

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่องานโฆษณาและประชาสัมพันธ์และด้านการตลาดขององค์กรและธุรกิจ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการที่ผู้วิจัยออกไปสัมภาษณ์ข้อมูลด้วยตนเองโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) ดังนั้นแหล่งข้อมูลที่ใช้ นอกจากจะเป็นเอกสารและสิ่งตีพิมพ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องแล้ว แหล่งข้อมูลที่สำคัญในการศึกษาคั้งนี้ จึงมุ่งไปที่ตัวบุคคลในบริษัทที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อ นอกจากนี้ยังเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาของสารที่ปรากฏบนเว็บไซต์ ในเชิงของการวิเคราะห์เนื้อหาสารและรูปแบบในการนำเสนอ (Content Analysis)

#### แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ทัศนคติจากบริษัทที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการทำการตลาด มี 2 ประเภทด้วยกัน คือแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร และแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ซึ่งรายละเอียดแต่ละแหล่งมีดังต่อไปนี้

#### 1. แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

- 1.1 เป็นเอกสารที่ใช้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากสื่อต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงสื่อทั้งเป็นในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบเนื้อหาที่น่าสนใจและเจือใจ ซึ่งข้อมูลในกลุ่มนี้ได้มาจากบทความในวารสาร เอกสารเผยแพร่ของบริษัทตัวแทนโฆษณา และสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น หนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสารรายสัปดาห์ นิตยสารรายเดือน รวมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ หนังสือพิมพ์เนชั่น หนังสือคู่แข่งรายเดือน หนังสืออีคอนนิวส์ ฯลฯ) นอกจากนี้ยังมีหนังสือคอมพิวเตอร์ทั้งที่ผลิตในและต่างประเทศ (หนังสืออินเทอร์เน็ตทูเดย์ หนังสือพีซีเอ็ม หนังสือซ้อป

ปิ้งคอมพิวเตอร์ หนังสือพีซีแมกกาซีน หนังสือคอมพิวเตอร์เวิลด์ หนังสือไปรท์ไทยแลนด์) และเอกสารประกอบการโฆษณาของบริษัทโฆษณาต่างๆ

- 1.2 เป็นเอกสารที่ให้ความรู้และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทซึ่งเป็นบริษัทที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อโดยตรง ซึ่งแหล่งข้อมูลนี้จะช่วยให้เห็นภาพกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัทฯ ได้อย่างละเอียดและในแง่มุมที่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการทำความรู้จักและสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานของบรรดาบริษัทต่าง ๆ เช่น องค์กรโทรศัพท์ บริษัทการบินไทย บริษัทแคลทรียาพลอริส ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีเอกสารของบริษัทที่ให้บริการเครือข่ายมาประกอบ เช่น บริษัทเคเอสซี บริษัทเอเน็ต บริษัทลือกอินโฟว์ ฯลฯ

เอกสารเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบซ้ำ (crossed check) ข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลที่ได้จากการสัมภาษณ์ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร

## 2. แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

แหล่งข้อมูลประเภทบุคคลที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยทำการแบ่งออกเป็น 3 ประเภท โดยที่บุคคลเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีอำนาจในการตัดสินใจในองค์กรเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1. บริษัทที่มีการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในองค์กร เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากบริษัทบริการเครือข่ายหรือบุคคลที่รับผิดชอบทางด้านสารสนเทศในองค์กร โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในนโยบายต่างๆขององค์กรดังนี้มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1.1 กลุ่มลูกค้าของบริษัท Internet Thailand

1. บริษัท Amarin Printing & Publishing Public จำกัด ผู้ให้ข้อมูล คุณประสุ โกมารทัต ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย้ำวันและ

เวลาที่คุณปรารถนา โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

2. บริษัท Onpa International จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณณรงค์ ภูมิเรศ ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกคอมพิวเตอร์ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป ครั้งนี้คุณณรงค์ยังไม่มีวันว่างให้อีกอาทิตย์ถัดไป โทรศัพท์มาในวันและเวลาอีกครั้ง โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อขอย้ายวันและเวลาที่คุณณรงค์ว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
3. บริษัท Toyota Motors Thailand ผู้ให้ข้อมูลคุณวันชัย ศรีอิสราภรณ์ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกทางผู้วิจัยได้รายละเอียดผู้รับผิดชอบแผนกนี้บริษัทคอมพิวเตอร์ เนื่องจากมีการติดต่อกันเป็นประจำ หลังจากนั้นจึงโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อพูดคุยถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และคุณวันชัยได้ให้เวลานัดโดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนธันวาคม ปี 2541 และก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อขอย้ายวันและเวลาที่คุณวันชัยว่างอีกครั้ง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

4. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลคุณสมชาย เข็มวิวัฒน์กิจ ตำแหน่งหัวหน้างานบันทึกประมวลผลข้อมูล สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่การท่องเที่ยวเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่การท่องเที่ยวตามวันเวลาที่นัดหมายได้ โทรศัพท์เพื่อขอย้ำวันและเวลาที่คุณสมชายว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
5. หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ผู้ให้ข้อมูลคุณสุจิตตรา ขุนสิทธิ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข่าว ศูนย์ข้อมูล สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้ โทรศัพท์เพื่อขอย้ำวันและเวลาที่สุจิตตราว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

#### 2.1.2 กลุ่มลูกค้าของบริษัท Anet จำกัด

6. บริษัท Sation-Textile จำกัด ผู้ให้ข้อมูล คุณกิตติ จึงดำรงกิจ ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงานคอมพิวเตอร์ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนมกราคม ปี 2542 ก่อนที่ผู้

วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย้าวันและเวลาที่คุณกิดติว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

7. บริษัท BSI จำกัด ผู้ให้ข้อมูล คุณอุคม แซ่อึ้ง ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนมกราคม ปี 2542 โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
8. บริษัท CK Shoes จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณกิตติศักดิ์ ชอนทรัพย์ ตำแหน่ง EDP Supervisor สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนมกราคม ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย้าวันและเวลาที่คุณกิตติศักดิ์ว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
9. บริษัท Lyra Bag จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณจันทิมา ภาสกรพิพัฒน์ ตำแหน่งพนักงานฝ่ายส่งออกและนำเข้าสินค้า สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ ครั้งแรกต้องการติดต่อกับผู้จัดการฝ่ายการตลาด แต่พอได้คุยกันแล้วไม่ใช่ผู้

ให้ข้อมูลโดยตรงเลขต้องหาผู้ที่มีการติดต่อกับบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโดยตรง เมื่อได้ชื่อแล้วจึงทำการติดต่อและมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนมกราคม ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อขอยืมวันและเวลาที่คุณจันทิมาว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

10. บริษัท Art & Gift Product จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณกัญวัฒนา ทองสุวรรณ ตำแหน่งผู้จัดการ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อจะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยถึงกันวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนมกราคม ปี 2542 โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

### 2.1.3 กลุ่มลูกค้าของบริษัท DataLine Thai จำกัด

11. บริษัท EST Trading จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณสมบัติ ระยันสุขสถิตย์ ตำแหน่ง Marketing Director สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อจะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อขอยืมวันและเวลาที่คุณสมบัติว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็น

สื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

12. บริษัท Film Master จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณเบญจ โอสถรูป ตำแหน่ง Export Marketing Manager สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่บริษัทนี้ไม่มีแผนกนี้จึงได้พูดคุยกับฝ่ายส่งออกเพราะได้ติดต่อโดยตรงกับบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนมีนาคม ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อยืนยันวันและเวลาที่คุณเบญจว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
13. บริษัท Hara Jcoms (Thailand) จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณศรีสุภา กมลวิศิษฐ์ ตำแหน่งผู้ดูแลด้าน IS สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนมีนาคม ปี 254 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อยืนยันวันและเวลาที่คุณศรีสุภาว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
14. บริษัท KNN Printing จำกัด ผู้ให้ข้อมูลชาญยุทธ นันทสุขเกษม ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการ

สัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนมีนาคม ปี 2542 โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

15. บริษัท Menthol Thai Import & Export จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณดามส์ ตรีชนสกุลชัย ตำแหน่งผู้จัดการต่างประเทศ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนมีนาคมปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อขอย้ำวันและเวลาที่คุณดามส์ว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

