

ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จ
ขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

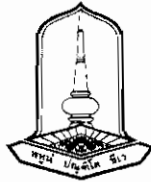
วิทยานิพนธ์
ของ
ธนวัฒน์ คำภีระ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ

พฤษภาคม 2561

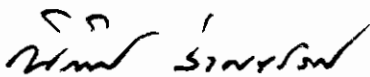
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายธนวัฒน์ คำภีระ
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

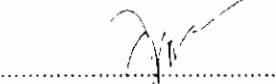
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ผศ.ดร.นิตพงษ์ สังศรีโรจน์)

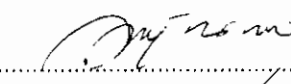
ประธานกรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)


(ผศ.ดร.มนีรัตน์ วงษ์เข็ม)

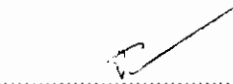
กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)


(ผศ.ดร.ชจิต ฒ กาฬสินธุ์)

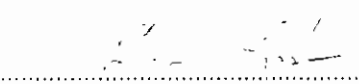
กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)


(ผศ.ดร.จรวัย สาวิณี)

กรรมการ

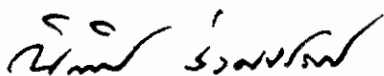
(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)


(อาจารย์ ดร.มัลลิกา จำปาแพง)

กรรมการ

(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ ของมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม



(ผศ.ดร.นิตพงษ์ สังศรีโรจน์)

คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ



(ผศ.ดร.กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2561
ประเภทนิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนีรัตน์ วงษ์ขัม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขจิต ฌ กาฬสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาและควบคุม ตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำและความรู้อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรวัย สาวีถิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.มัลลิกา จำปาแพง กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ภายนอกคณะ และอาจารย์คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้คำแนะนำเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนมอบความรู้ แนวทางด้านต่างๆ จนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยทุกท่าน ที่ได้สละเวลาและอนุเคราะห์กรอกข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัว ที่ให้การอบรมสั่งสอน คอยให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีตลอดมา รวมถึงเพื่อนนิสิตการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ รุ่นที่ 37 ที่ให้กำลังใจให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือที่ดีเสมอมา รวมถึงเจ้าหน้าที่คณะกรรมการบัญชีและการจัดการทุกท่าน ที่ช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

ธนวัฒน์ คำภีระ



ชื่อเรื่อง	ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
ผู้วิจัย	นายธนวัฒน์ คำภีระ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนิรัตน์ วงษ์ขี้ม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขจิต ฌ กาฬสินธุ์
ปริญญา	บธ.ม. สาขาวิชา การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2561

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มที่จะแข่งขันกันสูงมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ธุรกิจต้องหาวิธีการที่จะเอาชนะคู่แข่ง และสร้างผลการดำเนินการที่ดีให้แก่ธุรกิจ เพื่อให้ได้เปรียบทางการตลาดด้วยวิธีการนำเอาเทคโนโลยี การสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในกิจการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินธุรกิจ และคิดค้นหาแบบวิธีการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ เพื่อช่วยในการปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอสินค้า ปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมถึงการให้บริการ เพื่อส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรตลอดไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 111 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test F-test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล และด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ และผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านลูกค้า

ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานข้อมูลแตกต่างกัน

ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความส ้ององค์กร ด้านการเงินแตกต่างกัน



จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงิน และด้านลูกค้า 2) การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ 3) การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

โดยสรุป การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพของข้อมูล เช่น การบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ การพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล และการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจ กำหนดเป้าหมายในธุรกิจ และนำไปประยุกต์ในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กรและธุรกิจต่อไป



TITLE	Effects of Development of Information Quality, Affecting Commercial Accomplishments of Organizations in Electronic Industry in Thailand		
AUTHOR	Miss. Thanawat Kampeera		
ADVISORS	Asst. Prof. Dr. Manirath WongSim and Asst. Prof. Dr. Khajit Na Kalasindhu		
DEGREE	M.B.A.	MAJOR	Information Technology Management
UNIVERSITY	Maharakham University	DATE	2018

ABSTRACT

Competitiveness in recent electronic industry tends to be increasing incessantly. Competitiveness urges organizations to find ways to transcend their business opponents, find methods of success in operation in order to be in a more advantageous position in marketing than their business rivals, by bringing modern communication technology to use for the most efficiency in their business operation, to create means of product presentation newly and more creatively, and to develop products and services, which affect organization success endlessly. Thus, this study studied effects of development of information quality, affecting commercial accomplishments of organizations in electronic industry in Thailand by collecting information from 111 managements who work in the industry. The evaluation was done by means of questionnaires. Referential statistics programs used to analyze information were T-Test, F-Test, Multiple Correlation, and Multiple Linear Regression.

The study found that the management in the electronic industry highly agreed to development of information quality in overall and specific aspects: integration and development to create proper information and usage, setting standards for information types and information management system and connection, and development of information communication system and usage mechanisms. Even, the managements highly agreed to overall and specific success of their organizations: finance, internal process, learning and development, and customer satisfaction.

The managements, whose business scopes are different, had diverse opinions in development of information quality and setting standards for information types.



The managements had diverse views for organization's success, depending on various lengths of experiences in the industry. Various ranges of their annual salaries also gave them different views and opinions in organization's financial success.

From interpretation of correlations and impacts, the study found that development of information quality: 1) towards integration and development to create proper information and usage had positive correlation and impacts to overall organization's financial and customer satisfaction success, 2) towards development of information communication system and usage mechanisms had positive correlation and impacts to overall organization's success in finance, customer satisfaction, internal process, and learning and development in the organization, 3) towards setting standards for information types and information management system and connection had positive correlation and effects to organization's success in internal process and learning and development aspects.

In conclusion, development of information quality had positive correlation and effects to organization's success. Thus, managements in the electronic industry should focus on supporting development of information quality e.g. integration and development to create proper information and usage, setting standards for information types and information management system and connection, and development of information communication system and usage mechanisms. Development of information quality can help them to plan business strategies and can be efficiently applied in several ways, bringing their organizations success continuously.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	9
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	19
แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
งานวิจัยในประเทศ	38
งานวิจัยต่างประเทศ	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50



บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
ความมุ่งหมายของการวิจัย	94
สรุปผล	95
อภิปรายผล	97
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	114
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ	124
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่	127
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	136
ประวัติย่อของผู้วิจัย	141



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	46
2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	54
3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	56
4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	58
5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและ พัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ เป็นรายชื่อของ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	59
6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐาน และพัฒนาคุณภาพของข้อมูล ด้านข้อมูลเป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	60
7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบ จัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล เป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	61
8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบ การสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ เป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	62
9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและรายด้านของผู้บริหาร ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	63
10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน เป็นรายชื่อของผู้บริหาร ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	63
11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า เป็นรายชื่อ ของผู้บริหาร ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	64
12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร เป็นรายชื่อ ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	65
13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นรายชื่อ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	66



14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม และรายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน (t-test)	67
15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน (ANOVA)	68
16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ แตกต่างกัน (MANOVA)	68
17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุน ในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)	69
18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุน ในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)	70
19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลา ในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)	70
20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลา ในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)	71
21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน ในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)	71
22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน ในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)	72



23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อปีแตกต่างกัน (ANOVA)	72
24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ ปีแตกต่างกัน (MANOVA)	73
25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ แตกต่างกัน (t-test)	74
26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหาร ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน (ANOVA)	74
27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของ บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน (MANOVA)	75
28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหาร ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)	75
29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)	76
30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาใน การดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)	77
31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการดำเนิน งานแตกต่างกัน (MANOVA)	77
32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหาร ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน ต่างกัน (ANOVA)	78



33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีจำนวนพนักงานใน ปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)	79
34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของ ผู้บริหารธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ ปีแตกต่างกัน (ANOVA)	80
35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ รายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน (MANOVA)	80
36 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จ ขององค์กรโดยรวม ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	82
37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร โดยรวมของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	83
38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จ ขององค์กรด้านการเงิน ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	84
39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	85
40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	86
41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	88
42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	89
43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	90
44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของ องค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	91
45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	92
46 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	124



47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ โดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน (MANOVA)	127
48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน	128
49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการพัฒนา คุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน	130
50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กรโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน	130
51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กรโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน	131
52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)	131
53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน	132
54 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กรโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน	132
55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)	133



56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กร ด้านการเงิน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน	133
57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กรโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน	134
58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน (MANOVA)	134
59 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กรด้านการเงิน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน	135
60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ ขององค์กรด้านลูกค้า ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน	135
61 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	137
62 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	138
63 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	139
64 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ	139



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เช่น สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง การศึกษา วัฒนธรรม เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้ระบบหรือองค์กรต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานตามสภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน และเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการสร้างศักยภาพในการดำเนินงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ วางแผน และควบคุมการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีคุณสมบัติด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันต่อเวลา และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มีความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพในการนำเสนอสารสนเทศที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรก็ควรปรับตัวและมีการพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นส่งผลไปยังการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร (เหวิน ศรีดาโคตร. 2552 : 1-2)

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality Development) เป็นกระบวนการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่เดิม ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ นำไปใช้ประโยชน์สนับสนุนการทำงานของธุรกิจ ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ อีกทั้งยังสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทั้งในภายในและภายนอกองค์กร เพื่อประมวผล เรียบเรียงเปลี่ยนแปลง และจัดเก็บให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ฉะนั้นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศจึงมีความสำคัญมาก องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ประกอบด้วย ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ (Integration and Development of Appropriate Information and Responsive to Use) ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (Setting the Standard and Quality of Information) ด้านการพัฒนาบริหารจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (The Development of Information Management Systems and Associated Data) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (Data Communication Systems and



Mechanisms to Exploit) ซึ่งจะทำให้ข้อมูลมีคุณภาพ และส่งผลให้องค์กรที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศ ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) เป็นผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยการดำเนินงานร่วมกันในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในองค์กร (กนิษฐา ปะบุตร. 2550 : 24) โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายปัจจัย เช่น องค์กรและ เป้าหมาย ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงองค์กรหน่วยเหนือ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการวัดความสำเร็จขององค์กรสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน (Finance Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (พสุ เดชะรินทร์. 2546 : 38-45) ซึ่งหลักการประเมินผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพนั้นพิจารณาความสำเร็จขององค์กรในหลาย ด้านประกอบกัน จึงทำให้ทราบจุดแข็ง และจุดอ่อนในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถพัฒนาปรับปรุง สภาพแวดล้อมภายในให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กรที่เลือกใช้มากขึ้น โดยทุกองค์กรควรคำนึงถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่มีการซื้อ ขายโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีการจดทะเบียนการค้า ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งมีการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจต่างๆ มีการซื้อขายผ่าน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปัจจุบันมีการนำเอาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การซื้อขายสินค้าผ่านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ มีบทบาทในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากสร้างความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุน ในการดำเนินงาน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อย่างไรก็ตามผู้บริหารของธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ควร ให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้การประกอบธุรกิจ ประสบความสำเร็จจากการที่กิจการมีการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความแตกต่างจากการซื้อขายตามปกติ (อดิศักดิ์ ครอบบัวบาน. 2552 : 2-3)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศมีผลกระทบต่อ ความสำเร็จขององค์กรหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผน และกำหนดทิศทาง



ในการบริหารงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อสนเทศในการพัฒนาองค์กรด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จองค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย นอกจากนี้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สามารถนำข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจ กำหนดเป้าหมาย และเป็นข้อมูลสนเทศในการพยากรณ์ทิศทางการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในอนาคตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปี แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดทิศทางในการบริหารงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการพัฒนาองค์กรด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านต่างๆ ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



4. เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยในการกำหนดเป้าหมายในธุรกิจ

5. เพื่อเป็นข้อมูลสนเทศในการพยากรณ์ทิศทางการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในอนาคต

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality Development) โดยใช้แนวคิดการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสุขภาพ ของ พรพันธ์ บุญยรัตน์พันธ์ (2553 : 6-11) ประกอบด้วย

1.1 ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ (Integration and Development of Appropriate Information and Responsive to Use)

1.2 ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (Setting the Standard and Quality of Information)

1.3 ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (The Development of Information Management Systems and Associated Data)

1.4 ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (Data Communication Systems and Mechanisms to Exploit)

2. ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) โดยประยุกต์จากแนวคิดการวัดผลการทำงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ของ Norton และ Kaplan (พสุ เดชะรินทร์. 2546 : 25 ; อ้างอิงมาจาก Norton และ Kaplan. 1996 : unpagged)

2.1 ด้านการเงิน (Finance Perspective)

2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)



ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จำนวน 2,693 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556 : เว็บไซต์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3. พื้นที่ที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2558

5. ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จขององค์กร

กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ และความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ และความสำเร็จขององค์กร

สมมุติฐานของการวิจัย

1. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

2. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



3. ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มี รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกัน

4. ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มี รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความสำเร็จขององค์กรแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหารธุรกิจ (Executive) หมายถึง กรรมการผู้จัดการ หัวหน้าผู้จัดการ หรือผู้ที่มีอำนาจ สูงสุดในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

2. ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หมายถึง ธุรกิจที่มีการซื้อ ขาย โฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีการจดทะเบียนการค้า

3. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality Development) หมายถึง การสร้างข้อมูลสารสนเทศและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่จะสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยการกำหนดความต้องการและการ ออกแบบข้อมูลที่สุดคล้องกับความต้องการต่อการใช้งาน เช่น ความถูกต้องของข้อมูล หากมีการเก็บ รวบรวมข้อมูลแล้วข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิง หรือนำเอา ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกาสมิติดพลาดได้ ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการ ตอบสนองต่อผู้ใช้ได้ดี ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ

3.1 ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ (Integration and Development of Appropriate Information and Responsive to Use) หมายถึง การจัดตั้งมาตรฐานในการใช้ข้อมูลร่วมกัน สำหรับใช้ในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลและเข้า ใช้งานข้อมูล ในระดับของฐานข้อมูล กำหนดว่าใครควรเข้าถึงแหล่งข้อมูลใด โดยปกติมักจะใช้ บทบาท และหน้าที่เป็นตัวกำหนด เช่น บางไฟล์ อาจกำหนดให้ผู้ใช้งาน ทุกคนในระบบ สามารถเข้าถึงได้ และใน บางไฟล์ เช่น แฟ้มข้อมูลระบบ ต่างๆ อาจกำหนดให้เพียงผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดการระบบ จึงจะ สามารถเข้าถึงได้ สามารถกำหนดเป็นรายบุคคลก็ได้ แต่นิยมกำหนดตามบทบาทมากกว่า เพราะ ประหยัดเวลาและง่ายแก่การควบคุมมากกว่าการกำหนดทีละคน เช่น กำหนดเป็น กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป กลุ่มผู้ดูแลระบบ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานมากขึ้น



3.2 ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (Setting the Standard and Quality of Information) หมายถึง การจัดตั้งมาตรฐานในการใช้ข้อมูลร่วมกัน สำหรับใช้ในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลและเข้าใช้งานข้อมูล ในระดับของฐานข้อมูล กำหนดว่าใครควรเข้าถึงแหล่งข้อมูลใด โดยปกติมักจะใช้ บทบาทและหน้าที่เป็นตัวกำหนด เช่น บางไฟล์ อาจกำหนดให้ผู้ใช้งาน ทุกคนในระบบ สามารถเข้าถึงได้ และในบางไฟล์ เช่น แฟ้มข้อมูลระบบ ต่างๆ อาจกำหนดให้เพียงผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดการระบบ จึงจะสามารถเข้าถึงได้ สามารถกำหนดเป็นรายบุคคลก็ได้ แต่นิยมกำหนดตามบทบาทมากกว่า เพราะประหยัดเวลาและง่ายแก่การควบคุมมากกว่าการกำหนดทีละคน เช่น กำหนดเป็น กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป กลุ่มผู้ดูแลระบบ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานมากขึ้น

3.3 ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (The Development of Information Management Systems and Associated Data) หมายถึง การนำเอาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถรวบรวมข้อมูลเชื่อมโยงข้อมูลจากระดับของการบันทึกข้อมูล ไปสู่ระดับของการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นข่าวสารที่เหมาะสมสำหรับการใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการบริหารจัดการ ซึ่งอาจเป็นซอฟต์แวร์สำหรับจัดการข้อมูล เปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูล ซึ่งมีหน้าที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ อาจเป็นการเพิ่มข้อมูล การแก้ไขข้อมูล ลบข้อมูล เรียกดูข้อมูล หรือการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดภายในโครงสร้างของข้อมูล เปรียบเสมือนเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูล

3.4 ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (Data Communication Systems and Mechanisms to Exploit) หมายถึง การจัดทำระบบสื่อสารข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมพร้อมกับการใช้ประโยชน์ในระดับต่างๆ และด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ รวมทั้งกลไกการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลอาจจะถูกจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้พร้อมกับความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น การจัดเก็บไว้ในรูปแบบไฟล์ในฐานข้อมูล เมื่อมีความต้องการข้อมูลจากผู้ใช้งานก็สามารถที่จะสื่อสารข้อมูลได้ในทันที โดยมีคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในติดต่อกับข้อมูลเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับฐานข้อมูลเพื่อเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้ต้องการมาแสดงในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำข้อมูลนั้นไปใช้ประโยชน์ต่อไป

4. ความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) หมายถึง การดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจเอาไว้ ซึ่งเกิดจากความสามารถที่โดดเด่น โดยพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในด้านต่างๆ เพื่อให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย



4.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติ โดยเน้นที่ผลกำไร การเจริญเติบโตของบริษัท และผลตอบแทนที่ส่งกลับให้ผู้ถือหุ้น

4.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ลูกค้าได้รับความพึงพอใจจากการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ

4.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และควบคุมภายในองค์กร โดยผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้พนักงานและองค์กรดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง

4.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง การยอมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของภาวะเศรษฐกิจ การพัฒนาตามแนวนโยบายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยองค์กรจะต้องมีการปฏิบัติและมีการวัดผลควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรได้ดำเนินการตามแผนที่ตั้งไว้ หรือสามารถปรับเปลี่ยนและแก้ไขกลยุทธ์ได้ทันเวลาที่หากพบข้อบกพร่องในส่วนต่างๆ ระหว่างการดำเนินงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

1. ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ธุรกิจธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce : E-commerce) เกิดขึ้นจากแนวคิดในการโอนเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfers : EFT) ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระเงินแทนการจ่ายด้วยเงินสด แต่การโอนเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีข้อจำกัดที่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่หรือสถาบันการเงินเท่านั้น ดังนั้น จึงได้มีการพัฒนารูปแบบการโอนเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จนกลายเป็นระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) กระแสเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น องค์กรต่างๆ จึงเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ และนำมาใช้เป็นช่องทางเพื่อขยายขอบเขตของธุรกิจให้กว้างไกลขึ้น โดยการนำรูปแบบของระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้ภาพ เสียง และสื่อผสม (Multimedia) มาช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในกระบวนการซื้อขายสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคมากขึ้น เรียกธุรกิจที่พัฒนาขึ้นมาว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ทวิศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. 2552 : 4-5)

1.1 ธุรกิจธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของโลก

ธุรกิจธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เริ่มมาจากการพัฒนาของระบบการติดต่อสื่อสารโดยเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์



โดยมีจุดเริ่มจากการที่หน่วยงานของกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา ได้คิดค้นระบบอินเทอร์เน็ตได้ ภายใต้โครงการที่เรียกว่า อาร์พาเน็ต (ARP net) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจะสร้างความมั่นคงให้กับข้อมูลทางการทหาร และในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในช่วงสงคราม โดยจะไม่ให้ศูนย์กลางในการเก็บข้อมูลที่เป็นประจำอย่างแน่นอน นั่นหมายถึง ในกรณีฉุกเฉินจะสามารถทำการถ่ายโอนข้อมูลไปยังศูนย์อื่นได้ทันที

ปี ค.ศ. 1969 ได้มีการศึกษาและร่วมกันสร้างระบบอินเทอร์เน็ตภายใต้การดูแลของรัฐบาล ของสถานศึกษา 4 แห่ง คือ University of California, Stanford Research Institute, UC Santa Barbara และ University of Utah ซึ่งวัตถุประสงค์ของการร่วมมือกันของสถาบันการศึกษาและรัฐบาลในครั้งนี้ เพื่อสร้างความปลอดภัยของข้อมูลในงานราชการทหารเท่านั้น ต่อมาได้มีการเชื่อมโยงของคอมพิวเตอร์มากขึ้น และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปี ค.ศ. 1983 ได้มีการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารขั้นใหม่ ที่เรียกว่า โปรโตคอล (Transmission Control Protocol/Internet Protocol : TCP/IP) และเป็นโปรโตคอลที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

ปี ค.ศ. 1984 มูลนิธิวิทยาศาสตร์แห่งชาติสหรัฐอเมริกา (National Science Foundation : NSF) ได้พบประโยชน์อันมหาศาลของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในการกระจายความสามารถของคอมพิวเตอร์ได้อย่างเต็มที่ จึงได้สร้างเครือข่าย NSFNET ขึ้น ซึ่งในระยะนี้ทางรัฐบาลอนุญาตให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยและศึกษาเท่านั้น โดยไม่มีการอนุญาตให้ใช้เพื่อธุรกิจ ในระยะนี้ได้มีการใช้ข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail : E-mail) เป็นต้น

ปี ค.ศ. 1989 Tim Berners Lee แห่ง The European Laboratory for Particle Physics (CERN) ได้แนะนำวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตขึ้น โดยการสร้างให้คำบางคำในเอกสารสามารถที่จะเชื่อมโยง และค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสารอื่น ด้วยวิธีการที่เรียกว่า ไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) ซึ่งเป็นที่นิยมกันมาก ภายหลังได้เรียกว่า World Wide Web (WWW)

ปี ค.ศ. 1992 ได้เกิดปัญหากับระบบสื่อสารบนเครือข่ายเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีการเชื่อมต่อเข้ากับระบบเป็นจำนวนมาก ทาง NSF จึงได้เปิดให้เอกชนที่มีความสนใจสร้างเครือข่ายมาเชื่อมกับระบบด้วย ซึ่งทำให้ทาง NSF ลดงบประมาณ และภาระในการสร้างเครือข่ายขององค์กร ผลปรากฏว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นที่สนใจของเอกชนเป็นจำนวนมาก และขยายออกไปอย่างรวดเร็ว และในปลายปี ค.ศ. 1992 นี้ Marc Andresen แห่ง University of Illinois ได้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้สามารถติดต่อกับผู้ใช้งานในรูปแบบของกราฟิก (Graphic User Interface : GUI) ได้

ปี ค.ศ. 1993 Marc Andreessen ได้เข้าร่วมกับคณะจาก National Center ของมหาวิทยาลัย ได้พัฒนาให้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถที่จะแสดงข้อมูลในรูปของข้อความ ภาพ แสง สี และเสียงได้ ทำให้คนทั่วไปเริ่มสนใจอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในเชิงพาณิชย์ บริษัท และองค์กรเอกชนต่างๆ เริ่มมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ จนเกิด



การซื้อขายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเรียกว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาจนถึงปัจจุบัน (ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. 2552 : 5-6)

1.2 ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สำหรับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ได้เริ่มมีการนำมาใช้เมื่อประมาณ ปี พ.ศ. 2530 โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้แลกเปลี่ยนจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วโลก

ปี พ.ศ. 2531 กระทรวงวิทยาศาสตร์และพลังงาน ได้มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center : NECTEC) โดยให้ทุนโครงการวิจัยโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ศึกษาการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย 12 แห่ง เข้าเป็นเครือข่ายเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงสื่อสารของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2535 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านสายสื่อสาร ไปยังบริษัท UUNET Technologies ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ในรัฐเวอร์จิเนียประเทศ สหรัฐอเมริกา

ปี พ.ศ. 2537 การสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ร่วมลงทุนกับหน่วยงานของรัฐ และ เอกชนเพื่อเปิดบริการอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ (Internet Service Provider : ISP) 2 ราย ได้แก่ บริษัทอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย จำกัด และบริษัทอินเทอร์เน็ต คอมเมอร์เชียล แอนด์ โนว์เลจ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งภายหลังได้เปลี่ยนเป็น บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียล อินเทอร์เน็ต จำกัด หรือ คอมเน็ต จากนั้นได้มีบริษัทเอกชนร่วมเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์มากขึ้น ทำให้เกิดการทำ ธุรกิจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตขึ้นในประเทศไทย และขยายไปยังสื่ออื่นๆ ในเวลาต่อมา สำหรับประเทศไทย แล้ว ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นทั้งโอกาสและการดั่งรับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาล และการพัฒนาขีดความสามารถของเอกชนในเวทีการค้าโลก ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นโอกาสในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรของธุรกิจ และของภาครัฐในส่วนที่ให้บริการภาคเอกชนประสิทธิภาพ ดังกล่าวรวมถึงความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้องแม่นยำ การลดต้นทุน และการขยายโอกาสทาง การตลาดไม่ว่าจะเป็นการขายปลีก การขายส่ง วงจรการผลิต และการจัดจำหน่าย รวมถึงการจัดการใน ภาคการผลิตและบริการ นอกจากนี้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังเป็นเครื่องมือการตลาดที่สำคัญใน ภาคการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นอย่างมาก เช่น อุตสาหกรรมการ โฆษณา และบันเทิง เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการไทยขนาดกลางและ ขนาดย่อม รวมไปถึงประชาชนทั่วไปที่มีผลิตภัณฑ์ และทรัพย์สินทางปัญญาอันเป็นมูลค่าที่จำหน่าย ได้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2556 : เว็บไซต์)



2. ความหมายของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

มลิจันทร์ ทองคำ และคณะ (2553 : 223) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การผสมผสานเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และการซื้อ-ขายสินค้าและบริการ โดยการส่งข้อมูลด้านซื้อ-ขาย โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสู่คนทั่วโลกภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ทำให้การดำเนินการซื้อ-ขาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดรายได้ในระยะเวลาอันสั้น

ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ (2552 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลางสำหรับแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคคล และองค์กร ทั้งนี้ เพื่อช่วยสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

พินิตา พานิชกุล และสุธี พงศาสกุลชัย (2552 : 242) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีที่เป็นสื่อกลางสำหรับการแลกเปลี่ยนสินค้า และบริการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตัวบุคคล องค์กร หรือตัวบุคคลกับองค์กร ทั้งนี้เพื่อช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ภิเชก ชัยนิรันดร์ (2551 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกิจทางธุรกิจที่เกิดขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีการถ่ายโอนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Transmission)

Turban และคณะ (2008) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ขั้นตอนการสั่งซื้อ การขาย การเคลื่อนย้าย หรือการแลกเปลี่ยนสินค้า บริการและสารสนเทศ เครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วย

Laudon และ Laudon (2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การใช้อินเทอร์เน็ตและเว็บเพื่อทำธุรกรรมทางการค้า หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อทำธุรกรรมทางการค้าระหว่างองค์กรและบุคคลทั่วไป

Chi (2005 : 199-215) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ขบวนการที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำธุรกิจที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ และครอบคลุมรูปแบบทางการเงินทั้งหลาย เช่น ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การค้าอิเล็กทรอนิกส์ อีดีไอหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร แคตตาล็อก การประชุมทางไกล และรูปแบบต่างๆ ที่เป็นข้อมูลระหว่างองค์กร เป็นต้น

Necmi และ Martin (2004 : 290) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การทำการค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ นั่นเอง โดยคำว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ นั้นจะครอบคลุม



ความซับซ้อนกว่านี้ แต่ว่าในปัจจุบันสื่อที่เป็นที่นิยมและมีความแพร่หลายในการใช้งาน คือ อินเทอร์เน็ตและมีการนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการทำการค้ามาก จนทำให้เมื่อพูดถึงเรื่อง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์คนส่วนใหญ่จะเข้าใจไปว่าเป็นการทำการค้าผ่านอินเทอร์เน็ตนั่นเอง

Straub และ Klein (2001 : 3 - 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การผลิต การกระจาย การตลาด การขาย หรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

จากความหมายของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ข้างต้น สรุปได้ว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกิจที่มีการซื้อ ขายโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีการจดทะเบียนการค้า ทำให้ธุรกิจสามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นผลดีต่อการดำเนินงานของธุรกิจมากขึ้น

3. ความสำคัญของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยซึ่งอยู่ในระบบเศรษฐกิจโลกย่อมต้องมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคไร้พรมแดน มีการทำการค้าเสรี ซึ่งต้องการความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังนั้น ในการติดต่อค้าขายจึงมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ซึ่งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่เพียงมีบทบาทเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงความสัมพันธ์เท่านั้น แต่มีประโยชน์ในเชิงธุรกิจในหลากหลายแง่มุม โดยเฉพาะเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดธุรกรรมการซื้อขายบนโลกไซเบอร์ เนื่องจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของฟังก์ชันการทำงานบนสื่อสังคมออนไลน์ที่รองรับการทำงานที่กว้างขวางมากขึ้น ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำพาณิชย์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เป็นอย่างดี ทำให้การประกอบธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางการตลาดขนาดใหญ่ของโลกไร้พรมแดนที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างผู้บริโภคได้โดยตรงและรวดเร็วไร้ขีดจำกัดของเรื่องเวลาและสถานที่ ดังนั้นในการติดต่อซื้อขายบนสื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการประกอบธุรกิจในปัจจุบันและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ จึงมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น เพื่อเป็นการช่วยลดต้นทุนและประหยัดเวลา ตลอดจนช่วยเพิ่มมูลค่าและปริมาณในทางการค้า ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดเล็กมีโอกาสเข้าสู่ตลาดโลกได้มากยิ่งขึ้น และขณะเดียวกันยังช่วยให้ผู้บริโภคเกิดทางเลือกที่มากขึ้นเช่นกัน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2557 : เว็บไซต์) ได้สำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2558 พบว่า ในปี 2557 มูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีมูลค่ากว่า 2.03 ล้านล้านบาท โดยแบ่งออกเป็น มูลค่าขายที่ธุรกิจขายให้กับธุรกิจ (B2B) 1.23 ล้านล้านบาทมูลค่าขายที่ธุรกิจขายให้กับผู้บริโภค (B2C) 0.41 ล้านล้านบาท และมูลค่าขายที่ธุรกิจขายให้กับภาครัฐ (B2G) 0.39 ล้านล้านบาท พร้อมคาดการณ์ปี 2558 เดิมโตต่อเนื่อง ร้อยละ 3.65 มูลค่าสูงถึง 2.1 ล้านล้านบาท



ดังนั้น ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม รัฐบาลจะต้องกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคและผู้ขายที่ใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงจะช่วยให้ประเทศไทยก้าวทันโลกการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้มีส่วนผลักดันให้สินค้าไทยสามารถขายได้ในระดับโลก และสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศไทย อีกทั้งยังช่วยพลิกฟื้นเศรษฐกิจไทยให้กลับมาเฟื่องฟูได้

4. รูปแบบของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งได้ 5 รูปแบบ ดังนี้ (วนิดา บุญพิเชฐวงศ์. 2558 : เว็บไซต์)

4.1 ธุรกิจกับผู้ซื้อปลีก หรือบีทูซี (B-to-C = Business-to-Consumer) คือ การค้าปลีกไปยังผู้บริโภคทั่วโลก หรือภายในท้องถิ่นของตน จากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค จากพ่อค้าขายส่งไปสู่ผู้บริโภค ซึ่งปริมาณการขายจะมีปริมาณปานกลาง หรือพอประมาณ ในส่วนนี้รวมการค้าแบบล็อตใหญ่ หรือ เหมาโหล หรือการค้าส่ง ขนาดย่อยไว้ด้วย ซึ่งการชำระเงินโดยส่วนใหญ่จะเป็นการชำระผ่านทางระบบบัตรเครดิต

4.2 ธุรกิจกับธุรกิจ หรือบีทูบี (B-to-B = Business-to-Business) คือ การค้าขนาดใหญ่ระหว่างองค์กรกับการก้องการ ผู้ผลิตกับผู้ผลิต ผู้ผลิตกับผู้ส่งออก เป็นต้น จะมีการสั่งซื้อสินค้าจำนวนมาก และมีมูลค่าสูงในการซื้อขายแต่ละครั้งซึ่งการชำระเงินจะผ่านระบบธนาคาร เช่น T/T L/C ฯลฯ

4.3 ธุรกิจกับรัฐบาล หรือบีทูจี (B-to-G = Business-to-Government) คือ การค้าระหว่างธุรกิจกับหน่วยงานของรัฐบาล เช่น กระทรวง กรม กอง ซึ่งเป็นการค้าที่มีมูลค่าสูง

4.4 รัฐบาลกับรัฐบาล หรือจีทูจี (G-to-G = Government to Government) คือ การค้าที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานของรัฐบาลด้วยกัน เช่นการค้าระหว่างกรมไฟฟ้านครหลวงกับกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ในประเทศเดียวกัน หรือการค้าระหว่างรัฐบาลต่อรัฐบาล เช่น รัฐบาลไทยส่งข้าวไปขายให้รัฐบาลของประเทศอิหร่าน หรือรัฐบาลอิหร่านขายน้ำมันดิบให้รัฐบาลไทย เป็นต้น

4.5 ผู้บริโภคกับผู้บริโภคหรือซีทูซี (C-to-C = Consumer-to-Consumer) คือ การค้าปลีกระหว่างบุคคลทั่วไป หรือระหว่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตด้วยกัน อาจจะเป็นการขายสินค้าหรือเครื่องใช้ที่ใช้งานแล้ว เช่น การขายโทรศัพท์ การขายเสตมป์ การขายของที่ระลึก เป็นต้น รวมทั้งการขายซอฟต์แวร์ด้วย ซึ่งปัจจุบันมีเป็นจำนวนมากที่เปิดเว็บไซต์มาเพื่อขายซอฟต์แวร์ที่ตนเองพัฒนาขึ้น

5. ขั้นตอนการซื้อขายของระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หลักการในการซื้อขายของระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ผู้ซื้อทำการเปิดแคตตาล็อกของผลิตภัณฑ์ที่ขายบนเว็บไซต์ จากนั้นเลือกสินค้าที่ต้องการและส่งไปลงที่ตะกร้าสินค้า (Shopping Cart) แบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อผู้ซื้อเลือกสินค้าเสร็จ ระบบจะทำการกรอกรายละเอียดที่อยู่ที่ต้องการให้จัดส่งสินค้า และเมื่อผู้ซื้อทำการตกลงซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการจะได้รับข้อมูลโดยระบบ



ขั้นตอนต่อมาผู้ซื้อจะต้องกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น หมายเลขบัตรเครดิต และทำการส่งคำสั่งซื้อ เมื่อระบบตรวจสอบหมายเลขบัตรเครดิตนั้นถูกต้อง และคำสั่งซื้อครบถ้วน ที่เครื่องของผู้ประกอบการ จะพิมพ์ใบเสร็จเพื่อรับรองการสั่งซื้อสินค้า จากนั้นเครื่องของผู้ประกอบการจะดำเนินการส่งคำสั่งซื้อ สินค้าไปยังเครือข่าย และโปรแกรมอื่นๆ เพื่อดำเนินการจัดส่งสินค้าและดำเนินการทางบัญชีต่อไป (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. 2556 : เว็บไซต์)

6. บทบาทของรัฐในการส่งเสริมธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ได้จัดโครงการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการส่งออก วัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการส่งออกโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยจะจัดทำ หน้าเว็บ ในลักษณะของร้านสรรพสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ส่งออกจะได้ประโยชน์จากการโฆษณาสินค้าและ บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้เว็บไซต์ของกระทรวงพาณิชย์ (<http://www.thaiecommerce.net/>) เป็นประตูที่จะเชื่อมโยงหน้าเว็บของบริษัทธุรกิจส่งออกที่จะเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ไปสู่ผู้ซื้อทั่วโลก สำหรับ ธุรกิจส่งออกที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ มีหลักเกณฑ์เบื้องต้นคือ เป็นบริษัทนิติบุคคล ประกอบการค้าสินค้าหรือบริการโดยถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ประกอบธุรกิจผิดศีลธรรม สินค้า หรือบริการมีคุณภาพ มาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ เช่น มี Brand Name, ISO, Barcode รับรอง หรืออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้ส่งออก ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศเป้าหมายในระยะเริ่มต้นจะเน้นใน 6 แห่งคือ อเมริกา ญี่ปุ่น ยุโรป เอเชีย ออสเตรเลีย และฮ่องกง โดยสินค้าเป้าหมายคือ อัญมณีและเครื่องประดับ อาหาร สิ่งทอ เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องหนัง ของเล่น เพอร์เนเจอร์ ส่วนบริการเป้าหมาย คือ การท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร บริการรถเช่า การจองตั๋วเครื่องบิน (ชัชชญา บุญเชิด. 2559 : เว็บไซต์)

7. ข้อดีของการใช้ระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อดีของการใช้ระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้ (ชัชชญา บุญเชิด. 2559 : เว็บไซต์)

7.1 การซื้อขายสินค้าแบบออนไลน์ สามารถตัดปัญหายุ่งยากในเรื่องของการต่อรองราคาและตัดปัญหาเกี่ยวกับนายหน้า เพราะมีเพียงแค่รหัสบัตรเครดิตที่เปิดบัญชีกับธนาคาร ท่านก็สามารถซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตได้

7.2 ข้อมูลของลูกค้าจะถูกเก็บไว้ในอีเมล บุคคลอื่นไม่สามารถเปิดอ่านได้นอกจากผู้จัดทำนายเท่านั้น

7.3 เพิ่มมูลค่าและปริมาณทางการค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ ลดต้นทุน และเปิดโอกาสให้ผู้ขายขนาดกลางและขนาดเล็ก มีโอกาสเข้าสู่ตลาดได้มากขึ้น ขณะเดียวกันผู้บริโภคก็มีทางเลือกมากขึ้นด้วย

7.4 ผู้ซื้อสามารถค้นหาข้อมูล หรือข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆ ทั่วโลก อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปถึงร้านค้า หรือผ่านพ่อค้าคนกลาง



7.5 ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการกับผู้ซื้อรายอื่น หรือมีโอกาสสัมผัสกับสินค้าหรือบริการก่อนการตัดสินใจซื้อ เช่น ฟังตัวอย่างเพลง อ่านเรื่องย่อของหนังสือ หรือชมบางส่วนของ VDO ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ทำให้ผู้ซื้อที่มีข้อมูลในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น ในกรณีที่เป็นการสั่งซื้อแบบ Digital Form จะสามารถส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทันที

7.6 ผู้ขายสามารถโฆษณาขายสินค้าหรือบริการไปยังลูกค้าทั่วโลกได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการโฆษณา การจัดตั้งร้านค้า การจัดตกแต่งสถานที่ ค่าใช้จ่ายการจัดเก็บสินค้า การกระจายสินค้า และยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่นๆ ได้อีกด้วย

8. ข้อจำกัดในการใช้ระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ข้อจำกัดในการใช้ระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้ (ชัชญา บุญเชิด. 2559 : เว็บไซต์)

8.1 ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ขาดการตรวจสอบการใช้บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต ข้อมูลบนบัตรเครดิตอาจถูกดักฟังหรืออ่าน เพื่อเอาชื่อและหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้โดยที่เจ้าของบัตรเครดิตไม่รู้ได้ การส่งข้อมูลจึงต้องมีการพัฒนาวิธีการเข้ารหัสที่ซับซ้อนหลายขั้นตอน เพื่อให้ข้อมูลของลูกค้าได้รับความปลอดภัยสูงสุด

8.2 ประเทศไทยยังไม่มีธนาคารพาณิชย์ที่จะทำหน้าที่รับประกันความเสี่ยง สำหรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันการชำระเงินยังต้องผ่านธนาคารที่เป็นของต่างประเทศ

8.3 ปัญหาความยากจน ความด้อยโอกาส และขาดความรู้ทางเทคโนโลยี รวมทั้งขาดเครือข่ายการสื่อสาร เช่น ระบบเคเบิล ระบบโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้ชนบทที่ห่างไกลไม่สามารถเข้าถึงและใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้

8.4 ระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ยังมีประเด็นเชิงนโยบายที่ทำให้รัฐบาลต้องเข้ามากำหนดมาตรการ เพื่อให้ความคุ้มครองกับผู้ซื้อและผู้ขาย ขณะเดียวกันมาตรการในเรื่องระเบียบที่จะกำหนดขึ้นต้องไม่ขัดขวางการพัฒนาเทคโนโลยี

8.5 ผู้ซื้อไม่มั่นใจเรื่องการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ ข้อมูลส่วนบุคคลเช่น ไม่มั่นใจว่าจะมีผู้นำหมายเลขบัตรเครดิตไปใช้ประโยชน์ในทางที่มีขอบหรือไม่

8.6 ผู้ขายไม่มั่นใจว่าลูกค้ามีตัวตนอยู่จริง จะเป็นบุคคลเดียวกับที่แจ้งสั่งซื้อสินค้าหรือไม่ มีความสามารถในการที่จะจ่ายสินค้าและบริการหรือไม่ และไม่มั่นใจว่าการทำสัญญาซื้อขายผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตจะมีผลถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่

8.7 ด้านรัฐบาลในกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายอยู่คนละประเทศกันจะใช้กฎหมายของประเทศใดเป็นหลัก หากมีการกระทำผิดกฎหมายในการกระทำการซื้อขายลักษณะนี้ ความยากลำบากในการติดตามการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตอาจทำให้รัฐบาลประสบปัญหาในการเรียกเก็บภาษีเงินได้และภาษีศุลกากร การที่ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพ



ทำให้รัฐบาลอาจเข้ามากำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและผู้ขายที่ใช้บริการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งให้ความสนใจในการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาปัจจัยที่จะเพิ่มความสะดวกทางด้านโทรคมนาคมสื่อสาร

8.8 ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำสำเนาหรือดัดแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ได้ง่ายกว่าเอกสารที่เป็นกระดาษ จึงต้องจัดการระบบการรักษาความปลอดภัยในการอ้างสิทธิ์ให้ดีพอ

8.9 ระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับการจัดการทางธุรกิจที่ดีด้วย การนำระบบนี้มาใช้จึงไม่ควรทำตามกระแสนิยม เพราะถ้าลงทุนไปแล้วไม่สามารถให้บริการที่ดีกับลูกค้าได้ ย่อมเกิดผลเสียต่อบริษัท

8.10 ปัญหาที่เกิดกับงานด้านกฎหมายและลายเซ็น ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่จะกำกับดูแลการทำนิติกรรม การทำการซื้อขายผ่านทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

9. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้ (ชัชชญา บุญเชิด. 2559 : เว็บไซต์)

9.1 กฎหมายธุรกรรมธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายนี้จะต้องสอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศ และเหมาะสมกับสภาพของประเทศไทย ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวรวมถึงกฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transaction Law) กฎหมาย ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Law) กฎหมาย ธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Financial Transaction Law) กฎหมายอาญาอันเนื่องมาจากอาชญากรรม ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Criminal Code)

9.2 กฎหมายคุ้มครองข้อมูล เพื่อคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวจากการนำข้อมูลของบุคคลไปใช้ในทางที่มีขอบ

9.3 กฎหมายอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Computer Related Crime) อันมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองสังคม จากความผิดที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร อันถือเป็นทรัพย์สินที่ไม่มีรูปร่าง (Intangible Object) แต่ทว่ามีค่าอย่างยิ่งในยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ

9.4 กฎหมายการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) ที่จะเอื้ออำนวยให้มีการ ทำนิติกรรมสัญญากันทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

9.5 กฎหมายลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature Law) ที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างความมั่นคงให้กับคู่กรณีในอันที่จะต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อการลงลายมือชื่อ

9.6 กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer) มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภค และสร้างหลักประกันที่มั่นคงในการทำธุรกรรมทางการเงินดังกล่าว



9.7 กฎหมายโทรคมนาคม (Telecommunication Law) มุ่งวางกลไกในการเปิดเสรีให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม และจัดให้องค์กรกำกับดูแลที่เป็นกลาง และมีประสิทธิภาพรวมทั้งสร้างหลักประกันให้ประชาชนสามารถเข้าถึง บริการโทรคมนาคมได้อย่างทั่วถึง (Universal Service) ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น กระทรวงคมนาคม มีการดำเนินการอยู่แล้วกฎหมายระหว่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ และการค้าระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

9.8 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต

9.9 กฎหมายพัฒนาเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์

9.10 กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา ดำเนินมาตรการที่จะเร่งรัดให้มีการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้น เช่น การกำกับดูแล ให้เกิด ความถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์ และในระยะยาว เช่น การให้ การศึกษากับเยาวชนในคุณค่าของทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

10. ประโยชน์ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางการค้าที่น่าสนใจมาก เพราะนับวันก็ยังมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆซึ่งส่งผลให้การค้าทางอินเทอร์เน็ตขยายตัวได้อย่างรวดเร็วและการทำธุรกิจบนเว็บไซต์นั้นสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้มากมายหลายประการ (North - Chiang Mai University. 2555 : เว็บไซต์) ได้แก่

10.1 ทำการค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และขายสินค้าได้ทั่วโลก นักท่องอินเทอร์เน็ตจากทั่วทุกมุมโลกสามารถเข้ามาในเว็บไซต์ของบริษัทได้ตลอดเวลาผู้ขายสามารถนำเสนอสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยคำสั่งซื้ออาจเกิดขึ้นตลอด 24 ชั่วโมงและมาจากที่ต่างๆ กัน

10.2 ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ และประหยัดค่าใช้จ่าย ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีประโยชน์ที่สำคัญมากอีกประการหนึ่ง คือสามารถ เสนอข้อมูลที่ใหม่ล่าสุดให้กับลูกค้าได้ทันทีซึ่งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสาร และประหยัดเวลาในการประชาสัมพันธ์

10.3 ทำงานแทนพนักงานขาย และเพิ่มประสิทธิภาพการขาย ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถทำงานแทนพนักงานขายของคุณได้ โดยสามารถทำการค้าในรูปแบบอัตโนมัติและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการทางธุรกิจภายในองค์กรนั้นๆ

10.4 แทนหน้าร้าน หรือบูทแสดงสินค้า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงสินค้าที่มีอยู่ให้กับลูกค้าทั่วโลกได้มองเห็นสินค้าของคุณ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตกแต่งหน้าร้าน หรือในการเดินทางออกไปในบูทแสดงสินค้าในที่ต่างๆ

10.5 เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจยิ่งขึ้น ปัจจุบันมีเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการทำให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การแสดงสินค้าโดยผู้ชมสามารถดูสินค้าได้ 180 องศา ลูกค้าสามารถอ่านหัวข้อของหนังสือที่ต้องการซื้อก่อนได้



10.6 ย่อยต่อการชำระเงิน ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระเงินได้อย่างสะดวกสบายโดยวิธีการตัดผ่านบัตรเครดิตหรือการโอนเงินเข้าบัญชีซึ่งจะเป็นระบบอัตโนมัติ

10.7 เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ในโลกธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บริษัทขนาดเล็กสามารถมีโอกาสทางธุรกิจเทียบได้กับบริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆ อย่าง เป็นต้นว่า ชื่อ URL ของบริษัทควรจะจำง่าย การออกแบบเว็บไซต์ให้สวยงามและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ การสั่งซื้อและการชำระเงินมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เป็นต้น

10.8 สร้างความประทับใจและพึงพอใจได้มากกว่า ปัจจุบันการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายดาย สินค้าและบริการมีให้เลือกมากมายทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง และเสียเวลาไปกับการค้นหาสินค้าและบริการที่ต้องการ ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วที่สุด เช่น ถ้าลูกค้าต้องการซื้อของตกแต่งบ้านจากเว็บไซต์ Bangpa-in.com ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าจากประเภทของสินค้า หรือค้นหาตามรูปแบบที่ต้องการได้ ในกรณีที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้า และได้ให้รายละเอียดส่วนตัวไว้ ร้านค้าสามารถ บันทึก รายละเอียดของลูกค้าไว้ในฐานข้อมูลของเรา เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าครั้งต่อไป (Member System)

10.9 รู้และแก้ปัญหาต่างๆ ได้ทันท่วงที ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการหลังการขายได้เช่นกัน โดยใช้ประโยชน์จากอีเมลในการติดต่อลูกค้า การสร้างแบบสอบถามลูกค้าเพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการทำให้ร้านค้าสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและทันท่วงที

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

1. ความหมายของการจัดการฐานข้อมูล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของการจัดการฐานข้อมูลไว้ดังนี้

อัจฉิมา อินทรวีเชียร (2560 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึงการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กันมาไว้ในที่เดียวกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเรียกใช้ข้อมูลในลักษณะต่างๆ เช่น การขอดูข้อมูล การแก้ไขข้อมูล การเพิ่มเติม หรือการลบข้อมูล เป็นต้น โดยมีระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมการเรียกใช้งานข้อมูลในระบบฐานข้อมูล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้งานด้านต่างๆ ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

กอบเกียรติ รุจิระธนลักษณ์ (2558 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง ประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลให้มีความสัมพันธ์ มีความสอดคล้องของข้อมูล ลดความซ้ำซ้อน มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลหรือการเรียกใช้งานข้อมูลให้กับผู้ที่มีสิทธิเข้าใช้งานข้อมูลเท่านั้นสามารถ



หลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลซึ่งอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการเรียกใช้ข้อมูล และสามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บข้อมูล

ธิดาภา สิทธิอมรพร (2556 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง วิธีการบริหารแหล่งข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันถูกเก็บรวบรวมไว้ที่ศูนย์กลางอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยโปรแกรมประยุกต์ในการประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์สนับสนุนการทำงานของธุรกิจและช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2555 : 37) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การพัฒนาและบริหารระบบหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือของผู้ใช้เพื่อโต้ตอบโดยทำหน้าที่ในการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบ การเรียกดู และการบำรุงรักษาฐานข้อมูลให้ปลอดภัย

Steiner (2010 : 1-12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีแบบแผนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้จะสามารถนำข้อมูลมาประมวลผล และประยุกต์ใช้งานตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Robert (2007 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การบริหารข้อมูลให้มีความพร้อมในการใช้งานและจัดการข้อมูลให้มีคุณภาพ ทันสมัย เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้

Mohan (2006 : 378-381) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การบริหารแหล่งข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ที่ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองต่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดการซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมทั้งความขัดแย้งของข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

Chan และ Smit (2001 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การประมวลสารสนเทศที่มีความเกี่ยวข้องกัน ให้อยู่ในระบบที่เข้าใจได้ จัดระบบข้อมูลให้พร้อมเรียกใช้งานได้ทันกาล

Michael (2013 : 93-98) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ท าให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในระบบงานต่างๆ ร่วมกันได้ โดยที่จะไม่เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และยังสามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลด้วย อีกทั้งข้อมูลในระบบก็จะต้องเชื่อถือได้

จากความหมายของการจัดการฐานข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดการฐานข้อมูล หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ นำไปใช้ประโยชน์สนับสนุนการทำงานของธุรกิจ ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ อีกทั้งยังสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อประมวลผล เรียบเรียง เปลี่ยนแปลง และจัดเก็บให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด



2. ความสำคัญของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งสนับสนุนทำให้องค์กรมีศักยภาพในการบริหารจัดการองค์กร มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหา และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำให้องค์กรนั้นเกิดความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นสารสนเทศที่ดีมีความ ถูกต้อง เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารงาน และตัดสินใจในการวางแผนในการบริหารองค์กรสารสนเทศแท้จริงแล้วย่อมมีความสำคัญต่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการเมือง การปกครอง ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ฯลฯ ในลักษณะ (ปรัชญา ศิริพงษ์อุทุมพร. 2549 : 18) ดังต่อไปนี้

2.1 ทำให้ผู้บริโภคสารสนเทศเกิดความรู้ (Knowledge) และความเข้าใจ (Understanding) ในเรื่องความสำคัญของการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้มากขึ้น

2.2 เมื่อรู้และเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องแล้ว สารสนเทศจะช่วยให้สามารถตัดสินใจ (Decision Making) ในเรื่องต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.3 สารสนเทศ ยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหา (Solving Problem) ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

3. หลักการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

หลักการสำคัญในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (รวีวัฒน์ วุฒิชายา. 2550 : 20-23) มีดังนี้

หลักการที่ 1 สารสนเทศเป็นของผู้ใช้ นักพัฒนาสารสนเทศควรจะระลึกเสมอว่า สารสนเทศเป็นของผู้ใช้สารสนเทศซึ่งจะเป็นผู้นำเอาผลของสารสนเทศดังกล่าวมาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจของเขา แม้ว่านักพัฒนาจะทำงานอย่างหนัก เพื่อที่จะนำเอาสารสนเทศมาสร้างเป็นงานคอมพิวเตอร์ก็ตามแต่ต้องไม่ลืมว่ามีจุดยืนคือ เกิดขึ้นมาเพื่อจะใช้แก้ปัญหาให้กับผู้ใช้หรือธุรกิจ ดังนั้นผู้ใช้สารสนเทศจึงมีส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้คุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง และเพื่อตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของเขาเหล่านั้นนักพัฒนาจะต้องนำเอาความเห็นของผู้ใช้สารสนเทศมาเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของการพัฒนาคุณภาพหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ในวงจรคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ จะต้องมียุทธศาสตร์ของผู้ใช้สารสนเทศอยู่เสมอทุกขั้นตอน

หลักการที่ 2 ทำการจัดตั้งและแบ่งกลุ่มของข้อมูลสารสนเทศ สาเหตุที่ทำให้มีการจัดแบ่งกลุ่มงานให้เล็กลงและเป็นลำดับขั้น ก็เพื่อที่จะให้ผู้พัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะควบคุมความคืบหน้าของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอย่างใกล้ชิด และสามารถที่จะกำหนด และควบคุมระยะเวลาที่ใช้ในคุณภาพข้อมูลสารสนเทศได้ดีอีกด้วย

หลักการที่ 3 ขั้นตอนคุณภาพข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่แบบอนุกรม ความหมายของ หลักการที่ 3 เมื่อเราเข้าสู่วงจรคุณภาพข้อมูลสารสนเทศแล้ว เราไม่จำเป็นที่จะต้องทำขั้นที่ 1 คือ



ให้เสร็จเรียบร้อยเสียก่อน แล้วจึงค่อยทำขั้นที่ 2 หรือต้องทำขั้นที่ 2 เสร็จแล้วจึงค่อยทำขั้นที่ 3 เรื่อยไป การทำแบบนี้จะทำให้เราใช้ระยะเวลามากขึ้นในคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

หลักการที่ 4 คุณภาพข้อมูลสารสนเทศถือเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ก็ถือว่าการลงทุนอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่แตกต่างจากที่เราลงทุนซื้อเครื่องจักรมาเพื่อการผลิตเมื่อคุณภาพข้อมูลสารสนเทศถือว่าการลงทุนชนิดหนึ่ง สิ่งที่นักพัฒนาควรจะต้องคำนึงถึงก็คือทางเลือกของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในหลายๆ ด้าน และพิจารณาถึงความเป็นไปได้ต่างๆ รวมถึงการเปรียบเทียบ ซึ่งนักพัฒนาควรจะทำการพัฒนาหาทางเลือกที่เหมาะสม และนำเสนอต่อผู้ใช้โดยให้มีข้อมูลในการเปรียบเทียบถึงข้อดีข้อเสียต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะออกความเห็นหรือปรึกษาหารือเพื่อหาข้อยุติที่เหมาะสมต่อไป

หลักการที่ 5 อย่างลัวที่จะต้องยกเลิก ในทุกขั้นตอนของวงจรคุณภาพข้อมูลสารสนเทศจะมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ของการพัฒนา ดังนั้นในทุกขั้นตอนของมัน นักพัฒนาจะมีโอกาสเสมอที่จะตัดสินใจว่าจะให้พัฒนานั้นดำเนินต่อไปหรือจะยกเลิกแน่นอนที่ว่า ความรู้สึกที่จะต้องยกเลิกงานที่ทำมาอย่างยากเย็นทั้งหมดนั้น จะต้องไม่ติแน่ และคงไม่มีใครอยากมาสัมผัสกับเหตุการณ์เช่นนี้ แต่อย่างไรก็ดี เมื่อคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ไม่สามารถจะทำให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ การเริ่มต้นทำใหม่ หรือการยกเลิกโครงการนั้น อาจเป็นสิ่งจำเป็น

หลักการที่ 6 ในทุกขั้นตอนของการพัฒนาจะต้องมีการจัดทำเอกสารเพื่อใช้อ้างอิงเสมอ การขาดการจัดทำเอกสาร มักจะส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดต่อคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ และต่อนักพัฒนาด้วย ในทุกวันนี้ การจัดทำเอกสารมักจะถูกมองข้ามไป และเห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เสียเวลา

4. องค์ประกอบการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality Development)

องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยประยุกต์จากแนวคิดการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสุภาพ ของ พรพันธ์ บุญรัตน์พันธ์ (2553 : 6-11) ประกอบด้วย

4.1 ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ (Integration and Development of Appropriate Information and Responsive to Use) หมายถึง การสร้างข้อมูลสารสนเทศและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยการกำหนดความต้องการและการออกแบบข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการต่อการใช้งาน เช่น ความถูกต้องของข้อมูล หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วข้อมูลเหล่านั้นเชื่อถือไม่ได้จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้ไม่กล้าอ้างอิงหรือนำเอาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกา



ผิดพลาดได้ ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน การได้มาของข้อมูลจำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ มีการตอบสนองต่อผู้ใช้ได้ดี ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ

4.2 ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (Setting the Standard and Quality of Information) หมายถึง การจัดตั้งมาตรฐานในการใช้ข้อมูลร่วมกัน สำหรับใช้ในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลและเข้าใช้งานข้อมูล ในระดับของฐานข้อมูล กำหนดว่าใครควรเข้าถึงแหล่งข้อมูลใด โดยปกติมักจะใช้ บทบาทและหน้าที่เป็นตัวกำหนด เช่น บางไฟล์ อาจกำหนดให้ผู้ใช้งาน ทุกคนในระบบ สามารถเข้าถึงได้ และในบางไฟล์ เช่น แฟ้มข้อมูลระบบ ต่างๆ อาจกำหนดให้เพียงผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดการระบบ จึงจะสามารถเข้าถึงได้ สามารถกำหนดเป็นรายบุคคลก็ได้ แต่นิยมกำหนดตามบทบาทมากกว่า เพราะประหยัดเวลาและง่ายแก่การควบคุมมากกว่าการกำหนดทีละคน เช่น กำหนดเป็น กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป กลุ่มผู้ดูแลระบบ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานมากขึ้น

4.3 ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (The Development of Information Management Systems and Associated Data) หมายถึง การนำเอาระบบสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถรวบรวมข้อมูลเชื่อมโยงข้อมูลจากระดับของการบันทึกข้อมูล ไปสู่ระดับของการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นข่าวสารที่เหมาะสมสำหรับการใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการบริหารจัดการ ซึ่งอาจเป็นซอฟต์แวร์สำหรับจัดการข้อมูล เปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูล ซึ่งมีหน้าที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ อาจเป็นการเพิ่มข้อมูล การแก้ไขข้อมูล ลบข้อมูล เรียกดูข้อมูล หรือการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดภายในโครงสร้างของข้อมูล เปรียบเสมือนเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูล

4.4 ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (Data Communication Systems and Mechanisms to Exploit) หมายถึง การจัดทำระบบสื่อสารข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมพร้อมกับการใช้ประโยชน์ในระดับต่างๆ และด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ รวมทั้งกลไกการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลอาจจะถูกจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้พร้อมกับความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น การจัดเก็บไว้ในรูปแบบไฟล์ในฐานข้อมูล เมื่อมีความต้องการข้อมูลจากผู้ใช้งานก็สามารถที่จะสื่อสารข้อมูลได้ในทันที โดยมีคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในติดต่อกับข้อมูลเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับฐานข้อมูลเพื่อเรียกใช้ข้อมูลที่ผู้ใช้งานต้องการมาแสดงในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำข้อมูลนั้นไปใช้ประโยชน์ต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ พอสรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจเป็นการใช้ความรู้ ความส



ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ทันสมัย และมีความสมบูรณ์ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น สามารถนำเอาข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร และนำไปเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง ทำให้โอกาสที่องค์กรจะประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5. คุณลักษณะของข้อมูลสารสนเทศคุณภาพ

ในการจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่องค์กร ตั้งไว้นั้น ดังที่กล่าวมาแล้วว่าข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อทุกองค์กร ทั้งนี้ข้อมูลสารสนเทศคุณภาพควรมีลักษณะ (แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี. 2554 : 15-16) ดังต่อไปนี้

5.1 ความเที่ยงตรง (Accuracy) ข้อมูลสารสนเทศขององค์กรที่ดีจะต้องมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยไม่ให้ความคลาดเคลื่อนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ดังนั้น ประสิทธิภาพของการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับความถูกต้องหรือความเที่ยงตรง ย่อมส่งผลกระทบทำให้การตัดสินใจมีความผิดพลาดตามไปด้วย

5.2 ทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) นอกเหนือจากข้อมูลสารสนเทศขององค์กรจะต้องมีความเที่ยงตรงหรือความถูกต้องแล้ว ยังจะต้องมีคุณสมบัติของการที่สามารถนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการใช้ข้อมูล หรือเพื่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์ต่างๆ ทางการบริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะข้อมูลสารสนเทศด้านการขาย การผลิต ตลอดจนด้านการเงิน ถ้าผู้บริหารได้รับมาล่าช้าก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตัดสินใจ หรือการดำเนินงานของผู้บริหารที่จะลดลงตามไปด้วย

5.3 ความสมบูรณ์ (Completeness) ข้อมูลสารสนเทศคุณภาพขององค์กรที่ดี จะต้องมีความสมบูรณ์ที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้อง การมีข้อมูลสารสนเทศที่มีปริมาณมาก ไม่ได้หมายถึงการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศที่มีมากเกินไปอาจเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ไม่มีความสำคัญ เช่นเดียวกับการมีข้อมูลสารสนเทศที่มีปริมาณน้อยเกินไป ก็อาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญครบเพียงพอทุกด้านที่จะนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าต้องรอให้มีข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน 100 เปอร์เซ็นต์ก่อน จึงจะทำการตัดสินใจได้ เช่น จะตัดสินใจเกี่ยวกับอัตราการใช้สินค้า ปริมาณสินค้าคงเหลือ ราคาต่อหน่วย แหล่งผู้ผลิตค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ระยะเวลาการคอยของสินค้าแต่ละ



ชนิด ดังนั้นจะตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงเหลือให้มีประสิทธิภาพ ก็จำเป็นที่จะต้องได้รับข้อมูลสารสนเทศในทุกเรื่อง การขาดไปเพียงบางเรื่องจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจอย่างมากเป็นต้น จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า ไม่ได้หมายความว่าไม่มีข้อมูลสารสนเทศมากเฉพาะในบางด้าน ขณะที่ข้อมูลสารสนเทศในบางด้านไม่มี หรือมีไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ แต่จะต้องได้รับข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญครบในทุกด้านที่ทำการตัดสินใจ

5.4 การสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) ข้อมูลสารสนเทศคุณภาพขององค์กรที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ดังนั้นในการที่องค์กรจะออกแบบและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศในองค์กรนั้น การสอบถามความต้องการของข้อมูลสารสนเทศที่ผู้ใช้องค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก เช่น ข้อมูลสารสนเทศในการบริหารการผลิต การตลาด และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร

1. ความหมายของความสำเร็จขององค์กร

จากการศึกษางานเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความสำเร็จขององค์กรไว้ดังนี้

อำนาจ ธีระวนิช (2554 : 38) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง การดำเนินงานตามแบบจำลองความสำเร็จหรือการใช้อัตราฐานเทียบเคียง (Benchmarking) ซึ่งเน้นการเพิ่มโอกาสและทำให้ความมุ่งหวังของผู้ประกอบการเป็นจริงขึ้นมา

กนิษฐา ปะบุตร (2550 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ที่ตั้งใจไว้โดยการกระทำเป็นตัวก่อให้เกิดการบรรลุ ความสำเร็จเป็นความหวังเป็นผลลัพธ์ที่อยากให้เกิดความสำเร็จ และ มีความหมายตรงกันข้ามกับความล้มเหลว

ปริยา เจริญประดิษฐ์ (2548 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ความสามารถทำตนให้โดดเด่นจากคู่แข่งและชนะใจลูกค้า โดยอาศัยความรู้และทักษะความสามารถเพื่อมุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอยู่เสมอด้วยยุทธศาสตร์การสำรวจรอบด้าน พึ่งฐานความรู้ ชูความแปลกใหม่ ใช้เครื่องทุนแรง แข็งแกร่งด้วยพันธมิตร

มนีรัตน์ สกุลศิริจิตร (2548 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่างๆ ซึ่งเกิดผลให้ธุรกิจสามารถ



บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ทองใบ สุตขารี (2547 : 113) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่สามารถจัดหาทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และสามารถจัดหาทรัพยากรที่มีค่าจากสภาพแวดล้อม

Matthias (2014 : 37-57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จมีความจำเป็นต้องทำการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าขององค์กร

Rivera (2014 : 157-178) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีวิธีการที่หลากหลายเพื่อเตรียมพร้อมทั้งองค์กรสำหรับแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และมีการวางแผนดำเนินงานเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ

Volkman (2010 : 243-281) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น องค์กรต้องมีการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พร้อมกับมีการประเมินผลติดตามอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ

Francesco (2009 : 1267-1359) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการเป็นผู้นำในด้านต่างๆ เน้นคู่แข่งทางธุรกิจ

Seetharaman (2006 : 675-695) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง องค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีการควบคุมคุณภาพในการดำเนินงาน จึงนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้

จากความหมายของความสำเร็จขององค์กรข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง การดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งเกิดจากความสามารถที่โดดเด่น โดยพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านต่างๆ เพื่อให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

ในยุคปัจจุบันสภาพสังคม การเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสภาพการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปเช่นกัน ดังนั้นองค์กรต้องพยายามแข่งขันกับตนเองและองค์กรอื่นๆ ซึ่งมองได้ชัดในองค์กรธุรกิจลักษณะต่างๆ และการที่องค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในยุคปัจจุบัน (ธีรทัต ชูดำ. 2549 : 49-55) ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้นำ (Leadership) ผู้นำเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กร เคยมีผู้กล่าวไว้ว่า “ทรัพยากรบุคคลที่มีค่าและหายากที่สุดคือ ผู้นำ” จะเห็นได้ว่าในบรรดาทรัพยากรของการบริหาร



ทั้งหลายไม่ว่าจะแบ่งเป็น 4 Ms หรือ 6 Ms ก็แล้วแต่ นักวิชาการทุกยุคทุกสมัยต่างยอมรับว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดดังคำกล่าวที่ว่า “เกิดเป็นคนก็ยากลำบากอยู่แล้ว ยิ่งเป็นผู้นำยิ่งลำบากยากกว่าหลายร้อยเท่า” เพราะผู้นำจะต้องรับผิดชอบต่อผู้อื่นซึ่งเป็นที่ยากยิ่ง ภารกิจในการเป็นผู้นำองค์การก็คือ การที่สามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในปัจจุบันมีผู้นำมากมายทั้งผู้นำที่เป็นผู้บริหารหรือไม่ใช่ผู้บริหาร แต่ผู้นำที่นำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จยังมีน้อยมาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาให้ผู้นำมีภาวะผู้นำที่สามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จอย่างเร่งด่วนจึงเป็นที่ยอมรับกันว่าความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และพัฒนากันได้ ในเรื่องนี้ ได้กล่าวว่า การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่ใช่เรื่องของพรสวรรค์ ที่ติดตัวมาแต่กำหนดหากแต่เป็นพรแสวงที่สามารถเสริมสร้างและพัฒนาได้ เนื่องจากผู้นำคือหัวใจสำคัญในการนำพาผู้ตามให้ปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ

2.2 ทีมงาน (Teamwork) ทีมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ เพราะการทำงานเป็นทีม หรือการมีทีมงานที่แข็งแกร่ง เพราะผู้บริหารเพียงคนเดียวไม่สามารถจะทำงานให้บรรลุได้ทุกอย่าง จึงทำให้เกิดการประสานความร่วมมือระหว่างสมาชิกที่ทำงานร่วมกัน หากพิจารณาคำกล่าวที่ว่า “ผู้นำ คือ ผู้ที่ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายโดยอาศัยความร่วมมือจากผู้อื่น ก่อให้เกิดผลงานยอดเยี่ยม ทีมงานพึงพอใจ” คงเป็นที่ประจักษ์แล้วว่านอกจากผู้นำจะมีความสำคัญแล้วทีมงานก็มีความสำคัญยิ่งเช่นเดียวกัน หรือคำกล่าวที่ว่า “แม่ทัพที่ดีต้องมีขุนศึกที่ชำนาญการ” เพราะผู้ตามหรือทีมงานเปรียบเสมือนแขนขาของผู้นำ ถ้าผู้นำเข้าใจความต้องการของผู้ตาม และนึกเสมอว่าผู้ตามคือแขนขาของตนแล้ว ผู้นำก็จะสามารถใช้ผู้ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในที่สุด

2.3 กระบวนการบริหาร (Administration Process) ในการบริหารนอกจากมีตัวผู้นำที่ดีและทีมงานที่ดีแล้ว ยังมีอาจสรุปได้ว่า การบริหารงานจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ เพราะการบริหารนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ง่ายและไม่ยากหากแต่ต้องเข้าใจ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า การบริหารนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งต้องมีหลักการทฤษฎีที่ต้องยึดมั่นไว้ การบริหารนั้นเป็นสิ่งที่มีความต่อเนื่อง และสัมพันธ์กันหรือที่เรียกว่า “กระบวนการบริหาร” นั่นเอง ดังนั้นผู้นำจึงมีภาระหน้าที่อย่างมากมายที่จำต้องทำโดยกระบวนการบริหารดังนี้

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ Organizing)
3. การจัดการบุคลากร (Staffing)
4. การประเมินผล (Evaluating)

ในส่วนของกระบวนการบริหารนี้ได้มีนักวิชาการ กล่าวไว้เป็นทฤษฎีต่างๆ มากมาย แต่โดยสรุปมีเพียง 4 ประการข้างต้นเท่านั้นที่สามารถอธิบายครอบคลุมถึงกระบวนการบริหารแล้ว กล่าวคือ ในการบริหารงานจะเริ่มต้นด้วยการวางแผน (Planning) ว่าจะจัดการในเรื่องต่างๆ อย่างไร จะจัดตั้ง



