

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาแนวทางการจัดจำหน่ายสำหรับผู้ประกอบการที่จำหน่ายหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่เคยและไม่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 13,416,000 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ต่ำกว่า 400 คน สำหรับการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้กลยุทธ์การตอบแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ภายในประเทศไทย ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 936 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ออกมาเป็น ค่าความถี่ ค่าความถี่แบบสองทาง และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ที่ไม่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมีผู้ที่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 546 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยช่วงอายุ 18 ปี – 25 ปี เป็นช่วงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด และเป็นช่วงอายุที่มีจำนวนผู้ที่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด อาชีพส่วนใหญ่ของคนกลุ่มนี้คือ นักเรียน/นักศึกษา สำหรับประเภทของหนังสือที่คนกลุ่มนี้ซื้อผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ หนังสือประเภทคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์

โดยเหตุผลส่วนใหญ่ที่ซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ สะดวกในการค้นหา เหตุผลรองลงมา คือ ประหยัดเวลาในการซื้อ แต่สำหรับผู้ที่ไม่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดจำนวน 390 คน ให้เหตุผลว่าที่ไม่ซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากชอบที่จะเลือกซื้อหนังสือที่ร้านหนังสือ โดยหนังสือที่ผู้ที่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกระดับรายได้ และทุกอาชีพ ส่วนใหญ่ซื้อผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นหนังสือของประเทศไทย และส่วนใหญ่ซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง ครั้งละ 2-4 เล่ม ราคาเฉลี่ยในการสั่งซื้อแต่ละครั้งประมาณ 500-1,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการจัดส่งหนังสือไม่เกิน 100 บาทต่อครั้ง วิธีการชำระเงินค่าหนังสือที่ส่วนใหญ่เลือกใช้ คือ ชำระผ่านตู้ ATM ระยะเวลารอคอยในการรับหนังสือส่วนใหญ่จะได้รับหนังสือ

ภายใน 4-7 วันนับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อ แต่ความต้องการของผู้ที่เคยซื้อส่วนใหญ่ต้องการที่จะได้รับหนังสือภายใน 3 วันนับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อ สำหรับรายการส่งเสริมการขายที่ต้องการได้รับส่วนใหญ่คือ บริการจัดส่งหนังสือฟรี นอกจากนี้ ผู้ที่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ต้องการได้รับข้อมูลจากผู้ขายในเรื่องการแนะนำหนังสือใหม่ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สำหรับปัญหาที่ผู้ที่เคยซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ได้รับการสั่งซื้อ คือ การได้รับหนังสือช้ากว่าที่กำหนด ทั้งนี้ ผู้ที่เคยประสบปัญหาจากการซื้อหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ตัดสินใจที่จะไม่แจ้งปัญหาให้ผู้ขายรับทราบ แต่สำหรับผู้แจ้งปัญหาให้ผู้ขายรับทราบ เมื่อผู้ขายรับทราบปัญหาส่วนใหญ่จะได้รับการแก้ไข

แนวทางการจัดจำหน่ายสำหรับผู้ประกอบการที่จำหน่ายหนังสือผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยพิจารณาถึงต้นทุนและคำนึงถึงความคุ้มค่าในการทำสื่อโฆษณา สำหรับส่วนลดราคาควรจะมากกว่าหรืออย่างน้อยต้องเท่ากับการซื้อหนังสือที่ร้านหนังสือ และผู้จำหน่ายต้องจัดระบบการบริหารจัดการตั้งแต่ขั้นตอนการรับคำสั่งซื้อ จนกระทั่งขั้นตอนการจัดส่งหนังสือให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าของการให้บริการผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) รวมทั้งควรมีการพัฒนากระบวนการค้นหา (Search) หนังสือให้มีความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ ประเภทของหนังสือควรมีความหลากหลาย และควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือ เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อหนังสือได้เสมือนกับการเลือกซื้อหนังสือที่ร้านหนังสือ

The purpose of this research was to study the behaviors of book Purchase through electronic commerce and to develop guidelines for the distribution of book selling with electronic commerce. The research population was a group of 13,416,000 internet users in Thailand who were buyers and non-buyers of books through electronic commerce. The sample size used in this study was at least 400 samples. The web questionnaire was used as a research strategy. Nine hundred thirty six samples were selected by the non probability sampling method. The statistics used in analyzing data were frequency, crosstab, and percentage.

The results revealed that there were 546 samples 58.33 percent who bought books through electronic commerce. Most of them were female students, aged 18-25 and ranked highest in using the Internet and buying books online. Furthermore, the books of computer technology and science were mostly purchased through electronic commerce.

The main and minor reasons of book purchase through electronic commerce were case of searching and time savings, respectively. Moreover, 390 samples never bought books online because they preferred purchasing at bookstores. Those who bought via electronic commerce were likely to buy Thai books. The purchased order was at 1-2 times per year, with 2-4 books each time. The average price per order was 500-1,000 baht with the shipping cost of less than 100 baht. The samples mostly used ATM as payment method. They normally received the books within 4-7 days; however, they expected to get them within 3 days. Furthermore, free delivery service was the major requested sales promotion and the book buyers through electronic commerce usually received recommended book newsletter by e-mail. The problem occurred from purchasing books online was the delayed delivery. Most of the subjects decided not to notify the difficulties to the sellers. However, if the problem were reported, they were likely to be solved.

The research suggestions were made for the booksellers in electronic commerce, that is, they should use public and media relations to reach their targets, offer at least the same or more discount than the bookstores, manage effectively from receiving order to delivering to the buyers, and inform the progress of service through e-mail or sms. Moreover, the searching system should be easy and fast and the buyers should be provided with variety of books with details, which will enable them to purchase as in real bookstores.