

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร และศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสำนักโลจิสติกส์อุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่และสมาชิกระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ รวมจำนวน 8 ราย ซึ่งจากผลการศึกษาในบทที่ 4 สามารถสรุปผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากการนำระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการโลจิสติกส์อุตสาหกรรม พบว่ามีปัจจัยหลายด้านที่มีผลต่อการนำระบบมาใช้ในองค์กร ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์อุตสาหกรรม ต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าหมาย และวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน และต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สมาชิกหรือลูกค้าจะได้รับจากภาครัฐ ด้านคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด มีความโปร่งใส เป็นธรรมและรวดเร็ว ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่สามารถวัดได้ (KPI) ส่วนวิธีการใช้ระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีแผนการฝึกอบรมให้สมาชิกและบุคลากรในหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการใช้งานและเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกิจทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และด้านความต้องการรูปแบบของระบบใหม่ จะมีการปรับปรุงรูปแบบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและสมาชิกระบบอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญที่สุด คือ ปัจจัยในความสำเร็จ ระบบจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการภายนอกทั้งในและต่างประเทศ และสามารถทำธุรกรรมบนระบบได้อย่างครบวงจร มีสมาชิกตามจำนวนที่กำหนดไว้ และมีมาตรฐานที่สามารถวัดได้ (KPI) ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งภาครัฐมีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาด้านโลจิสติกส์อุตสาหกรรม และมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อภิปรายผล

สำหรับแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล พบว่าได้มีการศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบความต้องการของระบบ กระบวนการและขั้นตอนการทำงาน และได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้เป็นระยะโดยในปี 2558 จะมีการพัฒนาให้สามารถทำธุรกรรมบนระบบได้ และมีการเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ครบวงจร และในปี 2559 จะเป็นรูปแบบวงจรการพัฒนาาระบบ (Software Development Life Cycle) แบบ Water Fall Model ซึ่งเป็นรูปแบบการพัฒนาาระบบสารสนเทศที่ได้รับความนิยมในสากลและค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก มีความสอดคล้องกับ ฐานันต์ บัญญัติพันธ์

(2548) ได้ทำการศึกษาผลกระทบและปัญหาจากการนำระบบการประมูลงานแบบ e-Auction มาใช้ของบริษัท เอปซี จำกัด เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร สรุปผลได้ดังนี้ แนวทางที่ผู้บริหารเลือกและเห็นว่าเหมาะสมที่สุด คือ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ควบคู่กับการพัฒนาคน เนื่องจากเป็นแนวทางที่ได้ประโยชน์ทั้งด้านขององค์กร และด้านของตัวบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะส่งผลดีในการทำกำไรระยะยาวแก่บริษัท สำหรับปัญหาอันเนื่องมาจากการนำระบบการประมูลงานแบบ e-Auction มาใช้ส่งผลให้การประมูลงานของบริษัทมีสัดส่วนการได้รับงานประมูลลดลง เพราะว่ามี การแข่งขันกันอย่างรุนแรงในเรื่องของการเสนอราคา ซึ่งบริษัทเองไม่สามารถสู้ราคากับคู่แข่งได้ แต่ในทางกลับกันบริษัทยังคงสามารถปฏิบัติงานและได้รับงานจากหน่วยงานซึ่งเป็นลูกค้ารายเก่า โดยวิธีการจัดจ้างพิเศษมากขึ้นเนื่องจากเป็นงานต่อเนื่อง ส่วนปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ต้องประสบในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การขาดความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยเฉพาะการค้าระหว่างประเทศ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นยากที่จะแก้ไขได้เพราะว่าระยะทางไกล การไม่มีกฎหมายรองรับในการทำธุรกรรมต่างๆ เป็นการฉกฉวยโอกาสหรือช่องว่างของกฎหมายทำการค้าที่ ผิดกฎหมาย ขาดข้อมูลในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือขายสินค้า และที่เป็นหัวใจสำคัญคือ บุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีความชำนาญในการทำธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

และนอกจากนี้ยังพบว่า รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ภาคเอกชนดำเนินการ กับรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ภาครัฐดำเนินการ จะต่างกันที่วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ กล่าวคือ ภาคเอกชนจะทำเพื่อธุรกิจมุ่งเน้นกำไร และมีหุ้นส่วนพันธมิตรทางการค้า สามารถดึงดูด ผู้ซื้อผู้ขายที่เป็นรายใหญ่ๆ และมีเงินลงทุนสูง เข้าร่วมเป็นสมาชิกได้ มีจุดเด่นในการประกอบธุรกิจ และมีโอกาสประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง สำหรับรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐดำเนินการนั้น มุ่งเน้นด้านการบริการช่วยเหลือผู้ประกอบการ ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ อย่างในการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับการบริหารงาน บุคลากร งบประมาณ การพัฒนาระบบให้สามารถบริการได้ครบวงจร ผู้ประกอบการสามารถใช้ระบบในการติดต่อซื้อขายกับต่างประเทศเพื่อชิงความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในตลาดโลกได้ ช่วยให้เกิดการประหยัดต้นทุนเชิงความเร็ว (Economic of Speed) ภาครัฐสามารถติดตามความเคลื่อนไหวและกลไกของอุตสาหกรรมได้อย่างรวดเร็ว อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการของหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. การนำระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace) มาใช้ในการบริหารจัดการ จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบการทำงานภายในองค์กร ควรมีการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความชัดเจนถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการนำระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ซึ่งควรจะสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรที่จะหาแนวทางเพื่อจัดการให้ระบบสามารถมีรายรับและเกิดผลกำไร เพื่อสามารถดูแลและปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัย ปลอดภัย และเป็นที่ยอมรับสำหรับผู้ประกอบการทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป โดยใช้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ข้อเสนอแนะ

1. นำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย มาปรับปรุงและพัฒนาระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. นำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้ มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อให้ทันต่อยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
3. ปรับปรุงลักษณะการเก็บข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำวิจัยกับภาคเอกชนต่อไป