

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน นอกจากจะต้องแข่งขันกันด้วยคุณภาพของสินค้าและบริการแล้ว การอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคอย่างเต็มที่นับเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างมากสำหรับการแข่งขันที่รุนแรงเพื่อให้เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ เพื่อจะสามารถดึงดูดให้ผู้บริโภคต้องการสินค้าหรือใช้บริการของบริษัทอย่างต่อเนื่องตลอดไป ดังนั้นเพื่อให้สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รูปแบบหนึ่งที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เริ่มสนใจและหันมาประยุกต์ใช้อย่างจริงจังก็คือการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการดำเนินธุรกิจและให้บริการแก่ลูกค้าของตนในรูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce หรือ E-Commerce) (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2545)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและงานประยุกต์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจทั้งในระดับส่วนบุคคล องค์กร และระหว่างองค์กรในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถใช้งานทั้งในกระบวนการผลิตการกระจายสินค้า การตลาด การขาย การขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการโดยข้อมูลที่ส่งสารถึงกันและกันจะมีทั้งในรูปแบบข้อความ เสียง และภาพ ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวจะทำงานแทนบุคลากรโดยอัตโนมัติเกิดการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและผิดพลาดน้อยจึงเป็นการช่วยลดต้นทุนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ (<http://www.ecommerce.or.th/newsletter/june2000.html> , 2545: ระบบออนไลน์)

จากการสัมมนา "พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับสินค้าหัตถกรรมไทย" การอภิปรายในหัวข้อ "สถานภาพปัจจุบันและอนาคตของเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อสินค้าหัตถกรรมไทย" รายงานว่าจากผลการสำรวจเบื้องต้นพบว่า คู่แข่งสำคัญของไทย คือ อินเดีย จีน มาเลเซีย สินค้าส่วนใหญ่เป็นงานหัตถกรรม เว็บไซต์แทบทั้งหมดใช้เพื่อแสดงสินค้าเท่านั้นขาดระบบรับคำสั่งซื้อออนไลน์ ในอนาคตควรสร้างเว็บไซต์ของกลุ่มหัตถกรรมและมีการพัฒนาเว็บไซต์กลางผู้ประกอบการจะต้องศึกษาข้อมูลให้มาก การทำธุรกิจนี้จะต้องศึกษาความชัดเจนในตัวสินค้า การโฆษณา ระบบการชำระเงิน และการขนส่ง ปัญหาของผู้ประกอบการก็คือค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถตอบได้ว่าจะได้กำไรหรือคุ้มทุนหรือไม่ ผู้ผลิตสินค้าประเภทนี้จะอยู่ห่างไกลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ทั้งหลายมาก เราไม่สามารถจะรู้ได้ว่าคนขายอยู่ที่ไหนติดต่อได้อย่างไร หัวใจหลักของการทำอีคอมเมิร์ซอยู่ที่การประชาสัมพันธ์และการใช้ภาษาอังกฤษ สิ่งที่เกิดขึ้นในการซื้อขายสินค้าคือควรบอกขีดความสามารถในการขายสินค้า (<http://www.ecommerce.or.th./newsletter/june2000.html>, 2545: ระบบออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือ โดยภาครัฐได้พัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางของธุรกิจและการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบนเพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับความเจริญเติบโตของภูมิภาค จากการพัฒนาดังกล่าวทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางด้านการติดต่อสื่อสาร การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร อุตสาหกรรม เกษตรกรรม การท่องเที่ยว อีกทั้งเป็นแหล่งผลิตสินค้าหัตถกรรมเพื่อการส่งออกที่สำคัญ ในปีพ.ศ. 2544 ตัวเลขการส่งออกสินค้าหัตถกรรมโดยประมาณการมีมูลค่ากว่า 3,800 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (http://www.dephtai.go.th/scripts/cgiaws/formsearchkeyy_aws08.pl, 2546: ระบบออนไลน์) สามารถสร้างอาชีพและนำรายได้กลับสู่ชุมชนในท้องถิ่น อีกทั้งมีการรวมกลุ่มทางธุรกิจและจัดตั้งสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ (Northern Handicrafts Manufacturers and Exporters Association, NOHMEX) มีสมาชิกจำนวนทั้งสิ้น 177 ราย (สมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ, 2545) จุดประสงค์เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางธุรกิจ แลกเปลี่ยนความรู้ และร่วมกันแก้ไขปัญหาในด้านการผลิตสินค้าหัตถกรรม การประชาสัมพันธ์และให้ความช่วยเหลือด้านการตลาดแก่สินค้าหัตถกรรมของสมาชิกในกลุ่ม แม้ว่ารูปแบบการค้าและช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภาครัฐบาล แต่สมาชิกที่มีการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้มีเพียง 82 ราย (http://www.nohmex.or.th/member_list/alpha_list.php, 2546: ระบบออนไลน์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ผู้ส่งออก หรือผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานรัฐบาลใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ส่งออกและผู้สนใจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ส่งออกสินค้าหัตถกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึงความเข้าใจ ความรู้สึก แนวโน้มและพฤติกรรมความต้องการของสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธุรกิจ

สมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ หมายถึงการรวมกลุ่มของอุตสาหกรรมผู้ผลิตและผู้ส่งออกสินค้าหัตถกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ส่งสินค้าไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ในการศึกษานี้จะหมายถึงผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกสมาคมผู้ผลิตและส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือจำนวน 177 แห่ง การจัดตั้งสมาคมมีจุดประสงค์เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาในด้านการผลิตสินค้าหัตถกรรมรวมถึงการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนการพัฒนาการผลิตสินค้าหัตถกรรม และให้ความช่วยเหลือด้านการตลาดแก่สินค้าหัตถกรรมของสมาชิกในกลุ่ม โดยสมาคมจะเป็นผู้ประสานงานกับตัวแทนขององค์กรเอกชนและรัฐบาลในการจัดสัมมนาการฝึกอบรม และจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก (<http://www.nohmex.or.th/about.html>, 2546: ระบบออนไลน์)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการดำเนินการทางพาณิชย์ใดๆ ที่กระทำบนเครือข่ายของสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการดำเนินงานดังกล่าวอาจเกิดขึ้นระหว่างธุรกิจกับธุรกิจหรือธุรกิจกับผู้บริโภคได้ เช่นในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้บริโภคนั้นการดำเนินการทางพาณิชย์อาจได้แก่ การสั่งซื้อ การชำระเงิน การโฆษณา การจัดส่งสินค้าและบริการ หลังการขาย เป็นต้น (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2541)