บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการจัดทำเว็บไซต์กิจการของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมในหมู่บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.2 มีอายุ 25-34 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการ มากกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8 ประเภทของสินค้าที่กิจการของผู้ตอบแบบสอบถามขายมากที่สุด คือ เฟอร์นิเจอร์/ของตกแต่งที่ทำจากไม้ คิดเป็นร้อยละ 51.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 46.3 ไม่มีเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 53.7 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีเว็บไซต์ ระยะเวลาดำเนินกิจการ มากที่สุดคือ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการไม่มีเว็บไซต์ มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากที่สุดคือ มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.1 สำหรับประเภทสินค้าที่ขาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีเว็บไซต์และไม่มีเว็บไซต์ ขายมากที่สุดคือ เฟอร์นิเจอร์/ ของตกแต่งที่ทำจากไม้ คิดเป็นร้อยละ 47.9 และ 54.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อการจัดทำเว็บไซต์กิจการของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมในหมู่บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำเว็บไซต์ของกิจการ โดยประเด็นที่ตอบถูกต้องมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือเว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมาคือ การเข้าชมเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกประเทศทั่วโลกที่สามารถเข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 76.7 และการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 74.7

สำหรับประเด็นที่ตอบไม่ถูกต้อง มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การซื้อของจากโฆษณาในทีวี เช่น ทีวีไดเร็กต์ ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 49.0 และการจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 44.4

และประเด็นที่ไม่ทราบมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ การขายของผ่านทางเว็บไซต์ใช้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำเพราะใช้บุคลากรจำนวนน้อย และไม่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินถาวรที่ราคาสูง เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.1 รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 11.3 และสินค้าบางประเภท เช่น เพลง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วโดยการดาวน์โหลดได้ทันที คิดเป็นร้อยละ 9.3

2.2 ด้านความรู้สึก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านเพิ่มกลุ่มลูกค้าไปได้ทั่วโลกเพื่อการขยายตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าเนื่องจากไม่ต้องเดินทางมาที่ร้านค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14)

2.3 ด้านพฤติกรรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าของกิจการ ร้อยละ 46.3 ไม่มี คิดเป็นร้อยละ 45.1 และเคยมี คิดเป็นร้อยละ 8.6 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าของกิจการมีความสนใจทำเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 51.7 ไม่สนใจ คิดเป็นร้อยละ 48.3 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ แต่สนใจจะทำเว็บไซต์โดยคิดว่าจะทำเว็บไซต์ ภายใน 6 เดือนข้างหน้า คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยสนใจรูปแบบของเว็บไซต์มากที่สุดคือ การนำเสนอสินค้าและรับคำสั่งซื้อได้รวมทั้งรับชำระเงินได้ด้วย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่สนใจทำเว็บไซต์ของกิจการ มีสาเหตุที่ไม่สนใจทำเว็บไซต์ มากที่สุดคือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูง คิดเป็นร้อยละ 58.9 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เว็บไซต์กิจการแต่มีสาเหตุที่ไม่ทำเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าต่อไป คือขายสินค้าได้เท่าเดิม/ยอดขายไม่ได้สูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ77.3 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเว็บไซต์ ระยะเวลาการมีเว็บไซต์มากที่สุดคือ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.7 ส่วนใหญ่มีรูปแบบของเว็บไซต์ คือ นำเสนอสินค้าและรับคำสั่งซื้อได้ แต่ไม่สามารถรับชำระค่าสินค้า คิดเป็นร้อยละ 57.2 และกิจการใช้วิธีการรับชำระค่าสินค้าที่ขายผ่านเว็บไซต์ของกิจการมากที่สุด คือ โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 72.3 และส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือก/ต้องการขายสินค้าทางเว็บไซต์ ลำดับแรกคือสามารถขายสินค้าไปทั่วโลก และต้องการให้มีช่องทางในการขายเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ สามารถขายสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไปทั่วโลก คิดเป็นร้อยละ 49.2 และเนื่องจากมีสินค้าหลากหลายมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 38.5

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ในรายละเอียดให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.50 ในระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ การออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก สำหรับผู้ขายในการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลในการสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.47 ในระดับมาก) และสามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.43 ในระดับมาก)

