

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน
 วิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร
 Factors Affecting Satisfaction to Use of Application Services
 Netflix Streaming Video in Bangkok.

อลงกรณ์ จุ้ยสกุล
 สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ผู้รับผิดชอบบทความ

mr. Alongkron Juisakul
 E-mail: hidetae8@gmail.com
 Faculty of Business Administration Program in Accounting
 Ramkhamhaeng University
 Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต และด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 10,000-25,000 บาท ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.15$) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก มาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{X} = 4.07$) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกสบายในการรับชม ($\bar{X} = 4.37$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการใช้บริการ

Abstract

The purpose of this study is to examine the factors affecting satisfaction to use of application services Netflix Streaming Video in Bangkok factors include Demographic factors, Lifestyle factors, and

Quality of information systems factors, The 400 sample were drawn from population of people in Bangkok. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most people in Bangkok were female, aged 20-30 years, received Bachelor's Degree, and received monthly income of 10,000-25,000 baht. Lifestyle factors were at high level ($\bar{X} = 3.90$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were the opinions ($\bar{X} = 4.15$). Quality of information systems factors were at high level ($\bar{X} = 4.04$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was system quality ($\bar{X} = 4.07$). The overall people in Bangkok satisfaction to use of application services Netflix Streaming Video was rated at a high level ($\bar{X} = 3.87$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was convenience in viewing ($\bar{X} = 4.37$).

The results of hypothesis test show that (1) the people in Bangkok with different aged and income had different overall satisfaction to use of application services Netflix Streaming Video at statistical significance of 0.05 levels. (2) Lifestyle factors had effect satisfaction to use of application services Netflix Streaming Video in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels. (3) Quality of information systems factors had effect satisfaction to use of application services Netflix Streaming Video in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Satisfaction to use of service

บทนำ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตความแรงสูงเข้ามามีบทบาทในการสื่อสาร และความบันเทิง ซึ่งได้เข้ามาเปลี่ยนวิถีการใช้ชีวิต ซึ่งการรับชมภาพยนตร์ สารคดี คอนเทนต์ และอื่นๆ ไม่จำเป็นต้องใช้โทรทัศน์แล้ว ประเทศไทยปี 2019 คาดมีจำนวนผู้ชม OTT ทั่วประเทศรวม 1.3 ล้านราย และจะเติบโต ต่อเนื่องไปถึง 2 ล้านรายในปี 2023 ขณะที่จำนวนผู้ชม OTT ในตลาดโลก ปีนี้จะอยู่ที่ 657.41 ล้านราย และ จะเพิ่มขึ้นไปถึงเกือบ 1 พันล้านรายในปี 2023 พัฒนาการทางเทคโนโลยีมีผลต่อ พฤติกรรมการรับชมของผู้ชมที่ทั่วโลก เมื่อการสื่อสารและอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วมากขึ้น ทำให้ช่องทางการรับชม รายการโทรทัศน์และคอนเทนต์ต่างๆ นั้น ไม่ได้ถูกจำกัดไว้แค่เพียงการรับชมทางโทรทัศน์เท่านั้น บริการ OTT (Over The Top) หรือ บริการส่งผ่านข้อมูล ทั้งรูปแบบ ข้อความ เสียง หรือภาพ ผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ต กลายมาเป็นอีกทางเลือกที่ เกิดขึ้นและได้รับความนิยมอย่าง ต่อเนื่องทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง จากข้อมูลการวิจัยล่าสุดของ Ovum บริษัทจัดเก็บ วิเคราะห์ข้อมูลและที่ปรึกษาทางธุรกิจชั้นนำของโลก ที่มีความเชี่ยวชาญด้านโทรคมนาคมและเทคโนโลยีจากประเทศ อังกฤษ ได้ทำการสำรวจตลาดผู้ใช้บริการ OTT แบบลงทะเบียนเป็นสมาชิกทั่วโลกในทุกปี พบว่า ในปี 2019 ตลาดรวมผู้ ลงทะเบียนใช้บริการ OTT ทั่วโลกจะ อยู่ที่ 657.41 ล้านราย และจะเพิ่มขึ้นไปถึง 968.32 ล้านรายในปี 2023 โดยเป็นการ เติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งนี้ รายงานของ Ovum ได้แบ่งรูปแบบของบริการ OTT เป็น 2 ประเภท ได้แก่บริการ OTT แบบ SVOD (Subscription Video on Demand) ซึ่งเป็นบริการรับชมคอนเทนต์ ที่วีโอออนไลน์ แบบเรียกเก็บค่าสมาชิกที่ เป็นการเลือกรับชมแบบย้อนหลังหรือตามเวลาที่สะดวกในรูปแบบวิดีโอ สตรีมมิ่ง และบริการ OTT แบบ SLIN (Subscription Linear) คือ บริการรับชมที่วีโอออนไลน์ แบบรับชมสด ทั้งผ่านกล่องรับสัญญาณและตามโปรแกรมที่ ออกอากาศเมื่อแยกประเภทของกลุ่มผู้ชมทั่วโลกนั้น พบว่า ในปี 2019 จำนวนผู้ชมวิดีโอสตรีมมิ่งแบบ SVOD มีสัดส่วน มากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการการรับชมสดตามโปรแกรมที่จัดวาง (SLIN) โดยมีจำนวนผู้ชมวิดีโอสตรีมมิ่งแบบ SVOD รวม 435.09 ล้านราย ส่วนกลุ่มผู้ชมสดนั้นมีจำนวน 222.32 ล้านราย และจำนวนผู้ชมทั้ง 2 ประเภทจะเพิ่มขึ้นเป็น 617.96 ล้าน ราย และ 350.36 ล้านรายในปี 2023 ตามลำดับธุรกิจการให้บริการแบบวิดีโอสตรีมมิ่ง หรือ SVOD (สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2562)

กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจการให้บริการวิดีโอสตรีมมิ่ง (Streaming Video) กำลังได้รับความนิยมทั้งจากเนื้อหาที่หลากหลาย ความสะดวกในการรับชม และราคา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่รับชมภาพยนตร์หรือซีรีส์เพื่อความบันเทิงคือ คนกลุ่มวัยทำงาน มากกว่ากลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งประเทศไทยคาดว่า ประชากรไทยกำลังมีอายุสูงขึ้นอย่างรวดเร็วมาก อีก 4 ปีข้างหน้าจะเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” เมื่อสัดส่วนผู้สูงอายุถึง ร้อยละ 20 และอีก 20 ปีข้างหน้า สัดส่วนประชากรสูงอายุจะสูงขึ้นถึงร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด จำนวนเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี จะลดลงจาก 12 ล้านคน เหลือ 9 ล้านคน คนในวัยแรงงานอายุ 15-59 ปี จะลดลงจาก 44 ล้านคน เหลือ 37 ล้านคน แต่ผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นอีกเกือบเท่าตัวจาก 11 ล้านคนเป็น 20 ล้านคน (สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย, 2561) จะเห็นได้ว่ากลุ่มวัยทำงานมีแนวโน้มลดลง ซึ่งส่งผลต่อธุรกิจการให้บริการวิดีโอสตรีมมิ่ง (Streaming Video) ที่ปัจจุบันมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มคนวัยทำงาน ดังนั้นการปรับกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจนี้จึงมีความสำคัญมาก โดยมุ่งขยายฐานผู้รับชมให้เพิ่มมากขึ้นมากกว่าจะเจาะเพียงแค่มูลฐานวัยทำงานเท่านั้น

Netflix เป็นหนึ่งในธุรกิจผู้ให้บริการรายใหญ่ที่สุดรายหนึ่งของโลก โดยให้บริการมากถึง 130 ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ครอบคลุมถึงผู้คนมากกว่า 130 ล้านคน แต่นอกเหนือจากผู้ให้บริการแบบวิดีโอสตรีมมิ่ง อย่างเช่น Netflix แล้ว ในธุรกิจ SVOD ยังมีผู้ให้บริการรายอื่นอีกเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น Amazon Prime , Hulu , HBO และ Google ทั้งนี้ สาเหตุที่บริการ OTT มีจำนวนผู้ชมสูงก็เนื่องมาจากการให้บริการแบบวิดีโอสตรีมมิ่งเป็นบริการที่ตอบโจทย์พฤติกรรมของผู้คนทั่วไปในปัจจุบันที่สามารถเลือกรับชมคอนเทนต์ตามความสนใจและเลือกเวลารับชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง บริการประเภทนี้จึงเติบโตอย่างมากและถือเป็นคู่แข่งสำคัญของสถานีโทรทัศน์ บริษัทยักษ์ใหญ่ของโลกหลายบริษัท เช่น Apple, AT&T และ Disney จึงหันมาให้ความสนใจและเข้ามาแข่งขันในธุรกิจ OTT นี้ด้วย ส่งผลให้เนื้อหาของบริการ OTT มีความน่าสนใจมากขึ้น รวมทั้งยังถือเป็นทางเลือกในการรับชมคอนเทนต์ที่มีคุณภาพและหลากหลายของผู้ชม (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2562 ; ลงทุนแมน, 2562).)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะทางประชากร ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต และด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาการให้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในทางธุรกิจให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางประชากร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต และด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่งเน็ต Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดตัวอย่างโดยเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากร ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มต้นตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ถึงเดือนเมษายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นข้อมูลในพัฒนาการให้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในทางธุรกิจ

1.แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะทางประชากร

เกื้อวงศ์ บุญสิน (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ประชากรศาสตร์เชิงธุรกิจ (Business Demography) เป็นวิธีการทางประชากรศาสตร์มาใช้เป็นตัวช่วยในการเสริมโอกาสทางธุรกิจ โดยการนำปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษา และอาชีพ ที่ อาจจะมีอิทธิพลต่อตัวบุคคล องค์กร หรืออาจจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ทางองค์กรกำลังดำเนินงานอยู่มาใช้เป็นหลักในการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ขององค์กรหรือเป็นหลักประกันความสำเร็จของธุรกิจ

เมอร์ซัน สุขประเสริฐ (2558) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ที่เกิดจากแรงบังคับภายนอกมากระตุ้น โดยเชื่อว่ามนุษย์ดำเนินชีวิตตามที่สังคมกำหนดไว้ให้ กล่าวคือ แนวคิดด้านประชากรศาสตร์เชื่อว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่ต่างกัน จะมีพฤติกรรมในแต่ละด้านที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งตัวแปรสำคัญๆ ทางประชากรศาสตร์

2.แนวคิดและทฤษฎีด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต

Remier (1995) เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แบ่งกลุ่มไว้มีพื้นฐาน ความคิดในกรอบที่ว่า แต่ละบุคคลนั้นมีความสนใจที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต และการกระทำที่สนองต่อความสนใจนั้นอยู่อย่างสม่ำเสมอ รูปแบบการดำเนินชีวิตในนี้ไม่ได้หมายถึงกิจกรรมที่ทำเพื่อ จุดประสงค์ต่างๆ เฉพาะเหตุการณ์ เพราะบางครั้งกิจกรรมที่ทำนั้น อาจมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกันในแต่ละครั้ง โดยได้แบ่งรูปแบบการดำเนินชีวิตไว้ 5 กลุ่ม

พงศ์อิศเรศ ไทยสะเทือน (2558) ได้ให้คำนิยามของกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นไว้ดังนี้

กิจกรรม (Activities) หมายถึง การแสดงออกอย่างเด่นชัด เป็นส่วนที่กำหนดว่าบุคคลใช้เวลาทำอะไร ทำงานอดิเรกอะไร มีสันทนาการอะไร และเล่นกีฬาประเภทใด มีการซื้อสินค้ามากน้อยแค่ไหนและที่ใด มีการอยู่บ้านหรือออกไปนอกบ้านมากน้อยเพียงใด มีการพบเพื่อนพบญาติ ทำกิจกรรม มีวัตถุประสงค์ และมีคุณค่าที่แท้จริงคืออะไร

ความสนใจ (Interests) หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าใจและเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ ด้วยความ พึงพอใจและให้ความสำคัญในสิ่งนั้น เป็นระดับความตื่นเต้นที่เกิดขึ้นพร้อมกับความเอาใจใส่เป็นพิเศษ หรือเอาใจใส่แบบต่อเนื่องกับสิ่งต่างๆ ความสนใจเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลที่เขา ชอบกระทำ โดยบุคคลจะสนใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ชอบ

ความคิดเห็น (Opinions) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดบนพื้นฐานของค่านิยมที่มีต่อ ตนเองและสภาพแวดล้อม เป็นคำตอบของแต่ละบุคคลในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น เปรียบเสมือนเป็นคำถามในลักษณะการตีความ การคาดหวัง และการประเมินผลดีผลเสีย

3.แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของระบบสารสนเทศ

DeLone and Mclean (2003) ได้สร้างแบบจำลองที่กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยทฤษฎีดังกล่าวมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบที่มีความยืดหยุ่น มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ คำนึงถึงความสะดวกในการใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย เวลาที่ใช้ในการตอบสนองเข้าถึงได้ตลอดเวลา ความง่ายในการใช้งาน และความปลอดภัย (2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศได้จากการประมวลผลในระบบหรือสิ่งที่สารสนเทศมอบให้กับองค์กร โดยคำนึงถึงตัวแปรหลักที่ใช้วัดคุณภาพ สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ได้แก่ความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความเกี่ยวเนื่อง ความทันต่อเวลา ความรัดกุม รูปแบบของสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ และความแม่นยำ และ (3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ รวมถึง ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น โดยคำนึงถึงข้อสังเกตของ Pitt et al (1995) ซึ่งได้กล่าวว่า การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่วนมากจะมุ่งเน้นไป ในด้านของผลิตภัณฑ์ มากกว่าการบริการ ซึ่งการคิดเช่นนั้นอาจทำให้ผู้ที่ทำ การวิจัยวัดผลประสิทธิภาพสารสนเทศผิดพลาดได้เนื่องจากละเลยตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพบริการ จึงได้เพิ่มปัจจัยด้านการบริการลงไป

5.แนวคิดและทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด (4P's)

Kotler (2003) ให้ความหมายของการตลาดนั้นไว้ว่า การตลาดเป็นกิจกรรมที่ทำให้สินค้าหรือบริการเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ และเป็นกิจกรรมที่มนุษย์กระทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ด้วยกัน เพื่อให้ได้รับความพอใจโดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยน กล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการทางการบริหาร ให้บุคคลและกลุ่มได้รับสิ่งที่สนองความจำเป็น ความต้องการจากการสร้างและแลกเปลี่ยนระหว่างผลิตภัณฑ์และมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ส่วนประสมการตลาด (Marketing mix หรือ 4Ps) หมายถึง ตัวแปรทาง การตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งองค์กรใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

6.แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

Maslow (1954) ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ โดยตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์ มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด และเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการ อย่างอื่นก็จะเข้ามาแทน ที่ ความต้องการของคนเรา อาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะ ยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการไว้

กาญจนา อรุณสุขสุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ นั้นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่าง การที่เราจะทราบว่า บุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดง นั้นค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อ ความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจ ของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี 2562 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากการเปิดตารางกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาซึ่ง

การเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่ศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่ผู้วิจัยได้กำหนด โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามจะต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

โดยการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพของระบบที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่าจำนวน 25 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5.การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตภาพรวม 0.839 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านกิจกรรม 0.906 ด้านความสนใจ 0.899 และด้านความคิดเห็น 0.873 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศภาพรวม 0.855 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบ 0.933 ด้านคุณภาพของข้อมูล 0.929 และด้านคุณภาพการ

