

ผลกระทบของการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

วิจิตรา อุทัยรัตน์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรยา ภาวดี**

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมานั้นส่วนมากจะเป็นข้อมูลดิบการพัฒนาให้ฐานข้อมูลขององค์กรมีประสิทธิภาพนั้นถือเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง เพื่อเป็นการสร้างฐานการบริหารงานที่ดีให้องค์กรก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและยังเป็นแรงกระตุ้นในการทำงานของผู้บริหารให้มีความมุ่งมั่น ตลอดจนองค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลสมัยใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคตได้ และด้านการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องต้องมีการจัดแบ่งเป็นสัดส่วน ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน ด้านการสร้าง ความแตกต่าง และด้านมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ด้านการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในอนาคต มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน และ 2) การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ ด้านการจัดเก็บข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการสร้าง ความแตกต่าง และด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน

* นักศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

** ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเห็นควรวางแก้ไขเพิ่มเติม ควรวางให้ความสำคัญกับระบบการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการควบคุมข้อมูลและให้ความสำคัญกับด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ด้านการรวบรวมข้อมูลและด้านการประมวลผลข้อมูลโดยมีการนำข้อบังคับและข้อปฏิบัติของการควบคุมระบบฐานข้อมูลมาใช้ในองค์กร เพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยให้การจัดทำฐานข้อมูลมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ในการควบคุมและวางแผนการดำเนินงานในอนาคต นำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันและมีประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กร การบริหารข้อมูลสมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยควรวางแผนพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ให้มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อเป็นการกระตุ้นให้องค์กรเกิดการพัฒนา โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้บริหารที่มีความสามารถในการบริหารข้อมูลสมัยใหม่อย่างเต็มความสามารถ จะสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

1. บทนำ

จากการศึกษาผู้เขียนพบว่าการแพร่หลายของเทคโนโลยีในการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตกำลังก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันอย่างมาก เนื่องจากมีการเชื่อมโยงกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการซื้อขายสินค้าและบริการ นั่นคือ ผู้ผลิต ผู้ซื้อ ผู้ขาย ผู้กระจายสินค้า และกระบวนการทางธุรกิจต่างๆ เข้าด้วยกัน โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยง ซึ่งถือว่าการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินธุรกิจและทั้งเป็นการเข้ามาพลิกรูปแบบของการทำธุรกิจในรูปแบบเดิมๆ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ อิคอมเมิร์ซ (Electronic Commerce : E-commerce) คือ การค้าขายผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วโดย มีการอาศัยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นฐานในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ มีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบริหารข้อมูลจึงเข้ามามีบทบาทในการจัดการฐานข้อมูลพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบัน เนื่องจากด้านฐานข้อมูลที่ได้มานั้นยังเป็นข้อมูลดิบหรือเดิมที่ยังต้องได้รับการพัฒนาที่จะส่งผลต่อการบริการธุรกิจ ดังประเด็นสำคัญต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ในสังคมเทคโนโลยียุคสารสนเทศในปัจจุบันข้อมูลในแต่ละส่วนที่มีอยู่จำนวนมากมายนั้น จะต้องมีการจัดเก็บเพื่อนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การรวบรวมและเก็บข้อมูลไว้ด้วยกันนั้นจะช่วยให้การเรียกค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงนั้นทำได้ง่ายขึ้น ซึ่งการรวบรวมข้อมูลเข้าด้วยกันนี้เรียกว่า การบริหารข้อมูล ประโยชน์ของการใช้ฐานข้อมูลจะช่วยให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกัน ช่วยหลีกเลี่ยงความ

ซ้ำซ้อนของข้อมูลที่จะเกิดขึ้น ช่วยจัดความขัดแย้งของข้อมูลและสามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ง่าย

1.2 การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ (Modern Data Management) เป็นการวางแผนจัดการฐานข้อมูลที่ดีจากข้อมูลเดิมที่ได้มาสร้างให้เกิดความแปลกใหม่ เพื่อนำเสนอข้อมูลให้เกิดความก้าวหน้าผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดการข้อมูลที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยการสังเกต การจดบันทึก การสัมภาษณ์และการออกแบบข้อมูลที่ได้มานั้นยังคงเป็นข้อมูลดิบไม่สามารถที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจในการกระทำเชิงการจัดการและข้อมูลที่รวบรวมมาจะไม่มีการจัดระเบียบอาจจะยังมีการซ้ำซ้อนของข้อมูลหรือข้อมูลชนิดเดียวกันอาจจะขัดแย้งกันได้ โดยที่องค์กรจะต้องมีการวางแผนในการจัดการบริหารฐานข้อมูลที่ดี จะได้ประโยชน์จากข้อมูลที่จัดเรียบเรียงไว้

