

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้
เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม

ชื่อผู้วิจัย : นางสาวสุพัตรา กาญจนภาส

ปีที่ทำการวิจัย : 2554

.....
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ใน และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้
เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงหาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ วารสาร และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
นอกจากนี้ยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งที่ใช้งานและไม่ใช้งานพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 310 ชุด รวมทั้ง ข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมที่นำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไปใช้แล้วประสบความสำเร็จจำนวน 10 หน่วยงาน
จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงปริมาณ เช่น
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการนำการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น มีหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยด้านองค์กร นั่นคือ การสนับสนุน
ของผู้บริหาร ทศนคติ ของผู้บริหาร/บุคคลากร รวมถึง ความพร้อมทั้งในด้าน บุคลากร งบประมาณ
ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงของเทคโนโลยีของ
ผู้บริหาร การเข้ากันได้กับระบบงานปัจจุบัน เป็นต้น ปัจจัยด้านคู่แข่ง คือ แรงกดดันจากคู่แข่ง
และการคุกคามจากสินค้าทดแทน เป็นต้น ปัจจัยด้านลูกค้า คือ แรง กระตุ้นจากลูกค้า การ
เปลี่ยนแปลงทางสังคมของผู้บริโภค เป็นต้น และปัจจัยด้านรัฐบาล เช่น การสนับสนุนจาก
ภาครัฐบาล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของประเทศ หรือแม้แต่
การกำหนดกฎหมายหรือนโยบายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ปัจจัยข้างต้นเป็นแรงผลักดันเพื่อให้เกิดการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานในธุรกิจ แต่หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จและเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มยอดขาย การขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น การเข้าถึงลูกค้าใหม่ได้มากขึ้น การส่งข้อมูลข่าวสารถึงลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น การลดค่าใช้จ่ายทางการตลาด รวมทั้ง การเพิ่มความตระหนักด้านองค์กรหรือตราสินค้าให้มากขึ้น นั้นจำเป็นจะต้องมีปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย คือ

- ด้านผลิตภัณฑ์ : ความเหมาะสมที่จะขายผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ความโดดเด่น มีเอกลักษณ์ ความสะดวกในการขนส่ง
- ด้านการตั้งราคา : ราคาจะต้องตั้งให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า/บริการ และควรเป็นราคาเดียวกับที่ขายตามร้าน
- ด้านการส่งเสริมการตลาด/ขาย : การจัดการส่งเสริมการขายควรสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งอาจจะจัดเก็บข้อมูลผ่าน โพลล์ หรือเว็บไซต์
- ด้านสถานที่ (เว็บไซต์) : ควรออกแบบส่วนผู้ใช้งานให้ง่ายต่อการใช้ ชื่อเว็บสั้นๆ จดจำได้ง่ายและสอดคล้องกับชื่อองค์กร ข้อมูลที่นำเสนอ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล สินค้า/บริการ ข้อมูลองค์กร ข้อมูลนโยบายต่างๆ เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นส่วนตัว ต้องชัดเจน และสมเหตุสมผล
- ด้านกระบวนการ : จะต้องมีการวางแผนงานก่อนที่จะนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานในธุรกิจ มีช่องทางการสั่งซื้อ ชำระเงิน การส่งสินค้า ที่หลากหลายให้ลูกค้าได้เลือก กำหนดนโยบายให้ชัดเจนและทำได้จริง ดูแลระบบให้มีความเสถียร เช่น ไม่ล่มง่าย หรือแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใด รวมกระบวนการต่างๆต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว
- ด้านความเป็นส่วนตัว : ปฏิบัติกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็น การเก็บข้อมูลเป็นความลับ หรือแม้แต่ควรเก็บเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นเท่านั้น
- ด้านการบริการแบบเจาะจง : บริการกับลูกค้าเป้าหมาย ด้วย การส่งเสริมการขายหรือสินค้าใหม่ โดยการอ้างอิงพฤติกรรมกรซื้อ ของลูกค้า

อย่างไรก็ตามการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จนั้นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ถึงแม้ว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถสร้างการปฏิสัมพันธ์ของผู้ซื้อและผู้ขายผ่านการเผชิญหน้า แต่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความโดดเด่นในการเข้าถึงลูกค้าได้มากกว่าในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นเพื่อคงไว้ซึ่งลูกค้า สร้างความตระหนักในตราสินค้า หรือ สร้างการเติบโตของลูกค้า ผู้ประกอบการควรมุ่งมั่น

ที่จะรักษาระดับการบริการให้อยู่ระดับเดียวกับการบริการหน้าร้าน โดยอาศัยนโยบายที่ชัดเจน โดยจากข้อมูลทางสถิติในปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกว่า 2 ล้านราย ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติเป็นอย่างยิ่ง และปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างประการที่จะสามารถขับเคลื่อนการพัฒนานี้ได้คือภาครัฐ ที่จะต้องสนับสนุนการนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การกำหนดนโยบายและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคให้ชัดเจนรวมทั้งให้การศึกษาเป็นรู้อย่างทั่วถึง ซึ่งเมื่อนั้นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็จะสามารถนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรมและประสบความสำเร็จ และจะสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างแท้จริง