

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในองค์กร/กิจการที่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 51.8 และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 48.2 อยู่ในองค์กรที่มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคบริการ ร้อยละ 63.6 ภาคการค้า ค่าปลีก/ค้าส่ง ร้อยละ 28.7 และภาคผลิตอุตสาหกรรม ร้อยละ 7.7 มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 69.93 และตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 30.07 ลูกค้าหน่วยงานเอกชนมีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการ ช่วง 1-5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 21.0 ช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 13.3 และช่วง 11-15 ปี ร้อยละ 7.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) เรียงอันดับ ได้แก่ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ด้านการให้บริการส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของ Package การให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และสามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้

บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ด้านราคา ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และแสดงราคา Package ไว้ อย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อหมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และไม่ส่งเอกสาร ข่าวดสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ลูกค้ำสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ลูกค้ำสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อผู้ใช้บริการของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต

ตารางที่ 46 แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ | จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย | |
|--------------------------------------|---|---|
| | หน่วยงานเอกชน (แปดผล) | หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (แปดผล) |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) |
| ด้านราคา | ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ (มาก) | ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ (มาก) |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ (ปานกลาง) | การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ (ปานกลาง) |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (มาก) | ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (มาก) |
| ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว | ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (มาก) | ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (มาก) |
| ด้านการให้บริการส่วนบุคคล | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) |

ตารางที่ 47 แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาด อิเล็กทรอนิกส์ | จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ | | |
|--|---|--|---|
| | ภาคผลิต อุตสาหกรรม (แปรรูป) | ภาคบริการ (แปรรูป) | ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง (แปรรูป) |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ, สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) |
| ด้านราคา | ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน, ให้ส่วนลดสำหรับสัญญาการใช้งานที่นานกว่า 1 ปี เช่น เมื่อต่ออายุการใช้บริการในปีที่สอง ลดค่าบริการ 10 % เป็นต้น (มาก) | ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ (มาก) | ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ (มาก) |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง (มาก) | การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง (ปานกลาง) | การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง (ปานกลาง) |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป, ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (มาก) | ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (มาก) | ให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป, ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (มาก) |
| ด้านการรักษาความปลอดภัยส่วนตัว | มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก (มาก) | ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (มาก) | ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (มาก) |

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาด อิเล็กทรอนิกส์ | จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ | | |
|--|---|---|---|
| | ภาคผลิต อุตสาหกรรม (แปรรูป) | ภาคบริการ (แปรรูป) | ภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง (แปรรูป) |
| ด้านการให้บริการ ส่วนบุคคล | การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้, มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์, ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง, สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กร หรือรายบุคคล (มาก) | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) |

ตารางที่ 48 แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ | จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม | |
|--------------------------------------|---|---|
| | หน่วยงานเอกชน (แปลผล) | หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ (แปลผล) |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ(มาก) |
| ด้านราคา | ไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ (มาก) | ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ (มาก) |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ (ปานกลาง) | การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ (ปานกลาง) |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (มาก) | ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี (มาก) |
| ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว | ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (มาก) | ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (มาก) |
| ด้านการให้บริการส่วนบุคคล | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) |

ตารางที่ 49 แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาด อิเล็กทรอนิกส์ | หน่วยงานเอกชนจำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม | | | | | หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย, แปลผล) |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | 1-5 ปี (แปลผล) | 6-10 ปี (แปลผล) | 11-15 ปี (แปลผล) | 16-20 ปี (แปลผล) | 20 ปี ขึ้นไป (แปลผล) | |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ, สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว, สามารถปรับเพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) | มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ (มาก) | ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (มาก) |

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาด อิเล็กทรอนิกส์ | หน่วยงานเอกชนจำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม | | | | | หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |
|--|--|---|--|---|--|--|
| | 1-5 ปี (แปลผล) | 6-10 ปี (แปลผล) | 11-15 ปี (แปลผล) | 16-20 ปี (แปลผล) | 20 ปี ขึ้นไป (แปลผล) | |
| ด้านราคา | ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำ เว็บไซต์ (มาก) | ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำ เว็บไซต์, กำหนดราคา Package ไว้หลากหลาย ระดับตามกลุ่มลูกค้า (มาก) | ไม่มีค่าใช้จ่ายในการ ขอคำปรึกษาหรือ แนะนำวิธีการใช้งาน (มาก) | ไม่มีค่าธรรมเนียมใน การติดตั้งระบบ (มาก) | ไม่มีค่าธรรมเนียมใน การติดตั้งระบบ (มาก) | ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำ เว็บไซต์ (มาก) |
| ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย | การสมัครใช้บริการ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการเว็บ โฮสติ้ง (มาก) | การสมัครใช้บริการ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการเว็บ โฮสติ้ง (ปานกลาง) | การสมัครใช้บริการ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการเว็บ โฮสติ้ง (ปานกลาง) | การสมัครใช้บริการ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการเว็บ โฮสติ้ง, การรับสมัคร ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์ (ปานกลาง) | การสมัครใช้บริการ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการเว็บ โฮสติ้ง, การรับสมัคร ทางโทรศัพท์/โทรสาร (ปานกลาง) | การสมัครใช้บริการ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ ของผู้ให้บริการเว็บ โฮสติ้ง (ปานกลาง) |

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาด อิเล็กทรอนิกส์ | หน่วยงานเอกชนจำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม | | | | | หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | 1-5 ปี (แปลผล) | 6-10 ปี (แปลผล) | 11-15 ปี (แปลผล) | 16-20 ปี (แปลผล) | 20 ปี ขึ้นไป (แปลผล) | |
| ด้านการส่งเสริม การตลาด | ให้ส่วนลดในการใช้ บริการครั้งถัดไป (มาก) | ให้ส่วนลดในการใช้ บริการครั้งถัดไป (มาก) | ฟรีค่าจดทะเบียน โดเมนเนม 1 ปี (มาก) | ฟรีค่าจดทะเบียน โดเมนเนม 1 ปี (มาก) | เพิ่มพื้นที่การใช้งาน จากปกติ เช่น พื้นที่ ให้บริการ 100 Mb เพิ่ม เป็น 120 Mb เป็นต้น, ให้บริการลงชื่อ เว็บไซต์ของลูกค้าใน เสิร์ชเอนจิน เช่น google เป็นต้น (มาก) | ฟรีค่าจดทะเบียน โดเมนเนม 1 ปี (มาก) |

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาด อิเล็กทรอนิกส์ | หน่วยงานเอกชนจำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม | | | | | หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |
|--|---|---|---|--|--|---|
| | 1-5 ปี (แปลผล) | 6-10 ปี (แปลผล) | 11-15 ปี (แปลผล) | 16-20 ปี (แปลผล) | 20 ปี ขึ้นไป (แปลผล) | |
| ด้านการรักษาความ เป็นส่วนตัว | ไม่เผยแพร่ข้อมูล รายชื่อ หมายเลขบัตร เครดิต ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ และอีเมลล์ ของลูกค้า (มาก) | ไม่เผยแพร่ข้อมูล รายชื่อ หมายเลขบัตร เครดิต ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ และอีเมลล์ ของลูกค้า (มาก) | ไม่เผยแพร่ข้อมูล รายชื่อ หมายเลขบัตร เครดิต ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ และอีเมลล์ ของลูกค้า (มาก) | มีระบบรักษาความ ปลอดภัยจากไวรัสและ การโจมตีระบบจาก ภายนอก, ไม่เผยแพร่ ข้อมูลรายชื่อ หมายเลข บัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้า (มาก) | มีระบบรักษาความ ปลอดภัยจากไวรัสและ การโจมตีระบบจาก ภายนอก, ไม่เผยแพร่ ข้อมูลรายชื่อ หมายเลข บัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้า (มาก) | ไม่เผยแพร่ข้อมูล รายชื่อ หมายเลขบัตร เครดิต ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ และอีเมลล์ ของลูกค้า (มาก) |

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยอันดับแรกและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสม การตลาด อิเล็กทรอนิกส์ | หน่วยงานเอกชนจำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม | | | | | หน่วยงานราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |
|--|---|---|---|--|--|---|
| | 1-5 ปี (แปลผล) | 6-10 ปี (แปลผล) | 11-15 ปี (แปลผล) | 16-20 ปี (แปลผล) | 20 ปี ขึ้นไป (แปลผล) | |
| ด้านการให้บริการ ส่วนบุคคล | มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์, ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) | สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล (มาก) | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) | ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง (มาก) | มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดีย พลัส คอท เน็ต (มาก) | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มาก) |

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ลูกค้าพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย รองลงมาคือ ไม่มีความหลากหลาย Package การใช้งาน และการเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการทำได้ช้า

ปัญหาด้านราคา ที่ลูกค้าพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต รองลงมาคือ ไม่สามารถผ่อนชำระได้ และการชำระเงินยุ่งยาก

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากที่ลูกค้าพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก รองลงมาคือ ค้นหาผู้ให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่ลำดับท้ายๆ และช่องทางในการติดต่อ/สอบถามไม่หลากหลาย

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ลูกค้าพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย รองลงมาคือ การส่งเสริมตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ และไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์

ปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ที่ลูกค้าพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก รองลงมาคือ ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล

ปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล ที่ลูกค้าพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์ รองลงมาคือ ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสรรตามความต้องการของลูกค้าได้ และไม่มีการเก็บข้อมูลการให้บริการของลูกค้าเป็นรายองค์กรหรือรายบุคคล

ข้อเสนอแนะที่ลูกค้าเสนอแนะมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สามารถจ่ายค่าบริการผ่านบัตรเครดิตได้ รองลงมาคือ มีการแจ้งลูกค้าให้ทราบทันทีเมื่อระบบเกิดความขัดข้องหรือเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติกับเว็บไซต์ของลูกค้า และเพิ่มสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับลูกค้าเดิม

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต สามารถใช้ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ มาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการส่วนบุคคล และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงปัจจัยย่อยและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการบนอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา Hostpacific.com ของชมพูนุท หงส์ขจร (2547) การศึกษาปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดของสื่อออนไลน์ประเภทเว็บบล็อก กรณีศึกษาบล็อกแกล้งดอทคอม ของนیرชา สุทธิพรพรรณ (2550) และปัจจัยมุ่งใจในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด : กรณีศึกษาธุรกิจบริการที่พัก ของดาวโรจน์ บุญมาลิก (2547)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ | ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต | การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการบนอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา Hostpacific.com ของชมพูนุท หงส์ขจร (2547) | การศึกษาปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดของสื่อออนไลน์ประเภทเว็บบล็อก กรณีศึกษาบล็อกแกล้งดอทคอม ของนیرชา สุทธิพรพรรณ (2550) | ปัจจัยมุ่งใจในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด : กรณีศึกษาธุรกิจบริการที่พักของดาวโรจน์ บุญมาลิก (2547) |
|--|---|--|---|---|
| ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ (ด้านผลิตภัณฑ์) | มาก | มาก | - | - |
| สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ด้านผลิตภัณฑ์) | มาก | มาก | - | มาก |
| ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ (ด้านราคา) | มาก | มาก | - | มาก |
| การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บ โฮสติ้ง (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย) | ปานกลาง | - | มาก | - |

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต Hostpacific.com ของชมพูนุท หงส์ขจร (2547) บล็อกแกงค์ดอทคอม ของนیرชา สุทธิพรพรรณ (2550) และปัจจัยมุ่งใจในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด : กรณีศึกษาธุรกิจบริการที่พัก ของดาวโรจน์ บุญยมาลิก (2547)

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ | ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต | การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการบนอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา Hostpacific.com (ชมพูนุท หงส์ขจร) | การศึกษาปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดของสื่อออนไลน์ประเภทเว็บบล็อก กรณีศึกษablokgangk.com (นیرชา สุทธิพรพรรณ) | ปัจจัยมุ่งใจในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด : กรณีศึกษาธุรกิจบริการที่พัก (ดาวโรจน์ บุญยมาลิก) |
|--|---|--|--|---|
| จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ (ด้านการส่งเสริมการตลาด) | ปานกลาง | - | มาก | - |
| มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก (ด้านการรักษาความปลอดภัย) | มาก | ปานกลาง | - | - |
| ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสืบค้นตามความต้องการของลูกค้าได้ (ด้านการให้บริการส่วนบุคคล) | ปานกลาง | มาก | - | มาก |

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความหลากหลายของ Package การใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และสามารถปรับเพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานภายหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาของ ชมพูนุท หงส์จจร (2547) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจบริการบนอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา Hostpacific.com ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านความหลากหลายของ Package การใช้บริการ และสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของดาวโรจน์ บุญมาลิก (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสื่อสารทางการตลาด : กรณีศึกษาธุรกิจบริการที่พัก ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าการให้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ให้บริการด้านนี้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าจึงมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย ไม่มีความหลากหลาย Package การใช้งาน และการเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการทำได้ช้า

ปัจจัยด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ รองลงมาคือไม่มีค่าธรรมเนียมในการติดตั้งระบบ และราคามีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาของชมพูนุท หงส์จจร (2547) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของดาวโรจน์ บุญมาลิก (2547) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาต่อพื้นที่ที่เช่าทำเว็บไซต์ มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าการให้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ให้บริการด้านนี้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าจึงมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัญหาด้านราคา ที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต และไม่สามารถผ่อนชำระได้ การชำระเงินยุ่งยาก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ รองลงมาคือการรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล และการรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาของนิรชา สุทธิพรพรรณ

(2550) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดของสื่อออนไลน์ประเภทเว็บล็อก กรณีศึกษาเว็บล็อกแองกซ์คอตคอม พบว่าปัจจัยย่อยด้านการสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการในด้านนี้ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ทำได้ดีกว่าเว็บล็อกแองกซ์คอตคอม

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ลูกค้ำพบจากการใช้บริการของไอเดีย พลัส คอท เน็ต 3 อันดับแรก ได้แก่ โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก ค้นหาผู้ให้บริการในเสิร์ชเอ็นจิ้น (Search Engine) ไม่เจอหรืออยู่ลำดับท้ายๆ และช่องทางในการติดต่อ/สอบถามไม่หลากหลาย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ฟรีค่าจดทะเบียนโดเมนเนม 1 ปี รองลงมาคือให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งถัดไป และเพิ่มพื้นที่การใช้งานจากปกติ เช่น พื้นที่ให้บริการ 100 Mb เพิ่มเป็น 120 Mb เป็นต้น

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ลูกค้ำพบจากการใช้บริการของไอเดีย พลัส คอท เน็ต 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย การส่งเสริมการตลาดด้วยการ ลด แลก แจก แถม ไม่น่าสนใจ และไม่มีการสร้างเครือข่ายกับเว็บไซต์อื่นเพื่อประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลล์ของลูกค้ำ รองลงมาคือมีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก และไม่ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาของชมพูนุท หงส์ขจร (2547) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านมีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการในด้านนี้ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ทำได้ดีกว่า Hostpacific.com

ปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ที่ลูกค้ำพบจากการใช้บริการของไอเดีย พลัส คอท เน็ต 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก ส่งเอกสาร ข่าวสาร ไปยังอีเมลล์ของลูกค้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ลูกค้ำสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือลูกค้ำสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก และการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้ำแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ อยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้แตกต่างกับผล

การศึกษาของชมพูนุท หงส์จจร (2547) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้าได้ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการในด้านนี้ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ทำได้ด้อยกว่า Hostpacific.com และไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาคของดาวโรจน์ บุญมาลิก (2547) ที่พบว่าปัจจัยย่อยด้านผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้าได้ มีระดับการจูงใจมาก แสดงว่าการให้บริการของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ให้บริการด้านผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้าได้ ยังไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ลูกค้าจึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล ที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของไอเดีย พลัส คอท เน็ต 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์ ไม่สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันตามความต้องการของลูกค้า และไม่มีกรเก็บข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าเป็นรายองค์กรหรือรายบุคคล

ข้อเสนอแนะ ลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของไอเดีย พลัส คอท เน็ต มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา สามารถจ่ายค่าบริการผ่านบัตรเครดิตได้ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล มีการแจ้งลูกค้าให้ทราบทันทีเมื่อระบบเกิดความขัดข้องหรือเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติกับเว็บไซต์ของลูกค้า และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เพิ่มสิทธิพิเศษต่างๆ ให้กับลูกค้าเดิม

ข้อค้นพบ

จากความพึงพอใจของลูกค้าต่อย่อยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต 10 อันดับแรก พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ในปัจจัยด้านราคา การรักษาความเป็นส่วนตัว การส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์

จากความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย พบว่าลูกค้าหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อย่อยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยด้านการจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น และแสดงคำแนะนำและ

เงื่อนไขในการใช้บริการเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าหน่วยงานเอกชนมีการปรับแต่งการใช้งานอยู่บ่อยๆ จึงทำให้เป็นที่นิยมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2. ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ปัจจัยย่อยด้านใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ได้รับ-ส่ง และมีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าหน่วยงานเอกชนตระหนักถึงการรักษาความเป็นส่วนตัว ต้องการความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูลที่เป็นความลับสูง และให้ความสำคัญในนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ให้บริการว่าสอดคล้องตรงต่อความต้องการของลูกค้าหรือไม่

3. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ และสร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าหน่วยงานเอกชนมีการใช้ข้อมูลที่ต้องทันสมัย มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ และต้องการสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต จำแนกตามประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจ พบว่าลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยด้านมีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม ต้องการประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูง มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เหมาะสมขึ้นได้

2. ด้านราคา ปัจจัยย่อยด้านมีราคาค่าบริการแบบรายปี และสามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม สามารถลดภาระในการชำระค่าใช้บริการ และสามารถผ่อนชำระโดยที่ไม่จำเป็นต้องจ่ายครั้งแรกทั้งหมดได้ ลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มี

ค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคการค้า ค้าปลีก/ค้าส่ง มีปริมาณข้อมูลรับ-ส่งที่มาก มีปริมาณข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการอยู่เสมอ และเมื่อเทียบกับค่าบริการส่วนเกินก็มีราคาที่เหมาะสมไม่แพงจนเกินไป

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยด้านการสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม ต้องการความเรียบง่าย สะดวกสบาย และไม่ต้องกรรรายละเอียดที่มากจนเกินไปในการสมัครใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยด้านการเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น และให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเสิร์ชเอนจิน เช่น google เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม ต้องการความรู้ใหม่ๆ ที่ทันสมัยซึ่งเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ในในเสิร์ชเอนจิน

5. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ และสร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นภาคผลิต อุตสาหกรรม ต้องการเก็บข้อมูลของลูกค้าเอง ต้องการใช้เครื่องมืออำนวยความสะดวกที่หลากหลาย และต้องการสินค้าหรือบริการใหม่ๆจากผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองและช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานของลูกค้าได้

จากความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอทเน็ต จำแนกตามตำแหน่งของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าลูกค้าที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อบุคคลส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยด้านสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้ทางด้านเทคนิคสามารถปรับเปลี่ยนคุณสมบัติการใช้งานได้ และต้องการความรวดเร็วในการเข้าสู่เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าที่มี

ตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสามารถการจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล และแสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศยังขาดความรู้ ความชำนาญ ในการใช้บริการ จึงจำเป็นที่จะต้องแสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บโฮสติ้งให้ชัดเจน และสามารถจำกัดผู้ใช้งานที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือขาดความรู้ความเข้าใจไม่ให้อาจการใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความปลอดภัยได้

2. ด้านราคา ปัจจัยย่อยด้านการคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ ในการเปรียบเทียบหรือการคิดค่าบริการเมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าบริการรายปีแล้วจะเห็นได้ว่าการคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลมีราคาที่สูงกว่าค่าบริการรายปี

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยด้านการให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆ ให้เหมาะสมของพนักงานขาย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความรู้ในการเลือกใช้งาน Package ต่างๆ ดังนั้นการได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายจึงไม่มีความสำคัญมากนักต่อการเลือกใช้บริการ

4. ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ปัจจัยย่อยด้านมีการแจ้งนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศต้องการทราบนโยบายการรักษาความเป็นส่วนตัว เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

5. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ปัจจัยย่อยด้านลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าที่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการบ่อยครั้ง ดังนั้นการมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบาย และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการได้

จากความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอทเน็ต จำแนกตามระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการอยู่ในช่วง 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์

ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าเพิ่งเปิดกิจการได้ไม่นาน และเริ่มเข้ามาใช้บริการใหม่ทำให้เห็นความสำคัญในการสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการอยู่ในช่วง 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านจัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ และเพิ่มลิงก์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าเปิดกิจการได้นานแล้ว จึงเห็นความสำคัญในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้กับเว็บไซต์ของหน่วยงาน

3. ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการอยู่ในช่วง 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านมีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าเห็นความสำคัญในเรื่องการมีการรับรองของผู้ให้บริการจากหน่วยงานต่างๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

4. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ลูกค้าหน่วยงานเอกชนที่มีระยะเวลาการจัดตั้งองค์กร/กิจการอยู่ในช่วง 20 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันทตามความต้องการของลูกค้าได้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกค้าได้ใช้บริการมานาน จึงต้องการปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสันทเว็บไซต์ตามความต้องการของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการ ในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 51 แสดงส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และปัญหาของลูกค้า

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ | ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย) | ระดับของปัญหาที่พบ | อันดับความเร่งด่วนในการแก้ไข |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------------------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | มาก (3.54) | น้อย | 4 |
| ด้านราคา | มาก (3.62) | น้อย | 5 |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ปานกลาง (2.95) | มาก | 1 |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ปานกลาง (3.45) | มาก | 3 |
| ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว | มาก (3.64) | น้อย | 6 |
| ด้านการให้บริการส่วนบุคคล | ปานกลาง (3.32) | น้อย | 2 |

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และปัญหาของลูกค้าของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต พบว่ามีปัจจัยที่จะต้องแก้ไข โดยเร่งด่วน เรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว

ตารางที่ 52 แสดงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ของไอเดีย พลัส คอท เน็ต | ปัจจัยย่อยของลูกค้าที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (แปลผล) | ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด (ร้อยละ) |
|---|--|--|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ (ปานกลาง) | ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย (15.4) |
| ด้านราคา | สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น (ปานกลาง) | ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต (19.6) |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ (น้อย) | โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก (26.6) |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ (ปานกลาง) | การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย (36.4) |
| ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว | มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ปานกลาง) | ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก (19.6) |
| ด้านการให้บริการส่วนบุคคล | ผู้ใช้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีเส้นตามความต้องการของลูกค้าได้ (ปานกลาง) | ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์ (24.5) |

ในการให้ข้อเสนอแนะผู้ศึกษาขอให้ข้อเสนอแนะตามลำดับความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบปัญหาในระดับมาก แสดงว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของไอเดีย พลัส คอท เน็ต สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้น้อยต้องทำการแก้ไข โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น ได้แก่

1. การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ โดยทำการย้ายสำนักงาน เพิ่มสาขาที่ให้บริการไปยังสถานที่ที่ลูกค้าติดต่อได้โดยสะดวก หรือเพิ่มรายละเอียดที่ตั้ง แผนที่ รูปสำนักงาน และรูปพนักงาน

ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่าผู้ให้บริการได้ประกอบกิจการจริง และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเมื่อมาติดต่อกับผู้ให้บริการ

2. จำหน่ายผ่านตัวแทนที่เป็น Reseller ของผู้ให้บริการ โดยทำการฝึกอบรมตัวแทนจำหน่ายหรือ Reseller ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการต่างๆที่มีของผู้ให้บริการ สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้ตรงประเด็น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและตัดสินใจใช้บริการ

3. การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย โดยทำการฝึกอบรมพนักงานขายให้มีความสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้า สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการต่อไป

4. การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร โดยทำการแยกหมายเลขที่ให้ลูกค้าใช้สมัคร โดยเฉพาะ เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์/โทรสารให้เพียงพอรองรับกับความต้องการของลูกค้า และทำการฝึกอบรมพนักงานรับโทรศัพท์ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการต่างๆ สร้างจิตสำนึกในงานบริการ และมีความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดคุยโทรศัพท์กับลูกค้า

5. การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์ โดยทำการตั้งชื่ออีเมลล์ที่ใช้รับสมัครให้จดจำได้ง่าย แสดงอย่างชัดเจนบนหน้าเว็บไซต์ และทำการตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์ของลูกค้าให้รวดเร็วเพื่อสามารถตอบสนองกับการสมัครใช้บริการของลูกค้าได้อย่างทันที

6. การสมัครใช้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเว็บโฮสติ้ง โดยทำการพัฒนาระบบรับสมัครการใช้บริการของลูกค้าให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว มีรายละเอียดครบถ้วนชัดเจน และให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ง่ายที่สุด

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ โดเมนเนมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการจำได้ยาก มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ เพิ่มโดเมนเนมของเว็บไซต์ให้มากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าสู่เว็บไซต์ได้หลายๆช่องทาง หรือทำการตั้งชื่อโดเมนเนมของเว็บไซต์ให้จำได้ง่าย มีเอกลักษณ์ สื่อถึงการบริการของผู้ให้บริการ และเมื่อลูกค้าค้นหาเว็บไซต์ของผู้ให้บริการในเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ก็จะสามารถหาให้พบได้ง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบปัญหาในระดับน้อย แสดงว่าด้านการให้บริการส่วนบุคคลของไอเดียพลัส คอท เน็ต สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้น้อย ต้องทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น ได้แก่

1. ระบบมีการทักทายลูกค้า ด้วยการระบุชื่อทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในเว็บไซต์ จัดทำระบบทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้งานในระบบ โดยพัฒนาระบบให้มีการทักทายลูกค้าแต่ละรายให้ถูกต้อง มีระบบการแจ้งเตือนการนัดหมาย และทำการทักทายกับลูกค้าเนื่องในวัน

สำคัญ เช่น วันเกิดของลูกค้า วันปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจในการใช้งานให้กับลูกค้า

2. ผู้ให้บริการเว็บไซต์สามารถปรับแต่งจัดรูปแบบเนื้อหา และสีสรรตามความต้องการของลูกค้าได้ พัฒนาเว็บไซต์ให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงสีสรร แบบอักษร รูปภาพ และเมนูต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เว็บไซต์น่าใช้งาน และลูกค้าสามารถใช้งานเว็บไซต์ได้ถนัดง่ายขึ้น

3. สร้างบริการและเสนอขายสินค้าที่เหมาะสมตรงตามความต้องการให้แก่ลูกค้าในแต่ละองค์กรหรือรายบุคคล

4. มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ ซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด โดยพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ หรือเพิ่มเครื่องมือที่น่าสนใจให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ เช่น ระบบตรวจสอบชื่อโดเมนเนม ระบบตรวจสอบสถิติการเข้าใช้งานเว็บไซต์ของลูกค้า ระบบคำนวณแปลงค่าต่างๆ และเครื่องมือที่ช่วยในการจัดทำเว็บไซต์ เป็นต้น

5. การให้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเก็บข้อมูลของลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลได้ โดยพัฒนาระบบให้สามารถจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า และจัดทำเป็นฐานข้อมูลนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น และสามารถนำข้อมูลมาแสดงเมื่อลูกค้าต้องการทราบข้อมูลต่างๆเหล่านั้น

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ไม่มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละรายในการใช้งานภายในเว็บไซต์ มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ แบ่งกลุ่มและศึกษาความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆบนเว็บไซต์ให้หลากหลายครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้าทุกๆกลุ่ม โดยที่ลูกค้าสามารถปรับแต่งหรือเลือกใช้เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆได้อย่างอิสระ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบปัญหาในระดับมาก แสดงว่าด้านการส่งเสริมการตลาดของไอเดีย พลัส คอท เน็ต สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้น้อยต้องทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น ได้แก่

1. การทำกิจกรรมคืนกำไรสู่สังคมของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นถึงการใส่ใจต่อสังคมของผู้ให้บริการ เช่น

2. มีการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ต่างๆ โดยทำการเพิ่มการโฆษณาทางวารสาร นิตยสาร และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มักจะอ่านวารสาร และนิตยสารเหล่านี้อยู่เสมอ

3. จัดทำข่าวสารประจำวันบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยทำการเพิ่มข่าวสารใหม่ๆที่ทันสมัยและน่าสนใจ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของผู้ให้บริการอยู่เสมอ

4. ให้บริการลงชื่อเว็บไซต์ของลูกค้าในเสิร์ชเอนจิน เช่น google เป็นต้น โดยทำการลงทะเบียนชื่อเว็บไซต์ของลูกค้ากับผู้ให้บริการเสิร์ชเอนจินชั้นนำของโลก เช่น google yahoo และ msn เป็นต้น เพื่อให้เว็บไซต์ของลูกค้าอยู่ในฐานข้อมูลของเสิร์ชเอนจิน และสามารถค้นหาเว็บไซต์จากการใช้เสิร์ชเอนจินชั้นนำเหล่านั้น

5. การเขียนและเผยแพร่บทความที่เป็นประโยชน์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันไวรัส เป็นต้น โดยทำการเพิ่มบทความที่เป็นประโยชน์ต่างๆเหล่านั้นบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มความรู้ให้กับลูกค้าที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์

6. เพิ่มลิงก์เว็บไซต์ของลูกค้าบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยทำการเพิ่มลิงก์ รูปภาพ และคำอธิบายเกี่ยวกับเว็บไซต์ของลูกค้าให้มาอยู่บนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ของลูกค้าอีกช่องทางหนึ่ง

7. สร้างพื้นที่ให้ลูกค้าแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้อย่างอิสระ (Webboard) โดยทำการพัฒนาพื้นที่ที่ลูกค้าได้แสดงข้อคิดเห็น (Webboard) บนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ทั้งนี้พื้นที่ที่ลูกค้าได้แสดงข้อคิดเห็น (Webboard) ต้องมีระบบตรวจสอบผู้มาแสดงความคิดเห็นว่าเป็นบุคคลจริงหรือไม่ สามารถป้องกันการโฆษณาต่างๆ และมีการกรอกรายชื่อหรือคำที่ไม่สุภาพได้เป็นอย่างดี

8. การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้เหมาะสมของพนักงานขาย โดยทำการฝึกอบรมพนักงานขาย ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Package ต่างๆของผู้ให้บริการ สร้างจิตสำนึกในงานบริการ และมีความสุขอ่อนน้อมในการพูดคุย ทำให้พนักงานขายสามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์น้อย มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ เพิ่มการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นในสื่อที่กลุ่มลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น หนังสือ นิตยสาร วารสารคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ที่มีชื่อเสียง เซิร์ชเอนจินที่มีผู้ใช้บริการมากๆ ตลอดจนการทำตลาดด้วยอีเมล เป็นต้น ซึ่งการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ในสื่อเหล่านี้มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงนัก และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาในระดับน้อย แสดงว่าด้านผลิตภัณฑ์ของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้นได้แก่

1. มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ โดยทำการปรับปรุงเครื่องแม่ข่าย (Server) เดิม เช่น ทำการเพิ่มหน่วยความจำ เพิ่มขนาดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยประมวลผล เป็นต้น หรือทำการจัดหาเครื่องแม่ข่าย (Server) เครื่องใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าในอนาคตได้

2. การจำกัดผู้ใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) เพื่อความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยทำการปรับปรุงระบบให้สามารถจำกัดผู้ใช้งานได้หลายๆระดับ และมีการป้องกันผู้ใช้งานที่ไม่เหมาะสมไม่ให้สามารถเข้ามาใช้บริการด้วย

3. แสดงคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการเว็บ โฮสติ้ง โดยทำการเพิ่มคำแนะนำและเงื่อนไขในการใช้บริการให้ทันสมัย และจำแนกตามกลุ่มต่างๆ ของลูกค้าให้เหมาะสม

4. สามารถปรับ เพิ่ม-ลด คุณสมบัติการใช้งานหลังจากการสมัครใช้บริการได้ เช่น การเพิ่ม-ลด พื้นที่ในการเก็บข้อมูล และปริมาณการรับส่งข้อมูล เป็นต้น โดยทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิ แนวทางในการขอเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติการใช้งาน และจัดทำระบบให้ลูกค้าสามารถทำการเปลี่ยนแปลงได้อย่างอิสระและรวดเร็ว

ปัญหาที่จะต้องแก้ไข คือ ระบบเครือข่าย (Network) หรือเครื่องแม่ข่าย (Server) ไม่สามารถให้บริการหรือล่มบ่อย มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ ตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย (Server) อยู่เสมอ ทำการปรับปรุงระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ ให้ทันสมัย หากอุปกรณ์ทำงานผิดปกติหรือชำรุดก็ควรมีอุปกรณ์สำรองเพื่อรองรับการให้บริการตลอดเวลา และหากระบบเครือข่ายขัดข้องบ่อยก็ควรพิจารณาเปลี่ยนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยเลือกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีความน่าเชื่อถือ มีเสถียรภาพ และความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลที่สูงกว่า

ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาในระดับน้อย แสดงว่าด้านราคาของไอเดีย พลัส คอท เน็ต สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น ได้แก่

1. สามารถแบ่งชำระเงินได้ เช่น แบ่งชำระ 2 งวด จ่ายเดือนละงวด เป็นต้น โดยทำการอนุญาตให้ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการเป็นรายงวดที่มากขึ้นหรือชำระเป็นรายเดือน เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าการใช้บริการไม่แพง และไม่ต้องเสียเงินชำระในทันที

2. มีราคาค่าบริการแบบรายปี โดยทำการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า การชำระค่าบริการเป็นรายปี หรือสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลายตามความสะดวกและความต้องการของลูกค้า

3. การคิดค่าบริการส่วนเกินของการรับส่งข้อมูลในอัตราที่เหมาะสม เช่น เมื่อมีการรับส่งข้อมูลเกิน Package ที่ใช้บริการ มีค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งเกิน เป็นต้น โดยทำการเปรียบเทียบวิธีการคิดค่าบริการส่วนเกินว่ามีวิธีการอย่างไร เปรียบเทียบกับผู้ให้บริการอื่นๆ และหากลูกค้ามีปริมาณการรับ-ส่งข้อมูลที่ไม่สัมพันธ์กับแพ็คเกจที่ให้บริการอยู่ที่แนะนำแพ็คเกจการใช้บริการที่เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้า

ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ ไม่มีบริการชำระค่าสินค้าผ่านบัตรเครดิต มีแนวทางในการแก้ไข ปัญหา คือ จัดทำระบบชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิตบนหน้าเว็บไซต์เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ลูกค้าไม่ต้องไปชำระค่าบริการที่สำนักงาน หรือไปโอนเงินที่ธนาคารอีก แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการจะต้องจัดทำระบบให้มีความปลอดภัยสูงสุดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาในระดับน้อย แสดงว่าด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น ได้แก่

มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) โดยทำการพัฒนาเว็บไซต์และการให้บริการตามข้อกำหนดของผู้รับรอง และยื่นขอเพิ่มสัญลักษณ์เหล่านี้บนหน้าเว็บไซต์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ

ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยใช้งานยาก มีแนวทางในการแก้ไข ปัญหา คือ พัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น จัดทำคู่มือในการใช้งานให้ละเอียดเข้าใจง่าย และมีการตอบปัญหาข้อสงสัยในการใช้งานของลูกค้าที่ถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามลักษณะคุณภาพการบริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ผลการศึกษาพบว่ามีปัจจัยที่จะต้องแก้ไขเรียงตามลำดับความเร่งด่วน คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ ด้านการสนองตอบลูกค้า และด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยไม่ต้องทำการแก้ไขคือ ด้านความมั่นใจ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยคุณภาพของการให้บริการ

| คุณภาพของการให้บริการ | อันดับความ เร่งด่วน ในการแก้ไข | ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--|----------------------|
| ความไว้วางใจหรือ ความน่าเชื่อถือ | 4 | มีระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบจากภายนอก (ด้านการรักษาความปลอดภัย) | 3.85 (มาก) |
| | | มีสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ด้านการรักษาความปลอดภัย) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ความมั่นใจ | ไม่ต้องแก้ไข | ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง (ด้านการรักษาความปลอดภัย) | 3.60 (มาก) |
| | | ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า (ด้านการรักษาความปลอดภัย) | 4.01 (มาก) |
| สิ่งที่สามารถ จับต้องได้ | 1 | มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ (ด้านผลิตภัณฑ์) | 3.40 (ปานกลาง) |
| | | การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย) | 2.41 (น้อย) |
| | | มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ (ด้านการให้บริการส่วนบุคคล) | 3.40 (ปานกลาง) |
| ความใส่ใจ | 2 | ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน (ด้านราคา) | 3.65 (มาก) |
| | | การรับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย) | 3.06 (ปานกลาง) |
| | | การรับสมัครทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมล (ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย) | 3.17 (ปานกลาง) |
| | | ลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ด้านการให้บริการส่วนบุคคล) | 3.66 (มาก) |
| | | ลูกค้าสามารถเลือกช่องทางในการติดต่อกับผู้ให้บริการได้หลายช่องทาง (ด้านการให้บริการส่วนบุคคล) | 3.54 (มาก) |

ตารางที่ 53 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยย่อยคุณภาพของการให้บริการ

| คุณภาพของการให้บริการ | อันดับความ เร่งด่วน ในการแก้ไข | ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-----------------------|--------------------------------------|---|----------------------|
| การสนองตอบ ลูกค้า | 3 | สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ด้าน ผลิตภัณฑ์) | 3.61 (มาก) |
| | | การแจ้งต่อสัญญาณใช้บริการจากพนักงานขาย (ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย) | 2.94 (ปานกลาง) |
| | | การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆให้ เหมาะสมของพนักงานขาย (ด้านการส่งเสริมการตลาด) | 3.47 (ปานกลาง) |

สิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขเพื่อเพิ่มสิ่งที่สามารถจับต้องได้ให้แก่ลูกค้า เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ตามลำดับความเร่งด่วน คือ การมีสำนักงานของผู้ให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งปรับปรุงสำนักงาน เช่น ตกแต่งปรับปรุงสำนักงานให้สวยงาม ย้ายสำนักงานไปยังสถานที่ที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก หรือเพิ่มสาขาการให้บริการที่ทั่วถึง เป็นต้น มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งปรับปรุง เช่น ปรับปรุงดูแลเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่าย (Server) เดิม หรือจัดหาเครื่องแม่ข่าย (Server) เครื่องใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น และมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละองค์กรหรือรายบุคคลในการใช้งานภายในเว็บไซต์ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งเพิ่มเครื่องมือที่น่าสนใจให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ เช่น ระบบตรวจสอบชื่อโดเมนเนม ระบบตรวจสอบสถิติการเข้าใช้งานเว็บไซต์ของลูกค้า ระบบคำนวณแปลงค่าต่างๆ และเครื่องมือที่ช่วยในการจัดทำเว็บไซต์ เป็นต้น

ความใส่ใจ โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขเพื่อเพิ่มความใส่ใจให้แก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ตามลำดับความเร่งด่วน คือ รับสมัครทางโทรศัพท์/โทรสาร ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งปรับปรุงท่าชัชพนักงานรับโทรศัพท์ให้คุยกับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน รับสมัครทาง

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งปรับปรุงโดยตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์ให้ถูกต้องและรวดเร็ว เพิ่มช่องทางในการติดต่อให้หลากหลายมากขึ้น ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องรักษาและเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าให้หลากหลายมากขึ้น เช่น โทรศัพท์/โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/อีเมลล์ โปรแกรมสนทนาออนไลน์ เว็บบอร์ด เป็นต้น ไม่มีค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งาน ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องไม่คิดค่าบริการในการขอคำปรึกษาหรือแนะนำวิธีการใช้งานจากลูกค้า ตอบปัญหา หรือเสนอแนะข้อแนะนำต่างๆ ด้วยความเต็มใจ และลูกค้าสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องรักษาให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และตอบปัญหาหรือคำปรึกษาต่างๆ ด้วยความสุภาพ ถูกต้องชัดเจน เป็นต้น

การสนองตอบลูกค้า โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขเพื่อเพิ่มการสนองตอบลูกค้าให้แก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ตามลำดับความเร่งด่วน คือ การแจ้งต่อสัญญาการใช้บริการจากพนักงานขาย ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งปรับปรุงกำลังพนักงานขายให้สามารถโน้มน้าวใจลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดคุย เป็นต้น การให้คำแนะนำการเลือกใช้งาน Package ต่างๆ ให้เหมาะสมของพนักงาน ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งปรับปรุงพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจใน Package การให้บริการต่างๆ สามารถแนะนำตอบปัญหาข้อสงสัยให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความสุภาพอ่อนน้อมในการพูดคุย เป็นต้น และสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาเว็บไซต์ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีขนาดที่ไม่ใหญ่จนเกินไป สามารถใช้งานได้ง่าย ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วของระบบเครือข่าย (Network) อยู่เสมอ

ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ โดยสิ่งที่จะต้องแก้ไขเพื่อเพิ่มความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของ ไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ตามลำดับความเร่งด่วน คือ เพิ่มสัญลักษณ์ความปลอดภัย เช่น TRUSTe, Verisign, TrustMark (ของรัฐบาลไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) บนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเร่งปรับปรุงเพื่อสร้างความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือกับลูกค้าให้มากขึ้น เช่น กำลังพนักงานในการแจ้งต่อสัญญากับลูกค้าให้มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นต้น และเพิ่มและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสและการโจมตีระบบ

จากภายนอก ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องดูแลระบบรักษาความปลอดภัยให้ดีเหมือนเดิม และคอยปรับปรุงระบบให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ

ความมั่นใจ โดยไม่จำเป็นต้องทำการต้องแก้ไข แต่หากต้องการรักษาหรือเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ควรรักษาหรือแก้ไขตามลำดับความเร่งด่วน คือ ใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องใช้เทคโนโลยี SSL ในการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้รับ-ส่ง ต่อไป และหากมีเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการเข้ารหัสข้อมูลก็ควรนำมาใช้ในบริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ามากที่สุด และไม่เผยแพร่ข้อมูลรายชื่อ หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมลของลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องเก็บรักษา ไม่ทำการขาย และเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้