

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยมีจำนวนไม่มาก หากเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศ และ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในทวีปเอเชีย เช่น จีน ญี่ปุ่น และเกาหลี เป็นต้น มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตในจำนวนที่สูงมาก และยังสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตด้วยภาษาที่เป็นภาษาของตนเอง ซึ่งประเทศไทยเองก็สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตที่เป็นภาษาไทยได้ ด้วยการใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” แต่ปรากฏว่า ประเทศไทยยังมีผู้เข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตที่เป็นภาษาไทยหรือ บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ในจำนวนที่น้อยเกินไป ยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร ถ้าสามารถทำให้ประชาชนในประเทศไทย ใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ที่มากขึ้น จะเป็นการช่วยให้คนไทย อนุรักษ์ภาษาไทย สนับสนุนการใช้งาน E-government ของรัฐบาล ตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2005 – 2010 และเป็นการเพิ่มรายได้ในการทำตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ให้กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ สาระสำคัญของการวิจัยจะได้เสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยในที่นี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีจำนวน 1,847 คน (สถานะข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2548) ส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ 329 ตัวอย่าง

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา มีสัดส่วนเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีระดับอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี และเกินกว่าครึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกือบครึ่งหนึ่งมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 1,000,001 – 10,000,000 บาท ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการ เกินกว่าครึ่งหนึ่งมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Click and Mortar Company) : มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน ส่วนใหญ่มีการจดชื่อโดเมนเป็นชื่อโดเมน .com หนึ่งในสามส่วนของผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าหรือบริการในหมวดหมู่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เป็นอุปสรรคในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความล่าช้าของการสื่อสาร เกือบครึ่งหนึ่งของชื่อเว็บไซต์เป็นชื่อหน่วยงานแต่ไม่สัมพันธ์กับสินค้าหรือบริการที่ต้องการจะประชาสัมพันธ์ เนื่องจากชื่อเว็บไซต์ที่ต้องการจะจดมีผู้อื่นจดไปก่อนแล้ว ส่วนใหญ่จำหน่ายสินค้าหรือบริการบนอินเทอร์เน็ตให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งคนไทยและต่างชาติ เกินกว่าครึ่งหนึ่งยังไม่รู้จักบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” ส่วนประเภทของบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” ที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือการจดทะเบียน “ชื่อไทย ไม่มีดอท”

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” อยู่ในระดับสำคัญมากทุกปัจจัยโดย ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ได้แก่ ซ้อบริการที่มีความน่าสนใจ มีฟังก์ชันหรือเครื่องมือพิเศษ คือ Nipa Toolbar ที่เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ มีจุดเด่นของบริการคือคุณสมบัติในการเข้าสู่เว็บไซต์ได้สะดวก และมีรูปแบบบริการให้เลือกหลายรูปแบบทั้งบริการหลักและบริการเสริม

ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.95 และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ได้แก่ อัตราค่าบริการ ทั้งบริการหลักและบริการเสริมที่กำหนด มีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ อัตราค่าบริการต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการทำสื่อการตลาดรูปแบบอื่น และ อัตราค่าบริการมีให้เลือกหลายราคาตามรูปแบบของบริการ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.94 และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ได้แก่ ช่องทาง บุรงาน Event แสดงเทคโนโลยีหรืองานสัมมนา ที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไปจัดแสดง การมีจำนวนช่องทางให้เลือกใช้บริการหลายช่องทาง ช่องทางการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ www.cattetelecom.com และช่องทางผ่านสำนักงานบริการลูกค้าของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีอยู่ทั่วประเทศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.85 และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ได้แก่ การออกบูธแนะนำบริการในงานต่าง ๆ การแถมระยะเวลาให้บริการ หรือแถมบริการเสริม การทดลองให้ใช้งานฟรี มีการประชาสัมพันธ์บริการในรูปแบบแผ่นพับ โบรชัวร์ และบนเว็บไซต์ การจัดสัมมนาผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อสอบถามข้อมูลและบริการหลังการขายผ่าน Call Center และ Telemarketing และ การลดราคาค่าบริการ

ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยด้านพนักงาน ที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ได้แก่ พนักงานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มี Service Mind ในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้ที่เคยใช้บริการอื่น ๆ และ พนักงานของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ที่มีความรู้ด้านเทคนิคและการตลาดเป็นอย่างดี

ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ได้แก่ การติดต่อสอบถามข้อมูลบริการได้ที่ CAT Contact Center ของบริษัท

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่วน การตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ไม่มีอิทธิพลต่อ ผู้ประกอบการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ที่มีเพศ อายุ และการศึกษาที่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผลของการวิจัยสามารถอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์ในการดำเนิน ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการทำตลาด และการประชาสัมพันธ์สินค้า / บริการ มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ Click and Mortar Company คือมีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ราม ปิยะเกตุ (2547) โครงการศึกษาวิเคราะห์พัฒนาของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ประกอบการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีเว็บไซต์ มีการดำเนินธุรกิจโดยใช้เว็บไซต์ในการซื้อขาย ดำเนินธุรกิจผ่าน อินเทอร์เน็ตและมีหน้าร้าน มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อ เพิ่มช่องทาง ขยายช่องทางในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ และงานวิจัยของ สุริยะ วงษ์เจริญ (2544) ที่ศึกษาเรื่องธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในทัศนะของผู้ประกอบการ ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่จดทะเบียนโดเมน .com และดำเนินธุรกิจแบบ มีสถานประกอบการและมีหน้าร้านบนอินเทอร์เน็ต

ในส่วนของปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความล่าช้าของการสื่อสาร ความน่าเชื่อถือของข้อมูล และภาระ ค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2547 ของ ศูนย์พัฒนาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”

2.2.1 ประเภทธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ประเภทธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และ ด้านกระบวนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วยผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลประเภท บริษัทมหาชนจำกัด บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และห้างหุ้นส่วนจำกัด ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ราคาที่เหมาะสมและคุ้มค่า และกระบวนการการให้บริการที่สะดวก ถูกต้องและรวดเร็วเป็นหลัก

2.2.2 เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจส่วนประสมการตลาด บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายมีบทบาทในสังคมเท่าเทียมกัน การดำเนินธุรกิจ การศึกษา การรับรู้ข่าวสารเท่าเทียมกัน ดังนั้นเพศจึงไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจส่วนประสมการตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”

2.2.3 อายุ จากการศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจส่วนประสมการตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ถึงแม้ว่าอายุจะเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของบุคคล แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ช่วงอายุใดที่จะมีการตัดสินใจส่วนประสมการตลาดที่ดีกว่ากัน ดังนั้นอายุจึงไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจส่วนประสมการตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”

2.2.4 การศึกษา จากการศึกษาพบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจส่วนประสมการตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ด้านกระบวนการให้บริการเพียงด้านเดียว อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าการศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ การที่มีศึกษาอาจจะทำให้มีความรู้ มีทักษะในการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือเลือกใช้บริการ ดังนั้น การศึกษาจึงไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจส่วนประสมการตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต”

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวยพร เจริญทองเลิศ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต และเลือกบริษัทประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำประกันชีวิตส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจทำประกันชีวิต

2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดและ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทรูทกิจที่แตกต่างกัน ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประเภทรูทกิจ ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ประกอบด้วยผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีทั้งผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล ความแตกต่างของประเภทรูทกิจจึงอาจเป็นสาเหตุให้การตัดสินใจด้านผลิตภัณฑ์จึงแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา ตันตราพันธ์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ ของผู้ใช้บริการในระบบเครือข่าย ดิจิตอล จีเอสเอ็ม 900 ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ประเภทรูทกิจที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในส่วนประสมการตลาดแตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการประเภทรูทกิจบุคคลธรรมดากับนิติบุคคลมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์และการจัดจำหน่าย