ส่วนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อการจัดทำเว็บไซต์กิจการของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมในหมู่บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และการมี/ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจจำแนกตามเพศ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และการมี/ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือการเข้าชมเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกประเทศทั่วโลกที่สามารถ เข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 72.8 และการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 75.0

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ การซื้อของจากโฆษณาในทีวี เช่น ทีวีไดเร็กต์ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 47.8 และ การจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 42.4

ประเด็นที่ตอบว่าไม่ทราบ 3 ลำดับแรกคือ การขายของผ่านทางเว็บไซต์ใช้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำเพราะใช้บุคลากรจำนวนน้อย และไม่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินถาวรที่ราคาสูง เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.0 รองลงมาคือ การซื้อขายผ่านทางเว็บไซต์เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งผู้ซื้อกับผู้ขายสามารถติดต่อโต้ตอบกันได้ คิดเป็นร้อยละ 9.8 และ การจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น และสินค้าบางประเภท เช่น เพลง, โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการดาวน์โหลดได้ทันที เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำเว็บไซต์ 3 ลำดับแรกคือ เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมาคือ การเข้าชมเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกประเทศทั่วโลกที่สามารถเข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 78.8 และการตกลงซื้อขายสินค้าสามารถทำผ่านทางเว็บไซต์ได้ คิดเป็นร้อยละ78.2

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้อง 3 ลำดับแรก คือการซื้อของจากโฆษณาในทีวี เช่น ทีวีไดเร็กต์ ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 49.7 และการจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 45.5

ประเด็นที่ตอบว่าไม่ทราบ 3 ลำดับแรกคือการขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลาคิดเป็นร้อยละ 13.3 รองลงมาคือ การขายของผ่านทางเว็บไซต์ใช้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำเพราะใช้บุคลากรจำนวนน้อย และไม่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินถาวรที่ราคาสูง เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และสินค้าบางประเภท เช่น เพลง, โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการดาวน์โหลดได้ทันที คิดเป็นร้อยละ 9.7

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการไม่เกิน 3 ปี มีความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาคือ การเข้าชมเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกประเทศทั่วโลกที่สามารถเข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 74.0 และการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 72.5

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ การซื้อของจากโฆษณาในทีวี เช่น ทีวีไดเร็กต์ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ การจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 49.6 และการขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 46.6

ประเด็นที่ตอบว่าไม่ทราบ 3 ลำดับแรกคือ การขายของผ่านทางเว็บไซต์ใช้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำเพราะใช้บุคลากรจำนวนน้อย และไม่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินถาวรที่ราคาสูง เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 12.2 รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 10.7 และ การซื้อขายผ่านทางเว็บไซต์เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งผู้ซื้อกับผู้ขายสามารถติดต่อโต้ตอบกันได้ และสินค้าบางประเภท เช่นเพลง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วโดยการดาวน์โหลดได้ทันที เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.2

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการ 3 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำเว็บไซต์ 3 ลำดับแรกคือ เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือ การเข้าชมเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกประเทศทั่วโลกที่สามารถเข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 79.4 และการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 77.0

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลาคิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ การซื้อของจากโฆษณาในทีวีเช่น ทีวีไดเร็กต์ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 46.8 และ การจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 38.9

ประเด็นที่ตอบว่าไม่ทราบ 3 ลำดับแรก คือการขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา และการขายของผ่านทางเว็บไซต์ใช้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำเพราะใช้บุคลากรจำนวนน้อย และไม่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินถาวรที่ราคาสูง เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 11.9 รองลงมาคือ การซื้อของจากโฆษณาในทีวีเช่น ทีวีไดเร็กต์ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ และการซื้อตั๋วเครื่องบินทาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นการซื้อผ่านทางเว็บไซต์ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ สินค้าบางประเภท เช่น เพลง, โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการดาวน์โหลดได้ทันที และ การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯ เท่ากัน ร้อยละ 9.5

เมื่อจำแนกตามการมีเว็บไซต์ในกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเว็บไซต์ในกิจการ มีความเข้าใจถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯคิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาคือ การเข้าชมเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกประเทศทั่วโลกที่สามารถเข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 78.2 และเว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 76.5

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ การซื้อของจากโฆษณาในทีวี เช่น ทีวีไดเร็กต์ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 48.7 และการจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 41.2

ประเด็นที่ตอบว่าไม่ทราบ 3 ลำดับแรกคือ การขายของผ่านทางเว็บไซต์ใช้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำเพราะใช้บุคลากรจำนวนน้อย และไม่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินถาวรที่ราคาสูง เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 11.8 รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา และการซื้อขายทางเว็บไซต์เป็นการสื่อสาร 2 ทางซึ่งผู้ซื้อกับผู้ขายสามารถโต้ตอบกันได้ เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 8.4 และ สินค้าบางประเภท เช่น เพลง, โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการดาวน์โหลดได้ทันที คิดเป็นร้อยละ 7.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีเว็บไซต์ของกิจการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำเว็บไซต์ 3 ลำดับแรกคือ เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาคือ การเข้าชมเว็บไซต์สามารถทำได้ทุกประเทศทั่วโลกที่สามารถเข้าระบบอินเทอร์เน็ตได้ และการซื้อขายผ่านทางเว็บไซต์ เป็นการสื่อสาร 2 ทางซึ่งผู้ซื้อกับผู้ขายสามารถติดต่อโต้ตอบกันได้ เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 75.4 และการตกลงซื้อขายสินค้าสามารถทำผ่านทางเว็บไซต์ได้ คิดเป็นร้อยละ 72.5

สำหรับประเด็นที่มีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้อง 3 ลำดับแรกคือ การซื้อของจากโฆษณาในทีวี เช่น ทีวีไดเร็กต์ถือว่าเป็นการซื้อของผ่านทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เวลาคิดเป็นร้อยละ 49.3 และการจัดทำเว็บไซต์ต้องจ้างบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์โดยเฉพาะเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 47.1

ประเด็นที่ไม่ทราบ 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ต้องจัดพนักงานขายประจำ 1 คนเพื่อคอยบริการให้ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาคือ การขายของผ่านทางเว็บไซต์ใช้ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจต่ำเพราะใช้บุคลากรจำนวนน้อย และไม่จำเป็นต้องมีทรัพย์สินถาวรที่ราคาสูง เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน และ การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯ เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 12.3

3.2 ด้านความรู้สึกจำแนกตามเพศ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และการมี/ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ

จากการศึกษา ความคิดเห็นต่อลักษณะการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.48 ในระดับเห็นด้วย) รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้เพิ่มลูกค้าไปได้ทั่วโลกเพื่อการขยายตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.32 ในระดับเห็นด้วย) และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าเนื่องจากไม่ต้องเดินทางมาที่ร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.16 ในระดับเห็นด้วย)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28 ในระดับเห็นด้วย) รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้เพิ่มลูกค้าไปได้ทั่วโลกเพื่อการขยายตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21 ในระดับเห็นด้วย) และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าเนื่องจากมีความหลากหลายในวิธีการชำระเงิน และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าเนื่องจากไม่ต้องเดินทางมาที่ร้าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13 ในระดับเห็นด้วย)

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการไม่เกิน 3 ปี มีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45 ในระดับเห็นด้วย) รองลงมาคือ การขายสินค้าฝ่ายเว็บไซต์ทำให้เพิ่มลูกค้าไปได้ทั่วโลกเพื่อการขยายตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.28 ในระดับเห็นด้วย) และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าเนื่องจากมีความหลากหลายในวิธีการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.19 ในระดับเห็นด้วย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการ 3 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25 ในระดับเห็นด้วย) รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้เพิ่มลูกค้าไปได้ทั่วโลกเพื่อการขยายตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21 ในระดับเห็นด้วย) และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าเนื่องจากไม่ต้องเดินทางมาที่ร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.18 ในระดับเห็นด้วย)

เมื่อจำแนกตามการมี/ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเว็บไซต์ของกิจการ มีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.55 ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง) รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้เพิ่มลูกค้าไปได้ทั่วโลกเพื่อการขยายตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36 ในระดับเห็นด้วย) และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าเนื่องจากไม่ต้องเดินทางมาที่ร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.24 ในระดับเห็นด้วย)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีเว็บไซต์ของกิจการ มีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19 ในระดับเห็นด้วย) รองลงมาคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้เพิ่มลูกค้าไปได้ทั่วโลกเพื่อการขยายตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.14 ในระดับเห็นด้วย) และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์เป็นการเพิ่มช่องทางการจัด จำหน่าย ในการขายสินค้า ทำให้ท่านสามารถขายสินค้าได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.09 ในระดับเห็นด้วย)

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ จำแนกตามเพศ ระยะเวลาดำเนินกิจการและการมี/ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่ายสะดวก สำหรับผู้ขายในการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลในการสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.56 ในระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.55 ในระดับมากที่สุด) และมีการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสะดวกในการเข้าเลือกซื้อสินค้าได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.38 ในระดับมาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.49 ในระดับมาก) รองลงมาคือ การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.47 ในระดับมาก) และการออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก สำหรับผู้ขายในการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลในการสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.42 ในระดับมาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 3 ปีให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่ายสะดวกสำหรับผู้ขายในการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลในการสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.55 ในระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.50 ในระดับมากที่สุด) และ สามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.42 ในระดับมาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการ 3 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เจ้าของกิจการร้านค้าสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ทันทีตลอด 24 ชั่วโมง และการติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49 ในระดับมาก) รองลงมาคือ ผู้จัดทำสามารถแนะนำและแก้ปัญหาในการใช้งานเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.47 ในระดับมาก) สามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.45 ในระดับมาก)

เมื่อจำแนกตามการมี/เคยมีเว็บไซต์ของกิจการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเว็บไซต์ของกิจการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.69 ในระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ การออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่ายสะดวก สำหรับผู้ขายในการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลในการสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.60 ในระดับมากที่สุด) และ การบริการที่รวดเร็วเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.47 ในระดับมาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมีเว็บไซต์ของกิจการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.91 ในระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.86 ในระดับมากที่สุด) และราคาของการจัดทำเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย 4.50 ในระดับมากที่สุด)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงลำดับความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

องค์ประกอบทัศนคติ	**เพศ**	
	เพศชาย	**เพศหญิง**
ด้านความรู้ความเข้าใจ	เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง (79.3%)	เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง (81.2%)
ด้านความรู้สึก	การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (4.45 : เห็นด้วย)	การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (4.28 : เห็นด้วย)
ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ	การออกแบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก สำหรับผู้ขายในการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลในการสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.56)	สามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงลำดับความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

องค์ประกอบทัศนคติ	**ระยะเวลาดำเนินกิจการ**	
	ไม่เกิน 3 ปี	**3 ปีขึ้นไป**
ด้านความรู้ความเข้าใจ	เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง (80.9%)	เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง (80.2%)
ด้านความรู้สึก	การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (4.45: เห็นด้วย)	การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (4.25: เห็นด้วย)
ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ	การออก แบบเว็บไซต์ให้ใช้งานได้ง่าย สะดวกสำหรับผู้ขายในการใช้งาน เช่น การรับข้อมูลในการสั่งซื้อ (4.55:มากที่สุด)	เจ้าของกิจการร้านค้าสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการสั่งซื้อได้ทันที ตลอด 24 ชั่วโมง และการติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก เท่ากัน (4.49:มาก)

หมายเหตุ: ไม่เกิน 3 ปี รวมจำนวนจากระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน 6 เดือน-1 ปี และ 1-3 ปี
3 ปีขึ้นไป รวมจำนวนจากระยะเวลา 3-5 ปี และ มากกว่า 5 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงลำดับความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมี/ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ

องค์ประกอบทัศนคติ	การมี/ไม่มีเว็บไซต์ในกิจการ	
	มีเว็บไซต์	ไม่มีเว็บไซต์
ด้านความรู้ความเข้าใจ	การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการที่ขายผ่านเว็บไซต์สามารถทำได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ธนาณัติ ฯลฯ (79.8 %)	เว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ตลอด 24 ชั่วโมง (84.1%)
ด้านความรู้สึก	การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (4.55: เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19: เห็นด้วย)
ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ	การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก (4.69:มากที่สุด)	สามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก (4.91:มาก)

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเว็บไซต์และเคยมีเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ต้นทุนการขายสินค้าแพงกว่าการขายโดยวิธีอื่น คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ไม่มีบริการหลังการจัดทำเว็บไซต์ (เช่น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์) คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเว็บไซต์มีปัญหาบ่อย โดยเฉพาะในขณะลูกค้าทำการสั่งซื้อ คิดเป็นร้อยละ 37.6

เมื่อจำแนกตามการมี/เคยมีเว็บไซต์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการมีเว็บไซต์พบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ต้นทุนการขายสินค้าแพงกว่าการขายโดยวิธีอื่น คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ ราคาของการจัดทำเว็บไซต์แพง และเว็บไซต์ออกแบบใช้งานได้ยากไม่สะดวกสำหรับผู้ขายสินค้า เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และไม่มีบริการหลังการจัดทำเว็บไซต์ (เช่น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์) คิดเป็นร้อยละ 36.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการเคยมีเว็บไซต์พบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ต้นทุนการขายสินค้าแพงกว่าการขายโดยวิธีอื่น คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ เว็บไซต์มีปัญหาบ่อย โดยเฉพาะในขณะลูกค้าทำการสั่งซื้อ คิดเป็นร้อยละ 54.5 และไม่มีบริการหลังการจัดทำเว็บไซต์ (เช่น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์) คิดเป็นร้อยละ 45.5

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการจัดทำเว็บไซต์กิจการของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมในหมู่บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude) ได้ดังนี้

แนวคิดทัศนคติ ประกอบด้วยองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการคือ

องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ และมีเพียงบางส่วนที่ยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ และส่วนน้อยที่ไม่ทราบเกี่ยวกับการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการ

ซึ่งสอดคล้องกับ วารี พุ่มไสว (2549) ที่ศึกษาทัศนคติที่มีต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทราบข้อมูลกิจกรรมที่เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีเพียงบางส่วนที่ยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และส่วนน้อยที่ไม่ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการในระดับเห็นด้วยลำดับแรกคือ การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ทำให้ท่านประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อไปขายสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วารี พุ่มไสว (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านที่เห็นด้วย คือ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการที่ผู้ใช้บริการสามารถที่จะซื้อสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และภาครัฐสนับสนุนส่งเสริมทางการค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าของกิจการ ส่วนใหญ่ดำเนินกิจการมาแล้ว 1-2 ปี และมีรูปแบบของเว็บไซต์เป็นการนำเสนอสินค้าและรับคำสั่งซื้อได้ แต่ไม่สามารถรับชำระค่าสินค้า มีเหตุผลที่เลือก/ต้องการขายสินค้าทางเว็บไซต์ คือ สามารถขาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สินค้าไปทั่วโลก และ ต้องการให้มีช่องทางในการขายเพิ่มมากขึ้น และวิธีการรับชำระสินค้าที่ขายผ่านเว็บไซต์ของกิจการ คือ โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร ส่วนผู้ที่ไม่มีเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าของกิจการมีความสนใจทำเว็บไซต์เพื่อขายสินค้าของกิจการ ภายใน 6 เดือนข้างหน้า และแบบของเว็บไซต์ที่สนใจเป็นการนำเสนอสินค้าและรับคำสั่งซื้อได้รวมทั้งรับชำระเงินได้ด้วย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่สนใจทำเว็บไซต์ มีสาเหตุที่ไม่สนใจทำเว็บไซต์ต่อไป มากที่สุดคือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งผลการศึกษาของ วารี พุ่มไสว (2549) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีเหตุผลในการซื้อสินค้าและบริการได้แก่ การทดลองซื้อสินค้าและบริการ ต้องการความสะดวก โดยการชำระเงินค่าสินค้าจะเป็นการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร และเว็บไซต์จะต้องเป็นเว็บไซต์ที่อ่านและเข้าใจง่ายมีขั้นตอนในการสั่งซื้อที่ไม่วกวน ให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการที่ชัดเจนครบถ้วนทั้งภาพและเสียง มีการเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อสะดวกในการเลือกซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็วและเว็บไซต์จะต้องมีความสวยงามปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยน่าสนใจตลอดเวลา

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทัณฑิมา เชื้อเขียว (2550) ที่ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าและบริการผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความสะดวกในการซื้อ เพราะมีบริการ 24 ชั่วโมง

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเว็บไซต์

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการจัดทำเว็บไซต์ของกิจการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การติดต่อกับผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวก

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราเชนทร์ พุ่มสำเภา (2543) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาในด้านปัจจัยของผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ส่งออกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมากต่อปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการได้แก่ ค่าบริการที่ไม่แพง ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ระดับความพร้อมของบุคลากรของผู้ให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ การแก้ไขปัญหาในการใช้งาน การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ ราคา ทัศนคติของลูกค้ารายอื่นๆ ที่มีต่อผู้ให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษา ทัศนคติต่อการจัดทำเว็บไซต์กิจการของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรม ในหมู่บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำเว็บไซต์กิจการและไม่มีเว็บไซต์กิจการและไม่สนใจทำเว็บไซต์ โดยปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาของตัวเว็บไซต์และผู้จัดทำเว็บไซต์

มีผู้ประกอบการที่มีเว็บไซต์กิจการเพียงส่วนน้อยที่ทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบคือสามารถนำเสนอสินค้า รับคำสั่งซื้อได้ และสามารถรับชำระเงินได้ด้วย โดยมีวิธีการรับชำระค่าสินค้าหลายช่องทางที่ลูกค้าต้องการใช้ เช่น โอนเงินเข้าบัญชีผ่านธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น และมีปัญหาของกิจการที่มีเว็บไซต์พบ 3 ลำดับแรกคือ ต้นทุนการขายสินค้าแพงกว่าการขายโดยวิธีอื่น ราคาของการจัดทำเว็บไซต์แพง และไม่มีบริการหลังการจัดทำเว็บไซต์ (เช่น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีเว็บไซต์กิจการมีจำนวนร้อยละ 45.1 และเป็นผู้ประกอบการที่ขายสินค้า 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับดังนี้ เฟอร์นิเจอร์ / ของตกแต่งที่ทำจากไม้ เครื่องจักสาน และผลิตภัณฑ์ที่ทำจากผ้า โดยมีความรู้ความเข้าใจมากกว่ากิจการที่มีเว็บไซต์ และมีความคิดเห็นต่อลักษณะการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ในระดับเห็นด้วย ที่มากกว่ากิจการที่มีเว็บไซต์ในเรื่อง การขายสินค้าผ่านเว็บไซต์สามารถนำเสนอสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดได้รวดเร็วขึ้น และการขายสินค้าผ่านเว็บไซต์ต้องลงทุนสูงในการจัดทำเว็บไซต์ ส่วนผู้ที่ไม่มีเว็บไซต์และไม่สนใจทำเว็บไซต์ มีจำนวนร้อยละ 48.3 โดยมีสาเหตุที่ไม่สนใจคือ คิดว่าสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูง ไม่เห็นประโยชน์ของเว็บไซต์ และไม่รู้จะติดต่อผู้ทำเว็บไซต์อย่างไร มากกว่าด้านอื่น ส่วนผู้ที่ไม่มีเว็บไซต์แต่สนใจจะทำเว็บไซต์ส่วนใหญ่ต้องการจะทำเว็บไซต์ภายในระยะเวลา 1 ปี และต้องการให้เป็นพาณิชย์อิเลกทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ คือสามารถนำเสนอสินค้า รับคำสั่งซื้อได้ และสามารถรับชำระเงินได้ด้วย และมีส่วนน้อยที่ต้องการนำเสนอสินค้าเพียงอย่างเดียว กับนำเสนอสินค้าและรับคำสั่งซื้อได้

