

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ และ ศึกษาปัญหาในการใช้พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมวิเคราะห์ตามผลที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจ ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ ชายมากกว่าเพศหญิง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีรายได้ต่อเดือนในระหว่าง 15,001- 20,000 บาท ต่อเดือน มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากดำรงตำแหน่งงานในปัจจุบันในตำแหน่งผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้านคอมพิวเตอร์ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้งานเป็นประจำ

#### ตอนที่ 2 สถานภาพทั่วไปของกิจการ

ผลการศึกษาพบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถามส่งสินค้าออกประเภทเฟอร์นิเจอร์ และผลิตภัณฑ์จากไม้มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่สินค้าหัตถกรรมและเครื่องประดับ ระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 1 ปีถึง 5 ปี และส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็ก มีพนักงานต่ำกว่า 20 คนทุนจดทะเบียนระหว่าง 1,000,000 บาทจนถึง 3,000,000 บาท สัดส่วนในการส่งออกต่อยอดขายรวมส่วนใหญ่ส่งออกมากกว่ากึ่งหนึ่งของยอดขายและมียอดส่งสินค้าออกตลอดปีเฉลี่ย 6,000,000 บาท จนถึง 10,000,000 บาท โดยมีประเทศคู่ค้าที่สำคัญคือ ญี่ปุ่น สหรัฐ และสหภาพยุโรป ใช้วิธีการส่งออกโดยขายแก่ลูกค้าในต่างประเทศโดยตรง การใช้งานคอมพิวเตอร์ในกิจการส่วนใหญ่จะใช้งานในแผนกบัญชี ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากจะได้แก่ กรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการ

#### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังมีอัตราใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างต่ำโดยมีผู้เคยใช้บริการในอัตราเพียงร้อยละ 46.36 เท่านั้น ผู้ที่เคยใช้บริการแล้วส่วนใหญ่จะใช้บริการเป็นเวลาไม่เกิน 1 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์มาก่อนมีอัตราร้อยละ 53.64 ส่วนผู้ส่งออกในกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการในอนาคตโดยคาดว่าจะใช้บริการภายในระยะเวลาระหว่าง 1 ปี ถึง 3 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแหล่งแสดงราคาและเมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงานในปัจจุบันแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมทุกตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแหล่งแสดงราคา ยกเว้นผู้บริหารระดับสูงและหุ้นส่วนของกิจการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการลูกค้าและส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรการในการส่งเสริมการใช้งานพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐและมีความต้องการในการอบรมความรู้พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนใหญ่ต้องการอบรมในเรื่องอินเทอร์เน็ตส่วนความต้องการอบรมลำดับรองลงไป ได้แก่ ความรู้ด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และความรู้พื้นฐานของบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบแบบสอบถามมีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ สื่อ โฆษณามากกว่าแหล่งอื่น ๆ

#### ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน โดยแต่ละปัจจัยมีลำดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลมาก ได้แก่ ค่าบริการที่ไม่แพง การบริการลูกค้าที่ดีขึ้น ภาวะการแข่งขันที่มากขึ้น การเพิ่มยอดขาย ประหยัดเวลาการติดต่อสื่อสาร การได้ข้อมูลของลูกค้าเพิ่มขึ้น การเมืองกฎหมายและข้อบังคับทางการค้า ระดับความต้องการซื้อของลูกค้า ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ เพื่อการได้เปรียบในแข่งขัน ระดับความพร้อมของบุคลากรผู้ให้บริการ การสร้างภาพพจน์ที่ดี และความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระดับความสำคัญในระดับมีผลน้อย ได้แก่ ความพร้อมของกฎหมาย ความคุ้มค่าในการใช้บริการ นโยบายของกิจการ อำนาจการตัดสินใจของผู้บริหาร การลดต้นทุน ภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้น อัตราเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี สถานะของผู้ตัดสินใจ ระบบการทำงานของกิจการ ความเข้าใจในสถานการณ์ของผู้ตัดสินใจ ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นของกิจการ การให้เครดิตและการผ่อนชำระ การชักชวนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้จัดการ การสนับสนุนจากรัฐ วัตถุประสงค์ของกิจการ ระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของกิจการ โครงสร้างองค์กร

ในด้านปัญหาในการใช้พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัญหาแต่ละด้านในการการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยมีความสำคัญของปัญหาในระดับค่าเฉลี่ยเป็นปัญหามาก ได้แก่ ความไม่พร้อมของบุคลากร การใช้งานพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องลงทุนสูง การใช้งานพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ยาก ติดต่อผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ยาก และขาดข้อมูล

ส่วนปัญหาในการใช้พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีระดับความสำคัญของปัญหาในระดับค่าเฉลี่ยเป็นปัญหาน้อย ได้แก่ ไม่มีที่ปรึกษา การให้บริการของผู้ให้บริการไม่ดีพอ รัฐให้บริการไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเรื่องพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ การขาดการวางแผนด้านพาณิชย์กรรม อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีระดับความสำคัญของปัญหาในระดับไม่เป็นปัญหา

ส่วนปัจจัยด้านผู้ให้บริการพบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการแต่ละด้านมีระดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของปัจจัยโดยระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลมากได้แก่ การให้บริการและการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ ราคา และทัศนคติของลูกค้ารายอื่น ๆ

ส่วนลำดับความสำคัญของปัจจัยในระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลน้อยได้แก่ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ฐานะการเงินของผู้ให้บริการ ฯ ระดับความสามารถทางด้านเทคนิค คุณภาพของการให้บริการ ความสามารถในการส่งมอบบริการ ประวัติการทำงาน การส่งเสริมการตลาด, ข้อเสนอพิเศษ การบริหารงานของผู้ให้บริการ ฯ การช่วยเหลือในด้านการฝึกอบรม ความก้าวหน้าด้านการติดต่อสื่อสารนโยบายของผู้ให้บริการ ชื่อเสียงด้านการบริการหลังการขาย ได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทำเลที่ตั้งความสะดวกในการติดต่อ การให้บริการเสริมก่อนการขาย อายุกิจการ

ตอนที่ 5 ปัญหาและความคิดเห็นด้านอื่น ๆ

กิจการส่งออกส่วนมากมีวิธีการจัดจำหน่ายสินค้าไม่ต่างกันตามประเภทสินค้าที่ส่งออก ในการส่งสินค้าไปจำหน่ายนั้นผู้ส่งออกส่วนมากใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายโดยขายให้แก่ลูกค้าในต่างประเทศโดยตรง และอายุของกิจการส่งออกส่วนใหญ่แตกต่างกันตามประเภทของสินค้าส่งออก โดยที่กิจการผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้ ส่วนมากมีอายุกิจการระหว่าง 1-5 ปี กิจการผลิตและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม และเครื่องประดับ ส่วนมากมีอายุกิจการระหว่าง 6-10 ปี กิจการผลิตและจำหน่ายอาหาร หรือ ผู้ให้บริการการส่งออก ส่วนมากมีอายุกิจการระหว่าง 11-15 ปี กิจการผลิตและจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูป สิ่งทอ และเครื่องหนัง ส่วนมากมีอายุกิจการระหว่าง 1-5 ปี และ 6-10 ปี และกิจการผลิตและจำหน่ายเซรามิค ส่วนมากมีอายุกิจการระหว่าง 6-10 ปี

กิจการที่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากเป็นอันดับหนึ่งได้แก่กิจการที่มีอายุกิจการระหว่าง 1-5 ปี เมื่อพิจารณาขนาดของกิจการส่งออกจากทุนจดทะเบียนพบว่ากิจการขนาดเล็กที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาทยังไม่เคยใช้บริการ พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในอัตราที่สูงถึงร้อยละ 52.54

### การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องคือปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้ออุตสาหกรรม(Major influences on industrial buying behavior) ในการศึกษาครั้งนี้พบผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทั้ง 4 กลุ่มได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ฯ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับปัจจัย 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับหนึ่งค่าบริการที่ไม่แพง อันดับสองได้แก่การบริการลูกค้าที่ดีขึ้นและอันดับสามได้แก่ภาวะการแข่งขันที่มากขึ้นเมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 กลุ่มพบว่าแต่ละกลุ่มมีรายละเอียดสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้ออุตสาหกรรมดังนี้

#### กลุ่มที่ 1 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม(Environmental factors)

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลมากได้แก่ ความต้องการซื้อของลูกค้า ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในระดับมีผลน้อยได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นต้นทุนที่เพิ่มขึ้นของกิจการ อัตราเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเมืองกฎหมายและข้อบังคับทางการค้า ความพร้อมของกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนจากรัฐ และภาวะการแข่งขันที่มากขึ้น

#### กลุ่มที่ 2 ปัจจัยภายในองค์กร(Organization factor)

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลมากได้แก่ การสร้างภาพพจน์ที่ดี การเพิ่มยอดขาย การบริการลูกค้าที่ดีขึ้น เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขัน การได้ข้อมูลของลูกค้าเพิ่มขึ้น ประหยัดเวลาการติดต่อสื่อสาร ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในระดับมีผลน้อยได้แก่ วัตถุประสงค์ของกิจการ ความคุ้มค่าในการใช้บริการ นโยบายของกิจการ ระเบียบหรือวิธีปฏิบัติของกิจการ โครงสร้างองค์กร ระบบการทำงานของกิจการ การลดต้นทุน

#### กลุ่มที่ 3 ปัจจัยระหว่างบุคคล(Interpersonal factor)

จากการศึกษาพบปัจจัยระหว่างบุคคลทุกปัจจัยมีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลน้อย โดยแต่ละปัจจัยได้แก่ อำนาจการตัดสินใจของผู้บริหาร สถานะของผู้ตัดสินใจ ความเข้าใจสถานการณ์ของผู้ตัดสินใจ การชักชวนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้จัดการซื้อ

และกลุ่มที่ 4 ปัจจัยด้านคุณสมบัติของของผู้ให้บริการ ฯ

จากการศึกษาพบปัจจัยด้านคุณสมบัติของของผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลมากโดยแต่ละปัจจัยได้แก่ค่าบริการที่ไม่แพง ระดับความพร้อมของบุคลากรของผู้ให้บริการความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการและชื่อเสียงของผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญในระดับมีผลน้อยได้แก่ การให้เครดิตและการผ่อนชำระ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษานี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งเพศชาย และเพศหญิง และเนื่องจากการศึกษานี้เป็นการเก็บข้อมูลจากเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงมีผลให้อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้บริหารมีอายุส่วนมากในช่วง 40-49 ปีและ 50- 59 ปี ในขณะที่อายุในช่วง 20-29 ปีก่อนข้างน้อย ตำแหน่งงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้านคอมพิวเตอร์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานอยู่แล้วมีเพียงส่วนน้อยเพียงร้อยละ 5 ที่ไม่ได้ใช้งานโดยตำแหน่งงานที่ไม่ได้ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้แก่ เจ้าของกิจการ กรรมการผู้จัดการและผู้บริหารระดับกลางส่วนตำแหน่งที่ใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นประจำได้แก่ผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้านคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตามอัตราการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเพิ่มอัตราการใช้งานได้ก็เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ความถี่ในการใช้งานเป็นประจำมีอยู่เพียงร้อยละ 30.91 เท่านั้น

เมื่อพิจารณาขนาดของกิจการพบว่าส่วนมากเป็นกิจการที่จัดว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็กเพราะมีกิจการที่มีต่ำกว่า 30 คนมากถึงร้อยละ 77.27 แม้ว่ากิจการส่วนใหญ่จะมีขนาดเล็กแต่ด้านยอดขายการส่งออกแล้วพบว่ายอดส่งออกรวมของกิจการส่วนมากอยู่ในช่วง 1-15 ล้านบาทนับเป็นมูลค่าการค้าต่างประเทศที่สูงและนำเงินตราต่างประเทศเป็นจำนวนมากซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ให้ความสำคัญกับกิจการส่งออกเป็นอย่างมากด้านสัดส่วนการส่งออกต่อยอดขายรวมในปี 2542 ส่วนใหญ่จะผลิตและจำหน่ายเพื่อการส่งออกเป็นหลักและมียอดขายการส่งออกเกินกว่ากึ่งหนึ่งของยอดขาย โดยมีกิจการที่ผลิตและส่งออกในสัดส่วนที่มากกว่าร้อยละ 95 ของการผลิตอยู่ถึงร้อยละ 29.09 ในขณะที่สัดส่วนในการส่งออกต่ำกว่าร้อยละ 45 ของยอดขายการผลิตรวมมีเพียงร้อยละ 9.09 เท่านั้น ด้านประเทศคู่ค้าที่ส่งออกไปจำหน่ายนั้นพบว่ายังมีประเทศคู่ค้าที่ส่งออกไปจำหน่ายค่อนข้างน้อยและยังมีโอกาสทางการตลาดสูงได้แก่ ประเทศเกาหลี ประเทศในทวีปแอฟริกา และ ลาตินอเมริกา

ด้านการงานใช้คอมพิวเตอร์นั้นพบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถามใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอยู่แล้วมีเพียงร้อยละ 1.83 เท่านั้นที่ยังมิได้ใช้งาน การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในกิจการพบว่ามีการใช้งานในด้านการบัญชีมากเป็นอันดับหนึ่งในขณะที่การใช้งานด้านอื่น ๆ มีการใช้งานค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการตลาดและการบริการลูกค้า

ด้านการตัดสินใจใช้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการเป็นผู้ตัดสินใจ นั้นส่วนหนึ่งน่าจะมีเหตุผลมาจากกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็ก และกระบวนการในการตัดสินใจของธุรกิจขนาดเล็กในทุกด้านจะต้องให้ กรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการเป็นผู้ตัดสินใจ

เมื่อพิจารณาถึงอำนาจการตัดสินใจแล้วพบว่าจะแตกต่างกันตามประเภทของสินค้าที่ส่ง ออก โดยกิจการผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้ กิจการผลิตและจำหน่ายสินค้า หัตถกรรม และเครื่องประดับ กิจการผลิตและจำหน่ายอาหาร หรือ ผู้ให้บริการการส่งออก กิจการ ผลิตและจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูป สิ่งทอ และเครื่องหนัง จะมีประเภทของการตัดสินใจใช้บริการ โดยกรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการเป็นผู้ตัดสินใจ ในขณะที่กิจการผลิตและจำหน่ายสินค้า เชรามาติ จะมีประเภทของการตัดสินใจใช้บริการ โดยกรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของกิจการร่วมกับผู้ บริการระดับสูงเป็นผู้ตัดสินใจ

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เคยใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์มาก่อนเกินกว่ากึ่งหนึ่งโดยคิดเป็นร้อยละ 53.64 และเคยใช้บริการมาแล้วเกินกว่า 3 ปีมีจำนวนค่อนข้างน้อยเพียงร้อยละ 4.55 เท่านั้นจะเห็นว่ายัง สามารถขยายอัตราการใช้งาน พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างมาก เนื่องจากในกลุ่มผู้ไม่เคยใช้บริการนี้มีความสนใจที่จะใช้บริการในอนาคตสูงถึงร้อยละ 84.74

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนมากจะใช้เพื่อเป็นแหล่งแสดงราคาในขณะที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแหล่งติดต่อสื่อสารค่อนข้างน้อยและผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมทุกตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการ ใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นแหล่งแสดงราคา ยกเว้นผู้บริหารระดับสูงและหุ้น ส่วนของกิจการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการลูกค้า

ด้านความเห็นต่อแนวทางในการให้บริการ พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ของภาครัฐนั้นผู้ ตอบแบบสอบถามต้องการให้รัฐบาลดำเนินการส่งเสริมเพิ่มจากที่ดำเนินการอยู่แล้วได้แก่ ต้องการ ให้รัฐบาลจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม ต้องการให้รัฐบาลป้องกันผู้ส่งออกซึ่งปัจจุบันกำลังเสียเปรียบ การแข่งขันกับผู้ส่งออกต่างชาติโดยการหาแนวทางลดค่าใช้จ่ายของอินเทอร์เน็ตลง

นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้การสื่อสารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการพาณิชย์กรรม อิเล็กทรอนิกส์และต้องการให้รัฐจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อบริหารงานด้านพาณิชย์กรรม อิเล็กทรอนิกส์แจกฟรี

ความต้องการในการอบรมความรู้พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละประเภทนั้นพบว่าผู้ ตอบแบบสอบถามมีความต้องการการอบรมต่างกันตามตำแหน่งงาน โดยที่ผู้จัดการหรือหัวหน้า งานด้านคอมพิวเตอร์และผู้บริหารระดับกลาง ต้องการการอบรมความรู้เบื้องต้นด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-Mail) ผู้บริหารระดับสูง เจ้าของกิจการและกรรมการผู้จัดการส่วนใหญ่ต้องการ การอบรมความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้านการส่งออกส่วนใหญ่ต้องการ การอบรมความรู้พื้นฐาน พาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในรายละเอียดของแต่ละตำแหน่งงานพบว่า ผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้านคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการและหัวหน้างานด้านการส่งออก หนึ่งส่วนของกิจการ มีแหล่งข้อมูลเพื่อเลือกใช้บริการจากสื่อโฆษณา ส่วนเจ้าของกิจการมีแหล่งข้อมูลจากตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ ในขณะที่กรรมการผู้จัดการมีแหล่งข้อมูลจากพนักงานขายคอมพิวเตอร์ และตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ และหัวหน้างานด้านอื่นๆ มีแหล่งข้อมูลจากตัวแทนจำหน่ายคอมพิวเตอร์ ดังนั้นหากผู้ให้บริการ พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จะทำการออกแบบโปรแกรมการตลาดทางตรง การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ เพื่อเสนอข้อมูลให้แก่ผู้ส่งออกนั้นควรจะพิจารณาถึง ประเภทของสินค้าส่งออกว่าแต่ละประเภทมีตำแหน่งงานใดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบ้างนอกจากนี้ การเสนอข้อมูลให้แก่ผู้พิจารณาแต่ละตำแหน่งงานควรคำนึงถึงแหล่งข้อมูลที่แต่ละตำแหน่งใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุด 5 อันดับที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลน้อยได้แก่การชักชวนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจ การสนับสนุนจากรัฐ วัตถุประสงค์ของกิจการ ระเบียบหรือวิปฏิบัติของกิจการ และโครงสร้างองค์กร

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเป็นปัญหาที่มีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยเป็นปัญหามากได้แก่ ปัญหาด้าน ความไม่พร้อมของบุคลากร ต้องลงทุนสูง การใช้งานทำได้ยาก ติดต่อ ผู้ให้บริการยาก และขาดข้อมูล และเป็นปัญหาที่มีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยเป็นปัญหาน้อยได้แก่ ไม่มีที่ปรึกษา การให้บริการของผู้ให้บริการไม่ดีพอ รัฐให้บริการไม่เพียงพอ และการขาดความรู้ความเข้าใจ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุด 5 อันดับที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดโดยมีระดับความสำคัญในระดับค่าเฉลี่ยมีผลน้อยได้แก่ ชื่อเสียงด้านการบริการหลังการขาย ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทำเลที่ตั้งความสะดวกในการติดต่อ การให้บริการเสริมก่อนการขาย และ อายุกิจการของผู้ให้บริการ ฯ

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ปัญหาในการใช้บริการ และปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่างกันตามประเภทสินค้าส่งออกและตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม



### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเมื่อพิจารณาขนาดของกิจการพบว่ากิจการส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนมากเป็นกิจการที่จัดว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็กและวิธีการตัดสินใจของกิจการขนาดเล็กมักให้เจ้าของกิจการเป็นผู้ตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องการตัดสินใจด้านสารสนเทศ ว่าการตัดสินใจใช้งานระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแนวทางในการนำเสนอบริการของผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้เนื่องจากพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแตกต่างกันตามตำแหน่งงานซึ่งการศึกษานี้ได้ครอบคลุมผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของกิจการอย่างครบถ้วนดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีทางเลือกในการนำเสนอบริการดังนี้

หากผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องการนำเสนอบริการทั้งในการชักชวนให้เริ่มใช้บริการหรือในกรณีมีการใช้บริการแล้วแต่จะชักชวนให้ใช้บริการเพิ่มหากมีผู้มีอำนาจในการตัดสินใจมีตำแหน่งงานเจ้าของกิจการหรือตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้ให้บริการอาจเสนอขายบริการโดยใช้เงื่อนไขการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในด้านการประหยัดเวลาการติดต่อสื่อสารเป็นข้อเสนอในการขายบริการทั้งนี้เนื่องจากทราบจากผลการศึกษาแล้วว่าตำแหน่งงานดังกล่าวให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านดังกล่าวมากเป็นอันดับหนึ่ง ในขณะที่ตำแหน่งงานหุ่นส่วนของกิจการ กรรมการผู้จัดการ และผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้านการส่งออก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านค่าบริการที่ไม่แพง ส่วนในตำแหน่ง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการหรือหัวหน้างานด้านคอมพิวเตอร์ และหัวหน้างานด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น ดังนั้นผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงมีทางเลือกในการเสนอขายสินค้าและบริการแตกต่างกันตามตำแหน่งของผู้มีอำนาจตัดสินใจอันจะมีผลให้สามารถสร้างแรงจูงใจได้ดียิ่งขึ้น

การจัดจำหน่ายสินค้าไปยังประเทศคู่ค้าที่ส่งออกไปจำหน่ายค่อนข้างน้อยและยังมีโอกาสทางการตลาดสูงซึ่งได้แก่ประเทศเกาหลี ประเทศในทวีปแอฟริกา และลาตินอเมริกานั้น การใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์จะอำนวยความสะดวกต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการขยายตลาดดังกล่าวได้เป็นอย่างมากเพราะจะช่วยลดอุปสรรคในการเข้าตลาดดังกล่าวได้

นอกจากนี้ยังพบว่าวิธีการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำหน่ายโดยตรงไปยังลูกค้าดังนั้นบริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ จะมีประโยชน์ต่อผู้จัดจำหน่ายเพราะได้รับประโยชน์จากการลดอุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด และมีโอกาสในการนำเสนอสินค้าและบริการได้โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำส่วนช่องทางการจัดจำหน่ายที่กิจการส่งออกใช้น้อย ได้แก่การขายผ่านบริษัทการค้าระหว่างประเทศ

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการแยกตามประเภทสินค้าที่ส่งออกแล้วพบว่าผลการศึกษานำมาปรับปรุงแนวทางในการนำเสนอบริการของผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น ในกรณีผู้ให้บริการจะเสนอบริการแก่ผู้ส่งออกที่มีสินค้าเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้ ซึ่งผู้ส่งออกในกลุ่มดังกล่าวให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านภาวะการแข่งขันที่มากขึ้นดังนั้นการเสนอบริการควรจูงใจผู้ใช้ในด้านการนำพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่กิจการ ในขณะที่ผู้ส่งออกที่ผลิตสินค้าหัตถกรรม และเครื่องประดับ การเสนอบริการควรจูงใจผู้ใช้ในด้านค่าบริการที่ไม่แพง ผู้ส่งออกที่ส่งออกสินค้าอาหาร หรือ เป็นผู้ให้บริการการส่งออก การเสนอบริการควรจูงใจผู้ใช้โดยเน้นในด้านชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ผู้ส่งออกที่มีสินค้าเสื้อผ้าสำเร็จรูป สิ่งทอ และเครื่องหนัง การเสนอบริการควรจูงใจผู้ใช้ในด้านประหยัดเวลาการติดต่อสื่อสารและผู้ส่งออกที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าเซรามิกการเสนอบริการควรจูงใจผู้ใช้ในด้านบริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้กิจการสามารถบริการลูกค้าได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ส่งออกในกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้งานจากปริมาณการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันจะเห็นว่ามีโอกาสสูงที่จะปรับไปใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากบริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ต้องดำเนินการอยู่บนระบบคอมพิวเตอร์อยู่แล้วกิจการที่มีความคุ้นเคยกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์จะสามารถปรับมาใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย ถ้าหากผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการบริการในอนาคตมีทางเลือกในการดำเนินการได้หลายกรณีเช่นถ้าหากไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายสูงนักสามารถขอความช่วยเหลือจากโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการส่งออก(โครงการThaiE-Commerce)ของกระทรวงพาณิชย์ได้ที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัด หรือต้องการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพกว่าของราชการในขณะนี้ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตหลายรายจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยการลดราคาลงจนค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก

ข้อเสนอแนะในการวางแผนงานเพื่อใช้บริการนั้นจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ในกิจการของผู้ส่งออกเองมีการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่แล้วด้านพนักงานมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในงานด้านอื่น ๆ อยู่แล้ว ซึ่งกิจการสามารถอบรมพนักงานเพิ่มเติมเพื่อการใช้งานพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้นหากผู้ส่งออกต้องการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถวางแผนการใช้ภายในองค์กรได้โดยต้องเตรียมความพร้อมขั้นพื้นฐานโดยการพิจารณาองค์ประกอบของระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์

โดยระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ ขั้นต่ำที่กิจการควรมีการจัดเตรียมนั้นมีองค์ประกอบได้แก่

องค์ประกอบ	การปรับปรุงและเพิ่มเติมเพื่อให้บริการ
1.ระบบคอมพิวเตอร์	ข้อเสนอแนะคือใช้ระบบเดิมซึ่งส่วนใหญ่ผู้ส่งออกมีอยู่แล้วหากจำเป็นอาจต้องมีการปรับปรุงบ้าง
2.ผู้ใช้ระบบ	อาจต้องอบรมเพิ่ม โดยกิจการอาจเป็นผู้จัดสรรงบประมาณเอง หรือรับการอบรมที่รัฐเป็นผู้จัดหรือเข้าอบรมและสัมมนาที่เอกชนหรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นผู้จ่าย
3.อุปกรณ์ในการสื่อสาร (Communication Product)	กิจการอาจต้องลงทุนเพิ่ม(ปัจจุบันราคาไม่แพง)
4.โปรแกรม (Software)	กิจการอาจต้องลงทุนเพิ่ม(ปัจจุบันราคาไม่แพง)หรือรัฐและเอกชนอื่น ๆ ช่วยเหลือในการลดราคา

เมื่อจัดให้มีอุปกรณ์พื้นฐานพร้อมสำหรับการใช้งานพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์แล้วขั้นต่อไปได้แก่ การวางแผนการดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกในการเลือกระดับขั้นตอนในการใช้งานตามความเหมาะสมของกิจการ โดยระดับขั้นของการใช้งานได้แก่

ใช้งานในขั้นที่ 1 การใช้งานขั้นต้นใช้เพื่อการโฆษณาและเสนอข้อมูลข่าวสารการตลาด

ใช้งานในขั้นที่ 2 การใช้ในขั้นติดต่อกับลูกค้ามากขึ้น โดยมีการโต้ตอบกัน

เช่นการลงทะเบียน เล่นเกม กรอกแบบฟอร์ม

ใช้งานในขั้นที่ 3 การใช้ในขั้นการทำรายการซื้อขาย มีระบบการชำระเงิน หรือ โอนเงิน

ซึ่งผู้ส่งออกสามารถสร้างฐานข้อมูลลูกค้าได้

ใช้งานในขั้นที่ 4 ดำเนินการเต็มรูปแบบมีการจัดส่งสินค้า การติดต่อระหว่างธุรกิจ

และการดำเนินรายการค้าอย่างต่อเนื่อง

ในการใช้งานในระดับต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของกิจการในหลาย ๆ ด้านดังนั้นการวางแผนที่เหมาะสมกับกิจการต้องขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่โครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการส่งออก(โครงการ Thai E-Commerce) ของกระทรวงพาณิชย์ หรือผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ในด้านการแก้ไขปัญหาในการให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์นั้นเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ทุกฝ่ายตอบสนองความต้องการใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นเพราะผลการศึกษาพบว่าผู้ส่งออกส่วนใหญ่ยังมีอัตราใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างต่ำ ถึงแม้จะมีบางส่วนที่เคยใช้บริการแล้วแต่ก็ยังค่อนข้างใหม่เพราะส่วนใหญ่จะเริ่มใช้บริการเป็นเวลาไม่เกิน 1 ปี และยังมีปัญหาในการใช้งานอยู่หลายประการ

ดังนั้นควรจัดการแก้ไขปัญหาโดยหาแนวทางแก้ไขปัญหาในระดับที่เป็นปัญหามากก่อน ได้แก่ ความไม่พร้อมของบุคลากร หรือ การใช้งานพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ยาก ควรมีการอบรมบุคลากรเพิ่มเติมโดยรัฐน่าจะเป็นผู้จัดการอบรมให้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการมากได้แก่ความรู้พื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ต ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการ และความรู้เกี่ยวกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ส่วนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการใช้งานพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องลงทุนสูงนั้น รัฐบาลควรมีมาตรการส่งเสริมเช่น การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ต้องการแก่ผู้ส่งออกถึงจำนวนค่าใช้จ่ายที่แท้จริงและออกมาตรการส่งเสริมการใช้งานอย่างกว้างขวางเพื่อให้ค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อหน่วยถูกลง

และจากผลการศึกษาที่ผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่เห็นว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนจากรัฐมีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์มีลำดับความสำคัญน้อย น่าจะมีสาเหตุมาจากผู้ส่งออกยังขาดความเชื่อมั่นในนโยบายส่งเสริมดังกล่าว และเห็นว่านโยบายที่ดำเนินการอยู่ยังไม่เหมาะสมดังนั้นจึงมีความเห็นว่ารัฐต้องเพิ่มการสนับสนุนและการส่งเสริมในด้านคำแนะนำและปรึกษา นอกจากนี้ควรออกมาตรการให้การช่วยเหลือเพิ่มขึ้นจากเดิมเพื่อให้ผู้ส่งออกดำเนินการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านการสนับสนุนจากผู้ให้บริการนั้นเนื่องจากบริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นผู้ขายหรือผู้ให้บริการด้านพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ควรเพิ่มคุณภาพของการให้บริการโดยมีข้อเสนอแนะโดย สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขึ้น เพิ่มคุณภาพในการให้บริการเช่น การเข้าถึงลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งและทำเล นอกจากนี้ยังควรมีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับลูกค้าและมีการให้คำอธิบายเกี่ยวกับบริการอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ทางด้านพนักงานของผู้ให้บริการควรมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการแต่ละรายควรพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานตามปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญในระดับมีผลมาก เช่น การให้บริการและการแก้ไขปัญหา การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ ราคา ทัศนคติของลูกค้ารายอื่น ๆ ที่มีต่อตัวผู้ให้บริการเอง ในขณะเดียวกันผู้ให้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าเพื่อลดอุปสรรคของการค้าบนอินเทอร์เน็ตเช่น ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในด้านการเอาชนะข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย การเอาชนะข้อจำกัดทางด้านภาษีและ การรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน

เมื่อมาตรการของรัฐและการปรับปรุงการดำเนินการของผู้ให้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อเสนอแนะข้างต้นสามารถลดปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการเช่นความไม่พร้อมของบุคลากร การใช้บริการต้องลงทุนสูง การใช้งานทำได้ยาก และติดต่อผู้ให้บริการยากได้แล้วก็จะทำให้ผู้ส่งออกใช้บริการ พานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มากขึ้นโดยที่กลุ่มผู้ใช้บริการอยู่แล้วก็จะเพิ่มปริมาณการใช้บริการ ในขณะที่กลุ่มที่ยังไม่ได้ใช้งานก็จะเริ่มใช้งานโดยเร็ว

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นผู้ทำการศึกษาเชื่อว่าหากทั้งภาครัฐและผู้ให้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการปรับปรุงการให้บริการตามลำดับความสำคัญและหากดำเนินการอย่างจริงจังแล้ว จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีมาตรฐานที่ดีขึ้นและส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของผู้ส่งออกมีประสิทธิภาพขึ้นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในต่างประเทศได้ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศต่อไป ดังนั้นการที่จะทำให้ผู้ส่งออกใช้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยการให้ความช่วยเหลือในการทำให้ผู้ส่งออกทราบถึงหลักการพื้นฐานในการทำธุรกิจโดยพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประโยชน์ที่จะได้รับ พร้อมทั้งวิธีการใช้งานโดยการประชาสัมพันธ์และการฝึกอบรมอันจะส่งผลให้อัตราการใช้งานพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกเพิ่มขึ้น

ท้ายที่สุดนี้ผู้ทำการศึกษามีความเห็นว่าการทำการศึกษาครั้งต่อไปนั้นผู้ทำการศึกษาควรหาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่สำคัญซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ยังไม่สามารถทำการศึกษาเพื่อหาคำตอบใน 3 กรณี ได้แก่ การจัดการขนส่งสินค้าของผู้ให้บริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาถึงปัญหาด้านการชำระเงินจากผู้ซื้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ และบริการพานิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจได้มากน้อยเพียงใด