#### 2.1.4 กลุ่มลูกค้าของบริษัท Samart Infonet จำกัด

16. Thai Apec Study Center ผู้ให้ข้อมูลคุณวุฒิพงษ์ ไชยสิทธิ์ ตำแหน่งผู้ประสานงานข้อมูล สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อขอย้ำวันและเวลาที่ผู้สนทนาว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี



17. บริษัท Amtra Travel จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณวันชาติ ภัทราเวสสุสกุล ตำแหน่งคอมพิวเตอร์ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจรจาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย้ำวันและเวลาที่คุณวันชาติว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
18. บริษัท Bisco Placement จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณสมบัติ หิยวัฒน์ ตำแหน่ง Assistant Executive Director สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจรจาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย้ำวันและเวลาที่คุณสมบัติว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
19. บริษัท Wetco International จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณจุฑากาญจน์ รัตนศรี บัวทอง ตำแหน่งฝ่ายจัดซื้อ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจรจาผู้รับผิดชอบด้านคอมพิวเตอร์ แต่ผู้ที่มีอำนาจในการเลือกและติดต่อกับบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายคือคุณจุฑากาญจน์ เมื่อได้ชื่อแล้วทำการติดต่อไป และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย้ำวัน

และเวลาที่คุณจุฑากาญจน์ว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

20. บริษัท Six Stars Travel จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณกิตติวัฒน์ พรเลิศ ตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยครั้งนี้จะต้องการติดต่อผ่านเลขานุการเพื่อเป็นผู้ที่คอยจัดตารางการนัดหมาย โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2542 โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

#### 2.1.5 กลุ่มลูกค้าของบริษัท KSC จำกัด

21. บริษัท Riken (Thailand) จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณสุกัญญา ปุณญาภิเกษตร ตำแหน่ง Account Manager สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในต้นเดือนมีนาคม ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย้ำวันและเวลาที่คุณสุกัญญาว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

22. บริษัท Thai President Food จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณสุวรรณา พิทักษ์ณัฏฐ์ ปรึกษากิจ ตำแหน่ง Programmer สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ ครั้งแรกต้องการติดต่อกับระดับผู้จัดการ แต่เมื่อได้พูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไปทางผู้จัดการไม่ว่าง จึงจัดการให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์กับคุณสุวรรณาซึ่งเป็นผู้ติดต่อกับบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายเหมือนกันและทำการกำหนดรายละเอียดที่ใส่ในเว็บไซต์ โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อยืนยันและเวลาที่คุณสุวรรณาว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
23. โรงงานผ้าไทย (Thai Textile Industry Public Company) ผู้ให้ข้อมูลคุณปริษา ฤทธิธรมขจร ตำแหน่ง System Engineer สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อยืนยันและเวลาที่คุณปริษาว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี
24. บริษัท HMC Polymers จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณเอกวิทย์ ชูใจ ตำแหน่ง Information Engineer สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนมกราคม ปี 2542 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัท

ตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย่ำวันและเวลาที่คุณเอกวิทย์ว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

25. บริษัท MC Software เป็นบริษัทในเครือตรีเพชร อีซูซุ ผู้ให้ข้อมูลคุณบรรจกร วิริยะคุปต์ ตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ สำหรับการติดต่อในครั้งแรกจะโทรศัพท์ไปที่บริษัทเพื่อเจาะหาผู้รับผิดชอบด้านนี้ เมื่อได้ชื่อแล้วจะให้ทางโอเปอเรเตอร์ต่อสายให้ และมีการพูดคุยกันถึงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์และนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป โดยมีการนัดวันสัมภาษณ์ในเดือนธันวาคม ปี 2541 ก่อนที่ผู้วิจัยจะไปที่บริษัทตามวันเวลาที่นัดหมายได้โทรศัพท์เพื่อย่ำวันและเวลาที่คุณบรรจกรว่าง โดยทางผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความคาดหวังในการรับบริการ ความพึงพอใจและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด ซึ่งผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

สำหรับผู้ให้ข้อมูลในแต่ละท่านใช้วิธีติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อนัดหมายวันและเวลาที่เข้าสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่จะต้องทำการติดต่ออย่างน้อย 2 ครั้ง เนื่องจากบุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่ไม่ค่อยมีเวลาว่างมากนัก ส่วนใหญ่ต้องประชุมตลอดเวลา และผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี โดยระยะเวลาในการติดต่อและทำการสัมภาษณ์ประมาณ 3 เดือนช่วงเดือนธันวาคม ปี 2541 ถึงเดือนมีนาคม ปี 2542

- 2.2. บริษัทที่ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในด้านการตลาดและการขาย หรือเป็นผู้วางนโยบายต่างๆ ของบริษัท ได้แก่
- 1.2.1. บริษัทเอเน็ตจำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณโสจิพรรณ นาคสกุล ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป เป็นข้อมูลจากเอกสารที่ทำการสัมภาษณ์จากหนังสืออินเทอร์เน็ตทูเดย์ ประจำเดือนธันวาคมปี 2541 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายทางด้านการตลาดของเอเน็ตและแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตในอนาคต ส่วนรายละเอียดของการบริการให้ลูกค้าได้ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์
  - 1.2.2. บริษัทเคเอสซีจำกัด ผู้ให้ข้อมูล ศาตราจารย์ดอกเตอร์ศรีศักดิ์ จามรมาร ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ทำการติดต่อโดยโทรศัพท์ติดต่อผ่านทางเลขานุการของอาจารย์ศรีศักดิ์เพื่อให้เลขานุการจัดการลงตารางนัดหมาย การนัดหมายใช้เวลานัดที่นานมากประมาณ 1 เดือน เนื่องจากช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนธันวาคม อาจารย์มีประชุมมากและต้องเดินทางไปต่างประเทศ ต้องรอถึงหลังกลางเดือนธันวาคมจึงได้ทำการสัมภาษณ์อาจารย์ศรีศักดิ์ โดยที่อาจารย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแผนการตลาดของเคเอสซี ซึ่งอาจารย์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และมีข้อมูลที่ได้จากเอกสารโดยดอกเตอร์กนกวรรณ ว่องวัฒนะสิน กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานบริษัทเคเอสซีให้สัมภาษณ์ในหนังสืออินเทอร์เน็ตทูเดย์ ประจำเดือนธันวาคมปี 2541 โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทเคเอสซี
  - 1.2.3. บริษัทดาด้าลายไทย ผู้ให้ข้อมูล คุณกฤษฎดา บัณฑิตยน์พรรัตน์ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ทำการติดต่อทางโทรศัพท์ในเดือนธันวาคม โดยมีการนัดหมายวันและเวลาที่ว่าง โดยก่อนหน้านี้ให้เพื่อน โดยเป็นเพื่อนที่อยู่บริษัทเดียวกันกับผู้วิจัยที่รู้จักกับคุณกฤษฎดาเป็นผู้ไปเกริ่นในรายละเอียดที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาอยู่ และสามารถนัดเวลาสัมภาษณ์ได้เร็วเพียงสองวัน โดยที่คุณกฤษฎดาให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายด้านการตลาด กลุ่มลูกค้าและแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการตลาด โดยให้ความร่วมมืออย่างดีในการให้ข้อมูล

- 1.2.4. บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลคุณตฤณ ตันตพรเศรษฐี กรรมการผู้จัดการ เป็นข้อมูลจากเอกสารที่ทำการสัมภาษณ์จากหนังสือ อินเทอร์เน็ตทูเดย์ ประจำเดือนธันวาคมปี 2541 โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับ นโยบายทางด้านการตลาดของเอเน็ตและแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตในอนาคต
- 1.2.5. บริษัทสามารดิอินโฟเน็ต ผู้ให้ข้อมูลคุณ โสภาวรณ รัตนจิตรกร ตำแหน่ง Internet Advertising Consultant ทำการติดต่อทางโทรศัพท์ก่อนเพื่อนัดหมายเวลาที่ต้องไปสัมภาษณ์ และพูดคุยกันในรายละเอียดที่ผู้วิจัยต้องการ ทำการนัดหมายเพียงหนึ่งสัปดาห์ก็ได้สัมภาษณ์ โดยคุณ โสภาวรณให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดที่บริการให้กับลูกค้าและการออกแบบเว็บไซต์ ซึ่ง ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
- 2.3. บริษัทที่ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในด้านการออกแบบเว็บไซต์ เป็นผู้ประสานงานกับลูกค้า
- 2.3.1. บริษัทเพนท็อน จำกัด ผู้ให้ข้อมูลคุณสุรัช จิตนานนภูมิตร ผู้อำนวยการฝ่าย Client Service และคุณวรวิมล ศักดิ์คุณาวุฒิกุล ผู้อำนวยการฝ่าย Information Systems โดยมีการโทรศัพท์นัดหมายเพื่อพูดคุยในวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการและคุณกฤษดาเป็นผู้แนะนำมาเนื่องจากเป็นบริษัทที่ทำการออกแบบเว็บไซต์ให้กับลูกค้าของบริษัทค้าปลีกไทย โดยคุณสุรัชให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดในการพบลูกค้าและคุณวรวิมลให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนหลังจากที่ได้มีการพูดคุยกับลูกค้าของบริษัทเพนท็อน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