กิจการที่เคยมีเว็บไซต์กิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยในระดับมากที่สุด ในเรื่องราคาของการจัดทำเว็บไซต์ และสามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้สะดวก ส่วนสาเหตุที่ไม่ทำเว็บไซต์ต่อไปเพราะขายสินค้าได้เท่าเดิม/ยอดขายไม่ได้สูงขึ้น มีปัญหาเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อขายสินค้า การสั่งซื้อมีขั้นตอนยุ่งยากและระบบของเว็บไซต์มีความยุ่งยากมากกว่าด้านอื่น โดยปัญหาที่พบ 3 ลำดับแรกคือ ต้นทุนการขายสินค้าแพงกว่าการขายโดยวิธีอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เว็บไซต์มีปัญหาบ่อยโดยเฉพาะในขณะลูกค้าทำการสั่งซื้อ และไม่มีบริการหลังการจัดทำเว็บไซต์ (เช่น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์)

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา 3 ลำดับแรก คือให้การออกแบบเว็บไซต์มีความสวยงามและทันสมัย รองลงมาคือ การใช้งานไม่ควรยุ่งยาก และผู้จัดทำเว็บไซต์ควรให้ความรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์กิจการรวมถึงวิธีการใช้ด้วย

ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกี่ยวกับตัวเว็บไซต์และผู้จัดทำ ได้แก่ ต้นทุนการขายสินค้าแพงกว่าการขายโดยวิธีอื่น ไม่มีบริการหลังการจัดทำเว็บไซต์ (เช่น การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์) เว็บไซต์มีปัญหาบ่อย โดยเฉพาะในขณะลูกค้าทำการสั่งซื้อ ราคาของการจัดทำเว็บไซต์แพง ค่าปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์และค่าบำรุงรักษาระบบของเว็บไซต์แพง เว็บไซต์ออกแบบใช้งานได้ยากไม่สะดวกสำหรับผู้ขายสินค้า เว็บไซต์ให้ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการไม่ครบถ้วนตามที่ผู้ขายต้องการ ไม่มีการรับประกันเมื่อมีปัญหา / ข้อบกพร่องเกิดขึ้น และออกแบบเว็บไซต์ไม่ตรงกับความต้องการของทางร้าน/กิจการ การให้บริการที่ล่าช้า (เช่น การจัดทำเว็บไซต์ไม่ตรงกับเวลาที่ตกลงไว้) เว็บไซต์ไม่มีความสวยงามและไม่ทันสมัย

สำหรับผู้จัดทำที่เป็นปัญหาคือ ผู้จัดทำเว็บไซต์มีอัธยาศัยและมนุษย์สัมพันธ์ที่ไม่ดีและไม่มีความสุภาพในการให้บริการ ผู้จัดทำเว็บไซต์ ไม่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เว็บไซต์ไม่สามารถให้ผู้ใช้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้ เป็นช่องทางที่มีคนสั่งซื้อน้อยกว่าช่องทางอื่น ผู้จัดทำเว็บไซต์ไม่สามารถแนะนำและแก้ปัญหาในการใช้งานเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เว็บไซต์ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ในอนาคต มีผู้จัดทำเว็บไซต์ที่ต้องการจำนวนน้อยราย (เช่น ผู้ชำนาญด้านสินค้าประเภทหัตถกรรม) ติดต่อและหาผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ยาก

เมื่อจำแนกตามจำแนกตามเพศ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และการมี/ไม่มีเว็บไซต์ของกิจการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ทัศนคติต่อการจัดทำเว็บไซต์กิจการของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมในหมู่บ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจและยังไม่มีเว็บไซต์กิจการ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สื่อสาร และศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แห่งประเทศไทย (ECRC) ควรมีการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการในเรื่องธุรกรรมของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางการเงิน กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ และประเภทของสินค้าและบริการที่สามารถจัดจำหน่ายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน รวมถึงการจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อให้ตระหนักถึงประโยชน์และความสำคัญของการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการขายสินค้าของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในด้านต้นทุนการดำเนินธุรกิจของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต้นทุนต่ำเพราะว่าใช้บุคลากรน้อย ไม่ต้องมีสำนักงาน และการสื่อสารด้านการตลาดทำได้รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการตลาดแบบดั้งเดิมรวมถึงความน่าเชื่อถือในระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล โดยเฉพาะระบบการชำระเงิน ไม่ให้กลุ่มมิจฉาชีพนำไปใช้ประโยชน์ได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์

ผู้จัดทำเว็บไซต์ควรให้ความสำคัญของการที่ผู้ประกอบการสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวกโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ จดหมายและแผ่นพับ สำหรับผู้จัดทำเว็บไซต์จะต้องมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ด้านการทำเว็บไซต์ โดยเฉพาะเมื่อเว็บไซต์มีปัญหา ผู้ประกอบการสามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและรวดเร็วโดยทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ผู้จัดทำเว็บไซต์ต้องสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการใช้งานเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วเชื่อถือได้ พร้อมทั้งมีระบบการรักษาความปลอดภัยเว็บไซต์ของทั้งผู้ประกอบการและผู้เยี่ยมชม ในเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลและมีวิธีการชำระเงินค่าสินค้าได้หลายช่องทาง รวมถึงควรมีการบริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และมีการติดต่อสอบถามถึงความต้องการและปัญหาของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และมีการกำหนดระยะเวลารับประกันผลงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความมั่นใจเมื่อเว็บไซต์มีปัญหา

สำหรับสาเหตุสำคัญที่กิจการไม่สนใจทำเว็บไซต์คือคิดว่าสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นผู้จัดทำเว็บไซต์ควรอธิบายเกี่ยวกับอัตราค่าบริการจัดทำเว็บไซต์ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบและจำนวนข้อมูลที่ต้องการนำเสนอบนเว็บไซต์ รวมถึงความสามารถของการทำธุรกรรมผ่านเว็บไซต์เป็นต้น

ผู้จัดทำเว็บไซต์ควรออกแบบให้ผู้ประกอบการใช้งานได้ง่ายและสะดวก และควรคำนึงถึงความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการ ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ และสามารถใช้งานง่ายสะดวก อ่านแล้วเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการค้นหาสินค้าที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไม่ซับซ้อน ให้รายละเอียดทั้งภาพและเสียง เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมการสามารถเลือกซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนองค์ประกอบการจัดวางของภาพ ตัวอักษร สี กราฟิก เพื่อกระตุ้นประสาทสัมผัสให้ผู้เยี่ยมชมชื่นชอบ รวมถึงมีการปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ให้สวยงามและทันสมัยตลอดเวลา เพื่อดึงดูดผู้เยี่ยมชมให้เข้าเว็บไซต์ของผู้ประกอบการจำนวนมากส่งผลถึงยอดขายสินค้าจะได้สูงขึ้น

ผู้จัดทำเว็บไซต์ควรมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการจัดทำเว็บไซต์ และสามารถให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการใช้งานเว็บไซต์ได้ รวมถึงมีการพัฒนาฟังก์ชันการทำงานพิเศษที่ยังไม่มีในโปรแกรมทำเว็บไซต์สำเร็จรูป เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการมากที่สุด

เนื่องจากในการศึกษาพบว่ายังมีผู้ประกอบการที่ยังไม่มีเว็บไซต์กิจการเป็นจำนวนมากดังนั้นในการหาลูกค้าใหม่ของผู้จัดทำเว็บไซต์ควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำเว็บไซต์ของผู้ประกอบการเช่น ผู้ประกอบการสามารถติดต่อผู้จัดทำเว็บไซต์ได้ง่ายและสะดวกไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และควรนำเสนอการทำเว็บไซต์ให้เป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ คือสามารถนำเสนอสินค้า รับคำสั่งซื้อและสามารถรับชำระเงินได้ด้วย

สำหรับการรักษาลูกค้าเก่าควรมีการจูงใจ โดยการมีส่วนลดสำหรับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและปรับปรุงเว็บไซต์ และเมื่อผู้ประกอบการมีปัญหาในการใช้เว็บไซต์ ควรรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเร่งด่วน และควรให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาที่ไม่ซับซ้อนของเว็บไซต์ด้วยตนเองได้ นอกจากนั้นควรเน้นการให้บริการหลังการขาย เช่น สามารถปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเว็บไซต์ได้ภายหลัง เพื่อทำให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved