

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

(1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความเป็นผู้คิดก้าวหน้า กับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง

(2) เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความเป็นผู้คิดก้าวหน้าในการร่วมทำนาย ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางในภาคเหนือตอนบนที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 93 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางในภาคเหนือตอนบนที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 81 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 4 ชนิด ดังนี้ คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร (Demographic data) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทของธุรกิจ ขนาดกิจการของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน และตลาดหลักของธุรกิจ

2. แบบวัดความเป็นผู้คิดก้าวหน้า ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบวัด Being Proactive ของ พัทธินทร์ สังวาลย์ (2542) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Covey (1989) จำนวน 41 ข้อ วัดองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การเป็นฝ่ายริเริ่มทำก่อน การเป็นผู้กระทำ การมุ่งเน้นขอบเขตที่สามารถทำได้ และการ

ขยายขอบเขตที่สามารถทำได้ ข้อความแต่ละข้อ ในแบบวัดจะมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ หาคความเชื่อมั่น(Reliability)ของแบบวัด โดยวิธีการหาคความสอดคล้องภายใน ของครอนบาค (Cronbach alpha coefficients) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเป็นผู้คิดก้าวหน้าเท่ากับ 0.855

3. แบบวัดการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด โดยมีจำนวนข้อคำถาม 21 ข้อ วัดองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ในด้านราคา ในด้านการจัดจำหน่าย และในด้านการส่งเสริมทางการตลาด ข้อความแต่ละข้อในแบบวัดจะมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ หาคความเชื่อมั่น (Reliability)ของแบบวัดโดยวิธีการหาคความสอดคล้องภายใน ของครอนบาค (Cronbach alpha coefficients) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบวัดการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่ากับ 0.708

4. แบบวัดระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ข้อคำถามที่สร้างแบ่งระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 9 ลักษณะ หาคความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดโดยวิธีการหาคความสอดคล้องภายใน ของครอนบาค (Cronbach alpha coefficients) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่ากับ 0.551

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบดังนี้

1. การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. ความเป็นผู้คิดก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความเป็นผู้คิดก้าวหน้า สามารถร่วมกันทำนาย ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบเพิ่มเติมดังนี้

ปัญหาระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่พบในด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ ความไม่มั่นใจของผู้ประกอบการและความน่าเชื่อถือของลูกค้า ระบบการชำระเงิน ระบบความปลอดภัย การขาดความรู้และความเชี่ยวชาญ ค่าใช้จ่ายที่สูงในด้านต่าง ๆ ปัญหาทางการตลาด และขาดการสนับสนุนจากรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า สมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .426 สรุปได้ว่าถ้าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สูง มีแนวโน้มที่ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางอยู่ในระดับที่สูงด้วย

ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มีการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สูง จะเป็นผู้ที่เข้าใจและเห็นความสำคัญของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่กำลังก้าวเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจและเข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้นี้ โดยเฉพาะประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากแนวคิดเรื่องส่วนผสมทางการตลาดเป็นการรวมการตัดสินใจของกลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ ทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจและการจัดวางแผนการตลาดต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ ผู้บริโภคและลูกค้าในตลาดเป้าหมายของธุรกิจ (Kotler, 1983) ดังคำกล่าวของ ประสิทธิ์ วรรณตราวิช (2543) ที่กล่าวว่า การค้าพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด หรือนักการตลาดเรียกกันว่า ส่วนผสมทางการตลาด หรือ 4P ซึ่งแนวคิดเรื่องส่วนผสมทางการตลาดให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับ 4 องค์ประกอบหลัก คือ ตัวผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด และนอกจากนั้นเนื่องจาก ตลาดของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นตลาดลักษณะไร้ขอบเขต ไม่มีข้อจำกัดของเวลาและสถานที่ ตลาดจึงเป็นลักษณะเปิดกว้าง ฉะนั้นกลุ่มผู้บริโภคหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจึงมีลักษณะเปิดกว้างขึ้นด้วยทำให้มีความได้เปรียบและเป็นประโยชน์ต่อการจัดวางส่วนผสมทางการตลาดเพื่อสร้างและรักษาโอกาสในส่วนแบ่งทางการตลาดให้เหนือคู่แข่ง (ศุภชัย สุชนะนรินทร์, 2542) ฉะนั้น ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มี การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สูง จึงมีความตื่นตัว ความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะนำธุรกิจของตนเองให้มีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น เพื่อจะใช้เวลาได้เปรียบของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประโยชน์ต่อส่วนผสมทางการตลาดที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยเฉพาะ ในเรื่องของการพัฒนาและปรับปรุงให้การดำเนินธุรกิจ มีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้น เพราะผลเนื่องมาจากการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเติบโตและมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต

ดังคำกล่าวของ ประเมษฐ์ มินศิริ (2543) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มองเห็นประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จะทำให้เกิดความตื่นตัวในการที่จะเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเติบโตของธุรกิจ และมีการพัฒนาและปรับปรุงให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจมีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้น นอกจากนั้นจากงานวิจัยของ ญัฐกานต์ นิกรพงษ์สิน (2543) พบว่า ส่วนมากผู้ประกอบการขนาดเล็กและกลางที่ทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจกับประโยชน์ทางด้านการตลาดของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูง และมีการคาดหวังในการพัฒนาให้การดำเนินธุรกิจของตนเองมีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาให้มีระบบการชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือพัฒนาให้สมบูรณ์แบบโดยผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ตั้งอยู่ในชั้นตอนใด และตำแหน่งใด เป็นต้น ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2543) พบว่า ผู้ประกอบการขนาดเล็กและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการคาดการณ์ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีในด้านต่าง ๆ และเห็นว่าการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์อย่างมากต่อ การขยายตลาด ขยายฐานลูกค้า และถือว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า นอกจากนั้น งานวิจัยของ อารีย์ มัยยพงศ์ (2543) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าสู่การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็น เกี่ยวกับ

ปัจจัยอรรถประโยชน์สูงกว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้าสู่การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าในด้าน การตลาด ความสะดวก และการใช้เวลา ฉะนั้น สรุปได้ว่า ถ้าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สูง มีแนวโน้มที่ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางอยู่ในระดับที่สูงด้วย

เมื่อแยกทำการวิเคราะห์เป็น 4 มิติย่อย ของการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มิติการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดในด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ($r = .468$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌูกันต์ นิกรพงษ์สิน (2543) ที่พบว่า ผู้ประกอบการขนาดเล็กและกลางที่ทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความพึงพอใจกับประโยชน์ทางการตลาดของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2542) พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนอุตสาหกรรมจำนวน 656 คน ร้อยละ 60.16 เห็นว่า การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อโฆษณาและการประชาสัมพันธ์บริษัทและสินค้า

สมมติฐานที่ 2 ความเป็นผู้คิดก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า สมมติฐานที่ 2 ได้รับการสนับสนุน กล่าวคือความเป็นผู้คิดก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .347 สรุปได้ว่า ถ้าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสูง มีแนวโน้มที่ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางอยู่ในระดับที่สูงด้วย

ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มี ความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสูง จะเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองตลอดเวลาให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ต่าง ๆ มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความกระตือรือร้นที่จะริเริ่มกับสิ่งใหม่ ๆ (Covey, 1989) ฉะนั้นจึงมีความพร้อมที่จะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เห็นว่า มีประโยชน์และส่งผลดีต่อตนเองและคนรอบข้าง ซึ่งการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นรูปแบบการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่

ที่ก้าวเข้ามามีอิทธิพลและบทบาทอย่างมากในสังคมธุรกิจปัจจุบัน เนื่องจาก ประโยชน์และผลดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการนำธุรกิจเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากเหตุผลดังกล่าวผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้า มีความสนใจและตัดสินใจเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นและเมื่อเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็มีการพัฒนาธุรกิจให้มีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในระดับที่สูงด้วย ดังคำกล่าวของ วิจิตร หวังสงวนกิจ (2543) กล่าวว่า การเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และทำให้ประสบความสำเร็จนั้นปัจจัยสำคัญขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญเพราะจากการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารระดับสูงมีผลกระทบต่อแผนการดำเนินงานที่บริษัทนำมาใช้ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ฉะนั้นถ้าผู้บริหารมีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็จะทำให้มีการพัฒนาสู่ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์ที่สูงขึ้น

ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนมากเป็นบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคิดสร้างสรรค์ และชอบริเริ่มที่จะทำในสิ่งใหม่ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับ ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้า ฉะนั้นอาจสรุปได้ว่าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้าจะมีแรงผลักดันและแรงจูงใจให้มีการตัดสินใจเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะ มีการพัฒนาและปรับปรุงให้การดำเนินธุรกิจ มีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้นจากการศึกษาพบว่า ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2543) กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้บริหารที่ทำการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และประสบความสำเร็จไว้ว่า ผู้บริหารต้องเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่ต่อการเปลี่ยนแปลง มีความกระตือรือร้น ฉะนั้น ผู้บริหารที่มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสูง จึงมีแนวโน้มที่จะพัฒนาธุรกิจของตนเองให้มีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายความสำเร็จทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรพงศ์ ยะไวท์ (2543) ที่กล่าวว่า บุคลิกภาพของผู้ที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มักจะเป็นคนที่ชอบการเปลี่ยนแปลงและคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความคิดก้าวหน้า นอกจากนี้งานวิจัยของ พชรินทร์ สังวาลย์ (2542) พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้คิดก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ ระดับการปฏิบัติงาน ฉะนั้น สรุปได้ว่า ถ้าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสูง มีแนวโน้มที่ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางอยู่ในระดับที่สูงด้วย