สำหรับการติดต่อบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและบริษัทที่ออกแบบเว็บไซต์ผู้วิจัยทำการติดต่อโดยมีการนัดหมายทางโทรศัพท์และทำการเข้าไปสัมภาษณ์ที่บริษัทหลังจากนั้น ใช้เวลาในการติดต่อเวลา 1 เดือนเพื่อทำการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในเดือนพฤศจิกายนในการหาข้อมูล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้ search เข้าไปเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริษัทที่มีการลงโฆษณาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ เพื่อนำมาประเมินเนื้อหาต่างๆ ที่นำเสนอในเว็บไซต์
2. การรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ โดยค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research ) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวได้ เช่น นิตยสารคอมพิวเตอร์ เอกสารงานสัมมนา ข่าวแจก ฯลฯ
3. การรวบรวมจากการสัมภาษณ์บริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย ลูกค้าที่มีการโฆษณาผ่านอินเทอร์เน็ต และบริษัทที่มีการรับออกแบบเว็บไซต์ จากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) ซึ่งเป็นการซักถามเฉพาะเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกละเอียดถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างแน่นอน (Unstructured Interview) เป็นวิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีคำถาม คำตอบที่เขียนไว้ตายตัว เป็นการซักถามไปตามเนื้อเรื่องที่คุณสัมภาษณ์วางแผนล่วงหน้าว่าจะถามเรื่องอะไร ถ้าสิ่งที่ต้องการยังไม่ชัดเจน ก็จะตั้งคำถามต่อไปเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยจดบันทึกไว้เป็นหลักฐานในการสัมภาษณ์และมีการบันทึกเทปไว้ด้วย และมีการจดบันทึกภายหลังจากการสัมภาษณ์สิ้นสุด
4. จากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยจากประสบการณ์ในการทำงานในด้านไอที ผู้วิจัยได้อาศัยวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยเข้าไปสังเกตการณ์การทำงานเพื่อศึกษากระบวนการผลิต

## โครงสร้างคำถามสำหรับการวิจัย

### โครงสร้างคำถามส่วนที่ 1

สำหรับบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย โดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ผู้จัดการฝ่ายขายหรือผู้จัดการทั่วไป

1. บริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย มีการให้บริการอะไรบ้างแก่ลูกค้า รวมทั้งกลุ่มลูกค้าองค์กรและผู้ใช้ทั่วไป
2. บริการรูปแบบต่างๆ ที่ให้บริการแก่ลูกค้า มีผลสะท้อนกลับอย่างไร

บ้าง ในแง่ความพึงพอใจ (ขอผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า จากไอเอสพีได้หรือไม่-จะได้รับทราบปัญหา)

3. ทิศทางและแนวโน้มในการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์และนโยบาย การตลาดผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตในประเทศไทย
4. เหตุผลในการที่บริษัทและองค์กรต่างๆ เลือกการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

### โครงสร้างคำถามส่วนที่ 2

สำหรับบริษัทที่ออกแบบเว็บไซต์ ที่ผลิตและพัฒนารูปแบบหน้าตาเว็บไซต์เนื้อหาที่จะนำเสนอ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่ในการออกแบบเว็บไซต์หรือมีการติดต่อกับลูกค้า

1. ทิศทางและแนวโน้มการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตในประเทศไทย
2. ความต้องการของลูกค้าในการ ใช้บริการบริษัทที่ออกแบบเว็บไซต์มีอะไรบ้าง
3. บริษัทที่ออกแบบเว็บไซต์มีบริการอะไรบ้างให้กับลูกค้า
4. ลูกค้าที่มาติดต่อกับทางบริษัทมีความพึงพอใจในการออกแบบเนื้อหาเว็บไซต์อย่างไรบ้าง
5. ทิศทางและแนวโน้มตลาดของการบริการออกแบบเว็บไซต์และการ ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการทำการตลาด โฆษณาและประชาสัมพันธ์

### โครงสร้างคำถามส่วนที่ 3

สำหรับบริษัทและองค์กรที่มีการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์และทิศทางการตลาดผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในนโยบายต่างๆ ขององค์กร

1. ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย
2. ความพึงพอใจในการได้รับบริการจากบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย
3. ความคาดหวังในการได้รับบริการจากบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย
4. ภาวะการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ขององค์กร
5. การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นการ โฆษณาในปัจจุบันเป็นภาพรวม
6. ผลกระทบของการสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการ โฆษณาและ



- ประชาสัมพันธ์และด้านการตลาดในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต
7. เหตุผลในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์
  8. บริษัทมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประสิทธิภาพในการทำงานของสื่ออินเทอร์เน็ต ในแง่ของประหยัดค่าใช้จ่าย การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และการเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค

### การตรวจสอบข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้เรียบร้อยแล้ว ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล จำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ควบคู่กับข้อมูลตีพิมพ์เผยแพร่ทางเอกสารและจากการ search เว็บไซต์ในเรื่องหรือประเด็นเดียวกันนั้นว่ามีคำตอบที่สอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด ประกอบกับการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เมื่อมีการเก็บรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปผลในการนำเสนอต่อไป ซึ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ อาศัยแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบหรือแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ มีหลักการ ไม่ซับซ้อนและสามารถครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วิเคราะห์ถึงบทบาทของการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายในการเป็นตัวกลางในการเป็นสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด
2. วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆที่กำหนดให้องค์กรธุรกิจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่องานโฆษณาประชาสัมพันธ์ และด้านการตลาด
3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเนื้อหาของสารที่นำเสนอบน web site ว่าเป็นอย่างไร มีโครงสร้างอย่างไร
4. ประเมินผลการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายแก่องค์กรธุรกิจต่างๆ

## กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์และทฤษฎีสื่อปฏิสัมพันธ์เป็นกรอบเนื่องจากการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตมาจากระบวนการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication) ซึ่งปรากฏบนเว็บไซต์เป็นช่องทางในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์และด้านการตลาด และแนวคิดทฤษฎีในการส่งสารของแวนสตีและแมคคีน นอกจากนี้ยังใช้แนวคิดเกี่ยวกับการโฆษณาและประชาสัมพันธ์มาเป็นกรอบในการผลิตงาน โฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยได้จากการสำรวจบริษัทที่มาใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโดยอาศัยแนวคิดการโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตและการออกแบบเว็บไซต์

## การนำเสนอข้อมูล

ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอรายงานในลักษณะดังต่อไปนี้

1. นำเสนอในรูปตารางเปรียบเทียบการบริการของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโดยเริ่มจากการให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ของแต่ละบริษัทซึ่งมีลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงที่เป็นผลกระทบต่อกระบวนการผลิตของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย ตลอดจนการกำหนดลักษณะรูปแบบและเนื้อหาที่นำเสนอ เพื่อนำมาประเมินถึงบทบาทของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย
2. จำแนกประเภทของการโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาดโดยจัดหมวดหมู่ตามประเภทของลูกค้าบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายในลักษณะที่นำเสนอเนื้อหาที่ปรากฏอยู่บนเว็บไซต์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาคำตอบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ข้อมูลจากองค์กรผู้ผลิตคือบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย และลูกค้าขององค์กรผู้ผลิตคือบริษัทที่เป็นลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายให้คำตอบที่ค่อนข้างละเอียด โดยได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาในเรื่องบทบาทของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายและความพึงพอใจของบริษัทที่เป็นลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการเครือข่าย ซึ่งเมื่อได้ข้อมูลจากทั้งสองฝ่ายแล้ว สามารถนำมาวิเคราะห์ในเรื่องการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่องานโฆษณาประชาสัมพันธ์และด้านการตลาดขององค์กรธุรกิจได้ดังรายละเอียดในบทต่อไป