

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีจัดส่งแบบสอบถามโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งรายชื่อที่อยู่ของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address) ของบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ได้จากบริษัท ที.เอส.นิค จำกัด จำนวน 75 ราย ซึ่งตอบกลับมาเพียง 61 ราย การศึกษาบทนี้ได้กล่าวถึง การสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 27.9 เป็นธุรกิจโรงงานผลิต รองลงมาร้อยละ 9.8 เป็นธุรกิจออกแบบเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต และระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ อยู่ในช่วงระยะเวลา 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาช่วงระยะเวลา 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 โดยส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนจำนวน 500,001-1,000,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมามีทุนจดทะเบียนจำนวนต่ำกว่า 500,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 24.6 ซึ่งส่วนใหญ่ธุรกิจที่มีการจัดทำเว็บไซต์แล้ว เป็นระยะเวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาธุรกิจที่มีการจัดทำเว็บไซต์แล้วเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.3 และพบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ เป็นเจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาเป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 26.2 สำหรับบทบาทในการพัฒนาเว็บไซต์ของธุรกิจโดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องงบประมาณในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาเป็นผู้ให้ความความคิดเห็นในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 55.7 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการร้อยละ 50.8 รองลงมา มีตำแหน่ง

เป็นเจ้าของธุรกิจร้อยละ 29.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 63.9 เป็นเพศชาย โดยอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.2 และจบการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.1

ส่วนที่ 2 กระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 72.1 และมีการหาข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ ร้อยละ 52.5 รองลงมาเป็นการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ เช่น yahoo.com, google.com, sanook.com, pantip.com ร้อยละ 39.3 โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.9 มีความต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น รองลงมา ร้อยละ 67.2 มีความต้องการข้อมูลด้านการให้คำแนะนำ คำปรึกษา สำหรับวิธีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ ส่วนใหญ่จะให้บุคคลกรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาเป็นการจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาเว็บไซต์ของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 37.7

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ บริการหลังการขาย ค่าเฉลี่ย 4.30 การออกแบบได้ตรงความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.21 การให้บริการที่ครบวงจร การออกแบบได้สวยงามและทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92 มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 3.82 และชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.54

ปัจจัยด้านราคา (Price)

ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.05

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ค่าเฉลี่ย 3.69

ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด (Promotion)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ออกแบบเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.75 มีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ และการจัดรายการส่งเสริมการขาย โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 3.64

ปัจจัยด้านบุคลากร (People)

คุณสมบัติของพนักงานขายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.34 การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.26 ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 4.11 ความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.03 ความมีน้ำใจ ค่าเฉลี่ย 3.98 และการให้บริการอย่างสุภาพ ค่าเฉลี่ย 3.97

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

การให้บริการที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.34 มีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.30 และจัดส่งงานตรงเวลา ค่าเฉลี่ย 4.26

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)

สิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.82 นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท ค่าเฉลี่ย 3.63 และการแต่งกายของพนักงานขายค่าเฉลี่ย 3.49

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน กับ ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ สาเหตุที่ทำให้ธุรกิจต้องจัดทำเว็บไซต์ การหาแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการ ความต้องการข้อมูลในการจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ วิธีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์

ประเภทธุรกิจ

กลุ่มที่ 1 ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจประเภท ผู้ผลิต ผู้ส่งออก ผู้นำเข้า พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 52.00 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้กิจการมีความทันสมัยทัดเทียมคู่แข่ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.24 โดยหาแหล่งข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.41 และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ คำปรึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.65 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่จ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 44.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการออกแบบได้ตรงความต้องการและการบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกในการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Serach Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านมีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและการจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย การมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัทและการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยธุรกิจประเภท ร้านค้าส่ง ร้านค้าปลีก และจำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อการจำหน่ายสินค้า/บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00

ร้อยละ 60.00 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อการจำหน่ายสินค้า/บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 โดยหาแหล่งข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.41 และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการดูแลเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.73 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้มีทั้งจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ บางส่วนกิจการทำเอง บางส่วนให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 40.00 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านราคามหาสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การเดินทางติดต่อสะดวก มีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากร ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพและการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านมีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย การมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัทและการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มที่ 3 ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจประเภท จำหน่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โรงพิมพ์ ออกแบบสิ่งพิมพ์ ซอฟต์แวร์แฮตส์ ออกแบบเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 68.80 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อรองรับการใช้ประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.18 โดยหาแหล่งข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 39.02 และต้องการทราบข้อมูลด้านราคาและค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 23.08 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้ โดยโดยมากแล้วมีการพัฒนาเว็บไซต์โดยให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 81.30 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ครบวงจร การออกแบบได้ตรงความต้องการสวยงามทันสมัย มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์และบริการหลังการขาย ด้านราคา

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น ราคาต่ำกว่าบริษัทอื่น มีการต่อรองราคาได้และสามารถผ่อนชำระได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การเดินทางติดต่อสะดวก มีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้าน มีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพ และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านมีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่นบริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและการจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัทและการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มที่ 4 ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจประเภท ก่อสร้าง พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ส่วนใหญ่ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 50.0 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อการจำหน่ายสินค้า/บริการ ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน คิดเป็นร้อยละ 16.13 หาแหล่งข้อมูลสมุดโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 30.00 และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 19.23 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยมากแล้วมีการพัฒนาเว็บไซต์โดยให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 50.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการการออกแบบได้ตรงความต้องการและบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่นและมีการต่อรองราคาได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และการเดินทางติดต่อสะดวก ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกในการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Serach Engine

ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านมีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย การมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัทและการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มที่ 5 ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจประเภท บริษัททัวร์ การท่องเที่ยว ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรม เกสเฮ้าส์ รีสอร์ท ส่วนใหญ่ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.0 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ในประชาสัมพันธ์องค์กร ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.33 โดยหาแหล่งข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 38.46 และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นและการให้บริการดูแลเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ เท่ากันคือ 19.05 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยมากแล้วมีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์โดยจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 60.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ครบวงจร การออกแบบได้ตรงความต้องการ การให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์และบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพและมีการต่อรองราคาได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ภายในสำนักงานดูทันสมัยและการเดินทางติดต่อสะดวก ด้านการส่งเสริมตลาดให้ ให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกในการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียด ในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ การให้บริการอย่างสุภาพและการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านมีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย การมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัทและการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มที่ 6 ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจประเภท การแพทย์ สุขภาพ สำนักงานบัญชี กฎหมาย บริษัทโฆษณา ลิสซิ่ง ส่วนใหญ่ผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 75.00 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.77 โดยหาแหล่งข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับด้านการให้บริการดูแลเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้ โดยโดยมากแล้วมีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์โดยจ้างบุคคลภายนอก เป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการออกแบบได้สวยงามและทันสมัย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านราคาราคาเหมาะสมกับคุณภาพและมีการต่อรองราคาได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดการส่งเสริมการขาย มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกในการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านมีการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัยและการมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 68.0 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.54 โดยหาแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.39 และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 24.36 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้ โดยส่วนใหญ่ให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 80.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการออกแบบได้ตรงความต้องการและบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัย

ย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น ราคาต่ำกว่าบริษัทอื่น มีการต่อรองราคาได้และสามารถผ่อนชำระได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ภายในสำนักงานคูตันสมัย การเดินทางติดต่อสสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีเว็บไซต์ของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท

กลุ่มธุรกิจที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจและผู้จัดการคิดเป็นร้อยละเท่ากับคือ 36.4 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน คิดเป็นร้อยละเท่ากับคือ 17.50 โดยหาแหล่งข้อมูลจากโฆษณาตามหนังสือพิมพ์/นิตยสาร คนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ จากเว็บไซต์ต่าง ๆ พนักงานขายของบริษัท คิดเป็นร้อยละเท่ากับคือ 20.83 และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการดูแลเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 23.81 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่จ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 45.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ครบวงจร ออกแบบได้ตรงความต้องการ การออกแบบได้สวยงามทันสมัยและบริการหลังการขาย มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์ ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ และมีการต่อรองราคาได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจึกรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำ

เว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัยและการแต่งกายของพนักงาน

กลุ่มธุรกิจที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 11-15 ปี พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 64.3 ต้องการจัดทำเว็บไซต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.18 โดยหาแหล่งข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 31.82 และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ คำปรึกษาและการให้บริการดูแลเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 16.46 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่จ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการให้บริการครบวงจร ออกแบบได้ตรงความต้องการ สวยงาม ทันสมัยและบริการหลังการขาย มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์ ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และการเดินทางติดต่อสะดวก ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือ และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัยและนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท

กลุ่มธุรกิจที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 16-20 ปี พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนทั้งหมดเป็นเจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 100 ต้องการจัดทำเว็บไซต์ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อให้กิจการมีความทันสมัยทัดเทียมคู่แข่ง คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 22.22 โดยหาแหล่งข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ จาก

เว็บไซต์ต่าง ๆ และอื่น ๆ ได้แก่ ทำเอง คิดเป็นร้อยละ 33.33 และต้องการข้อมูลด้านการให้คำแนะนำ คำปรึกษาและราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 25.00 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้ โดยให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ รวมทั้งมีการพัฒนาและจัดทำ โดยบางส่วนกิจการทำเอง บางส่วนให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำ คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 50.00 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ครบวงจร การออกแบบได้ตรงความต้องการและบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ มีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง ทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับ มากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัยและการมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท

กลุ่มธุรกิจที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 20 ปี พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 88.9 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 โดยหาแหล่งข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 27.28 และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการดูแลเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 17.78 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่จ้างบุคลากรภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 44.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ครบวงจร ออกแบบได้ตรงความต้องการ การออกแบบได้สวยงาม ทันสมัยและบริการหลังการขาย มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์ ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อย

ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การเดินทางติดต่อสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการมีผลงานอ้างอิงในอดีต ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย

ทวนจดทะเบียน

กลุ่มธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาท พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์รณรงค์ธุรกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.91 โดยหาแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71 และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับราคา ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.03 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยให้ทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ รวมทั้งบางส่วนกิจการทำเองบางส่วนให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ครบวงจร ออกแบบได้ตรงความต้องการ สวยงามทันสมัย มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์และบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพและราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ภายในสำนักงานดูทันสมัย การเดินทางติดต่อสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่

ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพและการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและการจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัทและการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 500,001-1,000,000 บาท พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 75.0 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน คิดเป็นร้อยละ 16.67 โดยหาแหล่งข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 31.58 และต้องการข้อมูลด้านการให้คำแนะนำ คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่ให้บุคคลภายในเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 65.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการออกแบบได้ตรงความต้องการและบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น ราคาต่ำกว่าบริษัทอื่น มีการต่อรองราคาได้และสามารถผ่อนชำระได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การเดินทางติดต่อสะดวกและสถานที่จอดรถเพียงพอ ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพและการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและการจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัย

กลุ่มธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001-1,500,000 บาท พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.0 โดยแหล่งข้อมูลจากคน

รู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.41 และต้องการทราบข้อมูลด้านการให้บริการดูแลเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.33 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้ โดยให้ทั้งบุคลากรภายในและภายนอกองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 50.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ภายในสำนักงานคู่ทันสมัย การเดินทางติดต่อสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ด้านกระบวนการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท

กลุ่มธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 2,000,001-2,500,000 บาท พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจทั้งหมด เป็นเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 100 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจและจำหน่ายสินค้า/บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 28.57 โดยหาแหล่งข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ราคา ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้ โดยให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ รวมทั้งบางส่วนกิจการทำเอง บางส่วนให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำ คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 50 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ครบวงจร ออกแบบได้ตรงความต้องการ สวยงามทันสมัย มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์และบริการหลังการขาย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น ราคาต่ำกว่าบริษัทอื่น มีการต่อรองราคาได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการ

ส่งเสริมการขาย มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพและการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและการจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัยและนามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท

กลุ่มธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 2,500,001-3,000,000 บาท พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจมีทั้งเป็นเจ้าของธุรกิจ ผู้จัดการ หุ่นส่วน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 33.3 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจและเพื่อโฆษณาสินค้า/บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 25.00 โดยหาแหล่งข้อมูลจากโฆษณาหนังสือพิมพ์/นิตยสารและจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 25.00 และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับด้านการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ระยะเวลาในการจัดทำ ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น การให้บริการดูแลเว็บไซต์ และความเชี่ยวชาญ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 14.29 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่มีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์โดยจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการออกแบบได้สวยงามและทันสมัย ด้านราคาให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพและราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่น ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการเดินทางติดต่อสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การให้บริการอย่างสุภาพและการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ

การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและการจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้มีความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัยและการแต่งกายของพนักงานขาย

กลุ่มธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 3,000,000 บาท พบว่าผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ในธุรกิจส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 63.6 ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและให้กิจการมีความทันสมัยทัดเทียมคู่แข่ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 19.30 โดยหาแหล่งข้อมูลจากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.95 และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการจัดทำและการให้บริการดูแลเว็บไซต์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 16.67 สำหรับการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจกลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่มีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์โดยจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ คิดเป็นร้อยละ 63.6 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ด้านผลิตภัณฑ์ให้มีความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ครบวงจร ออกแบบได้ตรงความต้องการ มีการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์และบริการหลังการขาย ด้านราคาให้มีความสำคัญในระดับมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้มีความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมตลาดให้มีความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านมีการโฆษณาโดยสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขาย มีผลงานอ้างอิงในอดีต มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ต่าง ๆ ด้านบุคลากรให้มีความสำคัญในมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การสื่อสารที่ชัดเจนความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านกระบวนการให้มีความสำคัญในมากที่สุด กับปัจจัยด้านการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น บริการปรับปรุงข้อมูลใหม่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวกและการจัดส่งงานตรงเวลา ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพให้มีความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้านการมีอุปกรณ์ทันสมัยและการแต่งกายของพนักงานขาย

อภิปรายผลการศึกษา

จากแนวคิดกระบวนการในการตัดสินใจซื้อ (Decision Making Process) ประกอบด้วย การรับรู้ถึงปัญหา (Problem recognition) การค้นหาข้อมูลข่าวสาร (Information search) การประเมินผลทางเลือก (Information evaluation) การตัดสินใจ (Decision) และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ (The Expanded Marketing Mix for Services) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และปัจจัยด้านลักษณะภาพลักษณ์องค์กร (Physical Evidence) ผลของการศึกษาเรื่อง “การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” สามารถอภิปรายผลการศึกษาดตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ธุรกิจส่วนใหญ่ในกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการจัดทำเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจพบว่าความต้องการในการพัฒนาเว็บไซต์แตกต่างกัน หากพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า ความต้องการของธุรกิจในการจัดทำเว็บไซต์ประกอบด้วย เพื่อการประชาสัมพันธ์และเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและหากพิจารณาตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ธุรกิจบางขนาดต้องการมีเว็บไซต์เพื่อการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านอกเหนือจากการใช้เว็บไซต์เพื่อเพิ่ม โอกาสทางการแข่งขันและเพื่อการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ

การค้นหาข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ค้นหาข้อมูลจากคนรู้จักที่มีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ทุกประเภทกลุ่มธุรกิจมีการค้นหาข้อมูลที่เหมือนกันคือ จากสมุดโทรศัพท์ หากพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจและทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ค้นหาข้อมูลจากคนรู้จักที่มีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ จากเว็บไซต์ต่าง ๆ และโฆษณาตามหนังสือพิมพ์และนิตยสาร

ความต้องการด้านข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับราคาและค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการดูแลเว็บไซต์ ราคาค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น และคำแนะนำ คำปรึกษาในการจัดทำเว็บไซต์