1.3 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) เสนอกลยุทธ์ทั่วไปในการแข่งขันแบ่งได้ดังนี้ ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม (Low-Cost leadership) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้ดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้ผลิตสินค้าและบริการมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้จะต้องคิดหาความแตกต่างในตัวสินค้าไม่ให้ซ้ำกับสินค้าอื่นในตลาดหรือต้องมีนวัตกรรมใหม่ๆ มาแนะนำเสนอทำให้สินค้าดูโดดเด่นกว่าสินค้าคู่แข่งในตลาด และด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Focus or Niche Market) เป็นเหมือนกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้เล็กลงเพื่อจะได้ทำการตลาดได้อย่างเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้า

2. หลักการและทฤษฎีทางการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลสมัยใหม่

การวางแผนจัดการฐานข้อมูลที่ดีจากข้อมูลเดิมที่ได้มาสร้างความแปลกใหม่ เพื่อนำเสนอข้อมูลให้เกิดความก้าวหน้า ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารข้อมูลที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ข้อมูลที่ได้มานั้นยังคงเป็นข้อมูลดิบไม่สามารถที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจในการกระทำเชิงการบริหารข้อมูล ยังมีการซ้ำซ้อนของข้อมูลหรือข้อมูลชนิดเดียวกันอาจจะขัดแย้งกันได้และเพื่อให้เกิดการบริหารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันจะต้องมีการวางแผนในการจัดการบริหารฐานข้อมูลที่ดีสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Ability to Access Data) ระบบที่สร้างขึ้นเพื่อจัดการกับข้อมูลให้เป็นระบบจะได้นำไปเก็บรักษา เรียกใช้ หรือนำมาปรับปรุงให้ทันสมัยได้ง่ายขึ้น

2) การต้องรักษาระบบความปลอดภัยของข้อมูล (Security of the Data) ข้อมูลที่จัดเก็บไว้จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการจารกรรมข้อมูล เมื่อมีการนำคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใช้

3) สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคตได้ (Changes of Edit in the Future) เนื่องจากแผนที่วางไว้ อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์จึงทำให้ต้องมีการจัดระเบียบข้อมูล แก้ไขข้อมูลพร้อมทั้งจัดหาข้อมูลมาเพิ่มเติม

4) ด้านการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการจัดแบ่งเป็นส่วน (Relational Database) เพื่อง่ายแก่การปรับปรุงข้อมูล ลักษณะการจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ สานต่อประสานผู้ใช้หรือตัวเชื่อมผู้ใช้อุปกรณ์ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกับคอมพิวเตอร์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน

ความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง สิ่งที่เป็นความสามารถพิเศษขององค์กรที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้ หรือคู่แข่งต้องใช้เวลาในการปรับตัวเองมากกว่าที่เลียนแบบความสามารถของเราได้ เช่น นวัตกรรม ระบบการจัดการภายในองค์กร ระบบการบริหารองค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม (Low-Cost Leadership) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้ จะดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการมีต้นทุนต่ำที่สุด

2) การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ธุรกิจที่ใช้กลยุทธ์นี้ จะต้องคิดหาความแตกต่างในตัวสินค้าไม่ให้ซ้ำกับสินค้าอื่นในตลาดหรือต้องมีนวัตกรรมใหม่ๆ มานำเสนอทำให้สินค้าดูโดดเด่นกว่าสินค้าคู่แข่งในตลาด

3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Focus or Niche Market) เป็นเหมือนกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้เล็กลง เพื่อจะได้ทำการตลาดได้อย่างเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้า

2.3 ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ในยุคปัจจุบันเราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของใครหลายๆ คนไปแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร รวมถึงระบบเครือข่ายสัญญาณต่างๆ ทำให้การติดต่อสื่อสารทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นอย่างมาก แนวโน้มการใช้งาน E-Commerce ในปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นมาก เนื่องมาจากการที่ธุรกิจ E-Commerce สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างและรวดเร็วรวมถึงเวลาในการทำธุรกิจที่ไม่มีวันหยุดทำให้การทำธุรกิจ E-Commerce เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายกับธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตซึ่งไม่เพียงแต่จะสร้างโอกาสใหม่ๆ ของการทำธุรกิจแต่ยังทำให้การทำธุรกิจกับลูกค้ากลุ่มเดิมนั้นเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว การติดต่อกันด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ลดงานเอกสารและลดค่าใช้จ่าย เช่น การออกเอกสารต่างๆ การใช้เว็บเพจและอีเมลติดต่อกันกับลูกค้า ทำให้การ

บริการหลังการขายสะดวกรวดเร็วขึ้น เมื่อข้อมูลต่างๆ อยู่ในรูปของดิจิทัลมากขึ้นก็สามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- 1) ลดค่าใช้จ่ายในการและบริการ รวมทั้งค่าเช่าพื้นที่ขายหรือการลงทุนในการสร้างร้าน ซึ่งจะช่วยให้ต้นทุนและธุรกิจต่ำลงช่วยประหยัดเวลาและขั้นตอนทางการตลาด
- 2) ให้บริการ 24 ชั่วโมง และการให้บริการทั่วโลกช่องทางการจัดจำหน่ายมากขึ้นทั้ง ในประเทศและต่างประเทศ
- 3) สามารถทำอะไรได้มากกว่าระบบการขายแบบเดิม เนื่องจากต้นทุนการผลิตและการจำหน่ายต่ำกว่า ทำให้ได้กำไรจากการขายต่อหน่วยเพิ่มขึ้น
- 4) สามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้เป็นจำนวนมากและสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ในลักษณะการตลาดแบบโต้ตอบกัน ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ตลอดเวลา
- 5) สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ซื้อลูกค้า เช่น ชื่อ ที่อยู่ พฤติกรรมการบริโภค สินค้าที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการทำวิจัยและวางแผนการตลาด เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของตลาดมากขึ้น
- 6) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจหรือองค์กรในเรื่องของความทันสมัยและจะเป็น โอกาสที่สามารถทำให้สินค้าหรือบริการเป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก
- 7) สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการได้รวดเร็วและเสียเวลาน้อย

3. หลักการเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกิจการค้าทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมซื้อขายหรือการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ ตั้งแต่บุคคลสองฝ่ายขึ้นไปบนพื้นฐานของการประมวลผลและการรับส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท

3.1 ประเภทของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในการจัดประเภทการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แบ่งตามลักษณะของผู้ขายและผู้ซื้อว่าเป็นองค์กรธุรกิจหรือบุคคลธรรมดา สามารถจำแนกได้ 6 ประเภทดังนี้

- 1) ธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business - B2B) คือ การค้าระหว่างผู้ค้ากับลูกค้า แต่ในที่นี้ลูกค้าจะเป็นในรูปแบบของผู้ประกอบการ ในที่นี้จะครอบคลุมถึงเรื่องการขายส่ง การทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบห่วงโซ่การผลิต เป็นต้น ซึ่งจะมีความซับซ้อนในระดับต่างๆ กันไป
- 2) ธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer - B2C) คือ การค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงลูกค้าซึ่งก็คือผู้บริโภค เช่น การขายหนังสือ ขายวิดีโอ ขายซีดีเพลง เป็นต้น

3) ธุรกิจกับภาครัฐ (Business to Government – B2G) คือ การประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐที่ใช้กันมากก็คือเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐหรือที่เรียกว่า E-Government Procurement ในประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วรัฐบาลจะทำการซื้อ/จัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

4) ผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to Consumer - C2C) คือ การติดต่อระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคนั้นมีหลายรูปแบบและวัตถุประสงค์ เช่น เพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารในกลุ่มคนที่มีการบริโภคเหมือนกันหรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเองขายของมือสอง เป็นต้น

5) ภาครัฐกับผู้บริโภค (Government to Consumer - G2C) คือ การบริการของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยเองก็มีให้บริการแล้วหลายหน่วยงาน เช่น การคำนวณและเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ข้อมูลการติดต่อการทาทะเบียนต่างๆ ของกระทรวงมหาดไทยประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบว่าต้องใช้หลักฐานอะไรบ้างในการทำเรื่องนั้นๆ และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มบางอย่างจากบนเว็บไซต์ได้ด้วย

6) ภาครัฐกับภาครัฐด้วยกัน (Government to Government - G2G) เป็นการติดต่อระหว่างภาครัฐกับรัฐในกระทรวงหรือระหว่างกระทรวง เช่น การติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกระทรวง

3.2 กฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศทำให้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การเสนอขายสินค้าการตกลงทำสัญญาซื้อขายสินค้าและการชำระเงินสามารถทำได้ง่ายดายทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ในเมืองไทยก็มีปัจจัยสำคัญหลายอย่างเป็นอุปสรรคในการทำ E-commerce โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่จะมาศึกษาถึงเนื้อหาของกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ว่ามีความสำคัญอย่างไร ในหลายประเทศทั่วโลกได้มีการตื่นตัวต่อการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของกฎหมายดังกล่าวในการพัฒนาประเทศ จึงได้จัดทำและมีกฎหมายดังกล่าวใช้บังคับเพื่อให้เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคงต่อไป อย่างไรก็ตามก็ศึกษาพิจารณาถึงสภาพของสังคมไทย ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีปัญหาโดยพื้นฐานดังต่อไปนี้

1) ปัญหาในทางการค้าระหว่างประเทศ เนื่องจากไม่มีโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายที่จะเอื้ออำนวยให้การทำธุรกรรมทางการค้าสามารถดำเนินไปอย่างสะดวกรวดเร็ว

2) ปัญหาในการสร้างแรงจูงใจ การที่ประเทศมีกฎหมายที่ได้มาตรฐานในการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น กฎหมายแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ย่อมจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้นักลงทุนชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยได้เป็นอย่างดี

3) ปัญหาในการสร้างความเชื่อมั่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลข่าวสาร และกฎหมายอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ย่อมที่จะช่วยให้นักลงทุนชาวต่างชาติมั่นใจในการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานรวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่มีค่าในสังคมสารสนเทศจะได้รับการคุ้มครอง

4) ปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีและการถ่ายทอดเทคโนโลยี มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศจะต้องมีกลไกทางกฎหมายที่จะเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีของชาติรวมทั้งการส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากต่างชาติ

5) ปัญหาการเอื้อให้เกิดการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม การเปิดให้มีการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรมโดยเฉพาะในกิจการโทรคมนาคมจะส่งผลให้มีการดึงดูดการลงทุน การเพิ่มการจ้างงานและนำเงินตราเข้าประเทศหากทำอย่างมีระบบและหลักการ

6) กฎหมายธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายนี้จะต้องสอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศและเหมาะสมกับสภาพของประเทศไทย ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวรวมถึงกฎหมายธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายอาญาอันเนื่องมาจากอาชญากรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3.3 ปัจจัยสำคัญที่มีต่อความสำเร็จของการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เกิดจากความต้องการประสบความสำเร็จของธุรกิจซึ่งความสำเร็จของธุรกิจไม่ได้ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม คู่แข่งและเทคโนโลยี เป็นต้น แรงผลักดันให้มีความสำเร็จต่อธุรกิจดังนี้

1) การปฏิบัติสู่ยุคดิจิทัล เป็นแรงผลักดันสำคัญดังจะเห็นได้จากการดำเนินของมนุษย์ในปัจจุบันไม่ว่าจะสนทนาคิดต่อสื่อสารหรือการค้าหาข้อมูลล้วนนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งสิ้นการรับส่งข้อมูลผ่านอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้จะต้องเปลี่ยนรูปแบบข้อมูลจากตัวอักษร รูปภาพหรือเสียงให้เป็นข้อมูลแบบ “ดิจิทัล” (Digital) ที่มีประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลสูง และสามารถแสดงผลบนอุปกรณ์ที่รองรับการทำงานแบบดิจิทัลได้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนเป็นที่มาของคำว่า “การปฏิวัติสู่ยุคดิจิทัล”

2) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ 1) แรงกดดันทางการตลาดและสภาพเศรษฐกิจ เช่น ความรุนแรงของการแข่งขัน การรวมกลุ่มทางการค้าหรืออำนาจในการต่อรองของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้เป็นเพียงแค่ผู้รับข่าวสารอีกต่อไปแต่สามารถค้นหาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบราคาได้ เป็นต้น 2) แรงกดดันทางสังคม เช่น กฎหมายหรือนโยบายของรัฐที่ส่งผลต่อธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคม จรรยาบรรณทางธุรกิจตลอดจนเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศนั้นๆ เป็นต้น 3) แรงกดดันทางเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

อย่างรวดเร็วส่งผลให้เทคโนโลยีที่มีอยู่ล้าสมัยเร็วกว่าอายุการใช้งานจริงปริมาณสารสนเทศ ที่เพิ่มขึ้นและ ต้นทุนการผลิตด้านค่าแรงที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

จากแรงกดดันดังกล่าว 3 ประการข้างต้นทำให้องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนองต่อ สภาพแวดล้อมดังกล่าว แต่ด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้กลยุทธ์แบบเดิมใช้ไม่ได้กับการดำเนินงานใน ปัจจุบัน ดังนั้นจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์รูปแบบใหม่ที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ซึ่งก็คือ การพัฒนา พานิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั่นเอง

4. วิเคราะห์ผลกระทบของการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4.1 ผลกระทบของการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็น ด้วยเกี่ยวกับการบริหารข้อมูลสมัยใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุก ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล เช่น กิจการให้ความสำคัญกับ การกำหนดการออกแบบ ข้อมูลของกิจการเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จที่กำหนดไว้ กิจการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม ในการ กำหนดการออกแบบของกิจการเพื่อให้เข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของกิจการ กิจการมุ่งเน้นในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกันใน วางแผนระบบข้อมูล และกิจการมุ่งมั่นให้พนักงานเข้าใจถึงหลักการบริหารข้อมูลในปัจจุบัน เพื่อให้การ กำหนดการออกแบบข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น กิจการให้ ความสำคัญกับ การวางแผนการป้องกันระบบข้อมูลให้ปลอดภัยเพื่อให้ผล การดำเนินงานเป็นไปตาม เป้าหมาย กิจการยึดมั่นในกระบวนการและวิธีการทำงานตามขั้นตอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานมากยิ่งขึ้น กิจการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน การป้องกันการสูญหายของ ข้อมูลเพื่อให้เกิดความหลากหลายในการวางแผนการปฏิบัติงาน และกิจการสนับสนุนให้พนักงานแสดง ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนากิจการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ด้านการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ในอนาคตได้ เช่น กิจการมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อให้สะดวกและง่ายต่อตรวจสอบ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน กิจการให้ความสำคัญกับข้อมูลในปัจจุบันเพื่อให้ส่งผลต่อข้อมูลต่อใน อนาคตเพื่อให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ กิจการมุ่งมั่นในการจัดทำแผนการตรวจสอบ ติดตามและปรับปรุง แก้ไขผลการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพในอนาคต และกิจการส่งเสริมให้มีการใช้ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงานและเพื่อการตรวจสอบที่รวดเร็ว และด้านการ จัดเก็บข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วน เช่น กิจการมุ่งเน้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการแบ่งสัดส่วนของ ข้อมูลเป็นหมวดหมู่ กิจการให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิภาพสามารถแบ่งสัดส่วนของข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดการพัฒนาตลอดเวลา กิจกรรมสนับสนุนให้มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศจากให้เป็นปัจจุบันและนำมาใช้ในการบริหารจัดการอยู่เสมอ เพื่อให้กิจการได้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย และกิจการส่งเสริมให้ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็น

4.1.1 ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล เช่น กิจการให้ความสำคัญกับการกำหนดการออกแบบข้อมูลของกิจการเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จที่กำหนดไว้ กิจการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการออกแบบของกิจการเพื่อให้เข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ กิจการมุ่งเน้นในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกันในวางแผนระบบข้อมูล และกิจการมุ่งมั่นให้พนักงานเข้าใจถึงหลักการบริหารข้อมูลในปัจจุบัน เพื่อให้การกำหนดการออกแบบข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น กิจการให้ความสำคัญกับการวางแผนการป้องกันระบบข้อมูลให้ปลอดภัยเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย กิจการยึดมั่นในกระบวนการและวิธีการทำงานตามขั้นตอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น กิจการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการป้องกันการสูญหายของข้อมูลเพื่อให้เกิดความหลากหลายในการวางแผนการปฏิบัติงาน และกิจการสนับสนุนให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนากิจการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

4.1.3 ด้านการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในอนาคตได้ เช่น กิจการมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อให้สะดวกและง่ายต่อตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน กิจการให้ความสำคัญกับข้อมูลในปัจจุบันเพื่อให้ส่งผลต่อข้อมูลต่อในอนาคตเพื่อให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ กิจการมุ่งมั่นในการจัดทำแผนการตรวจสอบ ติดตามและปรับปรุงแก้ไขผลการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพในอนาคต และกิจการส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงาน และเพื่อการตรวจสอบที่รวดเร็ว

4.1.4 ด้านการจัดเก็บข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วน เช่น กิจการมุ่งเน้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการแบ่งสัดส่วนของข้อมูลเป็นหมวดหมู่ กิจการให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิภาพสามารถแบ่งสัดส่วนของข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเกิดการพัฒนาตลอดเวลา กิจกรรมสนับสนุนให้มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศจากให้เป็นปัจจุบันและนำมาใช้ในการบริหารจัดการอยู่เสมอ เพื่อให้กิจการได้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย และกิจการส่งเสริมให้ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นและอภิปรายผลจากการประเมินร่วมกันเพื่อความก้าวหน้าของกิจการต่อไป

4.2 ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม เช่น กิจการสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลงได้อย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามแผนที่วางไว้ กิจการมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังจากมีการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ กิจการสามารถลดต้นทุนในสัดส่วนที่ไม่จำเป็นหรือปรับเปลี่ยนการบริหารด้านการผลิตได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กิจการสามารถลดความซ้ำซ้อนหรือการกระทำที่เปล่าประโยชน์ส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ด้านการสร้างความแตกต่าง เช่น กิจการสามารถนำเสนอมุมมองของผู้บริโภคมาปรับใช้ในการสร้างความแตกต่างได้เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กิจการมีการพัฒนาคุณภาพ การบริการแก่ลูกค้าสร้างความแปลกใหม่ในการโฆษณา พึ่งพาความทันสมัยของอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ กิจการสามารถแสวงหาลูกค้ารายใหม่และเอาใจใส่ลูกค้าเก่าควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง และกิจการสามารถปรับตัว และเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา และด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วนกิจการสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำและมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กิจการสามารถกำหนดกลุ่มสินค้าเพื่อผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มและพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการแก่ลูกค้า กิจการสามารถดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอเป้าหมายที่ชัดเจน เจาะจงในกลุ่มลูกค้าต้องการบริโภค และกิจการสามารถพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายให้เข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น

4.2.1 ด้านการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนรวม เช่น กิจการสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลงได้อย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามแผนที่วางไว้ กิจการมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังจากมีการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ กิจการสามารถลดต้นทุนในสัดส่วนที่ไม่จำเป็นหรือปรับเปลี่ยนการบริหารด้านการผลิตได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กิจการสามารถลดความซ้ำซ้อนหรือการกระทำที่เปล่าประโยชน์ส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

4.2.2 ด้านการสร้างความแตกต่าง เช่น กิจการสามารถนำเสนอมุมมองของผู้บริโภคมาปรับใช้ในการสร้างความแตกต่างได้เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กิจการมีการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้าสร้างความแปลกใหม่ในการโฆษณา พึ่งพาความทันสมัยของอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ กิจการสามารถแสวงหาลูกค้ารายใหม่และเอาใจใส่ลูกค้าเก่าควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง และกิจการสามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา

4.2.3 ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วนกิจการสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำและมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กิจการสามารถกำหนดกลุ่มสินค้าเพื่อผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มและพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ การเป็นผู้นำในการให้บริการแก่ลูกค้า กิจการสามารถดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอเป้าหมายที่ชัดเจน เจาะจงในกลุ่มลูกค้าต้องการบริโภค และกิจการสามารถพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายให้เข้าถึงลูกค้ามากยิ่งขึ้น

4.3 การบริหารข้อมูลสมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ค่าความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม (CA) ได้แก่ การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ ด้านการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในอนาคต (CEF) ซึ่งสามารถเขียนสมการ ได้ดังนี้

$$CA = 1.492 + 0.568CEF$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ความได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นรายด้าน พบว่า

1. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน

$$LCL = 1.006 + 0.624CEF$$

2. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการสร้างความแตกต่าง

$$DFT = 1.128 + 0.672RD$$

3. ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน

$$FC = 1.369 + 0.629RD$$

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลกระทบของการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แห่งประเทศไทยที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับระบบ การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการควบคุมข้อมูล และให้ความสำคัญกับด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ด้านการรวบรวมข้อมูล และด้านการประมวลผลข้อมูลโดยมีการนำข้อบังคับและข้อปฏิบัติของการควบคุมระบบฐานข้อมูลมาใช้ในองค์กร เพราะองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยให้การจัดทำฐานข้อมูลมีความถูกต้อง

นำไปใช้ในการควบคุมและวางแผนการดำเนินงานในอนาคต นำมาซึ่ง ความได้เปรียบในการแข่งขันและมี ประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์กร

1.2 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรนำการควบคุมการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ซึ่งได้แก่ ควบคุมทั่วไปในระบบฐานข้อมูลและการควบคุมระบบงานมาใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพในการ ปฏิบัติงานให้ระบบฐานข้อมูลความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.3 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงการมี ทักษะของระบบฐานข้อมูลที่ดี เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง และความทันเวลาของการ บริหารข้อมูลสมัยใหม่ เพื่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำมาซึ่ง ประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

1.4 ผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้ระบบฐานข้อมูล โดยมีการควบคุมระบบเพิ่มข้อมูลในกระบวนการรวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูล เพื่อให้การ บริหารข้อมูลสมัยใหม่เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม และสะท้อนถึงข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อประสิทธิภาพการ บริหารข้อมูล เช่น ความเชี่ยวชาญในการจัดการข้อมูล ความเป็นมืออาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ การวางแผนการด้านเทคโนโลยี เทคนิคการจัดการข้อมูล และการทำงานแบบเชิงรุก เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ความพร้อมของระบบเครือข่าย ความรู้ ความสามารถของบุคลากร เป็นต้น ที่เป็นตัวผลักดันให้ระบบการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่จะทำเกิด ความสำเร็จขององค์กร เพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียดและน่าสนใจมากยิ่งขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาธุรกิจให้สามารถเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

2.3 ควรศึกษาสมรรถนะการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันกับ กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ลูกค้านักธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าทั่วไป เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับสมรรถนะ การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ของผู้บริหารธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้รายละเอียดของปัจจัยที่ ก่อให้เกิดสมรรถนะการบริหารข้อมูลสมัยใหม่เพิ่มเติม เช่น การสังเกตการณ์ร่วมกับ การสัมภาษณ์ การทำ Focus Group และสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้นักศึกษามีเนื้อหาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.5 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ในด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ รวมทั้งหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น เพื่อผลักดัน ส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในอนาคต

บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล (2549). *ระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : เค ที พี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- จิราภรณ์ สัมมสภา (2558). *การจัดการสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- จรัส อติวิทย์ภรณ์ (2553). *กรมพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ฉันทวุฒิ พิษผล (2553). *เปิดโลกการค้าอิเล็กทรอนิกส์ E-Commerce*. กรุงเทพฯ : โปรวิชัน.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2549). *การจัดการการตลาด*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินไชน่า.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2553). *การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร การสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน*. นนทบุรี : ชิงค์ บีคอนด์ บุคส์.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช (2553). *การบริหารเชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Brown, N : *Management Information Systems in Hospitals by Exploring Leadership Practices for Organizational Success*. USA : Drexel University, 2008.
- Effy Oz : *Management Information System : Course Technology*. 3rd Ed. Moscow : Mr, 2009.
- Emigh, Jacqueline, J : "E-Commerce Strategies," *Journal of Small Business Management*. 23(5) : 495-506, 1999.
- Porter, Michael E : *Competitive Advantage Free Press*. New York : McGraw Hill, 1980.
- Porter, Michael E. *Competitive Strategy : Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York : Free Press, 1980.