

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึง สรุปผลการวิจัย ประโยชน์ของงานวิจัย ข้อจำกัด และ ข้อเสนอแนะ ของการสร้างความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ซื้อ ที่มีต่อการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ โดยที่ประสบการณ์ที่ผ่านมา ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการใช้สมุนไพรรที่ผ่านมา ประสบการณ์ในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ที่ผ่านมา และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ให้ความสำคัญ โดยที่คุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า เพื่อศึกษาประสบการณ์ที่ผ่านมา และคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ มีผลในการสร้างความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการสมุนไพรรไทยออนไลน์ เพื่อศึกษาประสบการณ์ที่ผ่านมา และความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ส่งผลในการสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ เพื่อศึกษาคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ ความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ และทัศนคติในการสั่งซื้อ ที่สร้างความภักดีของผู้ซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์

องค์ประกอบของประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ซื้อ ที่มีต่อการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการใช้สมุนไพรรที่ผ่านมา ประสบการณ์ในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ที่ผ่านมา และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา พบว่า ประสบการณ์ในการใช้สมุนไพรรที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา และประสบการณ์ในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ที่ผ่านมา ตามลำดับ

องค์ประกอบของคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า พบว่า คุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของสินค้า และคุณภาพของข้อมูล ตามลำดับ

ประสบการณ์ที่ผ่านมา และคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ มีผลในการสร้างความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการสมุนไพรรไทยออนไลน์ พบว่า ประสบการณ์ในการใช้สมุนไพรรที่ผ่านมา ประสบการณ์

ในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ที่ผ่านมา และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ทั้ง 3 ปัจจัย แต่คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า ทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลต่อความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ โดยที่คุณภาพของการสินค้าส่งผลต่อความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของข้อมูล ตามลำดับ

ประสบการณ์ที่ผ่านมา และความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ส่งผลในการสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ พบว่า ประสบการณ์ในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ที่ผ่านมา ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา และความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ ส่งผลให้เกิดทัศนคติในการสั่งซื้อสมุนไพรร โดยที่ความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.127 ส่งผลต่อ ทัศนคติในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์มากกว่าที่สุด รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ที่ผ่านมา ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา ตามลำดับ ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (1985) และทฤษฎีพฤติกรรมการวางแผนและการสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตของ George (2004) ที่ว่า ถ้าบุคคลมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วได้รับผลทางบวก ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีในการซื้อนั้น นอกจากนี้ทัศนคติที่ดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ เกิดจากการประสบการณ์สั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ที่ผ่านมา และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมาที่ดี

คุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ ความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ และทัศนคติในการสั่งซื้อ ที่สร้างความภักดีของผู้ซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ พบว่า คุณภาพของการบริการ คุณภาพของสินค้า และทัศนคติในการสั่งซื้อ ส่งผลให้เกิดความภักดี โดยที่ทัศนคติในการสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.054 ส่งผลให้เกิดความภักดีมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า ตามลำดับ ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า การที่จะสร้างความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรออนไลน์ได้นั้น เกิดจากทัศนคติที่ดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับ Disk and Basu (1994) ที่พบว่า การที่ลูกค้าจะมีความภักดีนั้น เริ่มจากมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า จากนั้นได้ใช้ แล้วเกิดทัศนคติที่ดี ก็จะกลับมาใช้สินค้านั้นต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ผู้ประกอบการสมุนไพรรไทยออนไลน์ ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 4 ปัจจัย คือ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า อีกทั้งการสร้างความภักดีในการขายสมุนไพรรไทยออนไลน์นั้น การบริการ และสินค้าต้องมีคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป การสร้างความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ได้นั้น ต้องทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดี การให้บริการและบริการและสินค้าต้องมีคุณภาพ นอกจากนี้การสร้างทัศนคติที่ดีนั้น ต้องอาศัยประสบการณ์ในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ในอดีต และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตในอดีต ส่วนทางด้านความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์นั้น ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสมุนไพรร ที่ให้ความสำคัญกับ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า โดยที่ข้อมูลควรมีคุณภาพ มีการระบุขั้นตอนการสั่งซื้อ ตลอดจนวิธีการชำระเงินหรือสถานติดต่อได้ เช่น เบอร์มือถือ เบอร์บ้าน อีเมล ที่อยู่ของร้านค้า นอกจากนี้ควรมีการอัปเดตสินค้าเป็นประจำเพื่อให้สินค้าได้แสดงในอันดับต้นๆ และการลงโฆษณาเพิ่มเติมตามที่ต่างๆ หลายๆ เว็บให้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ก็เป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการขาย ซึ่งจะช่วยให้ขายสินค้าได้เพิ่มขึ้น ทางด้านระบบการสั่งซื้อนั้น ต้องมีคุณภาพ สามารถสั่งซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งแสดงหลักฐานการสั่งซื้อที่แน่ชัด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้สั่งซื้อสินค้านั้นๆ ทางด้านการบริการนั้น ช่องทางการติดต่อ ต้องสามารถติดต่อผู้ซื้อได้ง่าย และได้รับสินค้าตรงเวลา ตรงตามความต้องการ ทางด้านคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งสำคัญ สินค้าต้องมีคุณภาพ

