

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ การวิจัยและสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สรุปข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ

2. การอภิปรายผล

2.1 การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2.2 คุณค่าทางทฤษฎีเกี่ยวกับผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์

2.3 คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นการสรุป ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง สรุปข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สรุปข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการพาณิชย-อิเล็กทรอนิกส์ที่ยื่นจดทะเบียนพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เฉพาะที่เป็น

นิติบุคคล จำนวน 325 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจอยู่ในหมวดหมู่ธุรกิจคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต มีสถานที่ตั้งของธุรกิจอยู่ในกรุงเทพมหานคร รูปแบบการดำเนินธุรกิจ เป็นบริษัทจำกัด กลุ่มของสินค้าหรือบริการเป็นสินค้าจับต้องได้ รูปแบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบธุรกิจกับผู้บริโภค และลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์เป็นมีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน

สรุปข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ

สรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 วัตถุประสงค์ข้อ 1 ของการวิจัยนี้ คือ เพื่อศึกษาสภาพของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสภาพของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นนิติบุคคลในประเทศไทย มีข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และการสนับสนุนของภาครัฐ ตามลำดับ โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การสนับสนุนของภาครัฐมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจ คือ สถานที่ตั้งของธุรกิจ กลุ่มของสินค้าหรือบริการ รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า แต่ละกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านการสนับสนุนของภาครัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

2. ค่าเฉลี่ยของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า ธุรกิจพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์มีผลสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยผลสำเร็จด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต อยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และผลสำเร็จด้านการเงิน อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง

และเมื่อจำแนกกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจ คือ สถานที่ตั้งของธุรกิจ กลุ่มของสินค้าหรือบริการ รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และลักษณะการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า แต่ละกลุ่มตามคุณลักษณะทั่วไปของธุรกิจมีผลสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเช่นเดียวกัน ยกเว้นกลุ่มที่มีสถานที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีผลสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง และทุกกลุ่มมีผลสำเร็จมาจากผลสำเร็จด้านลูกค้ามากที่สุด รองลงมา เป็นผลสำเร็จด้านการกระจายภายใน ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านการเงิน ตามลำดับเช่นเดียวกัน

สรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 วัตถุประสงค์ข้อ 2 ของการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อพัฒนาโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์โมเดลวัดตัวแปรแฝงทั้ง 7 โมเดล ได้แก่ โมเดลวัดสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน การสนับสนุนของภาครัฐ ความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในมีค่ามากกว่า 0.70 เมื่อพิจารณาความตรงเชิงโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรลพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (λ) ของตัวแปรสังเกตได้มีค่าเป็นบวกทุกค่าและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 และโมเดลวัดทุกโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีดัชนีชี้วัดความกลมกลืนผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด และเมื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของมาตรวัดตัวแปรพบว่า มาตรวัดตัวแปรมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. การวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ภายหลังการปรับโมเดลพบว่า โมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีตัวบ่งชี้ความกลมกลืน ดังนี้ ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square) มีค่าเท่ากับ 276.594 ที่องศาอิสระ (degree of freedom) เท่ากับ 260 และ p value เท่ากับ 0.22909 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่า χ^2/df

เท่ากับ 1.064 ค่ามาตรฐานดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.014 ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.0297 ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (CN) เท่ากับ 360.633 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.943 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.910 ค่าเฉลี่ยเหลือในโมเดลคะแนนมาตรฐานสูงสุด เท่ากับ 3.781 ค่าเฉลี่ยเหลือในโมเดลคะแนนมาตรฐานต่ำสุด เท่ากับ -3.531 ในภาพรวมแสดงว่า โมเดลสมมติฐานที่พัฒนาขึ้นในเชิงทฤษฎีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ความสัมพันธ์ของตัวแปรในโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ภายหลังการปรับโมเดลพบว่า ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตได้รับอิทธิพลจากความสามารถของบุคลากร (0.509) มากที่สุด รองลงมา เป็นการสนับสนุนของภาครัฐ (0.362) ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในได้รับอิทธิพลจากความสามารถในการจัดการธุรกิจ (0.638) มากที่สุด รองลงมา เป็นความสามารถของบุคลากร (0.414) และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (0.165) ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ผลสำเร็จในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการวัดผลองค์การแบบสมดุล (Kaplan & Norton, 1992) คือ ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในได้รับอิทธิพลจากผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (0.303) ผลสำเร็จด้านลูกค้าได้รับอิทธิพลจากผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน (0.9005) และผลสำเร็จด้านการเงินได้รับอิทธิพลจากผลสำเร็จด้านลูกค้า (0.876) โดยตัวแปรเชิงสาเหตุร่วมอธิบายความแปรปรวนของผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านลูกค้า และผลสำเร็จด้านการเงินได้ประมาณร้อยละ 71.7, 91.6, 91.0 และ 76.7 ตามลำดับ

สรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 วัตถุประสงค์ข้อ 3 ของการวิจัยนี้ คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน การสนับสนุนของภาครัฐ ความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ ในมุมมองของผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญ

เติบโต ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงิน มีข้อค้นพบที่ได้จากผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ

2. การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ และผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ

4. ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

5. ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

6. ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

7. ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน

8. ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านลูกค้า

9. ผลสำเร็จด้านลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเงิน

การอภิปรายผล

ในส่วนนี้ได้แบ่งเนื้อหาการอภิปรายผลออกเป็น 3 ประเด็น คือ ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คุณค่าทางทฤษฎีเกี่ยวกับผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ และคุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1

1.1 ผลการวิเคราะห์สภาพของผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมของมุมมองทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 แสดงว่า ธุรกิจได้รับประโยชน์จากการนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของธุรกิจ เมื่อพิจารณาแยกแต่ละมุมมองพบว่า มุมมองที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยที่มุมมองด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.91 รองลงมา เป็นมุมมองด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตตามลำดับ ส่วนผลสำเร็จด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับไม่เปลี่ยนแปลง และมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ามุมมองที่ไม่ใช่การเงิน แสดงให้เห็นว่า พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดผลสำเร็จทางด้านอื่นที่ไม่ใช่ผลสำเร็จทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่พบว่า การนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ไม่ได้ทำให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้นมาก แต่เป็นการเปิดตลาดให้กว้างขึ้นระหว่างผู้ค้าด้วยกันด้วยต้นทุนที่ต่ำ รวมทั้งผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นผลประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ความพอใจของลูกค้า คุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีของลูกค้า ภาพลักษณ์ขององค์กร ความรู้ความชำนาญของบุคลากร การวิจัยและการสร้างนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น (Chan & Swatman, 2002; Ratnasingham, 2002) และสอดคล้องกับการศึกษาเชิงคุณภาพที่พบว่า ผลประโยชน์จากการนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจเป็นผลประโยชน์ที่ไม่ใช่

การเงิน เช่น ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้หลายวิธี การบริการมีคุณภาพมากขึ้น ความพอใจของลูกค้ามากขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับการนำแนวคิดการวัดผลองค์การแบบสมดุล (Kaplan & Norton, 1992) มาใช้ในการวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากแนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับคุณค่าของสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ อันได้แก่ ระบบการบริหารข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ที่ให้ประโยชน์แก่ลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน นวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ อันกลายเป็นทรัพย์สินทางปัญญาของทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถค้าขายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว และกลายเป็นผลผลิตมวลรวมที่สำคัญของแต่ละประเทศ

1.2 ผลการวิเคราะห์สภาพของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของธุรกิจ จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า กลุ่มธุรกิจที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีค่าเฉลี่ยของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมากกว่ากลุ่มธุรกิจที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล แสดงให้เห็นว่าธุรกิจที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่า ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากกว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้และประสบการณ์ทั้งด้านเทคโนโลยีและการบริหารมากกว่า และประชาชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ส่วนกลุ่มธุรกิจประเภทธุรกิจกับภาครัฐ (B2G) มีค่าเฉลี่ยของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมากกว่าธุรกิจประเภทธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) และธุรกิจประเภทธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะของธุรกิจประเภทธุรกิจกับภาครัฐ เป็นการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ซึ่งมีปริมาณการซื้อขายมากและสภาพการแข่งขันยังไม่รุนแรง เนื่องจากมีจำนวนคู่แข่งไม่มาก ส่วนกลุ่มธุรกิจประเภทบริการมีผลสำเร็จโดยรวมมากกว่ากลุ่มธุรกิจที่ขายสินค้าที่จับต้องได้ และกลุ่มธุรกิจที่ขายสินค้าที่จับต้องไม่ได้ แสดงให้เห็นว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือการตลาดที่สำคัญของธุรกิจประเภทบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่นำรายได้เข้าประเทศสูงเป็นจำนวนมาก เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งจะเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อม รวมไปถึงการเพิ่มช่องทางทางการตลาด และการโฆษณา

ประชาสัมพันธผลิตภัณฑ์และทรัพย์สินทางปัญญาอันเป็นมูลค่าที่จำหน่ายได้ของกลุ่มธุรกิจทั้งที่มีเว็บไซต์และมีหน้าร้าน และมีเว็บไซต์อย่างเดียวไปยังผู้บริโภคทั่วโลกได้โดยตรง

1.3 ผลการวิเคราะห์สภาพของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดของมาตรวัดความสามารถของบุคลากรในองค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถของพนักงานพบว่าพนักงานมีความรู้และทักษะด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนให้สามารถขายสินค้าหรือบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นพนักงานสามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรไปสู่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนองค์ประกอบด้านความรู้และความสามารถของผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารมีความสามารถแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นผู้บริหารสามารถบริหารโครงการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้สำเร็จได้ตามงบประมาณและเวลาที่กำหนด และองค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำของผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารมีผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นผู้บริหารกล้าตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่กระทบต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์การได้อย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมที่จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี ด้านการบริหารงาน และความเป็นผู้นำได้ดี เพื่อรองรับกับงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำงานอยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหลัก นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่า หลังจากที่ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และเป็นมาตรการของแผนแม่บทในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ยังขาดความรู้ทางด้านนี้อยู่มาก ได้รับการตอบสนองที่ดีจากผู้ประกอบการ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของธุรกิจส่วนใหญ่เห็นความสำคัญกับนโยบายและมาตรการในการส่งเสริมสนับสนุน

ของภาครัฐและให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การส่งพนักงานเข้าร่วมการอบรมสัมมนาที่ภาครัฐจัดขึ้น เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็วมาก รวมทั้งประเทศไทยกำลังขยายการลงทุนด้านสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจใหม่ที่เป็นเศรษฐกิจแบบดิจิทัลและการเจริญเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ต้องอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นหลัก ดังนั้น บุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรทางด้านฮาร์ดแวร์ ด้านการพัฒนาระบบหรือซอฟต์แวร์ และด้านการสนับสนุนและบริการ จึงมีความสำคัญ แต่ในปัจจุบัน ประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรด้านนี้อยู่มาก โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรด้านฮาร์ดแวร์ที่รวมถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการออกแบบระบบเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ที่ต้องมีพื้นฐานความรู้ทางด้านอุตสาหกรรมไฟฟ้าและการสื่อสารโทรคมนาคม และกลุ่มบุคลากรด้านการสนับสนุนและบริการ ที่ต้องมีความรู้ทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องควบคู่กันไปด้วย