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสามารถร่วมกันทำนาย ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง

สมมติฐานนี้ได้รับการสนับสนุน จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสามารถร่วมกันทำนาย ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ และพบว่าการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถทำนาย ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้มากกว่าความเป็นผู้คิดก้าวหน้า อย่างไรก็ตามการใช้ตัวทำนายทั้งสอง คือ การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นผู้คิดก้าวหน้า สามารถร่วมกันทำนาย ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ดีกว่าการใช้ การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือความเป็นผู้คิดก้าวหน้าเพียงอย่างเดียว แสดงว่าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มีทั้งการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความเป็นผู้คิดก้าวหน้าจะมี ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สูงกว่าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่มีคุณลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพียงประการเดียวเท่านั้น

ปัญหาที่พบในระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางในด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปน้อย

การแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางจำนวนทั้งสิ้น 32 คน เก็บข้อมูลจากคำถามปลายเปิดสามารถเรียงเป็นข้อ ๆ ตามลำดับความถี่จากมากไปน้อย

ความไม่มั่นใจของผู้ประกอบการและความน่าเชื่อถือของลูกค้า มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็น 19 คะแนน ปัญหาของผู้ประกอบการที่พบคือ ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถตรวจสอบความมีเครดิตของลูกค้า ความมีตัวตนของลูกค้า และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้า นอกจากนั้น ความเชื่อมั่นในลูกค้าที่มีการสั่งซื้อว่าจะซื้อจริงหรือไม่ ลูกค้าไม่สามารถที่จะเห็นสินค้าจริง ฉะนั้นบางครั้งทำให้ไม่สามารถปิดการขายได้ในเวลาอันสั้น และการโฆษณาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ลูกค้าไม่สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากกลัวจะได้สินค้าที่ไม่ตรงตามความต้องการและไม่แน่ใจการบริการหลังการขาย เมื่อเกิดปัญหขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จูฑามาส อัครวิวงศ์ไพศาล (2543)

ระบบการชำระเงิน มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็น 17 คะแนน ปัญหาของผู้ประกอบการที่พบคือ ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ฉะนั้น ระบบการชำระเงินจึงเป็นปัญหาอย่างมาก เพราะธนาคารยังไม่ค่อยให้ความสะดวกและมีวิธีการที่ค่อนข้างยุ่งยาก ไม่สามารถรองรับการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ ได้เท่าที่ควร นอกจากนี้ยังสร้างความไม่ไว้วางใจระหว่างลูกค้าและผู้ประกอบการ บางครั้งอาจทำให้ลูกค้าต่างประเทศหันไปซื้อกับประเทศที่มีระบบการชำระเงินที่รวดเร็วและขั้นตอนที่น้อยกว่า ทำให้เสียลูกค้าไป และยังพบว่าระบบการชำระเงินยังมีวิธีที่ไม่หลากหลายเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐ จันทพิริย์พันธ์ และคณะ (2541)

ระบบความปลอดภัย มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็น 16 คะแนน ปัญหาของผู้ประกอบการที่พบคือ ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ฉะนั้นจึงเกิดปัญหาล้ากับระบบการชำระเงิน เช่น บางครั้งลูกค้าที่จะใช้บริการโอนเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เกิดความไม่ไว้วางใจในระบบความปลอดภัยจากการใช้บัตรเครดิตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงยังคงใช้การชำระเงินผ่านธนาคาร ระบบแบบเดิมดูจะปลอดภัยกว่า เช่น T/T, L/C จึงทำให้ไม่เป็นการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ยังกังวลเกี่ยวกับประเทศไทยยังขาดกฎหมายที่รองรับและคุ้มครองทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค และมีความเสี่ยงสูงในการถูกเจาะข้อมูลถ้าไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอนอง คำชื่น (2541) และ ศูนย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2542)

การขาดความรู้และความเชี่ยวชาญ มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็น 9 คะแนน ปัญหาของผู้ประกอบการที่พบคือ การทำการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดอยู่ที่ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของผู้ประกอบการหรือผู้ปฏิบัติ ที่ยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถเท่าที่ควร ส่วนมากยังต้องเรียนรู้เพิ่มเติมและแสวงหาความรู้จากผู้ที่มีการประสบการณ์อยู่เสมอ นอกจากนี้ ส่วนใหญ่จากการที่ไม่มีความรู้และความเชี่ยวชาญจึงทำให้ต้องจ้างผู้อื่นมาดูแลระบบให้ซึ่งบางครั้งทำให้เกิดการล่าช้าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราเชนทร์ พุ่มสำเภา (2543)

ค่าใช้จ่ายที่สูงในด้านต่าง ๆ มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็น 6 คะแนน ปัญหาของผู้ประกอบการที่พบคือ การทำการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องมีค่าใช้จ่ายในการซื้อและรักษาเครื่องมือที่ต้องทันสมัยเพื่อที่จะทำงานให้เร็วขึ้น นอกจากนี้ราคาค่าในการใช้บริการจากผู้ให้บริการ

อินเทอร์เน็ต สูงเกินไป ควรมีการลดราคาลงให้เหมาะสมเพื่อส่งเสริมให้มีการเข้ามาทำการค้าในระบบนี้มากขึ้น พบว่าส่วนใหญ่ต้องจ้างผู้มีความเชี่ยวชาญทางด้านการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการจัดทำและเป็นที่ปรึกษา ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงมากเหมือนกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาณัติ ลิ้มคเดช (2543)

ปัญหาทางการตลาด มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็น 5 คะแนน ปัญหาของผู้ประกอบการที่พบคือ การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ยาก นอกจากนั้นมีการเปรียบเทียบราคาสินค้าทำให้ขายสินค้าไม่ได้ราคาเท่าที่ควร ยังพบที่มีการลอกเลียนแบบสินค้าและเสนอขายในราคาที่ต่ำลง บางครั้งสินค้ามีความหลากหลาย ต้องอาศัยคำอธิบายและสัมผัสกับสินค้าก่อนตัดสินใจซื้อ

ขาดการสนับสนุน มีความถี่ในการแสดงความคิดเห็น 3 คะแนน ปัญหาของผู้ประกอบการที่พบคือ ขาดการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับความสำเร็จ หรือผลที่เกิดขึ้น บางครั้งมีการบิดเบือนข้อเท็จจริงทำให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กลงและกลาง ในการที่จะพัฒนา การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความเป็นผู้คิดก้าวหน้า ในการที่จะเสริมสร้างและกระตุ้นให้ มีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้น

1. ผลวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ฉะนั้น หากองค์กรและหน่วยงาน รัฐบาลต้องการกระตุ้นให้ ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กลงและกลางมีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้น ควรมีการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดอบรม การกระจายข้อมูล ข่าวสาร และพัฒนาการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาด เล็กและกลางเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ ต่อการทำธุรกิจในปัจจุบันอย่างไรและมีก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างไรในอนาคต เพื่อที่ ถ้าผู้ บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กลงและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการรับรู้ประโยชน์

ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สูง แนวโน้มที่ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับสูงด้วย

2. ผลวิจัยพบว่า ความเป็นผู้คิดก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ฉะนั้น หากองค์กรและหน่วยงานรัฐบาลต้องการกระตุ้นให้ ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางมีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สูงขึ้น ควรมีการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ เช่น ควรมีการจัดอบรม และพัฒนาความเป็นผู้คิดก้าวหน้าของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง เพื่อที่ ถ้าผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่เข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสูง แนวโน้มที่ระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็อยู่ในระดับสูงด้วย และเพื่อสนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดการเข้าสู่การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันให้มากขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

3. การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และความเป็นผู้คิดก้าวหน้าสามารถร่วมกันทำนายระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง ฉะนั้นผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่ต้องการก้าวเข้าสู่การทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์แบบ ควรมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ที่แท้จริงของการทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ทางบวกต่อการทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความเป็นผู้คิดก้าวหน้าก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะนำมาซึ่งพฤติกรรมที่จะกระตุ้นให้ มีระดับการเข้าสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์แบบมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบในประเด็นการรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นผู้คิดก้าวหน้าระหว่างผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลางที่เข้ามาสู่ระบบการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และไม่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง ในตัวแปรทางบวกอื่น ๆ นอกเหนือจาก ความเป็นผู้คิดก้าวหน้า และ การรับรู้ประโยชน์ของการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การยอมรับนวัตกรรมของผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยต่อไป

3. ควรทำการศึกษากับผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง ในตัวแปรทางลบที่ส่งผลต่อการทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ความปลอดภัยในด้านต่างๆ และความเสี่ยงในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

4. ควรมีการศึกษา ปัจจัยที่ทำให้การค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยประสบความสำเร็จ รวมถึงศึกษาตัวแปรที่สามารถทำนาย ความสำเร็จในการทำธุรกรรมการค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง ผู้บริหารธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น ความรู้ความสามารถ ความถนัด เป็นต้น