

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยในแต่ละประเด็น ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์และสภาพของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 ของการศึกษา ประกอบด้วย (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ (2) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และ (3) ผลการวิเคราะห์สภาพของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และสภาพของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 และข้อ 3 ของการศึกษา ประกอบด้วย (1) ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร (2) ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ (3) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผลสำเร็จของพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำเสนอผลการศึกษาในแนวทางเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ
ของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลสำเร็จของ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นนิติบุคคลและจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวน 325 ราย สภาพข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ได้แก่ หวอดหมู่ประเภทธุรกิจ สถานที่ตั้งของธุรกิจ ประเภทของสินค้าหรือบริการ กลุ่มของสินค้าหรือบริการ รูปแบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ และลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ รายละเอียดดังข้อมูลในตาราง 25

ตาราง 25

ค่าสถิติเชิงพรรณนาของสภาพข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	(จำนวน 325 ราย)	
คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
หมวดหมู่ประเภทธุรกิจ		
การศึกษา	8	2.46
กีฬาและสันทนาการ	6	1.85
เกมส์/ของเล่นเด็ก/ของขวัญ/เบ็ดเตล็ด	18	5.54
ข้าว-สื้อ	8	2.46
ท่องเที่ยว	23	7.08
การเงิน กฎหมาย และบัญชี	6	1.85
บันเทิง และนันทนาการ	5	1.54
บุคคล/สังคม/มนุษยวิทยา	7	2.15
เครื่องมือสื่อสาร/กล้อง	7	2.15
ยานยนต์	8	2.46

ตาราง 25 (ต่อ)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ศิลปะ และวัฒนธรรม	6	1.85
การแพทย์ และสุขภาพ	17	5.23
คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต	80	24.62
อาหาร และเครื่องดื่ม	9	2.77
แฟชั่น/เครื่องแต่งกาย/เครื่องประดับ	25	7.69
อสังหาริมทรัพย์/ออกแบบ/ตกแต่ง/บ้านและสวน	7	2.15
เครื่องมือเครื่องใช้อุตสาหกรรม	15	4.62
อื่น ๆ	70	21.54
รวม	325	100.00
สถานที่ตั้งของธุรกิจ		
กรุงเทพมหานคร	276	86.15
นอกเขตกรุงเทพมหานคร	49	13.85
รวม	325	100.00
รูปแบบการดำเนินธุรกิจ		
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	3	0.92
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	23	7.08
บริษัทจำกัด	284	87.38
บริษัทมหาชน	15	4.62
รวม	325	100.00
กลุ่มของสินค้าหรือบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
สินค้าจับต้องได้	177	54.46
สินค้าจับต้องไม่ได้	55	16.92
บริการ	133	40.92



ตาราง 25 (ต่อ)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C)	263	80.92
ธุรกิจกับธุรกิจ (B2B)	161	49.54
ธุรกิจกับภาครัฐ (B2G)	28	8.62
ลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		
มีเว็บไซต์ และไม่มีหน้าร้าน	136	41.85
มีเว็บไซต์ และมีหน้าร้าน	189	58.15
รวม	325	100.00

สภาพข้อมูลทั่วไปของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ศึกษาจำนวน 325 ราย มีลักษณะทั่วไป ตามรายละเอียดในตาราง 25 พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่อยู่ในหมวดหมู่ ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (24.62%) มีสถานที่ตั้งของธุรกิจ อยู่ในกรุงเทพมหานคร (86.15%) รูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด (87.38%) กลุ่มของสินค้าหรือบริการเป็นสินค้าจับต้องได้ (54.46%) รองลงมา เป็นบริการ (40.92%) รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) (80.92%) รองลงมา เป็นธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) (49.54%) และลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบมีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน (58.15%) และมีเว็บไซต์และไม่มีหน้าร้าน (41.85%)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าต่ำสุด (minimum) และค่าสูงสุด (maximum) รายละเอียดดังข้อมูลในตาราง 26

ตาราง 26

ค่าสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

(จำนวน 325 ราย)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	แปลผล
สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน					
อำนาจการต่อรองของลูกค้า	3.90	0.69	1.67	5.00	มาก
อำนาจการต่อรองของผู้ขาย	3.65	0.61	1.00	5.00	มาก
สภาพการแข่งขันของผู้แข่งขัน	3.92	0.62	1.25	5.00	มาก
รวม	3.83	0.55	1.92	5.00	มาก
การสนับสนุนของภาครัฐ					
การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.46	0.52	1.75	5.00	ปานกลาง
การเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการประกอบธุรกิจ	3.31	0.64	1.00	5.00	ปานกลาง
ข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2.98	0.61	1.00	5.00	ปานกลาง
รวม	3.25	0.49	2.00	5.00	ปานกลาง
ความสามารถของบุคลากร					
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.94	0.64	1.00	5.00	มาก
ความรู้และความสามารถของผู้บริหาร	3.91	0.71	1.00	5.00	มาก

ตาราง 26 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	แปลผล
ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร	4.04	0.63	1.00	5.00	มาก
รวม	3.97	0.61	1.00	5.00	มาก
ความสามารถในการจัดการธุรกิจ					
ลักษณะการบริหารงาน	3.82	0.68	1.00	5.00	มาก
กลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.59	0.67	1.00	5.00	มาก
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.68	0.74	1.00	5.00	มาก
รวม	3.70	0.62	1.00	5.00	มาก
ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
คุณภาพของเว็บไซต์	3.96	0.74	1.00	5.00	มาก
ความสามารถในการดำเนินธุรกรรม	3.75	0.67	1.00	5.00	มาก
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย	3.43	0.81	1.00	5.00	ปานกลาง
รวม	3.72	0.66	1.20	5.00	มาก

ตาราง 26 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	แปลผล
ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ					
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.87	0.64	1.17	5.00	มาก
การทำงานร่วมกันภายในองค์กร	3.55	0.68	1.8	5.00	มาก
การสร้างความรู้ร่วมกันกับผู้ขาย	3.43	0.86	1.00	5.00	ปานกลาง
รวม	3.62	0.64	1.32	5.00	มาก
ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
ผลสำเร็จด้านการเงิน	3.42	0.73	1.00	5.00	ไม่เปลี่ยนแปลง
ผลสำเร็จด้านลูกค้า	3.91	0.64	1.00	5.00	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านการบริการภายใน	3.71	0.51	1.33	5.00	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	3.53	0.64	1.00	5.00	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
รวม	3.64	0.52	1.58	4.75	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 26 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการจัดการธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก และการสนับสนุนของภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และผลสำเร็จด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 26 และตาราง 39 สามารถอธิบายค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรแต่ละตัวได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ประกอบด้วย อำนาจการต่อรองของลูกค้า อำนาจการต่อรองของผู้ขาย และสภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นอำนาจการต่อรองของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และอำนาจการต่อรองของผู้ขายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นมาตรวัดสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ในตาราง 39 สามารถสรุปลักษณะมาตรวัดตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

1.1 อำนาจการต่อรองของลูกค้าพบว่า ข้อคำถามของมาตรวัดอำนาจการต่อรองของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.66-4.13 อยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าของธุรกิจสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้มากขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นจำนวนลูกค้าในอุตสาหกรรมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และอำนาจการต่อรอง

ของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าหรือบริการโดยมีผู้ขายให้เลือกได้หลายราย

1.2 อำนาจการต่อรองของผู้ขายพบว่า มาตรการอำนาจการต่อรองของผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.56-3.70 อยู่ในระดับมาก โดยความต้องการปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรมสามารถจัดหาได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นจำนวนผู้ขาย ปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และอำนาจการต่อรองของผู้ขายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ธุรกิจสามารถซื้อปัจจัยการผลิตจากผู้ขายได้ในราคาและคุณภาพที่เหมาะสม

1.3 สภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขันพบว่า มาตรการสภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.76-4.03 อยู่ในระดับมาก โดยจำนวนกลุ่มแข่งขันในอุตสาหกรรมมีเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นความต้องการสินค้าหรือการบริการของลูกค้ามีมากขึ้น และสภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขัน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเข้ามาของกลุ่มแข่งขันรายใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

2. การสนับสนุนของภาครัฐ ประกอบด้วย การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ ช้อบบังคับ และกฎหมายพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา เป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง และช้อบบังคับและกฎหมายพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นมาตรการสนับสนุนของภาครัฐ ในตาราง 39 สามารถสรุปลักษณะมาตรการตัวแปรสังเกตได้ดังนี้

2.1 การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์พบว่า มาตรการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.25-3.61 อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐช่วยให้การดำเนินงานพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นการบริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย-

อิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็ว และการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความปลอดภัย

2.2 การเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการพบว่า มาตรการการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.25-3.37 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยการส่งเสริมการพัฒนานุเคราะห์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐช่วยให้นุเคราะห์ที่มีศักยภาพด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นนุเคราะห์ของธุรกิจได้รับประโยชน์จากการเข้าอบรมสัมมนาที่ภาครัฐจัดขึ้น และการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากจากภาครัฐ

2.3 ข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า มาตรการการสนับสนุนข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.90-3.03 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยการรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ผู้ค้าเกิดความไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นการสนับสนุนด้านสิทธิพิเศษทางภาษีของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และการสนับสนุนข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนของภาครัฐ

3. ความสามารถของบุคลากร ประกอบด้วย ความรู้และความสามารถของพนักงาน ความรู้และความสามารถของผู้บริหาร และความเป็นผู้นำของผู้บริหาร ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเป็นผู้นำของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และความรู้และความสามารถของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นมาตรวัดความสามารถของบุคลากรในตาราง 39 สามารถสรุปลักษณะมาตรวัดตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

3.1 ความรู้และความสามารถของพนักงานพบว่า มาตรวัดความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.56-3.98 อยู่ในระดับมาก โดยพนักงาน

มีความรู้และทักษะด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนให้สามารถขายสินค้าหรือบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นพนักงานสามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรไปสู่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความรู้และความสามารถของพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความรู้ทั้งด้านเทคโนโลยีและกระบวนการทางธุรกิจควบคู่กันไป

3.2 ความรู้และความสามารถของผู้บริหารพบว่า มาตรการความรู้และความสามารถของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.75-4.12 อยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นผู้บริหารสามารถบริหารโครงการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้สำเร็จได้ตามงบประมาณและเวลาที่กำหนด และความรู้และความสามารถของผู้บริหารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีการศึกษาความเป็นไปได้ของการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

3.3 ความเป็นผู้นำของผู้บริหารพบว่า มาตรการความเป็นผู้นำของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.71-4.11 อยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นผู้บริหารกล้าตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่กระทบต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และความเป็นผู้นำของผู้บริหารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจในงาน

4. ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ประกอบด้วย ลักษณะการบริหารงานกลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลักษณะการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก และกลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นมาตรการความสามารถในการจัดการธุรกิจในตาราง 39 สามารถสรุปลักษณะมาตรการตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

4.1 ลักษณะการบริหารงานพบว่า มาตรการลักษณะการบริหารงานของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.76-3.89 อยู่ในระดับมาก โดยธุรกิจมีการปรับปรุงกระบวนการ

ปฏิบัติงานสามารถรองรับการทำงานของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นธุรกิจมีการปรับโครงสร้างองค์การเพื่อรองรับการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้อย่างเหมาะสม และลักษณะการบริหารงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงสร้างการบริหารงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง

4.2 กลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า มาตรการกลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.46-3.77 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยธุรกิจมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองต่อการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ของคู่แข่งได้อย่างมีเหมาะสม และกลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมาปรับใช้กับเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้เกิดขึ้น

4.3 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า มาตรการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.36-3.87 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยธุรกิจมีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแผนขององค์การ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นธุรกิจมีการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเพียงพอ และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ

5. ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย คุณภาพของเว็บไซต์ ความสามารถในการดำเนินธุรกรรม และความสามารถในการรักษาความปลอดภัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพของเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นความสามารถในการดำเนินธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก และความสามารถในการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นมาตรวัดความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในตาราง 39 สามารถสรุปลักษณะมาตรวัดตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

5.1 คุณภาพของเว็บไซต์พบว่า มาตรฐานคุณภาพของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.81-4.09 อยู่ในระดับมาก โดยเว็บไซต์ของธุรกิจมีการปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นลูกค้าของธุรกิจสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในเว็บไซต์ และคุณภาพของเว็บไซต์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแสดงข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจ เช่น ความเป็นมา สถานที่ตั้ง ข้อมูลการติดต่อ ภารกิจ เป็นต้น วับนเว็บไซต์ของธุรกิจ

5.2 ความสามารถในการดำเนินธุรกรรมพบว่า มาตรฐานความสามารถในการดำเนินธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-3.82 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยการทำการตลาดบนเว็บไซต์ทำให้ลูกค้าทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า/บริการที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นระบบการสั่งซื้อมีขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้าสามารถทำการสั่งซื้อสินค้าได้ถูกต้อง และความสามารถในการดำเนินธุรกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบการชำระเงินมีขั้นตอนที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการชำระเงิน

5.3 ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยพบว่า มาตรฐานความสามารถในการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.27-3.52 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยการมีนโยบายการรักษาความปลอดภัยที่สามารถนำไปปฏิบัติได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นนโยบายเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของธุรกิจทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในธุรกิจ และความสามารถในการรักษาความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย

6. ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การทำงานร่วมกันภายในองค์กร และการสร้างความร่วมมือกับผู้ขาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การทำงานร่วมกันภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก และการสร้างความร่วมมือกับผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นมาตรฐานความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ในตาราง 39 สามารถสรุปลักษณะมาตรวัดตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้



6.1 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าพบว่า มาตรการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.54-4.11 อยู่ในระดับมาก โดยธุรกิจมีการใช้เครื่องมือออนไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าจนลูกค้าเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

6.2 การทำงานร่วมกันภายในองค์การพบว่า มาตรการทำงานร่วมกันภายในองค์การ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.52-3.78 อยู่ในระดับมาก โดยการประสานการทำงานร่วมกันภายในองค์การ สามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นแผนกต่าง ๆ ภายในองค์การมีการประสานการทำงานเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน และการทำงานร่วมกันภายในองค์การที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แผนกต่าง ๆ ภายในองค์การสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.3 การสร้างความร่วมมือกับผู้ขายพบว่า มาตรการสร้างความร่วมมือกับผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-3.51 อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยธุรกิจมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญกับผู้ผลิตผู้ขายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นการประสานการทำงานร่วมกับผู้ผลิตและผู้ขายของธุรกิจท่าน สามารถลดเวลาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และการสร้างความร่วมมือกับผู้ขายที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประสานการทำงานร่วมกับผู้ผลิต/ผู้ขายสามารถลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานของธุรกิจ

7. ผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ผลสำเร็จด้านการเงิน ผลสำเร็จด้านลูกค้า ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน และผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผลสำเร็จในด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และผลสำเร็จด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของข้อคำถามที่เป็นมาตรวัดผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ในตาราง 39 สามารถสรุปลักษณะมาตรวัดตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

7.1 ผลสำเร็จด้านการเงินพบว่า ยอดขายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย รองลงมา คือ กำไรสุทธิ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง

7.2 ผลสำเร็จด้านลูกค้าพบว่า จำนวนลูกค้าใหม่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย รองลงมา เป็นอัตราการสูญเสียลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และส่วนแบ่งการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง

7.3 ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในพบว่า จำนวนรายการสั่งซื้อที่ปิดได้สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย รองลงมา เป็นอัตราการร้องเรียนของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และต้นทุนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง

7.4 ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตพบว่า อัตราการลาออกของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย รองลงมา เป็นจำนวนสินค้าและบริการใหม่ที่ธุรกิจนำมาจำหน่ายในรอบ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และอัตราการฝึกอบรมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ตามลำดับ

**ผลการวิเคราะห์สภาพของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
และสภาพของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไป
ของธุรกิจ**

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 คือ เพื่อศึกษาสภาพของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและสภาพของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นนิติบุคคลในประเทศไทย ผู้วิจัยนำเสนอโดยคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละตัวแปร จำแนกกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจ ได้แก่ สถานที่ตั้งของธุรกิจ ประเภทของสินค้าหรือบริการ รูปแบบ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการคำนวณ
ค่าสถิติเชิงพรรณนา รายละเอียดผลการวิเคราะห์มีดังนี้

**ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานที่ตั้งของธุรกิจ**

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกกลุ่มตาม
สถานที่ตั้งของธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ดังข้อมูลในตาราง 27

ตาราง 27

ค่าสถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานที่ตั้งของธุรกิจ (จำนวน 325 ราย)

ตัวแปร	สถานที่ตั้งของธุรกิจ			
	ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 299)		นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 26)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน				
อำนาจการต่อรองของลูกค้า	3.91 (0.71)	มาก	3.75 (0.77)	มาก
อำนาจการต่อรองของผู้ขาย	3.66 (0.63)	มาก	3.44 (0.67)	ปานกลาง
สภาพการแข่งขันของผู้แข่งขัน	3.94 (0.63)	มาก	3.64 (0.63)	มาก
รวม	3.84 (0.56)	มาก	3.61 (0.59)	มาก
การสนับสนุนของภาครัฐ				
การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.51 (0.56)	มาก	3.46 (0.51)	ปานกลาง
การเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ	3.30 (0.63)	ปานกลาง	3.19 (0.60)	ปานกลาง
ข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2.97 (0.63)	ปานกลาง	2.95 (0.45)	ปานกลาง
รวม	3.26 (0.50)	ปานกลาง	3.20 (0.40)	ปานกลาง

ตาราง 27 (ต่อ)

ตัวแปร	สถานที่ตั้งของธุรกิจ			
	ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 299)		นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 26)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถของบุคลากร				
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.95 (0.63)	มาก	3.68 (0.89)	มาก
ความรู้และความสามารถของผู้บริหาร	3.93 (0.69)	มาก	3.71 (0.91)	มาก
ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร	4.06 (0.62)	มาก	3.81 (0.66)	มาก
รวม	3.98 (0.60)	มาก	3.73 (0.76)	มาก
ความสามารถในการจัดการธุรกิจ				
ลักษณะการบริหารงาน	3.81 (0.66)	มาก	3.61 (0.74)	มาก
กลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.57 (0.68)	มาก	3.50 (0.83)	มาก
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.70 (0.72)	มาก	3.46 (0.83)	ปานกลาง
รวม	3.69 (0.61)	มาก	3.53 (0.71)	มาก

ตาราง 27 (ต่อ)

ตัวแปร	สถานที่ตั้งของธุรกิจ			
	ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 299)		นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 26)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์				
คุณภาพของเว็บไซต์	3.92 (0.72)	มาก	3.72 (0.79)	มาก
ความสามารถในการดำเนินการธุรกรรม	3.78 (0.66)	มาก	3.45 (0.74)	ปานกลาง
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย	3.44 (0.80)	ปานกลาง	3.35 (0.92)	ปานกลาง
รวม	3.71 (0.64)	มาก	3.51 (0.76)	มาก
ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ				
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.88 (0.65)	มาก	3.65 (0.70)	มาก
การทำงานร่วมกันภายในองค์กร	3.56 (0.69)	มาก	3.37 (0.68)	ปานกลาง
การสร้างความร่วมมือกับผู้ขาย	3.45 (0.85)	ปานกลาง	3.09 (1.11)	ปานกลาง
รวม	3.63 (0.65)	มาก	3.37 (0.74)	ปานกลาง

ตาราง 27 (ต่อ)

ตัวแปร	สถานที่ตั้งของธุรกิจ			
	ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 299)		นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (N = 26)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์				
ผลสำเร็จด้านการเงิน	3.44 (0.71)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.10 (0.84)	ไม่เปลี่ยนแปลง
ผลสำเร็จด้านลูกค้า	3.94 (0.62)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.54 (0.76)	ไม่เปลี่ยนแปลง
ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน	3.74 (0.49)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.41 (0.68)	ไม่เปลี่ยนแปลง
ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	3.54 (0.63)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.48 (0.69)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
รวม	3.74 (0.50)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.46 (0.74)	ไม่เปลี่ยนแปลง

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ จำแนกตามสถานที่ตั้งของธุรกิจ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 299 ราย และอยู่นอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 26 ราย สภาพปัจจุบันของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ ส่วนกลุ่มที่อยู่นอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ

ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงิน ส่วนกลุ่มที่อยู่นอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน และผลสำเร็จด้านการเงิน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลสำเร็จโดยรวมระหว่างกลุ่มพบว่า กลุ่มที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าที่อยู่นอกเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง

**ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทของสินค้าหรือบริการ**
ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกกลุ่ม
ตามประเภทของสินค้าหรือบริการ ผลการวิเคราะห์ดังข้อมูลในตาราง 28

ค่าสถิติเชิงพรรณนามาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพหามิชยอเล็กทรอนิกส์และผลสำเร็จของพหามิชยอเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทของสินค้ำหรือบริการ (จำนวน 325 ราย)

ตัวแปร	ประเภทของสินค้ำหรือบริการ					
	สินค้ำที่จับต้องได้ (N = 177)		สินค้ำที่จับต้องไม่ได้ (N = 55)		บริการ (N = 133)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน						
อำนาจการต่อรองของลูกค้า	3.85 (0.66)	มาก	3.87 (0.83)	มาก	3.91 (0.74)	มาก
อำนาจการต่อรองของผู้ขาย	3.62 (0.61)	มาก	3.59 (0.82)	มาก	3.66 (0.66)	มาก
สภาพการแข่งขันของผู้แข่งขัน	3.85 (0.63)	มาก	3.91 (0.82)	มาก	4.01 (0.58)	มาก
รวม	3.78 (0.52)	มาก	3.82 (0.64)	มาก	3.86 (0.55)	มาก
การสนับสนุนของภาครัฐ						
การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์	3.52 (0.51)	มาก	3.41 (0.63)	ปานกลาง	3.48 (0.58)	ปานกลาง
การเพิ่มศักยภาพและความสามารถ						
แก่ผู้ประกอบการ	3.34 (0.57)	ปานกลาง	3.16 (0.73)	ปานกลาง	3.27 (0.62)	ปานกลาง
ข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.00 (0.55)	ปานกลาง	2.86 (0.82)	ปานกลาง	2.93 (0.60)	ปานกลาง
รวม	3.27 (0.45)	ปานกลาง	3.14 (0.58)	ปานกลาง	3.23 (0.49)	ปานกลาง



ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเภทของสินค้าหรือบริการ					
	สินค้าที่จับต้องได้ (N = 177)		สินค้าที่จับต้องไม่ได้ (N = 55)		บริการ (N = 133)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถของบุคลากร						
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.90 (0.58)	มาก	3.92 (0.72)	มาก	3.94 (0.69)	มาก
ความรู้และความสามารถของผู้บริหาร	3.92 (0.58)	มาก	3.85 (0.90)	มาก	3.95 (0.76)	มาก
ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร	3.99 (0.56)	มาก	3.90 (0.75)	มาก	4.03 (0.69)	มาก
รวม	3.94 (0.52)	มาก	3.89 (0.76)	มาก	3.97 (0.67)	มาก
ความสามารถในการจัดการธุรกิจ						
ลักษณะการบริหารงาน	3.77 (0.59)	มาก	3.72 (0.83)	มาก	3.80 (0.72)	มาก
กลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.52 (0.64)	มาก	3.47 (0.87)	ปานกลาง	3.60 (0.71)	มาก
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.59 (0.66)	มาก	3.75 (0.88)	มาก	3.76 (0.70)	มาก
รวม	3.64 (0.54)	มาก	3.66 (0.80)	มาก	3.73 (0.63)	มาก
ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์						
คุณภาพของเว็บไซต์	3.81 (0.70)	มาก	3.88 (0.68)	มาก	3.90 (0.67)	มาก
ความสามารถในการดำเนินการธุรกรรม	3.73 (0.68)	มาก	3.77 (0.66)	มาก	3.78 (0.69)	มาก
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย	3.35 (0.76)	ปานกลาง	3.43 (0.79)	ปานกลาง	3.51 (0.84)	มาก
รวม	3.65 (0.63)	มาก	3.71 (0.76)	มาก	3.76 (0.66)	มาก

ตาราง 28 (ต่อ)

ตัวแปร	ประเภทของสินค้าหรือบริการ					
	สินค้าที่จับต้องได้ (N = 177)		สินค้าที่จับต้องไม่ได้ (N = 55)		บริการ (N = 133)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ						
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.77 (0.61)	มาก	3.85 (0.61)	มาก	3.91 (0.67)	มาก
การทำงานร่วมกันภายในองค์กร	3.46 (0.64)	ปานกลาง	3.52 (0.64)	มาก	3.57 (0.67)	มาก
การสร้างความร่วมมือกับผู้ชาย	3.35 (0.80)	ปานกลาง	3.42 (0.82)	ปานกลาง	3.48 (0.89)	ปานกลาง
รวม	3.53 (0.60)	มาก	3.71 (0.83)	มาก	3.66 (0.62)	มาก
ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์						
ผลสำเร็จด้านการเงิน	3.36 (0.71)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.28 (0.85)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.50 (0.71)	ไม่เปลี่ยนแปลง
ผลสำเร็จด้านลูกค้า	3.89 (0.59)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.87 (0.71)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.94 (0.69)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน	3.69 (0.48)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.72 (0.61)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.74 (0.54)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	3.50 (0.63)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.41 (0.68)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.60 (0.65)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
รวม	3.61 (0.48)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.57 (0.63)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.69 (0.54)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์จำแนกตามประเภทของสินค้าหรือบริการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ สินค้าที่จับต้องได้ จำนวน 177 ราย สินค้าที่จับต้องไม่ได้ จำนวน 55 ราย และบริการ จำนวน 133 ราย สภาพปัจจุบันของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสินค้าที่จับต้องได้พบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ ส่วนกลุ่มสินค้าที่จับต้องไม่ได้พบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐและกลุ่มบริการพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ

ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มสินค้าที่จับต้องได้พบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงิน ส่วนกลุ่มสินค้าที่จับต้องไม่ได้พบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงินและกลุ่มบริการพบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงิน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลสำเร็จโดยรวมระหว่างกลุ่มพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยที่กลุ่มบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.69 รองลงมา เป็นกลุ่มสินค้าที่จับต้องได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และกลุ่มสินค้าที่จับต้องไม่ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

**ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**
ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามกลุ่ม
ของรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิเคราะห์ดังข้อมูลในตาราง 29

ค่าสถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน 325 ราย)

ตัวแปร	รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
	ธุรกิจกับผู้บริโภค (N = 263)		ธุรกิจกับธุรกิจ (N = 161)		ธุรกิจกับภาครัฐ (N = 28)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน						
อำนาจการต่อรองของลูกค้า	3.91 (0.67)	มาก	3.95 (0.76)	มาก	4.14 (0.61)	มาก
อำนาจการต่อรองของผู้ขาย	3.66 (0.63)	มาก	3.69 (0.68)	มาก	3.80 (0.77)	มาก
สภาพการแข่งขันของผู้แข่งขัน	3.94 (0.58)	มาก	3.98 (0.72)	มาก	4.09 (0.73)	มาก
รวม	3.84 (0.52)	มาก	3.89 (0.60)	มาก	4.02 (0.61)	มาก
การสนับสนุนของภาครัฐ						
การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์	3.50 (0.55)	ปานกลาง	3.53 (0.58)	มาก	3.64 (0.69)	มาก
การเพิ่มศักยภาพและความสามารถ						
แก่ผู้ประกอบการ	3.29 (0.62)	ปานกลาง	3.29 (0.64)	ปานกลาง	3.45 (0.70)	ปานกลาง
ข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2.96 (0.62)	ปานกลาง	2.97 (0.65)	ปานกลาง	3.09 (0.51)	ปานกลาง
รวม	3.24 (0.50)	ปานกลาง	3.26 (0.49)	ปานกลาง	3.38 (0.52)	ปานกลาง

ตาราง 29 (ต่อ)

ตัวแปร	รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
	ธุรกิจกับผู้บริโภค (N = 263)		ธุรกิจกับธุรกิจ (N = 161)		ธุรกิจกับภาครัฐ (N = 28)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถของบุคลากร						
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.93 (0.66)	มาก	3.99 (0.61)	มาก	4.04 (0.69)	มาก
ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร	3.93 (0.72)	มาก	3.99 (0.71)	มาก	4.07 (0.76)	มาก
ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร	4.00 (0.66)	มาก	4.06 (0.61)	มาก	4.06 (0.76)	มาก
รวม	3.95 (0.64)	มาก	4.01 (0.59)	มาก	4.06 (0.67)	มาก
ความสามารถในการจัดการธุรกิจ						
ลักษณะการบริหารงาน	3.75 (0.67)	มาก	3.86 (0.69)	มาก	3.92 (0.77)	มาก
กลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.53 (0.68)	มาก	3.66 (0.75)	มาก	3.70 (0.64)	มาก
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.67 (0.76)	มาก	3.76 (0.69)	มาก	3.77 (0.89)	มาก
รวม	3.67 (0.63)	มาก	3.77 (0.63)	มาก	3.81 (0.71)	มาก
ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์						
คุณภาพของเว็บไซต์	3.88 (0.71)	มาก	3.93 (0.68)	มาก	3.98 (0.66)	มาก
ความสามารถในการดำเนินการธุรกรรม	3.76 (0.70)	มาก	3.82 (0.69)	มาก	3.92 (0.70)	มาก
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย	3.39 (0.82)	ปานกลาง	3.52 (0.79)	มาก	3.55 (0.91)	มาก
รวม	3.70 (0.67)	มาก	3.78 (0.63)	มาก	3.83 (0.69)	มาก

ตาราง 29 (ต่อ)

ตัวแปร	รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์					
	ธุรกิจกับผู้บริโภค (N = 263)		ธุรกิจกับธุรกิจ (N = 161)		ธุรกิจกับภาครัฐ (N = 28)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ						
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ลูกค้า	3.87 (0.68)	มาก	3.95 (0.66)	มาก	4.11 (0.65)	มาก
การทำงานร่วมกันภายในองค์กร	3.52 (0.70)	มาก	3.65 (0.70)	มาก	3.73 (0.74)	มาก
การสร้างความร่วมมือกับผู้ขาย	3.38 (0.91)	ปานกลาง	3.50 (0.88)	ปานกลาง	3.45 (0.81)	ปานกลาง
รวม	3.60 (0.66)	มาก	3.71 (0.64)	มาก	3.77 (0.63)	มาก
ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์						
ผลสำเร็จด้านการเงิน	3.44 (0.71)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.45 (0.69)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.37 (0.77)	ไม่เปลี่ยนแปลง
ผลสำเร็จด้านลูกค้า	3.94 (0.64)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.96 (0.61)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	4.11 (0.74)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน	3.74 (0.50)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.62 (0.65)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.79 (0.64)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	3.54 (0.64)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.68 (0.54)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.73 (0.52)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
รวม	3.66 (0.51)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.70 (0.53)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.75 (0.60)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์จำแนกตามรูปแบบพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ธุรกิจกับผู้บริโภค จำนวน 263 ราย ธุรกิจกับธุรกิจ จำนวน 161 ราย และธุรกิจกับภาครัฐจำนวน 28 ราย สภาพปัจจุบันของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มธุรกิจกับผู้บริโภคพบว่า ความสามารถของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการ ธุรกิจ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ ส่วนกลุ่มธุรกิจกับธุรกิจพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบ พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถในการทำงาน ร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ และกลุ่มธุรกิจกับภาครัฐพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ

ผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มธุรกิจกับผู้บริโภคพบว่า ผลสำเร็จ ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จ ด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จ ด้านการเงิน ส่วนธุรกิจกับธุรกิจพบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงิน และกลุ่มธุรกิจกับภาครัฐพบว่า ผลสำเร็จ ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จ ด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จ ด้านการเงิน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลสำเร็จโดยรวมระหว่างกลุ่มพบว่า กลุ่มธุรกิจ กับภาครัฐมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นกลุ่มธุรกิจกับ ธุรกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก และกลุ่มธุรกิจกับผู้บริโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์-
อิเล็กทรอนิกส์**

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกกลุ่มตามลักษณะ
การดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิเคราะห์ดังข้อมูลในตาราง 30

ตาราง 30

ค่าสถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน 325 ราย)

ตัวแปร	ลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
	มีเว็บไซต์และไม่มีหน้าร้าน (N = 136)		มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน (N = 189)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน				
อำนาจการต่อรองของลูกค้า	3.77 (0.81)	มาก	3.99 (0.62)	มาก
อำนาจการต่อรองของผู้ขาย	3.51 (0.69)	มาก	3.73 (0.58)	มาก
สภาพการแข่งขันของผู้แข่งขัน	3.77 (0.73)	มาก	4.02 (0.54)	มาก
รวม	3.70 (0.59)	มาก	3.91 (0.50)	มาก
การสนับสนุนของภาครัฐ				
การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.47 (0.57)	ปานกลาง	3.53 (0.55)	มาก
การเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ	3.27 (0.69)	ปานกลาง	3.31 (0.58)	ปานกลาง
ข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2.96 (0.65)	ปานกลาง	2.98 (0.60)	ปานกลาง
รวม	3.22 (0.51)	ปานกลาง	3.27 (0.47)	ปานกลาง

ตาราง 30 (ต่อ)

ตัวแปร	ลักษณะการดำเนินงานธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
	มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน		มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถของบุคลากร				
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.91 (0.62)	มาก	3.96 (0.66)	มาก
ความรู้และความสามารถของผู้บริหาร	3.85 (0.70)	มาก	4.02 (0.69)	มาก
ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร	3.96 (0.62)	มาก	4.07 (0.64)	มาก
รวม	3.90 (0.60)	มาก	4.01 (0.62)	เห็นด้วย
ความสามารถในการจัดการธุรกิจ				
ลักษณะการบริหารงาน	3.73 (0.67)	มาก	3.85 (0.66)	มาก
กลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	3.56 (0.70)	มาก	3.58 (0.69)	มาก
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.63 (0.75)	มาก	3.72 (0.73)	มาก
รวม	3.65 (0.62)	มาก	3.74 (0.62)	มาก

ตาราง 30 (ต่อ)

ตัวแปร	ลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์			
	มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน		มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน	
	(N = 136)		(N = 189)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์				
คุณภาพของเว็บไซต์	3.81 (0.69)	มาก	3.93 (0.70)	มาก
ความสามารถในการดำเนินการธุรกรรม	3.68 (0.72)	มาก	3.82 (0.67)	มาก
ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย	3.38 (0.86)	ปานกลาง	3.47 (0.76)	ปานกลาง
รวม	3.65 (0.67)	มาก	3.76 (0.65)	มาก
ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ				
การทำงานร่วมกันภายในองค์กร	3.79 (0.64)	มาก	3.92 (0.67)	มาก
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	3.44 (0.65)	ปานกลาง	3.63 (0.71)	มาก
การสร้างความร่วมมือกับคู่ค้า	3.31 (0.90)	ปานกลาง	3.51 (0.86)	มาก
รวม	3.52 (0.63)	มาก	3.69 (0.65)	มาก



ตาราง 30 (ต่อ)

ลักษณะการดำเนินงานธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์				
ตัวแปร	มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน		มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน	
	(N = 136)		(N = 189)	
	Mean (SD)	แปลผล	Mean (SD)	แปลผล
ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์				
ผลสำเร็จด้านการเงิน	3.34 (0.82)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.47 (0.65)	ไม่เปลี่ยนแปลง
ผลสำเร็จด้านลูกค้า	3.78 (0.70)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	4.00 (0.59)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน	3.63 (0.55)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.77 (0.48)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	3.44 (0.65)	ไม่เปลี่ยนแปลง	3.60 (0.62)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
รวม	3.55 (0.56)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย	3.71 (0.47)	เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์จำแนกตามลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มมีเว็บไซต์และไม่มีหน้าร้าน จำนวน 136 ราย และกลุ่มมีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน จำนวน 189 ราย สภาพปัจจุบันของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มที่มีเว็บไซต์และไม่มีหน้าร้านพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ ส่วนกลุ่มที่มีเว็บไซต์และมีหน้าร้านพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ

ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มที่มีเว็บไซต์และไม่มีหน้าร้านพบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงิน ส่วนมีเว็บไซต์และมีหน้าร้านพบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงิน นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบผลสำเร็จโดยรวมระหว่างกลุ่มพบว่า กลุ่มที่มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่มีเว็บไซต์และไม่มีหน้าร้าน ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมทั้งหมด และจำแนกกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจพบว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรมีค่ามากที่สุด และปัจจัยด้านการสนับสนุนของภาครัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมทั้งหมด และจำแนกกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจพบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผลสำเร็จด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 และข้อ 3 ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร มีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างแล้ว จึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างทำการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เพื่อทดสอบว่าโมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร เป็นการตรวจสอบว่าตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง เพื่อจะได้จัดเตรียมข้อมูลให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ต่อไป โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรที่ศึกษาเป็นการแจกแจงปกติ (normality) และการตรวจสอบปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป (multicollinearity) รายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้ (Jöreskog & Sörbom, 1989)

ผลการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรเป็นการแจกแจงปกติ

การวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง ด้วยวิธีการไลกลีฮูดสูงสุด (maximum likelihood) ถ้าตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงไม่เป็นปกติจะมีผลกระทบต่อการวิเคราะห์ โดยจะทำให้ได้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และค่าไค-สแควร์ สำหรับทดสอบความกลมกลืนของรูปแบบไม่ถูกต้อง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการแจกแจงของตัวแปรเป็นการแจกแจงปกติ โดยวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตรวจสอบ

การแจกแจงของข้อมูลจากค่าความเบ้ (skewness) ความโค้ง (kurtosis) และพิจารณาค่า p value ของสถิติทดสอบไค-สแควร์ (chi-square) ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงจะบ่งชี้ว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ และการแก้ปัญหาค่าการแจกแจงไม่เป็นปกติของตัวแปรทำได้โดยการแปลงคะแนนให้เป็นคะแนนโค้งปกติ (normal score) จะช่วยลดความเบ้และความโค้งของข้อมูล แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับค่าตั้งต้น รวมทั้งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่คำนวณจากค่าคะแนนภายหลังการแปลงคะแนน จะมีค่าใกล้เคียงกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คำนวณจากคะแนนตั้งต้น ค่าสถิติสำหรับตรวจสอบข้อมูลมีการแจกแจงปกติ ดังข้อมูลในตาราง 31 และ 32

ตาราง 31

ค่าสถิติสำหรับตรวจสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงปกติก่อนแปลงคะแนน

ตัวแปรแฝง	ตัวแปร สังเกตได้	$\bar{X}$	SD	Skewness	p value	Kurtosis	p value	chi-square	p value
COMFOR	CUSF	3.905	0.693	-4.057	0.000	1.189	0.234	17.873	0.000
	SUPF	3.649	0.615	-4.052	0.000	2.492	0.013	22.630	0.000
	COMF	3.922	0.623	-4.170	0.000	3.207	0.001	27.676	0.000
GOVSUP	INFS	3.464	0.524	0.767	0.443	-0.134	0.894	0.606	0.739
	POTE	3.307	0.636	-0.359	0.720	-1.061	0.289	1.254	0.534
	LEGA	2.977	0.614	1.112	0.266	2.197	0.028	6.063	0.048
PERCAP	EMPL	3.941	0.645	-5.114	0.000	3.639	0.000	39.395	0.000
	MGER	3.914	0.715	-6.758	0.000	4.726	0.000	68.009	0.000
	LEAD	4.044	0.626	-5.738	0.000	4.808	0.000	56.041	0.000
MGTCAP	ORGS	3.824	0.679	-5.190	0.000	3.724	0.000	40.801	0.000
	STRA	3.590	0.671	-2.583	0.010	2.350	0.019	12.198	0.002
	ITMA	3.683	0.735	-4.856	0.000	3.183	0.001	33.709	0.000
ECOCAP	WEBQ	3.960	0.741	-4.721	0.000	2.274	0.023	27.463	0.000
	TRNC	3.751	0.675	-4.477	0.000	3.560	0.000	32.723	0.000
	SECU	3.434	0.806	-1.700	0.089	1.346	0.178	4.702	0.095
COLCAP	CUSR	3.867	0.643	-2.242	0.025	1.792	0.073	8.239	0.016
	INTR	3.554	0.677	1.266	0.205	-1.027	0.305	2.657	0.265
	SUPR	3.431	0.860	-2.477	0.013	0.482	0.630	6.367	0.041

ตาราง 31 (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	ตัวแปร สังเกตได้	$\bar{X}$	SD	Skewness	p value	Kurtosis	p value	chi-square	p value
SUCCES	FINA	3.417	0.728	-2.351	0.019	0.899	0.369	6.335	0.042
	CUST	3.908	0.644	-3.603	0.000	2.758	0.006	20.586	0.000
	INPR	3.713	0.513	-3.106	0.002	2.708	0.007	16.983	0.000
	LEGR	3.534	0.637	-2.936	0.003	2.365	0.018	14.213	0.001

ตาราง 32

ค่าสถิติสำหรับตรวจสอบข้อมูลมีการแจกแจงปกติหลังแปลงคะแนน

ตัวแปรแฝง	ตัวแปร สังเกตได้	$\bar{X}$	SD	Skewness	p value	Kurtosis	p value	chi-square	p value
COMFOR	CUSF	3.905	0.693	-0.722	0.470	-0.740	0.459	1.069	0.586
	SUPF	3.649	0.615	-0.529	0.597	0.476	0.634	0.507	0.776
	COMF	3.922	0.623	-0.680	0.496	-0.228	0.819	0.515	0.773
GOVSUP	INFS	3.464	0.524	-0.198	0.843	-0.054	0.957	0.042	0.979
	POTE	3.307	0.636	-0.122	0.903	0.364	0.716	0.147	0.929
	LEGA	2.977	0.614	-0.078	0.938	0.916	0.360	0.845	0.655
PERCAP	EMPL	3.941	0.645	-0.683	0.495	-0.374	0.709	0.606	0.739
	MGER	3.914	0.715	-0.634	0.526	-0.912	0.362	1.234	0.540
	LEAD	4.044	0.626	-0.938	0.348	-0.488	0.625	1.118	0.572
MGTCAP	ORGS	3.824	0.679	-0.569	0.569	-0.213	0.831	0.369	0.831
	STRA	3.590	0.671	-0.171	0.864	-0.300	0.764	0.119	0.942
	ITMA	3.683	0.735	-0.378	0.706	-0.513	0.608	0.406	0.816
ECOCAP	WEBQ	3.960	0.741	-1.160	0.246	-1.404	0.160	3.317	0.190
	TRNC	3.751	0.675	-0.593	0.553	-0.225	0.822	0.402	0.818
	SECU	3.434	0.806	-0.363	0.716	-0.509	0.611	0.391	0.822
COLCAP	CUSR	3.867	0.643	-0.589	0.556	-0.746	0.455	0.904	0.636
	INTR	3.554	0.677	-0.212	0.832	-0.315	0.753	0.144	0.931
	SUPR	3.431	0.860	-0.541	0.589	-0.813	0.416	0.954	0.621
SUCCES	FINA	3.417	0.728	-0.266	0.791	-0.229	0.819	0.123	0.940
	CUST	3.908	0.644	-0.680	0.496	-0.321	0.748	0.565	0.754
	INPR	3.713	0.513	-0.077	0.938	0.034	0.973	0.007	0.996
	LEGR	3.534	0.637	-0.469	0.639	0.135	0.893	0.238	0.888

จากตาราง 31 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การแจกแจงปกติของตัวแปรสังเกตได้ก่อนแปลงคะแนนพบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้ายหรือค่าความเบ้ติดลบ ส่วนค่าความโค้งนั้น ส่วนใหญ่มีค่าเป็นบวกหรือสูงกว่าค่าความโค้งของโค้งปกติ และเมื่อทำการทดสอบไค-สแควร์พบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p \text{ value} > .05$) แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลไม่เป็นโค้งปกติ ผู้วิจัยจึงได้แปลงคะแนนของทุกตัวแปรให้อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Z-score) ภายหลังจากการแปลงเป็นคะแนนมาตรฐาน ดังข้อมูลในตาราง 32 พบว่า คะแนนมาตรฐานสำหรับทดสอบสมมติฐานความเบ้และความโค้ง มีค่าไม่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าไค-สแควร์ของทุกตัวแปรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวหลังการแปลงเป็นคะแนนมาตรฐานมีการแจกแจงเป็นปกติ ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง เพื่อทดสอบสมมติฐานต่อไป

ผลการตรวจสอบปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป การวิเคราะห์ปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูงเกินไป (multicollinearity) ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่คำนวณจากค่าคะแนนภายหลังการแปลงคะแนนได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ตามตาราง 33 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงตามตาราง 34 แล้ววิเคราะห์ค่า Bivariate Correlation ของคู่ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่ควรมีค่ามากกว่า 0.8 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคนอื่น ๆ, 2549, หน้า 90)

ตาราง 33

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	CUSF	SUPF	COMF	INFS	POTE	LEGA	EMPL	MGER	LEAD	ORGS	STRA
CUSF	1.000										
SUPF	0.579**	1.000									
COMF	0.557**	0.662**	1.000								
INFS	0.396**	0.420**	0.379**	1.000							
POTE	0.182**	0.289**	0.215**	0.590**	1.000						
LEGA	0.189**	0.208**	0.092	0.449**	0.495**	1.000					
EMPL	0.411**	0.383**	0.293**	0.410**	0.390**	0.218**	1.000				
MGER	0.450**	0.379**	0.311**	0.406**	0.342**	0.268**	0.798**	1.000			
LEAD	0.393**	0.352**	0.241**	0.333**	0.220**	0.228**	0.718**	0.796**	1.000		
ORGS	0.440**	0.372**	0.268**	0.454**	0.364**	0.373**	0.734**	0.754**	0.703**	1.000	
STRA	0.299**	0.266**	0.168**	0.357**	0.286**	0.362**	0.534**	0.606**	0.562**	0.730**	1.000
ITMA	0.401**	0.315**	0.294**	0.415**	0.371**	0.320**	0.711**	0.737**	0.619**	0.712**	0.621**
WEBQ	0.486**	0.365**	0.302**	0.401**	0.268**	0.309**	0.685**	0.747**	0.664**	0.702**	0.584**