2.3.2 ปัจจัยด้านราคา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประเภทรูทกิจ เนื่องจากบริการหลักและบริการเสริม มีอัตราค่าบริการแตกต่างกัน มีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ เช่น การเข้าสู่เว็บไซต์ด้วยการใช้ภาษาไทย ถ้ากลุ่มเป้าหมายเป็นคนไทย และอาจมีปัญหาเรื่องการใช้อังกฤษหรือการจำชื่อโดเมนที่เป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งหากพิมพ์ชื่อโดเมนที่อยู่ของเว็บไซต์ (Address Bar) ไม่ถูกต้องก็ไม่สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ได้ ความคุ้มค่าอีกประการคือ การจดทะเบียน ตัวเลข ไม่มีคอต ถ้าหน่วยงานหรือบริษัทที่มีหมายเลขพิเศษ หรือหมายเลข Call Center หากจดทะเบียน “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ที่เป็นตัวเลข ไม่มีคอต ก็จะเป็นการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์อีกรูปแบบหนึ่ง และจะทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถจำหมายเลขพิเศษ หรือหมายเลข Call Center ของผู้ประกอบการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีคือการประเมินราคาตามประเภทรูทกิจ ราคาเหมาะสมเป็นธรรม

2.3.3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประเภทรูทกิจมากที่สุด เนื่องจาก มีการจัดรายการส่งเสริมการตลาด บริการในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการลดราคา การแถมระยะเวลาให้บริการ การทดลองให้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบแผ่นพับ บนเว็บไซต์ การออกบูชางานแสดง เทคโนโลยี ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และการออกงานร่วมกันพันธมิตรทางธุรกิจ

การสื่อสารทางการตลาด อาจเป็นเหตุผลให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูนิตย์ ทิศสกุล (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วน ประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผับและภัตตาคารในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผับและภัตตาคาร คือ การลดราคาอาหารและเครื่องดื่ม คุปองลดราคา

2.3.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประเภทรธุรกิจ มากที่สุด เนื่องจาก บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” เป็นมิติใหม่ของการให้บริการ ในการเข้าสู่เว็บไซต์ ด้วยการพิมพ์ชื่อเว็บไซต์ที่เป็นภาษาไทย บนที่อยู่ของเว็บไซต์ (Address Bar) การมีรูปแบบเว็บไซต์สำหรับให้บริการ การ จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ ที่ทันสมัยสวยงาม ชัดเจน และใช้งานง่าย และมีเครื่องมือพิเศษที่ อำนวยความสะดวก รวดเร็วในการใช้งาน อาจเป็นเหตุผลให้ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนัน เรืองชัยวงศ์ (2546) นำเสนอ งานวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับคุณลักษณะทางการสื่อสารการตลาดใน เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยว พบว่า คุณลักษณะทางการสื่อสารการตลาดใน เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว เงื่อนไขการ ชำระเงิน ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ ส่วนคุณลักษณะทั่วไปคือข้อมูลทันสมัยทัน ต่อเหตุการณ์ ใช้งานง่ายเข้าถึงสินค้าและบริการได้สะดวกและรวดเร็ว

3. ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจจะนำข้อมูลไปใช้ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่าระดับของส่วนประสมการตลาดที่ผู้ ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จะ อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาถึงข้อเสนอแนะ ที่ได้จากคำถามปลายเปิด พบว่า ปัญหา ในการทำตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ควรจะให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์บริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากคนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ว่าคืออะไร มีประโยชน์อย่างไร โดย

อาจจะประชาสัมพันธ์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เช่น สถานที่ราชการ โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรืออาจทำการติดตั้งบูธให้ประชาชนได้ทดลองใช้งานด้วยตนเอง เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เป็นภาษาไทย

3.1.2 ผลการวิจัยที่ได้เป็นเพียงการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็น ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพียงบางส่วนเท่านั้น ถ้า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สามารถทำการสำรวจ จากผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ได้ทุกกลุ่มคน ผลการวิจัยที่ได้ อาจแตกต่างไปจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งอาจทำได้โดยการ post แบบสอบถาม ไว้ที่เว็บไซต์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งมีการจูงใจให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การสุ่มจับรางวัลให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.3 ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็น ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น เมื่อเวลาผ่านไปผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อาจมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” แตกต่างไปจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เนื่องจากความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งใด ๆ ก็ตามย่อมเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ดังนั้น บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ทำตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” ควรทำการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ให้บริการที่เป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ก็อาจจะช่วยให้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” เป็นที่แพร่หลาย และเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้นกว่านี้

3.1.4 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ทำตลาดบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” ควรปรับปรุงปัจจัยส่วนประสมการตลาด ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประสานงานกับบริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” ปรับปรุงคุณสมบัติของบริการ ในด้านเทคนิค ได้แก่ ควรจะร่วมมือกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ทุกรายให้สามารถใช้บริการได้ทุกที่ โดยที่ผู้ให้บริการไม่ต้องดาวน์โหลดโปรแกรมเพื่อมาใช้งาน เพราะในปัจจุบันยังมีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่สามารถใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” ได้ ปรับปรุงการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ให้บริการให้สามารถใช้งานได้กับระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ทุกระบบ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บริการเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากยิ่งขึ้น และสร้างความคุ้นเคยกับบริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” นอกจากนี้ควรสร้างความมั่นใจว่าเมื่อใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีดอท” แล้วจะไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการเกิด VIRUS ในเครื่องคอมพิวเตอร์

ด้านราคา ควรกำหนดอัตราค่าบริการทั้งบริการหลักและบริการเสริมให้ต่ำกว่านี้ เนื่องจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อาจไม่จำเป็นต้องเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายเนื่องจากช่องทางต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ คือผ่านอินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ www.catttelecom.com ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือช่องทางผ่านสำนักงานบริการลูกค้าของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีอยู่ทั่วประเทศ หรือพนักงานขายโดยตรง หรือ ช่องทางงานแสดงเทคโนโลยี หรืองานสัมมนาที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไปจัดแสดง ก็น่าจะเพียงพออยู่แล้ว

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจะมีการประชาสัมพันธ์บริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่าในปัจจุบัน เนื่องจากคนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” ว่าคืออะไร มีประโยชน์อย่างไร โดยอาจจะประชาสัมพันธ์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เช่น สถานที่ราชการ โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรืออาจทำการติดตั้งบูธให้ประชาชนได้ทดลองใช้งานด้วยตนเอง เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เป็นภาษาไทย ในส่วนของการส่งเสริมการขาย ควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้งานเพิ่มมากขึ้น หรือ ผู้ใช้บริการที่ใช้งานอยู่แล้วให้ยังคงใช้งานต่อไป และแนะนำให้ผู้อื่นได้ใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” เพิ่มมากขึ้น และควรมีการนำบริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” (Bundle) จำหน่ายควบกับบริการ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวข้อง

ด้านพนักงาน ควรปรับปรุงดังนี้ ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้รับความรู้บริการ และได้ใช้บริการภายในองค์กร และแนะนำให้ผู้อื่นได้รู้จักบริการ และควรมีการพัฒนาความรู้ และทักษะ ด้านเทคนิค และการให้บริการ แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

ด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการจดทะเบียนใช้บริการ ให้มีความรัดกุมยิ่งขึ้นรวมถึงการจดทะเบียนใช้งานในวันหยุด และระยะเวลาเริ่มใช้งานหลังขั้นตอนการจดทะเบียน ควรมีระบบการตรวจสอบแบบอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ในเวลาไม่นานนัก

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควรมีการปรับปรุง และพัฒนา รูปแบบของเว็บไซต์ที่ให้บริการ ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ เอกสารการประชาสัมพันธ์ และคู่มือการให้บริการ ให้มีความทันสมัย อยู่เสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ถ้าสามารถสามารถสำรวจได้จากหลายกลุ่ม เนื่องจากในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นราชการหรือธุรกิจต่าง ๆ จะทำให้ได้รับทราบข้อมูล และข้อคิดเห็นอันหลากหลายจากผู้ใช้บริการมากกว่านี้

3.2.2 ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากความคิดเห็นของผู้บริการย่อมเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเวลาเปลี่ยนไป

3.2.3 ควรทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่ยังไม่ได้จดทะเบียนใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” เพื่อจะได้ทราบว่า สาเหตุใดที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเหล่านี้จึงยังไม่ได้ใช้ หรือยังไม่ได้จดทะเบียนใช้บริการ “ชื่อไทย ไม่มีคอต” เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป