

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลประกอบการของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยได้พัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลประกอบการของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้ข้อสรุป ดังนี้

**(1) การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย** การสื่อสาร การทำธุรกรรม การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการประสานงาน ซึ่งปรับปรุงจากรายการศึกษานี้ของ Zhu & Kraemer (2002), Zhu (2004) Zhu & Kraemer (2005), Aral & Weill (2007), Qian&Jinghua (2008), Zhang & Dhaliwal (2009), Aranyossy (2010), Arasa&Achuora (2012) และ Hsu (2012)

**(2) คุณลักษณะของผู้บริหารประกอบด้วย** ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะคติเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นนักนวัตกรรม ซึ่งปรับปรุงจากรายการศึกษานี้ของ Seyal&Rahman (2003), Al-Qirim (2007), Sparling et al. (2007), Francis et al. (2008), Scupola (2009), Ghobakhloo et al. (2011), Alamro&Tarawneh (2011), Lip-Sam & Hock-Eam (2011) และ Huy et al. (2012)

**(3) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย** ความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ความพร้อมขององค์กร และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งปรับปรุงจากรายการศึกษานี้ของ Lertwongsatien (2003), Seyal&Rahman (2003), Grandon& Pearson (2004), Al-Qirim (2007), Scupola (2009), Boumediene& Peter (2009), Sarkar (2009), Alamro&Tarawneh (2011), Shaharudin et al. (2012) และ Huy et al. (2012)

**(4) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรประกอบด้วย** ความรุนแรงทางการแข่งขัน ความต้องการของลูกค้า ความต้องการของลูกค้าหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ และการสนับสนุนจากภาครัฐ ซึ่งปรับปรุงจากรายการศึกษานี้ของ Lertwongsatien (2003), Al-Qirim (2007), Scupola (2009), Awa et al. (2010), Olatokun&Kebonye (2010), Oliveira & Martins (2010), Ghobakhloo et al. (2011), Alamro&Tarawneh (2011), Lip-Sam & Hock-Eam (2011) และ Huy et al. (2012)

**(5) คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย** ประโยชน์ที่ได้รับ ความเข้ากันได้ ความสะดวกในการใช้ ความสามารถนำไปทดลองใช้ และความสามารถที่ทำการสังเกตเห็นผล จึงมีการปรับปรุงจากรายการศึกษานี้ของ Rogers (2003), Lertwongsatien

(2003),Seyal&Rahman (2003),Grandon& Pearson (2004),Alam et al. (2007),Al-Qirim (2007), Hussin et al. (2008),Scupola (2009),Sarkar (2009),Ghobakhloo et al. (2011),Shaharudin et al. (2012) และ Huy et al. (2012)(6)ผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านยอดขาย ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ ซึ่งปรับปรุงจากรายการศึกษาศึกษาของ Tallon et al. (2000),Wu et al. (2003),Zhu et al. (2004),Melville et al (2004),Beck et al. (2005),Kraemer et al. (2005),Power (2005),Ding et al. (2009),Theodosiou (2010),Jahanshahi et al. (2011),Hsu (2012) และ Voola (2012)

ผู้วิจัยกำหนดประชากรคือ กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 9,093รายและกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 450 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุ ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนด กับการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลประกอบการของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionare)โดยนำไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 433ฉบับคิดเป็นร้อยละ 96.2 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับการนำเสนอเนื้อหาในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัย
- ตอนที่ 2 อภิปรายผล
- ตอนที่ 3 ข้อจำกัดของการวิจัย
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

## ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 8 หัวข้อ คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (3) ระดับคะแนนเฉลี่ยของการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณลักษณะของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (4) ดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลประกอบการของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (5) ผลการวิเคราะห์เส้นทาง และ (6) การปรับตัวแบบ มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 ถึง 40 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21 ถึง 30 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 1 ถึง 5 ปี รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป และพบว่าส่วนใหญ่แล้วมีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นเจ้าของกิจการหรือประธาน ตามด้วยตำแหน่งผู้จัดการ

### 2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะบุคคลหรือธุรกิจส่วนตัว รองลงมาเป็น บริษัทจำกัด มีประเภทธุรกิจเป็นแบบค้าปลีก รองลงมาเป็นประเภทธุรกิจการผลิต อยู่ในหมวดธุรกิจแฟชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ รองลงมาเป็นหมวดคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีเงินลงทุนในการประกอบธุรกิจไม่เกิน 1,000,000 บาท รองลงมา 1,000,000 ถึง 5,000,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 คน รองลงมาอยู่ระหว่าง 6 ถึง 50 คน มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 ปี รองลงมาอยู่ระหว่าง 6 ถึง 10 ปี และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ระหว่าง 1 ถึง 3 ปี ตามด้วยอยู่ระหว่างไม่เกิน 1 ปี

3. ระดับคะแนนเฉลี่ยของการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณลักษณะของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(1) การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึงผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจเพื่อการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามด้วยเพื่อการทำธุรกรรม และสุดท้าย คือ เพื่อการประสานงาน และเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของประเภทธุรกิจ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าประเภทธุรกิจค้าส่งและธุรกิจบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าธุรกิจการผลิต และประเภทธุรกิจค้าปลีกมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าธุรกิจบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) **คุณลักษณะของผู้บริหาร** เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีคุณลักษณะของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยคุณลักษณะของผู้บริหารด้านทัศนคติเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นนักนวัตกรรมและสุดท้าย คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของประเภทธุรกิจ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้บริหารของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นประเภทธุรกิจไม่มีผลต่อคุณลักษณะของผู้บริหาร

(3) **สภาพแวดล้อมภายในองค์กร** เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงเอื้อต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพร้อมขององค์กรและสุดท้าย คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน และเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของประเภทธุรกิจ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นประเภทธุรกิจไม่มีผลต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

(4) **สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร** เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอยู่ในระดับมากซึ่งหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้านความรุนแรงทางการแข่งขันเอื้อต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการของลูกค้าตามด้วย ด้านความต้องการของผู้จำหน่ายและสุดท้าย คือ ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐและเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของประเภทธุรกิจ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นประเภทธุรกิจไม่มีผลต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

(5) **คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีการกำหนดคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยมีการกำหนดคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถสังเกตเห็นผลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการใช้ตามด้วย ด้านประโยชน์ที่ได้รับด้านความเข้ากันได้ และสุดท้าย คือ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้และเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของประเภทธุรกิจ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นประเภทธุรกิจไม่มีผลต่อคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(6) **ผลประโยชน์จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลประโยชน์จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึง ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยสามารถรับรู้ผลประโยชน์จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยสามารถรับรู้ผลประโยชน์จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านยอดขาย ตามด้วย ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ และสุดท้าย คือ ด้านประสิทธิภาพและเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของประเภทธุรกิจ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลประโยชน์จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นประเภทธุรกิจไม่มีผลต่อผลประโยชน์จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

#### 4. ดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลประกอบการของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบครั้งแรก พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับตัวแบบ (Model Modification) ด้วยการปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นโดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบโดยรวมหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับตัวแบบ พบว่า 7ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

#### 5. ผลการวิเคราะห์เส้นทาง

##### (1) คุณลักษณะของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

##### (2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

##### (3) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

##### (4) คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

##### (5) การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลประกอบการ

จากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

##### (6) คุณลักษณะของผู้บริหารสภาพแวดล้อมภายในองค์กรสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

และคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

## 6. การปรับตัวแบบ

ผู้วิจัยดำเนินการปรับตัวแบบ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบรวมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ผลที่ได้คือลดจำนวนตัวแปรสังเกตได้ และสร้างตัวแปรใหม่ในรูปขององค์ประกอบรวมที่เป็นการรวมกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นองค์ประกอบเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่า

**ตัวแปรการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) การสื่อสาร (2) การจัดทำคำสั่งซื้อ (3) การประสานงานกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ และ (4) การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

**ตัวแปรคุณลักษณะของผู้บริหาร** ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ (1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ความเป็นนักนวัตกรรม และ (3) ทักษะเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

**ตัวแปรสภาพแวดล้อมภายในองค์กร** ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ (1) ความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน (2) ความพร้อมขององค์กร และ (3) การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

**ตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร** ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ (1) ความรุนแรงทางการแข่งขัน (2) ความต้องการของลูกค้า และ (3) ความต้องการของกลุ่มค้าหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ

**ตัวแปรคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ (1) ประโยชน์ที่ได้รับ (2) ความสะดวกในการใช้ และ (3) ความสามารถในการทดลองใช้

**ตัวแปรผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์** ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านประสิทธิภาพ (2) ด้านยอดขาย (3) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และ (4) ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบโดยรวมหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการผ่อนคลายข้อสมมติของตัวแบบ พบว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 7 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ

ผลการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแบบที่มีการปรับตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

**(1) คุณลักษณะของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**(2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

(4) คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

(5) การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในด้านของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01

(6) คุณลักษณะของผู้บริหารสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบกับผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

**7. ตัวแบบความสำเร็จจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย**

#### 1) ตัวแบบ 4Es (4Es Model)

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ความสัมพันธ์ต่าง ๆ จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสำเร็จจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ได้ข้อสรุปว่า ผลประกอบการจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นอยู่กับ แรงผลักดัน 4 มิติ ที่ประกอบไปด้วย มิติผู้ประกอบการ มิติองค์กร มิติอีคอมเมิร์ซ และมิติภายนอก ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเรียกตัวแบบนี้ว่า ตัวแบบ 4Es (4Es Model) ซึ่งเป็นนามสมมติของ “4Es of E-Commerce Performance Success in E-Commerce Adoption Model” โดยผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบของตัวแบบนี้ไว้ในภาพประกอบที่ 38แล้ว

#### 2) การสัมพัทธ์เชิงลึกต่อตัวแบบการเชื่อมโยงสู่ความสำเร็จ

เมื่อผู้วิจัยได้ตัวแบบความสำเร็จจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย หรือตัวแบบ4Es (4Es Model)แล้ว ผู้วิจัยได้จัดให้มีการสัมพัทธ์เชิงลึกในประเด็นเกี่ยวกับตัวแบบดังกล่าว เพื่อพิสูจน์หรือยืนยันให้ทราบเชิงประจักษ์จริงว่าตัวแบบที่ผู้วิจัยนำเสนอมีความสอดคล้องกับความจริงที่เกิดขึ้นในธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยหรือไม่ ได้ผลสรุปว่า ตัวแบบที่ผู้วิจัยนำเสนอ



เป็นตัวแบบที่สะท้อนปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลประกอบการจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยได้จริง ซึ่งมีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านบุคคล (มิติผู้ประกอบการ) ด้านองค์กร (มิติองค์กร) ด้านคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (มิติอีคอมเมิร์ซ) และด้านภายนอกองค์กร (มิติภายนอก) ล้วนส่งผลผลักดันให้เกิดการประยุกต์ใช้อิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น จะขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไม่ได้

## ตอนที่ 2อภิปรายผล

เพื่อให้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยแยกตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

(1)คุณลักษณะของผู้บริหารมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีขนาดอิทธิพลความสัมพันธ์ทางตรงระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 แสดงว่าเมื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยทราบถึงคุณลักษณะของผู้บริหาร ผ่านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นนักนวัตกรรมแล้ว ยอมส่งผลโดยตรงทางบวกหรือส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจมากขึ้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการที่อยู่ในวิสาหกิจขนาดกลางโดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21 ถึง 40 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และประกอบธุรกิจอยู่ในหมวดแฟชั่นเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีส่วนทำให้ผู้ประกอบการต้องมีความเป็นนักนวัตกรรมสูง ต้องคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ รวมถึงช่องทางในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ดังจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการมีระดับคะแนนเฉลี่ยความเป็นนักนวัตกรรมสูงกว่าด้านอื่น ๆ นอกจากมีความเป็นนักนวัตกรรมแล้ว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ถ้าผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว การนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจก็เป็นไปได้ยาก ถึงแม้จะมีความเป็นนักนวัตกรรมสูงก็ตาม ดังจะพบว่าผู้ประกอบการมีคะแนนเฉลี่ยทัศนคติที่ดีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก เมื่อมีทั้งความเป็นนักนวัตกรรมและทัศนคติที่ดีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว การที่ผู้ประกอบการจะนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจของตนเอง จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการ ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการมีคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงชี้ให้เห็นว่าความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นนักนวัตกรรม เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ghobakhloo et al. (2011) ที่พบว่า ผู้บริหารสูงสุดที่มีความรู้มากจะช่วยลดระดับ

ความเล็งและมีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ และจากงานวิจัยของ Chieochanet al., ( 2000) ; Rashid & Al-Qirim ( 2001) ;Mehrtens, Cragg& Mills, (2001);Mehrtens&Westerfield(2002)Seyal&Rahman (2003) และ Alamro&Tarawneh (2011) ที่พบว่าคุณลักษณะของผู้บริหารสูงสุด การตัดสินใจและทัศนคติต่อการประยุกต์ใช้นวัตกรรมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการประยุกต์ใช้นวัตกรรม และยังสอดคล้องกับการศึกษาการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในงานวิจัยของ Seyal&Rahman (2003), Alamro&Tarawneh (2011);Huy et al. (2012) และ Edwin & Peter (2014) ที่ค้นพบว่าทัศนคติต่อการประยุกต์ใช้นวัตกรรมของผู้บริหารมีผลกระทบต่อการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นต้น

## (2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีขนาดอิทธิพลความสัมพันธ์ทางตรงระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 แสดงว่าเมื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ผ่านการรับรู้ที่เกี่ยวกับ ความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน ความพร้อมขององค์กร และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ยอมส่งผลโดยตรงทางบวกหรือส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมภายในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญต่อการผลักดันให้เกิดการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้จริงถ้าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่เอื้อต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็ไม่อาจทำให้เกิดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้จริง จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าผู้ประกอบการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญมากที่สุด ดังพบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นความพร้อมขององค์กร และสุดท้ายเป็นความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจ เมื่อเกิดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงแล้วก็ต้องพิจารณาต่อว่าองค์กรมีความพร้อมมากน้อยเพียงใดที่จะทำให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้น เช่น บุคลากรที่เชี่ยวชาญมีเพียงพอหรือไม่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมหรือไม่ เป็นต้น เมื่อเกิดความพร้อมทั้ง 2 ด้านข้างต้นแล้ว ในขั้นตอนการปฏิบัติที่จะทำให้เกิดการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้จริงก็คือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boumedieneet al. (2009) ที่พบว่า ความพร้อมขององค์กร ประกอบด้วยความพร้อมด้านการเงิน ความพร้อมด้านบุคคลที่เชี่ยวชาญ และความพร้อมของเทคโนโลยีเดิมที่อยู่ในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในขององค์กร ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thong (1999);Mirchandani&Motwani

(2001) และ Dholakia&Kshetri (2004) ที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรอย่างมากเช่นเดียวกับงานวิจัยของ Edwin & Peter (2014) ที่ค้นพบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ความสามารถในการจัดหาทรัพยากรขององค์กร บุคลากรที่มีทักษะความสามารถ มีผลกระทบต่อการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร

**(3) สภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย** โดยมีขนาดอิทธิพลความสัมพันธ์ทางตรงระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 แสดงว่า เมื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ผ่านการรับรู้ ความรุนแรงทางการแข่งขัน ความต้องการของลูกค้า ความต้องการของลูกค้าหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ และการสนับสนุนจากรัฐ ขอมส่งผลโดยตรงทางบวกหรือส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจมากขึ้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยพบว่าผู้ประกอบการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้านความรุนแรงทางการแข่งขันมีความสำคัญมากที่สุด ดังพบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านความต้องการของลูกค้า ตามด้วยด้านความต้องการของลูกค้าหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ และสุดท้ายเป็น ด้านการสนับสนุนจากรัฐ แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากรัฐ ไม่ได้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร อาจเนื่องจากผู้ประกอบการยังไม่ถึงเห็นถึงการเข้ามามีบทบาทของภาครัฐอย่างเป็นทางการ สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าผู้ประกอบการยอมรับว่าองค์กรของตนมีการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการแข่งขัน ได้เปรียบทางการแข่งขัน ให้องค์กรสามารถแข่งขันคู่แข่งได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเพื่อความสะดวกในการดำเนินงานกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ โดยผู้ประกอบการยอมรับว่าการสนับสนุนจากรัฐมีความสำคัญแต่ไม่ใช่ปัจจัยหลักในการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร เช่นเดียวกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เมื่อพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญทางการแข่งขันเป็นปัจจัยอันดับแรกของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันสูง โดยพยายามเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว และสะดวกสบายจากนั้นจึงพิจารณาความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับที่สอง ตามมาด้วยความต้องการของลูกค้าหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Qirim (2007); Ghobakloo et al. (2011) และ Huyet et al. (2012) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกที่ประกอบไปด้วย แรงกดดันจากการแข่งขันและความต้องการของลูกค้าและผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Iacovou et al. (1995) ที่

กล่าวว่า ปัจจัยหลักสำคัญสองประการด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความรุนแรงทางการแข่งขัน และความต้องการของลูกค้าและผู้จำหน่ายวัตถุดิบหรือคู่ค้าทางธุรกิจ เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ Edwin & Peter (2014) ให้การสนับสนุนว่าแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีผลกระทบต่อการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

**(4) คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย** โดยมีขนาดอิทธิพลความสัมพันธ์ทางตรงระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 แสดงว่า เมื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยทราบถึงคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านองค์ประกอบด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสะดวกในการใช้ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นผล พบว่าคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลโดยตรงทางบวกหรือส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจมากขึ้นที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะเมื่อผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทราบถึงคุณลักษณะที่สำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่าง ๆ ย่อมทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อดีข้อเสีย รวมถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดมุมมองของการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถสังเกตเห็นผลมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นด้านความสะดวกในการใช้ ตามด้วยด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความเข้ากันได้ และสุดท้าย คือ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบการต้องการเห็นผลที่เป็นรูปธรรมต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจมากกว่าด้านอื่น ๆ เมื่อผู้ประกอบการเห็นเป็นรูปธรรมแล้วก็จะส่งผ่านไปยังด้านความง่ายต่อการใช้งานทั้งต่อพนักงานและลูกค้า เมื่อมีสองส่วนนี้ครบถ้วนแล้ว ก็จะเน้นในส่วนอื่น ๆ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jeffcoate et al. (2002); Edwin & Peter (2014) ค้นพบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับเป็นเหตุผลหลักในการประยุกต์ใช้และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งทางตรงและทางอ้อม Poon & Swatman (1999) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในเชิงบวกของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ Seyal & Rahman (2003) และ Lane et al. (2014) พบว่าประโยชน์ที่ได้รับมีนัยสำคัญสนับสนุนการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากประโยชน์ที่ได้จะส่งผลต่อการลดต้นทุนให้ต่ำที่สุด ยกเว้นคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงาน และจากงานวิจัยของ Seyal & Rayman (2003), Grandon & Pearson (2004); Alamet et al. (2007); Ghobakhloo et al. (2011) และ Huyet et al. (2012) พบว่าการรับรู้ความเข้ากันได้ส่งผลกระทบท่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กล่าวโดยสรุปคือ ความเข้ากันได้กับองค์กรจะ

มีส่วนช่วยพนักงานในการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ในองค์กรและจากงานวิจัยของ Alam(2007);Shaharudinet al. (2012);Huyet al. (2012)และ Lane et al. (2014) พบว่าความสะดวกในการใช้จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประยุกต์ใช้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alam et al. (2007); Al-Qirim (2007) และ Hussinet al. (2008) พบว่าความสามารถนำไปทดลองใช้ส่งผลกระทบต่อการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กล่าวโดยสรุปคือ ความสามารถสังเกตเห็นผลส่งผลกระทบต่อการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการเห็นผลที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนของการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจของตนเอง

(5) การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีขนาดอิทธิพลความสัมพันธ์ทางตรงระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 แสดงว่า เมื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยทราบถึงการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลโดยตรงทางบวกหรือส่งเสริมให้เกิดผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อผู้ประกอบการทราบถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร และคุณลักษณะที่สำคัญของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีแล้วย่อมทำให้ผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถรับรู้ถึงผลประกอบการที่ได้จากการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในธุรกิจ จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นคุณลักษณะของผู้บริหาร ตามด้วยคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสุดท้ายเป็น สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจ ถ้าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไม่พร้อม อาทิเช่น ความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานไม่มากพอ องค์กรมีทรัพยากรสนับสนุนไม่เพียงพอ รวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีการสนับสนุนน้อย ย่อมทำให้การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นได้ยาก ซึ่งก็จะทำให้การมองถึงผลประกอบการจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจเกิดขึ้นได้ยาก แต่อย่างไรก็ตามการมีเฉพาะสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี อาจไม่เพียงพอต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เห็นถึงผลประกอบการได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยหรือองค์กรประกอบอื่น ๆ มาช่วยเสริมด้วย อาทิเช่น คุณลักษณะของผู้บริหาร คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสภาพแวดล้อมนอก เป็นต้นจากผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Qirim (2007);Sarkar (2009); Awa et al. (2010);Ghobakloo et al.

(2011); Alamro & Tarawneh (2011); Lip-Sam & Hock-Eam (2011) และ Huyet al. (2012) ที่ค้นพบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คุณลักษณะของพหุวัฒนธรรมองค์กร คุณลักษณะของผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้พหุวัฒนธรรมองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Handfield et al. (2000); Lancioni (2000); Beck et al. (2005); Fisher et al. (2007); Chong (2008) และ Sugiharto (2010) ที่พบว่า การประยุกต์ใช้พหุวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อรายได้ขององค์กร และจากงานวิจัยของ Kreamer et al. (2005) พบว่าการประยุกต์ใช้พหุวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อการเติบโตทางการตลาด ยอดขาย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งรายได้ขององค์กร การเติบโตทางการตลาด ยอดขาย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ (การพัฒนาความสัมพันธ์) และประสิทธิภาพขององค์กร ก็ล้วนเป็นผลประกอบการจากการใช้พหุวัฒนธรรมองค์กรทั้งนั้น ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้พหุวัฒนธรรมองค์กรในธุรกิจมีผลต่อผลประกอบการที่เกิดขึ้นในอนาคตได้

### ตอนที่ 3 ข้อยกเว้นของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อยกเว้นที่สำคัญ 4 ประการ คือ

(1) การวิจัยในครั้งนี้ที่ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) ในต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีลักษณะกลุ่มประชากรที่มีสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ลักษณะองค์กร ฯลฯ ที่แตกต่างจากกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา คือ กลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการทำการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาการปรับองค์กรประกอบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยแล้ว ดังนั้นผู้ที่นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึงข้อยกเว้นดังกล่าวด้วย

(2) การวิจัยในครั้งนี้ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยอาทิเช่น เจ้าของกิจการ ประธานบริษัท รองประธาน ผู้จัดการ หรือหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหารเหล่านี้มีความกังวลต่อข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท ทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับ การบริหาร แนวคิด การแก้ปัญหา หรือเทคนิคการประยุกต์ใช้พหุวัฒนธรรมองค์กรอาจได้มาอย่างยากลำบากและต้องใช้เวลาในการดำเนินงานวิจัยนาน เนื่องจากต้องอธิบายรายละเอียดงานวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง

(3) การวิจัยในครั้งนี้ที่ผู้วิจัยได้ยอมผ่อนคลายนัยสมมติเบื้องต้นของการวิเคราะห์ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันเองได้ เนื่องจากข้อคำถามบางข้อที่ใช้วัดตัวแปรสังเกตได้อาจมี

ความเกี่ยวเนื่องกันในแง่ของความหมายและภาษา อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการทดสอบหาความเที่ยงตรง ด้วยการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และทำการปรับปรุงข้อคำถามในแง่ของความหมายและภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายบางส่วน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของข้อคำถามของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นผู้ที่ให้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ รวมถึงต้องการทำการวิจัยในครั้งต่อไป ต้องคำนึงถึงการพัฒนาหรือสร้างเครื่องมือในการวิจัยด้วย

(4) ผลการสนทนากลุ่มเพื่อยืนยันตัวแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากผลการวิจัย อาจมีข้อจำกัดในการเลือกบุคคลเพื่อการสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ทำการสำรวจด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากข้อจำกัดที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อย และอาจไม่ครอบคลุมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในหมวดธุรกิจอื่น ๆ ทำให้ผลการวิเคราะห์ที่ได้มีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมวิธีการวิจัยเชิงปริมาณในส่วนนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ดีขึ้น

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในส่วนนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะด้านการจัดการสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 1. ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ

จากผลการศึกษาโดยจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อาทิเช่น ผู้ประกอบการ เจ้าของบริษัท รวมถึงผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจ สามารถนำผลการวิจัยมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะด้านการจัดการการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยแบบองค์รวม จากผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ผลประกอบการจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย และเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้ตรงประเด็น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง ควรคำนึงถึงการกำหนดคุณลักษณะของผู้ที่มีความรับผิดชอบด้านการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยต้องเป็นผู้รับผิดชอบที่มีทัศนคติที่ดีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความเป็นนักนวัตกรรม และมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสนใจในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันให้มากขึ้น โดยการสนับสนุนส่งเสริม และพัฒนาทักษะของผู้ที่มีความรับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความรู้ เปิด

มุมมองใหม่เกี่ยวกับการดำเนินการดำเนินธุรกิจด้วยการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ศึกษาถึงความสำคัญและความจำเป็นของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดถึงศึกษาและเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมใหม่ มาใช้ในองค์กรโดยกำหนดเป้าหมาย กิจกรรมในการส่งเสริมและพัฒนาลงในแผนงานประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน

1.2 ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้ที่มีความรับผิดชอบหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรต้องคำนึงถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ประกอบไปด้วย การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ความพร้อมขององค์กร และความรู้เกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม และสามารถปฏิบัติได้จริง โดยอาจกำหนดอยู่ในแผนการปฏิบัติงานขององค์กรหรือประกาศเป็นนโยบายหลักขององค์กร ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็น ทรัพยากรบุคคล องค์กรความรู้ ด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเชื่อมโยงทำให้องค์กรเกิดความพร้อมต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ เมื่อได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในด้านนโยบายและทรัพยากรที่ดีแล้ว ผู้บริหารที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรโดยตรง ควรนำนโยบายและข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับสูงมาปฏิบัติให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม โดยสร้างความพร้อมขององค์กร อาทิ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่พนักงาน เนื่องจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะเป็นตัวขับเคลื่อนการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญขององค์กร โดยจัดให้มีการอบรมด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ จัดสรรงบประมาณ ในการจัดการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีที่อยู่ในองค์กร โดยลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพและเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน และควรเน้นให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรพร้อม ๆ กันไปด้วย เพื่อนำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดการใช้และพัฒนาการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้ที่มีความรับผิดชอบและพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรต้องคำนึงถึง สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ประกอบไปด้วย ความต้องการของลูกค้า ความต้องการของผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ ความรุนแรงทางการแข่งขัน และการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูง ต้องติดตามความเป็นไปของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอยู่เสมอ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานความเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้นำมากำหนดเป็นนโยบาย แผนการดำเนินงาน หรือข้อเสนอแนะการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างถูกต้องและบรรลุเป้าหมาย อาทิ ทิศทางความต้องการของลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย ราคาของวัตถุดิบของผู้จัดจำหน่าย ส่วนแบ่งการตลาดของกลุ่มแข่งขัน และ



ข้อสนับสนุนของภาครัฐ เป็นต้น ผู้ที่มีความรับผิดชอบและพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ต้องทำการสำรวจความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการวางแผนในการสำรวจเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส เพื่อให้ทราบถึงเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและจะได้ทำการปรับปรุงคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น การสำรวจผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook หรือ Instragram เป็นต้น หรือทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ภายหลังการใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจจัดรายการส่งเสริมการขายด้วยการให้ส่วนลด เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ และสำรวจการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้ากับช่องทางธุรกิจอื่น เช่น การซื้อขายหน้าร้าน หรือช่องทางอื่นเสมอ เพื่อติดตามการเข้าถึงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า ทำการติดต่อประสานงานวางแผนการจัดซื้อวัตถุดิบกับผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบให้เหมาะสม โดยอาจสร้างระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบก็ได้ เพื่อประเมินการเตรียมวัตถุดิบตามช่วงเวลาความต้องการของลูกค้า ทำการสำรวจคุณลักษณะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของคุณแข่งขันอยู่เสมอ โดยอาจทำการทดลองใช้ แล้ววิเคราะห์ถึงจุดเด่น จุดด้อย ของคู่แข่ง และนำมาปรับปรุงคุณลักษณะพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร

#### 1.4 ผู้ที่มีความรับผิดชอบดูแลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร และพนักงาน

ผู้ปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึง คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กร ที่ประกอบไปด้วย ประโยชน์ที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้ ความสะดวกในการใช้ และความสามารถในการทดลองใช้ โดยผู้รับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องสร้างคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถมองเห็นผลให้ได้มากที่สุด เช่น สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย พนักงานผู้ปฏิบัติงานและลูกค้าเข้าใจได้ง่าย เป็นระบบที่ไม่ก่อปัญหาให้องค์กร และสร้างรายได้ให้กับองค์กรได้ โดยต้องมีการประชุมวางแผนงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบทุกขั้นตอนของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ากับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เหมาะสม เป็นต้น ในด้านความสะดวกในการใช้ ผู้รับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องสำรวจความต้องการของลูกค้าและพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้กับทุกคนทุกสถานที่ ทุกเวลาโดยอาจสร้างรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้หลากหลายรูปแบบในขั้นต้น แล้วทดลองให้ลูกค้าและพนักงานใช้ จากนั้นเลือกรูปแบบที่ดีที่สุดในการใช้งาน ความเหมาะสมกับธุรกิจ และความสวยงาม เป็นต้น และในด้านความสามารถในการทดลองใช้ผู้รับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องออกแบบให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนของการทดลองใช้ได้ (Trial version) ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพิสูจน์ว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบไว้นั้น สามารถทำอะไรได้บ้าง มีปัญหา ข้อดีข้อเสียอย่างไร และจะต้องปรับปรุงอะไรบ้าง เป็นต้น

1.5 ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารวิสาหกิจมีขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากจะต้องให้ความสำคัญในการกำกับดูแลกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร การจัดการคำสั่งซื้อ การประสานงานกับผู้จำหน่ายวัตถุดิบ และการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า นอกจากนี้จำเป็นต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ตามด้วยการสร้างความตระหนักถึงการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้บริหาร รวมถึงสร้างคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ดีที่สามารถมองเห็นถึงประโยชน์ของการนำมาใช้ในธุรกิจขององค์กร ใส่ใจในความสะดวกสบายที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คุณลักษณะของผู้บริหาร และ คุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นองค์ประกอบที่องค์กรสามารถควบคุมได้ ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นองค์ประกอบที่องค์กรควบคุมได้ยาก แต่ก็ต้องให้ความสำคัญ อาทิ คู่แข่ง หรือนโยบายของรัฐบาลที่มีต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารควรมีการกำหนดเป้าหมาย และวางแผนปฏิบัติในการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจนและครบถ้วน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่อไป

1.6 ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารวิสาหกิจมีขนาดกลางและขนาดย่อม ควรให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่ง ลูกค้า ผู้จัดจำหน่าย วัตถุดิบ หรือหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานหรือบุคคลเหล่านี้มีผลกระทบหรือกระตุ้นให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องมีการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น อาทิ ด้านคู่แข่ง ผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้ที่มีความรับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ต้องหมั่นทำการศึกษาหรือสำรวจส่วนแบ่งทางการตลาดของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่ม ว่ามีข้อจุดเด่น จุดด้อย แตกต่างจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเองอย่างไร ด้านลูกค้าผู้ที่มีความรับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ต้องหมั่นสำรวจความต้องการของลูกค้า ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook, Twitter, Intragram หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ว่ามีทิศทางเป็นอย่างไร กลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ตอย่างไร เป็นต้น รวมถึงการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของกลุ่มเป้าหมายด้วยว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น ด้านผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบผู้บริหารระดับสูง และผู้ที่มีความรับผิดชอบด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ต้องสร้างเครือข่ายของผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ โดยอาจสร้างเป็นระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบโดยเฉพาะที่ไว้ใช้ในการติดต่อระหว่างองค์กรกับผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการวัตถุดิบที่

ชัดเจน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับช่วงเวลาความต้องการสินค้าของลูกค้าด้วย เช่น ควรจัดเตรียมวัตถุดิบในช่วงใด จำนวนเท่าใด รวมถึงระบบการขนส่งวัตถุดิบด้วย เป็นต้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ระหว่างผู้จำหน่ายวัตถุดิบและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นไปด้วยความสะดวก คล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น และด้านหน่วยงานภาครัฐผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ต้องทราบถึงกฎหมาย กฎระเบียบ สิทธิทางภาษี และการสนับสนุนจากภาครัฐเกี่ยวกับการดำเนินการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ตลอดเวลา โดยอาจจัดตั้งหน่วยงานที่ดำเนินการด้านนี้โดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและจัดหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการสนับสนุนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการเองต้องสร้างบรรยากาศที่เกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ภาครัฐมองเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจดังกล่าว เช่น การจัดงานประชุมด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ และขอให้ภาครัฐช่วยสนับสนุน ด้านการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูล ความสำคัญ และประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจและเห็นความสำคัญของการใช้บริการกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับเครื่องหมาย DBD Verified อันจะส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานและได้รับการรับรองมากยิ่งขึ้น

1.7 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นทางนักพัฒนาระบบ ธนาคาร หน่วยงานภาครัฐหรือผู้กำหนดนโยบายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากเป็นกลุ่มวิสาหกิจส่วนใหญ่ของประเทศ ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการศึกษา สำรวจแนวโน้ม และติดตามผลการดำเนินกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้วางแผนและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ร่วมกัน อาทิ นักพัฒนาระบบ สามารถนำผลการทดลองใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบการจัดซื้อ ระบบการจัดการสินค้าคงคลัง มาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อลดจุดอ่อนของระบบ และพัฒนาระบบให้มีความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ธนาคาร สามารถนำผลการวิเคราะห์แนวโน้มการดำเนินกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการลงทุน มาใช้ในการให้การสนับสนุนด้านการลงทุนในกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ เป็นการส่งเสริมให้การดำเนินกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีการขยายตัว และผู้ประกอบการสามารถมีเครื่องมือในการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยขึ้น หน่วยงานภาครัฐหรือผู้กำหนดนโยบายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำผลการดำเนินกิจกรรมกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมาวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน และนำมาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข เช่น การจดทะเบียน DBD Verified เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็น แต่คนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จัก ควรมีการณรงค์ และประชาสัมพันธ์ให้คน

ทั่วไปรับทราบและเข้าใจเพื่อเป็นการสร้างฐานความน่าเชื่อถือของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ควรมีการสำรวจถึงความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมว่าต้องการได้รับการสนับสนุน ส่งเสริม หรือต้องการได้รับการอบรมในเรื่องใด เพื่อจะได้ตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ดังนั้น เพื่อให้ผลประกอบการจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยดีขึ้น ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำเป็นต้องผลักดันให้มีการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจให้มากขึ้น โดยผ่านการส่งเสริมปัจจัยด้านองค์กร (มิต้องค์กร) โดยเน้นที่การเตรียมความพร้อมขององค์กร อาทิเช่น ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านการจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ ๆ ปัจจัยด้านบุคคล (มิติผู้ประกอบการ) เน้นที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อาทิเช่น ทำให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มทัศนคติที่ดีปัจจัยด้านคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (มิติอีคอมเมิร์ซ) โดยเน้นคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านประโยชน์ที่เกิดขึ้น ความเข้ากันได้ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การสะดวกในการใช้งานของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เนื่องจากในปัจจุบันรูปแบบหรือคุณลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงต้องทำการวิจัยรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายด้วย และสุดท้ายคือปัจจัยด้านภายนอกองค์กร (มิติภายนอก) โดยเน้นให้รู้ถึงความต้องการของลูกค้า โดยผ่านการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า หมั่นศึกษาช่องทางทางการจัดจำหน่ายของกลุ่ม หรือสำรวจตลาดอยู่เสมอ ๆ รวมถึงศึกษาความต้องการของลูกค้าหรือผู้จำหน่ายวัตถุดิบ เพื่อจะได้นำมากำหนดนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

## 2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ทราบถึงความชัดเจนในประเด็นอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษา ได้ดังรายละเอียดดังนี้

(1) การวิจัยครั้งต่อไป ควรนำตัวแบบทางด้านความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้ไปใช้ศึกษาในกลุ่มวิสาหกิจอื่น ๆ ที่จำเพาะลงในรายอุตสาหกรรม เช่น ด้านธุรกิจโรงแรม ด้านธุรกิจอาหาร ด้านธุรกิจสินค้ามือสอง เป็นต้น เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ที่ค้นพบว่ายังคงเหมือนหรือแตกต่างกันไปจากกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนี้หรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสะท้อนถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อผลประกอบการอันเกิดจากการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจ

(2) การวิจัยครั้งต่อไปควรมีด้านการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยเหตุด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านงบประมาณในการลงทุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยด้านการแข่งขันเสรี ปัจจัยด้านกฎระเบียบ

หรือกฎหมาย ปัจจัยด้านภาษี ปัจจัยสังคมเมืองหรือชนบท ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ พณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่อาจจะมีความสัมพันธ์ต่อผลประกอบการอันเกิดจากการประยุกต์ใช้ พณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจเพื่อให้ได้ปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่แท้จริงเพิ่มเติมขึ้น

(3) การวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ว่าเป็นรูปแบบใด อาทิ เช่น B2B B2C