

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต จังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวกิริมา สุวรรณภาสิต
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	อาจารย์ ดร.ปรีชา เจริญเจริญ

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2) วิเคราะห์ถึงปัจจัยของการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อการเพิ่มคุณค่าในห่วงโซ่อุปทานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการส่งแบบสอบถามไปยังผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือเจ้าของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 130 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 118 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.77 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยแบ่งตามกลุ่มประเภทกิจการเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการผู้ผลิตสินค้า กลุ่มผู้ประกอบการงานบริการ กลุ่มค้าส่ง และกลุ่มค้าปลีก

ผลการศึกษสามารถสรุปโดยแบ่งเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1) เมื่อพิจารณาปัจจัยการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยพิจารณาจากการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในส่วนต่างๆของห่วงโซ่อุปทาน พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในช่วงของห่วงโซ่ด้านการติดต่อระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าเป็นหลัก แต่ยังไม่ใช้ประโยชน์จากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในช่วงอื่นๆ ของห่วงโซ่ในปริมาณที่น้อย ไม่ว่าจะเป็นในห่วงโซ่ระหว่างผู้ประกอบการกับคู่ค้า หรือห่วงโซ่ภายในองค์กร สาเหตุก็เนื่องมาจากขนาดขององค์กรที่เล็ก การใช้ประโยชน์จากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์ในด้านการตลาดเป็นหลัก ด้วยความที่ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่ช่วยลดต้นทุนด้านข้อมูลและการติดต่อกับลูกค้าได้อย่างเป็น

รูปธรรม อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ยังมิได้ประเมินถึงผลสัมฤทธิ์แห่งการใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านการตลาดหรือการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าสายห่วงโซ่ผู้ประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนำมาใช้ประโยชน์จากระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กันมากคือสายห่วงโซ่ทางด้านข้อมูล

2) เมื่อพิจารณาในปัจจัยสนับสนุนให้องค์กรนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้พบว่า ปัจจัยที่มีผลให้ผู้ประกอบการตัดสินใจนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้มากที่สุดคือการแข่งขันในธุรกิจ ซึ่งจัดเป็นปัจจัยจากภายนอกที่เป็นแรงผลักดันให้องค์กรต้องนำระบบมาใช้ อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะมีการยอมรับในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพียงใดก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยภายในองค์กรร่วมด้วย ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนของผู้บริหารและความพร้อมของบุคลากรในองค์กร

3) ผู้ศึกษาพิจารณาสาเหตุที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนหนึ่งที่ไม่ได้นำเอาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ สาเหตุสำคัญก็เนื่องจากส่วนใหญ่มองว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีค่าใช้จ่ายเป็นต่อธุรกิจของตน รวมทั้งยังมองว่าภาครัฐยังให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ น้อยเกินไป

Independent Study Title	Factors Affecting the Adoption of Electronic Commerce in Small and Medium Enterprises in Chiang Mai Province
Author	Miss Kirana Suwanpasit
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Lecturer Dr.Preecha Jengjalern

### ABSTRACT

The study entitled "Factors Affecting the Adoption of Electronics Commerce in Small and Medium Enterprises in Chiang Mai Province has the following objectives:

1) To study factors affecting the adoption of electronics commerce in small and medium enterprises (SMEs) in Chiang Mai Province, 2) To analyze the factors contributing to the successful use of electronics commerce for value - added creation in supply the chain of the SMEs, and 3) To identify problems and obstacles encountered by the SMEs in using electronics commerce in their business.

The study employed quantitative research technique, using questionnaire survey for data collection. One hundred and thirty questionnaire were sent out to owners of small and medium enterprises in Chiang Mai City and one hundred and eighteen of them were returned.

The results of the study can be summarized as follows:

1) Most SMEs have so far used electronics commerce for communication between the business and customers or "the B to C Chain" while other parts of the chains, such as, between business to business or the "B to B" Chain and within the working process are still underutilized. The study also found that the use of electronics commerce in working process depends very much upon the size of the business. The large firms tend to use more of electronics commerce than the small ones. Although, electronics commerce has helped the business to considerably cut down the cost of

data management and communication, its effectiveness in marketing and customers relations cannot be evaluated at this point in time.

2) Even though external factors such as high competition in the industry have played the major role in making the SMEs turn to electronics commerce more and more, internal factors such as competence of the personnel and continuous support from the management cannot be overlooked if one wants to succeed in using electronics commerce for the business .

3) There are some small and medium enterprises that do not want to use electronics commerce in their business chain. These enterprises believed that electronics commerce is not necessary for them at the moment. They also felt that the government has not given enough support in this so called the "e-commerce business."