ตาราง 33 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	CUSF	SUPF	COMF	INFS	POTE	LEGA	EMPL	MGER	LEAD	ORGS	STRA
TRNC	0.404**	0.337**	0.288**	0.382**	0.260**	0.292**	0.631**	0.678**	0.619**	0.635**	0.555**
SECU	0.242**	0.217**	0.098	0.286**	0.209**	0.389**	0.509**	0.597**	0.509**	0.591**	0.594**
CUSR	0.499**	0.393**	0.321**	0.417**	0.275**	0.291**	0.685**	0.740**	0.655**	0.683**	0.582**
INTR	0.361**	0.350**	0.229**	0.313**	0.244**	0.370**	0.597**	0.636**	0.576**	0.651**	0.627**
SUPR	0.344**	0.313**	0.252**	0.301**	0.225**	0.368**	0.492**	0.561**	0.475**	0.603**	0.603**
FINA	0.437**	0.363**	0.431**	0.387**	0.221**	0.198**	0.463**	0.473**	0.435**	0.490**	0.449**
CUST	0.383**	0.352**	0.356**	0.260**	0.122*	0.092	0.408**	0.362**	0.290**	0.366**	0.211**
INPR	0.489**	0.420**	0.445*	0.367**	0.203**	0.191**	0.474**	0.428**	0.373**	0.450**	0.306**
LEGR	0.450**	0.357**	0.378**	0.269**	0.209**	0.093	0.395**	0.431**	0.342**	0.434**	0.384**
Mean	3.905	3.649	3.922	3.464	3.307	2.977	3.941	3.914	4.044	3.824	3.590
SD	0.693	0.615	0.623	0.524	0.636	0.614	0.645	0.715	0.626	0.679	0.671

ตาราง 33 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	ITMA	WEBQ	TRNC	SECU	CUSR	INTR	SUPR	FINA	CUST	INPR	LEGR
CUSF											
SUPF											
COMF											
INFS											
POTE											
LEGA											
EMPL											
MGER											
LEAD											
ORGS											
STRA											
ITMA	1.000										
WEBQ	0.675**	1.000									
TRNC	0.600**	0.707**	1.000								

ตาราง 33 (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	ITMA	WEBQ	TRNC	SECU	CUSR	INTR	SUPR	FINA	CUST	INPR	LEGR
SECU	0.560**	0.643**	0.641**	1.000							
CUSR	0.702**	0.700**	0.680**	0.607**	1.000						
INTR	0.659**	0.650**	0.617**	0.645**	0.700**	1.000					
SUPR	0.595**	0.578**	0.525**	0.615**	0.625**	0.731**	1.000				
FINA	0.454*	0.478**	0.509**	0.371**	0.520**	0.455**	0.475**	1.000			
CUST	0.286**	0.341**	0.255**	0.087	0.365**	0.237**	0.221**	0.479**	1.000		
INPR	0.375**	0.452**	0.392**	0.216**	0.497**	0.359**	0.378**	0.725**	0.703**	1.00	
LEGR	0.361**	0.381**	0.427**	0.302**	0.422**	0.443**	0.395**	0.583**	0.337**	0.461**	1.000
Mean	3.683	3.960	3.751	3.434	3.867	3.554	3.431	3.417	3.908	3.713	3.534
SD	0.735	0.741	0.675	0.806	0.643	0.677	0.860	0.728	0.644	0.513	0.637

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05, **มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ตาราง 34

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

	COMFOR	GOVSUP	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP	SUCCUS	SUCFIN
COMFOR	1.000									
GOVSUP	0.402**	1.000								
PERCAP	0.505**	0.457**	1.000							
MGTCAP	0.470**	0.550**	0.771**	1.000						
ECOCAP	0.441**	0.483**	0.764**	0.792**	1.000					
COLCAP	0.446**	0.488**	0.711**	0.767**	0.762**	1.000				
SUCLEG	0.442**	0.367**	0.580**	0.623**	0.574**	0.586**	1.000			
SUCINP	0.434**	0.427**	0.677**	0.661**	0.646**	0.631**	0.550**	1.000		
SUCCUS	0.455**	0.368**	0.610**	0.594**	0.533**	0.512**	0.578**	0.549**	1.000	
SUCFIN	0.501**	0.425**	0.701**	0.720**	0.669**	0.649**	0.578**	0.597**	0.539**	1.000

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05, **มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรสังเกตได้และปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไปพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้เกือบทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ 4 ค่า ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.087 ถึง 0.798 โดยภาพรวมแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมดจัดอยู่ในระดับสัมพันธ์กันน้อยที่สุดถึงมาก ตัวแปรคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน (EMPL) และความรู้ความสามารถของผู้บริหาร (MGER) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.798 และตัวแปรคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย (SECU) และผลสำเร็จด้านลูกค้า (CUST) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.087 การวิเคราะห์ปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไประหว่างตัวแปรพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.8 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.087 ถึง 0.798

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรแฝงและปัญหาตัวแปรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไปพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรแฝงทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.367 ถึง 0.771 ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมดจัดอยู่ในระดับสัมพันธ์กันน้อยถึงมาก ตัวแปรคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสามารถของบุคลากรและความสามารถในการจัดการธุรกิจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.771 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และตัวแปรคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุด คือ การสนับสนุนของภาครัฐและผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.367 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 การวิเคราะห์ปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไประหว่างตัวแปรพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.8 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.367 ถึง 0.771 ดังนั้น ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการเก็บข้อมูลชุดนี้ จึงไม่มีปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไป จนทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า

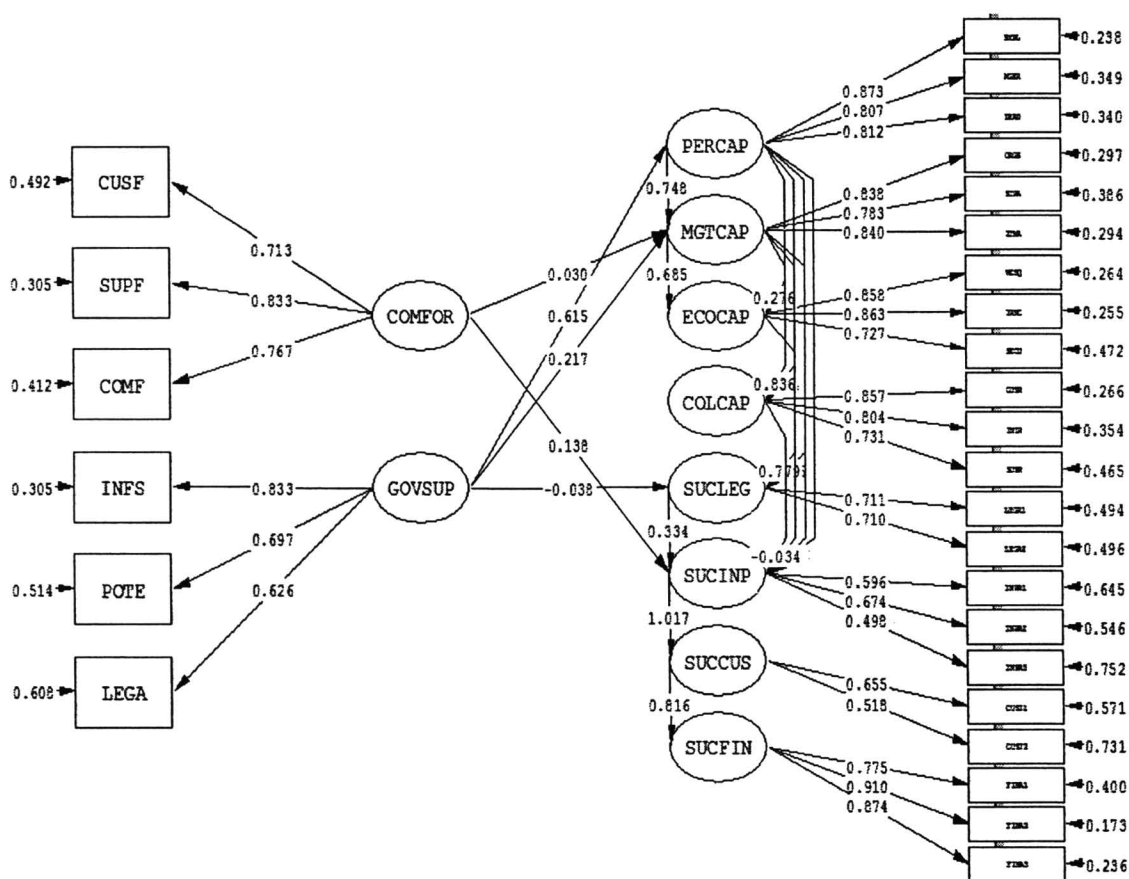
จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นดังกล่าวค่าสถิติที่นำเสนอข้างต้น สรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรที่ศึกษามีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยนำเสนอผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลก่อนการปรับโมเดล และหลังการปรับโมเดล โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ความกลมกลืนผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด และจากการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลของโมเดลที่ได้ นำมาเขียนเป็นสมการโครงสร้าง (structure equations) ของโมเดล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปร มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ก่อนการปรับโมเดล โมเดลสมมติฐานการวิจัยที่นำมาวิเคราะห์เป็นโมเดลแสดงอิทธิพล

ของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 7 ตัวแปร แยกเป็นตัวแปรแฝงภายนอก 2 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (COMFOR) และการสนับสนุนของภาครัฐ (GOVSUP) และตัวแปรแฝงภายในอีก 5 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถของบุคลากร (PERCAP) ความสามารถในการจัดการธุรกิจ (MGTCAP) ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ECOCAP) ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ (COLCAP) และความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (SUCCES) โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดมีความสัมพันธ์กันได้บ้าง ผลการวิเคราะห์จะได้โมเดลสมมติฐานการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในภาพ 10



chi-square = 743.591, $df = 330$, p value = 0.00000, RMSEA = 0.062

ภาพ 10 โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากโปรแกรมลิสเรลก่อนการปรับโมเดล

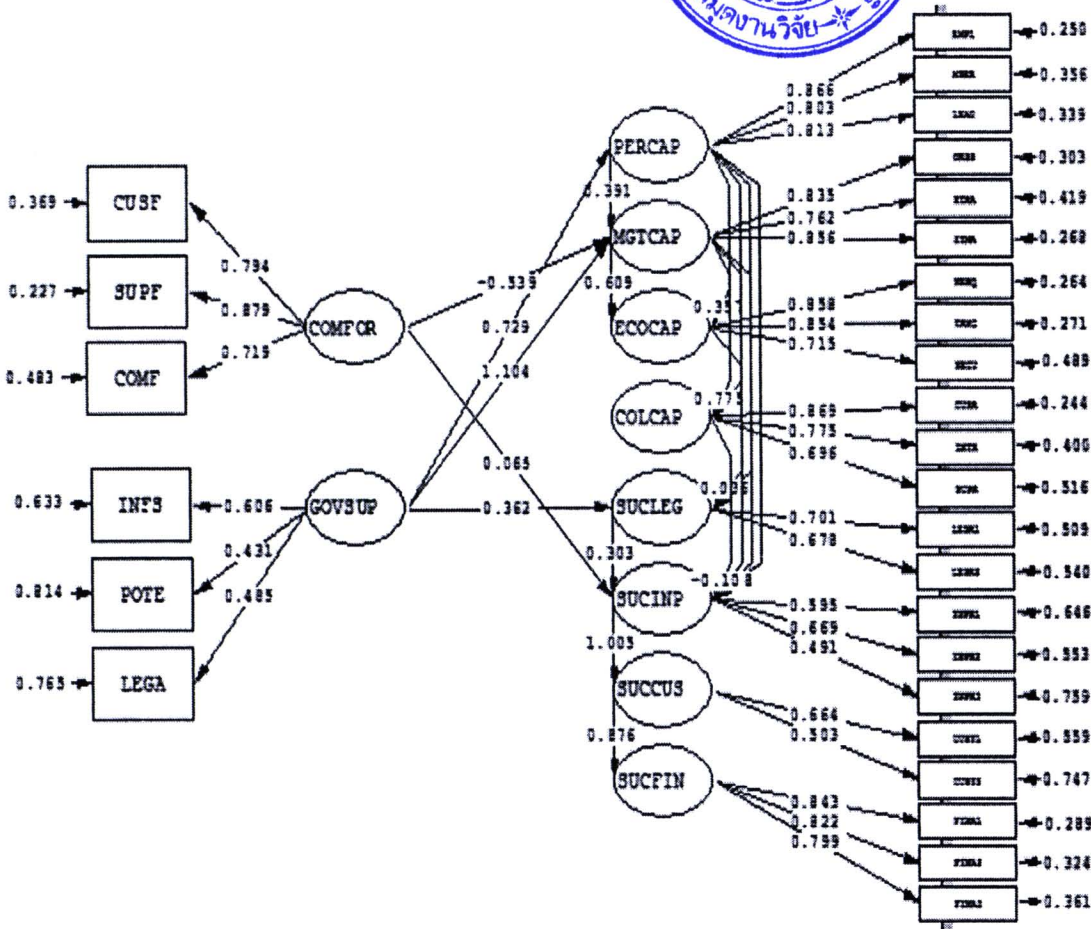
จากภาพ 10 ผลการวิเคราะห์โมเดลแสดงอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า โมเดลสมมติฐานการวิจัยไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีตัวบ่งชี้ความกลมกลืน ดังนี้

ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square) เท่ากับ 743.591 ที่องศาอิสระ (degree of freedom) เท่ากับ 330 ค่าความน่าจะเป็น (p value) เท่ากับ 0.000 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.0622 ค่า CN เท่ากับ 172.117 ค่า NFI เท่ากับ 0.971 ค่า SRMR เท่ากับ 0.064 ค่า GFI เท่ากับ 0.859 และค่า AGFI เท่ากับ 0.827 เมื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ความกลมกลืนต่าง ๆ พบว่า ยังไม่ผ่านเกณฑ์แสดงว่า โมเดลนี้ยังมีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีหรือโมเดลทางทฤษฎีแสดงอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อย่างไรก็ตาม โปรแกรมลิสรตแนะนำว่า ค่าไค-สแควร์ จะลดลงได้มากหากยอมผ่อนคลายให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดมีความสัมพันธ์กันได้ ผู้วิจัยจึงพัฒนาโมเดลโดยใช้การทดสอบเพื่อพัฒนาโมเดล (Model Generating--MG) ซึ่งในทางปฏิบัติเป็นวิธีที่นักวิจัยนิยมใช้มากที่สุด (Jöreskog & Sörbom, 1989) โดยสามารถปรับเปลี่ยนโมเดลได้ถ้าพบว่า โมเดลสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจะทำการปรับปรุงโมเดลทดสอบใหม่และทดสอบซ้ำไปเรื่อย ๆ เพื่อให้ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น จนได้โมเดลที่สามารถอธิบายค่าพารามิเตอร์ในโมเดลได้ดีที่สุด การปรับโมเดลให้มีความสอดคล้องกลมกลืนมากขึ้น ผู้วิจัยได้ปรับให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันได้ โดยพิจารณาค่าเสนอแนะจากโปรแกรมหรือดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices--MI) และค่าการเปลี่ยนแปลงพารามิเตอร์ที่คาดหวังมาตรฐาน (Standardized Expected Parameter Change--SEPC) จนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิง

ประจักษ์ หลังการปรับโมเดล ภายหลังจากปรับโมเดลจากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์กันจนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ดังแสดงในภาพ 11



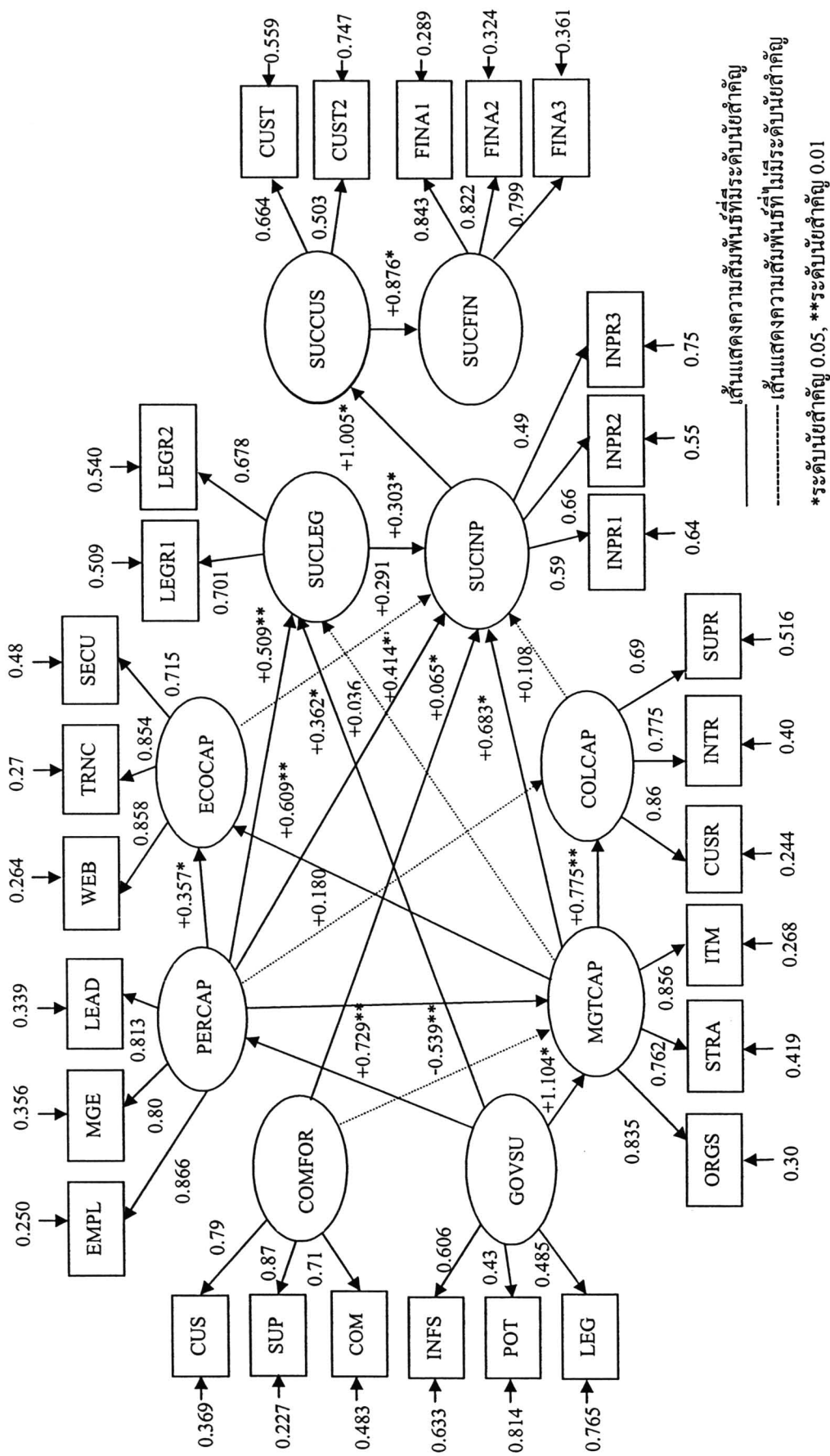
chi-square = 276.594, $df = 260$, p value = 0.22909, RMSEA = 0.014

ภาพ 11 โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากโปรแกรมลิสรลหลังการปรับโมเดล

ภายหลังการปรับโมเดล โมเดลที่ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีตัวบ่งชี้ความกลมกลืน ดังนี้ ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square) มีค่าเท่ากับ 276.594 ที่องศาอิสระ (degree of freedom) เท่ากับ 260 ค่า χ^2/df มีค่าเท่ากับ 1.064 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 และค่า p value เท่ากับ 0.22909 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า โมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎี ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ได้แก่ ค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของ

ค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.014 ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.0297 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (CN) มีค่าเท่ากับ 360.633 ซึ่งมีค่ามากกว่า 200 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.943 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.910 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.9 ค่าเศษเหลือในโมเดลคะแนนมาตรฐานสูงสุดมีค่าเท่ากับ 3.781 ค่าเศษเหลือในโมเดลคะแนนมาตรฐานต่ำสุดมีค่าเท่ากับ -3.531 แสดงให้เห็นว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลเป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้ สรุปได้ว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นในเชิงทฤษฎี ภายหลังจากปรับโมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี

จากผลการวิเคราะห์หลังการปรับโมเดล ซึ่งมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ค่าสถิติแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังแสดงในภาพ 12



ภาพ 12 โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โลกพหุภาคีในประเทศไทย

สมการโครงสร้างของโมเดล

จากผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยได้นำค่าสถิติสำหรับการประมาณค่าตัวแปร มาเขียนเป็นสมการโครงสร้าง (structure equations) ของโมเดลได้ตามสมการ 4.1-4.8

PERCAP = 0.729*GOVSUP, Errorvar. = 0.350, R² = 0.532

(0.118)

(0.0558)

8.854

6.268

.....4.1

MGTCAP = 0.391*PERCAP – 0.539*COMFOR + 1.104*GOVSUP,

(0.109)

(0.242)

(0.428)

3.458

–2.349

3.546

Errorvar. = 0.0731, R² = 0.906

(0.0781)

0.936

.....4.2

ECOCAP = 0.357*PERCAP + 0.609*MGTCAP, Errorvar. = 0.0848,

R² = 0.884

(0.103)

(0.110)

(0.0221)

3.421

5.698

3.840

.....4.3

COLCAP = 0.180*PERCAP + 0.775*MGTCAP, Errorvar. = 0.0887,

R² = 0.880

(0.112)

(0.122)

(0.0272)

1.607

6.585

3.267

.....4.4

SUCLEG = 0.509*PERCAP + 0.036*MGTCAP + 0.362*GOVSUP,

(0.137)

(0.223)

(0.190)

3.002

0.135

2.199

Errorvar. = 0.139, R² = 0.717

(0.0401)

3.455

.....4.5

$$\begin{aligned}
 \text{SUCINP} &= 0.414 \cdot \text{PERCAP} + 0.683 \cdot \text{MGTCAP} + 0.291 \cdot \text{ECOCAP} + \\
 &\quad (0.0943) \quad (0.198) \quad (0.131) \\
 &\quad 3.011 \quad 2.464 \quad 1.545 \\
 &0.108 \cdot \text{COLCAP} + 0.303 \cdot \text{SUCLEG} + 0.065 \cdot \text{COMFOR}, \\
 &\quad (0.123) \quad (0.106) \quad (0.0351) \\
 &\quad 0.608 \quad 2.429 \quad 2.392 \\
 &\text{Errorvar.} = 0.00577, R^2 = 0.916 \quad \dots\dots\dots 4.6 \\
 &\quad (0.0143) \quad 0.403 \\
 \text{SUCCUS} &= 1.005 \cdot \text{SUCINP}, \text{Errorvar.} = 0.00442, R^2 = 0.910 \quad \dots\dots\dots 4.7 \\
 &\quad (0.113) \quad (0.0226) \\
 &\quad 9.977 \quad 0.196 \\
 \text{SUCFIN} &= 0.876 \cdot \text{SUCCUS}, \text{Errorvar.} = 0.165, R^2 = 0.767 \quad \dots\dots\dots 4.8 \\
 &\quad (0.0917) \quad (0.0368) \\
 &\quad 12.111 \quad 4.484
 \end{aligned}$$

จากสมการ 4.1 พบว่า ความสามารถของบุคลากรได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากการสนับสนุนของภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการสนับสนุนของภาครัฐสามารถอธิบายการผันแปรของความสามารถของบุคลากรได้ร้อยละ 53.2

จากสมการ 4.2 พบว่า ความสามารถในการจัดการธุรกิจได้รับอิทธิพลจากเชิงบวกจากความสามารถของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้รับอิทธิพลจากเชิงลบจากสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากการสนับสนุนของภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน และการสนับสนุนของภาครัฐ สามารถอธิบายการผันแปรของความสามารถในการจัดการธุรกิจได้ร้อยละ 90.6

จากสมการ 4.3 พบว่า ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความสามารถของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความสามารถในการจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ สามารถอธิบายการผันแปรของความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 88.4

จากสมการ 4.4 พบว่า ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความสามารถในการจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ความสามารถของบุคลากรไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ โดยความสามารถของบุคลากร และความสามารถในการจัดการธุรกิจ สามารถอธิบายการผันแปรของความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจได้ร้อยละ 88.0

จากสมการ 4.5 พบว่า ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความสามารถของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากการสนับสนุนของภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ความสามารถในการจัดการธุรกิจไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ สามารถอธิบายการผันแปรของผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตได้ร้อยละ 71.7

จากสมการ 4.6 พบว่า ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความสามารถของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากความสามารถในการจัดการธุรกิจ สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน และผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน สามารถอธิบายการผันแปรของผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในได้ร้อยละ 91.6

จากสมการ 4.7 พบว่า ผลสำเร็จด้านลูกค้าได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน สามารถอธิบายการผันแปรของผลสำเร็จด้านลูกค้า ได้ร้อยละ 91.0

จากสมการ 4.8 พบว่า ผลสำเร็จด้านการเงินได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากผลสำเร็จด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผลสำเร็จด้านลูกค้า สามารถอธิบายการผันแปรของผลสำเร็จด้านการเงินได้ร้อยละ 76.7

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผล ภายหลังการปรับโมเดล ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของเส้นทางอิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และอิทธิพลรวม (total effect) ดังข้อมูลในตาราง 35

ตาราง 35

ความสัมพันธ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์สาเหตุ ของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรตาม	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรต้น								
			COMFOR	GOVSUP	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP	SUCCUS
PERCAP	0.532	DE		0.729**							
		IE		-							
		TE		0.729**							
MGTCAP	0.906	DE	-0.539*	1.104**	0.391**						
		IE	-	0.285**	-						
		TE	-0.539*	1.389**	0.391**						
ECOCAP	0.884	DE			0.357**	0.609**					
		IE			0.238**	-					
		TE			0.595**	0.609**					
COLCAP	0.880	DE			0.180	0.775**					
		IE			0.303**	-					
		TE			0.483**	0.775**					

ตาราง 35 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	R ²	อิทธิพล	ตัวแปรต้น								
			COMFOR	GOVSUP	PERCAP	MGTCAP	ECOCAP	COLCAP	SUCLEG	SUCINP	SUCCUS
SUCLEG	0.717	DE		0.362*	0.509**	0.036					
		IE		0.421**	-						
		TE		0.783**	0.509**	0.036					
SUCINP	0.916	DE	0.065*		0.414**	0.683*	0.291	0.108	0.303*		
		IE	-0.233		-	-0.251	-	-	-		
		TE	0.132		0.414**	0.432**	0.291	0.108	0.303*		
SUCCUS	0.910	DE								1.005**	
		IE								-	
		TE								1.005**	
SUCCFIN	0.767	DE									0.876**
		IE									-
		TE									0.876**

DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า

เมื่อตัวแปรแฝงภายในความสามารถของบุคลากร (PERCAP) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลทางตรงทั้งหมดจากตัวแปรแฝงภายนอก การสนับสนุนของภาครัฐ (GOVSUP) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.729 โดยมีสัดส่วนของความแปรปรวนในตัวแปรแฝงความสามารถของบุคลากรที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 53.2

เมื่อตัวแปรแฝงภายในความสามารถในการจัดการธุรกิจ (MGTCAP) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากการสนับสนุนของภาครัฐ ส่งอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.104 และส่งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.285 ซึ่งทำให้อิทธิพลรวมเพิ่มขึ้นเท่ากับ 1.389 รองลงมา เป็นความสามารถของบุคลากร ส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 0.391 ส่วนตัวแปรแฝงภายนอกสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ -0.539 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรแฝงความสามารถในการจัดการธุรกิจ ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 90.6

เมื่อตัวแปรแฝงภายในความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ECOCAP) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากตัวแปรความสามารถในการจัดการธุรกิจ ส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 0.609 รองลงมา เป็นความสามารถของบุคลากรส่งอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.357 และส่งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.238 ซึ่งทำให้อิทธิพลรวมเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.595 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรแฝงความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 88.4

เมื่อตัวแปรแฝงภายในความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ (COLCAP) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลสูงสุดจากตัวแปรความสามารถในการจัดการธุรกิจ โดยเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 0.775 รองลงมา เป็นความสามารถของบุคลากรส่งอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.180 และส่งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.303 ซึ่งทำให้อิทธิพลรวมเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.483 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนของ

ตัวแปรแฝงความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 88.0

เมื่อตัวแปรแฝงภายในผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (SUCLEG) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากตัวแปรการสนับสนุนของภาครัฐ ส่งอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.362 และส่งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.421 ทำให้อิทธิพลรวมเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.783 รองลงมา เป็นตัวแปรความสามารถของบุคลากร โดยส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 0.509 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 71.7

เมื่อตัวแปรแฝงภายในผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน (SUCINP) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากตัวแปรความสามารถในการจัดการธุรกิจ ส่งอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.683 และส่งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.251 ทำให้อิทธิพลรวมลดลงเท่ากับ 0.432 รองลงมา เป็นความสามารถของบุคลากร ส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 0.414 ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 0.303 และตัวแปรสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ส่งอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.065 และส่งอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.233 ทำให้อิทธิพลรวมลดลงเท่ากับ 0.132 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 91.6

เมื่อตัวแปรแฝงภายในผลสำเร็จด้านลูกค้า (SUCCUS) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลรวมจากผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน โดยส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 1.005 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรผลสำเร็จด้านลูกค้า ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 91.0

เมื่อตัวแปรแฝงภายในผลสำเร็จด้านการเงิน (SUCFIN) เป็นตัวแปรตามในสมการ โครงสร้าง จะได้รับอิทธิพลรวมจากผลสำเร็จด้านลูกค้า โดยส่งอิทธิพลทางตรงทั้งหมดเท่ากับ 0.876 โดยมีค่าสัดส่วนความแปรปรวนของตัวแปรผลสำเร็จด้านลูกค้า ที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรต้นทั้งหมดในสมการประมาณร้อยละ 76.7

**ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3 ของการวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน การสนับสนุนของภาครัฐ ความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในมุมมองของผลสำเร็จด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงิน ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย และนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปร ค่า t value และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังข้อมูลในตาราง 36 มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 36

ค่าสถิติทดสอบสมมติฐานและผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่	คู่ความสัมพันธ์	ทิศทาง	β	t value	ผลการทดสอบ
					สมมติฐานการวิจัย
1	COMFOR → SUCINP	+	0.065	2.392*	สนับสนุน
2	COMFOR → MGTCAP	+	-0.539	-2.349**	ไม่สนับสนุน
3	GOVSUP → SUCLEG	+	0.362	2.199*	สนับสนุน
4	GOVSUP → PERCAP	+	0.724	8.854**	สนับสนุน
5	GOVSUP → MGTCAP	+	1.104	3.546**	สนับสนุน
6	PERCAP → SUCLEG	+	0.509	3.002**	สนับสนุน
7	PERCAP → SUCINP	+	0.414	3.011**	สนับสนุน
8	PERCAP → MGTCAP	+	0.391	3.458**	สนับสนุน
9	PERCAP → ECOCAP	+	0.357	3.421**	สนับสนุน
10	PERCAP → COLCAP	+	0.180	1.607	ไม่สนับสนุน
11	MGTCAP → SUCLEG	+	0.036	0.135	ไม่สนับสนุน
12	MGTCAP → SUCINP	+	0.775	2.464*	สนับสนุน
13	MGTCAP → ECOCAP	+	0.609	5.698**	สนับสนุน
14	MGTCAP → COLCAP	+	0.775	6.585**	สนับสนุน
15	ECOCAP → SUCINP	+	0.291	1.545	ไม่สนับสนุน
16	COLCAP → SUCINP	+	0.108	0.608	ไม่สนับสนุน
17	SUCLEG → SUCINP	+	0.303	2.429*	สนับสนุน
18	SUCINP → SUCCUS	+	1.105	9.977**	สนับสนุน
19	SUCCUS → SUCFIN	+	0.876	12.111**	สนับสนุน

*ระดับนัยสำคัญ 0.05, **ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 36 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้จำนวน 14 ข้อ ได้แก่ สมมติฐานที่ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 17, 18 และ 19 และไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ สมมติฐานที่ 2, 10, 11, 15 และ 16 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานประกอบกับผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลตามตาราง 35 มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ($\beta = 0.065, t = 2.392$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ แต่สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ($\beta = -0.233, t = 1.241$) ซึ่งทำให้อิทธิพลโดยรวมลดลงและไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ($\beta = 0.132, t = -1.722$)

สมมติฐานที่ 2: สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -0.539, t = -2.349$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3: การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ($\beta = 0.362, t = 2.199$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.421, t = 6.575$) ซึ่งทำให้อิทธิพลโดยรวมเพิ่มขึ้น และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.783, t = 6.559$)

สมมติฐานที่ 4: การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.724$, $t = 8.854$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 5: การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 1.104$, $t = 3.546$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.285$, $t = 4.103$) ซึ่งทำให้อิทธิพลโดยรวมเพิ่มขึ้น และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 1.389$, $t = 4.851$)

สมมติฐานที่ 6: ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.509$, $t = 3.002$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 7: ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.414$, $t = 3.011$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 8: ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ



ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.391, t = 3.458$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 9: ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.357, t = 3.421$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.238, t = 6.491$) ซึ่งทำให้อิทธิพลโดยรวมเพิ่มขึ้น และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.595, t = 2.858$)

สมมติฐานที่ 10: ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของบุคลากรไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ($\beta = 0.180, t = 1.607$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.303, t = 2.901$) ซึ่งทำให้อิทธิพลโดยรวมเพิ่มขึ้น และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.483, t = 4.730$)

สมมติฐานที่ 11: ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการจัดการธุรกิจไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ($\beta = 0.036, t = 0.135$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 12: ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.683, t = 2.464$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ความสามารถในการจัดการธุรกิจส่งอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ($\beta = -0.251, t = 0.849$) ซึ่งทำให้อิทธิพลโดยรวมลดลงเล็กน้อย และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.432, t = 4.148$)

สมมติฐานที่ 13: ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ($\beta = 0.609, t = 5.698$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 14: ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.775, t = 6.585$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 15: ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ($\beta = 0.291, t = -1.545$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 16: ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจไม่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ($\beta = 0.108, t = 0.608$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 17: ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.303$, $t = 2.429$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 18: ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 1.005$, $t = 9.977$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 19: ผลสำเร็จด้านลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเงิน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลสำเร็จลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.876$, $t = 12.111$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาในแนวทางเชิงคุณภาพของการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลมาสนับสนุนและอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยดำเนินการหลังจากที่ได้ผลการวิจัยเชิงปริมาณ รูปแบบการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง (structured interview) โดยใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งมีการเตรียมแนวโครงสร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ไว้เรียบร้อยแล้ว (ดูภาคผนวก ข) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวความคิดและสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 10 ราย ได้แก่

1. ธุรกิจสถาบันการศึกษา
2. ธุรกิจนำเข้าและตัวแทนจำหน่าย DVD
3. ธุรกิจเกมออนไลน์
4. ธุรกิจให้บริการด้านการท่องเที่ยว
5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับครอบครัวและเด็ก
6. ธุรกิจนำเข้า และส่งออกอุปกรณ์รถยนต์
7. ธุรกิจจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพร
8. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและให้บริการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
9. ธุรกิจผลิตและจำหน่ายเครื่องประดับ
10. ธุรกิจให้บริการด้านการจัดหางาน

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอ

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อนำมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ แยกเป็นประเด็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์เนื้อหาของแนวทางเชิงคุณภาพที่สนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ ดังข้อมูลในตาราง 37

สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ปัจจัยความสำเร็จ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผลการวิเคราะห์
สภาพแวดล้อม	สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน	แนวโน้มของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะมี	ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า
ทางการแข่งขัน	ประกอบด้วย อำนาจการต่อรองของลูกค้า	การแข่งขันกันสูงมากขึ้น เนื่องจากมีจำนวน	สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพล
	อำนาจการต่อรองของผู้ขาย และสภาพ	ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น	ต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน
	การแข่งขันของผู้แข่งขัน ผลการทดสอบ	สภาพการแข่งขันมีลักษณะรุนแรงมากขึ้น	แต่สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน
	สมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมทาง	ทำให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น ธุรกิจต้องมี	ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดการ
	การแข่งขันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จ	การปรับกลยุทธ์เพื่อให้สามารถแข่งขันได้	ธุรกิจ ซึ่งผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ
	ด้านกระบวนการภายใน แต่สภาพแวดล้อม	นอกจากนี้พบว่า ในธุรกิจบางประเภท	อาจเนื่องมาจากจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น
	ทางการแข่งขันไม่มีอิทธิพลต่อ	สภาพการแข่งขันยังไม่รุนแรง เนื่องจาก	จำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น สภาพการแข่งขัน
	ความสามารถในการจัดการธุรกิจ	มีลูกค้าจำนวนน้อย อาจเนื่องมาจากลูกค้า	มีลักษณะรุนแรงมากขึ้น และส่งผลต่อ
		ไม่นิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ลูกค้า	การจัดการธุรกิจ ที่ต้องเผชิญกับสภาพ
		ไม่รู้จักเว็บไซต์ของธุรกิจ และยังไม่ไว้วางใจ	การแข่งขันมากขึ้น นอกจากนี้ในแต่ละ
		ในความปลอดภัยระบบพาณิชย์-	อุตสาหกรรมอาจมีสภาพการแข่งขัน
		อิเล็กทรอนิกส์	ที่แตกต่างกัน ขึ้นกับประเภทสินค้า
			ที่นำมาขาย เป็นต้น

ตาราง 37 (ต่อ)

ปัจจัยความสำำเร็จ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผลการวิเคราะห์
การสนับสนุนของภาครัฐ	การสนับสนุนของภาครัฐ ประกอบด้ว การสนับสนุน โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มศักยภาพ และความสามารถแก่ผู้ประกอบการ และข้อบังคับและกฎหมาย พณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำำเร็จ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และการสนับสนุนของ ภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความสามารถของบุคลากร และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถ ในการจัดการธุรกิจ	ธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการได้รับการสนับสนุน จากภาครัฐในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลาง และย่อม เนื่องจากการเริ่มต้นธุรกิจนี้ต้องใช้เงินลงทุน ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากร แต่การ-สนับสนุนของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังมีน้อยและ ไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เห็นเป็นรูปธรรม และยังขาดการ-สนับสนุนและส่งเสริมอย่างจริงจังจากภาครัฐในหลาย ด้าน เช่น การสนับสนุนด้านเงินทุนยังไม่เห็นเป็น รูปธรรมและนำไปปฏิบัติได้ การส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังมีการกระจายไปทั่วไม่ทั่วถึง และความรู้ความเข้าใจ ในการใช้เทคโนโลยียังไม่ดีพอ ได้เข้ามา การสนับสนุน ในเรื่องกฎหมายและข้อบังคับยังมีปัญหา รวมทั้ง การสื่อสารและการให้ข้อมูลข่าวสารถึงบริษัท ที่จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีน้อยมาก การติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ มีขั้นตอนที่ยุงยาก	ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ และจะส่งผลต่อผลสำำเร็จด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ธุรกิจ ส่วนใหญ่เห็นความสำคัญและจะได้รับการส่งเสริมจากความช่วยเหลือและ การส่งเสริมสนับสนุนของภาครัฐ นอกจากนี้ ธุรกิจส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การสนับสนุนของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังมีน้อยเกินไปและไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เห็นเป็นรูปธรรม และยังขาดการสนับสนุนและส่งเสริม อย่างจริงจังจากภาครัฐในหลายด้าน

ตาราง 37 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผลการวิเคราะห์
ความสามารถ	ความสามารถของบุคลากร	ธุรกิจส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการสามารถ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ความรู้
ของบุคลากร	ประกอบด้วยความรู้ความสามารถ	ของบุคลากรจะส่งผลต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้	ความสามารถของพนักงานและผู้บริหาร
	ของพนักงาน ความรู้ความสามารถ	และการเจริญเติบโต และด้านกระบวนการภายใน	และความเป็นผู้นำของผู้บริหารจะส่งผล
	ของผู้บริหาร และความเป็นผู้นำ	โดยจะต้องพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ต่อความสามารถของระบบพาณิชย์-
	ของผู้บริหาร ผลการทดสอบ	ให้เพียงพอเพื่อให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศ	อิเล็กทรอนิกส์และความสามารถ
	สมมติฐานพบว่า ความสามารถ	ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องพัฒนาความรู้ของ	ในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ซึ่งจะ
	ของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวก	พนักงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	ส่งผลต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้
	ต่อผลสำเร็จด้านการผลสำเร็จ	การทำงานเป็นทีม และการให้ความร่วมมือของ	และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จ
	ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	พนักงาน ส่วนความรู้ความสามารถและความเป็นผู้นำ	ด้านกระบวนการภายใน ซึ่งสอดคล้อง
	และผลสำเร็จด้านกระบวนการ	ของผู้บริหารมีความสำคัญต่อการจัดการธุรกิจและ	กับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการวิจัย
	ภายใน และความสามารถของ	การพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เจริญเติบโต	เชิงคุณภาพพบว่า ความรู้และทักษะของ
	บุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ	ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ ประสิทธิภาพ และความ-	บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ความสามารถของระบบพาณิชย์-	สามารถในการบริหารจัดการ มีการริเริ่มและสนับสนุน	และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะทำให้
	อิเล็กทรอนิกส์และความสามารถ	ให้มีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง การมีกลยุทธ์	สามารถใช้งานระบบได้อย่างมี
	ในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ	และการวางแผนงานที่ดี การลงทุนที่เหมาะสม	ประสิทธิภาพ

ตาราง 37 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผลการวิเคราะห์
ความสามารถ	ความสามารถในการจัดการธุรกิจ	ธุรกิจส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ความสามารถในการจัดการธุรกิจ มีผลต่อความสามารถ
ในการจัดการ	ประกอบด้วย ลักษณะการบริหารงาน	การมีความสามารถในการจัดการธุรกิจ	ในการจัดการธุรกิจ มีผลต่อความสามารถ
ธุรกิจ	กลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	จะส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน	ของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
	และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ไม่ว่าจะเป็นการมีระบบการบริหารจัดการ	และความสามารถในการทำงานร่วมกัน
	ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า	ที่ดีการมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม	ของธุรกิจ และส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จ
	ความสามารถในการจัดการธุรกิจ	กับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การมีระบบ	ด้านกระบวนการภายใน ซึ่งสอดคล้องกับ
	มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้าน	การทำงานที่ชัดเจน การมีเงินทุน	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยให้การสนับสนุน
	กระบวนการภายใน และความสามารถ	ในเทคโนโลยีที่เพียงพอ การจัดการ	ว่าการมีระบบบริหารจัดการที่รองรับกับ
	ในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวก	เทคโนโลยีสารสนเทศให้นำมาใช้ได้อย่างมี	การปฏิบัติงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การมี
	ต่อความสามารถของระบบพาณิชย์	ประสิทธิภาพ และการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ	กลยุทธ์ที่เหมาะสม และการจัดการเทคโนโลยี
	อิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถ	มาใช้ในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย	สารสนเทศที่ดี จะทำให้ได้ระบบพาณิชย์-
	ในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ	จะทำให้ได้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถ
		และระบบการทำงานร่วมกันของธุรกิจที่มี	เชื่อมโยงการทำงานร่วมกันได้ ทำให้ลดเวลา
		ประสิทธิภาพ และส่งผลให้การดำเนินงาน	และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน
		พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ	
		มีประสิทธิภาพ	

ตาราง 37 (ต่อ)

ปัจจัยความสำำเร็จ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผลการวิเคราะห์
ความสามารถของระบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์	ความสามารถของระบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้ว คุณภาพของเว็บไซต์ ความสามารถในการดำเนินธุรกรรม และความสามารถในการรักษาความปลอดภัย ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ความสามารถของระบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อผลสำำเร็จด้านกระบวนการภายใน	ธุรกิจส่วนใหญ่เห็นความสำำคัญของการมีระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพ เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เกิดความสำำพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และเกิดความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการกลับมาซื้อใหม่ของลูกค้า และการตัดสินใจซื้อ โดยระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีขั้นตอนในการดำเนินธุรกรรมที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่การค้นหาและโฆษณาประชาสัมพันธ์ การทำรายการสั่งซื้อ การชำระเงิน และการจัดส่งสินค้า ต้องสร้างความสะดวกให้กับผู้ซื้อ การมีทางเลือกในการชำระเงินที่หลากหลายและมีค่าใช้จำำน้อย มีช่องทางการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็วและราคาถูก การบริการส่งสินค้าตรงต่อเวลาที่กำหนด การมีบริการหลังการขายที่รวดเร็วประทับใจ รวมทั้งการมีเว็บไซต์ที่มีคุณภาพจะดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้เข้ามาซื้อ และเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าและธุรกิจ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ความสามารถของระบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อผลสำำเร็จด้านกระบวนการภายใน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ อาจเนื่องมาจาก ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนไทยยังมีน้อยเกินไป และสังคมและวัฒนธรรมของประชาชนไทยยังไม่นิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่เห็นหรือจำเป็นต้องสินค้าได้ และความไม่เชื่อมั่นในธุรกิจและความปลอดภัยของระบบ ดังนั้น การที่ธุรกิจมีระบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพจึงไม่ส่งผลต่อผลสำำเร็จด้านกระบวนการภายใน

ตาราง 37 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ	สรุปผลการวิเคราะห์
ความสามารถ	ความสามารถในการทำงาน	ธุรกิจส่วนใหญ่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของ	ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า
ในการทำงาน	ร่วมกันของธุรกิจประกอบด้วย	การมีระบบการทำงานร่วมกันของธุรกิจว่า จะช่วย	ความสามารณในการทำงานร่วมกัน
ร่วมกันของธุรกิจ	การทำงานร่วมกันภายในองค์กร	ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร และการเชื่อมต่อข้อมูล	ของธุรกิจไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จ
	การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ข่าวสารถึงกัน ลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการภายใน ซึ่งไม่สอดคล้อง
	และการสร้างความร่วมมือกับ	และทำให้มีการขยายการขายไปยังเครือข่ายทั่วโลก	กับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ให้
	ผู้ขาย ผลการทดสอบสมมติฐาน	และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้	การสนับสนุนว่าการมีระบบการทำงาน
	พบว่า ความสามารถในการทำงาน	ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่มี	ร่วมกันของธุรกิจจะทำให้เกิดผลสำเร็จ
	ร่วมกันของธุรกิจไม่มีอิทธิพลต่อ	ระบบการทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของเทคโนโลยี	ทางด้านกระบวนการภายใน และจาก
	ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน	สารสนเทศ เนื่องจากต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก	การศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า อาจเนื่องมาจาก
		ในการใช้เทคโนโลยีและซอฟต์แวร์ที่รองรับกับ	ธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่มีโครงสร้างพื้นฐาน
		การปฏิบัติงาน ที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นการใช้ประโยชน์	ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุน
		จากข้อมูลที่ได้จากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	การทำงานร่วมกันของธุรกิจได้อย่าง
		และทำงานร่วมกันในลักษณะผสมผสานทั้งระบบ	สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก
		ออนไลน์และออฟไลน์	ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ ในกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน การสนับสนุนของภาครัฐ ความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการทำงานร่วมกัน ของธุรกิจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ผลสำเร็จด้านกระบวนการ ภายใน ผลสำเร็จด้านลูกค้า และผลสำเร็จด้านการเงิน รวมทั้งการนำมาอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