5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย

ประโยชน์เชิงวิชาการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบกรอบแนวคิดในการสร้างความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ ซึ่งในอดีตยังไม่มีนักวิจัยท่านใดศึกษาประเด็นต่างๆ อย่างครบถ้วน โดยที่ศึกษาประสบการณ์ที่ผ่านมา 3 ปีวิจัย คือ ประสบการณ์ในการใช้สมุนไพรรที่ผ่านมา ประสบการณ์ในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ที่ผ่านมา และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ผ่านมา อีกทั้งยังศึกษาคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์ ครบทั้ง 4 ปีวิจัย คือ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสินค้า ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นการขยายการศึกษาในอดีต ตลอดจนศึกษาครอบคลุม ทั้งด้านความเชื่อมั่นในผู้ประกอบการออนไลน์ และทัศนคติในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์

ประโยชน์เชิงบริการ

การสร้างความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์นั้น การบริการ และสินค้าต้องมีคุณภาพ สำหรับการสั่งซื้อสมุนไพรรไทยออนไลน์ ข้อมูลบนเว็บไซต์สมุนไพรรไทยออนไลน์ต้องแสดง

ขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียด เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย สามารถดูข้อมูลบนเว็บไซต์เพื่อติดต่อได้ทันที ทางด้านสินค้าที่นำมาขายควรเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ เป็นที่ต้องการของตลาด มีรายละเอียดสรรพคุณที่ชัดเจน มีความเด่นของสินค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง ถ้ามีสินค้าหลายชิ้น อาจเลือกสินค้าที่เป็นตัวเด่นทำตลาดก่อน และค่อยๆ เพิ่มสินค้าตัวรองตามมา

5.3 ข้อจำกัด

งานวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรไทยออนไลน์ โดยมุ่งเน้นไปที่เว็บไซต์สมุนไพรออนไลน์เฉพาะของประเทศไทย จึงทำให้มีข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ ผลการวิจัยอาจจะไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับเว็บไซต์ในต่างประเทศได้ หรือการขายสมุนไพรในเว็บไซต์ Amazon ซึ่งอาจจะเกิดจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมในด้านต่างๆ เช่น ความแตกต่างในการใช้อินเทอร์เน็ต หรือการยอมรับการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อความภักดีในการซื้อสมุนไพรของคนในประเทศนั้นๆ แตกต่างกันไป ทั้งนี้อาจรวมถึงความแตกต่างกันของสมุนไพรที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ อาจจะทำให้ความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรออนไลน์ในแต่ละประเทศแตกต่างกันได้

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรไทยออนไลน์ ของผู้ที่เคยซื้อสมุนไพรออนไลน์เท่านั้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จึงควรศึกษาเปรียบเทียบกับผู้ที่เคยซื้อสมุนไพรจากร้านค้าทั่วไป (ไม่ออนไลน์) กับผู้ซื้อออนไลน์ ซึ่งอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกันออกไป
2. ศึกษาความภักดีในการสั่งซื้อสมุนไพรไทยออนไลน์ โดยการศึกษาความแตกต่างด้านวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการใช้สมุนไพรออนไลน์ของแต่ละประเทศ