บริการ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวม 0.716 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านราคา 0.888 ด้านเนื้อหา 0.968 ด้านความสะดวกสบายในการรับชม 0.965 และด้านโปรโมชั่น 0.691

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้ระยะเวลาในช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2563 และผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต และด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ต Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะประชากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 10,000 – 25,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความคิดเห็น ด้านความสนใจ และด้านกิจกรรม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านคุณภาพของข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านด้านความสะดวกสบายในการรับชมอยู่ในระดับสำคัญมากที่ ส่วนด้านเนื้อหา ด้านโปรโมชั่น และด้านราคา อยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ว่า กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน และกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัยได้ว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทสรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกสบายในการรับชม ทั้งนี้ในปัจจุบัน ต้องการความสะดวกและรวดเร็วแข่งกับเวลา และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเข้ามาช่วยตอบสนองความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลี ยังยืน(2560) ได้ศึกษาการใช้และความพึงพอใจต่อการให้บริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม Netflix ของกลุ่ม Gen Y ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการจะมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกการรับชมมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านเนื้อหาและผลิตภัณฑ์ที่กลุ่มตัวอย่างพอใจ ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือว่าเป็นจุดเด่นของผู้ให้บริการ Netflix ที่มีทั้งซีรีส์ และภาพยนตร์ที่ผลิตเอง และไม่ได้ผลิตเองด้วย ขณะที่ความพึงพอใจด้านภาพมีความคมชัดสูงนั้น ได้มีความพึงพอใจมากเช่นกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การมาถึงของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้เกิดแนวความคิดเรื่อง Big Data หมายถึงปริมาณข้อมูลจำนวนมากมหาศาล ซึ่งโครงสร้างข้อมูลของระบบฐานข้อมูลไม่สามารถจัดเก็บได้ และยังมีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อมูลอย่างรวดเร็ว ทั้งยังมีความหลากหลายของรูปแบบข้อมูล เช่น ข้อความ รูปภาพ วีดีโอและเสียง ซึ่งมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกัน ข้อมูล เหล่านี้เปรียบเสมือนกลุ่มก้อนเมฆ (Cloud) ขนาดใหญ่มีจำนวนมากที่รวมกันอยู่ ซึ่งได้มีการนำใช้งานในหลายรูปแบบรวมถึงการให้บริการ Video Streaming แบบ Netflix

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

- 2.1 กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ดังนั้น ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง จึงมีความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ เกศปรียา แก้วแสนเมือง (2558) ที่ได้ศึกษา พฤติกรรมการใช้

และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line)ของผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-45 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) โดยภาพรวมไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน ทำให้ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเหมือนกัน โดยมีอายุต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุจิรา มณฑา (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้ บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขต กรุงเทพมหานครซึ่งโดยรวมแตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพนั้น ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุสามารถใช้แบ่งความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยผู้บริการที่มีอายุ แตกต่างกันอย่างมีความต้องการต่างกัน และความต้องการของบุคคลย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วง อายุ

2.3 กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ศุภโชค อรทัย (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการรับชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการรับชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากผู้บริโภคที่ต้องการใช้บริการไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาในระดับใดก็มีแนวคิดหรือ แนวทางในการเลือกใช้บริการที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.4 กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix สอดคล้องกับวิจัยของ สุจิรา มณฑา (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการ Grab Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเขต กรุงเทพมหานครโดยรวม แตกต่างกัน เราจะมีตัวเลือกสำหรับรถยนต์ที่ให้บริการมากขึ้น สำหรับผู้มีรายได้น้อย ก็อาจจะเป็นรถยนต์ ขนาดเล็ก แต่ผู้มีรายได้ปานกลางถึงรายได้สูง อาจจะเป็นรถยนต์ขนาดกลาง ถึงขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่ม ตัวเลือกให้กับผู้บริการมากขึ้น

