเภอพนัสนิคม อำเภอบ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง อำเภอเกาะจันทร์ อำเภอบ้านบึง อำเภอหนองใหญ่ และพานทอง เพื่อเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านการส่งเสริมแนะนำบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีตัวเลขค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้งาน Streaming Netflix เช่น การลดราคาค่าบริการ และรายการที่มีตัวเลขค่าเฉลี่ยต่ำรองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสวันพิเศษต่างๆ เช่น วันเด็ก วันสงกรานต์ วันฮาโลวีน วันแม่ วันพ่อ เป็นต้น เพื่อชิงของรางวัลให้แก่ลูกค้าเสมอ ดังนั้นทาง Streaming Netflix จึงควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้บริการมีส่วนร่วมชิงของรางวัลหรือลุ้นรับส่วนลดราคาค่าบริการ ในเนื่องโอกาสวันพิเศษต่างๆ

References

- Kunaruck, N. (2010). System and Process of Contemporary 2 Dimensional Animated Film Production. *Journal of Fine and Applied Arts, Khon Kaen University*, 3(2), 56-68.
- Long, B. & Schenk, S. (2000). *Digital Filmmaking Handbook*. USA: Charles River Media.
- Netflix. (2018). *What is Netflix*. Retrieved May 3, 2018, from <https://help.netflix.com/th/node/412>.
- Prasanphanich, A. (2019). The Marketing Mix (4Ps) and Benefits of Online Travel Agency (OTA) in Marketing Promotions of the Hotels in Nakhon Phanom Province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 14(1), 3-15.
- Schiffman, L. & Kanuk, L. (2004). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Siampod, P. (2016). Streaming Netflix. Retrieved May 5, 2018, from <http://www.siampod.com/2016/12/16/netflix-thai-audio/>.