

ผลกระทบของสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

Effects of Information Technology Network Competency on Competitive Advantage of Electronic Commerce Business in Thailand

กุสุมาภรณ์ พุดหล้า,^{1*} วีรยา ภัทรอาชาชัย²

Kusumaporn Pud-la,^{1*} Veeraya Pataraarechachai²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 276 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน 2) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน 3) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านหุ้นส่วนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน และ 4) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการติดต่อภายในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขัน

คำสำคัญ : สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน, ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

^{1*} นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{1*} Graduate student, Master of Business Administration, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University.

² Assistant Professor, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University.

Abstract

The purpose of this study was to verify the relationship between information technology network competency and competitive advantage of electronic commerce businesses in Thailand. Questionnaires were distributed to 276 executive samples of E-commerce businesses in Thailand. The statistical tests are Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis. Findings indicated that: 1) information technology network competency in aspects of coordination had positive relationships and affects on competitive advantage ; 2) information technology network competency in aspects of relational skills had positive relationships with and affects on competitive advantage ; 3) information technology network competency in aspects of partner knowledge had positive relationships with and affects on competitive advantage and 4) information technology network competency in aspects of internal organizational communication had positive relationships with and affects on competitive advantage.

Keywords : Information Technology Network Competency, Competitive Advantage, E-commerce Business

บทนำ

เมื่อโลกก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 ศตวรรษแห่งการเชื่อมโยงประเทศต่างๆ ให้ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้นหรือประเทศต่างๆ ได้ก้าวสู่ระบบหนึ่งเดียวกันตามที่เรียกว่า โลกาภิวัตน์ (Globalization) นับได้ว่าเป็นกระแสหลักของโลกแห่งยุคปัจจุบันในฐานะเป็นตัวจักรขับเคลื่อนโลกใบนี้ภายใต้เงื่อนไขเดียวกันประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลก ซึ่งเต็มไปด้วยกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งและรวดเร็ว ทั้งในด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคมการเมืองที่ไม่เคยเป็นมาก่อนการแพร่กระจายของกระแสโลกาภิวัตน์นี้ ได้ส่งผลให้ประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายหันมาเปิดนโยบายทางเศรษฐกิจแบบเสรี และดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจภายใต้กฎกติกาอันเป็นสากล โดยมีเป้าหมายเดียวกันเพื่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การพัฒนาประเทศตามขั้นนี้ได้กลายเป็นแม่แบบแห่งการพัฒนาของสังคมโลกปัจจุบันอย่างแท้จริง ประเทศไทยในกระแสแห่งการพลวัตจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรับกับ

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (ชมพู่ โกติรัมย์)¹ จากขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการดำเนินงานทางธุรกิจที่ต้องการความรวดเร็ว ฉับไว เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันทำให้มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) ซึ่งเป็นการค้าแบบใหม่ที่ทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ (พินดาพานิชกุล และสุธี พงศาสกุลชัย)² ระบบของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมีมูลค่าตลาดกว่า 5.27 แสนล้านบาท ซึ่งสอดคล้องกับการขยายตัวของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดยุทธศาสตร์ ในการส่งเสริมพัฒนาการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีทิศทางที่ชัดเจน และมีความพร้อมในการเข้าสู่ระบบตลาด โดยให้ความรู้ในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีและการเป็นประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ในปี พ.ศ. 2558 จะเป็นการเพิ่มโอกาสให้กับการค้าการลงทุนในอีกระดับหนึ่งและเชื่อมั่นว่าเป็นก้าวสำคัญในการพัฒนาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของไทยให้มีความเข้มแข็ง พร้อมแข่งขันในตลาดสากลได้ ซึ่งจะส่งผลให้การประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกทางเศรษฐกิจหลักที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า)³

สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Network Competency) เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตและการดำเนินธุรกิจโดยที่มีผลพลอยได้มาจากการพัฒนาการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดเครือข่ายสารสนเทศขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงไปทั่วทุกมุมโลก ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ ให้เข้ากับธุรกิจที่มีอยู่จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการสนับสนุนกระบวนการต่าง ๆ ในระบบธุรกิจ และได้ส่งผลให้รูปแบบการค้าการติดต่อสื่อสารระหว่างธุรกิจและการทำธุรกรรมการค้าเปลี่ยนโฉมหน้าไปมาก (สุชาติ กิระนันท์)⁴ เทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารนั้น มีการวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศต่าง ๆ การสื่อสารโทรคมนาคม และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดเก็บข้อมูล การสร้างสารสนเทศและการนำสารสนเทศไปใช้ในงาน โดยเฉพาะระบบเครือข่ายของเทคโนโลยี ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตและนอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยเพิ่มพูนความรู้และอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้อำนวยการทำงานเพื่อที่จะได้ผลงานและการบริการที่มีคุณภาพและ

ประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและได้เปรียบทางการแข่งขัน (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์)⁵ ซึ่งโดยทั่วไปองค์ประกอบของสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีองค์ประกอบ คือ ด้านการประสานงาน (Coordinating) ด้านทักษะความสัมพันธ์ (Relational Skill) ด้านหุ้นส่วนทางความรู้ (Partner Knowledge) และ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Organizational Communication) (Achim และคณะ)⁶ ซึ่งธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินงานส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบในการดำเนินงานขององค์กร

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นความสามารถขององค์กร ซึ่งสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเหนือกว่าองค์กรอื่น โดยความสามารถทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นตัวสนับสนุนที่ดีและส่งผลให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งขันในการจัดการบริหารข้อมูลขององค์กรที่รวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ เพราะในการดำเนินธุรกิจ ในปัจจุบันแต่ละองค์กรจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจเป็นตัวส่งผลให้ผู้บริโภคลูกค้า และผู้รับบริการมีทางเลือกในการบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างสูงสุดและมีทางเลือกที่หลากหลาย การพัฒนาการให้บริการและสินค้าจำเป็นต้องมีความรวดเร็วทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นยอดดีสามารถสร้างความประทับใจในการให้บริการ และ เป็นการสร้างความจงรักภักดีต่อธุรกิจ นำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งการได้เปรียบทางการแข่งขันมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุณภาพ (Quality) นวัตกรรม (Innovation) และการตอบสนองลูกค้า (Customer Responsiveness) (Porter)⁷ ซึ่งคุณภาพที่เหนือกว่าสามารถนำ

ไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของสินค้าและบริการคุณภาพ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำการค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะครอบคลุมตั้งแต่ระบบเทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ โทรสาร โทรทัศน์ ไปจนถึงเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน แต่ในปัจจุบันสื่อที่เป็นนิยมและมีความแพร่หลายในการใช้คืออินเทอร์เน็ต โดยมีการนำมาใช้ประโยชน์เพื่อทำการค้ามากขึ้น จนทำให้เมื่อพูดถึงเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คนส่วนใหญ่ เข้าใจว่าเป็นการทำค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเป็นช่องทางการทำธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีแนวโน้มเติบโตอย่างมากในปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขายปลีก ขายส่ง วงจรการผลิตและการจัดจำหน่าย รวมถึงภาคการผลิตและบริการมีศักยภาพมากขึ้นเปิดโอกาสให้นักธุรกิจ นักอุตสาหกรรม นักการเงิน ตลอดจนนักการตลาด สามารถแข่งขันในเวทีสากลได้ (ศูนย์พัฒนาอิเล็กทรอนิกส์)^๑ แม้ว่าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสนใจและกลายมาเป็นเครื่องมือในการใช้สร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันมากขึ้น แต่มีหลายองค์กรธุรกิจที่ไม่ประสบความสำเร็จเพราะในการประกอบธุรกิจพาณิชย์ เนื่องจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีต้นทุนสูง และต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย รวดเร็ว เพื่อสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการประกอบการดำเนินงาน ซึ่งความสามารถใน

การเชื่อมโยงข้อมูล หรือสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญเป็นสิ่งที่สร้างความได้เปรียบ และทำให้องค์กรมีข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว

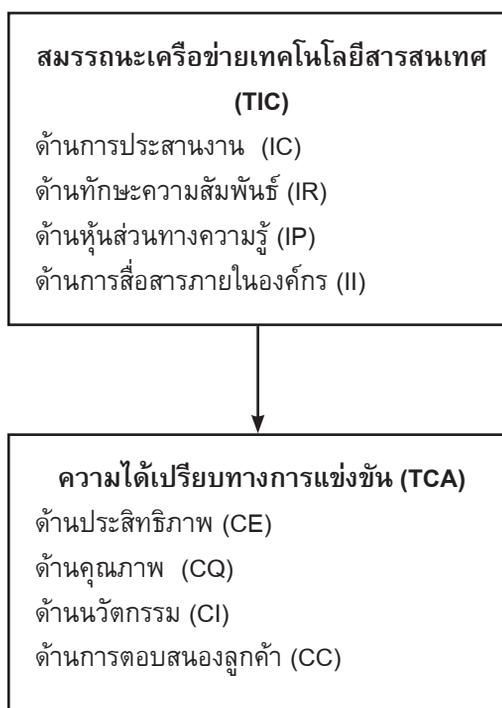
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ที่มีความสนใจประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนการพัฒนารัฐกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยให้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันจากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และความได้เปรียบทางการแข่งขัน



1. สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Network Competency) หมายถึง ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลติดต่อสื่อสารข้อมูล รวบรวมข้อมูล และสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ (Achim และคณะ)⁶ ซึ่งประกอบด้วยด้านการประสานงาน ด้านทักษะความสัมพันธ์ ด้านหุ้นส่วนทางความรู้ และด้านการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้องกระทำ ให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทักษะความสัมพันธ์ (Relational Skills) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ลูกค้า คู่ค้า เพื่อให้เกิดความเชื่อถือและไว้วางใจในการดำเนินงาน

1.3 หุ้นส่วนทางความรู้ (Partner Knowledge) หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านธุรกิจระหว่างพันธมิตรทางการค้า เช่น คู่ค้า วัตถุดิบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ดีระหว่างองค์กร

1.4 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Organizational Communication) หมายถึง กระบวนการ เทคนิควิธีการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทุกระดับภายในองค์กร

ทั้งนี้ สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญสำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อันเป็นผลมาจากสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำมาประยุกต์ให้เข้ากับธุรกิจที่มีอยู่จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการสนับสนุนกระบวนการต่าง ๆ ในระบบธุรกิจและได้ส่งผลให้รูปแบบการค้า การติดต่อสื่อสารระหว่างธุรกิจและการทำธุรกรรมการค้าเปลี่ยนแปลงไปและมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความเปรียบได้ทางการแข่งขัน และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

2. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) หมายถึง ความสามารถขององค์กร ซึ่งสามารถสร้างผลงานได้เหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่า โดยมีความสามารถในการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้ต้นทุนต่ำสุด อีกทั้งมีคุณภาพที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น ความเชื่อถือได้ของสินค้าหรือบริการที่จะนำเสนอแก่ลูกค้า สามารถคิดค้นหรือสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ให้คุณค่าและมี

ความสามารถในการตอบสนองให้กับลูกค้า ตามแนวคิดของ (Porter)⁷ ซึ่งประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด

2.2 ด้านคุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้า

2.3 ด้านนวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะและการจัดการพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

2.4 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Customer Responsiveness) หมายถึง การสนองความต้องการ ของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ เช่น การจัดส่งสินค้า การให้ข้อมูล สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้สูงสุด

ดังนั้น ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วมาใช้ในการตัดสินใจและการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้บริหารธุรกิจนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจจึงจำเป็นต้องอาศัยสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการดำเนินงาน เพราะในปัจจุบันธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีคู่แข่งเกิดขึ้นจำนวนมาก ฉะนั้นจึงต้องหากกลยุทธ์และเทคนิคในการพัฒนาและสร้างความได้เปรียบเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ โดยมีสมมติฐานการวิจัย โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย : สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ของธุรกิจ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

วิธีดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 2,467 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า)⁸ กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 276 คน โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด)¹⁰ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling Random) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่กำหนดขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 1 สิงหาคม 2555 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้รับตอบกลับคืนทั้งสิ้น 276 ชุด เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 276 ชุด อัตราผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 69 สอดคล้องกับแนวคิดของ Aaker และคณะ¹¹ ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามที่มีอัตราตอบกลับอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการประสานงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศการติดต่อประสานงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดความซ้ำซ้อน ในการสั่งงาน และการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ 2) ด้านทักษะความสัมพันธ์ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ลูกค้ำ มีการนำระบบ

คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและผู้ใช้บริการ การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อการติดต่องาน และการพูดคุยภายในองค์กร 3) ด้านหุ้นส่วนความรู้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจกับคู่ค้า มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูล มีการประชุมและปรึกษาหารือผ่านวีดีโอ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้านต่าง ๆ มาใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า และ 4) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การจัดทำเว็บไซต์หรือกระดานแสดงความคิดเห็น การเสริมสร้างให้พนักงานและบุคลากรมีศักยภาพโดยใช้เทคนิคและวิธีการทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งเป็นตัวแปรตามซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรที่มีต้นทุนต่ำ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า 2) ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านต่าง ๆ และสามารถให้ความรู้และบริการแก่ลูกค้า ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ทันสมัย และมีการบริการที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และได้มาตรฐาน 3) ด้านนวัตกรรม ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณภาพอยู่เสมอดตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เข้าถึงผลผลิตและบริการใหม่ ๆ พัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง และ 4) ด้านการตอบสนองลูกค้า ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่าง

ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน สามารถกำหนดระยะเวลาในการขนส่งสินค้าให้ถึงมือผู้รับได้ตรงเวลาที่กำหนด

3. คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญและหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแต่ละด้าน ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.610 - 0.860 และความได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.628 - 0.914 การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ของแต่ละด้านโดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.872 - 0.913 และความได้เปรียบทางการแข่งขัน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.831 - 0.943 ซึ่งสอดคล้องกับ (Nunnally)¹² ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Competitive Advantage (TCA)} = \beta_{01} + \beta_1 \text{IC} + \beta_2 \text{IR} + \beta_3 \text{IP} + \beta_4 \text{II} + \epsilon_{01}$$

เมื่อ IC แทน ด้านการประสานงาน (Coordinating)

IR แทน	ด้านทักษะความสัมพันธ์ (Relational Skills)
IP แทน	ด้านหุ้นส่วนทางความรู้ (Partner Knowledge)
II แทน	ด้านการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Organizational Communication)
TCA แทน	ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	TCA	IC	IR	IP	II	VIFs
\bar{X}	4.17	4.22	4.26	4.22	4.14	
S.D	0.47	0.59	0.56	0.57	0.65	
TCA		0.517*	0.514*	0.637*	0.625*	
IC			0.613*	0.560*	0.512*	1.811
IR				0.617*	0.473*	1.945
IP					0.732*	2.745
II						2.230

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันโดยรวม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.514 – 0.637 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ได้ ดังนั้นในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIFs อยู่ระหว่าง 1.811 – 2.745 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ Black¹³ ได้เสนอว่า ค่า VIFs น้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณระหว่างสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยี	ความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.397	0.180	7.768	0.000*
ด้านการประสานงาน (IC)	0.111	0.047	2.388	0.018*
ด้านทักษะความสัมพันธ์ (IR)	0.106	0.051	2.069	0.040*
ด้านหุ้นส่วนความรู้ (IP)	0.216	0.060	3.608	0.000*
ด้านการสื่อสารภายในองค์กร (II)	0.224	0.048	4.713	0.000*

F = 65.508 p = 0.000 AdjR² = 0.484

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพและด้านนวัตกรรม ทั้งนี้เนื่องจากการประสานงานเป็นอุปกรณ์สำคัญในการที่จะก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงานตามความมุ่งหมายหลักขององค์กรนั้นๆ ในการของการบริหารงาน เพราะการจัดระบบและ การแบ่งงานนั้น จะต้องดำเนินไปตามความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ นโยบายและแผน การประสานงานจึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยเฉพาะหากองค์กรมีการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้ในการติดต่อประสานงานทำให้พนักงานในองค์กรมีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน ในทิศทางเดียวกัน การจัดส่งข้อมูลหรืองานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งมีความรวดเร็ว ในการติดต่องานลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มีความสะดวก ซึ่งทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและนอกจากนี้ ยังเป็นการรู้จักพัฒนาและนำเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเพราะ

ธุรกิจในปัจจุบันหากองค์กรใด มีความรวดเร็วในการตัดสินใจ สั่งการ ก็จะสามารถเป็นผู้นำทางการตลาดได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอูดมศักดิ์ พิมพ์าศรี¹⁴ พบว่า ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านเครือข่ายของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของประมวล พระดล¹⁵ พบว่า ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทวิทย์ ภูมิสะอาด¹⁶ พบว่า ความรู้ความสามารถ ทางเทคโนโลยี ด้านการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อศักยภาพในการแข่งขันด้านนวัตกรรม และด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุสกร ภูระหงษ์¹⁷ พบว่า ด้านกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMS สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sanchez¹⁸ ได้ศึกษาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร พบว่า การพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ในเรื่องความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะคติของคณะผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ นโยบายการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปในเชิงบวก

2) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขันโดยรวม ด้านนวัตกรรมและด้านการตอบสนองลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างความสัมพันธ์อันดีขององค์กรกับลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญของ

งานบริการ ซึ่งธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยการทำงานผ่านระบบออนไลน์ การให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้รับความรวดเร็วในการติดต่อ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าทุกระดับเพื่อให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน จัดทำเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการอยู่เสมอ มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีอย่างต่อเนื่องและให้ความเท่าเทียมกันในการบริการกับลูกค้าทุกระดับจะเป็นการเสริมสร้างความเชื่อใจ ความไว้วางใจจากลูกค้า และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปภาพิต ศรีสว่างวงศ์¹⁹ พบว่า ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเครื่องอุปกรณ์และฮาร์ดแวร์และด้านข้อมูลและสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรและด้านความพอใจ ทุกฝ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fang และคณะ²⁰ พบว่า เรื่องของความสัมพันธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการพึ่งพาอาศัยกันหรืออำนาจในช่องทางต่างๆ และศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีมีผลต่อรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเชิงบวก 3) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านหุ้นส่วนความรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขันโดยรวม ด้านประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากการติดต่องานกับพันธมิตรหรือคู่ค้าต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการสร้างความเชื่อใจและความไว้วางใจต่อกัน โดยต้องมีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้คู่ค้าได้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ อยู่เสมอ มีการจัดเก็บฐานข้อมูลต่างๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย ได้มาตรฐาน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอส่งเสริมให้มีการประชุม

และปรึกษาหารือผ่านวิดีโอ เพื่อความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจในการทำงานกับคู่ค้าอยู่เสมอเพื่อให้มีความเข้าใจ ในการดำเนินงานที่ตรงกัน และนอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพของคู่ค้าวัตถุประสงค์ต่างๆ เพื่อให้มีสินค้าและ การบริการที่มีคุณภาพอันจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่งด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมศักดิ์ พิมพาศรี¹⁴ พบว่า ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านเครือข่ายของระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านความเร็วในการตอบสนองลูกค้า ด้านวงจรการพัฒนาสินค้า และด้านการปรับปรุงสินค้าและบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมวล พระตลับ¹⁵ พบว่า ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทวิทย์ ภูมิสะอาด¹⁶ พบว่า ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครือข่ายระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อศักยภาพในการแข่งขันโดยรวม ด้านนวัตกรรม และด้านการตลาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fang และคณะ²⁰ พบว่า ความสัมพันธ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้ซื้อกับผู้จัดหาวัตถุดิบ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเชื่อมั่นการพึ่งพาอาศัยกันหรืออำนาจ ในช่องทางต่าง ๆ มีการให้ความสนใจในเรื่องรูปแบบศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านผู้จัดหา โดยที่ใช้ฐานทรัพยากรเป็นฐานเรื่องความเหมาะสม การสร้างมูลค่า และเสนอแนะ รูปแบบของศักยภาพทางด้านเทคโนโลยี

เพื่อการเป็นผู้นำ คือ การให้ความร่วมมือสูง ความขัดแย้งต่ำ ซึ่งการพิจารณาเกี่ยวกับมูลค่าในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สิ่งที่กำลังจะช่วยให้ผู้ที่เป็นฝ่ายจัดหาและองค์กรนั้นได้รับผลตอบแทนอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการติดต่อภายในองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบในการแข่งขันโดยรวมด้านประสิทธิภาพด้านคุณภาพ และด้านนวัตกรรม ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีความสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงานในทุกๆ ขั้นตอน ซึ่งหากองค์กรมีการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นการสร้างความเร็วในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนจากการสั่งงาน โดยเฉพาะหากมีการนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย เช่น การพูดคุยกันผ่านระบบออนไลน์ (Chat) การส่งงานผ่านอีเมล มีการจัดทำเว็บบอร์ดเพื่อให้พนักงานและบุคลากรได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการทำงาน ทำให้พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็นและจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ สามารถพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานและเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจากคู่แข่งอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wilson²¹ พบว่า ผู้บริหารมีการนำระบบสารสนเทศในการจัดการ การสั่งการภายในองค์กร ซึ่งการนำเอาระบบสารสนเทศการจัดการมาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร การนำเอาระบบสารสนเทศการจัดการมาใช้เป็นการกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรมีการตื่นตัวต่อการใช้ระบบและมีทัศนคติทางบวกต่อการใช้ระบบอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Guan และคณะ²² พบว่า กระบวนการด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีที่กลมกลืนในองค์กร มีการนำเทคโนโลยีและการพัฒนาสารสนเทศที่ดีจะ

เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์กร และองค์กรต้องมีสมรรถภาพด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ดีจึงจะมีศักยภาพในการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบ สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่าง ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับธุรกิจอื่น ควรมี การศึกษาวิจัยปัญหาและอุปสรรคในการประกอบ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ควรมี การศึกษาวิจัย ผลกระทบของสมรรถนะเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความได้เปรียบทางการ แข่งขันของธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจนำเข้าและส่งออก ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผล กระทบต่อสมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ อื่นๆ เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการศึกษาวิจัย ผลกระทบของตัวแปรแทรกอื่น ๆ ที่มีผลต่อความได้ เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นเพื่อ เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบของการ ดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ที่มีความสนใจประกอบ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เพื่อ เป็นแนวทางใน การพัฒนาสมรรถนะเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย เพื่อเป็น

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การดำเนินงานโดยใช้ เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศให้ธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสามารถประสบ ความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อเป็นข้อมูลใน การพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ธุรกิจอยู่รอดและเติบโต อย่างมั่นคงและยั่งยืนและเป็นข้อเสนอแนะ ในการพิจารณาในการนำเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

สมรรถนะเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประสานงาน ด้านทักษะความสัมพันธ์ ด้านหุ้นส่วนความรู้ และด้านการสื่อสารภายใน องค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงควรนำผลการวิจัยไปเป็น แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศภายในธุรกิจ เพื่อให้มีการพัฒนาและ ปรับปรุงการบริหารจัดการเกี่ยวกับการติดต่อ ประสานงานภายในองค์กรต่าง ๆ การพัฒนา ความรู้ความเข้าใจและการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ การปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดศักยภาพเพื่อ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง สูงสุดอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานที่ดีของธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.(2554). *บริษัทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระดับโลก ภูมิภาค และประเทศไทย*. ข.
ได้จาก: http://www.dbd.go.th/mainsite/Fileadmin/contents/research/e-commerce/total_01.Html#intro3.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2554 ก) . *ฐานข้อมูลประชากร*. ได้จาก: <http://www.dbd.go.th/edirectory/memtype.php>.
- ชมพู โกดิรัมย์.(2552). *ไทยในกระแสโลกาภิวัตน์: การปรับจุดยืนที่ยั่งยืน 2552*. ได้จาก: <http://www.ryt9.com/s/tpd/847199>.
- พนิดา พาณิชกุล และ สุธี พงศาสกุลชัย. (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)*. กรุงเทพฯ: เคพีที คอมพ์ แอนด์ คอนสัลท์ จำกัด
- สุชาดา กิระนันท์. (2542). *สัมมนาหนึ่งทศวรรษไอทีจุฬา : การเพิ่มศักยภาพระบบการจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2552). *เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (Computer Networks and Communications)*. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991) จำกัด;
- ศูนย์พัฒนาอิเล็กทรอนิกส์. (2545). *อีคอมเมิร์ซไทยสถิติและบทวิเคราะห์รายสาขาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์งาม;
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น;
- อุดมศักดิ์ พิมพ์พาศรี. (2552) . *ผลกระทบของศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์และศักยภาพทางการสร้างควมไว้วางใจที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ประมวล พระดลัป. (2551). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทไอทีจำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นนทวิทย์ ภูมิสะอาด. (2549). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ความสามารถทางการประกอบการที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารในจังหวัดอุดรธานีและขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- บุสกร ภูระหงษ์. (2549). *ผลกระทบความรู้ความสามารถทางการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMS*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ปภาพิต ศรีสว่างวงศ์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- Aaker D.A., Kumar V. & Day G.S. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley & Son.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. (2nd ed.). New York: McGraw Hill Inc
13. Black K. *Business statistics for contemporary decision making*. (4thed.). New York: John Wiley & Son, 2006.

- Achim W, Michael A and Ritter T.(2006). The impact of network capabilities and entrepreneurial orientation on University spin-off performance. *Journal of Business Venturing*; 21: 541–567.
- Porter M.E. (1985) .Competitive advantage. Boston : Free Press
- Fang Wu, Yenyurt S., Kim D. & Cavusgil T.S. (2006). 'The impact of information technology on supply chain capabilities and firm performance: A resource- based view'. *Industrial Marketing Management* 2; 35(4) : 493–504.
- Wilson K.A. (1996). "Use of computer-based management information system (MIS) in public organization : The case of the city of Richmond (Virginia)". *Dissertation Abstracts International*; 56(10) : 4049 – A.
- Guan, Jain Cheng and others. (1996). A study of the relationship between competitive and technological innovation capability based on DEA Models. *European Journal of Operational Research*; 170(3): 971– 986.
- Sanchez J. (2006). The effect of information technology management capability on firm Competitiveness. *EMCIS*; 15(18): 25–38.