ทำอย่างไร (How) เป็นต้น จากนั้นจึงสามารถจัดการโครงสร้างรูปแบบขององค์การหรือการจัดการ (Organizing) ซึ่งหมายถึง การจัดหน่วยงาน การกำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน มาจัดหน่วยงาน การจัดสายงานตำแหน่งต่างๆ อำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนเมื่อจัดองค์การเสร็จจากนั้นก็จัดการกับคน โดยการจัดคนเข้ามาในตำแหน่งงานต่างๆ (Staffing) พร้อมๆ ทำการบริหารงานบุคลากรตั้งแต่การสรรหา จนกระทั่งการสิ้นสภาพของบุคลากรด้วยเมื่อสามารถจัดการส่วนต่างๆ ทั้ง 3 ส่วนแล้วก็จำเป็นจะต้องหา เครื่องมือวัดที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่างานจะบรรลุผล ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้วัดนั้นเรียกว่า การประเมินผล (Evaluating) นั่นเอง ซึ่งประกอบไปด้วยการควบคุมดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานให้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ หรือหากผิดพลาดไปก็ให้มีส่วนผิวน้อยที่สุดและจะได้แก้ไขกันต่อไป ดังที่นักวิชาการหลายๆ ท่านได้กล่าวกันว่า กระบวนการบริหารคือ กระบวนการในการปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จ กระบวนการบริหารมีความสำคัญต่อผู้นำทุกระดับ การปฏิบัติงานของผู้นำต้องใช้ กระบวนการบริหารอยู่ตลอดเวลา กล่าวได้ว่ากระบวนการบริหารเป็นแม่บทของการบริหารงานทุกชนิด ให้ประสบความสำเร็จ

2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นับวันเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จขององค์การ อดิสรฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และการพลังงาน ฯพณฯ ดำรง ลัทธพิพัฒน์ ได้กล่าวไว้เป็นคำว่า “ผู้ใดครอบครองเทคโนโลยี ผู้นั้น ครอบครองโลก” ประโยคนี้กำลังเป็นจริงในปัจจุบัน เทคโนโลยีกำลังมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จนตามแทบไม่ทันจนมีการเรียกยุคปัจจุบันว่า “ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization)” เพราะเป็นยุคที่มีการ ปฏิบัติทางอุตสาหกรรมที่เกิดจากจากปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้เรียกยุคนี้อีกว่ายุคเทคโนโลยี สารสนเทศ (Information Technology) เป็นยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวการสำคัญใน การพัฒนาทุกๆ ด้านทุกวงการในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาคราชการมีการตื่นตัวและมีการ แข่งขันกันเพื่อความสำเร็จขององค์การของตน ความสำเร็จเหล่านั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากไม่มีการ ย้อนกลับไปดูข้างหลังแล้ววิเคราะห์สภาพปัจจุบัน เพื่อประเมินสถานการณ์ในอนาคต หรือที่มีผู้กล่าวว่า “We Look Back in order to Look Forward” จะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการ บริหาร ถ้าใครครวญดูประโยคข้างต้นพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนี้มีความสำคัญและจำเป็นต่อ ความสำเร็จขององค์การอย่างยิ่ง หากถามว่า IT คืออะไร มีผู้อธิบายว่า IT คือเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล หรือเทคโนโลยีที่ใช้ในการรวบรวม การจัดเก็บการเรียกใช้และการประมวลผล รวมทั้งถ่ายทอดและนำเสนอด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ โดยมี ส่วนประกอบ 3 ประการ คือ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โทรคมนาคม และสื่อสัญญาณต่างๆ หากพิจารณา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information Technology System) เรียกว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารทั้งภาครัฐและเอกชน เพราะ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นสิ่งที่ช่วยจัดระบบสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารตามความ



ต้องการของแต่ละคนในองค์การเพื่อการตัดสินใจการวางแผน และการควบคุมงานตามขอบเขตความรับผิดชอบส่วนตน

2.5 มนุษย์สัมพันธ์ (Human Relationship) หากเปรียบเทียบองค์การเครื่องจักรหรือเครื่องยนต์นั้น พบว่า เครื่องจักรหรือเครื่องยนต์จะสามารถทำงานได้ดีจำเป็นต้องมีน้ำมันหล่อลื่นเพื่อช่วยให้เครื่องเดินเรียบและมีประสิทธิภาพ ในองค์การก็เช่นเดียวกัน สมาชิกทุกคนเปรียบเหมือนกับชิ้นส่วนของเครื่องจักรหรือเครื่องยนต์ที่ช่วยกันดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ ฉะนั้นองค์การจำเป็นจะต้องมีน้ำมันหล่อลื่นเช่นกัน ซึ่งมนุษย์สัมพันธ์นั้นก็เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นภายในองค์การ หากนิกรภาพถึงสภาพเครื่องจักรหรือเครื่องยนต์ที่ไม่มีน้ำมันหล่อลื่นฉันทใด ก็จะเปรียบเสมือนกับองค์การที่สมาชิกขาดมนุษย์สัมพันธ์ต่อกันเช่นกัน สภาพองค์การที่เกิดจากการที่ต่างคนต่างมาจากพื้นฐานความเป็นอยู่ที่มีความแตกต่างกันเกือบทุกๆ เรื่อง เมื่อจำเป็นต้องมาปฏิบัติงานร่วมกันก็เป็นธรรมดาเหลือเกินที่จะเกิดความเห็นความเข้าใจไม่ลงรอยกันหรือความขัดแย้ง (Conflict) นั่นเอง ความขัดแย้งตัวนี้ถ้าหากผู้ที่มีความเข้าใจ มีความสุขุมรอบคอบในการพิจารณาจะพบว่า สามารถบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์ได้ เพราะความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ เพราะว่า “ณ ที่ใดไม่มีความขัดแย้ง ที่นั้นย่อมไม่มีการพัฒนา” ยานานเอกในการช่วยจัดความขัดแย้งในองค์การให้เกิดความสร้างสรรค์ก็คือมนุษย์สัมพันธ์ ฉะนั้นจะเห็นได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานในองค์การหรือ เป็นปัจจัยอันสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ (ธีรทัต ชูดำ, 2549 : 53) เรื่องมนุษย์ความสัมพันธ์นับว่าเป็นงานโดยตรงของผู้นำเพราะถ้าหากผู้นำขาดมนุษย์สัมพันธ์เสียแล้วก็จะทำอะไรให้ประสิทธิภาพในองค์การได้ยากยิ่ง เมื่อเราทราบแล้วว่ามนุษย์สัมพันธ์มีประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์การอย่างไรแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำควรจะเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีด้วยหลักในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ของผู้นำกับผู้ตามมีดังนี้

1. ยึดหลักของความจริง
2. อย่ากระทำการใด ๆ ในเวลาโกรธ
3. อย่าบั่นทอนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ต้องพิสูจน์ความจริง
5. ควรมีการตักเตือนล่วงหน้า
6. อย่าลงโทษรุนแรง
7. ควรใช้วินัยอย่างเสมอภาค
8. พยายามมองปัญหาหลายแง่หลายมุม
9. อย่าถอยถ้าง้าเป็นฝ่ายถูก
10. อย่าปล่อยให้วินัยกลายเป็นเรื่องส่วนตัว



3. การพัฒนาความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

ความสำเร็จในการดำเนินงานที่แสดงถึงความสำเร็จขององค์กรนั้น เป็นสิ่งซึ่งแสดงถึงความสามารถขององค์กรในการที่จะดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจ หน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กรก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งความสำเร็จขององค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (สมใจ ลักษณะ. 2549 : 7-12) คือ

3.1 สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และอื่นๆ

3.2 สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

3.4 กระบวนการขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กร ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงอาจเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้หรือปัจจัยที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งปัจจัยดังกล่าว (วันชัย มีชาติ. 2549 : 71-88) ได้แก่

3.4.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) คือ สภาพการณ์หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร หรือสภาพภายในองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นสิ่งที่ยังสามารถควบคุมได้เอง การจัดการจึงไม่ใช่เรื่องยุ่งยาก เนื่องจากสภาพภายในองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถเข้าไปดำเนินการได้หรือมีความสะดวกในการจัดการเพราะขึ้นอยู่กับองค์กร เช่น รูปแบบของการบริหาร วิธีการในการติดต่อสื่อสาร และการกระจายข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น



3.4.2 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) คือ สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร การจัดการกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรสามารถจัดกระทำได้อย่างยาก สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่

3.4.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพรวมทางเศรษฐกิจ (Economic Factors) ของประเทศที่องค์กรตั้งอยู่ สภาพทางเศรษฐกิจของแต่ละสังคมในแต่ละช่วงจะเปลี่ยนแปลงไปและมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งในภาครัฐและองค์กรเอกชน องค์กรภาครัฐอาจได้รับผลทางด้านเศรษฐกิจจากเรื่องของอัตราภาษี การจัดเก็บภาษีที่เป็นรายได้ของรัฐ ความต้องการของสังคมที่มีต่อบริการของรัฐ ซึ่งอาจแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น

3.4.2.2 ปัจจัยทางด้านการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal) รวมถึงนโยบายต่างๆ ของรัฐที่เข้ามาควบคุมการทำงานด้านต่างๆ ขององค์กรทำให้องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีผลต่อองค์กร

3.4.2.3 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี (Technology) เช่น ความก้าวหน้าในการติดต่อสื่อสาร ระบบข้อมูล ข่าวสาร ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่องค์กรนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ก็มีส่วนเกี่ยวข้องและส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

3.4.2.4 ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Dimensions) ของสังคมที่องค์กรดำเนินการอยู่ ความเชื่อ ค่านิยมของคนในสังคม จำนวนประชากร โครงสร้างของประชากร ระดับความรู้และการศึกษาของคน ประเพณีและวัฒนธรรม ทักษะคติของคน รวมถึงระบบความสัมพันธ์ของคนในสังคม การรวมกลุ่ม ขบวนการทางสังคม ขนชั้นและการเลื่อนชั้นทางสังคมล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น

3. การคิดเชิงระบบกับการพัฒนาความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

การคิดเชิงระบบเป็นความสามารถในการคิดเชิงองค์รวมหรือการปฏิบัติโดยการมองภาพรวมของงาน สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของส่วนประกอบย่อยในหน่วยงานองค์กรหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ที่มีบทบาทหน้าที่เชื่อมต่อกันอยู่การคิดอย่างเป็นระบบมีความสำคัญอย่างมากกับสภาพการบริหารของการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการชิงไหวชิงพริบในธุรกิจยุคปัจจุบันทุนทางปัญญาที่ผู้บริหารทุกคนต้องมีสมองของผู้บริหารต้องเข้าใจสภาพขององค์ประกอบย่อยต่างๆ ในองค์กร การคิดเชิงระบบเป็นการคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการอธิบายความสัมพันธ์ของปัญหาและเรื่องราวต่างๆ อย่างเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน เป็นการคิดในมุมมองเชิงบูรณาการภายใต้บริบทของสิ่งแวดล้อม ในองค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization) ทุกแห่งจะต้องมีหลักการคิดเชิงระบบเพื่อช่วยให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างตรงเป้าหมาย การคิดเชิงระบบช่วยให้สามารถมองเห็นเหตุการณ์ และเรื่องราวที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นกระบวนการเป็นวงจร (สุภาวดี เจริญเศรษฐม. 2550 : 225) ซึ่งการคิดเชิงระบบมีประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กร เนื่องจากปัญหาที่พบบ่อยในองค์กรคือ การที่



ที่สัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น การคิดเชิงระบบทำให้บุคลากรและทีมงานมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ มีมิตรภาพต่อกันและสามารถพัฒนาองค์กรร่วมกันให้ประสบความสำเร็จ (วรรณภา ชันติบัณฑิต. 2548 : 9)

4. ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความสำเร็จองค์กร

ภายใต้สภาวะโลกาภิวัตน์ ความสำเร็จขององค์กรจะมีได้เพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ (ธงชัย สันติวงษ์. 2550 : 288-290) ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม คือ ต้องมีการศึกษาวิจัยการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทั้งนี้ก็เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวตามทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนี้จะประกอบด้วย

4.1.1 ใส่ใจและใกล้ชิดลูกค้า นั่นคือ สามารถทราบถึงความต้องการใหม่ๆ และเร่งให้มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ก่อนใคร

4.1.2 ปฏิบัติการฉับไว คือ การเป็นผู้นำมิใช่การเป็นผู้ตาม โดยจะคอยแสวงหาโอกาสต่างๆ ตลอดเวลา และจะส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงเสมอ

4.1.3 มีการมุ่งสนใจในธุรกิจชัดเจน คือการมีจุดสนใจที่ชัดเจน และไม่ทำธุรกิจแบบเบี้ยหัวแตก แต่จะมีการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของสิ่งที่จะทำอย่างชัดเจน

4.2 ปัจจัยด้านการบริหาร คือ การมีเทคนิคการจัดการและกระบวนการบริหารงานที่ทันสมัยตามทันกับสภาพเงื่อนไขใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น คือ

4.2.1 วิสัยทัศน์ของผู้นำ คือความเป็นผู้นำขององค์กรมากกว่าเป็นเพียงผู้นำภายในองค์กรหรือนั่นก็คือ สามารถมองได้กว้างไกลจากระดับสูงขององค์กร ที่ซึ่งจะสามารถมองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดไกลไปในอนาคต

4.2.2 การมุ่งปฏิบัติ คือการไม่มากพิธีรีตองและทันทีที่เห็นการเปลี่ยนแปลงหรือเห็นชัดว่าจะต้องทำอะไรก็จะลงมือปฏิบัติในทันทีทันใด

4.2.3 การดำเนินการแบบยืดหยุ่นหลักเกณฑ์และเหตุผลน้อยลง นั่นคือการตัดสินใจทำงานที่เคยต้องมีการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อวัดดูคุณค่า และความสมเหตุสมผลนั้นในยุคใหม่นี้จะเปลี่ยนแปลงไปเป็นการคาดคะเนอย่างคร่าวๆ และจะดำเนินการไปด้วยเรื่องราวของอารมณ์ศิลป์หรือวาทะ และมีความไวเนื้อเชื้อใจซึ่งกันและกัน

4.3 ปัจจัยด้านโครงสร้าง คือ การจัดและออกแบบโครงสร้างที่ซึ่งมีความคล่องตัวและเหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นคือ

4.3.1 การจัดโครงสร้างแบบง่าย ๆ และพึงพาการใช้สตาฟสนับสนุนนั่นคือ การจัดการองค์กรโดยพยายามให้มีการจัดทีมงานขนาดเล็ก แบ่งเป็นหน่วยงานย่อยๆ และแต่ละหน่วยคล่องตัวสามารถปรับตัวได้ไว

4.3.2 มีการกระจายอำนาจ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้หน่วยย่อยต่างๆ ภายในมี



การคิดริเริ่ม และแต่ละหน่วยจะสามารถเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่างกันของตลาดได้

4.3.3 การอ่อนในท่า แต่แข็งในทีนั้นคือ การบริหารงานที่ซึ่งแม้จะยังคงต้องกระทำการต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกันก็จะต้องมีการยกเว้นหรือทำอะไรที่ไม่ผูกติดกับหลักเกณฑ์และระเบียบมากจนเกินไปนัก มีความคล่องตัว และปล่อยให้มีการคิดริเริ่ม และการให้กล้าลองเสี่ยงบ้าง จะช่วยให้องค์กรสำเร็จได้

4.4 ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ คือส่วนสำคัญของปัจจัยการผลิตที่เป็นทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง ทรัพยากรมนุษย์นี้จะเป็นปัจจัยที่ให้คุณค่าสูง และส่งผลถึงผลผลิต คุณภาพของสินค้าและบริการ และความสำเร็จขององค์กรด้วย ทั้งนี้สิ่งที่ทั้งต้องสร้างขึ้นคือ

4.4.1 การสร้างบรรยากาศให้มีความเชื่อถือนระหว่างกันเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อการทำงานที่

4.4.2 การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยการเห็นชอบร่วมกัน ซึ่งในเรื่องนี้จะสำเร็จได้ก็ด้วยการต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดี

4.4.3 การมุ่งผลระยะยาว นั่นคือการต้องรู้คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และกระทำอย่างจริงจังและจริงจังด้วยการรู้จักหา รู้จักสร้างหรือยอมทุ่มเทลงทุนพัฒนาคนให้เติบโตได้ด้วยความอดทน รู้จักและเปิดทางให้คนได้มีโอกาสก้าวหน้า และเติบโตอย่างมีคุณค่า

4.4.4 การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการบริหารคนในองค์กรโดยผู้บริหารจะพยายามเพิ่มประสิทธิภาพผลงานให้มากขึ้นจากปัจจัยด้านบุคคล โดยอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างานในการใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำทำการจูงใจ รวมทั้งส่งเสริมขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น มั่นคง จงรักภักดีและทุ่มเท ตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

4.5 ปัจจัยด้านการตลาด คือ ตลาดที่ประกอบด้วยลูกค้าที่ซึ่งกิจการจะมุ่งขายสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ให้บรรลุตามเป้าหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจและการขยายตัวของรายได้และประชากร รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

4.6 ผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) การเน้นทางด้านต้นทุน และขบวนการธุรกิจที่เป็นเลิศ (Operation Excellence) คือ การบริหารคุณภาพ และบริการที่เป็นเลิศ ลดต้นทุน

5. เงื่อนไขต่อความสำเร็จขององค์กร

ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่างๆ หลายประเด็น เงื่อนไขต่างๆ เหล่านี้ (สุนันทา เลานันทน์. 2531 : 229-231) ได้แก่

5.1 เงื่อนไขเกี่ยวกับองค์กรและเป้าหมาย

5.1.1 การวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงต้องมีการวางแผนไว้ทั้งระบบมิใช่การเปลี่ยนแปลงเฉพาะระบบย่อยระบบใดระบบหนึ่ง และต้องเป็นโครงการระยะยาวที่ต่อเนื่อง

5.1.2 การเปลี่ยนแปลงต้องมีความสัมพันธ์กับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร



นอกจากนี้โครงสร้างขององค์กรต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

5.1.3 การพัฒนาองค์กรต้องมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม

5.1.4 เทคนิคการพัฒนาองค์กรที่นำมาใช้ควรเสริมด้วยประสบการณ์ที่ได้จากกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

5.1.5 การไว้วางใจระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มจะต้องมีสูง

5.1.6 การวินิจฉัยสั่งการจะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกที่เกี่ยวข้อง และอยู่ใกล้ชิดกับปัญหา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีระบบการตัดสินใจด้วยมติของกลุ่มมากกว่าการให้คนใดคนหนึ่งรับผิดชอบตามลำพังแต่ผู้เดียว

5.1.7 สมาชิกขององค์กรต้องมีความผูกพัน และมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

5.1.8 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างเปิดเผยในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน

5.1.9 การกำหนดเป้าหมายขององค์กรต้องให้ทุกคนในกลุ่มมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรต้องมุ่งเน้นพัฒนาทีมงาน เน้นความรับผิดชอบต่องานที่กลุ่มมากกว่ารายบุคคล

5.2 เงื่อนไขเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

5.2.1 ผู้บริหารระดับสูงต้องรับทราบ รับรู้ เต็มใจ เข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จ เริ่มตั้งแต่การวางแผนงานจนถึงขั้นตอนการลงมือปฏิบัติงาน ชื่นวัดผลและประเมินผล

5.2.2 ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงเพราะความสามารถขององค์กรในการปรับปรุงและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับการบริหาร

5.2.3 ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์

5.2.4 ผู้บริหารระดับสูงจะต้องส่งเสริมการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นของสมาชิกในองค์กร เคารพในความคิดเห็น และไม่นำเอาเรื่องที่อภิปรายกันมาเป็นข้อขัดแย้งในภายหลัง

5.2.5 ผู้บริหารระดับสูงจะต้องศรัทธา และเชื่อถือในคณะที่ปรึกษาด้านการพัฒนาองค์กร

5.3 เงื่อนไขเกี่ยวกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง

5.3.1 ผู้นำจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์และมีทักษะในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดี โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีความเข้าใจในการเลือกพิจารณาใช้เทคนิค



การพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 5.3.1.1 มีความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์
- 5.3.1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกทุกระดับ
- 5.3.1.3 มีทักษะในการวิเคราะห์และวินิจฉัยปัญหาขององค์กร
- 5.3.1.4 มีศิลปะในการจูงใจในการทำงาน
- 5.3.1.5 มีความอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
- 5.3.1.6 รักษาความลับขององค์กร
- 5.3.1.7 วางตัวเป็นกลางและมีความยุติธรรม
- 5.3.1.8 มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นในองค์กร

5.4 เงื่อนไขเกี่ยวกับองค์กรหน่วยเหนือขององค์กรเป้าหมาย

5.4.1 องค์กรหน่วยเหนือจะต้องมีความเป็นผู้นำ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาองค์กร

5.4.2 องค์กรหน่วยเหนือจะต้องอำนวยความสะดวกในการจัดสรรทรัพยากรการบริหารอย่างเพียงพอในการดำเนินงานตามโครงการ

5.4.3 องค์กรหน่วยเหนือจะต้องให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

5.5 เงื่อนไขเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.5.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือในการประสานงาน

5.5.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือในการประสานงานด้าน

ทรัพยากร

5.5.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยสนับสนุนช่วยเหลือด้านทรัพยากรบริการในส่วนที่รับผิดชอบ

6. หลักปฏิบัติสู่ความสำเร็จ

บัญญัติ 16 ประการสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนักธุรกิจที่ดีไม่ว่าจะทำธุรกิจขนาดใดมีเป้าหมายอยู่ที่ความสำเร็จ ควรมีหลักในการปฏิบัติดังต่อไปนี้ (วีรชัย สงคราม. 2548 : 58-59)

6.1 เลือกคนและเครื่องมือให้ดีที่สุด ต้องมีความพิถีพิถันในการเลือกคนให้เหมาะสมและมีเครื่องมือที่ดี เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในระยะยาว เพราะคุณค่างานในตัวผลิตภัณฑ์และบริการจะออกมาดีได้ต้องประกอบด้วยคนที่ดีและเครื่องมือที่เหมาะสม

6.2 เน้นการบริหารการเงินให้ดีทั้งเงินลงทุน และสภาพคล่องของเงินสดหมุนเวียนในกิจการ ไม่ลืมนำเงินกู้ยืมมากเกินไป ผลกำไรจะลดลง การกู้ยืมเหมือนดาบสองคม ในช่วง



เศรษฐกิจดีๆ ก็ยังพอทำเนาแต่มันทำให้กำไรของเราลดน้อยลงในยามวิกฤติเศรษฐกิจล่มสลาย
หลายต่อหลายราย ต้องล้มละลายเลิกกิจการไปได้ง่ายก็เพราะเงินกู้

6.3 ลดต้นทุนลงให้มากที่สุดไม่ว่าจะ 1 บาท หรือล้านบาท หากลดลงได้จริงก็เท่ากับว่าเหลืออยู่กับเราเต็มๆ 100 เปอร์เซ็นต์ต้นทุนที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ ราคาวัตถุดิบ ต้องแสวงหา
วัตถุดิบจากแหล่งผลิตโดยตรง พยายามลดคนกลาง จะทำให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพที่ดีและราคาที่
ลดลงได้ในเวลาเดียวกัน

6.4 แสวงหาส่วนลดในการจัดซื้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามที่กระแสเงินสดที่หาได้
ยาก ต้องมีผู้จัดส่ง (Supplier) มายื่นข้อเสนอให้เราจ่ายเงินสดลด 2 เปอร์เซ็นต์ หรือ 3 เปอร์เซ็นต์
ทางเลือก (Option) เหล่านี้นับว่าดีมีประโยชน์ หากมีสภาพคล่องเหลือพอที่จะจับจ่ายได้ ก็ควรรับจ่าย
ออกไป

6.5 ดูแลยอดเงินคงเหลือในบัญชีธนาคารไว้ให้ดี ไม่ว่าจะเป็นบัญชีประเภทใด
ถ้าเป็นยอดเงินบิกเกินบัญชียังต้องให้ความสำคัญ เพราะต้องจ่ายดอกเบี้ยเป็นรายวัน ควรคงไว้ใน
ระดับที่เหมาะสม สร้างสัมพันธภาพกับผู้บริหารสาขาของธนาคารที่ใช้บริการอยู่

6.6 ติดต่อธุรกิจกับองค์กรที่มั่นคงและมีชื่อเสียงดีก็ช่วยลดความเสี่ยงลงได้มาก ถ้า
เป็นผู้ซื้อสินค้าอย่างน้อยคุณภาพของสินค้าและราคาก็จะอยู่ในมาตรฐานหรือถ้าเป็นผู้ขายสินค้าให้ ก็เชื่อ
ได้เต็มที่ว่าไม่น่าจะเกิดกรณีหนี้สูญ

6.7 ใช้ภูมิปัญญาเต็มที่ให้ทุกคนทุ่มเทความคิด กำลังกายแรงใจ ทำให้ดีที่สุด (Do Your
Best Work) ทุกครั้ง และต้องไม่ลืมคำว่า คุณธรรม กับ การเอื้ออำนาจ (Empower) รวมถึง
การเพิ่มพูนภูมิพลังแห่งปัญญาไว้ให้ดี

6.8 มีความคล่องตัว (Flexibility) เตรียมพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนหรือเผชิญกับความ
เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กระแสโลกาภิวัตน์ดังเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกลยุทธ์ที่นำมาใช้กับ
องค์กรยังไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นโลกาภิวัตน์ที่จะมีมาในอนาคตก็ย่อมจะแตกต่างไปจากปัจจุบัน
จึงควรต้องมีการเตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

6.9 สร้างพลังชีวิต (Vitality) ให้แก่องค์การ มีทีมงาน มีกิจกรรม มีโครงการใหม่ๆ
ขยายออกไปให้มีชีวิตชีวา เป็นความท้าทายที่จะให้โอกาสแก่ทุกคนได้มีส่วนร่วม ถ้าจะเทียบกับ
งานขายก็คงเป็นว่าทำอะไรจึงจะเกิดข่าวดี คือ ยอดขายที่ขายได้ หรือที่เพิ่มขึ้นเป็นรายวัน กำลังใจ-
ความคึก ความฮึกเหิม ก็จะเกิดแก่ทีมงานของเรา มีข้อที่น่าสังเกตก็คือ สินค้าชิ้นใหญ่ที่มีราคาสูงๆ
ย่อมขายได้ยากนานๆ ขายได้สักที ความมีชีวิตชีวา ก็จะลดน้อยลง ส่วนนี้ก็คงพอจะเป็นแนวทางให้คิดถึง
ธุรกิจขายสินค้าชิ้นเล็กๆ ราคาถูกๆ และขายได้ทุกๆ วัน อาจจะดีกว่า

6.10 ประสานกับผู้มีส่วนสำคัญ (Stakeholder) ในธุรกิจไว้ให้ดี เขาอาจให้ความ
ช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Big Help) แก่คุณเมื่อใดก็ได้ แต่ถ้าไม่สนใจเขาเลย ก็จ้องระวัง สักวันหนึ่ง
ความอยู่ 'Big Hell) ก็อาจจะคับคูลานเข้ามา



6.11 ถ้าธุรกิจเติบโตดี ควรใช้กลยุทธ์การเติบโต (Growth Strategy) ลองนำผลกำไรไปลงทุนเพิ่มดูบ้าง แต่ต้องมั่นใจและรอบคอบเฉกเช่นเดียวกับการลงทุนในธุรกิจครั้งแรก

6.12 สุขภาพกายนับว่าสำคัญยิ่ง ไม่ว่าจะมียกย่องใดๆ หรือไม่มี ในเมื่อธุรกิจเป็นของคุณ คุณก็ต้องทำงานหนัก ต้องทุ่มเท การทำธุรกิจส่วนตัวต่างกับชีวิตลูกจ้างอย่างสิ้นเชิง นักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในช่วงแรก ๆ เขาต้องทำงานสัปดาห์ละ 7 วัน วันละ 14 ชั่วโมง คำว่า

“โอโรคา ปรามา ลามา” ความไม่มีโรคเป็นลาอันประเสริฐแต่ก็ไม่ควรรอให้ลาเกิดขึ้นเอง

การทำตัวให้เข้มแข็งเข้าไว้ด้วยวิธีง่ายๆ คือ เดินเร็วๆ สัปดาห์ละ 4 กิโลเมตรในเวลา 45-50 นาที หรือจะเดินแอโรบิก หรือใช้บริการสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์สักแห่งก็น่าจะดี

6.13 สุขภาพใจนับว่ายิ่งสำคัญ ยิ่งวิกฤติมาก จิตใจยิ่งต้องเข้มแข็ง มุ่งมั่น ไม่ท้อถอย ไม่เครียด ไม่วิตกกังวล สงบสุข แล้วคุณก็จะชนะ

6.14 ต้องศรัทธาและเชื่อมั่นในตนเอง ด้วยสองมือของเรา อะไรก็เกิดขึ้นได้ถ้าเราจะลงมือทำ ถ้าเราไม่เชื่อมั่นในตนเอง ดูถูกตัวเอง แล้วเราจะไปพร่ำบ่น ร่ำพังก้าวหน้าคนอื่นเขามาดูถูกเราได้อย่างไรกัน

6.15 หาเวลาอ่านตำรา คู่มือวิชาการบ้าง เพื่อเพิ่มพูนภูมิปัญญา หรือจะไปร่วมสัมมนาประชุมทางวิชาการบ้างก็จะเป็นประโยชน์ เพราะว่าโลกของคุณจะกว้างขึ้น

6.16 เวลาเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่ง จงใช้มันให้เป็นประโยชน์สูงสุด คุณต้องตระหนักไว้เสมอว่า กำลังอยู่ในสนามแข่งขัน ต้องแข่งขันกับผู้อื่น และต้องแข่งขันกับตัวเองในเกมของธุรกิจ แต่ละเกมมีเวลาที่จำกัด ทุกนาทีจึงทำมันให้ดีที่สุด

7. องค์ประกอบความสำเร็จขององค์กร (Organizational Success) การบรรลุวัตถุประสงค์จากการดำเนินงานจะทำให้เกิดการเติบโตของรายได้ ซึ่งนำมาถึงความสำเร็จให้องค์กรสามารถปรับปรุงและพัฒนาผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่างๆ มุมมองของธุรกิจทั้งใน มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร (พสุ เดชะรินทร์. 2546 : 25)

7.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจ ในการเพิ่มขึ้นของรายได้ ลดต้นทุน ความสามารถในการทำกำไร ส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การวัดผลการปฏิบัติขององค์กรที่แสดงถึงผลกำไร และวัดผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นหลัก เพื่อประเมินว่าองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่ และส่วนใหญ่ข้อมูลที่ได้มาจากงบการเงินทั้งหมด เป็นเครื่องชี้วัดซึ่งเป็นด้านสำคัญอีกด้านหนึ่งของการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุล เรียกว่า ด้านการเงิน จะแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นมาและนำกลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติเกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานของกิจการ

7.2 มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นตัวสินค้าหรือบริการ ซึ่งลูกค้าเกิดความพึงพอใจ



ในสินค้าหรือบริการ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าและบริการ การแข่งขันในเชิงธุรกิจปัจจุบัน มีการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันภายในประเทศและต่างประเทศ ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ และกลยุทธ์การดำเนินงานลูกค้าเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น การที่ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจทั้งสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้ ลูกค้าถือว่าเป็นอีกด้านหนึ่งของการวัดผลแบบดำเนินงานขององค์กร แบบสมดุลเรียกว่า ด้านลูกค้า เนื่องจากลูกค้ามีความสำคัญต่อผลการดำเนินงาน เพราะลูกค้าพึงพอใจในสินค้าและบริการของธุรกิจสามารถส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนมากขึ้น และผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

7.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์จากความพร้อม การควบคุม การดำเนินงานภายในองค์กร นโยบายและแนวทางต่างๆ มีความเป็นรูปธรรม สามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้จริงในทุกๆ ระดับ จากที่ให้ความสำคัญกับด้านลูกค้าแล้วการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุลก็ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการภายใน องค์กร นับว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับการบริหารงานกระบวนการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเกิดนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เรียกว่า ด้านกระบวนการภายในเนื่องจาก กระบวนการภายในเป็นการควบคุมภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน และเป็นสิ่งที่สนับสนุนการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

7.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ของการพัฒนา การปรับปรุงนวัตกรรมขององค์กร ให้มีความพร้อมเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วยความพึงพอใจของพนักงาน การรักษาพนักงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสมดุล ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้นส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่การดำเนินงานทางการเงินที่วางแผนไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จิตา สิทธีอมรพร (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการฐานข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบด้านข้อเสนอแนะของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย พบว่า กลยุทธ์การจัดการฐานข้อมูลสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบด้านข้อเสนอแนะ ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ควรนำกลยุทธ์การจัดการฐานข้อมูลสมัยใหม่



ความถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจในยุคที่ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจอย่างเช่นปัจจุบัน ซึ่งหากธุรกิจได้มีการจัดการระบบฐานข้อมูลที่มีศักยภาพสูงแล้วย่อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจได้ โดยระบบฐานข้อมูลนั้นต้องมีระบบการแปลและการแสดงผลที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน สามารถกระจายข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความซ้ำซ้อนน้อยที่สุดและมีอิสระต่อกัน

สมาลี จรุงจิตตานุสนธิ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา รูปแบบการพัฒนาคุณภาพข้อมูลผู้ป่วยนอกและส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคหน่วยบริการปฐมภูมิเขตสุขภาพที่ 7 พบว่ารูปแบบการพัฒนาคุณภาพข้อมูลควร มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพในหน่วยบริการทุกระดับ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญคือกำหนดขั้นตอนการพัฒนา การกำหนดขอบเขตปัญหา กำหนดวิธีการวัดผลคุณภาพข้อมูล โดยเลือกตัวแปรที่สำคัญในการวัดคือประชากรการให้วัคซีน อนามัยแม่และเด็ก โรคเรื้อรัง การให้รหัสโรค และการส่งต่อ มีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงมีการควบคุมกำกับ และคืนข้อมูลไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน ในด้านผลการทดสอบการใช้รูปแบบการพัฒนาคุณภาพข้อมูลเบื้องต้น(trial test) และทดสอบกับสภาพจริง (system run test) พบว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพข้อมูลมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \text{ value} < 0.001$) โดยมีค่าเฉลี่ยคุณภาพข้อมูลเพิ่มขึ้นหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ยของความแตกต่าง 0.44 คะแนน (95% CI : 0.40 ถึง 0.48) และ 0.36 คะแนน (95% CI : 0.34 ถึง 0.39) ตามลำดับ

ญาณกร เขตศิริสุข (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านระบบการจัดการองค์ความรู้ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านระบบการสื่อสาร ด้านระบบการวางแผนทรัพยากรระดับองค์กร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลาและด้านผลงานได้มาตรฐาน ผู้บริหารธุรกิจที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการวางแผนทรัพยากรระดับองค์กร มากกว่า ผู้บริหารธุรกิจที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วน ($p > 0.05$) ผู้บริหารธุรกิจที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน ($p > 0.05$) ผู้บริหารธุรกิจที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน ($p > 0.05$) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบพบว่า 1) กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการองค์ความรู้ มีความสัมพันธ์กับผลกระทบเชิงบวกกับ 1) ภาพการดำเนินงาน ด้านคุณภาพการบริการ 2) กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน



ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า ด้านผลงานได้มาตรฐาน 3) กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมด้านคุณภาพการให้บริการด้านการดำเนินงานเชื่อถือ 4) กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการวางแผนทรัพยากรระดับองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า

ทิพาพร ขวัญมา (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของคุณภาพข้อมูลทางบัญชีบริหาร ที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลทางบัญชีบริหารโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับปัญหา ด้านความทันเวลากับความต้องการ และด้านความน่าเชื่อถือ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด และด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลทางบัญชีบริหารโดยรวม ด้านความทันเวลากับความต้องการ และด้านความน่าเชื่อถือได้แตกต่างกัน ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรูปแบบธุรกิจ จานวนพนักงาน ทุนในการดำเนินงาน และรายได้เฉลี่ยจากการดำเนินงานต่อปี แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลทางบัญชีบริหารโดยรวม ด้านความสัมพันธ์กับปัญหา ด้านความทันเวลากับความต้องการ และด้านความน่าเชื่อถือได้ แตกต่างกัน ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรูปแบบธุรกิจ จานวนพนักงาน และทุนในการดำเนินงาน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจ ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด และด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องแตกต่างกัน และผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยจากการดำเนินงานต่อปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) คุณภาพข้อมูลทางบัญชีบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตัดสินใจ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ 2) คุณภาพข้อมูลทางบัญชีบริหาร ด้านความทันเวลากับความต้องการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด ด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง และ 3) คุณภาพข้อมูลทางบัญชีบริหาร ด้านความน่าเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม ให้แนวทางปฏิบัติ ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด และด้านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง



บัณฑิตา บุปผาโสภา (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนพัฒนาระบบ ด้านการวิเคราะห์ระบบ ด้านการออกแบบระบบ ด้านการพัฒนาและนำระบบไปใช้งานและด้านการบำรุงรักษาระบบ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการวางแผนพัฒนาระบบ และด้านการวิเคราะห์ระบบแตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการวางแผนพัฒนาระบบด้านการวิเคราะห์ระบบ ด้านการออกแบบระบบ ด้านการพัฒนาและนำระบบไปใช้งาน และด้านการบำรุงรักษาระบบแตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการวางแผนพัฒนาระบบแตกต่างกันจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการวิเคราะห์ระบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการบำรุงรักษาระบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และ 3) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการวางแผนพัฒนาระบบ ด้านการออกแบบระบบ และด้านการพัฒนาและนำระบบไปใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

พรทิพย์ ภูถีถ้วน (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของการควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า หัวหน้าฝ่ายบัญชีสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความครบถ้วนและคงสภาพของข้อมูล ด้านการรักษาความลับและพร้อมใช้งาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานและด้านการรักษาความปลอดภัย และหัวหน้าฝ่ายบัญชีสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพรายงานทางการเงินโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเข้าใจได้ ด้านการเปรียบเทียบได้ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ หัวหน้าฝ่ายบัญชีสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงานระยะเวลาในการดำเนินงาน ปริมาณการดำเนินธุรกิจและทุนดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ



($p > 0.05$) หัวหน้าฝ่ายบัญชีสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ปริมาณการดำเนินงาน และทุนดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพรายงานทางการเงินโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) หัวหน้าฝ่ายบัญชีสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจแตกต่างกัน ($p > 0.05$) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการรักษาความปลอดภัย มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และด้านความเชื่อถือได้ 2) การควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเข้าใจได้ และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และ 3) การควบคุมภายในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ด้านความเข้าใจได้ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเปรียบเทียบกันได้

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Al-Zwyalif (2013 : 83) ได้ศึกษา การกำกับดูแลด้านไอทีที่มีผลกระทบต่อการใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในงบการเงิน พบว่า การกำกับดูแลด้านไอทีที่มีประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมต่อการใช้ประโยชน์ของข้อมูลระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งจะเพิ่มคุณค่าในการบริหารความเสี่ยง จัดการทรัพยากรและวัดประสิทธิภาพของข้อมูลทางบัญชี ผลลัพธ์ที่ได้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารระดับสูงที่จะให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าในการกำกับดูแลกิจการ ด้านไอทีในการสร้างประโยชน์ให้ข้อมูลทางการบัญชีที่จะนำเสนอในงบการเงินให้มีความถูกต้อง บรรดาจากข้อผิดพลาด และข้อมูลมีความปลอดภัย และปรับปรุงความสามารถของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการสร้างข้อมูลทางการบัญชีให้มีคุณภาพสูง ข้อมูลเชิงลึกดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลด้านไอที และมุ่งเน้นการเพิ่มประโยชน์ของข้อมูลทางการบัญชีให้กับผู้ใช้ข้อมูลภายนอกองค์กร นอกจากนี้องค์กรควรให้ความสนใจอย่างมาก ในเรื่องของการดูแลกิจการที่เน้นการกำกับดูแลด้านไอที

Baghersefat และคณะ (2013 : 511) ได้ศึกษา บทบาทของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นให้กับผู้บริหาร พบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นหนึ่งในระบบที่สำคัญที่สุดของทุกองค์กร มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้บริหาร ซึ่งข้อมูลที่น่าเสนอมีความสอดคล้องในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ช่วยให้การบริหารทรัพยากรที่มีข้อจำกัดบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลของผู้บริหารที่รับรู้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ มีสาระสำคัญ สร้างความเข้าใจ รวดเร็ว และมี



Drnevich และ David (2013 : 483 - 509) ได้ศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศและกลยุทธ์ระดับธุรกิจต่อการบูรณาการ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เพราะส่งผลต่อผลกำไรจากการลงทุน เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นส่วนที่สำคัญของกลยุทธ์ทางธุรกิจ ในระดับบริษัทเป็นอย่างมาก จากการศึกษาวิจัยในเรื่องของความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลยุทธ์ยังมั่งคั่ง และตรงกับกรอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเพียงกลยุทธ์ระดับการทำงาน เท่านั้น บทบาทระดับธุรกิจของเทคโนโลยีสารสนเทศนี้มีอย่างกว้างขวางภายใต้การยอมรับซึ่งจำเป็นที่จะต้องแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรม และเกิดองค์ความรู้ใหม่ในบทบาทของตัวเองในการใช้กลยุทธ์และความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน และการพึ่งพาซึ่งกันและกันกับกลไก ซึ่งจะสร้างผลกำไรแก่บริษัทกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงเป็นส่วนที่สำคัญของกลยุทธ์การทำงานในระดับของบริษัทที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและโครงสร้างอุตสาหกรรม ซึ่งทำให้องค์กรต้องเข้าใจกลยุทธ์ระดับธุรกิจ เพราะเป็นโอกาสในการสร้างมูลค่าแก่บริษัท และจะต้องติดตามพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

Sana (2013 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ขององค์กร พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในด้านความสำเร็จขององค์กร หรือเรียกว่า เป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทต่อการวางแผนทางการพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจและการดำเนินงานขององค์กร ทำให้ทุกองค์กรได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กันอย่างแพร่หลาย และเกิดการคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อการแข่งขัน มีการกำหนดเป้าหมายและโครงสร้างของกลยุทธ์ให้เป็นไปตามเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพ และผลกำไรให้แก่องค์กรอีกด้วย

Gregurec และคณะ (2012 : 165-172) ได้ศึกษา ความสำคัญของการตลาดฐานข้อมูลในการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ในช่วงสองทศวรรษได้เห็นความสำเร็จของโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีอย่างมาก นวัตกรรมที่ไม่เพียงพอมีผลกระทบต่อลูกค้า แต่ยังมีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านของธุรกิจรวมทั้งด้านการตลาด เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันหมายถึงการตระหนักถึงหนึ่งในเป้าหมายหลักของธุรกิจอยู่ที่การสร้างภาพพจน์ รู้ความต้องการของลูกค้า ทำให้ได้รับการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ซึ่งมุ่งเน้นธุรกิจที่ร่วมสมัยเป็นความพยายามทางการตลาดของพวกเขาในการที่จะสร้างฐานข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่แล้วและการกระตุ้นของพวกเขาทำให้ลูกค้าเกิดความจรรีกรักดีต่อบริษัท บริษัทที่มีการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ธุรกิจได้ลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าปัจจุบันได้อย่างดี ในขณะที่การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้านำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาดได้มากขึ้น แนวโน้มใหม่ que แสดงถึงการใช้อนุข้อมูลที่เป็นเครือข่ายทางสังคม สื่อสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับธุรกิจ ข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถทำให้เกิดความเหมาะสมกับการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมเป็นสื่อโฆษณาและส่งข้อความไปยังบุคคลอื่นได้

Jose และ Rita (2012 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรกับคว



พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทคือ แนวคิดและโครงสร้างกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการนำไปใช้กับองค์กรเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันเชิงรุก และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานตามกลยุทธ์ มีบทบาทในการกำหนดผลการดำเนินงานด้านมูลค่ามากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยได้สนับสนุนให้องค์กรให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจที่ยั่งยืนต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จำนวน 2,693 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2556 : เว็บไซต์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 2.1 จำแนกผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามประเภทธุรกิจ
- 2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามสัดส่วน
- 2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2.2 โดยใช้วิธีการจับสลาก ดังตาราง 1



ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)
1. การศึกษา	95	14	6
2. ท่องเที่ยว โรงแรม	395	58	22
3. เครื่องมือสื่อสาร/ คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต	1,025	153	7
4. การเงิน/การบัญชี	125	19	23
5. การแพทย์และสุขภาพ	361	53	13
6. อาหารและเครื่องดื่ม	65	10	5
7. แฟชั่น เครื่องแต่งกาย	287	42	16
8. ยานยนต์ และผลิตภัณฑ์	57	9	5
9. เครื่องมือที่ใช้ในอุตสาหกรรม	194	29	8
10.การออกแบบและตกแต่งบ้าน	89	13	6
โดยรวม	2693	400	111

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2556 : เว็บไซต์)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปี



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ จำนวน 4 ข้อ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล จำนวน 3 ข้อ ด้านการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล จำนวน 4 ข้อ และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านการเงิน จำนวน 5 ข้อ ด้านลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 5 ข้อ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลของการศึกษาตามข้อ 1 มากำหนดสร้างแบบสอบถาม ตามประเด็นสำคัญ โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของารวิจัย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การุณย์ ประทุม รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาและวิจัย คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรวัย สาวีถี อาจารย์สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง



6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation การพัฒนาคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.497 – 0.834 (ตาราง 46 ภาคผนวก ข) และความสำเร็จขององค์กร มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.381 – 0.824 ซึ่งสอดคล้องกับ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2549 : 442) ได้เสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อเกินกว่า 0.20 เน้นค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ (ตาราง 46 ภาคผนวก ข)

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการพัฒนาคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.751 – 0.876 (ตาราง 46 ภาคผนวก ข) ความสำเร็จขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.822 – 0.876 (ตาราง 46 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ สรายุทธ กันหลง (2555 : 5) ได้เสนอว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้

7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามให้มีจำนวนเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ขออนุญาตการจากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยทำการส่งแบบถามวันที่ 1 มกราคม 2558 จำนวน 400 ฉบับ ตามที่อยู่ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกับแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม



4. เมื่อครบกำหนด 15 วัน มีแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 86 ฉบับ ผู้วิจัยจึงติดตามโดยการสอบถามทางโทรศัพท์ และมีแบบสอบถามส่งกลับมาอีก จำนวน 25 ฉบับ รวมจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 111 ฉบับ ดังนั้น แบบสอบถามที่นำไปวิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวน 111 ฉบับ

5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับทั้งหมด 111 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 27.75 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน

6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 และ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยได้กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 121)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน



ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน
จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของ
ค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 และ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูล
สารสนเทศและความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำแนกตาม
รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการ
ดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่าง
ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และกลุ่มตัวอย่าง
ที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance : ANOVA)
และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ
ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์
สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 ร้อยละ (Percentage)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total
Correlation

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
(Alpha-Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)



3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test)

โดยการใช้ ค่า Variance Inflation Factors (VIFs)

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

4.1 t-test

4.2 F-test (ANOVA และ MANOVA)

4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจง แบบ F- distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
IQD	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ โดยรวม
IQDA	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนอง ต่อการใช้



IQDB	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล
IQDC	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล
IQDD	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์
PES	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม
FIN	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน
CUS	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า
PRO	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร
LEA	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน



ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	45	40.54
1.2 หญิง	66	59.46
รวม	111	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 35 ปี	26	23.42
2.2 35 - 45 ปี	46	41.44
2.3 46 - 55 ปี	30	27.03
2.4 มากกว่า 55 ปี	9	8.11
รวม	111	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	40	36.04
3.2 สมรส	67	60.36
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	4	3.60
รวม	111	100.00



ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	73	65.77
4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	38	34.23
รวม	111	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	12	10.81
5.2 5 – 10 ปี	31	27.93
5.3 11 – 15 ปี	33	29.73
5.4 มากกว่า 15 ปี	35	31.53
รวม	111	100.00
6. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน		
6.1 ต่ำกว่า 40,000 บาท	29	26.13
6.2 40,000 – 60,000 บาท	33	29.73
6.3 60,001 – 80,000 บาท	26	23.42
6.4 มากกว่า 80,000 บาท	23	20.72
รวม	111	100.00
7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
7.1 กรรมการผู้จัดการ	72	64.86
7.2 หัวหน้าผู้จัดการ	28	25.23
7.3 อื่นๆ เช่น รองประธานบริษัท ผู้จัดการทั่วไปผู้จัดการ การฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมเมอร์ เป็นต้น	11	9.91
รวม	111	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.46) อายุ 35 – 45 ปี (ร้อยละ 41.44) รองลงมา 46 – 55 ปี (ร้อยละ 27.03) สถานสมรส (ร้อยละ 60.36) รองลงมา โสด (ร้อยละ 36.04) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือ



ต่ำกว่า (ร้อยละ 65.77) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 31.53) รองลงมา 11 – 15 (ร้อยละ 29.70) รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 40,000 – 60,000 บาท (ร้อยละ 29.73) รองลงมา ต่ำกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 26.13) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ (ร้อยละ 64.86) รองลงมา หัวหน้าผู้จัดการ (ร้อยละ 25.23)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทุนในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รูปแบบธุรกิจ		
1.1 บริษัทจำกัด	78	70.27
1.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด	33	29.73
รวม	111	100.00
2. ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์		
2.1 การศึกษา	6	5.41
2.2 ท่องเที่ยว โรงแรม	22	19.82
2.3 การเงิน/การบัญชี	7	6.31
2.4 เครื่องมือสื่อสาร/คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต	23	20.72
2.5 การแพทย์และสุขภาพ	13	11.71
2.6 อาหารและเครื่องดื่ม	5	4.50
2.7 แฟชั่น เครื่องแต่งกาย	16	14.41
2.8 ยานยนต์และผลิตภัณฑ์	5	4.50
2.9 เครื่องมือที่ใช้ในอุตสาหกรรม	8	7.21
2.10 การออกแบบและตกแต่งบ้าน	6	5.41
รวม	111	100.00



ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. จำนวนทุนในการดำเนินงาน		
3.1 ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	54	48.65
3.2 10 – 30 ล้านบาท	32	28.83
3.3 31 – 50 ล้านบาท	11	9.91
3.4 มากกว่า 50 ล้านบาท	14	12.61
รวม	111	100.00
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	33	29.73
5.2 5 – 10 ปี	28	25.23
5.3 11 – 15 ปี	27	24.32
5.4 มากกว่า 15 ปี	23	20.72
รวม	111	100.00
5. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน		
4.1 น้อยกว่า 50 คน	59	53.15
4.2 50 – 100 คน	34	30.63
4.3 101 – 150 คน	5	4.50
4.4 มากกว่า 150 คน	13	11.72
รวม	111	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อปี		
5.1 ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	49	44.14
5.2 10,000,000 – 30,000,000 บาท	46	41.44
5.3 30,000,001 - 50,000,000 บาท	6	5.41
5.4 มากกว่า 50,000,000 บาท	10	9.01
รวม	111	100.00



จากตาราง 3 พบว่า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด (ร้อยละ 70.27) ประเภทธุรกิจ เครื่องมือสื่อสาร/คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 20.72) รองลงมา ท่องเที่ยว โรงแรม (ร้อยละ 19.82) จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10,000,000 บาท (ร้อยละ 48.65) รองลงมา 10,000,000 – 30,000,000 บาท (ร้อยละ 28.83) ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 29.73) รองลงมา 5 – 10 ปี (ร้อยละ 25.23) จำนวนพนักงานในปัจจุบัน น้อยกว่า 50 คน (ร้อยละ 53.15) รองลงมา มากกว่า 150 คน (ร้อยละ 11.72) และรายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10,000,000 บาท (ร้อยละ 44.14) รองลงมา 10,000,000 – 30,000,000 บาท (ร้อยละ 41.44)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมและรายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้	4.01	0.61	มาก
2. ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	4.06	0.64	มาก
3. ด้านการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล	4.05	0.48	มาก
4. ด้านการพัฒนากระบวนการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์	4.11	0.53	มาก
โดยรวม	4.06	0.46	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จำนวน 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้าน



การพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ($\bar{x} = 4.11$) ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล ($\bar{x} = 4.06$) และด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล ($\bar{x} = 4.05$)

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ เป็นรายชื่อ ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองการตัดสินใจในการ บริหารงาน	4.05	0.74	มาก
2. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการเพิ่มศักยภาพในกระบวนการ ประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ หรือความ ต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ	4.13	0.74	มาก
3. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบ สารสนเทศให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้งาน	4.01	0.73	มาก
4. กิจกรรมสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลจาก หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรร่วมกันเพื่อประโยชน์ในการ ตัดสินใจ	3.89	0.83	มาก
โดยรวม	4.01	0.61	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการเพิ่มศักยภาพในกระบวนการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ หรือความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ ($\bar{x} = 4.13$) กิจกรรมส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบข้อมูล



สารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองการตัดสินใจในการบริหารงาน ($\bar{x} = 4.05$) และกิจการให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้งาน ($\bar{x} = 4.01$)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล ด้านข้อมูลเป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล และพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจการส่งเสริมให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลใน ฐานข้อมูลเพื่อรักษาคุณภาพของข้อมูลขององค์กร	4.05	0.74	มาก
2. กิจการสนับสนุนให้มีจัดเก็บข้อมูลให้เอื้อต่อการ ตรวจสอบ เพื่อป้องกันข้อมูลขององค์กร	4.13	0.74	มาก
3. กิจการให้ความสำคัญกับการกำหนดรายละเอียด ของข้อมูล และความสามารถของฐานข้อมูล ในการ ควบคุมและป้องกันข้อมูล	4.01	0.73	มาก
โดยรวม	4.06	0.64	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการสนับสนุนให้มีจัดเก็บข้อมูลให้เอื้อต่อการตรวจสอบ เพื่อป้องกันข้อมูลขององค์กร ($\bar{x} = 4.13$) กิจการส่งเสริมให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูลเพื่อรักษาคุณภาพของข้อมูลขององค์กร ($\bar{x} = 4.05$) และกิจการให้ความสำคัญกับการกำหนดรายละเอียดของข้อมูล และความสามารถของฐานข้อมูล ในการควบคุมและป้องกันข้อมูล ($\bar{x} = 4.01$)



ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูล เป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร	3.94	0.69	มาก
2. กิจกรรมสนับสนุนให้มีการนำเอาซอฟต์แวร์สำหรับเพิ่ม ลบ แก้ไข หรือเรียกใช้งานข้อมูล เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น	4.10	0.71	มาก
3. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการออกแบบระบบข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อลดความซับซ้อนของข้อมูลให้น้อยที่สุด	4.04	0.67	มาก
4. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง	4.15	0.62	มาก
โดยรวม	4.05	0.48	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง ($\bar{x} = 4.15$) กิจกรรมสนับสนุนให้มีการนำเอาซอฟต์แวร์สำหรับเพิ่ม ลบ แก้ไข หรือเรียกใช้งานข้อมูล เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ($\bar{x} = 4.10$) และกิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการออกแบบระบบข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อลดความซับซ้อนของข้อมูลให้น้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.04$)



ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ เป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจกรรมส่งเสริมให้มีการนำเอาอุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศ ที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกับข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูล	4.16	0.72	มาก
2. กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดการนำเอาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูล มาใช้งาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการเรียกใช้งานข้อมูล	4.06	0.74	มาก
3. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบรายงานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ	4.21	0.68	มาก
4. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการนำเอาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายโอนข้อมูล และเพิ่มความสามารถในการสื่อสารข้อมูลของระบบ	4.03	0.71	มาก
โดยรวม	4.11	0.53	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบรายงานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ ($\bar{x} = 4.21$) กิจกรรมส่งเสริมให้มีการนำเอาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกับข้อมูล ระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูล ($\bar{x} = 4.16$) กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดการนำเอาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูลมาใช้งาน เพื่อความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกใช้งานข้อมูล ($\bar{x} = 4.06$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความสำเร็จขององค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเงิน	4.06	0.51	มาก
2. ด้านลูกค้า	4.16	0.46	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน	4.08	0.48	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.05	0.48	มาก
โดยรวม	4.09	0.39	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย จำนวน 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านลูกค้า ($\bar{x} = 4.16$) ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{x} = 4.08$) และด้านการเงิน ($\bar{x} = 4.06$)

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน เป็นรายข้อ ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมสามารถทำได้เพิ่มมากขึ้นจากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่	4.18	0.70	มาก
2. กิจกรรมมีการใช้สินทรัพย์และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงความคุ้มค่าในการลงทุน	4.15	0.72	มาก
3. กิจกรรมมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้ หรือกำไรได้	4.23	0.63	มาก
4. กิจกรรมสามารถผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดซึ่งมีผลทำให้รายได้ของกิจการเพิ่มขึ้น	3.94	0.73	มาก
5. กิจกรรมสามารถลดต้นทุนในการผลิตได้	3.83	0.76	มาก
โดยรวม	4.06	0.51	มาก



จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้หรือกำไรได้ ($\bar{x} = 4.23$) กิจกรรมสามารถทำรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่ ($\bar{x} = 4.18$) และกิจกรรมมีการใช้สินทรัพย์และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงความคุ้มค่าในการลงทุน ($\bar{x} = 4.15$)

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า เป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมมีการปรับปรุงบริการและสินค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	4.26	0.64	มาก
2. กิจกรรมมีการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้ารายเก่า ด้วยการส่งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้รับอยู่เสมอ	4.14	0.67	มาก
3. กิจกรรมมีการพัฒนาบริการ และสินค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้น	4.19	0.54	มาก
4. กิจกรรมปรับปรุงการให้บริการทั้งในระหว่างและหลังการขายเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ	4.09	0.64	มาก
5. กิจกรรมมีการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เกิดความพึงพอใจ	4.13	0.66	มาก
โดยรวม	4.16	0.46	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมีการปรับปรุงบริการและสินค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.26$) กิจกรรมมีการพัฒนาบริการและสินค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้น ($\bar{x} = 4.19$) และกิจกรรมมีการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้ารายเก่าด้วยการส่งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้รับอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.14$)



ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน เป็นรายชื่อ
ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา	4.05	0.71	มาก
2. กิจกรรมมีการปรับปรุงการจัดส่งสินค้าแบบทันเวลา	3.90	0.78	มาก
3. กิจกรรมมีการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอใน สิ่งที่ลูกค้าต้องการ	4.18	0.67	มาก
4. กิจกรรมมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อช่วย ป้องกันความผิดพลาดในกระบวนการต่างๆ ไม่ให้ เกิดขึ้น	4.11	0.63	มาก
5. กิจกรรมมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ตรวจสอบข้อผิดพลาด เพื่อให้การตรวจสอบภายใน ดีขึ้น	4.20	0.63	มาก
โดยรวม	4.08	0.48	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ ความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ตรวจสอบข้อผิดพลาด เพื่อให้การตรวจสอบภายในดีขึ้น ($\bar{x} = 4.20$) กิจกรรมมีการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอในสิ่งที่ ลูกค้าต้องการ ($\bar{x} = 4.18$) และกิจกรรมมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อช่วยป้องกันความผิดพลาดใน กระบวนการต่างๆ ไม่ให้เกิดขึ้น ($\bar{x} = 4.11$)



ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมมีการให้พนักงานเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.09	0.70	มาก
2. กิจกรรมมีการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก	4.08	0.67	มาก
3. กิจกรรมมีการนำเอานวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	4.12	0.61	มาก
4. กิจกรรมมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงาน	4.02	0.75	มาก
5. กิจกรรมนำข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงองค์กร	3.96	0.65	มาก
โดยรวม	4.05	0.48	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมีการนำเอานวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.12$) กิจกรรมมีการให้พนักงานเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.09$) และกิจกรรมมีการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ($\bar{x} = 4.08$)



ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน

5.1 รูปแบบธุรกิจ

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมและรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน (t-test)

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้	4.07	0.54	3.88	0.74	1.30	0.19
2. ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	4.17	0.59	3.80	0.68	2.80*	0.01
	4.06	0.48	4.03	0.49	0.25	0.79
3. ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล	4.17	0.48	3.96	0.60	1.88	0.66
4. ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์						
รวม	4.11	0.41	3.93	0.53	1.95	0.53

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล มากกว่า รูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



5.2 ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน (ANOVA)

การพัฒนาคุณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9	2.657	0.295	1.440	0.181
	ภายในกลุ่ม	101	20.710	0.205		
	รวม	110	23.367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การพัฒนาคุณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	36.000	368.989	1.450*	0.050

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูล ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและการพัฒนาคุณภาพ



ของข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ แตกต่างกัน ($p < 0.05$)

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทรธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีพัฒนาคุณภาพข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 47 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทรธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีพัฒนาคุณภาพข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.013$) (ตาราง 48 ภาคผนวก ค)

5.3 จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

การพัฒนาคุณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.464	0.488	2.38	0.73
	ภายในกลุ่ม	107	21.904	0.205		
	รวม	110	23.367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การพัฒนาคุณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	0.869	0.579

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการใช้ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

การพัฒนาคุณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.927	0.309	1.473	0.226
	ภายในกลุ่ม	107	22.441	0.210		
	รวม	110	23.367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน
ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การพัฒนาคูณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	1.168	0.306

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่
ด้านการบูรณาการและพัฒนาคูณภาพสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการใช้ ด้านการกำหนด
มาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคูณภาพของข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยง
ข้อมูล และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.5 จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม
ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน
แตกต่างกัน (ANOVA)

การพัฒนาคูณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.164	0.388	1.870	0.139
	ภายในกลุ่ม	107	22.204	0.208		
	รวม	110	23.367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)



ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน
ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน
แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การพัฒนาคูณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	0.932	0.515

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่
ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการใช้ ด้านการ
กำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคูณภาพของข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและ
เชื่อมโยงข้อมูล และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน
($p > 0.05$)

5.6 รายได้เฉลี่ยต่อปี

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม
ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน
(ANOVA)

การพัฒนาคูณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.007	0.669	3.351*	0.022
	ภายในกลุ่ม	107	21.360	0.200		
	รวม	110	23.367			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) (ตาราง 49 ภาคผนวก ค)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	1.615	0.087

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการใช้ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน

6.1 รูปแบบธุรกิจ



ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ แตกต่างกัน (t-test)

ความสำเร็จขององค์กร	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการเงิน	4.07	0.48	4.04	0.58	0.24	0.27
2. ด้านลูกค้า	4.19	0.44	4.08	0.49	1.15	0.19
3. ด้านกระบวนการภายในองค์กร	4.08	0.49	4.08	0.60	0.02	0.15
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.07	0.47	4.00	0.53	0.64	0.89
รวม	4.10	0.38	4.05	0.43	0.61	0.48

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.2 ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จขององค์กร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9	2.411	0.268	1.791	0.079
	ภายในกลุ่ม	101	15.107	0.150		
	รวม	110	17.518			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 26 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทรธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทรธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จของ องค์กร	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	36.000	368.989	1.254	0.156

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประเภทรธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.3 จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จขององค์กร	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.359	0.453	3.000*	0.034
	ภายในกลุ่ม	107	16.158	0.151		
	รวม	110	17.518			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 28 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในองค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) (ตาราง 50 ภาคผนวก ค)

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีจำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จของ องค์กร	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	1.283	0.228

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน



ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน
(ANOVA)

ความสำเร็จขององค์กร	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.320	0.440	2.907*	0.038
	ภายในกลุ่ม	107	16.198	0.151		
	รวม	110	17.518			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในองค์กรโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จ
ในองค์กรโดยรวม มากกว่าระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 (ตาราง 51 ภาคผนวก ค)

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จของ องค์กร	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	1.883*	0.036

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 31 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา แตกต่างกัน ($p < 0.05$)

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 52 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มากกว่าระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 53 ภาคผนวก ค)

6.5 จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จขององค์กร	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.650	0.550	3.709*	0.014
	ภายในกลุ่ม	107	15.868	0.148		
	รวม	110	17.518			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยกับการมีความสำเร็จในองค์กรโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่



ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) (ตาราง 54 ภาคผนวก ค)

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จของ องค์กร	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	1.869*	0.038

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา แตกต่างกัน ($p < 0.05$)

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 55 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.013$) (ตาราง 56 ภาคผนวก ค)

6.6 รายได้เฉลี่ยต่อปี



ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจ
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จขององค์กร	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.004	0.668	4.608*	0.005
	ภายในกลุ่ม	107	15.513	0.145		
	รวม	110	17.518			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10,000,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 57 ภาคผนวก ค)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน
ของผู้บริหารธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จของ องค์กร	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	275.450	2.268*	0.009

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 35 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา แตกต่างกัน ($p < 0.05$)

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน และด้านลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 58 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 30,000,001 - 50,000,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10,000,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 59 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.013$) (ตาราง 60 ภาคผนวก ค)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H_1 : การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

H_2 : การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

H_3 : การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย



H_2 : การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและ
กลไกการใช้ประโยชน์มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จขององค์กร ของธุรกิจพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตาราง 36 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กร
โดยรวม ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	PES	IQDA	IQDB	IQDC	IQDD	VIFs
$\bar{X}$	4.09	4.01	4.06	4.05	4.11	
S.D.	0.39	0.61	0.64	0.48	0.53	
PES	-	0.588*	0.493*	0.590*	0.724*	
IQDA		-	0.643*	0.584*	0.505*	2.021
IQDB			-	0.547*	0.479*	1.882
IQDC				-	0.568*	1.868
IQDD					-	1.614

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา
Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs
ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีค่าตั้งแต่ 1.614 - 2.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10
แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black,
2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูล
สารสนเทศในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (PES)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.493 - 0.724
จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จของ
องค์กรโดยรวม (PES) ได้ดังนี้

$$PES = 1.356 + 0.147IQDA + 0.010IQDB + 0.130IQDC + 0.384IQDD$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (PES) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 40.562$; $p = < 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.590 (ตาราง 37) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้านกับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (PES) ปรากฏผลดังตาราง 37

ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (PES)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.356	0.226	6.008*	<0.0001
ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้	0.147	0.056	2.611*	0.010
ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	0.010	0.052	0.186	0.853
ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล	0.130	0.069	1.895	0.061
ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์	0.384	0.058	6.601*	<0.0001

$F = 40.562$ $p = < 0.0001$ $\text{Adj } R^2 = 0.590$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (PES) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 4 สำหรับการพัฒนาคุณภาพ



ข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (IQDB) และด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (IQDC) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (PES)

เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) ไปสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (PES) จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.583 (ตาราง 61 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{PES} = 1.548 + 0.194\text{IQDA} + 0.429\text{IQDD}$$

ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กรด้านการเงิน ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	FIN	IQDA	IQDB	IQDC	IQDD	VIFs
$\bar{x}$	4.06	4.01	4.06	4.05	4.11	
S.D.	0.51	0.61	0.64	0.48	0.53	
FIN	-	0.475*	0.494*	0.491*	0.544*	
IQDA		-	0.643*	0.584*	0.505*	2.021
IQDB			-	0.547*	0.479*	1.882
IQDC				-	0.568*	1.868
IQDD					-	1.614

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีค่าตั้งแต่ 1.614 - 2.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กรด้านการเงิน (FIN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.475 - 0.544



จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน (FIN) ได้ดังนี้

$$FIN = 1.188 + 0.088IQDA + 0.159IQDB + 0.152IQDC + 0.306IQDD$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน (FIN) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 16.869$; $p = < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.366 (ตาราง 39) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้านกับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน (FIN) ปรากฏผลดังตาราง 39

ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.188	0.364	3.262*	0.001
ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูล สารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนอง การใช้	0.088	0.091	0.973*	0.033
ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล และการพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	0.159	0.084	1.891	0.061
ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและ เชื่อมโยงข้อมูล	0.152	0.111	1.379	0.171
ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล และกลไกการใช้ประโยชน์	0.306	0.094	3.270*	0.001

$F = 16.869$ $p = < 0.0001$ $Adj R^2 = 0.366$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 39 พบว่า การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน (FIN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 4 สำหรับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (IQDB) และด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (IQDC) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน (FIN)

เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) ไปสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน (FIN) จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.337 (ตาราง 62 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{FIN} = 1.527 + 0.226\text{IQDA} + 0.397\text{IQDD}$$

ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กร
ด้านลูกค้า ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

ตัวแปร	CUS	IQDA	IQDB	IQDC	IQDD	VIFs
$\bar{X}$	4.16	4.01	4.06	4.05	4.11	
S.D.	0.46	0.61	0.64	0.48	0.53	
CUS	-	0.476*	0.414*	0.363*	0.576*	
IQDA		-	0.643*	0.584*	0.505*	2.021
IQDB			-	0.547	0.479	1.882
IQDC				-	0.568	1.868
IQDD					-	1.614

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 40 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีค่าตั้งแต่ 1.614 - 2.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า (CUS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.363 - 0.576 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า (CUS) ได้ดังนี้

$$CUS = 1.879 + 0.177IQDA + 0.062IQDB + 0.080IQDC + 0.400IQDD$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า (CUS) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 16.511$; $p = < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.361 (ตาราง 41) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้านกับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า (CUS) ปรากฏผลดังตาราง 41



ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร
ด้านลูกค้า ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.879	0.325	5.779*	<0.0001
ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูล สารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนอง การใช้	0.177	0.081	2.177*	0.032
ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล และการพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	0.062	0.075	0.828	0.410
ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและ เชื่อมโยงข้อมูล	-0.080	0.099	-0.814	0.418
ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล และกลไกการใช้ประโยชน์	0.400	0.084	4.780*	<0.000
F = 16.511 p = < 0.0001 Adj R ² = 0.361				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านด้านลูกค้า (CUS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ 4 สำหรับการพัฒนาคูณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (IQDB) และด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (IQDC) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า (CUS)

เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) ไปสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า (CUS) จะได้ค่า



สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.366 (ตาราง 63 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{CUS} = 1.814 + 0.186\text{IQDA} + 0.389\text{IQDD}$$

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กร
ด้านกระบวนการภายในองค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

ตัวแปร	PRO	IQDA	IQDB	IQDC	IQDD	VIFs
$\bar{X}$	4.08	4.01	4.06	4.05	4.11	
S.D.	0.48	0.61	0.64	0.48	0.53	
PRO	-	0.502*	0.396*	0.546*	0.676*	
IQDA		-	0.643*	0.584*	0.505*	2.021
IQDB			-	0.547*	0.479*	1.882
IQDC				-	0.568*	1.868
IQDD					-	1.614

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีค่าตั้งแต่ 1.614 - 2.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา (Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน (PRO) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.396- 0.676 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน (PRO) ได้ดังนี้

$$\text{PRO} = 0.809 + 0.149\text{IQDA} + 0.052\text{IQDB} + 0.202\text{IQDC} + 0.503\text{IQDD}$$



ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน (PRO) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 27.730$; $p = < 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.493 (ตาราง 43) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้านกับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน (PRO) ปรากฏผลดังตาราง 43

ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร
ด้านกระบวนการภายใน ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.809	0.329	2.459	0.016
ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูล สารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนอง การใช้	0.149	0.082	1.811	0.073
ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล และพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	-0.052	0.076	-0.687	0.494
ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและ เชื่อมโยงข้อมูล	0.202	0.100	2.023*	0.046
ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล และกลไกการใช้ประโยชน์	0.503	0.085	5.937*	<0.0001
$F = 27.730$ $p = < 0.0001$ $\text{Adj } R^2 = 0.493$				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (IQDC) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน (PRO) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการพัฒนาคุณภาพข้อมูล



สารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (IQDB) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน (PRO)

เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (IQDC) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) ไปสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน (PRO) จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.487 (ตาราง 64 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{PRO} = 0.857 + 0.257\text{IQDC} + 0.531\text{IQDD}$$

ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กรด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

ตัวแปร	LEA	IQDA	IQDB	IQDC	IQDD	VIFs
$\bar{X}$	4.05	4.01	4.06	4.05	4.11	
S.D.	0.48	0.61	0.64	0.48	0.53	
LEA	-	0.430*	0.272*	0.479*	0.520*	
IQDA		-	0.643*	0.584*	0.505*	2.021
IQDB			-	0.547	0.479	1.882
IQDC				-	0.568	1.868
IQDD					-	1.614

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีค่าตั้งแต่ 1.614 - 2.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LEA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง



0.272 - 0.520 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LEA) ได้ดังนี้

$$LEA = 1.548 + 0.174 IQDA + 0.130 IQDB + 0.245 IQDC + 0.325 IQDD$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LEA) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 14.145$; $p = < 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.323 (ตาราง 45) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศในแต่ละด้านกับตัวแปรตามความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LEA) ปรากฏผลดังตาราง 45

ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.548	0.356	4.351	< 0.0001
ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูล สารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนอง การใช้	0.174	0.089	1.965	0.052
ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล และพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	-0.130	0.082	-1.583	0.116
ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและ เชื่อมโยงข้อมูล	0.245	0.108	2.269*	0.025
ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล และกลไกการใช้ประโยชน์	0.325	0.092	3.544*	0.001

$F = 14.145$ $p = < 0.0001$ $Adj R^2 = 0.323$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 45 พบว่า การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (IQDC) และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LEA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ (IQDA) และด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล (IQDB) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LEA)

เมื่อนำการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล (IQDC) ด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) ไปสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LEA) จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.308 (ตาราง 65 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{PRO} = 1.559 + 0.272\text{IQDC} + 0.337\text{IQDD}$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน



สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35 – 45 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน 40,000 – 60,000 บาท และตำแหน่งงานในปัจจุบันคือ กรรมการผู้จัดการ
2. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ประเภทธุรกิจ เครื่องมือสื่อสาร/คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต จำนวนทุนในการดำเนินงานต่ำกว่า 10,000,000 บาท จำนวนพนักงานในปัจจุบัน น้อยกว่า 50 คน ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10,000,000 บาท
3. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูล และกลไกการใช้ประโยชน์ เช่น กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบรายงานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ และกิจกรรมส่งเสริมให้มีการนำเอาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกับข้อมูล ระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูล เป็นต้น ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล เช่น กิจกรรมสนับสนุนให้มีการจัดเก็บข้อมูลให้เอื้อต่อการตรวจสอบ เพื่อป้องกันข้อมูลขององค์กร และกิจกรรมส่งเสริมให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูลเพื่อรักษาคุณภาพของข้อมูลขององค์กร เป็นต้น และด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล เช่น กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง และกิจกรรมสนับสนุนให้มีการนำเอาซอฟต์แวร์สำหรับเพิ่ม ลบ แก้ไข หรือเรียกใช้งานข้อมูล เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เป็นต้น
4. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลูกค้า เช่น กิจกรรมมีการปรับปรุงบริการและสินค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกิจกรรมมีการพัฒนาบริการและสินค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้น เป็นต้น ด้านกระบวนการภายใน เช่น กิจกรรมมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ตรวจสอบข้อผิดพลาด เพื่อให้การตรวจสอบภายในดีขึ้น และกิจกรรมมีการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น และด้านการเงิน เช่น กิจกรรมมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้หรือกำไรได้ และกิจกรรมสามารถทำรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่ เป็นต้น



5. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ บริษัทจำกัด มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของ ข้อมูล มากกว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด

6. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในองค์กรโดยรวม มากกว่า ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 5 ปี

7. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มากกว่าระยะเวลา ในการดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี

8. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จโดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10,000,000 บาท

9. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 30,000,001 - 50,000,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10,000,000 บาท

10. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (PES) ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสม และตอบสนองการใช้ (IQDA) และ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ (IQDD) ซึ่งสามารถเขียนพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กร (PES) ได้ดังนี้

$$PES = 1.548 + 0.194IQDA + 0.429IQDD$$

เมื่อพิจารณาสมการผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการเงิน

$$FIN = 1.527 + 0.226 IQDA + 0.397IQDD$$

2. ด้านลูกค้า

$$CUS = 1.814 + 0.186IQDA + 0.389IQDD$$

3. ด้านกระบวนการภายใน

$$PRO = 0.857 + 0.257IQDC + 0.531IQDD$$

4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

$$LEA = 1.559 + 0.272IQDC + 0.337IQDD$$



อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล ด้านการพัฒนาบริหารจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล และด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศในด้านต่างๆ ทำให้ข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้มีคุณภาพ มีการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การทำธุรกิจกับลูกค้าสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินการในส่วนที่ต้องการได้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากลูกค้า และธุรกิจอื่นๆ ที่ต้องการศึกษาหรือติดต่อธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Michael (2013 : 93-98) กล่าวว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกออกแบบมาให้สามารถปรับใช้กับการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Philippon และคณะ (2009 : 237-249) พบว่า ผู้บริหารมีเจตคติที่ดีต่อการนำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับฝ่ายบริหาร การนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาใช้ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรมีการตื่นตัว ระบบสารสนเทศที่ก่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการใช้ข้อมูล ผู้บริหารจะต้องมีปัจจัยสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร พร้อมทั้งจัดให้มีการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบและสร้างทัศนคติต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ทั้งนี้องค์กรควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประยุกต์ใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่วระบบสารสนเทศ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการองค์กรทุกกระบวนการ โดยเฉพาะควรมีการพัฒนากระบวนการสารสนเทศควบคู่ไปกับการพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการบริหารงาน

2. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ความสำเร็จขององค์กรเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้องค์กรทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ และเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน และให้พนักงานมีความรอบรู้มากขึ้น อีกทั้ง ยังต้องนำคำแนะนำจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผลการดำเนินงานของกิจการดีขึ้น มีส่วนแบ่งทางการตลาดและผลกำไรที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2549 : 7-12) กล่าวว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานที่แสดงถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้น เป็นสิ่งซึ่งแสดงถึงความสามารถขององค์กรในการที่จะดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร บัณฑิตต่างๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียให้น้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎี กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีความสุขความพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กรก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีรทัต ชูดำ (2549 : 49-55) กล่าวว่า ในยุคปัจจุบันสภาพสังคม การเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสภาพการณ์ที่แปรเปลี่ยนไปเช่นกัน ดังนั้นองค์กรต้องพยายามแข่งขันกับตนเองและองค์กรอื่นๆ ซึ่งมองได้ชัดในองค์กรธุรกิจลักษณะต่างๆ และการที่องค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในยุคปัจจุบัน

3. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล แตกต่างกัน เนื่องจาก ในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ ต้องมีการกำหนดแนวทางในการใช้ร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ทำให้ข้อมูลในระบบยังมีความน่าเชื่อถือ จึงต้องคำนึงถึงการควบคุมและการจัดการความถูกต้องของข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร เดชชัย (2553 :บทคัดย่อ) พบว่า ได้ฐานข้อมูลที่สามารถครอบคลุมการทำงาน ดังนี้คือ สามารถบันทึกข้อมูล ปรับปรุงแก้ไขและลบรายการสารสนเทศในฐานข้อมูลได้โดยการรายการสารสนเทศ ระบบจะแจ้งเตือนให้ยืนยันการลบทุกครั้ง สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ โดยใช้ทางเลือกในการสืบค้น ได้แก่ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง คำสำคัญ และเลือกสืบค้นตามหมวดหมู่ของสารสนเทศ สามารถกำหนดสิทธิในการใช้งานฐานข้อมูลได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิเวศ ศรีธัญรัตน์ (2550 : 69-70) พบว่า การพัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลสื่อดิจิทัล ให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตสำหรับฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นต้องมีคุณสมบัติครอบคลุมการจัดการแฟ้มข้อมูล ให้มีระบบ



ความปลอดภัยในการใช้งาน โดยมีการกำหนดรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งานข้อมูล เพื่อบันทึกและแก้ไขข้อมูลสารสนเทศในฐานข้อมูล

4. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม แตกต่างกัน เนื่องจาก ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนานย่อมมีประสบการณ์ เงินทุน และการพัฒนาด้านต่างๆ มากกว่าธุรกิจที่เพิ่งก่อตั้ง ซึ่งความสำเร็จขององค์กรทุกๆ ด้าน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจนั้นสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของตลาดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rivera (2014 : 157-178) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรมีวิธีการที่หลากหลาย เพื่อเตรียมพร้อมทั้งองค์กรสำหรับแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และมีการวางแผนดำเนินงานเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ซิมโสน์ วิสิฐนิกิจา และคณะ (2559 : 248) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ คือการให้หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ แต่ละองค์กรจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลักหมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำสิ่งใดบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์

5. ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงิน แตกต่างกัน เนื่องจากการทำรายได้ให้กับองค์กรของแต่ละองค์กรต่างกัน อาจขึ้นอยู่กับจำนวนทุนในการดำเนินงาน หรือการบริหารงานที่ต่างกัน ธุรกิจสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า สร้างตลาดใหม่โดยใช้สินทรัพย์ และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุนในการผลิต อีกทั้งยังมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าได้ จะส่งผลให้ธุรกิจมีความคล่องตัวด้านการเงินมากขึ้น สามารถทำกำไรหรือสร้างรายได้ให้กับธุรกิจได้ขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง องค์กรส่วนใหญ่ที่มีผลประกอบการดีขึ้น และมีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ผลประกอบการเป็นตัววัดที่เห็นผลมากที่สุด วัดได้จากผลสรุปด้านการเงินและบัญชีในแต่ละปี เมื่อเทียบกับการดำเนินการที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พสุ เดชะรินทร์ (2549 : 38-46) กล่าวว่า ผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจ ในการเพิ่มขึ้นของรายได้ ลดต้นทุน ความสามารถในการทำกำไร ส่วนแบ่งทางการตลาด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การวัดผลการปฏิบัติขององค์กรที่แสดงถึงผลกำไร และวัดผลการดำเนินงานทางด้านการเงินเป็นหลัก เพื่อประเมินว่าองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่ และส่วนใหญ่ข้อมูลที่ได้มาจากการเงิน



ทั้งหมด เป็นเครื่องชี้วัดซึ่งเป็นด้านสำคัญอีกด้านหนึ่งของการวัดผลการดำเนินงานองค์กร และสอดคล้องแนวคิดของ จินตนา สิงจานุสงค์ (2559 : 104) กล่าวว่า สภาวะเศรษฐกิจในการดำเนินงานของทุกภาคธุรกิจในปัจจุบัน ล้วนมีปัจจัยสำคัญในการดำเนินการของธุรกิจคือเงินทุนที่นำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย จึงเป็นเหตุผลที่สำคัญที่ภาคธุรกิจต้องเร่งพัฒนาองค์กรให้สามารถสร้างรายได้ให้ได้ผลประกอบการที่มากที่สุด ในภาวะที่มีการแข่งขันกันรุนแรงเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

6. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการเงิน และด้านลูกค้า เนื่องจาก การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศได้ออกแบบระบบสารสนเทศมาให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้ อีกทั้งยังเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ทำให้สามารถตอบสนองต่อการตัดสินใจ ลดความผิดพลาดในการดำเนินงาน และมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจในด้านต่างๆ ประสบความสำเร็จ ส่งผลให้ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรได้สูงขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรินทร์พร ภู่อภิสิตธิ และคณะ (2558 : 15) พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นเครื่องมือหนึ่งของผู้บริหารในการจัดลำดับความสำคัญของการจัดการและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกเหนือจากการเรียงลำดับความสำคัญแล้ว ยังเป็นเครื่องมือตรวจสอบความเข้มแข็งขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ การมีข่าวสารหรือข้อมูลมากเกินไปโดยปราศจากการเน้นปัจจัยสำคัญ จะทำให้ฝ่ายจัดการเสียเวลาในการวิเคราะห์ และผลที่ได้ยังนำไปสู่ข้อสรุปที่ผิดพลาดได้อีกด้วย และในที่สุดก็จะนำไปสู่การลดขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จไม่จำเป็นต้องวัดผลได้ แต่จะทำหน้าที่ชี้แนะ หรือเป็นหลักหมายสำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิไลภรณ์ ศรีไพศาล (2553 : เว็บไซต์) ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาระบบงาน คือ การได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยใช้ระบบสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการแปลงข้อมูล ให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่พร้อมใช้งานได้ทันที โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ทันสมัย มีความซ้ำซ้อนของข้อมูลน้อยที่สุด และมีการแบ่งกันใช้งานข้อมูล ทั้งนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ระบบต้องเริ่มต้นจากการออกแบบระบบที่ดี ซึ่งระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว เมื่อนำไปดำเนินการพัฒนาก็จะสามารถสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานให้มีความสมบูรณ์ ทันสมัย พันธกิจครบถ้วน เข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม



ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจาก การบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลที่มีคุณภาพได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหาร การวางแผน และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ อีกทั้งธุรกิจยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ให้ สอดคล้องกับความต้องการได้มากที่สุด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการพัฒนากระบวนการ ทำงาน พร้อมทั้งมีการพัฒนาตัวพนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และมีความเข้าใจในการใช้ข้อมูลสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานนั้นมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงาน ทั้งยังทำให้ธุรกิจเป็นที่ ยอมรับและน่าเชื่อถือได้ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจนั้นสามารถสร้างรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี (2554 : 15-16) กล่าวว่า ข้อมูลสารสนเทศคุณภาพขององค์กร ที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะ นำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ดังนั้นในการที่องค์กรจะออกแบบและพัฒนากระบวนการสารสนเทศใน องค์กรนั้น การสอบถามความต้องการของข้อมูลสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่าง มาก เช่น ข้อมูลสารสนเทศในการบริหารการผลิต การตลาด และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Suvorinov (2008 : 63-67) กล่าวว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการ พัฒนาอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงต้องมีการสร้างสารสนเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถนำเอาข้อมูลสารสนเทศนั้นมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยง ข้อมูล มีความความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการ ภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจาก การพัฒนาระบบข้อมูลของบริษัทที่มีคุณภาพ เป็นมาตรฐาน ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับ เกิดความผิดพลาดมากที่สุด และ สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดนั้น จะต้องมีการพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ทั้งในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ และในการทำงานขององค์กร พร้อมทั้งอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มทักษะให้พนักงานสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มา มาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Philippon และ Wilson (2009 : 237-249) พบว่า ผู้บริหารมีเจตคติที่ดีต่อการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้หน่วยงานหรือ องค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับฝ่ายบริหารการนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรมีการตื่นตัวต่อการใช้ระบบสารสนเทศที่ก่อให้เกิดความสะดวกและ คล่องตัวในการใช้ข้อมูลขณะบริหารจะต้องจัดปัจจัยสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ขององค์กร พร้อมทั้งจัดให้มีการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบและสร้างทัศนคติต่อการใช้ระบบ สารสนเทศ

.....นี้้องค์กรควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศให้ตระหนักถึง



ความสำคัญของการประยุกต์ใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ระบบสารสนเทศ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการองค์กรทุกระบวนการ โดยเฉพาะควมมีการพัฒนาระบบสารสนเทศควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการบริหารงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล กล้าพากร (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัทอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ทั้งนี้ เนื่องจากในกระบวนการผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักร มีส่วนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีค่อนข้างมาก ตั้งแต่การออกแบบ ไปจนถึงการผลิตชิ้นงาน ความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี จึง เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสินค้าหรือบริการของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญและมีการศึกษาถึงการพัฒนาศักยภาพข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำมาใช้ประกอบการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

1.2 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญและศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพในการนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา วางแผน และนำไปใช้งานในการตัดสินใจในการของผู้บริหารในการดำเนินการของธุรกิจสู่ความสำเร็จเหนือคู่แข่ง และเพิ่มผลกำไรในการดำเนินการของธุรกิจ

1.3 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญและศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลและพัฒนาศักยภาพข้อมูล เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปตามมาตรฐานในการเข้าใช้งานขององค์กร ทำให้ข้อมูลที่มีเกิดความปลอดภัย และง่ายต่อการควบคุมในการเข้าใช้งานของผู้ใช้ที่อาจจะใช้งานข้อมูลในรูปแบบที่ไม่ถูกต้อง อาจทำให้ข้อมูลที่มีเสียหายได้ จึงทำให้การกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูลมีความสำคัญ ที่จะส่งผลต่อความถูกต้องของข้อมูล และความน่าเชื่อถือในการใช้งาน

1.4 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล เนื่องจากมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินการของธุรกิจ เพราะข้อมูลสารสนเทศที่มีจำนวนมากการจัดการข้อมูลจึงเป็นส่วนสำคัญในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการนำเอาข้อมูลที่มีอยู่ออกมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ที่มีให้ไปส่วนงาน



ต่างๆ ขององค์กรในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในสภาพปัจจุบัน

1.5 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์ เพราะข้อมูลสารสนเทศมีรูปแบบข้อมูลที่หลากหลาย องค์กรจึงควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมในการพร้อมนำมาใช้งานตลอดเวลา ควรมีการนำเอาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำข้อมูลสารสนเทศที่มีออกมาใช้งานให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งานของผู้ใช้งาน

1.6 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการศึกษความสำเร็จขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากความสำเร็จขององค์กร เป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ด้วยการใช้กลยุทธ์ในด้านต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาลักษณะของผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ หรือความสำเร็จขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นสากลมากขึ้นหรือมีขนาดใหญ่ขึ้น เช่น ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ธุรกิจผลิตอะไหล่รถยนต์ เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และมีผลการวิจัยที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผู้นำองค์กรต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือถูกต้องชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ในครั้งต่อไป

2.3 ควรมีการเพิ่มตัวแปรแทรกอื่นๆ เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์กับผลกระทบที่จะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ หรือความสำเร็จขององค์กร เช่น รูปแบบการจัดการองค์กร ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นต้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปะบุตร. ผลกระทบต่อดัชนีภาพการบริการการเงินที่มีต่อความสำเร็จองค์กรของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. ETDA เผยผลสำรวจมูลค่าอีคอมเมิร์ซไทยปี 2558 คาดพุ่งแตะ 2.11 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้น 3.7 %. 2557.
<<https://www.blognone.com/node/75181>> 15 พฤศจิกายน 2558.
- กอบเกียรติ รุจิระธนลักษณ์. ผลกระทบของศักยภาพการจัดการฐานข้อมูลที่มีต่อคุณภาพข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558.
- แกมกาญจน์ สมประเสริฐศรี. ความหมายและความสำคัญของสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ ลักษณะของสารสนเทศที่ตีพิมพ์ของสารสนเทศ การรู้และมาตรฐานการรู้สารสนเทศ. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. 2556.
<<http://www.dbd.go.th/edirectory/>> 20 กุมภาพันธ์ 2556.
- คนพิชญ์ นามราช. ผลกระทบของความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศ ที่มีต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- คะนิงศรี นิลดี. การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.
- จินตนา สิงจานุสงค์. ผลกระทบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2559.
- ชญาณิศ บ่อไทย. การพัฒนาระบบสารสนเทศงานวัดและประเมินผล โรงเรียนบ้านหนองโดนประสาทวิทย์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ซัชชญา บุญเชิด. ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. 2559. <http://www.info.ms.su.ac.th/sums01/PDF01/1599_20171023_p_305_1.pdf> 15 พฤศจิกายน 2599.
- ชินโสณ วิสิฐนิจกิจจา และคณะ. “ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบธุรกิจรถเครนในประเทศไทย,” วารสารบัณฑิตศึกษา. 5(1) : 246-256 ; สิงหาคม – พฤศจิกายน, 2559.



ณัฐพร เดชชัย. การพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศอีสานอิเล็กทรอนิกส์ ของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร.

มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

ดาริกา เสาร่ม. หลักการตลาด. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์, 2543.

ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์, 2552.

เทวิน ศรีดาโคตร. สื่อมัลติมีเดียช่วยการสืบค้นและให้บริการข้อมูลสารสนเทศของห้องสมุด

สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

ทองใบ สุดซารี. ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 6.

อุบลราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2554.

ธิดาภา สิทธิอมรรพ. การจัดการฐานข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบด้านข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจ

อสังหาริมทรัพย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556.

ธีรวัต ชูดำ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การในยุคปัจจุบัน. วิทยานิพนธ์ วท.ม.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

ธงชัย สันติวงษ์. การตลาดกลไกโลกกว้าง. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง, 2546.

_____. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2550.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กเพรส,

2547.

นิเวศ ศรีธัญรัตน์. การพัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลสื่อดิจิทัล สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

นนทวิทย์ ภูมิสะอาด. ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้

ความสามารถทางการประกอบการที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารในจังหวัด

อุดรธานีและจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

2549

บัณฑิตา บุปผาโสภา. ผลกระทบของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ

อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.

_____. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2553.



- ปรัชญา ศิริพงษ์อุทุมพร. การพัฒนาระบบสารสนเทศกลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาพลัทธิ เขต 1. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- ประมุล แสงผล. การพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศ งานวิชาการ โรงเรียนสายธารวิทยา อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- ปรียา เถียรประดิษฐ์. ปัจจัยความสำเร็จขององค์กร. 2548. <<http://www.prdnorth.in.th/Showarticle.php?ID=050529143727¤t=0&page=1>> 15 พฤศจิกายน 2556.
- พนิดา พานิชกุล และสุธี พงศาสกุลชัย. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System). กรุงเทพฯ : เคพีที คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์, 2552.
- พสุ เดชะรินทร์. Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- . กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ, 2546.
- พัชรภรณ์ เขยชุม. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการสถานีบริการน้ำมันเอสโซ่ : กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด นมโพธิ์ออยส์ จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- พัชรินทร์พร ภู่อภิสิทธิ์ และคณะ. การสร้างดัชนีชี้วัดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของร้านอาหารทั่วไป ในเขตพื้นที่เขตเวิร์ก กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2558.
- พาสี จันผกา. การพัฒนาระบบสารสนเทศงานวิชาการด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา โรงเรียนบ้านหนองพะอง อำเภอขาม จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- พิชญ์ คุณชื่น. ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการปรับปรุงองค์กรและผลการดำเนินงานของ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- พรนิรันดร์ จัยสิน. การพัฒนาการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศงานธุรการส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลไธ้อย อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- พรพันธุ์ บุญยรัตนพันธ์. การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศสุขภาพ. กรุงเทพฯ : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553.



เพชร จำเนียรกุล. การพัฒนาการดำเนินงานข้อมูลสารสนเทศกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 1. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

พรพิมล กล้าพากร. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซีบร้า อินเทอร์เน็ต
แนลลูบเวอร์ แอนด์ โลจิสติกส์ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.

ภิเชก ชัยนิรันดร์. บันทึกความสำเร็จธุรกิจดอทคอม e-commerce Success Case Study
มุมมองการตลาดและกรณีศึกษาอีคอมเมิร์ซไทย. กรุงเทพฯ : ตลาด ดอท คอม,
2551.

มนิรัตน์ สุกศิริจิตร. ความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดแบบองค์รวมกับความสำเร็จในการดำเนินงาน
ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

มลิจันท์ ทองคำ และคณะ. หลักการตลาด. มหาสารคาม : คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

รวีวัฒน์ วุฒิชัยยา. การพัฒนาสารสนเทศงานทะเบียน วัดผลและประเมินผล โรงเรียนมัธยมประตู่
วัฒนา ตำบลบ้านแปรง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ลักขณา ยิ่งธงชัย. การวัดผลการปฏิบัติงานด้วยเทคนิค Balanced Scorecard กรณีศึกษา :
ธนาคารออมสินสาขากาฬสินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542.

วรรณภา ชันติบัณฑิต. การคิดเชิงระบบของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้.
วิทยานิพนธ์ พย.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2548.

วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พริน, 2549.

วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2546.

วิไลภรณ์ ศรีไพศาล. แนวทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล. 2553.

<http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b6_53.pdf> 24 พฤศจิกายน
2560.

วีรชัย สงคราม. “บัญญัติ 16 ประการสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการ,” อุตสาหกรรมสาร.
48(5): 58-59 ; กันยายน-ตุลาคม, 2548.

ศุภชัย ขาวนา. การพัฒนาการดำเนินงานสารสนเทศด้านการวัดผลประเมินผลโรงเรียนท่าสว่างวิทยา
อำเภอมือง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,



- Baghersefat, J.M. and others. Accounting Information Systems in Presentation Managers Required Information. Iran : Islamic Azad University, 2013.
- Chan, Arvola and John M. Smit. "A Database Management Capability for Ada." Cambridge : Computer Corporation of America, 2001.
- Christina Ling-hsing Chang. "The Study of the Turnover of MIS Professionals-The gap Between Taiwanese and US Societies," Information Management. 30(10) : 301-314, 2010.
- Chi, H-S. "The TFT-LCD Industry in Taiwan : Competitive Advantages and Future Developments," Technovation. 27(2) : 199-215 ; April, 2005.
- Drnevich, Paul L. and C. Croson David. "Information Technology and Business - Level Strategy : Toward an Integrated Theoretical Perspective1," Drnevich & Croson/IT & Business Strategy. 37(2) : 483 - 509 ; June, 2013.
- Gregurec, I.V. "The importance of database marketing in social network advertising." International Journal of Management Cases. 13(4) : 165-172 ; October, 2012.
- Efraim Turban, Dorothy Leidner, Ephriam Mclean and James Wetherbe. Information Technology for Management (Transforming Organizations in the Digital Economy). 6th ed. New York : John Wiley & Sons, 2008.
- Fang Wu, S. Yenyurt, D. Kim and T.S. Cavusgil. "The impact of Information Technology on Supply Chain Capabilities and Firm Performance: A Resource-Based View," Industrial Marketing Management. 35(4) : 493-504 ; May, 2007.
- Francesco. Enterprise Organization and Operation. New York : Springer Berlin Heidelberg, 2009.
- Hanakaisa, I.H. Introduction: Reframing Humans and Information Systems. London : Springer, 2011.
- Jian, C.G. C.M.Y., Yam K.M. Chiu and M. Ning. "A Study of the Relationship between Competitiveness and Technological Innovation Capability Based on DEA Models," European Journal of Operational Research. 23(5) : 20 : September, 2004.



ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. ความรู้เกี่ยวกับ E-Commerce. 2556.

<<http://www.ecommerce.or.th/>> 29 พฤษภาคม 2556.

สรายุทธ กันหลง. คุณภาพของเครื่องมือที่วัด. 2555. <<http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>> 14 พฤศจิกายน 2557.

สุนันทา เลาหันันท์. การพัฒนางองค์กร. กรุงเทพฯ : ดี.ดี. บั๊คสโตร, 2531.

สุภาวดี เจริญเศรษฐม. “แนวทางการสร้างนวัตกรรมในองค์กร,” วารสารรามคำแหง. 25(4):130-140, 2550.

สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์, 2549.

อดิศักดิ์ ครอบบัวบาน. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลทางการตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

อัจจิมา อินทวิเชียร. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการฐานข้อมูลเชิงพลวัตกับความสำเร็จของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.

อุดมศักดิ์ พิมพ์พาศรี. ผลกระทบของศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความยืดหยุ่นเชิงกลยุทธ์ และศักยภาพทางการสร้างความไว้วางใจที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2555.

อำนาจ ชีระวนิจ. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : คู่แข่งการพิมพ์, 2554.

Acklesh Prasad. “Information Technology and Business Value in Developing Economies: A Study of Intangible Benefits of Information Technology Investments in Fiji,” The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries. 34 : 1-11, 2008.

Al-Zwyalif, I. “IT Governance and its Impact on the Usefulness of Accounting Information Reported in Financial Statements,” International Journal of Business and Social Science. 89 : 84 – 94, 2013.

Ansari, Sana. “Impact of Information Technology in Developing Organizational Strategies and Processes,” Journal of Contemporary Research in Business. 4(12) : 668-673 ; April, 2013.



- Jose, Benitez-Amado and Rita M. Walczuch. “Information technology, the Organizational capability of proactive corporate environmental strategy and firm performance: a resourcebased analysis,” European Journal of Information Systems. 21 : 664-679, 2012.
- Kalinina. “Theoretical and Methodological Aspects in the Development of Information Systems,” Scientific and Technical Information Processing. 35(1) : 50-54, 2008.
- Laudon, K.C. and J. P. Laudon. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 11th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2009.
- Matthias, G. “The Quintessence of Implementation Success—Concept Development,” Implementation Management. 15(23) : 37-57, 2014.
- Michael, L. “Integrating Information in Product Development,” Re-Engineering Manufacturing for Sustainability. 11(3) : 93-98, 2013.
- Mohan, C. “Transaction management in the distributed database management system,” Journal of ACM Transactions on Database Systems (TODS). 11(4) : 378 – 381 ; December, 2006.
- Necmi Karagozoglu and Lindell Martin. “Electronic Commerce Strategy, Operations, and Performance in Small and Medium-size Enterprises,” Journal of Small Business and Enterprise Development. 11(3) : 290, 2004.
- North - Chiang Mai University. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. 2555. <<http://202.28.94.55/web/322161/2551/001/g18/E-commerce%20web/page/index12.html>> 10 พฤศจิกายน 2556.
- Rivera, L. M. Critical Success Factors for Kaizen Implementation. Switzerland : Springer, 2014.
- Robert, ABrodersen. Database Management System which Synchronizes an Enterprise Server and a Workgroup user Client using a Docking Agent. California : Siebel Systems, 2007.
- Prokopiadou, G., Christos P. and Dionysis M. “Integrating Knowledge Management Tools for Government Information [Electronic Version],” Government Information Quarterly. 6(21) : 170-198, 2004.



- Seetharaman, J.S. "Critical Success Factors of Total Quality Management," Quality and Quantity. 40(5) : 675-695, 2006.
- Straub and Klein. "E-competitive transformations," Business Horizons. 44(3) : 3 – 12, 2001.
- Steiner, James. Oracle White Paper Information Management with Oracle Database 11g Release 2. America : Redwood Shores, 2010.
- Turban, E. and others. Electronic Commerce 2008 : a Managerial Perspective. New Jersey : Prentice, 2008.
- HallVolkman. "Organization and Personnel," Entrepreneurship in a European Perspective. 243-281, 2010.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของ
ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบคำถามทุกข้อ ทุกตอน และเพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ การนำเสนอผลวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

4. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามนี้ () ต้องการ () ไม่ต้องการ

5. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้านายธนวัฒน์ คำภีระ 38/2 หมู่ 3 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ 36000 หมายเลขโทรศัพท์ 08-2744-2517 และ E-mail : thanasakorn@gmail.com

นายธนวัฒน์ คำภีระ

นิสิตปริญญาโท

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 35 ปี () 35 - 45 ปี
() 46 - 55 ปี () มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

() น้อยกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี
() 11 - 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

6. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

() ต่ำกว่า 40,000 บาท () 40,000 - 60,000 บาท
() 60,001 - 80,000 บาท () มากกว่า 80,000 บาท

7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

() กรรมการผู้จัดการ () หุ้นส่วนผู้จัดการ
() อื่นๆ.....



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลผู้กรอกแบบสอบถาม

1. รูปแบบธุรกิจ

- () บริษัทจำกัด () ห้างหุ้นส่วนจำกัด

2. ประเภทธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- () การศึกษา () ท่องเที่ยว โรงแรม
() การเงิน/การบัญชี () เครื่องมือสื่อสาร/คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต
() การแพทย์และสุขภาพ () อาหารและเครื่องดื่ม
() แฟชั่น เครื่องแต่งกาย () ยานยนต์และผลิตภัณฑ์
() เครื่องมือที่ใช้ในอุตสาหกรรม () การออกแบบและตกแต่งบ้าน

3. จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน

- () ต่ำกว่า 10 ล้านบาท () 10 - 30 ล้านบาท
() 31 - 50 ล้านบาท () มากกว่า 50 ล้านบาท

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- () น้อยกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี
() 11 - 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

5. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

- () น้อยกว่า 50 คน () 50 - 100 คน
() 101 - 150 คน () มากกว่า 150 คน

6. รายได้เฉลี่ยต่อปี

- () ต่ำกว่า 10,000,000 บาท () 10,000,000 - 30 000,000 บาท
() 30,000,001 - 50,000,000 บาท () มากกว่า 50,000,000 บาท



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองต่อการใช้</u>					
1. กิจการส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองการตัดสินใจในการบริหารงาน					
2. กิจการมุ่งเน้นให้มีการเพิ่มศักยภาพในกระบวนการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ หรือความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ					
3. กิจการให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้งาน					
4. กิจการสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ					
<u>ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล</u>					
5. กิจการส่งเสริมให้มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูลเพื่อรักษาคุณภาพของข้อมูลขององค์กร					
6. กิจการสนับสนุนให้มีจัดเก็บข้อมูลให้เอื้อต่อการตรวจสอบเพื่อป้องกันข้อมูลขององค์กร					



ตอนที่ 3 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล</u> 7. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการกำหนดรายละเอียดของข้อมูลและความสามารถของฐานข้อมูล ในการควบคุมและป้องกันข้อมูล					
<u>ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล</u> 8. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร					
9. กิจกรรมสนับสนุนให้มีการนำเอาซอฟต์แวร์สำหรับเพิ่ม ลบ แก้ไข หรือเรียกใช้งานข้อมูล เข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น					
10. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการออกแบบระบบข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อลดความซับซ้อนของข้อมูลให้น้อยที่สุด					
11. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง					
<u>ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์</u> 12. กิจกรรมส่งเสริมให้มีการนำเอาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกับข้อมูลระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูล					



ตอนที่ 3 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์</u>					
13. กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดการนำเอาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับข้อมูลมาใช้งาน เพื่อความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกใช้งานข้อมูล					
14. กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการจัดทำข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบรายงานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ					
15. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการนำเอาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายโอนข้อมูล และเพิ่มความสามารถในการสื่อสารข้อมูลของระบบ					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดกาเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความสำเร็จขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเงิน					
1. กิจการสามารถทำรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่					
2. กิจการมีการใช้สินทรัพย์และการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงความคุ้มค่าในการลงทุน					
3. กิจการมีมาตรการให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในการสร้างรายได้หรือกำไรได้					
4. กิจการสามารถผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดซึ่งมีผลทำให้รายได้ของกิจการเพิ่มขึ้น					
5. กิจการสามารถลดต้นทุนในการผลิตได้					
ด้านลูกค้า					
6. กิจการมีการปรับปรุงบริการ และสินค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ					
7. กิจการมีการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้ารายเก่าด้วยการส่งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ลูกค้าได้รับอยู่เสมอ					



ตอนที่ 4 (ต่อ)

ความสำเร็จขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. กิจกรรมมีการพัฒนาบริการ และสินค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้น					
9. กิจกรรมปรับปรุงการให้บริการทั้งในระหว่างและหลังการขายเพื่อเพิ่มคุณภาพของการบริการ					
10. กิจกรรมมีการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ทำให้ได้เปรียบการแข่งขัน					
<u>ด้านกระบวนการภายในองค์กร</u>					
11. กิจกรรมมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา					
12. กิจกรรมมีการปรับปรุงการจัดส่งสินค้าแบบทันเวลา					
13. กิจกรรมมีการดำเนินงานที่เหมาะสม เพื่อนำเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ					
14. กิจกรรมมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อช่วยป้องกันความผิดพลาดในกระบวนการต่างๆ ไม่ให้เกิดขึ้น					
15. กิจกรรมมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ตรวจสอบข้อผิดพลาด เพื่อให้การตรวจสอบภายในดีขึ้น					



ตอนที่ 4 (ต่อ)

ความสำเร็จขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>					
16.กิจการมีการให้พนักงานเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ ในการปฏิบัติงาน					
17. กิจการมีการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อ นำมาปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก					
18. กิจการมีการนำเอานวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการ ดำเนินงานงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา					
19. กิจการมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับ กระบวนการในการปฏิบัติงาน					
20. กิจการนำข้อเสนอแนะของพนักงานมาปรับปรุงองค์กร					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ



ตาราง 46 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ		
1.1 การบูรณาการและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ที่เหมาะสมและตอบสนองการใช้		
1	0.731	
2	0.742	
3	0.790	
4	0.728	
รวม		0.862
1.2 การกำหนดมาตรฐานด้านข้อมูล		
5	0.820	
6	0.834	
7	0.763	
รวม		0.876
1.3 การพัฒนาระบบจัดการข้อมูลและเชื่อมโยง ข้อมูล		
8	0.609	
9	0.808	
10	0.809	
11	0.687	
รวม		0.848
1.4 การพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ ประโยชน์		
12	0.553	
13	0.791	
14	0.497	
15	0.582	
รวม		0.751



ตาราง 46 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ผลการดำเนินงาน		
2.1 การเงิน		
1	0.824	
2	0.747	
3	0.595	
4	0.774	
5	0.719	
รวม		0.876
2.2 ลูกค้า		
6	0.799	
7	0.728	
8	0.665	
9	0.755	
10	0.681	
รวม		0.872
2.3 กระบวนการภายในองค์กร		
11	0.726	
12	0.759	
13	0.642	
14	0.584	
15	0.643	
รวม		0.832
2.4 การเรียนรู้และพัฒนา		
16	0.755	
17	0.813	
18	0.561	
19	0.739	
20	0.381	
รวม		0.822



ภาคผนวก ค

การเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยเป็นรายคู่



ตาราง 47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม และเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทรธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-valua
1. ด้านการบูรณาการและพัฒนา ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและ ตอบสนองการใช้	Contrast	3.332	9	0.370	0.977	0.050
	Error	38.257	101	0.379		
2. ด้านการกำหนดมาตรฐานด้าน ข้อมูลและพัฒนาคุณภาพของข้อมูล	Contrast	6.442	9	0.716	1.853	0.156
	Error	39.006	101	0.386		
3. ด้านการพัฒนาระบบจัดการข้อมูล และเชื่อมโยงข้อมูล	Contrast	3.496	9	0.388	1.746	0.268
	Error	22.465	101	0.222		
4. ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสาร ข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์	Contrast	3.413	9	0.379	1.377*	0.008
	Error	27.810	101	0.275		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพข้อมูล
สารสนเทศ ด้านการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์
ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ประเภทธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	$\bar{x}$	3.91	4.25	4.10	4.16	3.88	3.60	4.15	4.45	4.21	4.04
การศึกษา (1)	3.91	-	0.992	1.000	0.999	1.000	0.999	1.000	0.969	0.999	1.000
ท่องเที่ยว โรงแรม											
(2)	4.25		-	1.000	1.000	0.910	0.712	1.000	1.000	1.000	1.000
การเงิน/การบัญชี											
(3)	4.10			-	1.000	1.000	0.972	1.000	0.998	1.000	1.000
เครื่องมือสื่อสาร/ คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ต (4)	4.16				-	0.984	0.853	1.000	0.999	1.000	1.000
การแพทย์และ สุขภาพ (5)	3.88					-	0.999	0.992	0.894	0.991	1.000
อาหารและ เครื่องดื่ม (6)	3.60						-	0.888	0.681	0.888	0.992
แฟชั่น เครื่องแต่ง กาย (7)	4.15							-	0.999	1.000	1.000
ยานยนต์และ ผลิตภัณฑ์ (8)	4.45								-	1.000	0.995
เครื่องมือที่ใช้ใน											
(9)	4.21									-	1.000
การออกแบบและ ตกแต่งบ้าน (10)	4.04										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อปี		ต่ำกว่า 10,000,000 0 บาท	10,000,000 – 30,000,000 บาท	30,000,001 – 50,000,000 บาท	มากกว่า 50,000,000 บาท
	$\bar{X}$	3.92	4.13	4.15	4.35
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	3.92	-	0.183	0.709	0.063
10,000,000 – 30,000,000 บาท	4.13		-	1.000	0.571
30,000,001 – 50,000,000 บาท	4.15			-	0.865
มากกว่า 50,000,000 บาท	4.35				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนในการดำเนินงาน		ต่ำกว่า 10,000,000 0 บาท	10,000,000 – 30,000,000 บาท	30,000,001 – 50,000,000 บาท	มากกว่า 50,000,000 บาท
	$\bar{X}$	4.00	4.10	4.30	4.25
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	4.00	-	0.722	0.130	0.188
10,000,000– 30,000,000 บาท	4.10		-	0.502	0.662
30,000,001– 50,000,000 บาท	4.30				
มากกว่า 50,000,000 บาท	4.25			-	0.991

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี	$\bar{X}$	3.97	4.06	4.09	4.28
	3.97	-	0.845	0.700	0.041*
	5 – 10 ปี	4.06	-	0.994	0.268
	11 – 15 ปี	4.09	-	-	0.409
	มากกว่า 15 ปี	4.28	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านการเงิน	Contrast	2.065	3	0.688	2.688	0.050
	Error	27.401	107	0.256		
2 ด้านลูกค้า	Contrast	1.107	3	0.369	1.777	0.156
	Error	22.214	107	0.208		
3. ด้านกระบวนการภายในองค์กร	Contrast	1.084	3	0.361	1.331	0.268
	Error	29.046	107	0.271		
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	Contrast	2.740	3	0.913	4.135*	0.008
	Error	23.637	107	0.221		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย
ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		ปี			ปี
	$\bar{X}$	3.84	4.13	4.03	4.26
น้อยกว่า 5 ปี	3.84	-	0.123	0.470	0.013
5 – 10 ปี	4.13		-	0.895	0.795
11 – 15 ปี	4.03			-	0.390
มากกว่า 15 ปี	4.26				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร
โดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน
ในปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนพนักงานในปัจจุบัน		น้อยกว่า 50 คน	50 – 100 คน	101 – 150 คน	มากกว่า 150 คน
		คน	คน	คน	คน
	$\bar{X}$	3.99	4.15	4.48	4.22
น้อยกว่า 50 คน	3.99	-	0.331	0.069	0.285
50 – 100 คน	4.15		-	0.336	0.945
101 – 150 คน	4.48			-	0.670
มากกว่า 150 คน	4.22				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวม และเป็นรายด้าน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านการเงิน	Contrast	4.263	3	1.421	6.034*	0.001
	Error	25.203	107	0.236		
2. ด้านลูกค้า	Contrast	.593	3	0.198	0.930	0.429
	Error	22.728	107	0.212		
3. ด้านกระบวนการภายในองค์กร	Contrast	1.043	3	0.348	1.280	0.285
	Error	29.086	107	0.272		
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	Contrast	2.063	3	0.688	3.026	0.033
	Error	24.314	107	0.227		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนพนักงานในปัจจุบัน		น้อยกว่า 50 คน	50 – 100 คน	101 – 150 คน	มากกว่า 150 คน
	$\bar{X}$	3.90	4.15	4.64	4.32
น้อยกว่า 50 คน	3.90	-	0.132	0.018	0.057
50 – 100 คน	4.15		-	0.239	0.783
101 – 150 คน	4.64			-	0.674
มากกว่า 150 คน	4.32				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร
โดยรวมของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อปี		ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	10,000,000 - 30,000,000 บาท	30,000,001 - 50,000,000 บาท	มากกว่า 50,000,000 บาท
		3.96	4.13	4.38	4.35
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	3.96	-	0.232	0.101	0.044*
10,000,000 – 30,000,000 บาท	4.13	-	-	0.507	0.439
30,000,001 - 50,000,000 บาท	4.38	-	-	-	0.999
มากกว่า 50,000,000 บาท	4.35	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรโดยรวมและเป็น
รายด้านของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี
แตกต่างกัน (MANOVA)

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านการเงิน	Contrast	4.381	3	1.460	6.229*	0.001
	Error	25.085	107	0.234		
2. ด้านลูกค้า	Contrast	2.680	3	0.893	4.631*	0.004
	Error	20.641	107	0.193		
3. ด้านกระบวนการภายใน องค์กร	Contrast	1.481	3	0.494	1.844	0.144
	Error	28.648	107	0.268		
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	Contrast	1.059	3	0.353	1.493	0.221
	Error	25.317	107	0.237		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ตาราง 59 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรด้านการเงิน ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อปี		ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	10,000,000 - 30,000,000 บาท	30,000,001 - 50,000,000 บาท	มากกว่า 50,000,000 บาท
	$\bar{x}$	3.91	4.09	4.70	4.34
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	3.91	-	0.350	0.004*	0.094
10,000,000 – 30,000,000 บาท	4.09		-	0.044	0.541
30,000,001 - 50,000,000 บาท	4.70			-	0.559
มากกว่า 50,000,000 บาท	4.34				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กรด้านลูกค้า ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อปี		ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	10,000,000 - 30,000,000 บาท	30,000,001 - 50,000,000 บาท	มากกว่า 50,000,000 บาท
	$\bar{x}$	4.00	4.23	4.43	4.44
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	4.00	-	0.094	0.171	0.048
10,000,000 – 30,000,000 บาท	4.23			0.781	0.618
30,000,001 - 50,000,000 บาท	4.43			-	1.000
มากกว่า 50,000,000 บาท	4.44				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013



ภาคผนวก ง
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ



ตาราง 61 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม
ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กร โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.548	0.206	7.528*	<0.0001
ด้านการบูรณาการและพัฒนา ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและ ตอบสนองการใช้	0.194	0.046	4.178*	<0.0001
ด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูล และกลไกการใช้ประโยชน์	0.429	0.053	8.029*	<0.0001
F = 77.761 p = <0.0001 Adj R ² = 0.583				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 62 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน
ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.527	0.336	4.544*	<0.0001
ด้านการบูรณาการและพัฒนาข้อมูล สารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนอง การใช้	0.226	0.076	2.983*	0.004
ด้านการพัฒนาระบบสื่อสารข้อมูลและ กลไกการใช้ประโยชน์	0.397	0.087	4.541*	<0.0001

F = 29.016 p = <0.0001 Adj R² = 0.337

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 63 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้า
ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูล สารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กรด้านลูกค้า		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.814	0.292	6.203*	<0.0001
ด้านการบูรณาการและพัฒนา ข้อมูลสารสนเทศที่เหมาะสมและ ตอบสนองการใช้	0.186	0.066	2.827*	0.006
ด้านการพัฒนาระบบสื่อสาร ข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์	0.389	0.076	5.114*	<0.0001
F = 32.731 p = <0.0001 Adj R ² = 0.366				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 64 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร
ด้านกระบวนการภายในองค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูล สารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.857	0.327	2.618*	0.010
ด้านการพัฒนาระบบจัดการ ข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล	0.257	0.089	2.876*	0.005
ด้านการพัฒนาระบบสื่อสาร ข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์	0.531	0.081	6.522*	<0.0001
F = 53.175 p = <0.0001 Adj R ² = 0.487				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 65 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับความสำเร็จขององค์กร
ด้านกระบวนการภายในองค์กร ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศ

การพัฒนาคุณภาพข้อมูล สารสนเทศ	ความสำเร็จขององค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.559	0.356	4.383	<0.0001*
ด้านการพัฒนาระบบจัดการ ข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูล	0.272	0.097	2.806	0.006*
ด้านการพัฒนาระบบสื่อสาร ข้อมูลและกลไกการใช้ประโยชน์	0.337	0.089	3.809	<0.0001*

F = 25.451 p = <0.0001 Adj R² = 0.308

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายธนวัฒน์ คำภีระ
วันเกิด	วันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2533
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 38/2 หมู่ 3 ตำบลในเมืองชัยภูมิ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 36000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	-
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	-
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนชัยภูมิภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2552	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชัยภูมิภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2556	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2561	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