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการประเมินผลทางเลือก ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้าน การออกแบบ ได้ตรงความต้องการ และบริการหลังการขาย เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นบางธุรกิจให้ความสำคัญด้านการให้บริการที่ครบวงจร การออกแบบ ได้ตรงความต้องการและบริการหลังการขาย หากพิจารณาทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่าธุรกิจบางขนาดให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการออกแบบ ได้ตรงความต้องการ สบายงามทันสมัย บริการหลังการขาย ให้บริการครบวงจรและคำปรึกษาแนะนำในการจัดทำ ยกเว้นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาทและธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 2,000,0001-2,500,000 บาทจะให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพและมีการต่อรองราคาได้ เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ นอกเหนือจากปัจจัยด้านราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่นและมีการต่อรองราคาได้ ยกเว้นธุรกิจประเภทออกแบบเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ เสาส์ โรงพิมพ์ ออกแบบสิ่งพิมพ์ จำหน่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เมื่อพิจารณาระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย นอกเหนือจากปัจจัยด้านมีการต่อรองราคาได้ หากพิจารณาทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ธุรกิจบางขนาดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพ นอกเหนือจากธุรกิจบางขนาดให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาใกล้เคียงกับบริษัทอื่นและมีการต่อรองราคาได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และการเดินทางติดต่อสะดวก เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ นอกเหนือจากปัจจัยด้านการเดินทางติดต่อสะดวก ยกเว้นธุรกิจที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 1-5 ปี จะให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย หากพิจารณาทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การเดินทางติดต่อสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจ พบว่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นธุรกิจร้านค้าส่ง ร้านค้าปลีก จำหน่ายสินค้าเกษตรและอุปกรณ์ไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้าน การจัดการรายการส่งเสริมการขายและธุรกิจประเภทบริษัททัวร์ การท่องเที่ยว ร้านอาหาร ภัตตาคาร

โรงแรมและเกสเฮาส์ รีสอร์ท ไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการมีผลงานอ้างอิงในอดีต หากพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการมีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ การมีผลงานอ้างอิงในอดีต และการให้บริการลงทะเบียนใน Search Engine ยกเว้นธุรกิจที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11-15 ปีจะให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เมื่อพิจารณาถึงทุนจดทะเบียนของธุรกิจจะให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้น ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001-1,500,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้าน การมีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อหรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการและธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 2,000,001-2,500,000 บาท ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการมีผลงานอ้างอิงในอดีต

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ การสื่อสารที่ชัดเจน ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการเข้าใจความต้องการ หากพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจและทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจและทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย ยกเว้นธุรกิจที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจมากกว่า 20 ปี ไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการให้บริการอย่างสุภาพ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุก ๆ ปัจจัย เช่นเดียวกัน หากพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจและทุนจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ทันสมัยและการมีนามบัตรหรือเอกสารแนะนำบริษัท

สำหรับผู้ตัดสินใจในการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจเป็นเจ้าของธุรกิจ โดยให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า ผู้ตัดสินใจเป็นเจ้าของธุรกิจเช่นเดียวกัน และส่วนใหญ่จะจ้างให้บุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ ยกเว้นธุรกิจประเภท ซอฟต์แวร์เข้าสู่ออกแบบเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต จำหน่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โรงพิมพ์และออกแบบสิ่งพิมพ์ จะให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้พัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจในกลุ่มนี้เป็นผู้ประกอบการที่มีทักษะความรู้และความชำนาญในด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจ้างให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำเว็บไซต์ หากพิจารณาตามทุนจดทะเบียน

ของธุรกิจ ผู้ตัดสินใจในการจัดทำเว็บไซต์มีทั้ง เจ้าของธุรกิจ ผู้จัดการ หรือหุ้นส่วน โดยการจัดทำเว็บไซต์จะมีทั้งให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้จัดทำ จ้างให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำ และบางส่วนทำเองบางส่วนให้บุคคลภายนอกเป็นผู้จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของธุรกิจ

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า สอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาดของ Booms and Bitner (1981) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ไม่เพียงพอในกรณีของการประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจการให้บริการเพราะในธุรกิจประเภทนี้จะต้องมีการขยายหลักส่วนประสมทางการตลาดให้เป็นส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ โดยต้องมีการเพิ่มในส่วนของการให้ความสำคัญในเรื่องของบุคลากร กระบวนการให้บริการ สิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ตารางที่ 59 แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตามกระบวนการตัดสินใจและประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	การรับรู้ถึงปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
กลุ่มที่ 1	ความทันสมัยที่คิดเทียบคู่แข่ง	<p>หาแหล่งข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์</p> <p>ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การให้คำแนะนำที่ปรึกษา</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ ออกแบบได้ตรงความต้องการ, บริการหลังการขาย (มากที่สุด)</p> <p>ราคา ราคามะสมกับคุณภาพ (มากที่สุด)</p> <p>การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (มาก)</p> <p>ส่งเสริมการตลาด ทุก ๆ ปีจจัย (มาก)</p> <p>บุคลากร การดูแลเอาใจใส่, การสื่อสาร, อบรมการจัดทำ, การเข้าใจ ความต้องการ (มากที่สุด)</p> <p>กระบวนการ ทุก ๆ ปีจจัย (มากที่สุด)</p> <p>สิ่งนำเสนอ ทุก ๆ ปีจจัย (มาก)</p>	<p>ผู้ตัดสินใจ</p> <p>เจ้าของธุรกิจ</p> <p>ผลการตัดสินใจ</p> <p>จ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ</p>
กลุ่มที่ 2	จำหน่ายสินค้า/บริการ	<p>หาแหล่งข้อมูลจากสมุดโทรศัพท์</p> <p>ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการดูแลเว็บไซต์</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ บริการหลังการขาย(มากที่สุด)</p> <p>ราคา ราคามะสมกับคุณภาพ(มากที่สุด)</p> <p>การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่, การเดินทางติดต่อสะดวก</p> <p>จordanเพียงพอและสะดวกสบาย (มาก)</p> <p>ส่งเสริมการตลาด ทุก ๆ ปีจจัย(มาก) ยกเว้น การจัดการส่งเสริมการขาย</p> <p>บุคลากร ทุก ๆ ปีจจัย (มากที่สุด) ยกเว้น อบรมการจัดทำ</p> <p>กระบวนการ ทุก ๆ ปีจจัย (มากที่สุด)</p> <p>สิ่งนำเสนอ ทุก ๆ ปีจจัย (มาก)</p>	<p>ผู้ตัดสินใจ</p> <p>ผู้จัดการ</p> <p>ผลการตัดสินใจ</p> <p>- จ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ</p> <p>- บางส่วนกิจการทำเอง</p> <p>บางส่วนให้บุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ</p>

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตามกระบวนการตัดสินใจและประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	การรับรู้สิ่งปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
กลุ่มที่ 3	ประชาชนผู้ตั้งปัญหา ธุรกิจ	การค้นหาข้อมูลจากสมุด หาแหล่งข้อมูลจากสมุด โทรศัพท์ ต้องการทราบข้อมูลด้านราคา และค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น	ผลิตภัณฑ์ ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) ราคา ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่,การเดินทางติดต่อสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ปานกลาง) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) บุคลากร ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) สิ่งนำเสนอ ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ ให้บุคลากรภายในเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ
กลุ่มที่ 4	- จำกัดรายสินค้าและบริการ - ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า - เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน - โฆษณารายสินค้า/บริการ	หาแหล่งข้อมูลจากสมุด โทรศัพท์ ต้องการทราบข้อมูลด้านการ ให้บริการดูแลเว็บไซต์	ผลิตภัณฑ์ ออกแบบได้ตรงความต้องการ,บริการหลังการขาย (มากที่สุด) ราคา ราคามะสมกับคุณภาพ,ใกล้เคียงกับบริษัทอื่น,มีการต่อรอง ราคาได้ (มาก) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่,เดินทางติดต่อสะดวก (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) บุคลากร การดูแลเอาใจใส่,การสื่อสารชัดเจน,ความรู้คอมพิวเตอร์,การเข้าใจความต้องการ (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ ทุก ๆ ปัจจัย (มาก)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ ให้บุคลากรภายในเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตามกระบวนการตัดสินใจและประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	การรับรู้ถึงปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
กลุ่มที่ 5	การรับรู้ถึงปัญหา ประชาชนสัมพันธ์องค์กร ธุรกิจ	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร แหล่งข้อมูลจากสมุด โทรศัพท์ ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น การให้บริการดูแลเว็บไซต์	ผลิตภัณฑ์ บริการที่ครบวงจร, ออกแบบได้ตรงความต้องการ, ค่าแนะนำ ในการจัดทำ, บริการหลังการขาย (มากที่สุด) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ, มีการต่อรองราคาได้ (มาก) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่, เดินทางติดต่อสะดวก ภายใน สำนักงานดูทันสมัย (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปีจัด (มาก) ยกเว้น มีผลงานอ้างอิงในอดีต บุคลากร การดูแลเอาใจใส่, การสื่อสารที่ชัดเจน, อธิบายการจัดทำเว็บ, ความมีน้ำใจ, ให้บริการคุณภาพ, เข้าใจความต้องการ (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปีจัด (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ ทุก ๆ ปีจัด (มาก)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ จ้างบุคคลภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ
กลุ่มที่ 6	ประชาสัมพันธ์องค์กร ธุรกิจ	หาแหล่งข้อมูลจากสมุด โทรศัพท์ การให้บริการดูแลเว็บไซต์	ผลิตภัณฑ์ ออกแบบได้สวยงามและทันสมัย (มากที่สุด) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ, มีการต่อรองราคาได้ (มาก) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปีจัด (มาก) ยกเว้นผลงานอ้างอิงในอดีต บุคลากร อธิบายการจัดทำ (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปีจัด (มาก) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์, นามบัตร เอกสารแนะนำ (มาก)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ จ้างบุคคลภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ

ตารางที่ 60 แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตามกระบวนการตัดสินใจและระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลา	การรับรู้ถึงปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
1-5	<p>ประสบกับปัญหาองค์กรธุรกิจ</p>	<p>หาแหล่งข้อมูลเว็บไซต์ต่างๆ อื่นๆ ไม่ระบุ</p> <p>ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ ราคาที่ใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ ออกแบบ ได้ตรงความต้องการ บริการหลังการขาย(มาก) ราคา ทุกๆ ปีจ้จย (ปานกลาง) การจัดจำหน่าย ทุกๆ ปีจ้จย (ปานกลาง) ยกเว้น สำนักงานมีขนาด ใหญ่โต</p> <p>ส่งเสริมตลาด มีเว็บไซต์ของตนเอง ทำให้ติดต่อสะดวก (มาก) บุคลากร ทุกๆ ปีจ้จย (มาก) กระบวนการ ทุกๆ ปีจ้จย (มาก) สิ่งนำเสนอ นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท (มาก)</p>	<p>ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ</p> <p>ผลการตัดสินใจ ให้บุคลากรภายในเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ</p>
6-10	<p>-ประสบกับปัญหณ์องค์กร ธุรกิจ</p> <p>-เพิ่มโอกาสในการ แข่งขัน</p>	<p>โฆษณาตามหนังสือพิมพ์/ นิตยสาร</p> <p>คนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ ในการจัดทำเว็บไซต์ จากเว็บ ไซต์</p> <p>พนักงานขายของบริษัท</p> <p>ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการดูแลเว็บไซต์</p>	<p>ผลิตภัณฑ์ ทุกๆ ปีจ้จย (มาก) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ,ต่อรองราคาได้ (มาก) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุกๆ ปีจ้จย (มาก) บุคลากร ทุกๆ ปีจ้จย (มาก) กระบวนการ ทุกๆ ปีจ้จย (มาก) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์ทันสมัย,การแต่งกายพนักงาน (มาก)</p>	<p>ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผู้จัดการ</p> <p>ผลการตัดสินใจ จ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้พัฒนาและจัดทำ</p>

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตามกระบวนการตัดสินใจและระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลา	การรับรู้ถึงปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
11-15	การรับรู้ถึงปัญหา - กระทบสัมพันธ์กับองค์กรธุรกิจ	คนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ คำแนะนำ คำปรึกษา และการให้บริการดูแลเว็บไซต์	ผลิตภัณฑ์ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) ยกเว้น ชื่อเสียง, ความเชี่ยวชาญ ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ (มากที่สุด) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การเดินทางติดต่อสะดวก (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) บุคลากร การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า, การสื่อสารชัดเจน, อธิบายการจัดทำ, ความน่าเชื่อถือ, เข้าใจความต้องการ (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ ทุก ๆ ปัจจัย (มาก)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ จ้างบุคคลภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ
16-20	- ใช้เพื่อการการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า - เพื่อให้กิจการมีความทันสมัยทัดเทียมคู่แข่ง	จากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ จากเว็บไซต์ อื่นๆ ไม่ระบุ ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การให้คำแนะนำ, คำปรึกษา และราคา ค่าใช้จ่ายที่จะ เกิดขึ้น	ผลิตภัณฑ์ ให้บริการที่ครบวงจร, ออกแบบตรงความต้องการ, บริการ หลังการขาย (มากที่สุด) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ (มากที่สุด) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (มาก) ส่งเสริมตลาด โฆษณา, เว็บไซต์ของตัวเองทำให้ติดต่อสะดวก, ลงทะเบียน ใน Search Engine (มากที่สุด) บุคลากร ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์ทันสมัย, นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท (มากที่สุด)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ - ให้บุคคลภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ - จ้างบุคคลภายนอก บางส่วนกิจการทำเอง บางส่วนให้ บุคคลภายนอก

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทที่เกิด ตามกระบวนการตัดสินใจและระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลา	การรับรู้ถึงปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
มากกว่า 20	จัดทำเว็บไซต์เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน	การค้นหาคือข้อมูลข่าวสาร คนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ ในการจัดทำเว็บไซต์ การให้บริการดูแลเว็บไซต์	การประเมินผลทางเลือก ผลิตภัณฑ์ ทุก ๆ บัญชี (มาก) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ (มากที่สุด) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่,เดินทางติดต่อสะดวก สถานที่จอดรถเพียงพอ, สะดวกสบาย (มาก) ส่งเสริมตลาด ผลงานอ้างอิงในอดีต (มากที่สุด) บุคลากร ทุก ๆ บัญชี (มากที่สุด) ยกเว้น บริการสุขภาพ กระบวนการ ทุก ๆ บัญชี (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์ทันสมัย (มากที่สุด)	ผู้ตัดสินใจ ผู้จัดการ ผลการตัดสินใจ จ้างบุคคลภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ

ตารางที่ 61 แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทยักษ์โต ตามกระบวนการตัดสินใจและทุนจดทะเบียน

ทุน	Problem Reg.	Info. Search	Evaluation	Decision
ต่ำกว่า 500,000	ประชาสัมพันธ์องค์กร ธุรกิจ	แหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ เช่น yahoo.com google.com sanook.com pantip.com ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับราคา ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น	ผลิตภัณฑ์ ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ,ใกล้เคียงกับบริษัทอื่น (ปานกลาง) การจัดจำหน่าย ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) ยกเว้นสำนักงานมีขนาดใหญ่โต ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) บุคลากร ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง) สิ่งนำเสนอ ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ ปัจจัย
500,001- 1,000,000	เพิ่มโอกาสในการ แข่งขัน	คนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ ในการจัดทำเว็บไซต์ ต้องการทราบข้อมูลการให้ คำแนะนำ คำปรึกษา	ผลิตภัณฑ์ ออกแบบได้ตรงความต้องการ,บริการหลังการขาย (มากที่สุด) ราคา ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ที่เชียงใหม่,เดินทางสะดวก,จอดรถเพียงพอ (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปัจจัย(มาก) บุคลากร ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์ทันสมัย (มากที่สุด)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของธุรกิจ ผลการตัดสินใจ ให้บุคลากรภายในเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตามกระบวนการตัดสินใจและทุนจดทะเบียน

ทุน	การรับรู้ถึงปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
1,000,000- 1,500,000	ใช้ติดต่อสื่อสารกับ ลูกค้า	คนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ ในการจัดทำเว็บไซต์ การให้บริการดูแลเว็บไซต์	ผลิตภัณฑ์บริการหลังการขาย(มากที่สุด) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ (มาก) การจัดจำหน่าย ทุก ๆ ปัจจัย (ปานกลาง)ยกเว้น ด้านทีมงานมีขนาด ใหญ่โต ส่งเสริมการตลาด การมีเว็บไซต์เป็นของตนเองทำให้สะดวกต่อการติดต่อ หรืออ่านข้อมูลของผู้ให้บริการ(มาก) บุคลากร การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (มากที่สุด) กระบวนการ การติดต่อสื่อสารที่สะดวก (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ นามบัตร/เอกสารแนะนำบริษัท (มาก)	ผู้ตัดสินใจ หุ้นส่วน ผลการตัดสินใจ -ให้บุคลากรภายในเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ -ให้บุคลากรภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ
2,000,001- 2,500,000	ประชาสัมพันธ์องค์กร ธุรกิจและจำหน่าย สินค้า/บริการ	จากคนรู้จักที่เคยมี ประสบการณ์ในการจัดทำ เว็บไซต์ ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น	ผลิตภัณฑ์ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) ราคา ทุก ๆ ปัจจัย(มากที่สุด) ยกเว้น สามารถผ่อนชำระได้ การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (มากที่สุด) ส่งเสริมการตลาด ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) ยกเว้นมีผลงานอ้างอิงในอดีต บุคลากร ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์ทันสมัย,นามบัตร เอกสารแนะนำ (มาก)	ผู้ตัดสินใจ เจ้าของบริษัท ผลการตัดสินใจ -ให้บุคลากรภายในเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ -บางส่วนทำเอง บางส่วน จ้างบุคลากรภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงการตัดสินใจเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ของบริษัทจำกัด ตามกระบวนการตัดสินใจและทุนจดทะเบียน

ทุน	การรับรู้ถึงปัญหา	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร	การประเมินผลทางเลือก	การตัดสินใจ
2,500,000- 3,000,000	การรับรู้ถึงปัญหา ประชาสัมพันธ์องค์กร ธุรกิจและเพื่อโฆษณา สินค้า/บริการ	การค้นหาข้อมูลข่าวสาร แหล่งข้อมูลจากโฆษณา หนังสือพิมพ์ นิตยสารและ จากคนรู้จักที่เคยมี ประสบการณ์ในการจัดทำ คำแนะนำ คำปรึกษา ระยะเวลาในการจัดทำ ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น การ ให้บริการดูแลเว็บไซต์ ความ เชี่ยวชาญ	การประเมินผลทางเลือก ผลิตภัณฑ์ ออกแบบได้สวยงามและทันสมัย (มากที่สุด) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ, ใกล้เคียงกับบริษัทอื่น, ต่อรองราคาได้ (มาก) การจัดจำหน่าย การเดินทางติดต่อสะดวก (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) บุคลากร ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์ทันสมัย การแต่งกาย (มาก)	การตัดสินใจ ผู้ตัดสินใจ -เจ้าของธุรกิจ -ผู้จัดการ -หุ้นส่วน ผลการตัดสินใจ จ้างบุคคลภายนอกเป็น ผู้พัฒนาและจัดทำ
มากกว่า 3,000,000	เพิ่มโอกาสในการ แข่งขัน ให้กิจการมีความ ทันสมัยทัดเทียมคู่แข่ง	จากคนรู้จักที่เคยมี ประสบการณ์ในการจัดทำ เว็บไซต์ ระยะเวลาในการจัดทำและ การให้บริการดูแลเว็บไซต์	ผลิตภัณฑ์ บริการครบวงจร, คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำ, ออกแบบได้ ตรงความต้องการ, บริการหลังการขาย (มากที่สุด) ราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ (มากที่สุด) การจัดจำหน่าย ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ (มาก) ส่งเสริมตลาด ทุก ๆ ปัจจัย (มาก) บุคลากร การเอาใจใส่, การสื่อสารชัดเจน, ความสามารถในการอธิบาย จัดทำ, ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์, การเข้าใจความต้องการ (มากที่สุด) กระบวนการ ทุก ๆ ปัจจัย (มากที่สุด) สิ่งนำเสนอ อุปกรณ์ทันสมัย การแต่งกาย (มาก)	ผู้ตัดสินใจ ผู้จัดการ ผลการตัดสินใจ จ้างบุคคลภายนอก

ข้อค้นพบ

1. จากการพิจารณาตามแนวคิดกระบวนการในการตัดสินใจซื้อ สาเหตุที่ธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการจัดทำเว็บไซต์ 3 อันดับแรก คือ เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์องค์กรธุรกิจ รองลงมา คือ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และเพื่อใช้ในการโฆษณาสินค้าและบริการ
2. ด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ พบว่า เจ้าของธุรกิจเป็นผู้ตัดสินใจในการจัดทำเว็บไซต์ และวิธีการพัฒนาและจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจส่วนใหญ่ให้บุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ธุรกิจให้ความสำคัญในระดับมากคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ
4. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการหาข้อมูลส่วนใหญ่จากคนรู้จักที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดทำเว็บไซต์ อย่างไรก็ตามประเภทของธุรกิจที่ต่างกัน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจที่ต่างกัน หรือทุนจดทะเบียนที่ต่างกันจะใช้แหล่งข้อมูลเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา “การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ ของบริษัทจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับธุรกิจที่ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดภายใต้สถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจให้บริการออกแบบเว็บไซต์ที่รุนแรงมากขึ้น และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจให้บริการออกแบบเว็บไซต์จึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ดังนั้นในการเข้าหาลูกค้าทุกกลุ่มธุรกิจ สิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญมาก คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ บุคลากร กระบวนการให้บริการและสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์จะต้องพยายามออกแบบเว็บไซต์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า สวยงาม ทันสมัย มีการให้บริการที่ครบวงจร มีการให้คำแนะนำในการจัดทำเว็บไซต์ และต้องมีการนำเสนอการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าด้วย โดยธุรกิจเกือบทุกกลุ่มจะให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด กับการให้บริการหลังการขาย

ด้านบุคลากรของผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์จะต้องมีการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ทักษะในการให้บริการ และความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับทางด้านคอมพิวเตอร์

ด้านกระบวนการให้บริการ จะต้องมีการให้บริการที่รวดเร็ว การจัดส่งงานต่อลูกค้าได้ตรงเวลา การติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวมทั้งจะต้องมีการให้บริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้บริการปรับปรุงข้อมูล

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จะต้องให้ความสำคัญทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในสำนักงาน รวมทั้งการมีนามบัตรและเอกสารแนะนำบริษัทจะต้องมีรูปแบบที่สวยงามและทันสมัย

นอกจากนี้ธุรกิจให้บริการออกแบบเว็บไซต์จึงควรมีการขยายตลาดเข้าสู่กลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกลุ่มที่ได้ศึกษา และควรใช้กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และการเพิ่มคุณค่า (Value Added) ในการให้บริการ เพื่อสร้างจุดเด่นให้แตกต่างจากคู่แข่ง โดยมียุทธศาสตร์ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ควรจัดทำเว็บไซต์ที่ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยเพิ่มเทคนิคในการจัดทำ เพื่อความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างจุดเด่นให้แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในการใช้บริการออกแบบเว็บไซต์ และต้องระลึกเสมอว่าผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ไม่เพียงแต่ผลิตเว็บไซต์เท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องประโยชน์ (Benefit) ที่ลูกค้าจะได้รับจากการทำเว็บไซต์

ด้านราคา ผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ควรมีการรวมกลุ่มกันในส่วนของกลุ่มผู้ประกอบการในเรื่องของการร่วมมือกันกำหนดราคาขั้นต่ำ โดยที่จจะคำนึงถึงการตั้งราคาการออกแบบเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับคุณภาพ ไม่ใช่แข่งกันลดราคาโดยไม่คำนึงถึงต้นทุนในการจัดทำ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ควรเลือกสถานที่ตั้งของสำนักงานให้อยู่ภายในจังหวัดเชียงใหม่ เพราะจะสะดวกต่อการเดินทางติดต่อกันนอกจากนี้ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ลูกค้า ใกล้แหล่งชุมชน เพื่อมอบความสะดวกสบายและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

ด้านการส่งเสริมตลาด ผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ควรมีบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องคอมพิวเตอร์หรือปัญหาด้านเทคนิคในการใช้เว็บไซต์ของลูกค้า หลังจากที่ได้จัดทำเว็บไซต์ให้กับลูกค้าเสร็จสิ้นแล้วโดยไม่คิดมูลค่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความแตกต่างด้านบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ ควรให้ความสำคัญกับการจ้างและฝึกอบรมพนักงานที่ดี โดยเน้นการพัฒนาทักษะของพนักงาน และอบรมให้ความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ตลอดจนวิธีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า นอกจากนี้ในเรื่อง

ของความสามารถในการอธิบายรายละเอียดในการจัดทำเว็บไซต์แล้วพนักงานต้องมีการให้บริการอย่างสุภาพมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การแสดงควมมีน้ำใจ และการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำการตลาดในรูปแบบของการทำการตลาดสายสัมพันธ์ (CRM : Customer RelationShip Management) ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความแตกต่างและเพิ่มคุณค่าในการให้บริการแก่ลูกค้านั่นเอง

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ส่วนมากเน้นแต่การสร้างเว็บไซต์ และการดูแลปรับปรุงข้อมูลภายในเว็บไซต์ให้กับลูกค้าเท่านั้น สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือในส่วนที่จะทำให้มีกลุ่มเป้าหมายของลูกค้า เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ คือการให้บริการค้นหาช่องทางเพิ่มกลุ่มเป้าหมายของลูกค้า ให้มีผู้เข้าชมเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากการช่วยประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของลูกค้าโดยลงทะเบียนใน Search engine ต่าง ๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ควรให้ความสำคัญมากในเรื่องการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่างด้านความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการออกแบบเว็บไซต์

ธุรกิจให้บริการออกแบบเว็บไซต์ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เคยใช้บริการออกแบบเว็บไซต์กับบริษัทอื่น ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการตลาด และนำเสนอข่าวสารไปยังลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นควรมีการทำวิจัยสำรวจความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงข้อบกพร่อง และสามารถค้นพบความต้องการใหม่ ๆ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด

ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้เลือกประชากรที่เป็นธุรกิจบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนกับกรมการค้าในจังหวัดเชียงใหม่และจดทะเบียนโดเมนเนมกับบริษัท ที.เอช.นิค จำกัด ไม่ได้ศึกษาถึงกลุ่มที่เป็นสถาบันการศึกษา และส่วนที่เป็นราชการ รัฐวิสาหกิจ รวมทั้งในส่วนของกลุ่มธุรกิจที่จดทะเบียนโดเมนเนมกับต่างประเทศ ดังนั้นในการนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงธุรกิจที่ให้บริการออกแบบเว็บไซต์ในอื่น ๆ จึงควรพิจารณาอย่างระมัดระวังและมีการศึกษาเพิ่มเติม เนื่องจากความแตกต่างทางด้านการดำเนินกิจกรรมของแต่ละกลุ่ม