1.4 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาจากความสามารถของบุคลากร เป็นสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันเป็นอีกปัจจัยหนึ่งมีความสำคัญ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทางสถิติของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต จำนวนผู้ที่เคยซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต และมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่เริ่มมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตและเริ่มมีการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นว่า สภาพของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยและของโลกกำลังอยู่ในช่วงของการเจริญเติบโต และมีแนวโน้มเจริญเติบโตต่อไปอีก เนื่องจากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เอื้ออำนวยให้การทำธุรกรรมทางการค้า มีความสะดวกรวดเร็วและแม่นยำ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนของการโฆษณาสินค้า การสั่งซื้อ การชำระเงิน ไปจนถึงการระบบขนส่งสินค้าและบริการ มีการใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อได้ทั้งสิ้น จึงทำให้การค้าโดยใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มปริมาณขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วโลก เมื่อพิจารณารายละเอียดในองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันพบว่า สภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.92

อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นอำนาจการต่อรองของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก และอำนาจการต่อรองของผู้ขายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยที่สภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขันมาจากจำนวนคู่แข่งในอุตสาหกรรมมีเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นความต้องการสินค้าหรือการบริการของลูกค้ามีมากขึ้น แสดงให้เห็นว่า คู่แข่งขันเห็นโอกาสของการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสภาพการแข่งขันของกลุ่มแข่งขันรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากมีคู่แข่งรายใหม่เข้ามามากขึ้น และมีจำนวนลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าหรือการบริการทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ส่วนอำนาจการต่อรองของลูกค้ามาจากลูกค้าของธุรกิจสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้มากขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Clarke (2001) พบว่า อำนาจในการต่อรองของลูกค้าที่เกิดขึ้นจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาจากลูกค้าสามารถหาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบเรื่องราคา คุณภาพสินค้าและข้อมูลอื่น ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้มากขึ้น และยังแสดงให้เห็นว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้นและมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคจากระบบการค้าเดิม ส่วนอำนาจการต่อรองของผู้ขายพบว่า ความต้องการปัจจัยการผลิตในอุตสาหกรรมสามารถจัดหาได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงว่า ธุรกิจที่เป็นผู้ผลิตในอุตสาหกรรมในประเทศไทยเห็นความสำคัญและโอกาส และได้เข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้ขายและผู้ผลิตในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้เกิดอำนาจการต่อรองของผู้ขาย และมีผลต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1.5 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาจากความสามารถของบุคลากร และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน คือ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ และความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, 3.70 และ 3.62 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมของธุรกิจเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งในด้านความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ความสามารถในการจัดการธุรกิจ และความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ เมื่อพิจารณารายละเอียดขององค์ประกอบพบว่า ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาจากคุณภาพของเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นความสามารถในการดำเนินธุรกรรม และความสามารถในการรักษาความปลอดภัย ซึ่งการที่องค์ประกอบด้านความสามารถในการรักษาความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีความสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนใหญ่ที่เห็นว่าลูกค้ายังไม่มีความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวลูกค้า และการชำระเงินจึงไม่ตัดสินใจซื้อ ส่วนความสามารถในการจัดการธุรกิจมาจากลักษณะการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แสดงว่าเมื่อมีการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การเพื่อรองรับการปฏิบัติพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแผนขององค์การ และมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

แต่อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ธุรกิจควรมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานให้มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก มีการกำหนดกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถตอบสนองต่อการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ของคู่แข่งได้อย่างทันเหตุการณ์ และควรมีการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้มากขึ้น ส่วนความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจมาจากการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การทำงานร่วมกันภายในองค์กร และการสร้างความร่วมมือกับผู้ขาย แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีการใช้ประโยชน์จากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ มีการประสานการทำงานร่วมกันภายในองค์กรเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญกับผู้ผลิตผู้ขายอยู่เสมอ และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ระบบการทำงานร่วมกันของธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทำงานบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก จึงควรมีการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันของธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

1.6 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสนับสนุนของภาครัฐ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง โดยการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ และข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการกำหนดข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีปัญหาและไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน และการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ ยังมีไม่เพียงพอและยังไม่ทั่วถึง โดยเฉพาะธุรกิจที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งมีประมาณ 31.15 เปอร์เซ็นต์ของธุรกิจทั้งหมดที่จดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นว่า การที่ธุรกิจที่ตั้งอยู่นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีผลสำเร็จต่ำกว่าธุรกิจที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อาจเนื่องมาจากการขาดโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนของภาครัฐที่มีอยู่ยังไม่ทั่วถึง รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ การสนับสนุนด้านเงินทุน และการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทั่วถึง หากมีการส่งเสริมสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้เกิดการทำธุรกรรมทางการค้าให้มากกว่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อม ซึ่งส่วนใหญ่กระจายอยู่นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้ธุรกิจเหล่านี้ได้มีโอกาสในการแข่งขันในระดับสากลได้โดยตรง อีกทั้งยังเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และเป็นทางออกหนึ่งในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณารายละเอียดของมาตรวัดพบว่า องค์ประกอบด้านการสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาจากโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐช่วยให้การดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นการบริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็ว ส่วนการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการที่ลูกค้าไม่นิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่ไว้วางใจในระบบ