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กิจกรรมต่างๆ ที่ทำเป็นประจำในการในการดำเนินชีวิตนั้น มีความเห็นเรื่อง พักผ่อนอยู่บ้านในวันหยุดมาเป็นอันดับแรก ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชลวิกา อาจองค์ (2555) ได้ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต และการรับรู้ในตราสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อไอโฟนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านกิจกรรมมีผลต่อการตั้งใจซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อไอโฟนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

3.2 ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวิดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความสนใจเป็นประจำในเรื่อง ให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นอันดับแรกในการดำเนินชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชลวิกา อาจองค์ (2555) ได้

ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต และการรับรู้ในตราสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อไอโฟนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านความสนใจมีผลต่อการตั้งใจซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อไอโฟนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

3.3 ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านคิดเห็น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความคิดเห็นที่เป็นประจำในเรื่อง ครอบคลุมเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญที่สุดมาเป็นอันดับแรก ในการดำเนินชีวิต มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชลวิภา อางองค์ (2555) ได้ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต และการรับรู้ในตราสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อไอโฟนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านความคิดเห็นมีผลต่อการตั้งใจซื้อสมาร์ตโฟนยี่ห้อไอโฟนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

4. ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของระบบในเรื่อง การใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix มีคุณภาพทั้งภาพ และเสียง มาเป็นอันดับแรก มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ปิเตอร์ รักธรรม และ ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2558) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพระบบ NSW ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยนั้น ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพของสารสนเทศ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพระบบ NSW (e-NSWQuality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ร้อยละ 58.3

4.2 ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพของข้อมูลในเรื่อง ข้อมูลสารสนเทศของแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ มาเป็นอันดับแรก มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย ปิเตอร์ รักธรรม และ ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2558) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพระบบ NSW ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยนั้น ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพของสารสนเทศ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพระบบ NSW (e-NSWQuality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ร้อยละ 58.3

4.3 ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการในเรื่อง การให้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix เข้าถึงได้ง่ายมาเป็นอันดับแรก มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ปิเตอร์ รักธรรม และ ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ (2558) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพระบบ NSW ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยนั้น ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพของสารสนเทศ ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพระบบ NSW (e-NSWQuality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ร้อยละ 58.3

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุง และวางแผนการให้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในทางธุรกิจให้สูงขึ้น ดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น ไม่ควรเน้นปรับปรุงเรื่องนี้ เพราะไม่ว่าเพศไหนค่าพึงพอใจไม่ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น ควรมุ่งเน้นปรับปรุงคุณภาพต่างๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้ตรงตามช่วงอายุ

3. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ที่มีระบบการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น ควรมุ่งเน้นปรับปรุงคุณภาพต่างๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้ตรงตามช่วงอายุ

4. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น ควรมุ่งเน้นปรับปรุงคุณภาพต่างๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้ตรงตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต

1. ด้านกิจกรรม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรมมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ดังนั้น จึงเห็นความปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริการให้เป็นไปตามกิจกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งกิจกรรมที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พักผ่อนอยู่บ้านในวันหยุดมาเป็นอันดับแรก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยให้ความสำคัญทางด้านความสะดวกสบายมากที่สุด และพร้อมจะปรับตัวทางธุรกิจเมื่อรูปแบบการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไปด้วย

2. ด้านความสนใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความสนใจมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ดังนั้น จึงเห็นความปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เป็นไปตามความสนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งความสนใจที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ให้ความสำคัญกับครอบครัวเป็นอันดับแรก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยให้ความสำคัญทางด้านความสะดวกสบายมากที่สุด โดยเพิ่มช่องทางการรับชมให้สามารถในการรับชมกันได้ทั้งครอบครัว

3. ด้านความสนใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านความคิดเห็นมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ดังนั้น จึงเห็นความปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เป็นไปตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งความคิดเห็นที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ครอบครัเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยให้ความสำคัญทางด้านความสะดวกสบายมากที่สุด โดยเพิ่มช่องทางการรับชมให้สามารถในการรับชมกันได้ทั้งครอบครัว

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศ

1. ด้านคุณภาพของระบบ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของระบบมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ดังนั้น จึงเห็นความระบบสารสนเทศ ซึ่งคุณภาพของระบบที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix มีคุณภาพทั้งภาพ และเสียง มาเป็นอันดับแรก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยให้ความสำคัญทางด้านความสะดวกสบายมากที่สุด ควรเพิ่มความคมชัดของภาพ และเสียงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และความรวดเร็วในการตอบสนองในการใช้บริการ

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของข้อมูลมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ดังนั้น จึงเห็นความระบบสารสนเทศ ซึ่ง

คุณภาพของระบบที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อมูลสารสนเทศของแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix เป็นข้อมูลที่น่าสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควรให้ความสำคัญทางด้านความสะดวกสบายมากที่สุด โดยการเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงเนื้อหาที่เป็นที่น่าสนใจให้ตรงกับกลุ่มประชากร มีการแนะนำเรื่องที่ตรงกับความสนใจ

3. ด้านคุณภาพของบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ดังนั้น จึงเห็นความระบบสารสนเทศ ซึ่งคุณภาพของระบบที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การให้บริการเข้าถึงได้ง่ายมาเป็นอันดับแรก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควรให้ความสำคัญทางด้านความสะดวกสบายมากที่สุด โดยการเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงการบริการ ง่ายต่อการเข้าถึง

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันวีดีโอสตรีมมิ่ง Netflix ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วประเทศ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของแต่ละพื้นที่ จะได้ตอบสนองความต้องการได้ครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2544). ประชากรศาสตร์เชิงธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 55-65.
- เกศปรียา แก้วแสนเมือง. (2558). พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-45 ปีในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.). (2561). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย ปี 2561, สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2563 จาก <https://thaitgri.org/?p=38670>.
- ชาลี ยิ่งยืน. (2560). การใช้และความพึงพอใจต่อการใช้บริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม Netflix ของกลุ่ม Gen Y. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลวิภา อัจจงค์. (2555). รูปแบบการดำเนินชีวิต และการรับรู้ในตราสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าของโทรศัพท์มือถือไอโฟนของผู้บริโภคในเขตจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ปีเตอร์ รักธรรม และลัดดาวัลย์ แก้วกิตติพงษ์. (2558). ปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (NSW) . วารสารบริหารธุรกิจนิด้า
- พงศ์อิศเรศ ไทยสะเทือน. (2558). รูปแบบการดำเนินชีวิต การเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติที่มีต่อรถยนต์ฮอนด้า. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมธชนัน สุขประเสริฐ. (2558). ปัจจัยจากการใช้สื่อออนไลน์ยูทูบที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในประเทศไทย กรณีศึกษา บิวตี้บล็อกเกอร์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลงทุนแมน. (2562). สรุปผลประกอบการ NETFLIX ล่าสุด. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2563, จาก <https://www.longtunman.com/18916>.
- ศุภโชค อรทัย. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิรา มณฑา. (2561). ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการเรียกรถโดยสาร Taxi ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน Grab ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2562). คาดการณ์จำนวนผู้ชมทีวีออนไลน์ OTT เปรียบเทียบสภาพตลาดโลกและ OTT ไทย (2019-2023). ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2563, จาก <https://broadcast.nbtc.go.th/data/academic/file/620800000002.pdf>.
- Delone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Information System.

- Kotler, P. (2003). Marketing Management. 11th Edition. Pearson Education.
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. New York: Harper and Row.
- Pitt, L.F., Watson, R.T., & Kavan, C. B., (1995), Service quality: A measure of information systems effectiveness, MIS Quarterly, 19 (2),173-187.
- Reimer, B. (1995). Youth and modern lifestyle in youth culture in late modernity. London: Saga.