

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้นำมา วิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.50 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีจุดประสงค์การเปิดร้านออนไลน์เป็นอาชีพเสริม คิดเป็นร้อยละ 61.50 มีธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มียอดขายไม่เกิน 10,000 บาท และ 100,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.00 ธุรกิจประเภทไลฟ์สไตล์ คิดเป็นร้อยละ 33.50 อายุสมาชิก 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 ไม่ได้จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการร้านค้าออนไลน์เพื่อเสริมช่องทางการจัดจำหน่ายให้กับหน้าร้านหลัก คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีร้านค้าออนไลน์ทั้งหมดจำนวน 1 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีร้านค้าออนไลน์นอกเหนือจากเว็บตลาดคอตคอม คือ www.facebook.com คิดเป็นร้อยละ 69.23

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญต่อบัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ อีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยบัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จ ใช้ง่ายประหยัดเวลา

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ รูปแบบการชำระค่าสมาชิกร้านค้าออนไลน์หลากหลายช่องทาง

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ การสมัครสมาชิกผ่านเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ทาง Facebook/twitter

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทั้งหมดในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ชื่อเว็บไซต์เป็นชื่อของผู้ใช้บริการ

**ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอี
มอลของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัด**

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่
ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีบริการหลังการ
ขาย

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาอยู่ในระดับมาก
และปานกลางเท่ากัน โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการขอ
คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาในการใช้งานปัจจุบัน

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายส่วน
ใหญ่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ การสมัครสมาชิก
ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริม
การตลาดส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ ให้
ส่วนลดในครั้งต่อไป

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรส่วนใหญ่
ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการ
ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทาง
กายภาพส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ มีพื้นที่
จอดรถกว้างเพียงพอ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ
ให้บริการส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ มีการ
ปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวในระดับมากและปานกลางเท่ากัน โดยบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการให้บริการส่วนบุคคลส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด ได้แก่ ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ถูกลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในระบบ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลของบริษัทตลาดคอตคอมจำกัด

เมื่อทำการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการตามจุดตัดแกน $X = 3.50$ (ความพึงพอใจ) และจุดตัดแกน $Y = 4.04$ (ระดับความสำคัญ) พบว่า บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ใน Quadrants B บัณฑิตด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ อยู่ใน Quadrants C ด้านราคาอยู่ใน Quadrants D

ในขณะที่บัณฑิตด้านบุคลากร ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคลอยู่ใน Quadrants A ซึ่งหมายความว่า บัณฑิตย่อยดังกล่าวมีคุณลักษณะที่สำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์

บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการ และผู้ให้บริการมีคู่มือสอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ตามลำดับ

บัณฑิตด้านราคา

บัณฑิตด้านราคาที่ต้องเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ มีการให้ส่วนลด รองลงมาคือ ราคาแพ็คเกจมีให้เลือกหลากหลาย รูปแบบการชำระค่าสมาชิกร้านค้าออนไลน์หลากหลายช่องทาง และแสดงราคาแพ็คเกจไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นได้แก่ การสมัครสมาชิกผ่านหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เนื่องจากอยู่ใน Quadrants B

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารทางอีเมลไปยังผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแพ็คเกจต่างๆ ให้เหมาะสมกับลูกค้า มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน รองลงมาคือ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอโปรเจกเตอร์สำหรับอบรมการใช้งานให้ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน และมีการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด ตามลำดับตามลำดับ

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ และมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าแต่ละเว็บไซต์ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีฟังก์ชันและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละแพ็คเกจ

และลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความสำคัญและความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดของอีโมลของบริษัทตลาดคอตคอม จำแนกตามแพ็คเกจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

แพ็คเกจเบสิก สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปใช้งานง่าย ประหยัดเวลา รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีแพ็คเกจให้เลือกหลากหลาย ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการ และการคิดค่าขนส่งสินค้าของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป ตามลำดับ

แพ็คเกจ บรอนซ์พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการ รองลงมาคือผู้ให้บริการมีคู่มือสอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย ผู้ให้บริการมีบริการหลังการขาย และผู้ใช้บริการสามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหาร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป ตามความต้องการ ตามลำดับ

แพ็คเกจซิลเวอร์ พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ และร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการ ตามลำดับ

แพ็คเกจพรีเมียมมอลด์ พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

แพ็คเกจเบสิก สำหรับปัจจัยด้านราคา ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ รูปแบบการชำระค่าสมาชิกร้านค้าออนไลน์หลากหลายช่องทาง รองลงมาคือความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับเว็บไซต์รับจ้างเขียน ตามลำดับ

แพ็คเกจบรอนซ์ สำหรับปัจจัยด้านราคา ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลด และราคาแพ็คเกจมีให้เลือกหลากหลาย ตามลำดับ

แพ็คเกจซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านราคา ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ มีการให้ส่วนลด รองลงมาคือ ราคาแพ็คเกจมีให้เลือกหลากหลาย แสดงราคา

แพ็คเกจไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ และรูปแบบการชำระค่าสมาชิกร้านค้าออนไลน์หลากหลายช่องทาง ตามลำดับ

แพ็คเกจพรีเมียมมอลล์ สำหรับปัจจัยด้านราคา ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น เนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ รูปแบบการชำระค่าสมาชิกร้านค้าออนไลน์หลากหลายช่องทาง รองลงมาคือ ราคาแพ็คเกจมีให้เลือกหลากหลาย และแสดงราคาแพ็คเกจไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

แพ็คเกจเบสิก สำหรับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่ควรปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากอยู่ใน Quadrants C ได้แก่ การสมัครสมาชิกผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ สำนักงานที่ให้บริการอยู่ใกล้แหล่งชุมชนศูนย์การค้า สำนักงานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และป้ายบริษัทชัดเจน

แพ็คเกจบронซ์ สำหรับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ สำนักงานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง

แพ็คเกจซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น เนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ สำนักงานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาคือ การสมัครสมาชิกผ่านหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

แพ็คเกจพรีเมียมมอลล์ สำหรับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น เนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ การสมัครสมาชิกผ่านหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

แพ็คเกจเบสิก สำหรับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่ควรปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากอยู่ใน Quadrants C ได้แก่ ให้ส่วนลดในครั้งต่อไป รองลงมาคือ การบอกต่อจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี การบอกต่อจากเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก/ที่เคยใช้บริการ มีการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ผู้ให้บริการมีการจัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลการให้บริการ ตามลำดับ

แพ็คเกจบронซ์ สำหรับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้น เนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ทาง facebook/twitter ฟรีค่าจดโดเมนเนม 1 ปี ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารทางอีเมลไปยังผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการจัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจ และผู้ให้บริการมีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลการให้บริการ ตามลำดับ

แฟ้มเกจซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี รองลงมาคือให้ส่วนลดในครั้งต่อไป ผู้ให้บริการมีการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการให้ความรู้ทางด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป ผู้ให้บริการมีการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ทาง facebook/twitter และผู้ให้บริการมีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลการให้บริการ ตามลำดับ

แฟ้มเกจพรีเมียมมอลล์ สำหรับปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารทางอีเมลไปยังผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการจัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจ และผู้ให้บริการมีการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการให้ความรู้ทางด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร

แฟ้มเกจเบสิก สำหรับปัจจัยด้านบุคลากรที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ พนักงานมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแฟ้มเกจต่างๆให้เหมาะสมกับลูกค้า และพนักงานทำงานด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ

แฟ้มเกจบронซ์ สำหรับปัจจัยด้านบุคลากร ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการรองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้า และพนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแฟ้มเกจต่างๆให้เหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

แฟ้มเกจซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านบุคลากร ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแฟ้มเกจต่างๆให้เหมาะสมกับลูกค้า และมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ

แฟ้มเกจพรีเมียมมอลล์ สำหรับปัจจัยด้านบุคลากร ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแฟ้มเกจต่างๆให้เหมาะสมกับลูกค้า และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

แพ็คเกจเบสิก สำหรับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีพื้นที่จอดรถกว้างเพียงพอ รองลงมาคือมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน และการเดินทางมาติดต่อ บริษัท สะดวก ในการเดินทาง ทั้งรถส่วนตัวและรถสาธารณะ ตามลำดับ

แพ็คเกจบронซ์ สำหรับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน

แพ็คเกจซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอโปรเจกเตอร์สำหรับอบรมการใช้งานให้ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน ตามลำดับ

แพ็คเกจพรีเมียมมอลด์ สำหรับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน รองลงมาคือ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอโปรเจกเตอร์สำหรับอบรมการใช้งานให้ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

แพ็คเกจเบสิก สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษา ในระหว่างที่เป็นสมาชิก และขั้นตอนการติดต่อพนักงาน ให้บริการง่ายที่จะติดต่อ ตามลำดับ

แพ็คเกจบронซ์สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ผู้ให้บริการ และมีการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด รองลงมาคือ มีความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคนตามลำดับ

แพ็คเกจซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด

แพ็คเกจพรีเมียมมอลด์ สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษา ในระหว่างที่เป็นสมาชิก

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

แฟ้มเอกสารเบสิก ที่ควรแก้ไขให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants C ได้แก่ มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ

แฟ้มเอกสารรอนซ์สำหรับปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ รองลงมาคือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้า ตามลำดับ

แฟ้มเอกสารซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก รองลงมาคือมีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าแต่ละเว็บไซต์ ตามลำดับ

แฟ้มเอกสารพรีเมียมมอลล์ สำหรับปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก รองลงมาคือ มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้า ใช้เทคโนโลยีในการเข้ารหัสข้อมูลระบบสำหรับอพเทคข้อมูลของร้านค้า และมีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, VeriSign, TrustMark ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล

แฟ้มเอกสารเบสิก สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง ตามลำดับ

แฟ้มเอกสารรอนซ์ สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ

แฟ้มเอกสารซิลเวอร์ สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคลที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอยู่ใน Quadrants A ได้แก่ ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ และระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้ง que ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในระบบ ตามลำดับ

แฟ้มเอกสารพรีเมียมมอลล์สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล ที่ควรเก็บรักษาและพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากอยู่ใน Quadrants B ได้แก่ ชื่อเว็บไซต์เป็นชื่อของผู้ให้บริการ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis: IPA) สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของไอเดียพลัสคอตเน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมากเช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตามความต้องการเป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ การปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมากเช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านมีการให้ส่วนลดเป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรพัฒนาเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ สามารถแบ่งชำระได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวดจ่ายเดือนละ งวดเป็นต้น

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางเช่นกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในบัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์ถึงบัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่า บัจจัยด้านผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี เป็นบัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่พบว่าบัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศกร พิณิจชอบ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของบริษัททรูอินเทอร์เน็ตจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในบัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์ถึงบัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่า บัจจัยด้านพนักงานสามารถให้บริการถูกต้องแม่นยำ เป็นบัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศกร พิณิจชอบ (2551) ที่พบว่าบัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ จำนวนพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศกร พิณิจชอบ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในบัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์ถึงบัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่า บัจจัยด้านมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน เป็นบัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรพัฒนาเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศกร พิณิจชอบ (2551) ที่พบว่าบัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี เช่นกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศกร พิณิจชอบ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในบัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง เช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด เป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศกร พิณิชชอบ (2551) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ กระบวนการแก้ปัญหาภายหลังการขาย เช่นกัน

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวโดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของไอเดียพลัสคอตเน็ตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวโดยรวมในระดับมาก เช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ เป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล โดยรวมในระดับมาก เช่นกัน

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยย่อยแล้วทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ เป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนวัช กองมงคล (2552) ที่พบว่าปัจจัยด้านลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขเร่งด่วนเช่นกัน

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยย่อยด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จ รูปใช้งานง่ายประหยัดเวลา ซึ่งอยู่ในปัจจัยหลักด้านผลิตภัณฑ์เป็นเพียงปัจจัยย่อยเดียวที่มีระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล อยู่ใน Quadrants A ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยดังกล่าวมีคุณลักษณะที่สำคัญต่อลูกค้าแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

3. ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrants A และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ได้แก่

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก
ด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตรงตามความต้องการ	ด้านผลิตภัณฑ์
ด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการ	ด้านผลิตภัณฑ์
ด้านผู้ให้บริการมีคู่มือสอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย	ด้านผลิตภัณฑ์
ด้านผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารทางอีเมลไปยังผู้ใช้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด
ด้านผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี	ด้านการส่งเสริมการตลาด
ด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป	ด้านบุคลากร
ด้านพนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	ด้านบุคลากร
ด้านพนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแพ็คเกจต่างๆให้เหมาะสมกับลูกค้า	ด้านบุคลากร
ด้านมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	ด้านบุคลากร
มีความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ
ผู้ให้บริการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน	ด้านกระบวนการให้บริการ
มีการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด	ด้านกระบวนการให้บริการ
มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก	ด้านรักษาความเป็นส่วนตัว
มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ	ด้านรักษาความเป็นส่วนตัว
มีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าแต่ละเว็บไซต์	ด้านรักษาความเป็นส่วนตัว
มีฟังก์ชันและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละแพ็คเกจ	ด้านการให้บริการส่วนบุคคล
ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ	ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

4. ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrants A ที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนสามารถจำแนกตามแฟ้มเอกสารได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟ้มเอกสารของบริษัทตลาดดอกทศมาสาขาเชียงใหม่			
	แฟ้มเอกสารเบสิก	แฟ้มเอกสารบรอนซ์	แฟ้มเอกสารซิลเวอร์	แฟ้มเอกสารพรีเมียมมอลล์
ด้านผลิตภัณฑ์				
ผู้ให้บริการมีประสบการณ์			✓ ผลต่าง 0.90	
ผู้ให้บริการมีแฟ้มเอกสารให้เลือกหลากหลาย	✓ ผลต่าง 0.70			
ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตรงตามความต้องการ			✓ ผลต่าง 1.12	✓ ผลต่าง 1.00
ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสามารถยืดหยุ่น ปรับแต่งตามความต้องการ		✓ ผลต่าง 1.00		
ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปใช้งานง่าย ประหยัดเวลา	✓ ผลต่าง 0.94			
ผู้ให้บริการมีคู่มือสอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย		✓ ผลต่าง 1.12		
ผู้ให้บริการมีบริการหลังการขาย		✓ ผลต่าง 1.02		
การคิดค่าขนส่งสินค้าของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป	✓ ผลต่าง 0.44			
ผู้ให้บริการสามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหาร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตามความต้องการ		✓ ผลต่าง 1.00		
ด้านราคา				
ราคาเหมาะสมกับฟังก์ชันการใช้งาน		✓ ผลต่าง 1.22		
มีการให้ส่วนลด		✓ ผลต่าง 1.22		
ราคาแฟ้มเอกสารมีให้เลือกหลากหลาย		✓ ผลต่าง 1.02		

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟ้มกองของบริษัทตลาดดอกทศมสาขาเชียงใหม่			
	แฟ้มกองเบสิก	แฟ้มกองบรอนซ์	แฟ้มกองซิลเวอร์	แฟ้มกองพรีเมียมมอลล์
ด้านการจัดจำหน่าย				
สำนักงานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง		✓ ผลต่าง 0.98		
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
ผู้ให้บริการมีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลการให้บริการ			✓ ผลต่าง 0.86	
ผู้ให้บริการมีการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ทาง facebook/twitter			✓ ผลต่าง 0.94	
ผู้ให้บริการมีการจัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจ				✓ ผลต่าง 0.80
ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารทางอีเมลไปยังผู้ใช้บริการ				✓ ผลต่าง 0.84
ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี			✓ ผลต่าง 1.44	✓ ผลต่าง 1.10
ผู้ให้บริการมีการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการให้ความรู้ทางด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป			✓ ผลต่าง 0.94	✓ ผลต่าง 0.74
ให้ส่วนลดในครั้งต่อไป			✓ ผลต่าง 1.26	
ด้านบุคลากร				
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป		✓ ผลต่าง 1.14		
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้า		✓ ผลต่าง 0.94		
พนักงานมีทัศนคติ ชี้แจง แจ่มใส	✓ ผลต่าง 1.14			
พนักงานทำงานด้วยความรวดเร็ว	✓ ผลต่าง 0.46			
พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	✓ ผลต่าง 0.98		✓ ผลต่าง 1.14	✓ ผลต่าง 1.04

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟ้มของบริษัทตลาดคอมพิวเตอร์สาขาเชียงใหม่			
	แฟ้มเบสิก	แฟ้มบรอนซ์	แฟ้มซิลเวอร์	แฟ้มพรีเมียมมอลล์
พนักงานสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้งานแฟ้มต่างๆให้เหมาะสมกับลูกค้า	✓ ผลต่าง 0.50	✓ ผลต่าง 0.94	✓ ผลต่าง 1.04	✓ ผลต่าง 0.90
มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ		✓ ผลต่าง 1.20	✓ ผลต่าง 0.94	
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ				
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน	✓ ผลต่าง 0.72		✓ ผลต่าง 0.72	
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอโปรเจกเตอร์สำหรับอบรมการใช้งานให้ผู้ให้บริการ			✓ ผลต่าง 0.74	
มีพื้นที่จอดรถกว้างเพียงพอ	✓ ผลต่าง 1.52			
การเดินทางมาติดต่อบริษัท สะดวก ในการเดินทาง ทั้งรถส่วนตัวและรถสาธารณะ	✓ ผลต่าง 0.52			
ด้านกระบวนการให้บริการ				
มีความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ		✓ ผลต่าง 1.04		
ผู้ให้บริการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน		✓ ผลต่าง 1.00		
ผู้ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษา ในระหว่างที่เป็นสมาชิก				✓ ผลต่าง 0.64
มีการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอด		✓ ผลต่าง 1.28	✓ ผลต่าง 0.94	
ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว				
มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก			✓ ผลต่าง 1.38	✓ ผลต่าง 1.28
ใช้เทคโนโลยีในการเข้ารหัสข้อมูลระบบสำหรับ อีพเดทข้อมูลของร้านค้า				✓ ผลต่าง 0.96
ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า		✓ ผลต่าง 1.18		✓ ผลต่าง 1.12

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟ้มของบริษัทตลาดคอมพิวเตอร์สาขาเชียงใหม่			
	แฟ้มเบสิก	แฟ้มบรอนซ์	แฟ้มซิลเวอร์	แฟ้มพรีเมียมมอลล์
มีการเน้นนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ		✓ ผลต่าง 1.16		✓ ผลต่าง 1.18
มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, VeriSign, TrustMark				✓ ผลต่าง 0.74
มีการเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าแต่ละเว็บไซต์			✓ ผลต่าง 0.86	
ด้านการให้บริการส่วนบุคคล				
ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง	✓ ผลต่าง 0.88		✓ ผลต่าง 0.72	
ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ	✓ ผลต่าง 0.90	✓ ผลต่าง 1.18	✓ ผลต่าง 1.00	
ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในระบบ			✓ ผลต่าง 1.00	

5. ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrants B ที่บริษัททำคืออยู่แล้ว สามารถจำแนกตามแฟ้มได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟ้มของบริษัทตลาดคอมพิวเตอร์สาขาเชียงใหม่			
	แฟ้มเบสิก	แฟ้มบรอนซ์	แฟ้มซิลเวอร์	แฟ้มพรีเมียมมอลล์
ด้านผลิตภัณฑ์				
บริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้บริการมีประสบการณ์	✓	✓		✓
ผู้ให้บริการมีแฟ้มให้เลือกหลากหลาย			✓	✓
ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตรงตามความต้องการ	✓	✓		
ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปใช้งานง่าย ระยะเวลา		✓	✓	✓
ผู้ให้บริการมีคู่มือสอนการใช้งานที่เข้าใจง่าย	✓			
ผู้ให้บริการมีอบรมสอนการใช้งานทุกเมนู	✓			

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟ้มกองของบริษัทตลาดดอกทศมสาขาเชียงใหม่			
	แฟ้มกอง เบสิก	แฟ้มกอง บรอนซ์	แฟ้มกอง ซิลเวอร์	แฟ้มกอง พรีเมียมมอลล์
ผู้ให้บริการมีบริการหลังการขาย	✓			
ระบบรายการตระกร้าสินค้าของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป	✓	✓	✓	✓
การรองรับระบบเว็บคิกูเกิ้ลของร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป		✓	✓	✓
รองรับการชำระเงินออนไลน์				
มีระบบVIP เพื่อร้านค้ายืนยันตัวตน		✓		
มีระบบรองรับทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		✓	✓	
มีการแยกประเภทสินค้าของแต่ละร้านค้าตามหมวดหมู่เพื่อง่ายในการค้นหา		✓	✓	✓
ด้านราคา				
ความเหมาะสมของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับเว็บไซต์รับจ้างเขียน	✓			
มีการให้ส่วนลด			✓	
รูปแบบการชำระค่าสมาชิกร้านค้าออนไลน์หลากหลายช่องทาง	✓		✓	✓
ราคาแฟ้มกองมีให้เลือกหลากหลาย			✓	✓
แสดงราคาแฟ้มกองไว้อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ		✓	✓	✓
ด้านการจัดจำหน่าย				
สำนักงานที่ให้บริการอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง			✓	
การสมัครสมาชิกผ่านหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ			✓	✓
ป้ายบริษัทชัดเจน		✓		
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
ผู้ให้บริการมีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลการให้บริการ		✓		✓
ผู้ให้บริการมีการโฆษณาตามสื่อออนไลน์ทาง facebook / twitter		✓		✓
ผู้ให้บริการมีการจัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจ		✓		
ผู้ให้บริการมีการแจ้งข่าวสารทางอีเมลไปยังผู้ให้บริการ		✓		
ผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี		✓		
ฟรีค่าจดโดเมนเนม 1 ปี		✓	✓	

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟ้มเกจของบริษัทตลาดคอมพิวเตอร์สาขาเชียงใหม่			
	แฟ้มเกจ เบสิก	แฟ้มเกจ บรอนซ์	แฟ้มเกจ ซิลเวอร์	แฟ้มเกจ พรีเมียมมอลล์
ด้านบุคลากร				
พนักงานสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้า	✓		✓	✓
พนักงานสามารถอธิบายวิธีการใช้งานร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป	✓	✓	✓	✓
พนักงานสามารถนำเสนอรายละเอียดผลิตภัณฑ์และบริการ	✓		✓	✓
พนักงานมีธรรมาศยดี ซื่อสัตย์ แจ่มใส		✓	✓	✓
พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ	✓	✓	✓	✓
พนักงานทำงานด้วยความรวดเร็ว			✓	✓
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ				
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน		✓		✓
มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จอ โปรเจคเตอร์สำหรับอบรมการใช้งานให้ ผู้ให้บริการ	✓			✓
ด้านกระบวนการให้บริการ				
มีความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการ			✓	
ผู้ให้บริการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน			✓	
ขั้นตอนการติดต่อพนักงานให้บริการง่ายที่จะติดต่อ	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้บริการมีการดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษา ในระหว่างที่เป็น สมาชิก	✓	✓	✓	
ขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก	✓	✓	✓	✓
มีการจัดระดับของลูกค้าที่ซื้อสินค้าในเว็บไซต์แต่ละราย			✓	
ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว				
ใช้เทคโนโลยีในการเข้ารหัสข้อมูลระบบสำหรับอ็อปเททข้อมูลของ ร้านค้า			✓	
ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้า			✓	
มีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ			✓	
มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, VeriSign, TrustMark			✓	

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แฟกเตอร์ของบริษัทตลาดดอกทศมาสฯ เชียงใหม่			
	แฟกเตอร์ เบสิก	แฟกเตอร์ บรอนซ์	แฟกเตอร์ ซิลเวอร์	แฟกเตอร์ พรีเมียมมอลล์
ด้านการให้บริการส่วนบุคคล				
มีฟังก์ชันและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละแฟกเตอร์			✓	
ชื่อเว็บไซต์เป็นชื่อของผู้ให้บริการ		✓	✓	✓

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดดอกทศมาส จำกัด ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อที่จะพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นการพัฒนาในปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วน หรือควรพัฒนาอันดับแรก ตามส่วนประสมการตลาดดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

สำหรับปัจจัยย่อยด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีฟังก์ชันใช้งานตามต้องการ เป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนนั้น บริษัท ตลาดดอกทศมาส จำกัด ควรสำรวจความต้องการของลูกค้าว่า ต้องการฟังก์ชันใดบ้าง หากฟังก์ชันที่ต้องการมีอยู่ในแฟกเตอร์ใด อาจนำเสนอให้ลูกค้าเลือกแฟกเตอร์นั้นหรือลูกค้าที่เป็นสมาชิกแฟกเตอร์เล็กต้องการใช้งานแฟกเตอร์ที่สูงขึ้นสามารถ Upgrade Package ให้สูงขึ้น แต่หากไม่มีอยู่ในแฟกเตอร์ใดๆเลย และเป็นฟังก์ชันใหม่ ควรนำเสนอให้แก่บริษัท เพื่อนำไปพิจารณาเพิ่มเติม เพื่อปรับเพิ่มเข้ามาตามที่ลูกค้าต้องการ โดยอาจคิดค่าใช้จ่ายจากลูกค้าแต่ละรายเพิ่มเติม หรือเพิ่มไว้ในแฟกเตอร์อีกแฟกเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ด้านราคา

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลด เป็นปัจจัยที่ควรพัฒนาเป็นอันดับแรกนั้นทางบริษัท ตลาดดอกทศมาส จำกัด อาจทำการเสนอสิทธิพิเศษสำหรับลูกค้าที่เป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไปสามารถทำการต่ออายุสมาชิกในปีต่อไปในแฟกเตอร์ที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจ และลูกค้าสามารถใช้งานฟังก์ชันที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ด้านการจัดจำหน่าย

สำหรับปัจจัยย่อยด้านการสมัครสมาชิกหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยที่ควรพัฒนาเป็นอันดับแรกแต่เนื่องจากในปัจจุบันได้มีระบบการสมัครสมาชิกหน้าเว็บไซต์อยู่แล้ว ดังนั้นบริษัท ตลาดดอกทศมาส จำกัด ควรแจ้งข่าวให้ลูกค้าทราบ โดยออกแบบเว็บไซต์ให้มีความน่าสนใจและโดดเด่น มี Menu และการเข้าถึงสำหรับการสมัครที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก หรือ หากลูกค้าอยากสมัครหรือต่อ

อายุสมาชิกแต่ไม่อยากกรอกรายละเอียด ควรมีพื้นที่สำหรับรับฝากข้อความ เพื่อให้พนักงานติดต่อกลับลูกค้าในการรับสมัครแทน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี เป็นปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนนั้น บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรมี Account สำหรับทดลองใช้งานในแต่ละแพ็คเกจ โดยเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ทดลองใช้ 15 วัน และจะมีเจ้าหน้าที่ให้การดูแลอย่างใกล้ชิดในการทดลองใช้งานแต่ละแพ็คเกจหรือลูกค้าอยากทดลองในระยะเวลาเกินกว่า 15 วัน สูงสุดไม่เกิน 1 เดือน และมีแพ็คเกจระยะสั้นในราย 3 เดือนให้ลูกค้าได้ลองสมัครสมาชิกใช้งานขายของจริง ถ้าลูกค้าพึงพอใจสามารถสมัครแพ็คเกจระยะต่อไป เป็นต้น

ด้านบุคลากร

สำหรับปัจจัยย่อยด้านพนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ดังนั้นบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรอบรมพนักงานในเรื่องของความรู้รอบคอบในการให้บริการในทุกส่วน ตั้งแต่กระบวนการรับสมัครสมาชิก การปฏิบัติงาน การทำงาน และการให้บริการแนะนำต่างๆ ควรให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยพนักงานต้องเข้าใจในคำสั่งในการใช้งานในแต่ละแพ็คเกจและต้องสามารถประเมินได้ว่าฟังก์ชันที่ลูกค้าต้องการอยู่ในแพ็คเกจไหนบ้างเพื่อจะได้นำเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ตรงเป้าหมาย โดยทุกครั้งต้องถามลูกค้าเสมอว่าเรื่องที่ยอมรับบริการ ได้รับการตอบสนองครบแล้วหรือไม่ มีข้อคำถาม หรือข้อสงสัยเพิ่มเติมในส่วนใดอีกหรือไม่ ทั้งนี้กริยามารยาท คำพูดควรใช้อย่างเหมาะสม อ่อนน้อม เป็นต้น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน เป็นปัจจัยที่ควรพัฒนาเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นองค์กรทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นสิ่งที่ลูกค้าจะสัมผัสและเชื่อถือได้นั้น ทางบริษัทฯ ควรสร้างสิ่งที่สัมผัสไม่ได้ ให้กลายเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ โดยการลงทุนกับอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน คอมพิวเตอร์ต่างๆ ระบบ Server ที่ทันสมัยและรวดเร็ว ระบบดูแลลูกค้า ระบบการนำเสนองาน ควรมีการติดตั้งโปรแกรม Monitor คอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าโดยไม่ต้องให้ลูกค้าเดินทางมาหา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรพร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นในองค์กร

ด้านกระบวนการให้บริการ

สำหรับปัจจัยย่อยด้านมีการปรับปรุงบริการหลังการขายของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าตลอดเวลาในเรื่องแพ็คเกจ การให้บริการของพนักงาน

ระบบserver เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

สำหรับปัจจัยย่อยด้านมีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอกทางบริษัท ตลาดคอมพิวเตอร์ จำกัดควรมีระบบการรักษาความปลอดภัย ที่ป้องกันได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้บริษัทควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงระบบป้องกันดังกล่าว เพื่อความเชื่อมั่นให้ลูกค้าเพิ่มขึ้น

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

สำหรับปัจจัยย่อยด้านลูกค้าสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นบริษัท ตลาดคอมพิวเตอร์ จำกัด ควรมีระบบ Call center หรือ Computer Support ไว้คอยให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง หรืออาจทำการจ้างบริษัท Call Center ที่มีความรู้ในธุรกิจนี้เป็นผู้คอยให้คำปรึกษาการแก้ไขปัญหาการใช้งานในเบื้องต้นให้แก่ลูกค้าในช่วงเวลากลางวัน หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ อาจทำการรับเรื่องไว้เพื่อแจ้งให้แก่ เจ้าหน้าที่โดยตรงทราบเพื่อติดต่อแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง

ปัจจัยที่ควรแก้ไขอย่างเร่งด่วนสำหรับลูกค้าในแต่ละแพลตฟอร์มดังต่อไปนี้

แพลตฟอร์มเบสิก

สำหรับปัจจัยย่อยด้านมีพื้นที่จอร์จกว้างเพียงพอ นั้นเป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยการหาที่จอร์จเพิ่มเติมไว้สำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ หรือเช่าพื้นที่ไว้สำรองในกรณี queลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานสาขา หรือเพิ่มช่องทางการติดต่อสำหรับกลุ่มดังกล่าวเพิ่มขึ้น โดยอาจให้พนักงานโทรสอบถามถึงปัญหาการใช้งาน หรือติดต่อช่องทางติดต่ออื่นๆ เพื่อลดขั้นตอนการเดินทางของลูกค้าและลูกค้าสามารถได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น รองลงมา คือ พนักงานควรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของพนักงานและพนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ กับลูกค้าทั้งเรื่องรายละเอียดแพ็คเกจและรายละเอียดการใช้งานในเว็บไซต์ เป็นต้น

แพลตฟอร์มบรอนซ์

สำหรับปัจจัยย่อยด้านมีการปรับปรุงบริการหลังการขายตลอดเป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ โดยทางบริษัทควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในเรื่องการบริการหลังการขาย การสอบถามถึงปัญหาหลังการใช้งาน การสอบถามความ

พึงพอใจของลูกค้าในการใช้งาน และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือ ราคาควรเหมาะสมกับฟังก์ชันใช้งาน โดยทางบริษัทควรมีฟังก์ชันหลากหลายฟังก์ชันเพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้ และมีฟังก์ชันใหม่ๆ ให้ลูกค้าใช้งาน เพื่อให้ลูกค้าเห็นว่าราคาแพ็คเกจที่ลูกค้าชำระเหมาะสมกับฟังก์ชันที่เลือกใช้งาน และบริษัทควรมีการให้ส่วนลด ซึ่งการให้ส่วนลดนี้เป็นการให้ส่วนลดโดยการให้ลูกค้าเลือกใช้แพ็คเกจที่สูงขึ้นจากเดิมแต่ชำระเงินในแพ็คเกจเดิม เป็นต้น

แพ็คเกจซิลเวอร์

สำหรับปัจจัยย่อยด้านผู้ให้บริการมีร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมีตัวอย่างให้ทดลองใช้ฟรี เป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยทางบริษัทอาจมีเว็บออนไลน์ไว้สำหรับให้บริการทดลองใช้ฟรี 15 วันหรือ 30 วันสำหรับลูกค้าแพ็คเกจนี้และมีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการทดลองใช้งานสำหรับแพ็คเกจนี้ รองลงมาคือ บริษัทควรมีการแจ้งให้ทางลูกค้าทราบถึงระบบการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีจากระบบภายนอกสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการใช้งานเว็บไซต์เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

แพ็คเกจพรีเมียมมอลล์

สำหรับปัจจัยย่อยด้านมีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก เป็นปัจจัยย่อยอันดับแรกที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยทางบริษัทควรทำการประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มแพ็คเกจดังกล่าวได้ทราบว่า ทางบริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัย และป้องกันการโจมตีจากภายนอกอยู่แล้ว และโดยพยายามนำเสนอให้กลุ่มลูกค้าพรีเมียมมอลล์ ทราบถึงความปลอดภัยของระบบเพิ่มมากขึ้นและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ากลุ่มนี้ รองลงมาคือ บริษัทควรมีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้ากลุ่มนี้ทราบว่าข้อมูลของลูกค้าหมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลจะไม่ถูกเปิดเผยโดยเด็ดขาด เป็นต้น

5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นในการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการอีคอมเมิร์ซของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ซึ่งบริษัทตลาดคอตคอมเป็นผู้ให้บริการด้านร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปสำหรับผู้ประกอบการ แบบสอบถามในแต่ละปัจจัยจึงมุ่งเน้นที่ตัวผู้ประกอบการเป็นหลัก ดังนั้น หากผู้ที่สนใจต้องการจะศึกษาในเรื่องดังกล่าวเพิ่มเติม หรือศึกษาต่อยอด กับการศึกษาครั้งนี้ ควรที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการหรือลูกค้าลำดับสุดท้าย (End user) ด้วย เนื่องจากเมื่อเราได้รับทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าลำดับสุดท้ายแล้ว ก็จะเป็นผลดีกับบริษัทตลาดคอตคอมและร้านค้าภายในตลาดคอตคอมในการที่จะพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านต่างๆเพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ

ไว้แก่ลูกค้าได้สูงสุด เนื่องจากลูกค้าลำดับสุดท้าย จะเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (Derived Demand) ของกิจการ เพราะหากลูกค้าลำดับสุดท้ายไม่พึงพอใจ ก็จะเกิดผลกระทบต่อลูกค้าผู้ประกอบการ และท้ายที่สุดก็จะเกิดผลกระทบโดยตรงกับบริษัทอย่างแน่นอน

2. เพื่อเป็นการพัฒนางานด้านการศึกษาให้ละเอียดเชิงลึกมากขึ้นควรที่จะสอบถามด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าออนไลน์ด้วยเพื่อทางบริษัทจะได้ทราบถึงรายละเอียดที่ต้องเพิ่มเติมหรือปรับปรุงรายละเอียดฟังก์ชันต่างๆในการใช้งานและสามารถออกแบบให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า