ความปลอดภัยของเว็บไซต์ ส่วนองค์ประกอบด้านการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการมาจากการส่งเสริมการพัฒนานุเคราะห์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้บุคลากรที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นบุคลากรของรัฐกิจได้รับประโยชน์จากการเข้าอบรมสัมมนาที่ภาครัฐจัดขึ้น และการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากจากภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้ภาครัฐมีการสื่อสารและให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์มากขึ้น และองค์ประกอบด้านข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่า การรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา เป็นการสนับสนุนด้านสิทธิพิเศษทางภาษีของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบัน สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และการสนับสนุนข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนของภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ และต้องการการสนับสนุนด้านเงินทุนให้มากกว่านี้ เนื่องจากการสนับสนุนของภาครัฐในปัจจุบันยังมีน้อย และไม่เห็นเป็นรูปธรรม

2. การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

2.1 โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นพบว่า ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตได้รับอิทธิพลจากความสามารถของบุคลากรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์สภาพของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และสอดคล้องกับการวิจัยของ Huang and Hu (2005) และ Xuan et al. (2007) นอกจากนี้ ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตได้รับอิทธิพลจากการสนับสนุนของภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Chan and Swatman (2002), Chen et al. (2006), Kvainauskaite et al. (2005) และ Jutla et al.



(2002) ส่วนผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในได้รับอิทธิพลจากความสามารถในการจัดการธุรกิจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการ กล่าวคือ เมื่อธุรกิจมีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสม มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของธุรกิจ และสอดคล้องกับการวิจัยของ Amit and Zott (2001), Jingting and Huang (2004), Mora-Monge (2007) และ Xuan et al. (2007) นอกจากนี้ ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในยังได้รับอิทธิพลจากความสามารถของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Ghandour (2007), Huang et al. (2005) และ Jennex et al. (2003)

2.2 โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของผลสำเร็จในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแนวคิดการวัดผลองค์การแบบสมดุลของ Kaplan and Norton (1992) กล่าวคือ ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีความสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดผลสำเร็จด้านลูกค้า และผลสำเร็จด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดผลสำเร็จด้านการเงิน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Iselin et al. (2006), Kellen (2002), Lawson-body et al. (2008), Mishra and Mishra (2009), Mistry and Nandram (2005) และ Yixiang et al. (2008) และจากข้อค้นพบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลของตัวชี้วัดของผลสำเร็จในแต่ละมุมมอง สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยการสื่อสารกลยุทธ์สู่การปฏิบัติของบุคลากรทุกระดับในลักษณะจากบนลงล่าง (top-down) ด้วยตัวชี้วัด จะทำให้ผู้บริหารและพนักงานทราบถึงเป้าหมายขององค์การได้อย่างชัดเจน ตลอดจนก่อให้เกิดการขึ้นนำการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จเติบโตขององค์การอย่างยั่งยืนในระยะยาว (สิทธิศักดิ์ พุกภัยปีติกุล, 2546; Kaplan & Norton, 1997)

2.3 โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นพบว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ดี แต่อย่างไรก็ตาม น่าจะมีตัวแปรแฝงอื่นที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญ ซึ่งไม่ได้

ถูกเลือกเข้ามาในการศึกษาครั้งนี้ ถ้านำตัวแปรเหล่านั้นมาวิเคราะห์ด้วย อาจทำให้สามารถอธิบายความแปรปรวนของผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มขึ้น เช่น จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์หลายท่านได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง และด้านสังคม และวัฒนธรรม มีผลต่อผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งปัจจัยเรื่องสังคมออนไลน์ ความไว้วางใจของลูกค้า พฤติกรรมการบริโภคและการตัดสินใจซื้อ มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์

3. การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3

จากผลการวิจัยที่พบว่า โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถยืนยันความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ และผลสำเร็จของพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ซึ่งผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Lee et al. (2000) และ Li and Zhang (2002) ที่พบว่า จำนวนคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันหากมีจำนวนน้อยลงธุรกิจจะมีความสามารถในการทำกำไรเพิ่มขึ้น และการศึกษาของ Mora-Monge (2007) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่เกิดจากอำนาจการต่อรองของลูกค้าและอำนาจการต่อรองของผู้ขายมีผลกระทบทั้งในเชิงบวกและลบต่อประโยชน์ที่องค์กรได้จากการนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

3.2 การสนับสนุนของภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถของบุคลากรและความสามารถในการจัดการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Xuan et al. (2007) ที่พบว่า การสนับสนุนของภาครัฐมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาของ Kvainauskaite et al. (2005) พบว่า

การสนับสนุนของภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อธุรกิจขนาดกลางและย่อมในการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ และสอดคล้องกับการศึกษาเชิงคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหลายท่านมีทรรศนะตรงกันว่าการสนับสนุนของภาครัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันยังมีน้อยไปและไม่ดีเท่าที่ควร ไม่เห็นเป็นรูปธรรม และยังขาดการสนับสนุนและส่งเสริมอย่างจริงจังจากภาครัฐในหลาย ๆ ด้าน เช่น การสนับสนุนด้านเงินลงทุน ยังไม่เห็นเป็นรูปธรรมและนำไปปฏิบัติได้ ทำให้ได้ระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีการกระจายไปได้ไม่ทั่วถึง การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยียังไปได้ช้ามาก การสนับสนุนในเรื่องกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีปัญหา และไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการสนับสนุนในระบบความปลอดภัยยังไม่มีประสิทธิภาพ

3.3 ความสามารถของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Esichaikul and Chavananon (2001), Jennex et al. (2003) และ Huang and Hu (2005) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาของ Huang et al. (2005), Ghandour (2007) และ Xuan et al. (2007) พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Epstein (2005), Ghandour et al. (2007b) และ Huang and Hu (2005) พบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารที่มีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดีจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความสามารถของบุคลากรไม่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการทำงานร่วมกันของธุรกิจเป็นการประสานการทำงานร่วมกันของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร และองค์การภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ขาย รวมทั้งลูกค้าที่ธุรกิจจะต้องติดต่อสื่อสารด้วย โดยระบบ

การทำงานร่วมกันของธุรกิจทำงานอยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย การสื่อสารเป็นหลัก การที่ธุรกิจจะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างประสบผลสำเร็จจะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมต่อเป็นเครือข่ายภายในองค์กรและองค์กรภายนอก เพื่อส่งผ่านข้อมูลระหว่างกันได้ รวมทั้งการมีฐานข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ นอกจากนี้จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี และมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและภาวะผู้นำในด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารหลายท่านมีทรรศนะที่ตรงกันว่าพนักงานจะต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้น เพื่อจะได้นำระบบมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรจะต้องมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วในช่วงเริ่มต้น เพราะจะสามารถแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ มีวิสัยทัศน์ และสามารถปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ดี

3.4 ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่าความสามารถ

ในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ และผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Ghandour (2007), Smith and Chaffey (2001), Steinfeld (2002), Turban et al. (2006) และ Xuan et al. (2007) พบว่า ปัจจัยด้านองค์การไม่ว่าจะเป็น โครงสร้าง องค์การ กลยุทธ์ แผนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจ เป็นปัจจัยที่มีผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการศึกษาของ Amit and Zott (2001), Christensen and Methlie (2003) และ Elia et al. (2005) ที่พบว่า คุณค่าที่เพิ่มขึ้นของการดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เกิดจากความสามารถของการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายของระหว่างผู้ขาย คู่แข่ง ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องอื่น รวมทั้งระบบการทำงานร่วมกันของธุรกิจเพื่อรองรับการเกิดรายการค้าจากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถในการจัดการธุรกิจไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ การที่ความสามารถในการจัดการธุรกิจไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานของธุรกิจยังไม่สามารถปรับโครงสร้าง องค์การให้เกิดการเรียนรู้ รวมทั้งการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ เพื่อรองรับกับการเจริญเติบโตของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ จากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารหลายท่านมีทรรศนะที่ตรงกันว่าธุรกิจควรมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีการปรับโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการลงทุนในเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการสร้างผลสำเร็จในด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

3.5 ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า

ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Ghandour et al. (2007a) พบว่า คุณภาพของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของการให้บริการ จะทำให้ลูกค้าได้ประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ และการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ของ Xuan et al. (2007) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณภาพของเนื้อหา ความน่าเชื่อถือได้ของระบบ และการให้บริการและการสนับสนุน เป็นปัจจัยที่มีผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยท่านอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความไม่นิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนไทย ซึ่งจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารหลายท่านมีทรรศนะที่ตรงกันว่าสาเหตุที่สำคัญที่ลูกค้าไม่นิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมาจากความไม่ไว้วางใจในการเข้ามาดำเนินธุรกรรม เนื่องจากไม่ทราบว่าผู้ขายมีจริงหรือไม่ และการที่ไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าที่ต้องการซื้อ การไม่เชื่อมั่นในระบบการรักษาความปลอดภัย ประชาชนไทยยังขาดความรู้ความเข้าใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐส่งผลทางอ้อมต่อความสามารถของ

ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านความสามารถในการจัดการธุรกิจส่งผลทางตรงต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนของภาครัฐในด้านต่าง ๆ และการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากรในองค์การส่งผลต่อความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

3.6 ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Huuhtanen (2004), Mora-Monge (2007) และ Senn (2000) ทั้งนี้ Epstein (2005) พบว่า การเชื่อมต่อเครือข่ายกับองค์การภายนอกและภายในองค์การจะทำให้การปฏิบัติงานของธุรกิจประสบความสำเร็จ รวมทั้งการศึกษาของ Mishra and Mishra (2009) และ Schoder and Madeja (2004) พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยท่านอื่น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากระบบการทำงานร่วมกันของธุรกิจส่วนใหญ่ เป็นการทำงานที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยี ซึ่งจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารหลายท่านมีทรรศนะที่ตรงกันว่า ในปัจจุบันการเชื่อมต่อเครือข่ายภายในองค์การหรือกับองค์การคู่ค้ายังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ การทำงานร่วมกันภายในองค์การยังเป็นการทำงานทั้งในระบบออนไลน์และออฟไลน์ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยระบบบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศยังทำได้ไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นการติดต่อกับลูกค้าผ่านทางอีเมลเท่านั้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน การสนับสนุนของภาครัฐ และความสามารถของบุคลากรส่งผลทางอ้อมต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านความสามารถในการจัดการธุรกิจส่งผลทางตรงต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันจากอำนาจการต่อรองของลูกค้า

และผู้ขาย การสนับสนุนของภาครัฐในด้านต่าง ๆ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร และการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การมีกลยุทธ์และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี จะทำให้เกิดความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจมากขึ้น

3.7 ผลสำเร็จของพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองทั้ง 4 ด้าน ผลการวิจัยพบว่าผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านลูกค้า และผลสำเร็จด้านลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดการวัดผลองค์การแบบสมดุลของ Kaplan and Norton (1992) ที่นำเสนอมุมมองการวัดผล 4 ด้าน ที่มีความสมดุลทั้งการวัดผลทางการเงินและการวัดผลที่ไม่ใช่ด้านการเงิน และสามารถอธิบายความเชื่อมโยงของมุมมองต่าง ๆ เข้ากันได้เป็นอย่างดีเป็นเหตุและผลและเป็นลำดับต่อเนื่องระหว่างความสัมพันธ์ของสาเหตุและผลลัพธ์ที่เริ่มจากมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นสาเหตุให้เกิดผลลัพธ์คือมุมมองทางด้านการกระบวนการภายใน เช่น ความสามารถของบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นสาเหตุให้เกิดกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพ และในทำนองเดียวกันกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพ ก็เป็นสาเหตุให้เกิดความพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นผลสำเร็จด้านลูกค้า และส่งผลต่อยอดขายและกำไร ซึ่งเป็นผลสำเร็จด้านการเงิน รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Iselin et al. (2006), Lawson-body et al. (2008) และ Mishra and Mishra (2009) ที่ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของมุมมองด้านต่าง ๆ และพบว่า แต่ละมุมมองมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ที่เริ่มจากมุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตไปสู่มุมมองด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงินตามลำดับ

คุณค่าด้านทฤษฎีเกี่ยวกับผลสำเร็จของพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการบูรณาการแนวคิดทฤษฎีพาณิซย์อิเล็กทรอนิกส์ และแนวคิดทฤษฎีการวัดประเมินผลองค์การแบบสมดุลเข้าด้วยกัน โดยได้วิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับผลสำเร็จขององค์การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองทั้ง 4 ด้าน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน การสนับสนุนของภาครัฐ ความสามารถของบุคลากร ความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถของการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ส่วนผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้มีการวัดผลสำเร็จตามแนวคิดทฤษฎีการวัดผลองค์การแบบสมดุล ซึ่งเป็นการวัดผลสำเร็จขององค์การทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่งานการเงิน และเป็นแนวคิดการวัดผลที่นิยมนำมาใช้ในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ดี และพบว่าผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านลูกค้า และผลสำเร็จด้านลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเงิน ซึ่งสนับสนุนแนวคิดทฤษฎีการวัดผลองค์การแบบสมดุลที่ผลสำเร็จแต่ละมุมมองมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ระหว่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ความสามารถของบุคลากร และความสามารถในการจัดการธุรกิจ ความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ความสามารถในการจัดการธุรกิจ และความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการจัดการธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ความสามารถของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการทำงานร่วมกันของธุรกิจ ผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน ผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านลูกค้า และผลสำเร็จด้านลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลสำเร็จด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในอดีตของนักวิจัยหลายท่าน และจากข้อค้นพบสามารถนำไปกำหนดเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์แก่ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และนโยบายสนับสนุนธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐได้

คุณค่าด้านระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ คุณค่าของระเบียบวิธีวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ คือ การทดสอบมาตรวัดที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ โดยยึดหลักมาตรวัดที่ดีจะต้องมีความเชื่อถือได้ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อสืบค้นทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา และนำมาใช้ในการสร้างมาตรวัด โดยมีการทดสอบข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความเชื่อถือได้และความเที่ยงตรงของมาตรวัด โดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ของมาตรวัดตัวแปรที่ศึกษา เป็นไปตามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมทั้งมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (convergent validity) ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (discriminant validity) ดังนั้น มาตรวัดตัวแปรที่ได้จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยอื่นสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equations Model--SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากการวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โครงสร้างมีข้อดีหลายประการ คือ มีข้อจำกัดในเรื่องข้อตกลงเบื้องต้นน้อยกว่าการวิเคราะห์การถดถอย (multiple regression) และการวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) ทำให้ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องมากกว่า และเหมาะสำหรับการวิจัยที่ผู้วิจัยมีโมเดลที่ต้องการตรวจสอบว่าโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันเพียงใด และเมื่อโมเดลและข้อมูลไม่สอดคล้องกันจะมีแนวทางให้ผู้วิจัยปรับเปลี่ยนเส้นทางอิทธิพลในโมเดล หรือตรวจสอบความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรจนกว่าจะได้ผลการวิเคราะห์ที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์สามารถแปลความหมายได้ง่ายกว่าและมีความถูกต้องมากกว่า เพราะมีค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมทั้งมีการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของน้ำหนักองค์ประกอบทุกค่า (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2538, หน้า 9) ผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดลที่ได้

จากข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎีเป็นอย่างดี และเส้นทางที่เชื่อมระหว่างตัวแปรได้แสดงความสัมพันธ์ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติเป็นส่วนใหญ่

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปในอนาคตสำหรับผู้สนใจ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางกำหนดการดำเนินงานในอนาคตของธุรกิจพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ให้บรรลุเป้าหมาย และแนวทางการให้การสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลจากการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงานสำหรับธุรกิจ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และความรู้และทักษะในหลากหลายด้านเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนให้สามารถขายสินค้าหรือบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตมากที่สุด คือ ความรู้ความสามารถของบุคลากร ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากร โดยบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

อย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และทักษะในหลากหลายด้าน เพื่อสนับสนุนให้สามารถขายสินค้าหรือบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management--KM) แบบออนไลน์ ที่สามารถจัดกลุ่มองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อสร้างการเรียนรู้ขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น นอกจากนี้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารควรมีส่วนผลักดันให้เกิดองค์การแห่งความรู้ (Learning Organization--LO) เพื่อให้เกิดผลิตภาพที่ดีขององค์การและความเจริญทางเศรษฐกิจในยุคสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

2. ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีการกำหนดกลยุทธ์ โครงสร้างองค์การ ลักษณะการบริหารจัดการ และการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถรองรับกับการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในมากที่สุด คือ ความสามารถในการจัดการธุรกิจ โดยมาจากอิทธิพลของลักษณะการบริหารงานมากที่สุด รองลงมา คือกลยุทธ์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการลงทุนในเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ดังนั้น ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีการปรับปรุงลักษณะการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถรองรับกับการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การปรับโครงสร้างองค์การให้มีความคล่องตัวในการบริหาร และการดำเนินงานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีความยืดหยุ่นต่อสภาพแวดล้อมและกลยุทธ์ของกลุ่มแข่งขัน การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ในด้านการสั่งซื้อ การชำระเงิน และการจัดส่งสินค้า ให้สามารถรองรับการทำงานของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้อย่างเพียงพอ เป็นต้น

3. ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีการวางแผนกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่นต่อสภาพการแข่งขันในธุรกิจ

จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจ และผลสำเร็จในด้านกระบวนการภายใน รวมทั้งจากการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันมีแนวโน้มที่มีความรุนแรง

มากขึ้น เนื่องจากความต้องการสินค้าหรือการบริการของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และจำนวนคู่แข่งในอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจควรพัฒนากลยุทธ์เพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น โดยการวิเคราะห์สถานะการแข่งขัน กำหนดตำแหน่งการแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อม และกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสภาพการแข่งขัน กลยุทธ์ที่ควรนำมาใช้เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน ได้แก่ กลยุทธ์เชิงรุก เช่น การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและเป็นผู้นำผลิตภัณฑ์ การเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มยอดขาย การทำการตลาดเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น กลยุทธ์เชิงรับเพื่อลดความรุนแรงของการแข่งขัน เช่น การเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าด้วยการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าอย่างต่อเนื่องและหาบริการใหม่ ๆ นำเสนอแก่ลูกค้า การสร้างเว็บไซต์ให้เป็นแหล่งชุมชน การส่งเสริมภาพลักษณ์ของธุรกิจ การเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ให้เต็มพื้นที่ส่วนแบ่งตลาด เป็นต้น และกลยุทธ์ความร่วมมือกับพันธมิตรของธุรกิจ เช่น การร่วมมือกับผู้ผลิตรายอื่นเพื่อควบคุมราคาวัตถุดิบ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดึงดูดให้ลูกค้ารวมตัวกันที่เว็บไซต์ขององค์กรให้เป็นจำนวนมากที่สุด เพื่อสามารถสร้างประโยชน์จากสังคมออนไลน์ และสร้างโอกาสทางการตลาด รวมทั้งการสะสมฐานข้อมูลลูกค้าของธุรกิจเพื่อการคาดการณ์พฤติกรรมของลูกค้าและตลาดในอนาคต

4. ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณภาพและได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า รวมทั้งมีขั้นตอนการทำธุรกรรมที่สามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย

จากผลการวิจัยพบว่า การมีเว็บไซต์ที่มีคุณภาพและความปลอดภัยจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และเกิดความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อการกลับมาซื้อใหม่ของลูกค้า และความเชื่อมั่นในสินค้าและธุรกิจ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจควรพัฒนาเว็บไซต์ให้มีคุณภาพทั้งในด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านประโยชน์การใช้งาน และด้านความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์ รวมทั้งการมีขั้นตอนการทำธุรกรรมที่สามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย นอกจากนี้ ปัจจัยในเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความปลอดภัยของระบบการชำระเงิน การได้รับ

การรับรองความเชื่อถือของเว็บไซต์จากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ ความสร้างประทับใจ ในการเข้ามาร้านค้าบนเว็บ รวมทั้งการมีระบบที่ทำให้ทุกคนในสังคมออนไลน์สามารถ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการและสินค้ากระจายไปสู่บุคคลอื่น ได้อย่างสะดวก ยุติธรรม และมีความปลอดภัยผ่านชุมชนบนเว็บ จะต้องนำมาพิจารณา เมื่อมีการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เกิดความน่าเชื่อถือที่จะดำเนินการติดต่อซื้อสินค้าด้วย

5. ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานร่วมกันภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถ ส่งผ่านข้อมูลข่าวสารถึงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเชื่อมต่อเครือข่ายกับองค์กรภายนอกและภายในองค์กร และการทำให้เกิดการทำงานร่วมกันของธุรกิจ จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับ ไม่ใช่ผลประโยชน์ที่แสดงถึงความสามารถในการทำกำไรเพียงด้านเดียว แต่เป็น ผลประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน และเป็นคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการมีระบบพาณิชย์-อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ประสิทธิภาพของการไหลของเส้นทางเดินของข้อมูลและเอกสาร เร็วขึ้น ตลอดจนมีความถูกต้องเที่ยงตรงและสมบูรณ์มากขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการขนส่งและลดต้นทุนในการบริหารขององค์กร ทำให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น เป็นการเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและคู่ค้ามากขึ้น และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นระหว่างคู่ค้าร่วม เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจ ควรมีการลงทุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับปรุง ระบบงานของแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรให้สามารถประสานการทำงานร่วมกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการมีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันของ ธุรกิจ ซึ่งระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-business) ในปัจจุบันที่ธุรกิจควรพิจารณานำมาใช้ ได้แก่ ระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ (Enterprise Resource Planning System--ERP) ระบบการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management System--CRM) และระบบการบริหารห่วงโซ่ อุปทาน (Supply Chain Management System--SCM) เป็นต้น

6. ผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถนำแนวคิดการวัดผลองค์การแบบสมดุล มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวให้แก่องค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลต่อกัน โดยผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในได้รับอิทธิพลจากผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ผลสำเร็จด้านลูกค้าได้รับอิทธิพลจากผลสำเร็จด้านกระบวนการภายใน และผลสำเร็จด้านการเงินได้รับอิทธิพลจากผลสำเร็จด้านลูกค้า ดังนั้น การแยกตัวชี้วัดตามมุมมองต่าง ๆ ของแนวคิดการวัดผลองค์การแบบสมดุล จึงไม่ใช่เป็นเพียงการแยกแยะวัตถุประสงค์ตามมุมมองเท่านั้น แต่ยังสามารถอธิบายความเชื่อมโยงของมุมมองต่าง ๆ เข้ากันได้เป็นอย่างดีเป็นเหตุและผล ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดแต่ละตัวมีสาเหตุมาจากอะไร เพื่อเชื่อมโยงไปยังวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กรในลักษณะเชิงเหตุและผล และนำไปเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับบุคลากรทุกระดับจากบนลงล่างได้ง่าย เนื่องจากสามารถอธิบายความเชื่อมโยงของกลยุทธ์ได้อย่างเป็นขั้นตอน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับถึงผลที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือล้มเหลวเกิดจากผลของกลยุทธ์ใด

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนของภาครัฐมีอิทธิพลต่อผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และความสามารถของบุคลากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางการให้การสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐไว้ดังนี้

1. การเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ การสนับสนุนของภาครัฐเกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพและความสามารถแก่ผู้ประกอบการ มีข้อเสนอแนะดังนี้
 - 1.1 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มที่ เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ และมีความรู้ที่ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
 - 1.2 พัฒนาให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะธุรกิจที่มี

การจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการจัดทำคลังข้อมูลการประกอบธุรกิจ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจ

1.3 ส่งเสริมการผลิตบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพ
และทักษะสูงเพิ่มมากขึ้น โดยการใช้กลไกการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรที่มีอยู่
ให้สามารถมีความรู้ต่อยอดจากความรู้เดิม และอาจทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา
ในการสร้างหลักสูตรที่สามารถผลิตบุคลากรที่มีศักยภาพตรงกับความต้องการของ
ตลาดแรงงาน

1.4 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน
และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการซื้อขายด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง
สร้างความเชื่อมั่นต่อระบบความปลอดภัยของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุม
และมีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 สนับสนุนและปรับปรุงการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม
มีความทั่วถึงทุกพื้นที่ การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และอยู่ในระดับ
ราคาที่ยอมรับได้

2.2 สนับสนุนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานวิจัยและพัฒนา
โดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 สนับสนุนให้ผู้ผลิตมีมาตรฐานในการผลิตอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ซอฟต์แวร์และเครื่องมือบนอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการสนับสนุนบุคลากร
ให้มีการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีมาตรฐาน

3. การสนับสนุนในด้านข้อบังคับและกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถ
นำไปปฏิบัติได้และเกิดประโยชน์ทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 สนับสนุนให้มีการรับรองความน่าเชื่อถือทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ
ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยปรับปรุงการออกเครื่องหมายรับรอง
ความน่าเชื่อถือมาใช้ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

3.2 พัฒนามากฎหมายเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถเอื้อประโยชน์
ต่อการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

3.3 สนับสนุนด้านเงินทุนเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้สะดวกมากขึ้น และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.4 สนับสนุนด้านสิทธิพิเศษทางภาษีเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ซื้อ ผู้ขาย และภาครัฐเองในอนาคต และสามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไป อาจนำระเบียบวิธีการวิจัยของผู้วิจัย ไปใช้ในการวัดผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของรูปแบบการประกอบธุรกิจแบบบุคคลธรรมดา เพื่อให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เหมือนหรือแตกต่างจากข้อค้นพบของผู้วิจัยที่ศึกษาในรูปแบบการประกอบธุรกิจแบบนิติบุคคล ซึ่งสามารถนำผลสรุปไปใช้ในเชิงวิชาการทางด้านนี้มากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เช่น ปัจจัยด้านการตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พฤติกรรมและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ความไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โมบายคอมพิวเตอร์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการกำหนดกลยุทธ์ และการบริหารงาน ให้มีผลสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น และเป็นแนวทางสำหรับภาครัฐเพื่อแก้ปัญหาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย และพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีการเจริญเติบโตมากขึ้น

3. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาโมเดลผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามแนวคิดการวัดผลองค์การแบบสมดุล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยในอดีต การวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาผลสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองด้านอื่น ๆ รวมทั้งการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของมุมมองต่าง ๆ ในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น ความสัมพันธ์ของผลสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านลูกค้า

และด้านการเงิน ความสัมพันธ์ของผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในที่มีผลต่อผลสำเร็จด้านการเงิน รวมทั้งความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันของธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จะนำไปเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการทางด้านนี้มากยิ่งขึ้น

