

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของร้านค้ารายค้ารายขายที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาร้านเวชประเสริฐฟาร์มมาซี จังหวัดสุโขทัย ในบทนี้จะได้ดำเนินการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อค้นพบจากการศึกษาและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษา ความคิดเห็นของร้านค้ารายค้ารายขายที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาร้านเวชประเสริฐฟาร์มมาซี จังหวัดสุโขทัย เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ ได้ทำการศึกษาร้านค้าจำนวน 50 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 48.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 46.0 เป็นผู้ที่เปิดกิจการร้านขายยามาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 40.0 มีปริมาณการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ยาต่อปีมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 62.0 ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการขายยา ร้อยละ 92.0 และไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ตในกิจการขายยาเลย

ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ในกิจกรรมทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้น้อยกว่า 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ร้อยละ 78.0 และมีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในกิจกรรมทั่วไป เพียงร้อยละ 6.0 เท่านั้น โดยโปรแกรมที่ใช้งานส่วนใหญ่คือ โปรแกรม Microsoft Word ร้อยละ 22.0

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าตนเองพอรู้บ้าง ร้อยละ 54.0 ทราบความหมายของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ว่า คือการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 66.0 ทราบรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการติดต่อระหว่างธุรกิจต่อธุรกิจ และธุรกิจต่อลูกค้า ร้อยละ 100.0

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และในปัจจุบันที่ยังมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำให้ทราบระยะเวลาการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน ทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ แต่ละประเภทด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อมากขึ้น และทำให้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะออกสู่ตลาดได้เร็วขึ้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านข้อจำกัดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และในปัจจุบันที่ยังมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความยากในการใช้งาน การใช้จ่ายเงินลงทุนสูง และการส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และในปัจจุบันที่ยังมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น การสามารถนำมาใช้กับร้านได้ และการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายในร้าน ตามลำดับ

## ส่วนที่ 3 การยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งาน ร้อยละ 74.0 และไม่แน่ใจในการลงทุนเพิ่มในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ร้อยละ 74.0 เช่นกัน

## ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป สามารถสรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 40 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 40 สรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป | ประเด็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด |  |
|--------------|---------------------------------|----------------------|--------------------------------|--|
| เพศ          | ชาย                             | ประโยชน์ที่ได้รับ    | 3.79 (มาก)                     | ทำให้ทราบระยะเวลาจัดส่งสินค้าที่แน่นอน (4.50=มาก)              |
|              |                                 | ข้อจำกัด             | 4.63 (มากที่สุด)               | ใช้เงินลงทุนสูง (4.91=มากที่สุด)                               |
|              |                                 | การนำไปใช้ในกิจการ   | 3.82 (มาก)                     | ทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าขึ้น (4.50=มาก)                          |
|              | หญิง                            | ประโยชน์ที่ได้รับ    | 3.67 (มาก)                     | ทำให้สามารถเลือกซื้อสินค้าโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (3.86=มาก) |
|              |                                 | ข้อจำกัด             | 4.16 (มาก)                     | ความยากในการใช้งาน (4.32=มาก)                                  |
|              |                                 | การนำไปใช้ในกิจการ   | 3.97 (มาก)                     | การทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าขึ้น (4.18=มาก)                       |
| อายุ         | ไม่เกิน 40 ปี                   | ประโยชน์ที่ได้รับ    | 3.46 (ปานกลาง)                 | ทำให้ทราบรายละเอียดของสินค้าโดยไม่จำกัดสถานที่ (4.00=มาก)      |
|              |                                 | ข้อจำกัด             | 4.13 (มาก)                     | ความยากในการใช้งาน และต้องใช้เงินลงทุนสูง (4.33=มาก)           |
|              |                                 | การนำไปใช้ในกิจการ   | 3.83 (มาก)                     | สามารถนำมาใช้กับร้านได้ (4.00=มาก)                             |
|              | 41-50 ปี                        | ประโยชน์ที่ได้รับ    | 3.80 (มาก)                     | ทำให้ทราบระยะเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน (4.25=มาก)               |
|              |                                 | ข้อจำกัด             | 4.39 (มาก)                     | ความยากในการใช้งาน (4.54=มากที่สุด)                            |
|              |                                 | การนำไปใช้ในกิจการ   | 3.88 (มาก)                     | ทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าขึ้น (4.25=มาก)                          |

(ตารางที่ 40 ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                  | ประเด็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด   |
|-------------------------------|---------------------------------|----------------------|--|
| อายุมากกว่า 50ปี ขึ้นไป       | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.68<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.05=มาก)                              |
|                               | ข้อจำกัด                        | 4.42<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.55=มากที่สุด)  |
|                               | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.95<br>(มาก)        | สามารถนำมาใช้กับร้านได้ (4.30=มาก)   |
| ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.71<br>(มาก)        | ทำให้ทราบระยะเวลาจัดส่งสินค้าที่แน่นอน (4.31=มาก)  |
|                               | ข้อจำกัด                        | 4.35<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.48=มาก)  |
|                               | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.90<br>(มาก)        | สามารถนำมาใช้กับร้านได้ (4.26=มาก)   |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า        | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.75<br>(มาก)        | ทำให้ทราบระยะเวลาในการจัดส่งที่แน่นอนและทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ใหม่ก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.21=มาก) |
|                               | ข้อจำกัด                        | 4.43<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.58=มากที่สุด)  |
|                               | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.86<br>(มาก)        | ทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.21=มาก)   |
| ปริญญาโทหรือเทียบเท่า         | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.77<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.38=มาก)                              |
|                               | ข้อจำกัด                        | 4.30<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน และต้องใช้เวลาลงทุนสูง (4.50=มากที่สุด)   |
|                               | การนำไปใช้ในกิจการ              | 4.00<br>(มาก)        | ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายในร้าน (4.38=มาก)   |

(ตารางที่ 40 ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                               | ประเด็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด   |  |
|--|---------------------------------|----------------------|--|--|
| ระยะเวลาที่เปิดกิจการร้านขายยาต่ำกว่า 3 ปี | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.70<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.14=มาก)    |  |
|  | ข้อจำกัด                        | 4.43<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ (4.57=มากที่สุด) |  |
|  | การนำไปใช้ในกิจการ              | 4.22<br>(มาก)        | ทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.43=มาก)   |  |
|  | 3-6 ปี                          | ประโยชน์ที่ได้รับ    | 3.70<br>(มาก)  | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.08=มาก)    |
|  |                                 | ข้อจำกัด             | 4.32<br>(มาก)  | ต้องใช้งบลงทุนสูง (4.54=มากที่สุด)   |
|  |                                 | การนำไปใช้ในกิจการ   | 3.98<br>(มาก)  | ทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.38=มาก)   |
|  | 7-10 ปี                         | ประโยชน์ที่ได้รับ    | 4.01<br>(มาก)  | ทำให้ทราบระยะเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน (4.70=มากที่สุด)                           |
|  |                                 | ข้อจำกัด             | 4.60<br>(มากที่สุด)  | ความยากในการใช้งาน และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ (4.80=มากที่สุด) |
|  |                                 | การนำไปใช้ในกิจการ   | 3.75<br>(มาก)  | ทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.20=มาก)   |
| มากกว่า 10 ปี                              | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.65<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.39=มาก)    |  |
|  | ข้อจำกัด                        | 4.27<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.40=มาก)  |  |
|  | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.81<br>(มาก)        | สามารถนำมาใช้กับร้านได้ (4.20=มาก)   |  |

(ตารางที่ 40 ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป  | ประเด็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด   |
|---|---------------------------------|----------------------|--|
| จำนวนเงินที่ซื้อผลิตภัณฑ์ต่อปี<br>ต่ำกว่า<br>50,000 บาท | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.61<br>(มาก)        | ทำให้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาดเร็วขึ้น และสามารถขอรายละเอียดของผลิตภัณฑ์โดยไม่จำกัดสถานที่ (3.89=มาก)                    |
|   | ข้อจำกัด                        | 4.34<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน ต้องบำรุงรักษาบ่อย และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ (4.42=มาก)                                    |
|   | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.90<br>(มาก)        | สามารถนำมาใช้กับร้านได้ และทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.21=มาก)  |
| 50,001-<br>100,000 บาท                                  | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.77<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.26=มาก)  |
|   | ข้อจำกัด                        | 4.37<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.57=มากที่สุด)  |
|   | การนำไปใช้ในกิจการ              | 4.03<br>(มาก)        | สามารถนำมาใช้กับร้านได้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายในร้าน (4.17=มาก)  |
| มากกว่า<br>100,000 บาท                                  | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.77<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ และทำให้ทราบระยะเวลาการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน (4.63=มากที่สุด) |
|   | ข้อจำกัด                        | 4.48<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.63=มากที่สุด)  |
|   | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.54<br>(มาก)        | ทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.38=มาก)   |

(ตารางที่ 40 ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                               | ประเด็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  |   |
|--|---------------------------------|----------------------|---|---|
| การใช้คอมพิวเตอร์ใช้                       | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.74<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.17=มาก) |   |
|  | ข้อจำกัด                        | 4.42<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.57=มากที่สุด)   |   |
|  | การนำไปใช้ในกิจการ              | 4.17<br>(มาก)        | ช่วยให้ยอดขายของร้านเพิ่มขึ้น (4.54=มากที่สุด)                                |   |
|  | ไม่ใช้                          | ประโยชน์ที่ได้รับ    | 3.58<br>(มาก)   | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์โดยไม่จำกัดสถานที่ (4.00=มาก)   |
|  |                                 | ข้อจำกัด             | 3.90<br>(มาก)   | ความยากในการใช้งาน ต้องมีความรู้ความชำนาญทางคอมพิวเตอร์ ต้องบำรุงรักษาบ่อย และ ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ (4.00=มาก) |
|  |                                 | การนำไปใช้ในกิจการ   | 3.69<br>(มาก)   | สามารถนำมาใช้งานในร้านได้ (4.00=มาก)  |
| ระดับความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.47<br>(ปานกลาง)    | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์โดยไม่จำกัดสถานที่ (4.00=มาก)             |   |
|  | ข้อจำกัด                        | 4.13<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ (4.33=มาก)    |   |
|  | การนำไปใช้ในกิจการ              | 4.00<br>(มาก)        | สามารถนำมาใช้งานในร้านได้ (4.33=มาก)  |   |

(ตารางที่ 40 ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | ประเด็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  |
|--------------|---------------------------------|----------------------|---|
| ปานกลาง      | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.86<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.56=มากที่สุด)   |
|              | ข้อจำกัด                        | 4.54<br>(มากที่สุด)  | ความยากในการใช้งาน และต้องใช้เวลาลงทุนสูง (4.69=มากที่สุด)  |
|              | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.72<br>(มาก)        | ทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.50=มาก)  |
| พอรู้บ้าง    | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.68<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์โดยไม่จำกัดสถานที่ และทราบเวลาการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน (3.93=มาก)  |
|              | ข้อจำกัด                        | 4.24<br>(มาก)        | ความยากในการใช้งาน (4.37=มาก)   |
|              | การนำไปใช้ในกิจการ              | 3.90<br>(มาก)        | สามารถนำมาใช้งานในร้านได้ (4.07=มาก)  |
| ไม่รู้เลย    | ประโยชน์ที่ได้รับ               | 3.73<br>(มาก)        | ทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ (4.75=มากที่สุด)   |
|              | ข้อจำกัด                        | 4.60<br>(มากที่สุด)  | ต้องใช้เวลาลงทุนสูง ต้องมีความรู้ความชำนาญทางคอมพิวเตอร์ ต้องบำรุงรักษาบ่อย และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ (4.75=มากที่สุด) |
|              | การนำไปใช้ในกิจการ              | 4.56<br>(มากที่สุด)  | ทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น (4.75=มากที่สุด)  |

จากตารางที่ 40 เป็นการสรุปความคิดเห็นต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประโยชน์ ข้อจำกัด และการนำไปใช้งาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้



เพศชาย มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบระยะเวลาการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การใช้จ่ายเงินลงทุนสูง และความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าดีขึ้น

เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้สามารถเลือกซื้อสินค้าได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าดีขึ้น

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดสินค้าโดยไม่จำกัดสถานที่ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งานและต้องใช้จ่ายเงินลงทุนสูง ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานภายในร้านได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าดีขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานภายในร้านได้

ด้านระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบระยะเวลาการจัดส่งที่แน่นอน ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานในร้านได้

ผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบระยะเวลาการจัดส่งที่แน่นอน และทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ใหม่ก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน และต้องใช้เงินลงทุนสูง ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายในร้าน

ด้านระยะเวลาที่เปิดกิจการร้านขายยา ผู้ที่เปิดกิจการร้านขายยาค่ำกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น

ผู้ที่เปิดกิจการร้านขายยามานาน 4-6 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจสั่งซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อ

ข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่ต้องใช้เงินทุนสูง ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าขึ้น

ผู้ที่เปิดกิจการร้านขายยามานาน 7-10 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบระยะเวลาการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการที่มีอยู่ด้วย ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าขึ้น

ผู้ที่เปิดกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานในร้านได้

ด้านจำนวนเงินที่ใช้ซื้อผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าปีละ 50,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาดได้เร็วขึ้น และสามารถขอรายละเอียดของผลิตภัณฑ์โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ต้องบำรุงรักษาบ่อย และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานในร้านได้ และทำให้ภาพพจน์ของร้านค้าขึ้น

ผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์ 50,001-100,000 บาทต่อปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานในร้านได้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภายในร้าน

ผู้ที่ซื้อผลิตภัณฑ์ยามากกว่า 100,000 บาทต่อปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อ และทำให้ทราบระยะเวลาการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น

สำหรับด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้ที่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ในด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ยอดขายของร้านเพิ่มขึ้น

สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์โดยไม่จำกัดสถานที่ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ต้องมีความรู้ความชำนาญทางคอมพิวเตอร์ ต้องบำรุงรักษาบ่อย และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานในร้านได้

ในด้านความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ที่คิดว่าตนเองมีความรู้ดี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของแต่ละผลิตภัณฑ์โดยไม่จำกัดสถานที่ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งานและต้องใช้งบลงทุนสูง ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานในร้านได้

ผู้ที่คิดว่าตนเองมีความรู้ปานกลาง มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อและทราบระยะเวลาการจัดส่งสินค้าที่

แน่นอน ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน และต้องใช้เงินลงทุนสูง ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น

ผู้ที่คิดว่าตนเองพอรู้บ้าง มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อ และทราบระยะเวลาการจัดส่งสินค้าที่แน่นอน ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ ความยากในการใช้งาน ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่สามารถนำมาใช้งานในร้านได้

ผู้ที่คิดว่าตนเองไม่มีความรู้ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เลย มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ด้านราคาก่อนตัดสินใจซื้อ ในด้านความคิดเห็นต่อข้อจำกัด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง ต้องมีความรู้ความชำนาญทางคอมพิวเตอร์ ต้องบำรุงรักษาบ่อยและส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเดิมที่มีอยู่ ในด้านความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกได้แก่ การทำให้ภาพพจน์ของร้านดีขึ้น

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ ข้อจำกัดและการนำไปใช้ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกิจการร้านขายยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่ยินดีที่จะนำระบบไปใช้งานและไม่ยินดีที่จะลงทุนเพิ่มเติมในด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคิดเห็นในระดับมาก ต่อข้อจำกัดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่คิดว่ามีความยากลำบากในการใช้งาน และต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับนวัตกรรมใหม่ที่กล่าวว่า การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมใหม่อันเนื่องมาจากการกระตุ้นและการรับรู้จากภายนอกนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะด้านข้อจำกัดของนวัตกรรมนั้นๆ นอกจากนี้การที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ โดยผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบความหมายและรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่าง

ชัดเจนและครบถ้วน ซึ่งหากนำไปพิจารณาพร้อมกับข้อมูลทั่วไปที่ได้จากแบบสอบถาม จะพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีอายุมาก คือมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อีกทั้งไม่ได้ให้ความสนใจต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาก่อนเนื่องจากเห็นว่า กิจกรรมของตนไม่จำเป็นต้องใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเวลานี้ อาจมีผลทำให้ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านข้อจำกัดอยู่ในระดับมาก

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประโยชน์ ข้อจำกัด และการนำไปใช้งานในกิจการร้านขายยา กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคิดเห็นรวมด้านประโยชน์ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกระดับการศึกษา โดยไม่จำกัดจำนวนเงินที่ซื้อผลิตภัณฑ์ยา และการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เห็นว่า มีประโยชน์มาก

สำหรับความคิดเห็น โดยรวมด้านข้อจำกัดของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพศชายมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในขณะที่เพศหญิงมีความคิดเห็นในระดับมาก รวมถึงผู้ที่ประกอบกิจการร้านขายยามานาน 7-10 ปี ผู้ที่คิดว่าตนเองมีความรู้ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในระดับปานกลางและผู้ que คิดว่าตนเองไม่มีความรู้ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เลย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์ยา และผู้ที่มีและไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมาก

ในด้านการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไปใช้งานในกิจการร้านขายยาของตนเองนั้น ความคิดเห็นโดยรวมพบว่า ทุกเพศ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ จำนวนเงินที่ซื้อผลิตภัณฑ์ยา การมีหรือไม่มีคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการนำไปใช้งานในกิจการของตนในระดับมาก

ถึงแม้ว่าในการสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความคิดเห็นภาพรวม ทั้งในด้านประโยชน์ ข้อจำกัด และการนำไปใช้งานในระดับมากที่สุดตาม แต่เมื่อถามถึงการยอมรับหากจะนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในกิจการขายยาของตนเอง พบว่ามีการยอมรับในระดับต่ำมาก ส่วนใหญ่จะตอบว่าไม่แน่ใจและ ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีคอมพิวเตอร์ที่ร้านก็ตาม แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ในกิจการขายยา แต่ใช้ในกิจกรรมอื่นๆ

พฤติกรรมที่ไม่แน่ใจและไม่ยอมรับนี้ สอดคล้องกับแนวคิดและผลงานวิจัยในการยอมรับนวัตกรรม ของ โรเจอร์ส (1983) หรือ เดวิด และวาชอร์ (1989) ที่กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) จะต้องประกอบไปด้วย ปัจจัยภายนอก (External Variables) การรับรู้ (Perception) ทัศนคติในการใช้ (Attitudes towards using) ความตั้งใจในการ

นำไปใช้ (Behavior intention to use) และการนำไปใช้จริง (Actual use) นอกจากนี้ยังได้ระบุถึงขั้นตอนที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ ต้องอาศัยระยะเวลาและเป็นไปตามลำดับขั้นตอน และหากบุคคลมีความเข้าใจในเทคโนโลยีบ้าง และสามารถเข้าใจได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้มากนัก จะส่งผลให้การมองเห็นประโยชน์ในการนำไปใช้งานเกิดขึ้นได้โดยง่าย นอกจากนี้การที่บุคคลได้รับการฝึกอบรม และการที่เทคโนโลยีสามารถให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องกับผู้ใช้ มีส่วนทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่เร็วขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามถึงแม้บุคคลจะผ่านกระบวนการทดลองทดลองดังกล่าวมาแล้วและยอมรับในประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น แต่หากนวัตกรรมนั้นๆ ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเอง หรือไม่แน่ใจต่อประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น ก็อาจปฏิเสธนวัตกรรมนั้นๆ ได้

อย่างไรก็ตามการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม เช่น อีบาร์เรีย และคณะ (1997) เสนอแนะว่า หากได้มีการอบรม หรือการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องต่างๆ จะเอื้อต่อการทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ความไม่คุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และความไม่ชัดเจนของการลงทุนในระบบคอมพิวเตอร์ บัจุบันเหล่านี้ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่แน่ใจต่อการยอมรับนวัตกรรม

#### ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษามีดังนี้

1. ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ในกิจการได้ แต่ก็ยังไม่แน่ใจในการจะนำมาใช้จริง หรือยอมลงทุนเพิ่มในด้านนี้
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ในความเป็นจริงเป็นความรู้เพียงบางส่วน ยังไม่ครอบคลุมสาระสำคัญทั้งหมด
3. ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะได้ทราบข้อมูลในด้านลบ ตัวอย่างเช่น เคยใช้อินเตอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลแล้วได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น
4. ในการสร้างการยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ ให้แก่บุคคล จะต้องมีการกระบวนการในการกระตุ้น รวมถึงการให้ความรู้ความจริง ทั้งในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอย่างแท้จริง ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังไม่ทราบความหมายและรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่แท้จริง

## ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สำหรับร้านเวชประเสริฐ ฟาร์ม่าซี ควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1.1 ทำการศึกษาความเป็นไปได้ทางธุรกิจในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกิจการขายยาในครบทุกด้าน โดยคำนึงถึงจุดคุ้มทุนด้วย

1.2 จัดทำโครงการนำร่องในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกิจการขายยา โดยร้านเวชประเสริฐฟาร์ม่าซีก่อน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่ตนเองต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และเพื่อเป็นการชักจูงร้านค้าร้านขายยา ให้เกิดการยอมรับในการนำไปปฏิบัติจริงในที่สุด

1.3 ให้การสนับสนุนอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้ร้านค้าร้านขายยาต้องลงทุนเพิ่มขึ้น และควรจัดฝึกอบรม เพื่อให้เกิดทักษะในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้เกิดการยอมรับและนำไปใช้งานจริงของร้านค้าได้ง่ายและเร็วขึ้น

1.4 ให้ความสนใจ ในด้านวัฒนธรรมองค์กรดั้งเดิมของร้านค้าว่ามีรูปแบบอย่างไร หากการนำนวัตกรรมที่สลับซับซ้อนมากเกินไป และไม่สามารถปรับเข้ากับวัฒนธรรมดั้งเดิมขององค์กรได้ การยอมรับนวัตกรรมนั้นๆย่อมเกิดขึ้นได้ยาก

2. สำหรับผู้ที่สนใจลงทุนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกิจการ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมระหว่างหน่วยธุรกิจต่อหน่วยธุรกิจ (Business-to-Business) ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

2.1 ความพร้อมของกิจการเองและกิจการคู่ค้า

2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.3 ความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2.4 ทักษะในการใช้โปรแกรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2.5 เทคนิคและกลยุทธ์ในการบริหารงานบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

3. สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนให้มีการทำธุรกรรม ทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรกำหนดนโยบาย เพื่อกระตุ้นและสนับสนุนให้ภาคธุรกิจ เปลี่ยนรูปแบบมาใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยกำหนดนโยบาย ดังนี้

3.1 กำหนดนโยบายในการให้ความรู้ที่ถูกต้อง และครบถ้วน แก่นักธุรกิจและประชาชน ที่สนใจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีความรู้ที่ถูกต้อง ทั้งด้านประโยชน์ ข้อจำกัด และการนำไปใช้งาน จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ และนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมใหม่ได้



3.2 ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรม ที่เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แก่ผู้ประกอบการ และประชาชนผู้สนใจทั่วไป เพื่อให้เกิดทักษะในการใช้งาน จะช่วยลดความกังวลเกี่ยวกับข้อจำกัด ในเรื่องความยากในการใช้งานลงได้มาก

3.3 รัฐควรกำหนดมาตรการทางการเงินและการคลัง เช่น สนับสนุนอุปกรณ์ที่ นำมาใช้งานที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์ ในราคาต่ำกว่าที่ร้านค้าจำหน่ายทั่วไป หรือให้การลดหย่อนด้าน ภาษีแก่ผู้ที่นำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกิจการ