

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึง การสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ” โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ ได้แบ่งผลการสรุปออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกิจการ

ส่วนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ

ส่วนที่ 1 ผลสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าตัวแทนกิจการทั้งหมด 124 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-49 ปี รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 21,001-30,000 บาท มีการศึกษาระดับสูงสุดชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาได้แก่ปริญญาโท และดำรงตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ผู้จัดการ และหุ้นส่วนของกิจการ

จากการศึกษาสามารถแบ่งตัวแทนกิจการออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว 62 ราย

จากการศึกษาพบว่าตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 40-49 ปี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีการศึกษาระดับสูงสุดชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาได้แก่ปริญญาโท และดำรงตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ผู้จัดการ

2. ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ 62 ราย

จากการศึกษาพบว่าตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-49 ปี รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 30-39 ปี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 35,000 บาท มีการศึกษาระดับสูงสุดชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาได้แก่มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ปวส. หรือ อนุปริญญา และปริญญาโท และดำรงตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ผู้จัดการ

ส่วนที่ 2 ผลสรุปข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกิจการ

จากการศึกษาพบว่ากิจการมีระยะเวลาการดำเนินกิจการระหว่าง 1-5 ปี รองลงมาได้แก่ ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 30 คน รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 31-50 คน มีทุนจดทะเบียน 100,001-500,000 บาท รองลงมาได้แก่ 1-3 ล้านบาท ผลิตและส่งออกสินค้าประเภทของชำร่วยเครื่องประดับบ้าน รองลงมาได้แก่เฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้ และมีอัตราการส่งออกสินค้าและผลิตภัณฑ์ต่อยอดขายทั้งหมดมากกว่าหรือเท่ากับ 90% มากที่สุด รองลงมาได้แก่ระหว่าง 45-59 %

จากการศึกษาสามารถแบ่งตัวแทนกิจการออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว 62 ราย

จากการศึกษาพบว่ากิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วมีระยะเวลาการดำเนินกิจการระหว่าง 1-5 ปี รองลงมาได้แก่มากกว่า 15 ปี มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 30 คน รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 31-50 คน มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 1-3 ล้านบาท รองลงมาได้แก่ระหว่าง 100,001-500,000 บาท ผลิตและส่งออกสินค้าประเภทของชำร่วยเครื่องประดับบ้านมากที่สุด รองลงมาได้แก่เฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้ และมีอัตราการส่งออกสินค้าต่อยอดขายทั้งหมดมากกว่าหรือเท่ากับ 90 % มากที่สุด รองลงมาได้แก่ระหว่าง 15-29 %

2. ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ 62 ราย

จากการศึกษาพบว่ากิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินกิจการระหว่าง 1-5 ปี รองลงมาได้แก่ระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 30 คน รองลงมาได้แก่อายุระหว่าง 31-50 คน มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 100,001-500,000 บาท รองลงมาได้แก่ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท ผลิตและส่งออกเฟอร์นิเจอร์และผลิตภัณฑ์จากไม้มากที่สุด รองลงมาได้แก่ของชำร่วยเครื่องประดับบ้าน และมี

อัตราการส่งออกสินค้าต่อยอดขายทั้งหมดระหว่าง 45-59 % มากที่สุด รองลงมาได้แก่มากกว่าหรือเท่ากับ 90%

ส่วนที่ 3 ผลสรุปเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ

การศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive Component)

จากการศึกษาพบว่าตัวแทนกิจการส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องมากที่สุดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เช่นอินเทอร์เน็ตสามารถใช้เป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้ากับลูกค้าของท่านได้ รองลงมาได้แก่ช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการจำหน่ายสินค้าที่สามารถดาวน์โหลดได้ทันที เช่นโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเพลงเท่านั้น และลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตสามารถชำระเงินได้หลายวิธีทั้งผ่านทางบัตรเครดิต หรือชำระด้วยเช็คหรือตัวแลกเงินเป็นต้น

ส่วนเรื่องที่ตัวแทนกิจการมีความเข้าใจไม่ถูกต้องมากที่สุดได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการซื้อขายสินค้าระหว่างบุคคลผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยกันเท่านั้น (C2C) รองลงมาได้แก่ช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการให้บริการด้านข้อมูลเท่านั้นเช่นเว็บไซต์ศูนย์รวมข่าวสารเพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) เป็นต้น และสินค้าหรือบริการที่มีการจำหน่าย/ ให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีทั้งสินค้าที่ต้องมีการจัดส่งสินค้าที่สามารถดาวน์โหลดได้ทันทีและการบริการ

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว 62 ราย

เมื่อพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องมากที่สุดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เช่นอินเทอร์เน็ตสามารถใช้เป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้ากับลูกค้าได้ สินค้าที่ต้องมีการขนส่งเช่นสินค้าหัตถกรรมไม่สามารถซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสินค้าแตกหักเสียหายง่ายการขนส่งทำได้ยากและไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ และช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการจำหน่ายสินค้าที่สามารถดาวน์โหลดได้ทันที เช่นโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเพลงเท่านั้น รองลงมาได้แก่การใช้อินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้ในกระบวนการขายสินค้าได้ใช้ได้เฉพาะเป็นช่องทางในการโฆษณาสินค้าเท่านั้นหากลูกค้าต้องการสั่งซื้อสินค้าสามารถสั่งซื้อได้ทางโทรศัพท์หรือแฟกซ์เท่านั้น และลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตสามารถชำระเงินได้หลายวิธีทั้งผ่านทางบัตรเครดิตหรือชำระด้วยเช็คหรือตัวแลกเงินเป็นต้น และช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะ

สำหรับการค้าปลีกระหว่างธุรกิจกับผู้บริโภครายย่อย (B2C) ในประเทศหรือต่างประเทศเท่านั้น และลูกค้าที่สนใจสามารถสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ทันที

ส่วนเรื่องที่ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว ส่วนใหญ่มีความเข้าใจ ไม่ถูกต้องมากที่สุดได้แก่ ช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการซื้อขายสินค้าระหว่างบุคคลผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยกันเท่านั้น (C2C) รองลงมาได้แก่ช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการให้บริการด้านข้อมูลเท่านั้นเช่นเว็บไซต์ศูนย์รวมข่าวสารเพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) เป็นต้น และลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตต้องชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตเท่านั้น เช่นผ่านบัตรเครดิต

2. ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ 62 ราย

ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องมากที่สุดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เช่นอินเทอร์เน็ตสามารถใช้เป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้ากับลูกค้าของท่านได้ รองลงมาได้แก่ลูกค้าที่สนใจสามารถสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตได้ทันที และลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตสามารถชำระเงินได้หลายวิธีทั้งผ่านทางบัตรเครดิตหรือชำระด้วยเช็คหรือตัวแลกเงินเป็นต้น

ส่วนเรื่องที่ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจมีความเข้าใจไม่ถูกต้องมากที่สุด ได้แก่ช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการซื้อขายสินค้าระหว่างบุคคลผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยกันเท่านั้น (C2C) รองลงมาได้แก่สินค้าที่ต้องมีการขนส่งเช่นสินค้าหัตถกรรมไม่สามารถซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสินค้าแตกหักเสียหายง่ายการขนส่งทำได้ยากและไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ และสินค้าหรือบริการที่มีการจำหน่าย/ ให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีทั้งสินค้าที่ต้องมีการจัดส่งสินค้าที่สามารถดาวน์โหลดได้ทันทีและการบริการ และช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการให้บริการด้านข้อมูลเท่านั้นเช่นเว็บไซต์ศูนย์รวมข่าวสารเพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component)

จากการศึกษาพบว่าความรู้สึกของตัวแทนกิจการส่วนใหญ่ที่มีต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจอยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทสำคัญในธุรกิจส่งออก สามารถโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้าไปทั่วโลก ผู้ซื้อและผู้ขายจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เปิดหน้าร้านขายสินค้าให้ลูกค้าทั่วโลกได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์แคตตาล็อกและจัดส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ ช่วยสร้างภาพพจน์ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ในการให้บริการ สามารถเพิ่มยอดขายและรายได้ให้กับบริษัท ช่วยเพิ่ม

ขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ขายขนาดย่อมและขนาดกลาง (SMEs) เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตช่วยลดขั้นตอนทางธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในขบวนการซื้อขายทำให้ต้นทุนต่างๆต่ำลง การแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงเร็วมีการผูกขาดทางการค้าน้อยลง ทำงานแทนพนักงานขายโดยสามารถทำการค้าแบบอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็ว ช่วยปรับปรุงการให้บริการลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่า และแทนหน้าร้านหรือบูทแสดงสินค้าโดยไม่ต้องออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ

ตัวแทนกิจการมีความรู้สึกอยู่ในระดับเฉยๆในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การสร้างการใช้งานและการดูแลรักษาเว็บไซต์เป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน การขายสินค้าทำได้ยากเพราะลูกค้าไม่มั่นใจในบริษัทและคุณภาพสินค้าเนื่องจากไม่ได้สัมผัสสินค้าจริง ความเสี่ยงสูงเนื่องจากหลายธุรกิจทำแล้วไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีความปลอดภัยในระบบการซื้อขายและการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องลงทุนสูง การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ต้องทำโดยลำพังและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ยาก และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ขายรายใหญ่เท่านั้น

ในภาพรวมแล้วตัวแทนกิจการมีความรู้สึกอยู่ในระดับเห็นด้วยต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจของตน

จากการศึกษาสามารถแบ่งตัวแทนกิจการ ออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว 62 ราย

เมื่อพิจารณาความรู้สึกของตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทสำคัญในธุรกิจส่งออก

ตัวแทนกิจการมีความรู้สึกอยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สามารถโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้าไปทั่วโลก ผู้ซื้อและผู้ขายจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์แคตตาล็อกและจัดส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ เปิดหน้าร้านขายสินค้าให้ลูกค้าทั่วโลกได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตช่วยลดขั้นตอนทางธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในขบวนการซื้อขาย ทำให้ต้นทุนต่างๆต่ำลง สามารถเพิ่มยอดขายและรายได้ให้กับบริษัท ช่วยสร้างภาพพจน์ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ในการให้บริการ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ขายขนาดย่อมและขนาดกลาง (SMEs) การแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงเร็วมีการผูกขาดทางการค้าน้อยลง ทำงานแทนพนักงานขายโดยสามารถทำการค้าแบบอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็ว ช่วยปรับปรุง

การให้บริการลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่า และแทนหน้าร้านหรือบูทแสดงสินค้าโดยไม่ต้องออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ

ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วมีความรู้สึกอยู่ในระดับเฉยๆในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ไม่มีความปลอดภัยในระบบการซื้อขายและการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ความเสี่ยงสูงเนื่องจากหลายธุรกิจทำแล้วไม่ประสบความสำเร็จ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องลงทุนสูง การขายสินค้าทำได้ยากเพราะลูกค้าไม่มั่นใจในบริษัทและคุณภาพสินค้าเนื่องจากไม่ได้สัมผัสสินค้าจริง การสร้างการใช้งานและการดูแลรักษาเว็บไซต์เป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ต้องทำโดยลำพังและเข้า ถึงกลุ่มลูกค้าได้ยาก และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ขายรายใหญ่เท่านั้น

ในภาพรวมแล้วตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วมีความรู้สึกอยู่ในระดับเห็นด้วยต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจของตน

2. ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ 62 ราย

ส่วนความรู้สึกของตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ที่มีต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สามารถโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้าไปทั่วโลก เปิดหน้าร้านขายสินค้าให้ลูกค้าทั่วโลกได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทสำคัญในธุรกิจส่งออก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์แคตตาล็อกและจัดส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์ ผู้ซื้อและผู้ขายจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ช่วยสร้างภาพพจน์ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ในการให้บริการ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ขายขนาดย่อมและขนาดกลาง (SMEs) การแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงเร็วมีการผูกขาดทางการค้าน้อยลง สามารถเพิ่มยอดขายและรายได้ให้กับบริษัท ทำงานแทนพนักงานขายโดยสามารถทำการค้าแบบอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตช่วยลดขั้นตอนทางธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพในขบวนการซื้อขายทำให้ต้นทุนต่างๆต่ำลง การสร้างการใช้งานและการดูแลรักษาเว็บไซต์เป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ช่วยปรับปรุงการให้บริการลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากกว่า และการขายสินค้าทำได้ยากเพราะลูกค้าไม่มั่นใจในบริษัทและคุณภาพสินค้าเนื่องจากไม่ได้สัมผัสสินค้าจริง

ตัวแทนกิจการมีความรู้สึกอยู่ในระดับเฉยๆในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ แทนหน้าร้านหรือบูทแสดงสินค้าโดยไม่ต้องออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ ความเสี่ยงสูงเนื่องจากหลายธุรกิจทำแล้วไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีความปลอดภัยในระบบการซื้อขายและการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องลงทุนสูง การ

ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ต้องทำโดยลำพังและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ยาก และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ผู้ขายรายใหญ่เท่านั้น

ในภาพรวมแล้วตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วมีความรู้สึกลอยลางในระดับเห็นด้วยต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจของตน

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)

จากการศึกษาพบว่ากิจการทั้งหมด 124 ราย โดยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มเท่าๆกัน ได้แก่กิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจแล้ว และกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ กิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่จะนำมาใช้/ อาจจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจในอนาคต มีสาเหตุในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า รองลงมาได้แก่ให้บริการลูกค้า/ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อใช้ในการขายสินค้า/ บริการและส่งเสริมการขาย โดยมีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ความเชื่อถือในการตัดสินใจนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจจากลูกค้าหรือคู่ค้า รองลงมาได้แก่จากการแนะนำจากธุรกิจส่งออกอื่นๆ และจากงานสัมมนาหรือจากข่าวประชาสัมพันธ์ และมีแผนในอนาคตในการพัฒนาระดับการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการ โดยจัดทำเว็บไซต์ให้มีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์เช่น โดยการ ใช้บัตรเครดิตและมีวิธีขนส่งระบุเอาไว้อย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่จัดทำเว็บไซต์เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเท่านั้น

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว 62 ราย

จากการศึกษาพบว่ากิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว ส่วนใหญ่มีสาเหตุในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า รองลงมาได้แก่ให้บริการลูกค้า/ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ความเชื่อถือในการตัดสินใจนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจจากการแนะนำจากธุรกิจส่งออกอื่นๆ รองลงมาได้แก่จากลูกค้าหรือคู่ค้า มีระยะเวลาการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วระหว่าง 3-4 ปีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ระหว่าง 1-2 ปี ส่วนใหญ่มีเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) รองลงมาได้แก่ประเภทธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) โดยมีเว็บไซต์พาณิชย์ที่สามารถให้บริการลูกค้าในปัจจุบัน โดยจัดทำเว็บไซต์เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเท่านั้น รองลงมาได้แก่มีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์เช่น โดยการ ใช้บัตรเครดิตและมีวิธีขนส่งระบุเอาไว้

ชัดเจน ในอนาคตมีแผนในการพัฒนาระดับการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการอย่างแน่นอน รองลงมาได้แก่อาจจะพัฒนาระดับการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจะจัดทำเว็บไซต์ให้มีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์ เช่น โดยการใช้บัตรเครดิตและมีวิธีขนส่งระบุเอาไว้อย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่มีระบบการเลือกซื้อสินค้าเท่านั้น

2. ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ 62 ราย

จากการศึกษาพบว่ากิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ ส่วนใหญ่มีแผนที่จะนำมาใช้/ อาจจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ รองลงมาได้แก่ไม่คิดจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ โดยกิจการที่จะนำมาใช้/ อาจจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจมีสาเหตุในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า รองลงมาได้แก่ให้บริการลูกค้า/ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการตลาด มีแหล่งข้อมูลที่ให้ความเชื่อถือในการตัดสินใจนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจจากลูกค้าหรือคู่ค้า รองลงมาได้แก่งานสัมมนาหรือจากข่าวประชาสัมพันธ์ ในอนาคตต้องการนำเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) เข้ามาใช้ในธุรกิจ รองลงมาได้แก่ประเภทธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) โดยมีแผนในการพัฒนาระดับการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยจัดทำเว็บไซต์เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเท่านั้น รองลงมาได้แก่มีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์ เช่น โดยการใช้บัตรเครดิตและมีวิธีขนส่งระบุเอาไว้อย่างชัดเจน ส่วนกิจการที่ไม่คิดจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจมีสาเหตุที่ไม่นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจเนื่องจากไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยี รองลงมาได้แก่ไม่เหมาะสมกับสินค้า/ บริการ

ส่วนที่ 4 ผลสรุปเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคของตัวแทนกิจการต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจอยู่ในระดับเป็นปัญหามากในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน ขาดองค์การรับรองความถูกต้องของคู่ค้า และไม่มีการกำหนดมาตรฐานด้านภาษีและกฎหมายรองรับ

ตัวแทนกิจการมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับเป็นปัญหาปานกลางในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง ต้องปรับกระบวนการดำเนินงานมากและบุคลากรยังไม่พร้อม ปัญหาด้านเศรษฐกิจที่

กำลังถดถอยและชะลอตัวทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดลง การแข่งขันทางอินเทอร์เน็ตสูง การสนับสนุนของภาครัฐมียังไม่เพียงพอ มีปัญหาความยุ่งยากในการสร้างการใช้งานและดูแลรักษาเว็บไซต์ ค่าใช้จ่ายสูงไม่สามารถตอบได้ว่า จะกำไรหรือคุ้มทุนหรือไม่ ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก/ การให้บริการของผู้ให้บริการไม่ดีพอ อุปสรรคด้านการใช้ภาษาอังกฤษ มีอุปสรรค/ ข้อจำกัดทางเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารไม่ดีพอ และอุปสรรคด้านการขนส่งสินค้า

ตัวแทนกิจการมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับเป็นปัญหาน้อยในเรื่องบริษัทคู่ค้าส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้

จากการศึกษาสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว 62 ราย

ปัญหาและอุปสรรคต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจของตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วอยู่ในระดับเป็นปัญหากลางในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน ไม่มีการกำหนดมาตรฐานด้านภาษีและกฎหมายรองรับ การสนับสนุนของภาครัฐมียังไม่เพียงพอ ขาดองค์การรับรองความถูกต้องของคู่ค้า ปัญหาด้านเศรษฐกิจที่กำลังถดถอยและชะลอตัวทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดลง การแข่งขันทางอินเทอร์เน็ตสูง ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง ต้องปรับกระบวนการดำเนินงานมากและบุคลากรยังไม่พร้อม มีปัญหาความยุ่งยากในการสร้างการใช้งานและดูแลรักษาเว็บไซต์ ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก/ การให้บริการของผู้ให้บริการไม่ดีพอ อุปสรรคด้านการใช้ภาษาอังกฤษ โครงสร้างพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารไม่ดีพอ และค่าใช้จ่ายสูงไม่สามารถตอบได้ว่า จะกำไรหรือคุ้มทุนหรือไม่

ตัวแทนกิจการมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับเป็นปัญหาน้อยในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อุปสรรคด้านการขนส่งสินค้า มีอุปสรรค/ ข้อจำกัดทางเทคโนโลยี และบริษัทคู่ค้าส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้

2. ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ 62 ราย

ปัญหาและอุปสรรคต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจของตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจอยู่ในระดับเป็นปัญหามากในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ขาดองค์การรับรองความถูกต้องของคู่ค้า ไม่มีการกำหนดมาตรฐานด้านภาษีและกฎหมายรองรับ ความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน ต้องปรับกระบวนการดำเนินงานมากและบุคลากรยังไม่พร้อม ขาดความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง และปัญหาด้านเศรษฐกิจที่กำลังถดถอยและชะลอตัวทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดลง

ตัวแทนกิจการมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับเป็นปัญหาปานกลางในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีปัญหาความยุ่งยากในการสร้างการใช้งานและดูแลรักษาเว็บไซต์ ค่าใช้จ่ายสูงไม่สามารถตอบได้ว่า จะกำไรหรือคุ้มทุนหรือไม่ การแข่งขันทางอินเทอร์เน็ตสูง การสนับสนุนของภาครัฐมียังไม่เพียงพอ ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก/ การให้บริการของผู้ให้บริการไม่ดีพอ อุปสรรคด้านการใช้ภาษาอังกฤษ มีอุปสรรค/ข้อจำกัดทางเทคโนโลยี อุปสรรคด้านการขนส่งสินค้า โครงสร้างพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารไม่ดีพอ และบริษัทลูกค้าส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้

นอกจากนี้ผู้ส่งผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมยังระบุข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นๆ ที่กำลังประสบต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจเพิ่มเติมดังนี้ งานหัตถกรรมต้องดูแลด้วยตาสัมผัสด้วยมือเห็นสินค้าจริงจึงเกิดการตกลงซื้อขายขึ้น ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดีแต่คนที่มาเป็นสื่อเผยแพร่ใช้คำทับศัพท์เป็นภาษาอังกฤษและศัพท์เทคนิคเฉพาะมากเกินไปทำให้ผู้ฟังซึ่งมีความรู้ระดับต่ำหรือปานกลางไม่เข้าใจความหมายทำให้ไม่ยอมใช้เพราะยุ่งยากใช้แล้วไม่ได้ผลหรือไม่คุ้มกับการลงทุน ต้องใช้วิธีการเดิมอยู่ในบางอย่างเช่นการชำระเงินแต่ก็มีประโยชน์มากในบางงาน ควรจัดให้มีการแนะนำหรืออบรมวิธีการทำเว็บไซต์พาณิชย์ด้วยตนเองมากกว่าแนะนำบริษัทที่จัดทำเว็บไซต์เพราะราคาสูงและเจ้าของกิจการสามารถจัดทำเว็บไซต์เองได้ถ้ามีความเข้าใจและมีผู้แนะนำ ช่องทางในการขายมีมากและมีการแข่งขันสูงเกินไปความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงเร็วมากทำให้สินค้าบางชนิดมีสต็อกมาก ควรมีการจัดอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตกับธุรกิจส่งออกเพื่อให้ผู้ส่งออกได้มีข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ ปัญหาในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของบริษัทให้เป็นที่รู้จักและเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ชัดเจนและตรงเป้า ถูกค่าขาดความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านทางออนไลน์โดยลูกค้าจะมีการติดต่อกลับมาเพื่อการสั่งซื้อและการชำระเงินผ่านทางธนาคาร ปัญหาการลอกเลียนแบบสินค้าและการแข่งขันด้านราคาซึ่งอาจนำมาซึ่งความเสียหาย และขาดบุคลากรผู้มีความรู้ความเข้าใจและขาดความรู้พื้นฐานอย่างแท้จริง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ โดยแยกผลการศึกษาตามองค์ประกอบของทัศนคติตามหลักการของ พัทธา ตันติประภา (2543) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3

ส่วน ได้แก่องค์ประกอบด้านความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม โดยรายละเอียดของการอภิปรายผลมีดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive Component)

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ พบว่าตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว และตัวแทนกิจการที่ยังไม่ได้นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันบ้างต่าง ๆ ดังนี้

คำนิยามความหมายและประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) คือการซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างองค์กรธุรกิจกับผู้บริโภค โดยผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทได้แก่ธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business หรือ B2B) ธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer หรือ B2C) และผู้บริโภคต่อผู้บริโภค (Customer to Consumer หรือ B2C) ([http://www.investorwords.com/cgi-bin/getword.cgi?1637, 2546](http://www.investorwords.com/cgi-bin/getword.cgi?1637,2546): ระบบออนไลน์) ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าพบว่าตัวแทนกิจการส่วนใหญ่มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตสามารถใช้เป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้ากับลูกค้าได้ และการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้ 3 รูปแบบได้แก่ ธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) และ ผู้บริโภคต่อผู้บริโภค (B2C) อย่างไรก็ตามตัวแทนกิจการทั้ง 2 กลุ่มมีความเข้าใจไม่ถูกต้องมากที่สุดในเรื่องช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการซื้อขายสินค้าระหว่างบุคคลผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยกันเท่านั้น (C2C) เช่นเว็บไซต์เพื่อการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ามือสองระหว่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยกัน เนื่องจากตัวแทนกิจการในการศึกษาค้นคว้า เป็นองค์กรธุรกิจซึ่งไม่มีความรู้ และไม่มีความเกี่ยวข้อง หรือมีประสบการณ์ในการทำธุรกรรมรูปแบบนี้มากนัก

ในด้านระดับการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์ ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้แบ่งประเภทของเว็บไซต์เป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขั้นเริ่มต้น คือจะใช้เว็บไซต์เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวโดยเนื้อหาหลักจะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัท (2) เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขั้นก้าวหน้า เว็บไซต์ประเภทนี้จะมีการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้นนอกเหนือจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพียงเดียว ซึ่งระดับการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์พาณิชย์ขั้นก้าวหน้าแบ่งได้ 4 ระดับดังนี้ (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2545)

ระดับที่ 1 มีเฉพาะระบบเลือกซื้อสินค้า คือเว็บไซต์ที่มีเฉพาะระบบการเลือกซื้อสินค้าเท่านั้น

ระดับที่ 2 มีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์มีการบอกวิธีการชำระเงินไว้ แต่ยังไม่ใช้การชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ระดับที่ 3 มีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์ไม่ระบุการขนส่ง คือเว็บไซต์ที่มีระบบเลือกซื้อสินค้า สามารถชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ (โดยการใช้บัตรเครดิต) แต่ไม่มีวิธีการขนส่งระบุไว้ ซึ่งส่วนใหญ่ประเภทนี้จะเป็นเว็บไซต์เกี่ยวกับงานด้านบริการ เช่นด้านท่องเที่ยวและโรงแรมที่ไม่จำเป็นต้องมีการขนส่งสินค้า

ระดับที่ 4 มีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์ระบุการขนส่ง คือเว็บไซต์ที่มีระบบเลือกซื้อสินค้า สามารถชำระเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ และยังมีวิธีขนส่งระบุเอาไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว และตัวแทนกิจการที่ยังไม่ได้นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่มีความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับเว็บไซต์พาณิชย์สามารถใช้เป็นช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า นอกจากนี้ยังสามารถเป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้าผ่านทางระบบเลือกซื้อสินค้าได้อีกด้วย โดยลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าทางเว็บไซต์พาณิชย์สามารถชำระเงินได้หลายวิธีทั้งทางออนไลน์ เช่นชำระเงินกับพนักงานขนส่งสินค้า ชำระด้วยเช็คหรือตัวแลกเงิน และทางออนไลน์ เช่นผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น

ประเภทของสินค้าและบริการที่นำเสนอขายทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งประเภทตามการขนส่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) สินค้าที่จับต้องได้ คือสินค้าที่จำเป็นต้องมีการจัดส่ง (2) สินค้าที่จับต้องไม่ได้ คือสินค้าที่ไม่จำเป็นต้องมีการจัดส่งแต่สามารถดาวน์โหลดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ข้อมูล หรือเพลง เป็นต้น (3) บริการ (Service) เป็นบริการที่ผู้ขายจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์โดยไม่ได้ขายสินค้าหรือบริการ (<http://www.siamglobe.com/rescenter/ecommerce.php?id=306&rid=0003,2546>: ระบบออนไลน์)

จากการศึกษาพบว่าตัวแทนกิจการทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเภทของสินค้าและบริการที่นำเสนอขายทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่บางส่วนยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในเรื่องช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับการให้บริการด้านข้อมูลเท่านั้น เช่นเว็บไซต์ศูนย์รวมข่าวสาร เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) เนื่องจากตัวแทนกิจการอาจมีความเข้าใจว่าช่องทางอินเทอร์เน็ตเหมาะสำหรับเป็นช่องทางในการการเผยแพร่ข้อมูล หรือบริการสืบค้นข้อมูลมากกว่าเป็นช่องทางในการซื้อขายสินค้ากับลูกค้า นอกจากนี้ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วมีความเข้าใจที่ถูกต้องมากกว่าตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจในเรื่องสินค้าที่ต้องมีการขนส่งเช่นสินค้าหัตถกรรมไม่สามารถซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสินค้าแตกหักเสียหายง่าย การขนส่งทำได้ยากและไม่

มีความปลอดภัยเพียงพอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจมีความเข้าใจว่าช่องทางอินเทอร์เน็ตไม่เหมาะสำหรับการจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม เนื่องจากผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าซึ่งอาจจะมีปัญหาด้านความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าที่มีการแตกหักเสียหายได้ง่าย

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component)

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจในด้านความรู้สึกพบว่าตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว และตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของความรู้สึกต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจในเรื่องต่างๆส่วนใหญ่อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งในภาพรวมแล้วตัวแทนกิจการทั้ง 2 กลุ่มมีระดับความรู้สึกอยู่ในระดับเห็นด้วยต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลสรุปของศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทำการสำรวจความเข้าใจและความต้องการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้เข้าร่วมงานสัมมนา "พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับสินค้าหัตถกรรมไทย" ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2543 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยเรื่องการทำธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเอาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจด้านพฤติกรรมพบว่าตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว และตัวแทนกิจการที่จะนำมาใช้/ อาจจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจในอนาคต มีสาเหตุในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า ซึ่งผลการศึกษาที่พบในครั้งนี้นี้แตกต่างกับผลสรุปของศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2543: ระบบออนไลน์) ที่ระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าประโยชน์ประการแรกที่จะได้รับคือโอกาสทางด้านการขยายตลาดและฐานลูกค้าซึ่งไม่จำกัดเฉพาะในประเทศเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงทั่วโลก

นอกจากนี้ผลการศึกษาที่พบในครั้งนี่ยังแตกต่างกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ (ราชนนท์ พุ่มสำเภา, 2543) ที่สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นแหล่งแสดงราคา

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าแหล่งข้อมูลที่ตัวแทนกิจการส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ความเชื่อถือในการตัดสินใจนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจจากธุรกิจส่งออกอื่นๆ โดยตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วระหว่าง 3-4 ปี ซึ่งเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการลูกค้าในปัจจุบันเป็นประเภทธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) โดยจัดทำเว็บไซต์เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้าเท่านั้น ในอนาคตจะพัฒนาระดับการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกิจการอย่างแน่นอน โดยจะพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นเว็บไซต์ขั้นก้าวหน้าในระดับที่ 4 คือมีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์เช่น โดยการใช้บัตรเครดิต และมีวิธีขนส่งระบุเอาไว้ อย่างชัดเจน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้มีความใกล้เคียงกับผลสรุปของศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2543) ที่พบว่าในขณะนี้ผู้ประกอบการที่ได้มีการจัดทำเว็บไซต์ของบริษัทแล้วนั้นส่วนใหญ่มีเพื่อการโฆษณาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและตัวบริษัทแก่ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม

นอกจากนี้ผลการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ (ราเชนทร์ พุ่มสำเภา, 2543) ที่สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีอัตราการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างน้อย ส่วนผู้ที่เคยใช้บริการแล้วส่วนใหญ่จะใช้บริการระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้งานส่วนใหญ่ยังมีแนวโน้มที่จะใช้บริการในอนาคต โดยคาดว่าจะใช้งานภายในระยะเวลา 1 ปี ถึง 3 ปี ซึ่งการศึกษาของราเชนทร์ได้ทำการศึกษาเมื่อปี พ.ศ. 2543 มีระยะห่างการศึกษาจากเรื่องทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจที่ได้ทำการศึกษาในปี พ.ศ. 2546 เป็นเวลา 3 ปี ที่พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้เริ่มมีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วระหว่าง 3-4 ปี

ส่วนตัวแทนกิจการที่ไม่คิดจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจมีสาเหตุที่ไม่นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจเนื่องจากเนื่องจากไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ (ราเชนทร์ พุ่มสำเภา, 2543) ที่พบว่าปัญหาของบริการพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นปัญหาในการใช้บริการโดยให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับเป็นปัญหามาก ได้แก่ความไม่พร้อมของบุคลากร

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจมีข้อค้นพบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive Component)

ตัวแทนกิจการส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบพาณิชย์ทรอนิกส์ อย่างไรก็ตามตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว มีความเข้าใจที่ถูกต้องมากกว่าตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจในเรื่องสินค้าที่ต้องมีการขนส่งเช่นสินค้าหัตถกรรมไม่สามารถซื้อขายผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสินค้าแตกหักเสียหายง่ายการขนส่งทำได้ยากและไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component)

ตัวแทนกิจการที่การนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว และตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจมีทัศนคติที่ดี หรือมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ นอกจากนี้ทั้ง 2 ตัวแทนกิจการส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจของตน

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)

จากการศึกษาพบว่าตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้แล้ว และตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ส่วนใหญ่มีสาเหตุในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจที่เหมือนกัน คือเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้แล้วมีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ความเชื่อถือในการตัดสินใจนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจจากการแนะนำของธุรกิจส่งออกอื่นๆ และมีระยะเวลาการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจระหว่าง 3-4 ปีมากที่สุด โดยมีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) เข้ามาใช้ในการ และในปัจจุบันกิจการได้จัดทำเว็บไซต์ขึ้นเริ่มต้นเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเท่านั้น โดยอนาคตจะพัฒนาให้เว็บไซต์ให้อยู่ในขั้นก้าวหน้าในระดับที่ 4 คือมีระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์และมีวิธีขนส่งระบุไว้อย่างชัดเจน

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ความเชื่อถือในการตัดสินใจนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจจากลูกค้าหรือคู่ค้ามากที่สุด และมีแผนที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจในอนาคต โดยมีแผนที่จะนำเว็บไซต์ประเภทธุรกิจกับธุรกิจ(B2B) เข้ามาใช้ และจะจัดทำเว็บไซต์ให้อยู่ในขั้น

เริ่มต้นคือเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเท่านั้น ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่คิดจะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ ระบุสาเหตุที่ไม่นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เนื่องจากไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรและเทคโนโลยีมากที่สุด

4. ปัญหา และอุปสรรคต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ

ตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาและอุปสรรคมากกว่าตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วในทุกๆ เรื่อง กล่าวคือตัวแทนกิจการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจมีค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับเป็นปัญหามาก ในขณะที่ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว มีค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องต่างๆ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ขาดองค์การรับรองความถูกต้องของคู่ค้า ไม่มีการกำหนดมาตรฐานด้านภาษีและกฎหมายรองรับ ต้องปรับกระบวนการดำเนินงานมากและบุคลากรยังไม่พร้อม ความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยในการชำระเงิน ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง และปัญหาด้านเศรษฐกิจที่กำลังถดถอยและชะลอตัวทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคลดลง และมีค่าเฉลี่ยเป็นปัญหাপานกลางในเรื่องค่าใช้จ่ายสูงไม่สามารถตอบได้ว่าจะทำอะไรหรือคุ้มทุนหรือไม่ มีปัญหาความยุ่งยากในการสร้างการใช้งานและดูแลรักษาเว็บไซต์ การแข่งขันทางอินเทอร์เน็ตสูง การสนับสนุนของภาครัฐมียังไม่เพียงพอ ติดต่อผู้ให้บริการได้ยาก/ การให้บริการของผู้ให้บริการไม่ดีพอ อุปสรรคด้านการใช้ภาษาอังกฤษ มีอุปสรรค/ ข้อจำกัดทางเทคโนโลยี อุปสรรคด้านการขนส่งสินค้า โครงสร้างพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารไม่ดีพอ และบริษัทคู่ค้าส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้ ในขณะที่ตัวแทนกิจการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้ว มีค่าเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับเป็นปัญหাপานกลางในทุกปัจจัยและเป็นปัญหาน้อยในเรื่องอุปสรรค/ข้อจำกัดทางเทคโนโลยี อุปสรรคด้านการขนส่งสินค้า และบริษัทคู่ค้าส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ควรจัดอบรมสัมมนา หรือให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้อง รวมทั้งประโยชน์และข้อจำกัดของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานรัฐบาลสามารถนำข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ ซึ่งหากจัดอบรมควรเน้นให้ความ

รู้ในเรื่องมาตรการความปลอดภัยในการซื้อขายและการชำระเงิน วิธีการตรวจสอบการมีตัวตนอยู่จริงของลูกค้า และชี้แจงเกี่ยวกับมาตรฐานด้านภาษีและกฎหมาย รวมทั้งให้ความรู้ที่ถูกต้อง และวิธีการขายสินค้าหัตถกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้ประกอบการบางส่วนยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในเรื่องสินค้าหัตถกรรมไม่เหมาะที่จะซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพราะสินค้าอาจมีปัญหาการแตกหักเสียหายได้จากการขนส่งสินค้า นอกจากนี้ควรนำผู้ส่งออกสินค้าหัตถกรรมที่มีกานำเว็บไซต์เข้ามาใช้ในธุรกิจ และประสบความสำเร็จแล้วมาเป็นวิทยากรเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น อีกทั้งหน่วยงานรัฐบาลควรเป็นศูนย์กลางให้ข้อมูลแก่ผู้ส่งออก และมีบริการให้คำปรึกษาด้านการค้าเงินงานหลังจากจัดทำเว็บไซต์พาณิชย์แล้วเป็นต้น

2. ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องแก่กลุ่มผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมในด้านระบบความปลอดภัยในการชำระเงินออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมยังขาดความรู้ อีกทั้งมีความต้องการที่จะพัฒนาระดับการให้บริการเว็บไซต์ของธุรกิจให้มีระบบการชำระเงินออนไลน์โดยใช้บัตรเครดิต ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ธนาคารสามารถให้ข้อมูลผ่านทางหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สมาชิกรัฐสภาผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และบริษัทผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์ ซึ่งธนาคารควรเข้าร่วมในการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ส่งออกเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อผู้ส่งออกจะได้มีความเข้าใจและมีความมั่นใจในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จนสามารถตัดสินใจในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจ หรือพัฒนาระดับขั้นการประกอบเว็บไซต์พาณิชย์ต่อไป

3. ธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet service provider - ISP) หรือบริษัทผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์ ควรร่วมกับหน่วยงานรัฐบาลในการจัดสัมมนาอบรม และให้ข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับระดับขั้นการประกอบเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ส่งออก ระบบความปลอดภัยในการซื้อขายและการชำระเงิน รวมทั้งนำเสนอบริการและราคาที่หลากหลายเพื่อผู้ส่งออกสามารถมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือก หรือพัฒนาระบบเดิมที่ใช้อยู่ นอกจากนี้ควรเน้นด้านบริการหลังการขาย เช่น เมื่อผู้ส่งออกมีปัญหาหรือข้อสงสัยในเรื่องต่างๆ บริษัทผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์ควรให้คำปรึกษา และหาทางแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว

4. สมาชิกรัฐสภาผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ ควรเป็นตัวกลางเพื่อประสานระหว่างสมาชิกรัฐสภา กับหน่วยงานรัฐบาล และหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการรวมกลุ่มของผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือทำให้สมาคมมีอำนาจต่อรองที่สูงขึ้น ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิก อาทิเช่นเป็นผู้

ประสานงานระหว่างผู้ส่งออกกับหน่วยงานรัฐบาลเพื่อขอรับการอบรมด้านความรู้ในเรื่องที่สมาชิก ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งความช่วยเหลือแก่สมาชิกที่ต้องการพัฒนาระดับการ ให้บริการของเว็บไซต์ของกิจการให้มีระบบชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแต่ยัง ไม่มีความพร้อม หรือมีคุณสมบัติตรงตามที่ธนาคารกำหนด โดยสมาคมสามารถให้คำปรึกษาและเป็นผู้ประสานงาน หรือเป็นองค์กรที่รับรองความเชื่อถือให้แก่กิจการในการติดต่อกับธนาคารหรือองค์กรทางการเงิน เป็นต้น

5. ผู้ประกอบการที่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจแล้วส่วนใหญ่มี แผนในอนาคตที่จะพัฒนาระดับขั้นการประกอบเว็บไซต์พาณิชย์ของตนให้อยู่ในระดับสูงสุดคือมี ระบบเลือกซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์เช่น โดยการใช้บัตรเครดิตและมีวิธีขนส่งระบุเอาไว้อย่าง ชัดเจน ดังนั้นผู้ประกอบการควรเร่งค้นคว้าข้อมูล หรือส่งบุคลากรให้เข้ารับการอบรมจากหน่วยงาน รัฐบาล หรือข้อมูลเพิ่มเติมจากบริษัทผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์ และธนาคาร ในเรื่องที่กิจการไม่ม ีความเข้าใจหรือมีปัญหา เช่นเรื่องระดับการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบรักษาความ ปลอดภัยในการชำระเงิน ด้านภาษีและกฎหมาย และวิธีการตรวจสอบการมีตัวตนอยู่จริงของลูกค้า ที่สั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

6. ผู้ประกอบการที่ยังไม่มีการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจส่วนใหญ่ ต้องการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ โดยต้องการจัดทำเว็บไซต์ให้อยู่ในขั้นเริ่มต้นเพื่อ การโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรเร่ง ค้นคว้าข้อมูล หรือส่งบุคลากรให้เข้ารับการอบรมจากหน่วยงานรัฐบาล หรือข้อมูลเพิ่มเติมจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่บริษัทผู้ให้บริการจัดทำเว็บไซต์ และธนาคาร ในเรื่องที่กิจการยังไม่ม ีความเข้าใจที่ถูกต้อง และเรื่องที่กิจการมีปัญหาในเรื่อง ขาดองค์กรรับรองความถูกต้องของลูกค้า ไม่มีการกำหนดมาตรฐานด้านภาษีและกฎหมายรองรับ ความเชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัย ในการชำระเงิน ต้องปรับกระบวนการดำเนินงานมากและบุคลากรยังไม่พร้อม ขาดความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง เป็นต้น