



แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง กรณีศึกษา: บริษัท ABC จำกัด  
GUIDELINES FOR IMPROVEMENTS ON THE WEB-BASED ONLINE ORDERING  
SYSTEM PROCESS IN AN INDUSTRIAL ESTATE IN RAYONG: A CASE OF ABC  
COMPANY

วรพงษ์ ขำดี

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

1971124963  
BTU iThesis 59710032 independent study / recv: 28122561 15:18:45 / seq: 76

59710032\_1971124963

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง กรณีศึกษา: บริษัท ABC จำกัด

วรพงษ์ ขำดี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

GUIDELINES FOR IMPROVEMENTS ON THE WEB-BASED ONLINE ORDERING  
SYSTEM PROCESS IN AN INDUSTRIAL ESTATE IN RAYONG: A CASE OF ABC  
COMPANY

WORAPONG KHAMDEE

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE  
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE  
BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY



197124963

BUU iThesis 59710032 independent study / recv: 28122561 15:18:45 / seq: 76

59710032: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร; บช.ม. (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร)  
คำสำคัญ: พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, B2B, CRM, TMS

วรพษ์ จำกัด : แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาค  
ธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง กรณีศึกษา: บริษัท  
ABC จำกัด. (GUIDELINES FOR IMPROVEMENTS ON THE WEB-BASED ONLINE  
ORDERING SYSTEM PROCESS IN AN INDUSTRIAL ESTATE IN RAYONG: A CASE OF  
ABC COMPANY) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ศรีธยา เลิศพุทธรักษ์, Ed. D. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการ  
สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด รวมไปถึง  
ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการของการสั่งซื้อผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และนำ  
ผลจากการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อ  
ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

งานวิจัยชิ้นนี้จะใช้การวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการ  
สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และวิธีการประชุมกลุ่ม (Focus group) ผลการวิจัยพบว่า  
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และลูกค้าของ  
บริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 12 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่ม  
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้ระบบ/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ และ  
อยู่ในสถานประกอบการอุตสาหกรรม ผลการวิเคราะห์ถึงแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ดังนี้ พัฒนาให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด พัฒนาระบบบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ พัฒนาให้ระบบรองรับการสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ผ่านมือถือ พัฒนให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารตอบโต้ทันที พัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ ให้ลดขั้นตอนการลงทะเบียนลูกค้า พัฒนให้มีการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของลูกค้า และ  
วิเคราะห์ข้อมูลการขาย ความต้องการของสินค้า และพฤติกรรมของลูกค้า จัดให้มีระบบบริการ  
จัดการขนส่ง และติดตามสถานะการจัดส่งได้ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เพิ่ม  
ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต

59710032: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.  
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: B2B, CRM, TMS, E-COMMERCE

WORAPONG KHAMDEE : GUIDELINES FOR IMPROVEMENTS ON THE  
WEB-BASED ONLINE ORDERING SYSTEM PROCESS IN AN INDUSTRIAL ESTATE IN  
RAYONG: A CASE OF ABC COMPANY. ADVISORY COMMITTEE: SARUNYA  
LERTPUTTARAK, Ed. D. 2018.

The purposes of this research are to study guidelines for improvements on the web-based online ordering system process in an industrial sector in Rayong of the ABC Co., Ltd. as well as to study the problems and obstacles in the process of ordering through the web-based online ordering system. The results of the study are used to provide guidelines to improve the process of web-based online ordering system of ABC Co., Ltd. in an industrial estate in Rayong.

This is a qualitative research study where in-depth interviews through a focus group method were employed. The results show that the personnel involved product purchasing in the web-based online ordering system process was mostly those who obtained a Bachelor's Degree. The customers of the ABC Co., Ltd. in the industrial estate in Rayong province were 12 customers comprising those who have used the web-based online ordering system and those who did not use the system or stopped using the web-based online order system of ABC Co., Ltd.

The results of areas for improvement over the web-based online ordering system process of the ABC Co., Ltd. are as follows: developing the ABC's web-based online ordering system to be compatible with management systems such as warehouse systems, financial systems, order management, and developing a mobile supported ordering system to be accessible from mobile phones, developing more channels of instant communication, developing the web-based online ordering system, thus making the customer registration easy and hassle-free, developing a connection to the customer order system and analyzing sales data, demand on goods as well as customer behavior, providing the customers with a transportation management system with track and trace, improving information technology, such as increasing Internet speed


คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ วรพงษ์ ขำดี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

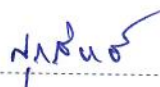
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุขชนิ เมธิโยธิน)

  
..... กรรมการ  
(ดร. สุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัย  
พาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้จักได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ คอยเป็นกำลังใจ และให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้ทำการวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภูริศ ศรสุทร , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชนิ เมธิโยธิน และ ดร. ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน ประธานกรรมการสอบงานนิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะให้ งานนิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร. นพดล เดชประเสริฐ กรรมการสอบงานนิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำในการใช้สถิติ และแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยทำให้งานนิพนธ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์ มหาลัยบูรพาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง

สุดท้ายนี้ขอรำลึกพระคุณของบิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและมีพระคุณอันยิ่งใหญ่ที่ให้กำเนิดให้ สติปัญญา ให้ความรักและความห่วงใย และอยู่เบื้องหลังแห่งความสำเร็จของผู้ทำการวิจัยด้วยความกรุณาเสมอมา ขอขอบคุณพี่น้องในครอบครัวทุกท่าน รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมาจนงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ทำการวิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้

วรพงษ์ ขำดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญภาพ.....	ด
บทที่ 1 .....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย .....	9
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
บทที่ 2 .....	12
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า.....	12
กระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	24
การนำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า .....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 .....	42



วิธีดำเนินการวิจัย .....	42
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) .....	42
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการประชุมกลุ่ม (Focus group) .....	45
เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	46
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย .....	48
คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์.....	49
บทที่ 4 .....	55
ผลการวิจัย.....	55
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลมาสังเคราะห์ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง .....	56
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มเพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนผลของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ใช้ในการตัดสินใจในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงกระบวนการของระบบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุงติดต่อลูกค้า ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือลูกค้า และอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง .....	110
ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด จากการเก็บข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม .....	124
บทที่ 5 .....	128
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	128
สรุปผลการวิจัย.....	128
อภิปรายผลการวิจัย.....	147
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	151

ข้อเสนอแนะ.....	151
บรรณานุกรม.....	156
ภาคผนวก.....	159
ภาคผนวก ก.....	160
ภาคผนวก ข.....	171
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	173



1971124963

BUU iThesis 59710032 independent study / recv: 28122561 15:18:45 / seq: 76

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด.....	42
ตารางที่ 2	กลุ่มตัวอย่างลูกค้าบริษัทที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด .....	44
ตารางที่ 3	กลุ่มตัวอย่างลูกค้าบริษัทที่ไม่ใช้/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	44
ตารางที่ 4	กลุ่มตัวอย่างประชุมกลุ่มบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด .....	46
ตารางที่ 5	บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	57
ตารางที่ 6	กลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....	57
ตารางที่ 7	กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....	58
ตารางที่ 8	กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....	58
ตารางที่ 9	ความรับผิดชอบในการจัดการ ดำเนินการหรือรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	59
ตารางที่ 10	วัตถุประสงค์หลักที่ลูกค้าใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดระยอง.....	61
ตารางที่ 11	จุดเด่นในการซื้อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่มีประสบการณ์ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด .....	62
ตารางที่ 12	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	63
ตารางที่ 13	การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	64

ตารางที่ 14 ความคาดหวังในคุณสมบัติที่จะได้รับการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด.....65

ตารางที่ 15 การจงใจให้ลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....65

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์.....66

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ  
บริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง .....67

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อ  
สินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง .....68

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อ  
สินค้าออนไลน์ .....69

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....70

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบ แต่ได้เลิกใช้  
ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....71

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์.....72

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....73

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบ แต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....74

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง.....74

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง .....75

ตารางที่ 27 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....76

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ .....77

ตารางที่ 29 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....78

ตารางที่ 30 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....79

ตารางที่ 31 สาเหตุที่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....80

ตารางที่ 32 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ .....81





ตารางที่ 53 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ .....	101
ตารางที่ 54 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....	103
ตารางที่ 55 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดระยอง.....	103
ตารางที่ 56 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์.....	105
ตารางที่ 57 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....	107
ตารางที่ 58 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง.....	108
ตารางที่ 59 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ของบริษัท ABC จำกัด.....	110
ตารางที่ 60 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ ของ บริษัท ABC จำกัด .....	112
ตารางที่ 61 การกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งาน ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	115
ตารางที่ 62 การกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อ ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	117
ตารางที่ 63 การกำหนดงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อ ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	118



1971124963



ตารางที่ 64 เงื่อนไขในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบ  
 สั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด .....119

ตารางที่ 65 การประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อ  
 ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....121

ตารางที่ 66 ผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อ  
 ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....123



1971124963

## สารบัญญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	ยุทธศาสตร์ และการจัดซื้อ 4.0 (Weissbarth, Geissbauer and Wetzstein, 2016).....	2
ภาพที่ 2	ยอดขายประจำปี ค.ศ. 2017 (บริษัท ABC จำกัด, 2561).....	5
ภาพที่ 3	ยอดขายประจำปี ค.ศ. 2017 ในนิคม ฯ ภาคตะวันออก (บริษัท ABC จำกัด, 2561) .....	5
ภาพที่ 4	เว็บไซต์สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด, 2561) .....	6
ภาพที่ 5	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
ภาพที่ 6	กระบวนการจัดซื้อ (Monczka, 2009) .....	17
ภาพที่ 7	ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) และธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) .....	20
ภาพที่ 8	องค์ประกอบที่สำคัญในโครงสร้างเทคโนโลยีของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ .....	22
ภาพที่ 9	ผังการวิธีการลงทะเบียนลูกค้า และวิธีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด, 2561) .....	25
ภาพที่ 10	ผังการวิธีการทำใบเสนอราคาในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	28
ภาพที่ 11	ผังการวิธีการทำใบสั่งซื้อในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	30
ภาพที่ 12	ผังการจัดส่งสินค้าของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด , 2561).....	31
ภาพที่ 13	ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด.....	109
ภาพที่ 14	ประชุมกลุ่มกับผู้จัดการของบริษัท ABC จำกัด .....	111
ภาพที่ 15	ประชุมกลุ่มกับผู้จัดการของบริษัท ABC จำกัด .....	111
ภาพที่ 16	แผนการดำเนินการวิจัยในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม .....	126
ภาพที่ 17	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด.....	127
ภาพที่ 18	โครงการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อ สินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด .....	146

ภาพที่ 19 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท  
ABC จำกัด.....154

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้มีเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง มีการสนับสนุนส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้ลงทุนใน 10 อุตสาหกรรม โดยเน้นฐานการลงทุนอยู่ใน 3 จังหวัดดังกล่าว โดยยกระดับพื้นที่ดังกล่าวให้เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของเอเชียมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพอำนวยความสะดวกและสิทธิประโยชน์แก่นักลงทุน บริษัทที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีความทันสมัยรองรับกับเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะต้องมีการพัฒนาระบบในกระบวนการสั่งซื้อให้สามารถตอบสนองกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบอุตสาหกรรม

“การเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล” หรือ “การผลิตอัจฉริยะ” หรือ “การปฏิวัติอุตสาหกรรมยุคหน้า” หรือ “อุตสาหกรรม 4.0” ที่หมายถึง การผสมผสานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ไปจนถึงการพิมพ์แบบสามมิติ เป็นการปฏิวัติกระบวนการดำเนินงานและบริหารจัดการรวมถึงการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลใหม่ ๆ ขององค์กรต่าง ๆ หัวใจหลักของอุตสาหกรรม 4.0 คือ แนวคิดเกี่ยวกับโรงงานอัจฉริยะ ประกอบด้วยการกำหนดทรัพยากรการผลิตด้วยตัวเองและรวมไปถึงการควบคุมและวางแผนอย่างเป็นระบบ โครงข่ายเชื่อมโยงในการผลิตด้วยเทคโนโลยีเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตหรือ “Internet of things” เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ในการวิเคราะห์ (Big data) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต (Internet of things) ที่ทำให้เป็นอุปกรณ์อัจฉริยะการทำงานร่วมกันของเซิร์ฟเวอร์จำนวนมาก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทสวมใส่ได้หรือติดตามตัวหุ่นยนต์อัตโนมัติที่สามารถทำงานตามที่โปรแกรมตั้งไว้ในสภาพแวดล้อมโดยไร้การควบคุมของมนุษย์ ให้เครื่องเรียนรู้และการสร้างชิ้นงานต้นแบบโดยเครื่องพิมพ์แบบ 3D Printer (Weissbarth, Geissbauer and Wetzstein, 2016) ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้โรงงานอัจฉริยะได้ปฏิวัติการผลิตและส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการผลิตอีกขั้นหนึ่งการคิดค้นด้านนวัตกรรมการผลิตเหล่านี้ส่งผลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิด “การจัดซื้อ 4.0” (Procurement 4.0) สะท้อนให้เห็นผลกระทบของเทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลที่สำคัญของอุตสาหกรรม 4.0 (Industry 4.0) ที่มีต่อการจัดซื้อทั้งในเชิงกลยุทธ์และการดำเนินงาน (Weissbarth, Geissbauer and Wetzstein, 2016)

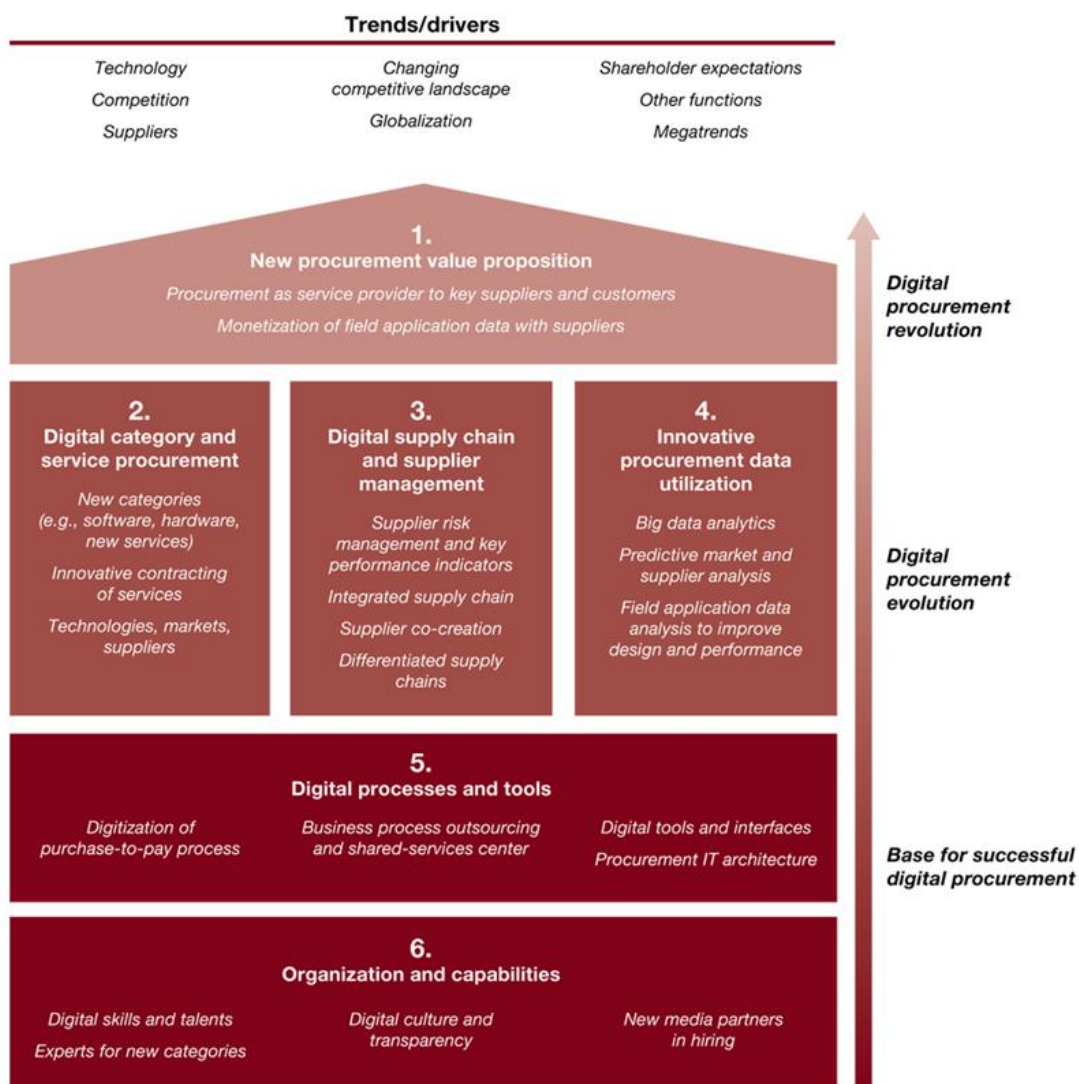


1971124963

BTU\_1Thesis 59710032 independent study / rev: 28122561 15:18:45 / seq: 76

การจัดซื้อ 4.0 เป็นยุทธศาสตร์ที่ผู้บริหารงานด้านการจัดซื้อต้องให้ความสำคัญ ที่ต้องวางกลยุทธ์ และวิธีการจัดซื้อยุคใหม่ที่ต้องคำนึงถึงการกำหนดคุณค่าของการจัดซื้อให้กับซัพพลายเออร์ลูกค้า และพันธมิตรที่ร่วมทำงานในกระบวนการภายในทั้งหมดด้วย (Weissbarth, Geissbauer and Wetzstein, 2016)

*Exhibit 1*  
**Procurement 4.0 framework**



Source: Strategy& analysis  
© PwC. All rights reserved.

ภาพที่ 1 ยุทธศาสตร์ และการจัดซื้อ 4.0 (Weissbarth, Geissbauer and Wetzstein, 2016)

ยุทธศาสตร์ และการจัดซื้อ 4.0 ประกอบด้วย 6 ด้านหลัก (Weissbarth, Geissbauer and Wetzstein, 2016) ดังนี้

### 1. กำหนดคุณค่าของการจัดซื้อแบบใหม่

ผลการสำรวจอุตสาหกรรม 4.0 จากการสำรวจบริษัททางด้านอุตสาหกรรมในยุโรป 235 บริษัทพบว่าในบริบทของการจัดซื้อ 4.0 หัวหน้าเจ้าหน้าที่จัดซื้อจำเป็นต้องทบทวนมูลค่าที่เพิ่มขึ้นจากการจัดซื้อภายในองค์กรจากโอกาสใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยการเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัลและข้อมูลขนาดใหญ่ แผนกจัดซื้อซึ่งมีหน้าที่หลักในการติดต่อกับซัพพลายเออร์ โดยจะต้องสามารถรักษาและเพิ่มคุณค่าให้กับบริษัทได้โดยการสร้างโอกาสใหม่ ๆ สร้างรูปแบบทางธุรกิจใหม่ เปลี่ยนจากการเป็นหน่วยงานต้นทุนไปเป็นหน่วยงานสร้างผลกำไร นอกจากนี้ฝ่ายจัดซื้อสามารถใช้ข้อมูลลูกค้าที่มีค่าเพื่อจัดการขั้นตอนการขนส่งสินค้าคงเหลือ การตรวจสอบคุณภาพและส่วนอื่น ๆ ของห่วงโซ่อุปทานองค์กรที่ในท้ายที่สุดจะนำไปสู่การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

### 2. การจัดซื้อแบบกำหนดหมวดหมู่และบริการแบบดิจิทัล

เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะนำไปสู่ความต้องการทางธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นได้จากความต้องการใหม่สำหรับแผนกจัดซื้อหนึ่งในความต้องการเหล่านี้จะเป็นการรวบรวมวิเคราะห์และปฏิบัติตามข้อมูลที่เกิดขึ้นตามเวลาจริงซึ่งเป็นกิจกรรมที่เป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรม 4.0 การเพิ่มขึ้นของข้อมูลสำคัญจะได้รับการลงทะเบียนโดยใช้เซ็นเซอร์การวิเคราะห์ตามเวลาจริงและเปลี่ยนไปสู่การปฏิบัติโดยตัวกระตุ้นและอุปกรณ์อื่น ๆ โดยข้อมูลทั้งหมดนี้อยู่ในห่วงโซ่คุณค่าที่สามารถใช้งานได้ตามเวลาจริง นอกจากนี้ระบบจะเชื่อมต่อกันมากขึ้นผ่านการสื่อสารข้อมูลการเปลี่ยนห่วงโซ่คุณค่าให้กลายเป็น “เครือข่ายคุณค่า” ที่ใหญ่ขึ้นซึ่งเป็นชุดของการเชื่อมต่อระหว่างองค์กรและบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อประโยชน์ของทั้งกลุ่มสำหรับฝ่ายจัดซื้อ

### 3. การจัดการห่วงโซ่อุปทานและซัพพลายเออร์แบบดิจิทัล

ความสามารถในการรวมข้อมูลทั้งหมดจากลูกค้าผู้จัดจำหน่ายฝ่ายผลิตและซัพพลายเออร์ตามเวลาจริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานซึ่งจะช่วยลดช่วงเวลาระหว่างการวางแผนงานกับการผลิตค่าขนส่งสินค้าและสินค้าคงคลังตลอดจนให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้ารวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของซัพพลายเออร์ เช่น การใช้ ระบบ ERP ระบบการผลิตและข้อมูลการผลิตและการขนส่งสินค้าจากลูกค้าทั้งหมดในห่วงโซ่คุณค่าที่กำหนดไว้เมื่อการรวมข้อมูลการจัดซื้อ 4.0 ฝ่ายจัดซื้อก็จะมิบทบาทสำคัญในการนำเอาซัพพลายเออร์เข้ามาสู่ระบบและเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานแบบครบวงจร

#### 4. การใช้ข้อมูลด้านการจัดซื้อในรูปแบบใหม่

การจัดซื้อ 4.0 เทคโนโลยีและอัลกอริทึมอัจฉริยะช่วยให้สามารถรวบรวมประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่จำนวนมากจากหลาย ๆ แหล่งผลของการวิเคราะห์ที่เกิดขึ้นสามารถนำไปใช้ในการทำความเข้าใจซัพพลายเออร์ตลาดและลูกค้าการคาดการณ์แนวโน้มของตลาดและตรวจหาการทำงานที่ล้มเหลวของเครื่องจักรและผลิตภัณฑ์

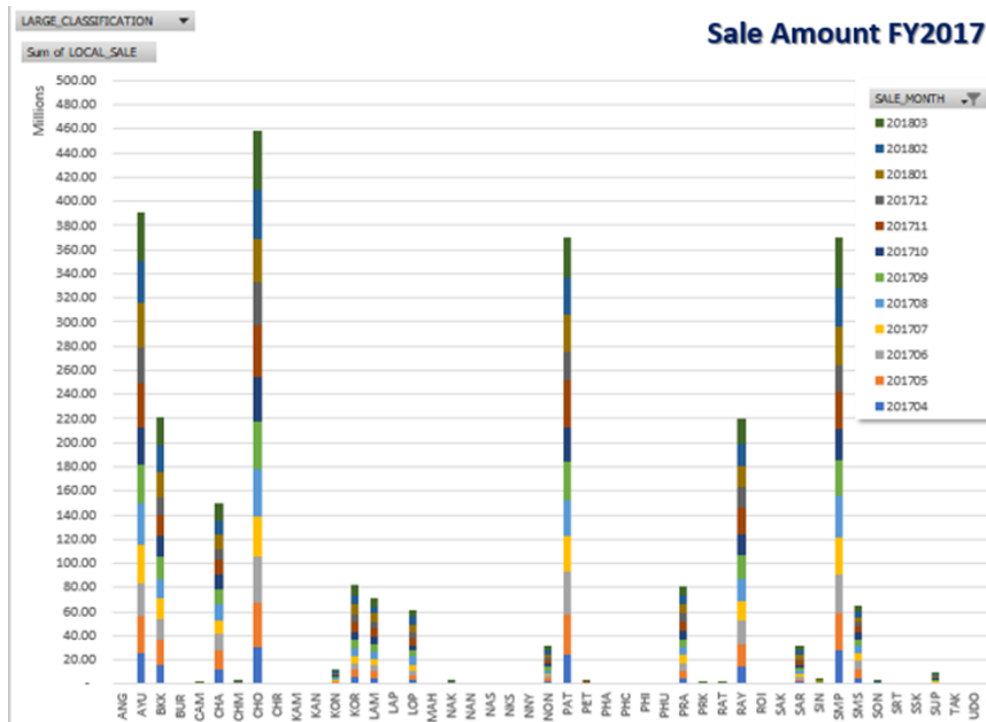
#### 5. เครื่องมือและกระบวนการแบบดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้ฝ่ายจัดซื้อทำงานร่วมกันวิเคราะห์และการมีส่วนร่วมในการใช้เครื่องมือที่หลากหลายตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าของการจัดซื้อทั้งหมดเพิ่มขึ้นตั้งแต่การวางแผนและจัดหาไปจนถึงการเจรจาสัญญาการสั่งซื้อการชำระเงิน

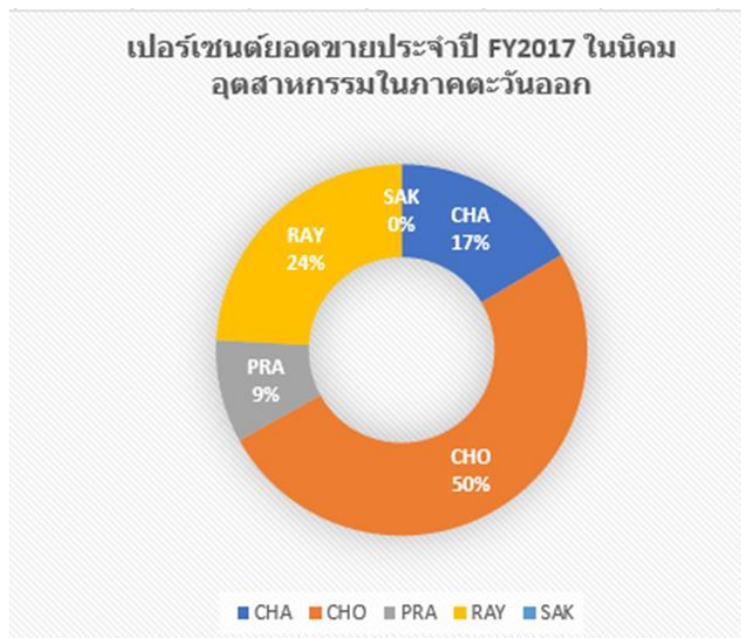
#### 6. โครงสร้างและขีดความสามารถ

การจัดซื้อจำเป็นต้องมีการทบทวนความคิดเกี่ยวกับการมีพันธมิตรทางด้านการจัดซื้อ เช่น โครงการความร่วมมือและศูนย์วิจัยของมหาวิทยาลัยพร้อมกับเครือข่ายสังคมออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการฝึกฝนพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงให้มีความสามารถในการใช้ระบบดิจิทัล

บริษัท ABC จำกัด เป็นบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกบริษัทประกอบกิจการจำหน่ายชิ้นส่วนเครื่องจักรแม่พิมพ์อุปกรณ์ Jig & Fixture โดยบริษัท ABC จำกัด ได้ตั้งขึ้นในเดือนมกราคมปี พ.ศ. 2540 โดยจดทะเบียนลงทุน 130 ล้านบาท ได้ก่อตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง นับตั้งแต่ก่อตั้งในเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2540 บริษัท ABC จำกัด ได้ให้บริการสินค้าที่มีคุณภาพสูงแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วเชื่อถือได้ และในราคาที่ต่ำ สามารถสู้คู่แข่งด้วยระยะเวลาในการจัดส่ง บริษัท ABC จำกัด มีอัตราความสำเร็จตรงเวลา 99.97% สำหรับการส่งมอบคำสั่งซื้อทำให้บริษัทได้รับความไว้วางใจอย่างสมบูรณ์จากลูกค้าความสำเร็จดังกล่าวส่งผลให้บริษัท ABC จำกัด เติบโตอย่างมั่นคงในประเทศไทย



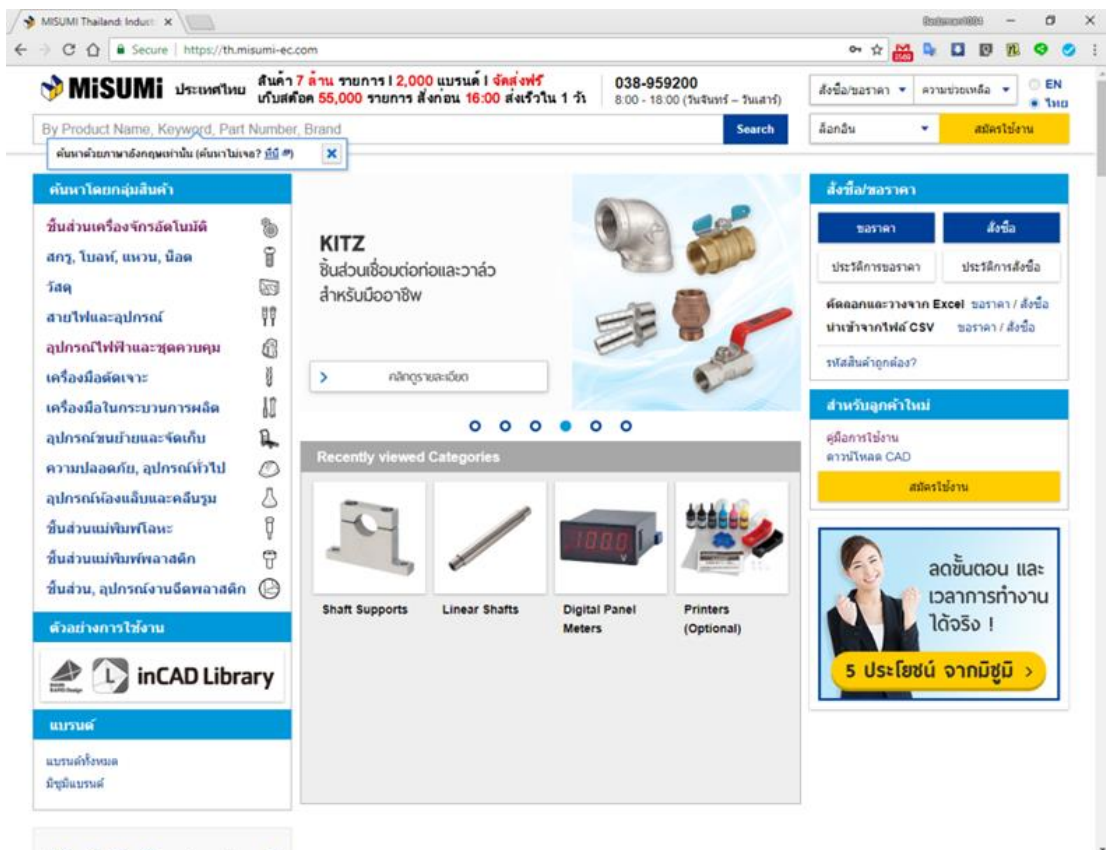
ภาพที่ 2 ยอดขายประจำปี ค.ศ. 2017 (บริษัท ABC จำกัด, 2561)



ภาพที่ 3 ยอดขายประจำปี ค.ศ. 2017 ในนิคม ฯ ภาคตะวันออก (บริษัท ABC จำกัด, 2561)



ปัจจุบันบริษัท ABC จำกัด มีลูกค้าจดทะเบียนกว่า 10,000 แห่ง ในประเทศไทย และมีลูกค้ามากกว่า 3,500 แห่ง ได้สั่งซื้อสินค้ากับบริษัททุกเดือนผ่านทางแคตตาล็อกภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษ และภาษาไทย ในการจำหน่ายชิ้นส่วนมาตรฐานสำหรับแม่พิมพ์ กดแม่พิมพ์พลาสติก และชิ้นส่วนเครื่องจักรกลสำหรับโรงงาน (FA) โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการขนส่งทั่วประเทศ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในแคตตาล็อกเดียวได้ นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ที่ระบุไว้ในแคตตาล็อกยังมีให้บริการให้ดาวน์โหลดจากหน้าสินค้า และสามารถขอรับการติดตั้งโปรแกรมเพื่อดาวน์โหลดโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในรูปแบบ 2D และ 3D CAD DATA ช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาที่ใช้ในการออกแบบสำหรับกลุ่มสินค้า Mechanical, Press die และ Plastic mold นอกจากนี้บริษัทยังมีการจัดจำหน่ายผ่านช่องทางระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์



ภาพที่ 4 เว็บไซต์สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด, 2561)

อย่างไรก็ดี ผลประกอบการของบริษัท ABC จำกัด ในปีงบประมาณในปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมา พบว่า ยอดขายบางพื้นที่ยังไม่เติบโตเท่าที่ควร โดยเฉพาะพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดระยอง ที่มียอดขายร้อยละ 24 น้อยกว่าพื้นที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ทั้งที่ปัจจัยเรื่องระยะทางในการจัดส่ง ซึ่งได้เปรียบมากกว่า รวมทั้งเรื่องได้เปรียบในการจัดเก็บชิ้นส่วนเครื่องจักรก็ได้เปรียบมากกว่า รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสำคัญของปัจจัยที่มีผลของภาคธุรกิจที่มีผลต่อการสั่งซื้อชิ้นส่วนเครื่องจักรผ่านช่องทางระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อันได้แก่ กระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจ รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการของการสั่งซื้อมีผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อีกด้วย ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

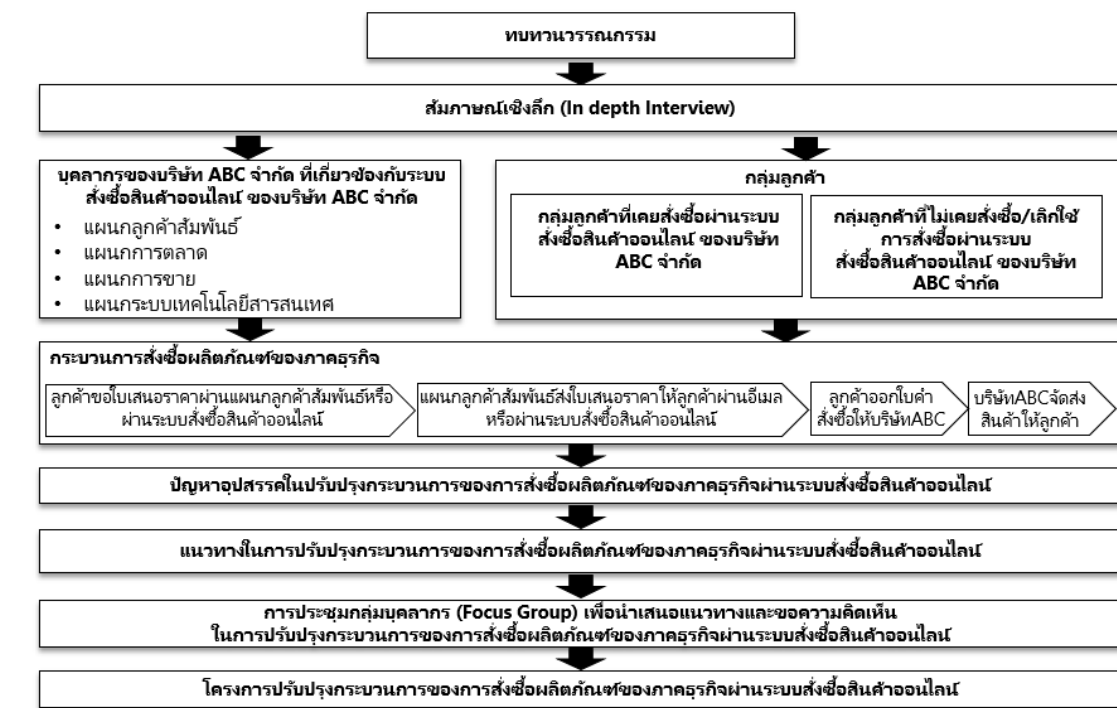
### คำถามของการวิจัย

บริษัท ABC จำกัด ควรมีแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองอย่างไร



1971124963

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงข้อคิดเห็นของกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง
2. สามารถนำผลจากการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ต้องการนำผลจากการนำเสนอแนวทางจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

### ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยมุ่งศึกษา บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้ระบบ/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง รวมทั้งสิ้น 18 คน

### ระยะเวลาในการวิจัย

มีระยะเวลาในการเก็บสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และ กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ รวมไปถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองรวมถึงการระยะเวลาในการประมวลผลโดยประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2561-30 กันยายน พ.ศ. 2561

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการจัดซื้อสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจ หมายถึง ขั้นตอนในกลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อการผลิตการอุตสาหกรรมการให้บริการดำเนินงานของกิจการหรือเพื่อขยายต่อพฤติกรรมการณ์ซื้อของตลาดองค์กร 2 ตลาด คือ ตลาดอุตสาหกรรม หรือตลาดผู้ผลิต และตลาดคนกลาง หรือตลาดผู้ขาย

ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หมายถึง ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัทในกลุ่มบริษัท ABC จำกัด จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนมาตรฐานสำหรับแม่พิมพ์กดแม่พิมพ์พลาสติก และชิ้นส่วนเครื่องจักรกลสำหรับโรงงานแฟคตอรี (FA) ช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในแค็ตตาล็อกได้ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ที่ระบุไว้ในแค็ตตาล็อก และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

เหล่านี้ยังมีให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในรูปแบบ 2D และ 3D CAD DATA ช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาที่ใช้ในการออกแบบสำหรับกลุ่มสินค้า Mechanical, Press die และ Plastic mold

ZETTA หมายถึง โปรแกรมปฏิบัติการในการสั่งซื้อของบริษัท ABC จำกัด

EUS form เอกสารแสดงข้อมูลผู้ใช้สินค้าโดยตรง

Change request form ฟอรมสำหรับเขียนเพื่อขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า

Distribution หมายถึง เอกสารทั้งหมดที่เข้ามาในระบบรายการตัดแยก

Quotation/ QT หมายถึง ใบเสนอราคาสินค้าที่เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ต้องส่งให้ลูกค้าหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการทำใบเสนอราคา

Purchase order (PO) หมายถึง เอกสารหรือคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า

Sale order confirmation (SO) หมายถึง ใบคำสั่งซื้อ หรือเอกสารยืนยันการสั่งซื้อสินค้าที่เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ต้องส่งให้ลูกค้าหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการในการสั่งซื้อสินค้า

QT sign back หมายถึง เอกสารใบเสนอราคาด้วยแบบฟอร์มที่ให้ลูกค้าเซ็นชื่อแล้วส่งกลับมาเพื่อให้ดำเนินการสั่งซื้อ

Unfit หมายถึง รายการเอกสารที่ติดปัญหาหรือการแก้ไข

Pre-payment หมายถึง ลูกค้าที่ต้องจ่ายเงินก่อนทำการสั่งซื้อ

Proforma INV หมายถึง ใบแจ้งหนี้ (Invoice) ที่ยังไม่มีการส่งสินค้าเพื่อให้ลูกค้าไปทำเรื่องจ่ายเงิน

Packing list หมายถึง ใบกำกับการบรรจุหีบห่อหรือเอกสารที่ออกหรือจัดเตรียมโดยผู้ส่งออกหรือผู้ขาย เพื่อมอบให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้นำเข้า จุดประสงค์ในการใช้นั้น ก็เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถตรวจสอบสินค้าได้สะดวกมากขึ้น และทำให้ผู้นำเข้าสามารถทราบรายละเอียดของสินค้าในการส่งออกทั้งหมด เพื่อสามารถนำข้อมูลไปวางแผนการขนถ่ายสินค้า

Tax invoice หมายถึง ใบกำกับภาษี หรือเอกสารหลักฐานสำคัญที่ใช้ในการวางบิล ซึ่งผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มจะต้องจัดทำและออกให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือบริการทุกครั้งที่มีการขายสินค้าหรือบริการ เพื่อแสดงมูลค่าของสินค้าหรือบริการและจำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนเรียกเก็บหรือพึงเรียกเก็บจากผู้ซื้อสินค้าหรือบริการในแต่ละครั้ง กรณีการขายสินค้า ผู้ประกอบการจดทะเบียนมีหน้าที่ต้องออกใบกำกับภาษีพร้อมทั้งส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อในทันทีที่มีการส่งมอบสินค้าให้กับผู้ซื้อ และกรณีให้บริการ ผู้ประกอบการจดทะเบียนมีหน้าที่ต้องออกใบกำกับภาษีพร้อมทั้งส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการในทันทีที่ได้รับชำระราคาค่าบริการ



กลุ่มลูกค้าที่เคยสั่งซื้อผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หมายถึง ลูกค้าที่มีการสั่งซื้อสินค้า หรือใช้บริการผ่านช่องทางสั่งซื้อสินค้าในภาคธุรกิจในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อันได้แก่ชิ้นส่วนมาตรฐานสำหรับแม่พิมพ์ กดแม่พิมพ์พลาสติก และชิ้นส่วนเครื่องจักรกลสำหรับโรงงาน (FA) โดยลูกค้าสามารถดำเนินการสั่งซื้อสินค้าได้เอง โดยไม่ต้องผ่านแผนกลูกค้าสัมพันธ์ในกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจ เช่น ขอใบเสนอราคา สอบถามวันจัดส่ง ขอใบคำสั่งซื้อ เป็นต้น

กลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยสั่งซื้อผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หมายถึง ลูกค้าที่ไม่เคยสั่งซื้อสินค้า หรือใช้บริการผ่านช่องทางสั่งซื้อสินค้าในภาคธุรกิจในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อันได้แก่ ชิ้นส่วนมาตรฐานสำหรับแม่พิมพ์ กดแม่พิมพ์ พลาสติก และชิ้นส่วนเครื่องจักรกลสำหรับโรงงาน (FA) โดยลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านแผนกลูกค้าสัมพันธ์ในการขอใบเสนอราคา สอบถามวันจัดส่ง ขอใบคำสั่งซื้อ เป็นต้น

กลุ่มลูกค้าที่เลิกใช้การสั่งซื้อผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หมายถึง ลูกค้าที่เคยใช้บริการผ่านช่องทางสั่งซื้อสินค้าในภาคธุรกิจในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในครั้งแรก เช่น ได้ลงทะเบียนเป็นสมาชิกในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หรือเคยสั่งซื้อสินค้า อันได้แก่ชิ้นส่วนมาตรฐานสำหรับแม่พิมพ์ กดแม่พิมพ์ พลาสติก และชิ้นส่วนเครื่องจักรกลสำหรับโรงงาน (FA) ในระยะแรก แต่ปัจจุบันลูกค้าไม่ได้ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในการสั่งซื้อแต่ยังคงสั่งซื้อสินค้าผ่านแผนกลูกค้าสัมพันธ์ในการขอใบเสนอราคา สอบถามวันจัดส่ง ขอใบคำสั่งซื้อ เป็นต้น



1971124963

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า
2. ทฤษฎีนวัตกรรมการบริหารกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า
  - 2.1 กระบวนการจัดการจัดซื้อจัดหา (Purchasing management)
  - 2.2 แนวความคิดของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)
3. กระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
4. การนำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า

สุณิสา ตรงจิตร (2559) ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) ของผู้บริโภคจากการทำการวิจัยในครั้งนี้ สามารถระบุความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพล และส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ ประกอบไปด้วย 8 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยประสิทธิภาพของเว็บไซต์และการนำเสนอสินค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยความภักดีในตราสินค้า (Brand loyalty) ปัจจัยด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่น ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ถึงแบรนด์ (Brand awareness) และปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของสินค้า และการต่อรองราคาตามลำดับ

เปรมภัสส์ ตรีภูมิกุลโชกเสถียร (2559) ให้ความเห็นว่าช่องทางออนไลน์มีบทบาทสำคัญมากทั้งในการค้นหาข้อมูลและการสั่งซื้อ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริโภคชายวัยเท่านั้น การซื้อสินค้าในระบบออนไลน์เริ่มจะเป็นที่นิยมในกลุ่มผู้ซื้อที่เป็นธุรกิจมากขึ้น โดยการซื้อขายในธุรกิจ B2B



มากกว่า 2 ใน 3 (68%) เป็นการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ผู้ซื้อกลุ่ม B2B ที่งบประมาณที่ใช้ไปในการสั่งซื้อออนไลน์ตั้งแต่ 90% ขึ้นไปยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นมากกว่าปีที่แล้วเป็นเท่าตัว จาก 9% มาเป็น 18% ถึงแม้จะมีตัวเลขการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก แต่มีลูกค้าธุรกิจ 48% เท่านั้นที่เข้าไปสั่งซื้อสินค้าโดยตรงจากเว็บของซัพพลายเออร์ ส่วนที่เหลือเลือกที่จะเข้าไปสั่งซื้อในเว็บไซด์ที่เป็น Third party และช่องทางอื่น ๆ และเว็บไซด์ประเภท Third party ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในกลุ่มผู้ซื้อธุรกิจ คือ Amazon supply โดยผู้ซื้อ 17% จะใช้ช่องทางนี้อย่างสม่ำเสมอ และอีก 38% จะเข้าไปใช้บริการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

## ทฤษฎีนวัตกรรมการบริหารกระบวนการสั่งซื้อสินค้า

### กระบวนการจัดการจัดซื้อจัดหา (Purchasing management)

Monczka (2009) กล่าวว่า การจัดซื้อ (Purchasing) และการจัดหา (Supply) เป็นกิจกรรมหนึ่งที่สำคัญมากอีกกิจกรรมหนึ่งของ โลจิสติกส์ (Logistic) ซึ่งในการบริหารจัดการโซ่อุปทานก็สังเกตเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องมีการจัดการในการจัดซื้อวัตถุดิบ (Purchasing materials) และการจัดหาวัตถุดิบ (Supply materials) ที่ดีมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากการเน้นที่ราคา (Price) ไปเป็นคุณภาพที่ดี โดยในการจัดซื้อ (Purchasing) และการจัดหาจะต้องมีกระบวนการเพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกวัตถุดิบ และตัดสินใจเลือกผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ (Supplier) ที่มีคุณภาพในราคาที่ยอมรับได้ และที่สำคัญจะต้องมีระบบที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ ของวัตถุดิบ และตัวผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ (Supplier) ซึ่งจะเป็นตัวที่ส่งผลต่อการต้นทุน (Cost) รวมของโลจิสติกส์ (Logistic) ต่ำลงตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการโซ่อุปทาน โดยองค์ความรู้ในเรื่องของการจัดซื้อ (Purchasing) และการจัดหาเป็นการเรียบเรียงองค์ความรู้จากแหล่งข้อมูลระบบสารสนเทศ และหนังสือที่มีความน่าสนใจหลาย ๆ แหล่งข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความรู้พื้นฐานสำหรับการบริหารจัดการโซ่อุปทาน ซึ่งกำหนดขอบเขตในการรวบรวมองค์ความรู้ดังต่อไปนี้



### ความหมายและความสำคัญของการจัดซื้อ การจัดหา

มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อไว้มากมาย ดังนี้

Weele (2009) ให้ความหมายของการจัดซื้อไว้ คือ การบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรภายนอกของ องค์กร ซึ่งได้แก่ สินค้า งานบริการ ความสามารถ (Capabilities) และความรู้ (Knowledge) ที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน หารรักษาไว้ และบริหารจัดการกิจกรรมหลัก (Primary activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support activities) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Leeder, Fearon, Flynn and Johnson (2002) ได้ให้คำนิยามของการจัดซื้อ (Purchasing) ว่าเป็น กระบวนการจัดซื้อ โดยได้มีการศึกษาความต้องการ แหล่งในการหาซื้อ การคัดเลือก รวมไปถึงการเจรจาต่อรองราคา และมีการชี้แจงถึงเงื่อนไขในการจัดซื้อ ให้ตรงไปตามความต้องการ และติดตามการดำเนินการจัดส่งสินค้า เพื่อรับสินค้าตรงเวลาตามที่ตกลงกันไว้ และวิธีการชำระเงินค่าสินค้า

ดังนั้น การจัดซื้อ (Purchasing) การจัดการพัสดุ (Supply management) และการจัดหา (Supply) นั้น ถูกนำมาใช้แทนกันในการจัดหาให้ได้มาซึ่งพัสดุและงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลภายในองค์กร การจัดซื้อ (Purchasing) ซึ่งขึ้นตอนมาตรฐานในกระบวนการจัดหา จะประกอบด้วย

1. การรับทราบและเข้าใจในความต้องการใช้สินค้าหรืองานบริการ (Recognition of need)
2. การแปลความต้องการไปเป็นรายละเอียดและเงื่อนไขการจัดซื้อ (Description of need)
3. การวิเคราะห์และหาแหล่งสินค้าหรืองานบริการ (Identification and analysis of possible source of supply)
4. การคัดเลือกผู้ส่งมอบสินค้าหรืองานบริการ และพิจารณารายละเอียดและเงื่อนไขจัดซื้อ (Supplier selection and determination of terms)
5. จัดทำและส่งใบสั่งซื้อให้ผู้ส่งมอบที่ได้รับการคัดเลือก (Preparation and placement of the purchase order)
6. ติดตาม และ/ หรือ เร่งรัดการสั่งซื้อ (Follow-up and/ or expediting of the order)
7. รับและตรวจสอบสินค้าและงานบริการ (Receipt and inspection of goods)
8. ตรวจสอบรายการใบส่งสินค้าและดำเนินการชำระเงิน (Invoice clearing and payment)

9. เก็บบันทึกข้อมูลจัดซื้อและรักษาความสัมพันธ์ผู้ส่งมอบ (maintenance of records and relationships)

ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของการจัดซื้อยังอาจรวมไปถึงการรับมอบสินค้า (Receiving) การตรวจสอบสินค้า (Inspection) การจัดเก็บสินค้า (Storage) การขนย้ายสินค้า (Material handling) การจัดตาราง (Scheduling) การจัดส่งทั้งขาเข้าและออก (Inbound and outbound traffic) และการทำลายทิ้ง (Disposal) แต่การจัดซื้อยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน (Supply chain) อีกด้วย เช่น การเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับลูกค้า และลูกค้าของลูกค้า รวมไปถึงผู้ส่งมอบของผู้ส่งมอบ ซึ่งการขยายขอบเขตส่วนเกี่ยวข้องนี้รวมเรียกว่าการจัดการโซ่อุปทาน (Supply chain management) โดยการจัดการโซ่อุปทานนี้จะมุ่งเน้นการลดต้นทุน (Cost) และลดระยะเวลาภายในโซ่อุปทานเพื่อให้ได้รับประโยชน์ไปถึงลูกค้าขั้นสุดท้ายของโซ่อุปทาน และด้วยแนวความคิดนี้เองจึงทำให้การแข่งขันในระดับองค์กรถูกเปลี่ยนไปเป็นการแข่งขันในระดับโซ่อุปทานในอนาคต

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ได้ให้ความหมายของการจัดซื้อไว้ว่า เป็นกระบวนการที่บริษัทต่าง ๆ ทำสัญญากับบุคคลฝ่ายที่สามเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการที่ต้องการ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจอย่างมีจังหวะเวลา และมีต้นทุน (Cost) ที่มีประสิทธิภาพ จากคำจำกัดความข้างต้น จะเห็นได้ว่า กิจกรรมนี้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานพัสดุ เพราะไม่ใช่เป็นแค่เพียงงานจัดซื้อเท่านั้น ยังขยายไปถึงการวางแผนและการวางแผนนโยบายครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้วยกัน กิจกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การวิจัย และการพัฒนาการเลือกวัสดุที่เหมาะสมและการเลือกแหล่งขายที่ถูกต้อง การติดตามผลเพื่อให้การนำส่งเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ตกลงกัน การตรวจสอบสินค้าที่นำส่งเพื่อให้มั่นใจว่าเป็นสินค้าที่มีคุณสมบัติ และจำนวนตรงตามที่ได้วางไว้ และตลอดจนการพัฒนาการติดต่อประสานงานกันกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเป็นต้น

#### วัตถุประสงค์การจัดซื้อจัดหา (Purchasing objectives)

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) กล่าวว่า ตามความคิดสมัยดั้งเดิมนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดซื้อก็เพื่อทำการซื้อวัสดุและบริการให้มีคุณภาพที่ถูกต้องในปริมาณที่ถูกต้อง โดยมีราคาที่ถูกต้องจากแหล่งขายที่ถูกต้องและในเวลาที่ต้องการ ในปัจจุบันวัตถุประสงค์ของการจัดซื้อมุ่งที่การบริหารทั่วไป ด้วยวัตถุประสงค์ในลักษณะเช่นนี้สามารถอธิบายแยกย่อยได้ 10 ประการ คือ

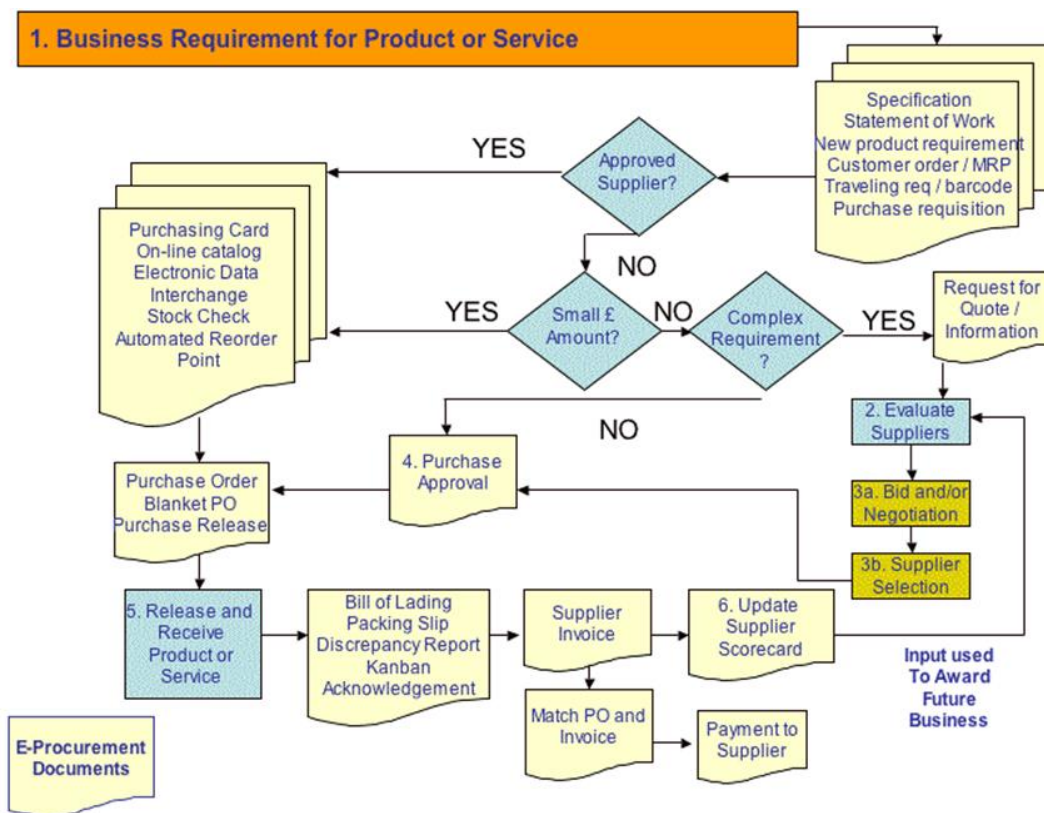
1. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัท ด้วยการจัดวัสดุและบริการสนองให้โดยไม่ขาดสาย เพื่อมิให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักเนื่องจากการขาดวัสดุ
2. ทำการซื้อโดยได้ราคาไม่เกินกว่าคู่แข่ง และทำการเสาะแสวงหาสิ่งที่มีคุณค่าที่ดีกว่าในราคาที่ต้องจ่ายไป
3. รักษาคุณภาพของวัสดุที่ทำการซื้อให้อยู่ในมาตรฐานเพียงพอสำหรับใช้งาน

4. รักษาระดับความเสียหายอันเกิดแก่การลงทุนในวัสดุให้น้อยที่สุด โดยจัดการซื้อซ้ำกัน ความสูญเสีย และล่าช้าอันเนื่องมาจากการเก็บรักษาที่ขาดประสิทธิภาพ
5. สร้างแหล่งขายสินค้าที่เชื่อถือได้ไว้เป็นแหล่งสำรองในการจัดหาวัสดุ
6. รักษาฐานะการแข่งขันให้กับบริษัท
7. พัฒนาให้เกิดความสัมพันธ์กับผู้ขายสินค้าเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ และยังทำให้การจัดซื้อสิ่งของได้ในราคาและบริการที่ดี และมีภาพพจน์ที่ดี
8. แสวงหาความร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ ในบริษัท ซึ่งก็ต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของแผนกอื่นเพื่อที่จะให้การสนับสนุนทางด้านวัสดุได้ดีกว่า
9. ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้แผนกและบริษัทจนประสบความสำเร็จ
10. จัดทำนโยบายและวิธีการเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น โดยให้มีต้นทุน (Cost) ในการดำเนินการตามความเหมาะสม

#### **กระบวนการจัดซื้อจัดหา (Procurement process)**

Monczka (2009) ได้แบ่งจำแนกกระบวนการจัดซื้อไว้ 6 กระบวนการสำคัญ ดังนี้

1. การตรวจสอบความต้องการพัสดุ (Product) หรืองานบริการ (Service) ของผู้ใช้งาน (User)
2. การประเมินศักยภาพของผู้ขาย (Supplier)
3. การประกวดราคา (Bidding) ต่อรอราคา (Negotiation) และคัดเลือกผู้ขาย (Supplier selection)
4. การอนุมัติการจัดซื้อ (Purchase approval)
5. การปล่อยและรับความต้องการจัดซื้อ (Release and receive purchase requirements)
6. การประเมินผู้ขาย (Measure supplier performance)



ภาพที่ 6 กระบวนการจัดซื้อ (Monczka, 2009)

**แนวความคิดของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)**

**ความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)**

ภาวฑ พงษ์วิทย์ภานู (2560) กล่าวไว้ว่า เนื่องจากธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางธุรกิจที่มีตลาดขนาดใหญ่ของโลกไร้พรมแดนที่ผู้ขายสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้โดยตรงและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ไร้ขีดจำกัดของเรื่องเวลาและสถานที่ ซึ่งอัตราการเจริญเติบโตและการเข้าถึงการใช้งาน รวมทั้งการเพิ่มขึ้นของช่องทางออนไลน์ทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น และแข่งขันกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งการนำเสนอสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน และได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ปัจจุบันรูปแบบในการซื้อขาย และการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความซับซ้อนมากกว่าเดิม รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาผนวกรวมกันให้เกิดความสะดวกในการจัดการธุรกรรมมากยิ่งขึ้น เช่น การนำภาพ เสียง การสื่อผ่านข้อความ วิดีโอ และการสื่อสารแบบทันทีทันใดระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขาย และ

การบริการธุรกรรมในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต และช่องทางการชำระเงินในรูปแบบอื่น ๆ เป็นต้น

### **ความหมายของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)**

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) มีผู้ให้คำนิยามไว้เป็นจำนวนมาก และไม่สามารถใช้คำใดที่เป็นคำจำกัดความอย่างเป็นทางการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ (2560) ให้คำจำกัดความว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การทำธุรกรรมทุกรูปแบบโดยครอบคลุมถึงการซื้อขายสินค้า/บริการ การชำระเงิน การโฆษณาโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการซื้อขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์) ได้ สามารถเตรียมการเปิดตลาดใหม่ เข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั่วประเทศและทั่วโลกได้อย่างถูกต้องเหมาะสมได้ นำไปประยุกต์ใช้ การซื้อขายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์) เช่น โทรศัพท์, ทีวี, อินเทอร์เน็ต, Email, แพลตฟอร์ม, หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (2542) ให้ความหมายว่าเป็นการดำเนินธุรกิจ โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินการ ทั้งการขาย การตลาด การกระจาย และการผลิต

จิราภรณ์ สุทธิมมสภา (2557) ให้ความหมายว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง “กระบวนการทางธุรกรรมทุกชนิด ซื้อ ขาย ประมูล แลกเปลี่ยนหรือถ่ายโอนสินค้าและบริการ ตลอดจนเนื้อหา (Content) ที่เป็นดิจิทัล ระหว่างองค์การธุรกิจกับองค์การธุรกิจด้วยกัน หรือองค์การธุรกิจกับผู้บริโภคผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยธุรกรรมทางการค้านั้นเป็นการแลกเปลี่ยนที่ก่อให้เกิดมูลค่ากับคู่ค้าทั้งสองฝ่าย

Turban and King (2004) ให้ความหมายว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นการผลิต การกระจาย การตลาด การขาย หรือการขนส่งผลิตภัณฑ์และบริการโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

### **ประเภทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)**

การดำเนินธุรกิจโดยการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ต้องประกอบด้วยผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งสามารถจัดประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ผู้ประกอบการกับผู้บริโภค (Business to consumer: B2C) คือการค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงลูกค้า ซึ่งก็คือผู้บริโภค โดยผู้ซื้อปลีกใช้อินเทอร์เน็ตในการซื้อสินค้าจากธุรกิจที่โฆษณาอยู่ในอินเทอร์เน็ต
2. ผู้ประกอบการกับผู้ประกอบการ (Business to business: B2B) คือการค้าระหว่างผู้ค้ากับลูกค้าเช่นกัน แต่ในที่นี้ลูกค้าจะเป็นในรูปแบบของผู้ประกอบการ ในที่นี้จะครอบคลุมถึงเรื่องการขายส่ง การทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply

chain management) เป็นต้น ซึ่งจะมีความซับซ้อนในระดับต่าง ๆ กันไป โดยที่ธุรกิจกับธุรกิจติดต่อซื้อขายสินค้ากันผ่านอินเทอร์เน็ต

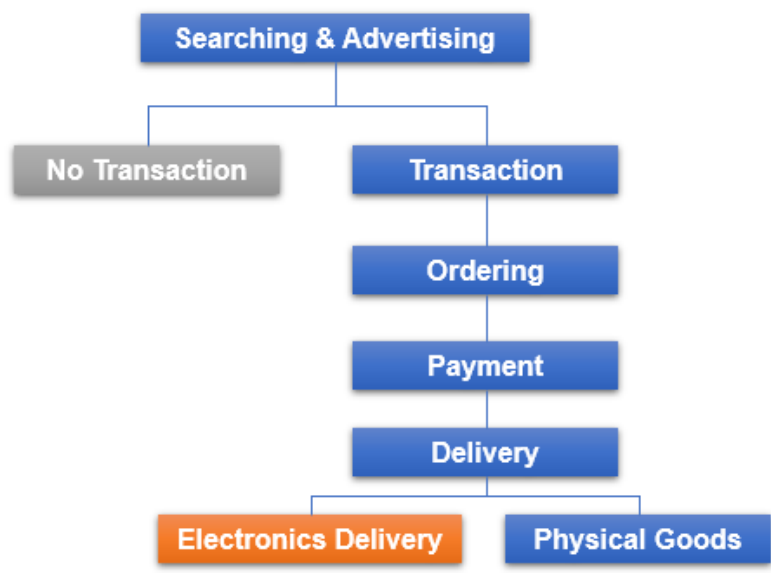
3. ผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to consumer: C2C) คือการติดต่อระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคที่มีหลายรูปแบบ และวัตถุประสงค์ เช่น เพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารในกลุ่มคนที่มีการบริโภคเหมือนกัน หรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเอง ขายของมือสอง เป็นต้น โดยที่ผู้บริโภคประกาศขายสินค้าแล้วผู้บริโภคอีกรายหนึ่งก็ซื้อไป ซึ่งผู้บริโภคสามารถจ่ายเงินให้กันทางบัตรเครดิตได้

4. ผู้ประกอบการกับภาครัฐ (Business to government: B2G) คือการประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ ที่ใช้กันมากก็คือเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ หรือที่เรียกว่า e-Government procurement ในประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว รัฐบาลจะทำการซื้อ/ จัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ที่ธุรกิจติดต่อกับหน่วยราชการ

5. ภาครัฐกับประชาชน (Government to consumer: G2C) ในที่นี้คงไม่ใช่วัตถุประสงค์เพื่อการค้า แต่จะเป็นเรื่องการบริการของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยเองก็มีให้บริการแล้วหลายหน่วยงาน เช่น การคำนวณและเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เช่น ข้อมูลการติดต่อการทำทะเบียนต่าง ๆ ของกระทรวงมหาดไทย ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบว่าต้องใช้หลักฐานอะไรบ้างในการทำเรื่องนั้น ๆ และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มบางอย่างจากบนเว็บไซต์ได้ด้วย

**กระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์**

กระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในทุก ๆ ช่องทางที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถกระทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต แม้กระทั่งซื้อขายออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการลดบทบาทของความสำคัญขององค์ประกอบทางธุรกิจลง เช่น ทำเลที่ตั้ง อาคารประกอบการ โกดังเก็บสินค้า ห้องแสดงสินค้า รวมถึงพนักงานขาย พนักงานแนะนำสินค้า พนักงานต้อนรับลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นจึงลดข้อจำกัดของระยะทางและเวลา ในการทำธุรกรรมลงได้



ภาพที่ 7 ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) และธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2542)

ในพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในปี พ.ศ. 2544 ให้ความหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นธุรกรรมที่กระทำขึ้น โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วน

กระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การค้นหาข้อมูล ขั้นตอนแรกของการซื้อสินค้าเป็นการค้นหาข้อมูลสินค้าที่ต้องการ แล้วนำข้อมูลแต่ละร้านมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกัน โดยใช้เว็บไซต์ที่นิยม หรือ Search engines เช่น <http://www.google.com> เป็นต้น

2. การสั่งซื้อสินค้า เมื่อลูกค้าเลือกสินค้าที่ต้องการแล้ว จะนำรายการที่ต้องการเข้าสู่ระบบตะกร้า และจะมีการคำนวณ ค่าใช้จ่ายทั้งหมด โดยลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยนรายการและปริมาณที่สั่งได้

3. การชำระเงิน เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าที่ต้องการ ในขั้นถัดมาจะเป็นการกำหนดวิธีการชำระเงิน ขึ้นอยู่กับความสะดวกของลูกค้าว่าจะเลือกวิธีไหน

4. การส่งมอบสินค้า เมื่อลูกค้ากำหนดวิธีการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จะเข้าสู่วิธีเลือกส่งสินค้า ซึ่งการส่งมอบสินค้าอาจจัดส่งให้ลูกค้าโดยตรง การใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า หรือส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การดาวน์โหลดเพลง เป็นต้น

5. การให้บริการหลังการขาย หลังจากเสร็จสิ้นการสั่งซื้อแต่ละครั้ง ร้านค้าต้องมีบริการหลังการขายให้กับลูกค้า ซึ่งอาจจะเป็นติดต่อกับลูกค้าผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมลล์ และเว็บบอร์ด

สินค้าจะมี 2 รูปแบบคือ สินค้าที่จับต้องได้ (Tangible goods) และสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible goods) ดังนั้นการจัดส่งจะมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ สำหรับสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible goods) จะส่งโดยผู้ให้บริการ โดยให้ลูกค้าสามารถเลือกวิธีการจัดส่งได้หลายวิธีตามความต้องการของลูกค้า เช่น จัดส่งพัสดุตามปกติ จัดส่งพัสดุด่วนพิเศษ (EMS) จัดส่งผ่านผู้ให้บริการรับส่งสินค้า (Courier) และสำหรับกรณีของสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible goods) ซึ่งมักได้แก่ สินค้าประเภทเนื้อหา (Content) เช่น ซอฟต์แวร์ ภาพยนต์ เพลง นวนิยาย เป็นต้น หลังจากที่ชำระค่าสินค้าแล้ว ลูกค้าสามารถที่จะทำการดาวน์โหลดสินค้าดังกล่าวจากผู้ขายได้เลย ซึ่งนับว่าสร้างความสะดวกและรวดเร็วให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างมาก

#### เทคโนโลยีพื้นฐานของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ชัยยงค์ ว่องวุฒิกำจร (2554) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในโครงสร้างเทคโนโลยีของระบบธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์เซิร์ฟเวอร์ ซอฟต์แวร์เซิร์ฟเวอร์ ซอฟต์แวร์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และระบบสื่อสาร





ภาพที่ 8 องค์ประกอบที่สำคัญในโครงสร้างเทคโนโลยีของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์  
(ชัยยงค์ ว่องวุฒิกำจร, 2554)

### บทบาทของรัฐในการส่งเสริมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)

กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ได้จัดโครงการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการส่งออก วัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการส่งออกโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยจะจัดทำ Homepage ในลักษณะของ Cyber mall เพื่อให้ผู้ส่งออกจะได้ประโยชน์จากการโฆษณา สินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้เว็บไซต์ของกระทรวงพาณิชย์

(<http://www.thaiecommerce.net/>) เป็นประตูที่จะเชื่อมโยง Homepage ของบริษัทธุรกิจส่งออกที่จะเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ไปสู่ผู้ซื้อทั่วโลก สำหรับธุรกิจส่งออกที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการ มีหลักเกณฑ์เบื้องต้น คือ เป็นบริษัทนิติบุคคล ประกอบการค้าสินค้าหรือบริการ โดยถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ประกอบธุรกิจผิดศีลธรรม สินค้าหรือบริการมีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ เช่น มี Brand name, ISO, Barcode รับรอง หรืออยู่ในบัญชีรายชื่อผู้ส่งออกของกรมส่งเสริมการส่งออก

ตลาดเป้าหมายในระยะเริ่มต้นจะเน้นใน 6 แห่ง คือ USA, Japan, Europe, Asia, Australia, Hongkong โดยสินค้าเป้าหมายคือ อัญมณี และเครื่องประดับ อาหาร สิ่งทอ

เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องหนัง ของเล่น เฟอร์นิเจอร์ ส่วนบริการเป้าหมาย คือ การท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร บริการรถเช่า การจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

### ประโยชน์ของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางการค้าที่น่าสนใจมาก เพราะนับวันก็ยังมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งส่งผลให้การค้าทางอินเทอร์เน็ตขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว และการทำธุรกิจบนเว็บไซต์นั้นสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้มากมายหลายประการ ได้แก่

1. ทำการค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง และขายสินค้าได้ทั่วโลก นักท่องอินเทอร์เน็ตจากทั่วโลกสามารถเข้ามาในเว็บไซต์ของบริษัทได้ตลอดเวลาผู้ขายสามารถนำเสนอสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยคำสั่งซื้ออาจเกิดขึ้นตลอด 24 ชั่วโมง และมาจากที่ต่าง ๆ กัน
2. ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ และประหยัดค่าใช้จ่าย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นั้นมีประโยชน์ที่สำคัญมากอีกประการหนึ่ง คือสามารถ เสนอข้อมูลที่ใหม่ล่าสุดให้กับลูกค้าได้ทันทีซึ่งช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสาร และประหยัดเวลาในการประชาสัมพันธ์
3. ทำงานแทนพนักงานขาย และเพิ่มประสิทธิภาพการขาย พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถทำงานแทนพนักงานขายได้ โดยสามารถทำการค้าในรูปแบบอัตโนมัติ และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการทางธุรกิจภายในองค์กรนั้น ๆ
4. แทนหน้าร้าน หรือบูทแสดงสินค้า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแสดงสินค้าที่มีอยู่ให้กับลูกค้าทั่วโลกได้ มองเห็นสินค้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายตกแต่งหน้าร้าน หรือในการเดินทางออกไปในบูทแสดงสินค้าในที่ต่าง ๆ
5. เทคโนโลยีช่วยส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจยิ่งขึ้น ปัจจุบันมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการทำให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การแสดงสินค้าโดยผู้ชมสามารถดูสินค้าได้ 180 องศา หรือลูกค้าสามารถอ่านหัวข้อของหนังสือที่ต้องการซื้อก่อนได้
6. ง่ายต่อการชำระเงิน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถชำระเงินได้อย่างสะดวกสบายโดยวิธีการตัดผ่านบัตรเครดิตหรือการ โอนเงินเข้าบัญชีซึ่งจะเป็นระบบอัตโนมัติ
7. เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ในโลกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บริษัทขนาดเล็กสามารถมีโอกาสทางธุรกิจเทียบได้กับบริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง เป็นต้นว่า ชื่อ URL ของบริษัทควรจะจำง่าย การออกแบบเว็บไซต์ให้สวยงาม และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ การสั่งซื้อ และการชำระเงินมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เป็นต้น

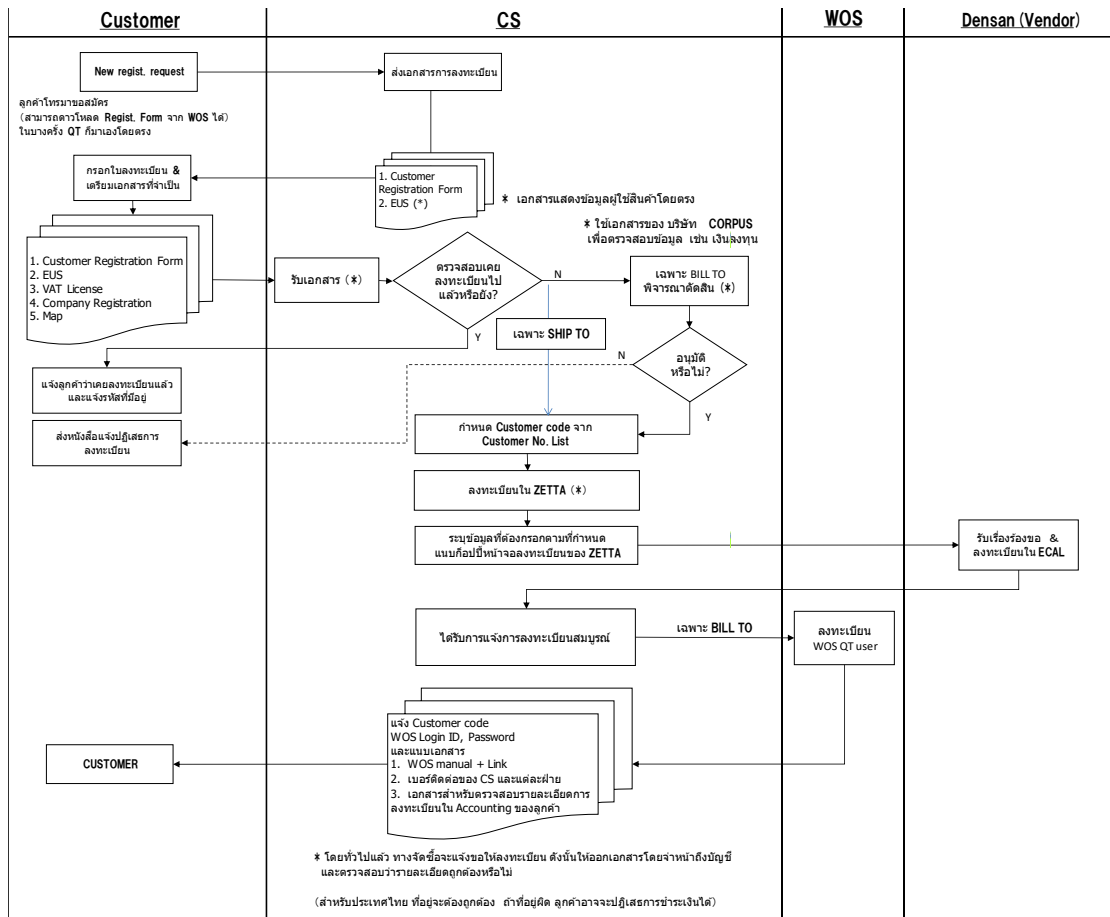
8. สร้างความประทับใจ และพึงพอใจได้มากกว่า ปัจจุบันการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง อินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายขาย สินค้าและบริการมีให้เลือกมากมายทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการ เดินทาง และเสียเวลาไปกับการค้นหาสินค้าและบริการที่ต้องการ ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าที่ ต้องการได้อย่างรวดเร็วที่สุด เช่น ถ้าลูกค้าต้องการซื้อของตกแต่งบ้านจากเว็บไซต์ Bangpa-in.com ลูกค้าสามารถจะค้นหาสินค้าจากประเภทของสินค้า หรือค้นหาตามรูปแบบที่ต้องการได้ ในกรณีที่ ลูกค้าสั่งซื้อสินค้า และได้ให้รายละเอียดส่วนตัวไว้ ร้านค้าสามารถบันทึกรายละเอียดของลูกค้าไว้ใน ฐานข้อมูลเพื่อความสะดวกของลูกค้าในการสั่งซื้อสินค้าครั้งต่อไป (Member system)

9. รู้และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันทั่วทั้งที่ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการหลังการ ขายได้เช่นกัน โดยใช้ประโยชน์จากอีเมลในการติดต่อลูกค้า การสร้างแบบสอบถามลูกค้า เพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อสินค้า และบริการทำให้ร้านค้าสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และทันทั่วทั้งที่

## **กระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

**วิธีการลงทะเบียนลูกค้า และวิธีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

แผนกลูกค้าสัมพันธ์จัดส่งอีเมลแจ้งรหัสลูกค้าให้แก่ลูกค้าทราบ และแจ้งให้ลูกค้า ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลอีกครั้ง พร้อมกับแนบเอกสาร 3 อย่าง คือ



ภาพที่ 9 ผังการวิธีการลงทะเบียนลูกค้า และวิธีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด, 2561)

เอกสารที่ใช้ประกอบการลงทะเบียน หลังจากลูกค้าใหม่ขอลงทะเบียนแจ้งความจําแนงต้องการสมัครเพื่อซื้อสินค้าของบริษัท ผู้ลงทะเบียนต้องกรอกแบบฟอร์มของบริษัท 2 ชุด คือ

1. เอกสารลงทะเบียนลูกค้าใหม่ Customer registration form
2. เอกสารแสดงข้อมูลผู้ใช้สินค้าโดยตรง EUS form และส่งเอกสารข้อมูลของลูกค้า

รวมทั้งสิ้น 5 รายการ ได้แก่

- 2.1 เอกสารหนังสือรับรองบริษัทฯ
- 2.2 เอกสาร ภ.พ.20
- 2.3 แผนที่บริษัทฯ
- 2.4 หนังสือรับรองจาก การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.)

และกรมศุลกากร (กศก.) กรณีขอ Vat 0%

## 2.5 ปฏิทินการทำงาน ณ ปัจจุบัน ถ้าลูกค้าไม่ได้ส่งมาให้ เจ้าหน้าที่จะกำหนด ปฏิทินการทำงานเหมือนบริษัท ABC จำกัด

เมื่อได้รับเอกสารของผู้ลงทะเบียนครบแล้ว ตรวจสอบว่าลูกค้าต้องการลงทะเบียนใหม่ หรือ ลงทะเบียนเพื่อใช้ในจัดส่งสินค้า ถ้าต้องการลงทะเบียนใหม่ให้ทำตามขั้นตอนข้างล่างนี้ แต่ถ้าต้องการเพิ่มสถานที่จัดส่งสินค้าให้ไปทำขั้นตอนการลงทะเบียน Ship to และตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเบื้องต้นเพื่อขอดำเนินการขออนุมัติ ต้องตรวจสอบว่าลูกค้าได้เคยลงทะเบียนไว้แล้วหรือยัง โดยใช้ชื่อบริษัท และที่อยู่ ไปค้นหาในระบบ ZETTA ที่เมนู Customer search ถ้าลูกค้าได้เคยลงทะเบียนไว้แล้วให้แจ้งรหัสลูกค้าให้ลูกค้าทราบ ถ้ายังไม่เคยให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบว่าลูกค้าแจ้งความจำนงต้องการซื้อสินค้าประเภทใดจากบริษัท ABC จำกัด ในแบบฟอร์มลงทะเบียน ว่าเป็นสินค้าที่ลูกค้าต้องการซื้อ เป็นแผ่นก PRESS, MOLD หรือ FA เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าในระบบ จากนั้นให้ตรวจสอบลักษณะธุรกิจของลูกค้าในระบบคลังข้อมูลธุรกิจที่ในเว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เพื่อตรวจสอบประเภทของการประกอบกิจการ และขั้นตอนสุดท้าย ออกหมายเลขทะเบียนลูกค้าใหม่ และลงทะเบียนในระบบ ZETTA และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

### การทำเอกสารแจ้งรหัสลูกค้า

แผนกลูกค้าสัมพันธ์จัดส่งอีเมลล์แจ้งรหัสลูกค้าให้แก่ลูกค้าทราบ และ แจ้งให้ลูกค้าตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลอีกครั้ง พร้อมกับแนบเอกสาร 3 อย่าง คือ

1. เอกสารแจ้งรหัสลูกค้า และ Login ID, Password ของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

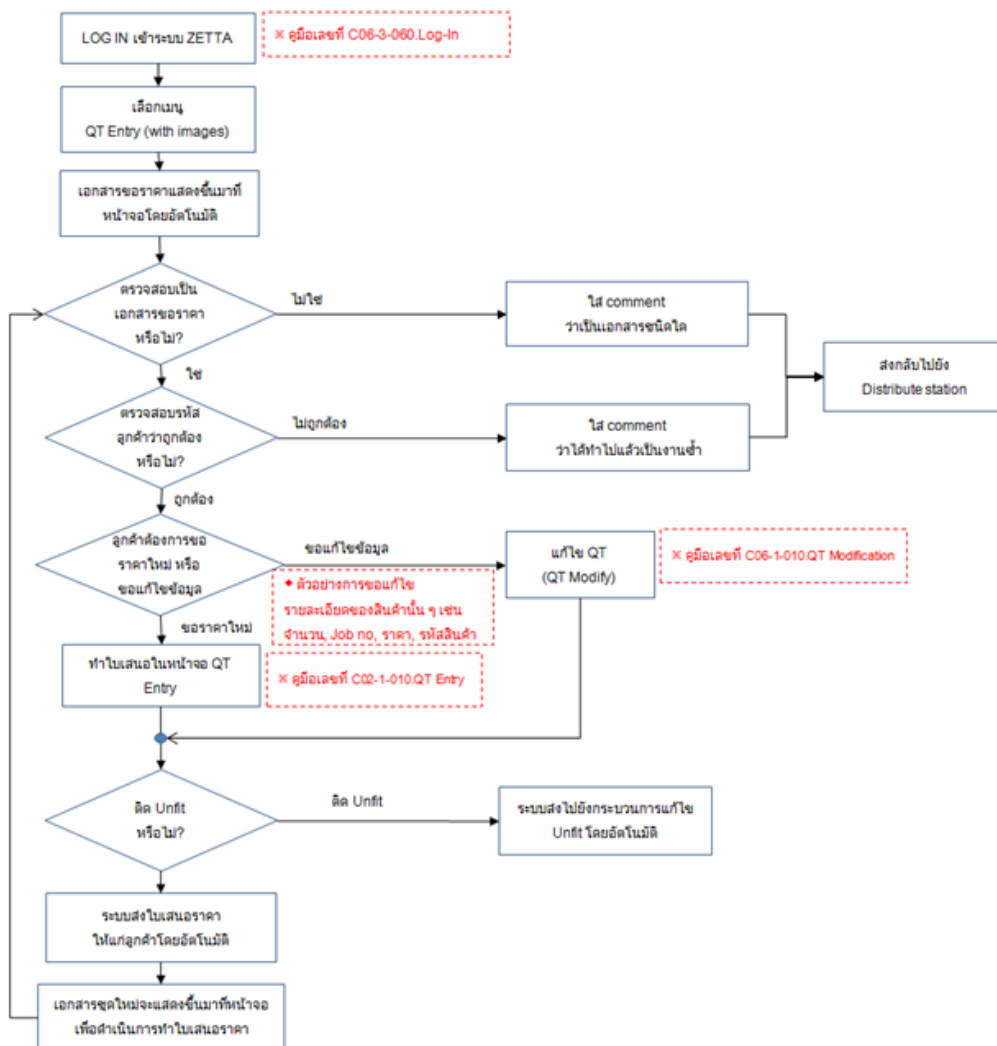
2. เอกสารตรวจที่อยู่ลูกค้าลงทะเบียน

3. เอกสารยืนยันการเลือกธนาคารในการชำระเงิน

และแจ้งรายละเอียดช่องทางการติดต่อขอราคา, สั่งซื้อสินค้า และ รายชื่อไปที่ฝ่ายขายที่ดูแลลูกค้ารายนั้น ในกรณีลูกค้าแจ้งกลับมาให้ดำเนินการแก้ไข ให้แก้ไขตามที่ลูกค้าแจ้ง และส่งข้อมูลไปให้ลูกค้าตรวจสอบจนกว่าข้อมูลจะถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์

**วิธีการทำใบเสนอราคา (Work instruction: quotation process) ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

เอกสารขอราคาจากลูกค้าจะถูกคัดแยกตั้งแต่ขั้นตอนคัดแยกเอกสาร (Distribute) มาเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น หน้าจอที่เข้าไปใช้งานจะมีแต่เฉพาะเอกสารสำหรับขอราคาจากลูกค้า หรือลูกค้าร้องขอให้แก้ไขข้อมูลที่เกี่ยวข้องการเสนอราคาเท่านั้น ขั้นตอนการทำงานโดยรวม และคำอธิบายตามเนื้อหาด้านล่างนี้



ภาพที่ 10 ฟังก์ชันการทำให้เสนอราคาในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด, 2561)

1. เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์เข้าระบบ ZETTA ในเมนูการออกเอกสารขอราคาจากลูกค้า โดยรายการขอราคาจะเปิดขึ้นมาโดยอัตโนมัติโดยเรียงลำดับตามวัน เวลาที่เข้ามาก่อนหลัง
2. ตรวจสอบเนื้อหาจากเมลล์จากลูกค้า หรือไฟล์เอกสารที่แนบมากับเมลล์ว่าเป็นเอกสารเกี่ยวกับการขอราคาจากลูกค้า หรือขอแก้ไขรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการทำใบเสนอราคาหรือไม่ ถ้าไม่ใช่ให้เขียนบันทึกข้อความว่าเป็นเอกสารอะไร และส่งกลับคืนไปที่ขั้นตอนคัดแยกเอกสาร (Distribute)

3. ทำการตรวจสอบรหัสลูกค้าที่แสดงอยู่ที่หน้าจอลูกค้าหรือไม่ โดยตรวจสอบชื่อ บริษัทและที่อยู่ต้องตรงกับเอกสารที่ได้รับมาจากระบบ ZETTA ถ้ารหัสลูกค้าไม่ถูกต้องให้เขียน บันทึกข้อความ ว่ารหัสลูกค้าไม่ถูกต้องและส่งคืนกลับไปที่ยื่นตอนคัดแยกเอกสาร (Distribute)

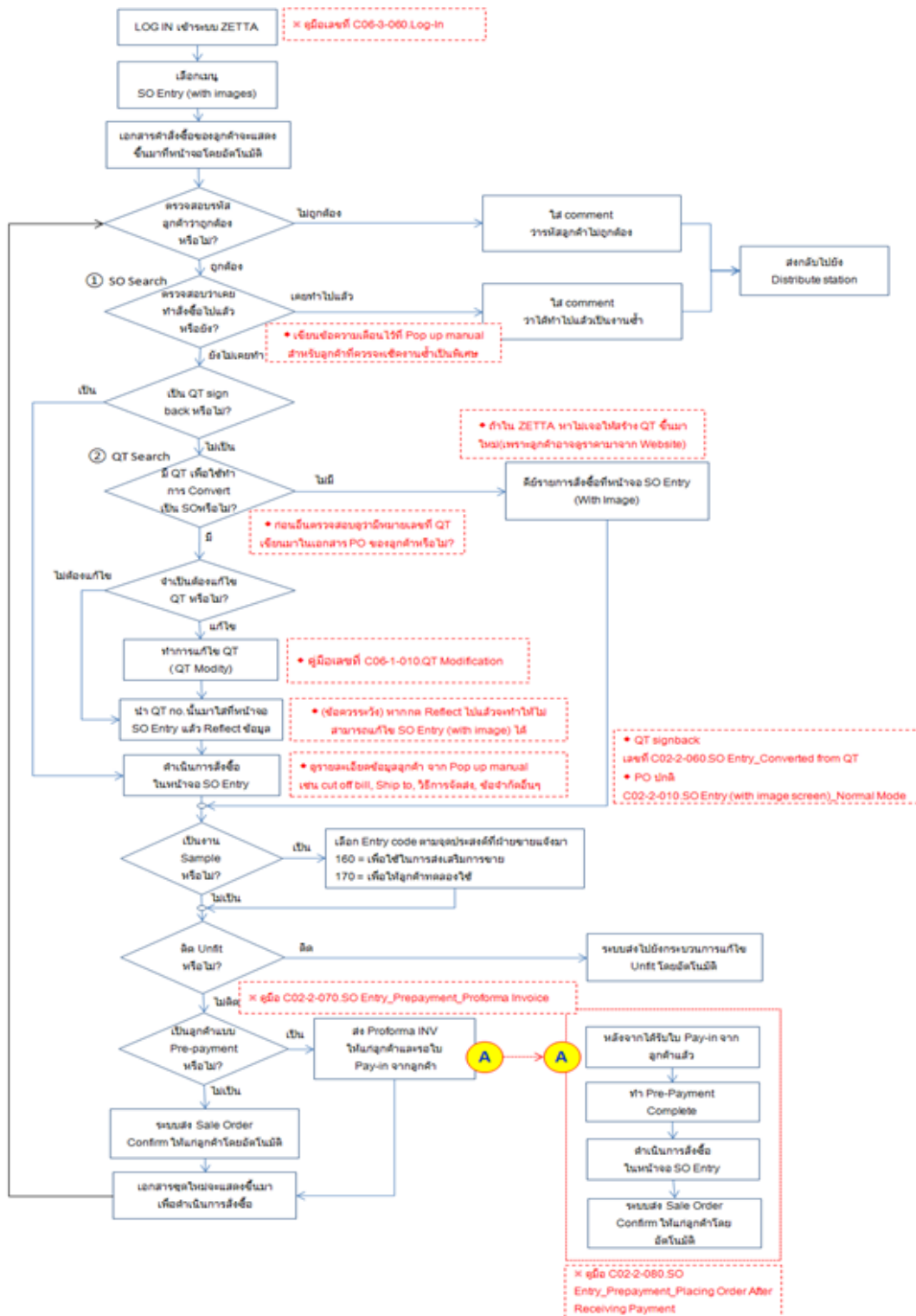
4. เมื่อตรวจสอบเอกสารและรหัสลูกค้าถูกต้องแล้ว ให้ดูเนื้อหาเอกสารว่าลูกค้าต้องการ ขอราคาใหม่ หรือต้องการขอแก้ไขรายละเอียดสินค้าเกี่ยวกับการขอราคาสินค้า กรณีไม่สามารถคัด แยกเอกสาร หรือดำเนินการตามที่ลูกค้าร้องขอให้ส่งเรื่องสู่กระบวนการ Unfit

5. เมื่อเจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการออกไปเสนอราคาเสร็จสิ้น ระบบ ZETTA จะออกเลขที่ใบเสนอราคา และระบบจะจัดส่งใบเสนอราคาให้ลูกค้าผ่านอีเมลล์ของลูกค้า โดยอัตโนมัติ

**วิธีการสั่งซื้อสินค้า (Work instruction: ordering process) ในระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

เอกสารใบสั่งซื้อสินค้า (PO) จากลูกค้าจะถูกคัดแยกตั้งแต่ขั้นตอนคัดแยกเอกสาร (Distribute) มาเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจะมีเฉพาะเอกสารสำหรับการสั่งซื้อสินค้าเท่านั้น ขั้นตอนการทำงานโดยรวม และคำอธิบายตามเนื้อหาด้านล่างนี้



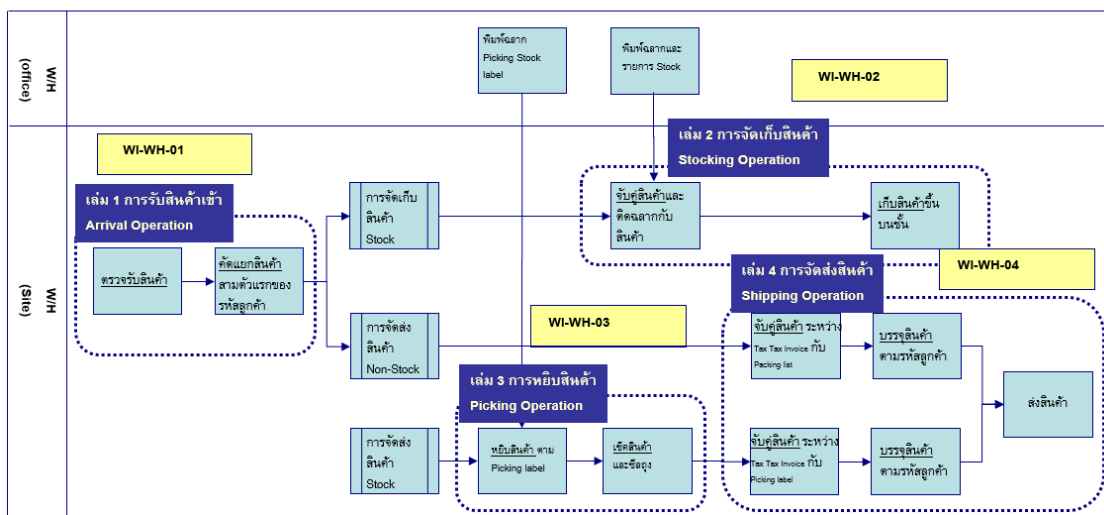


ภาพที่ 11 ผังการวิธีการทำใบสั่งซื้อในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด, 2561)

1. เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์เข้าระบบ ZETTA ในเมนู การออกเอกสารสั่งซื้อสินค้า จากลูกค้า โดยรายการสั่งซื้อสินค้าจะเปิดขึ้นมาโดยอัตโนมัติโดยเรียงลำดับตามวัน เวลาที่เข้ามา ก่อนหลัง
2. ตรวจสอบรหัสลูกค้า ถ้ารหัสลูกค้าไม่ถูกต้องเขียนบันทึกข้อความ ว่ารหัสลูกค้าไม่ถูกต้องและส่งคืนกลับไปที่ยื่นตอนคัดแยกเอกสาร (Distribute)
3. ตรวจสอบว่าเคยได้ทำการสั่งซื้อสินค้าในเลขที่ PO ซ้ำในระบบ เพื่อป้องกันการทำสั่งซื้อซ้ำ ถ้าหากเป็นเอกสารที่ส่งมาซ้ำให้เขียนบันทึกข้อความ และส่งคืนกลับไปที่ยื่นตอนคัดแยกเอกสาร (Distribute)
4. ทำการค้นหาเลขที่ใบเสนอราคา โดยอ้างอิงจากใบสั่งซื้อสินค้าที่ลูกค้าส่งมา ระบบจะออกใบคำสั่งซื้อ (SO) และระบบจะจัดส่งใบคำสั่งซื้อ (SO) ให้ลูกค้าผ่านอีเมลล์ของลูกค้าโดยอัตโนมัติ
5. กรณีไม่สามารถดำเนินการตามที่ลูกค้าร้องขอให้ส่งเรื่องสู่กระบวนการ Unfit

**วิธีการจัดส่งสินค้า (Work instruction: shipping operation process)**

**ผังการดำเนินงาน**



ภาพที่ 12 ผังการจัดส่งสินค้าของบริษัท ABC จำกัด (บริษัท ABC จำกัด , 2561)

1. เจ้าหน้าที่แผนกจัดส่งสินค้าจับคู่ใบกำกับภาษี (Tax invoice) กับเอกสารแสดงรายการบรรจุหีบห่อ (Packing list) ให้ตรงกัน โดยตรวจสอบรายการสินค้าจากใบกำกับภาษี (Tax invoice) กับเอกสารแสดงรายการบรรจุหีบห่อ (Packing List) ด้วยการงาน โดยตรวจสอบ 5 จุดสำคัญ ดังนี้

- 1.1 หมายเลขรหัสลูกค้า (Customer code)
- 1.2 ใบสั่งซื้อสินค้า (PO)
- 1.3 หมายเลขใบคำสั่งซื้อ (Sale order number)
- 1.4 รายการสินค้า (Product items)
- 1.5 จำนวนสินค้า (Product QTY)

ในกรณีที่ พบว่ามีจุดใดจุดหนึ่งไม่ตรงกันระหว่างใบกำกับภาษี (Tax invoice) กับเอกสารแสดงรายการบรรจุหีบห่อ (Packing list) ให้แจ้งที่หัวหน้างานทันที

2. ระบุน้ำหนักของกล่องสินค้าที่สำเนาใบกำกับภาษี (Tax invoice) สีเขียวและลงชื่อกำกับ

3. ดึงสำเนาใบกำกับภาษี (Tax invoice) ใบสีเขียวออกเพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลบันทึกข้อมูลการส่งสินค้าลงในระบบ ZETTA

4. นำกล่องสินค้าไปยังพื้นที่จัดเตรียมส่งสินค้า โดยแยกตามเส้นทางการขนส่งเพื่อทำการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้าต่อไป

## การนำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า

### การนำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า

การเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับซัพพลายเออร์ (Supplier) อาจทำได้โดยผ่านทางเทคโนโลยีที่เป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อการสร้างความร่วมมือระหว่างกันในการวางแผนการดำเนินงาน การคาดการณ์ และการหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภค ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับยอดขาย การสั่งซื้อ หรือแนวโน้มตลาดในสถานการณ์ปัจจุบันได้ทุกขณะ และตอบโต้ได้อย่างรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลง

การใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกันระหว่างธุรกิจและซัพพลายเออร์ (Supplier) จะให้ได้ผลอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีที่สลับซับซ้อนในระดับหนึ่ง อาทิ

1. การวางแผนสินค้าคงคลัง (Inventory planning) โดยการใช้ข้อมูลที่บันทึกไว้เกี่ยวกับสินค้าคงคลังเพื่อคาดการณ์ความต้องการของตลาด แล้วนำมากำหนดเป็นปริมาณและระยะเวลาของการเก็บสต็อกสินค้า

2. ระบบการประมวลผลการวิเคราะห์ทางคอมพิวเตอร์ โดยการวิเคราะห์ยอดขายในอดีต และนำมาเปรียบเทียบระหว่างซัพพลายเออร์ (Supplier) ที่แตกต่างกัน

3. ระบบการวางแผนการใช้ทรัพยากร (Enterprise resource planning: ERP System) สามารถวางแผนและกำหนดตารางเวลาของการทำธุรกิจทั้งหมดได้ โดยการเชื่อมต่อกำสั่งซื้อ และระบบการจัดซื้อเข้ากับซัพพลายเออร์ (Supplier) ซึ่งคำสั่งซื้อจะถูกบันทึกไว้โดยอัตโนมัติ และซัพพลายเออร์ (Supplier) จะออกไปกำกับสินค้าให้โดยอัตโนมัติเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ระบบนี้ค่อนข้างจะมีต้นทุน (Cost) สูงในการนำมาใช้

ธิดารัตน์ ภัทราคูลย์ (2551) การตรวจสอบผลการดำเนินงานของซัพพลายเออร์ (Supplier) ควรมีการตรวจสอบผลการดำเนินงานของซัพพลายเออร์ (Supplier) อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งถ้ามีการทำ SLA จะช่วยให้การประเมินมีกรอบการชีวิตที่ชัดเจนขึ้น การตั้งคำถามเหล่านี้จะช่วยให้ธุรกิจได้รับข้อตกลงที่มีความเป็นไปได้ดีที่สุด

1. ด้านราคา (Price) ธุรกิจได้รับราคาที่ดีที่สุดหรือยัง ซัพพลายเออร์ (Supplier) ได้ให้ข้อเสนอส่วนลดจำนวนมากพอหรือเงื่อนไขอื่นที่ดีพอหรือไม่
2. ด้านคุณภาพ ธุรกิจมีความพึงพอใจกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับจากซัพพลายเออร์ (Supplier) หรือไม่
3. ด้านนวัตกรรม ซัพพลายเออร์ (Supplier) มีการรายงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่เกี่ยวกับสินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่อาจช่วยปรับปรุงธุรกิจคุณให้ดีขึ้น
4. ด้านการส่งมอบสินค้า มีการส่งมอบสินค้าตรงเวลาหรือไม่ สินค้าและบริการมาถึงในสภาพที่ดีไหม
5. ด้านการบริหารจัดการระบบบัญชี ซัพพลายเออร์ (Supplier) มีการตอบสนองต่อการสั่งซื้อและข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้เร็วมากน้อยเพียงไร
6. ด้านข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level agreement: SLA) ซัพพลายเออร์ (Supplier) ยินยอมอยู่จนกระทั่งจุดสุดท้ายของข้อตกลงที่ปรากฏใน SLA หรือไม่

ซึ่งถ้าผลการประเมินออกมาว่าซัพพลายเออร์ (Supplier) ไม่ได้ทำตามข้อตกลง มักจะมีการชดเชยตามที่กำหนดไว้ใน SLA ซึ่งโดยทั่วไปจะอยู่ในรูปของการคิดค่าบริการเป็นรายเดือน นอกจากการทบทวนการดำเนินงานของซัพพลายเออร์ (Supplier) แล้ว อาจจำเป็นที่จะต้องมีการทบทวนบทบาทของธุรกิจเองด้วย ตัวอย่างเช่น ความล้มเหลวในการชำระเงินตรงเวลาจะไม่จูงใจให้ซัพพลายเออร์ (Supplier) รักษาระดับมาตรฐานสินค้าและบริการให้อยู่ในระดับสูงไว้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ความต้องการที่จะสิ้นสุดความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์ (Supplier) ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม อาจไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับธุรกิจ แต่ต้องมีการตรวจสอบและดำเนินการอย่างระมัดระวัง

โดยเฉพาะไม่ให้ขัดแย้งกับข้อกำหนดหรือข้อผูกมัดที่ได้ทำไว้ในสัญญา หรือ SLA ดังนั้น สัญญา หรือ SLA จึงถือว่ามีบทบาทสำคัญต่อการทำธุรกิจร่วมกับซัพพลายเออร์ (Supplier) ข้อกำหนด และเงื่อนไขต่าง ๆ จะต้องจัดทำขึ้นภายใต้การวิเคราะห์และคาดการณ์อย่างละเอียด รอบคอบเป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อทั้งสองฝ่ายได้ในภายหลัง

#### การวัดประสิทธิภาพสำหรับกิจกรรมการจัดซื้อ (Performance purchasing activities)

Weele (2009) ได้กล่าวว่า มุมมองเชิงการบริหารด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารองค์กรเป็น ปัจจัยสำคัญยิ่งที่มีอิทธิพลในการที่ทำให้การจัดซื้อจัดหาจำเป็นต้องมีการวัดประเมิน ซึ่งมุมมองเชิงการบริหารนั้นสามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านกิจกรรมการปฏิบัติงาน และการจัดการอำนวยการ (Operational, administrative activity) ในมุมมองด้านนี้จะทำการวัดประเมินการปฏิบัติงานจัดซื้อ เช่น จำนวนคงค้างออกไปสั่งซื้อ (Order backlog) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านจัดซื้อ (Purchasing administrative lead time) จำนวนที่ออกไปสั่งซื้อแล้ว (Number of ordered issued) จำนวนที่ออกไปขอให้เสนอราคาแล้ว (Number of request for quotations issued) การปฏิบัติตามกฎระเบียบการจัดซื้อ (Purchasing) เป็นต้น

2. ด้านกิจกรรมการค้า (Commercial activity) สำหรับมุมมองด้านนี้ ผู้บริหารจะคำนึงถึงศักยภาพในการประหยัดอันเกิดจากการจัดซื้อ (Purchasing) เป้าหมายในเรื่องของราคาสินค้า และการลดต้นทุน (Cost) เกิดจากข้อตกลงที่ได้จากฝ่ายจัดซื้อ ซึ่งการจัดซื้อควรดำเนินการในรูปแบบที่มีการแข่งขัน โดยใช้การประกวดราคาจัดซื้อสินค้าเพื่อให้ได้ราคาสินค้าที่ดีที่สุด สำหรับข้อมูลที่จะรายงานให้ผู้บริหารทราบได้แก่ รายงานแสดงมูลค่าที่สามารถประหยัดได้จากการจัดซื้อสินค้าตามแต่ละประเภทสินค้า โดยแบ่งตามผู้ขาย รายงานแสดงจำนวนใบเสนอราคาที่ได้รับแล้ว (Number of quotations issued) รายงานความผันผวนของราคาสินค้า รายงานอัตราเงินเพื่อ เป็นต้น

3. การเป็นส่วนหนึ่งของบูรณาการด้าน โลจิสติกส์ (Part of integrated logistics) ผู้บริหารได้หันมาคำนึงถึงเรื่องการจัดซื้อสินค้าที่มีราคาถูกเพื่อทำให้เกิดการประหยัดมากที่สุด เพราะอาจทำให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพของสินค้าต่ำ และมีการจัดส่งที่ไม่ดี ซึ่งอาจส่งผลเสียได้ภายหลัง ดังนั้น การตั้งเป้าหมายสำหรับการวัดประเมินในส่วนนี้ จึงถูกกำหนดเป็นการปรับปรุงคุณภาพสินค้า การลดระยะเวลา (Lead time reduction) และการปรับปรุงความน่าเชื่อถือในการจัดส่งสินค้าของผู้ขาย

4. ด้านยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ (Strategic business area) การจัดซื้อนั้นมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการดำเนินการของธุรกิจหลัก (Core business) และส่งเสริมให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันได้ ทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยตัดสินใจว่าควรผลิตสินค้าใช้เอง หรือจะจัดซื้อสินค้าจากผู้ขาย นอกจากนี้แล้ว ยังมีการเปรียบเทียบการจัดซื้อสินค้าจากผู้ขายในประเทศกับผู้ขายต่างประเทศด้วย ในส่วนของการวัดประเมินนั้นจะวัดในแง่ของจำนวนของผู้ขาย (ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะวัดจำนวนผู้ขายที่ลดลง) จำนวนคู่สัญญาที่เป็นผู้ขายรายใหม่ (ผู้ขายต่างประเทศ) และผลประกอบการอันเกิดจากการประหยัดจากการจัดซื้อ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุมมาส ชัยธิรสกุล (2555) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ความคาดหวังต่อองค์ประกอบของเว็บไซต์ ทักษะติดต่อองค์ประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และแรงจูงใจในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต เท่านั้น จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และผู้ใช้ที่มีอาชีพ รวมถึงรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน ก็มีพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และทักษะติดต่อองค์ประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถคาดการณ์การใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความถี่ในการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่สั่งซื้อสินค้า และมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มกับการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

สัญชัย อุปะเดียง (2554) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง ความไว้วางใจต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กับการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านความไว้วางใจมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

นฤมล สุวิมลเจริญ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งเน้นศึกษาในอุตสาหกรรมธุรกิจออนไลน์ อุตสาหกรรมลวดสลิงของประเทศไทย ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นสนับสนุนการเติบโตของประเทศ นอกจากนี้งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับความสำเร็จต่อผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และเก็บข้อมูลจากบริษัทลวดสลิงในประเทศไทย จำนวน 950 บริษัท โดยเฉพาะธุรกิจทำการซื้อขายสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B และ B2C ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis: EFA) การทดสอบสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) และการนำเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำหรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับอัตราการเติบโตของยอดขาย กำไร และปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการลงทุน

สุณิสา ตรงจิตร (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (6P) ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการของเว็บไซต์ (Quality of web service) และปัจจัยอื่น ๆ คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงแบรนด์ (Brand awareness) และความภักดีในตราสินค้า (Brand loyalty) มาเป็นกรอบในศึกษา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทาง

ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการพัฒนาช่องทางการขายสินค้าให้มีความทันสมัยและตรงกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมมนุษย์ที่มีการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น วิธีการนำเสนอสินค้า การทำการตลาด การสร้างความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ โดยรวมไปถึงการนำไปปรับใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ของธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) ของผู้บริโภคจากการทำการวิจัยในครั้งนี้ สามารถระบุความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพล และส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ ประกอบไปด้วย 8 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยประสิทธิภาพของเว็บไซต์และการนำเสนอสินค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยความภักดีในตราสินค้า (Brand loyalty) ปัจจัยด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ข้อมูลข่าวสารโปรโมชัน ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ถึงแบรนด์ (Brand awareness) และปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ของสินค้าและการต่อรองราคาตามลำดับ พบว่า มีเพียงปัจจัยประชากรศาสตร์เดียว คือ การศึกษาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) เป็นเพราะกลุ่มผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความรู้ความคุ้นเคยในการซื้อสินค้าออนไลน์มากกว่า รวมถึงกลุ่มนี้น่าจะมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานเว็บไซต์ประเภทตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) เป็นอย่างดี จึงมีความเชื่อถือในระบบ ด้านความปลอดภัย ความสะดวก และความสามารถในระบบงานอย่างมาก ประกอบกับการใช้งานเพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) ผู้บริโภคจำเป็นต้องมีความรู้ในระดับหนึ่งในการเข้าใช้งานเว็บไซต์ การสมัครสมาชิก การชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ การใช้งานเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลที่เกิดขึ้นที่ว่ายิ่งมีระดับการศึกษาที่สูง จะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) สูงขึ้น

ต้นตกร คงตั้งสมบุญ (2553) ศึกษาเรื่องการวางระบบจัดซื้อ กรณีศึกษาบริษัท เจ.เจ. คอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ศึกษา พบว่า สาเหตุที่แท้จริงมาจากการจัดซื้อวัตถุดิบที่มีราคาสูงและมีคุณภาพต่ำเป็นสาเหตุให้ต้องมีการสั่งซื้อซ้ำจากนั้นได้ทำการหาแนวทางแก้ปัญหาโดยการทำเอกสารควบคุม แยกวัตถุดิบแต่ละประเภทโดยดูจากความถี่ในการสั่งซื้อ ทำแบบสอบถามประเมินผู้ขายเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม จากผลการดำเนินงาน สามารถลดระยะเวลาการจัดซื้อวัตถุดิบลงจาก 25 วัน เหลือเพียง 3 วัน สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน ผู้ขายสามารถเสนอราคาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลสินค้าหา



แหล่งขายอื่นเปรียบเทียบได้ นอกจากนั้นยังลดจำนวนผู้ขายลงจาก 28 ราย เหลือเพียง 8 ราย ซึ่งทำให้ง่ายต่อการจัดซื้อ และการต่อรองด้านราคา

นวดล ทวีทรัพย์ (2550) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง “การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) กรณีศึกษา: บริษัท โอจีเปเปอร์ จำกัด” เป็นการศึกษาเพื่อรวบรวมวิเคราะห์และจัดสร้างฐานข้อมูลของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจและพัฒนาโปรแกรมต้นแบบของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ของบริษัท โอจีเปเปอร์ จำกัด ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อนำระบบไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร พบว่าสามารถทำให้บริษัทมีโปรแกรมนำไปปรับปรุงกระบวนการ และนำไปพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) และช่วยสนับสนุนให้บริษัทสามารถเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ผ่านช่องทางออนไลน์ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่แผนกการตลาดต่างประเทศในการเตรียมข้อมูลเพื่อการผลิต การยืนยันการสั่งซื้อ การขนส่ง และการติดตามการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

สรัญญา เมธากนกกุล (2554) ได้ศึกษาในเรื่องความพร้อมในการประยุกต์ใช้การจัดการห่วงโซ่อุปทานสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการค้าปลีก เพื่อเปรียบเทียบขนาดองค์กรกับความพร้อมในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของผู้ประกอบการ อันได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 178 ร้านค้า โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์แบบความแปรปรวนทางเดียว (One way anova) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ และขนาดขององค์กรที่มีขนาดแตกต่างกัน ทำให้มีความพร้อมในการจัดการห่วงโซ่อุปทานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสถิติ และเจตคติของผู้ประกอบการต่อการใช้งานห่วงโซ่อุปทานมีความสัมพันธ์ในการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความเชื่อมโยงภายในห่วงโซ่อุปทานของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยระดับความเชื่อมโยงด้านความเชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับผู้ซื้อมากที่สุด

ศุภชัย วลีเกียรติกุล (2555) การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การประกอบธุรกิจในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อ

พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเสนอแนะแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เลือกถามเฉพาะผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 376 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา การหาค่าความถี่ และร้อยละ ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Independent variable) ที่มีผลต่อมูลค่าการซื้อขายสินค้าและบริการ ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานในบริษัท มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 34,019.67 บาท มีความสะดวกในการเดินทางไปศูนย์การค้าหรือห้างสรรพสินค้า มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 10.95 ปี มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ใช้อินเทอร์เน็ตจากที่บ้านหรือที่พักออาศัย สามารถออนไลน์อินเทอร์เน็ตได้ตลอดทั้งวัน และใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลเรื่องต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างซื้อสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรอบ 3 เดือน เฉลี่ย 7,898.22 บาท ส่วนใหญ่ซื้อในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่าร้อยละ 50 เมื่อเปรียบเทียบกับการซื้อขายในช่องทางปกติ สินค้าที่ซื้อมากที่สุด คือ ของใช้ส่วนตัว ประเภทเสื้อผ้า และเครื่องแต่งกาย เลือกรักษาการเงินด้วยการโอนเงินเข้าบัญชีผู้ชาย ปัญหาที่พบคือ คุณภาพของสินค้าไม่ตรงตามที่โฆษณา นอกจากนี้ มีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านต้นทุนธุรกรรม และปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคเฉลี่ยในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression analysis) พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าการซื้อขายสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ เพศ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต การศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ตลาดจำหน่ายสินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบใกล้เคียงกับตลาดแข่งขันสมบูรณ์ ซึ่งมีผู้ขายจำนวนมากส่งผลให้สินค้าชนิดเดียวกันมีราคาไม่ต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรมีกลวิธีในการสร้างความแตกต่างด้วยการใช้แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative economy) ในการดำเนินธุรกิจ และจากการศึกษาพบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมซื้อขายสินค้าและบริการ ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเพศชายจะซื้อสินค้าที่มีมูลค่าสูงกว่าดังนั้น หากสินค้าที่จำหน่ายในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง จึงควรเป็นสินค้าที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นเพศชายที่สำคัญผู้บริโภคให้ความสำคัญเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ดังนั้น ผู้ประกอบการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรดำเนินการจดทะเบียน เป็นผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค ในการซื้อขาย

สินค้าในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคไม่เห็นหรือจำเป็นต้องสินค้าจริงก่อนตัดสินใจซื้อ จึงทำการค้นหาข้อมูลของสินค้าอย่างละเอียดเพื่อลดปัญหาในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ไม่สมมาตร (Asymmetric information) ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้รายละเอียดของสินค้าที่เป็นจริงอย่างครบถ้วน และมีภาพถ่ายของสินค้าที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น

ทิพวรรณ พุ่มรินทร์ (2553) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) มาใช้ในธุรกิจในองค์กรขนาดใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ เพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) และเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้กับลูกค้า ในการวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณนั้นใช้เครื่องมือทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของของปัจจัยแต่ละกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การใช้งานระบบอยู่ระหว่าง 1-3 ปี พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ลงความเห็นว่า การนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) มาใช้ในองค์กรนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ และความเร็วในการค้นหาข้อมูล รวมไปถึงรูปแบบการออกแบบการใช้งานในระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อปัจจัยการรับรู้การใช้งานพบว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง และความง่ายในการใช้งานเช่นกัน ในด้านปัจจัยความมั่นใจและความปลอดภัยของระบบก็ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่นกัน และผลจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ได้เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายจำนวน 2 ท่าน มีประสบการณ์ในเรื่องระบบโดยตรง และใช้งานมานานหลายปี พบว่าปัจจัยในการให้ระบบประสบความสำเร็จและผู้ใช้งานที่พึงพอใจที่ใช้ระบบ คือ ความง่ายต่อการใช้งาน การวางโครงสร้างของระบบที่ดี การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีระบบการอนุมัติที่ชัดเจน และระบบมีความมั่นคงปลอดภัย โดยพึงให้ลูกค้ามั่นใจในการใช้ระบบ โดยระบบสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถรองรับการใช้ได้ทุกที่ เช่น คอมพิวเตอร์ มือถือ เป็นต้น รวมทั้งระบบที่ทันสมัย มีการพัฒนาปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ระบบสามารถเลือกช่องทางในการทำธุรกรรมที่หลากหลาย และติดตาม หรือทราบวันที่ส่งสินค้าได้

Alsaad, Mohamad, Taamneh and Ismail (2017) ได้ศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ผลักดันการใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ทั่วโลก โดยการวิเคราะห์ผลกระทบของ

ความซับซ้อนของระบบการค้าและความกดดันด้านการแข่งขัน และเพื่อตรวจสอบเงื่อนไขที่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) มีแนวโน้มแพร่หลายมากที่สุดในระดับประเทศ ศึกษาบทบาทของความซับซ้อนของระบบการค้าและความกดดันในการแข่งขันด้านการกระจายข้อมูลของสหภาพยุโรปโดยการควบคุมด้านผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ต่อหัว และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยชุดข้อมูลของประเทศจาก 143 ประเทศ ในช่วงสามปี ค.ศ. 2014-2016 ข้อมูลที่ได้จากรายงานดัชนีความพร้อมด้านเครือข่ายและรายงานการแข่งขันระดับโลก ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนของความสัมพันธ์ทางการค้ากับเศรษฐกิจโลก และแรงกดดันจากการแข่งขันเป็นแรงผลักดันหลักสำหรับการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ทั่วประเทศ การมีความสัมพันธ์ทางการค้าที่แน่นแฟ้นกับประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) แบบครบวงจรจะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบระหว่างธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ในแต่ละประเทศ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” งานวิจัยชิ้นนี้จะใช้การวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และวิธีการประชุมกลุ่ม (Focus group) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด และลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด

#### ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

##### การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้ จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์นั้น (Morse, 1994) ได้ระบุว่า จำนวนผู้ให้ข้อมูลขั้นต่ำที่จะทำให้ข้อมูลอิ่มตัวได้ในแต่ละกลุ่มของผู้ให้สัมภาษณ์ควรมีอย่างน้อย 6 คน ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน และลูกค้าของบริษัท ABC จำกัดที่ผู้วิจัยทำการติดต่อ และให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลจำนวน 12 คน ได้แก่

##### 1. กลุ่มบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด

#### ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนคน
บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกลูกค้าสัมพันธ์	2
บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกการตลาด	1
บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกการขาย	1
บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	2
รวม	6

### บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรบริษัท ABC จำกัด

บุคลากรที่เกี่ยวข้องแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ทำหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการในการติดต่อกับลูกค้าในช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในการลงทะเบียนลูกค้า ให้คำแนะนำเรื่องสินค้าในเบื้องต้น บริการด้านเทคนิค ออกใบเสนอราคา ออกใบคำสั่งซื้อ และติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังการขาย เช่น บริการหลังการขายการรับซื้อเครื่องเรือนต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมทั้งติดต่อประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในบริษัท และสรุปผลเพื่อนำข้อมูลไปเป็นประโยชน์ในการสร้างการขายครั้งต่อไป

บุคลากรที่เกี่ยวข้องแผนกการตลาด ทำหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ จัดทำแคตตาล็อกสินค้าของบริษัท วิจัยข้อมูลทางตลาด กำหนดกลุ่มเป้าหมาย สินค้า ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ราคา โปรโมชัน สถานที่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางสั่งซื้อออนไลน์ เช่น ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มเป้าหมายในภาคธุรกิจ และรวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศนำไปวิเคราะห์ วางแผนการตลาดของบริษัท

บุคลากรที่เกี่ยวข้องแผนกการขาย ทำหน้าที่เข้าพบลูกค้า นำเสนอผลิตภัณฑ์ในภาคธุรกิจ ต่อรองราคา ปิดการขาย บริการหลังขาย เก็บรวบรวมความต้องการของลูกค้า วิเคราะห์การขาย สรุปผล และรวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศนำไปวิเคราะห์ วางแผนการขายของบริษัท

บุคลากรที่เกี่ยวข้องแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่เป็นสนับสนุน และบำรุงรักษา ระบบต่าง ๆ ในบริษัท รวมทั้งระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ให้สามารถใช้งานได้ปกติ และมีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมความต้องการ สังเคราะห์ ในการปรับปรุง พัฒนา กระบวนการระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน หลังจากมีการปรึกษาหารือจากผู้ที่มีความรู้ คัดสินใจ และจัดให้มีโครงการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องในภาคธุรกิจ และนำข้อมูลที่ได้ออกไปติดต่อกับบริษัท ABC จำกัด (ประเทศญี่ปุ่น) แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวางแผนปรับปรุง พัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด



1971124963

2. กลุ่มลูกค้าบริษัท ABC จำกัด ที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าบริษัทที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนคน
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 1	1
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 2	1
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 3	1
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 4	1
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 5	1
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 6	1
รวม	6

3. กลุ่มลูกค้าบริษัท ABC จำกัด ที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าบริษัทที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนคน
ลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 1	1
ลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 2	1
ลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 3	1
ลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 4	1
ลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 5	1
ลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 6	1
รวม	6

### เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่สามารถเป็นตัวแทนในการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

1. บุคลากรของบริษัท ABC จำกัด ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุง ติดต่อกู้ค่า ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือลูกค้า ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกการตลาด และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ต้องมีประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจกับบริษัท ABC จำกัด อย่างน้อย 1 ครั้ง

2.1 ลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมียอดซื้อต่อเดือนระหว่าง 50,000-100,000 บาทติดต่อกัน 6 เดือน

2.2 ลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ที่ไม่มีประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หรือเลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด การซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจแต่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์โดยตรง และมียอดซื้อต่อเดือนระหว่าง 50,000-100,000 บาท ติดต่อกัน 6 เดือน

เมื่อพบข้อมูลที่สามารถเป็นกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ จึงติดต่อไปที่บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อขออนุญาตนัดหมายในการสัมภาษณ์พร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้

## ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการประชุมกลุ่ม (Focus group)

### การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการประชุมกลุ่มครั้งนี้ จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์นั้น (Morse, 1994) ได้ระบุว่า จำนวนผู้ให้ข้อมูลขั้นต่ำที่จะทำให้ข้อมูลอิ่มตัวได้ในแต่ละกลุ่มของผู้ให้สัมภาษณ์ควรมีอย่างน้อย 6 คน ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน



## 1. กลุ่มบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างประชุมกลุ่มบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนคน
ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์	2
ผู้จัดการแผนกการคลังสินค้าและจัดส่ง	1
ผู้จัดการแผนกขาย	1
ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	2
รวม	6

### เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่สามารถเป็นตัวแทนในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้

1. บุคลากรของบริษัท ABC จำกัด ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงกระบวนการของระบบ และมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุง ติดต่อลูกค้า ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือลูกค้า ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกขาย แผนกการตลาด และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยติดต่อไปที่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตนัดหมายในการประชุมกลุ่ม เพื่อกำหนดแนวทาง และโครงการในการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจ ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของงานวิจัยครั้งนี้

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งวิธีในการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และข้อมูลภาคสนาม (Field data)

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

1.1 ทศนิยมผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารบทความหนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทั่วไปเพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของงานวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

2.1 ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสำรวจในบริเวณเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง โดยทำการสังเกตฉบับที่ข้อมูลต่าง ๆ และบันทึกภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นและทำการชี้แจงกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องของบริษัท ABC จำกัด และลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองสำหรับการสัมภาษณ์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรวบรวมข้อมูล

### 2.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

2.2.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบตัวต่อตัวระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยใช้แบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีแนวคำถามที่เตรียมไว้แบบกว้าง ๆ ให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ โดยก่อนเริ่มการทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะมีการขออนุญาตสำหรับการจดบันทึก และการบันทึกเสียงด้วยการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะมีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างเป็นกันเองไม่อึดอัดเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60-90 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วย และจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นที่เรียกว่าข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์

2.2.2 ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกโดยสรุปสั้นๆเฉพาะประเด็นที่สำคัญและการบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์และเมื่อจบการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทีก่อนลักษณะท่าทางน้ำเสียงความคิดความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะรวบรวมข้อมูลตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความ

2.2.3 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ถูกบันทึกมาทำการถอดเทปรายวันจากนั้นจึงตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วนเพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไปและทำการถอดเทปแบบคำต่อคำประโยคต่อประโยคแล้วตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

## 2.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการประชุมกลุ่ม (Focus group)

2.3.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการประชุมกลุ่ม (Focus group) แบบกลุ่มระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์ข้อเสนอแนะ ซึ่งนำไปสู่โครงการปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยจะกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยใช้แบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีแนวคำถามที่เตรียมไว้แบบกว้าง ๆ ให้ความครอบคลุม และสอดคล้องกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้โดยก่อนเริ่มการทำการประชุมผู้วิจัยจะมีการขออนุญาตสำหรับการจดบันทึกและการบันทึกเสียงด้วยการกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชุม และระหว่างการประชุมผู้วิจัยจะมีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างเป็นกันเองไม่อึดอัดเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระโดยจะใช้เวลาในการประชุมประมาณ 60-90 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยและจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้นที่เรียกว่าข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์

2.3.2 ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกโดยสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ และการบันทึกเสียงในการประชุม และเมื่อจบการประชุมผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทันที เช่น ลักษณะท่าทางน้ำเสียงความคิดความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่รวบรวมข้อมูลตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความ

2.3.3 ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ถูกบันทึกมาทำการถอดเทปรายวันจากนั้นจึงตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจน หรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และทำการถอดเทปแบบคำต่อคำประโยคต่อประโยคแล้วตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีความสอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยเรื่องปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองโดยมีความเกี่ยวข้องกับโครงการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด นำข้อมูลมาใช้ในการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยมีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และการมีจรรยาบรรณในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งได้ขอคำแนะนำ และคำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัยนำไปสู่การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ที่เป็นไปอย่างมีความครอบคลุม และมีความถูกต้องของด้านเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการจะศึกษา

3. ผู้วิจัยมีการสร้างคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก และแนวคำถามของการประชุมกลุ่ม จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยคำถามจะมีลักษณะแบบปลายเปิดให้ผู้ให้สัมภาษณ์จึงสามารถนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ และสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มีความครอบคลุม และตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบบสอบถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างมีแนวคำถามตามที่กำหนด

4. ผู้วิจัยนำคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก และแนวคำถามการประชุมกลุ่ม ที่ได้สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของแนวคำถามก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และประชุมกลุ่มกับผู้ให้สัมภาษณ์

#### คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

#### คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมไปถึงกระบวนการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ได้แก่ ปัญหาที่พบ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และการพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด รวมไปถึงการใช้งาน ปัญหา และอุปสรรคที่พบในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาการให้บริการในอนาคต ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
2. ฝ่าย แผนก และตำแหน่ง

#### ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
2. ความคิดเห็นต่อกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC

จำกัด

### ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

### ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จากหน่วยงานอื่น หรือจากลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในกระบวนการภายในของบริษัท ABC จำกัด

### คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับลูกค้าที่เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นลูกค้าที่เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกระบวนการ และข้อแนะนำเกี่ยวกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ได้แก่ ปัญหาที่พบ เหตุผลในการซื้อ จำนวนครั้ง ข้อแนะนำ รวมไปถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และการพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และความคิดเห็นต่อการบริการ การใช้งาน รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคตประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
2. ฝ่าย แผนก และตำแหน่ง

### ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด
2. จุดเด่นหรือข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

3. ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

### ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

### ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

#### คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับลูกค้าที่ไม่เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นลูกค้าที่ไม่เคยสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หรือเลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป และวัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกับบริษัท รวมไปถึงเหตุผลที่เลิกใช้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ให้จงใจสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคตประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
2. ฝ่าย แผนก และตำแหน่ง

#### ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด
2. ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ท่านใช้ในปัจจุบัน
3. การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
4. ความคาดหวังที่ได้รับต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
5. บริษัท ABC จำกัด ควรมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้ให้บริการผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

### ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด ของลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ไปแล้ว

1. วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด
2. สาเหตุสำคัญที่ท่านเลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

#### คำถามที่ใช้ในประชุมกลุ่มสำหรับบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของปรับปรุงกระบวนการ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และความคิดเห็นต่อการให้บริการ แก่ลูกค้า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคตซึ่งนำไปสู่โครงการแนะนำการ ปรับปรุงกระบวนการระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. แผนก และสังกัด
2. ความเกี่ยวข้องกับการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ของบริษัท ABC จำกัด

#### ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อ สินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ของบริษัท ABC จำกัด
2. การกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งาน ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
3. ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
4. งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
5. ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
6. การประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า

ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

7. ผลที่ได้รับจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

### ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วจากนั้นจึงทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) โดยทดสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อกรรมการจริยธรรมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
2. ผู้สัมภาษณ์มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัยอันจะมีผลต่อความถูกต้องและความเป็นจริงของข้อมูล
3. ผู้วิจัยมีการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกอย่างละเอียดนำกลับไปให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่ามีความถูกต้องและเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์หรือไม่
4. ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า
5. ผู้วิจัยมีการใช้ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลและบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจนเพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน
6. ผู้วิจัยมีการยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อเป็นการยืนยันว่าข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

### จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอน (Colaizzi, 1978) ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความกับเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้อ่านและพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลที่ได้อ่านพิจารณาอีกครั้งอย่างละเอียดจากนั้นจึงทำการตีความพร้อมกับการตั้งข้อความ หรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องออกมา
3. นำข้อมูลที่เป็นข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงมาไว้



กลุ่มเดียวกันเพื่อสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูลโดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความ หรือทุกประโยค จากนั้นจึงตั้งคำสำคัญซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่

4. อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่อง และกลมกลืนกันระหว่างข้อความ หรือประโยคของความหมาย และหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

5. ยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

6. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยนำข้อสรุปที่ได้ไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบถึงความเป็นจริง และความถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์ และเป็นข้อค้นพบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลจากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง



1971124963

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของ การตั้งชื่อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ทำการวิจัยได้จากการใช้วิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการตลาด แผนกการขาย และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ และลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคม อุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 12 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบ ระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน และวิธีการประชุมกลุ่ม (Focus group) กับบุคลากรที่ เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงกระบวนการของระบบ และมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุง ติดต่อกู้ค่า ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการตลาด แผนกคลังสินค้าและการจัดส่ง และแผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูล มาสังเคราะห์ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มเพื่อนำข้อมูลมา สนับสนุนผลของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ใช้ในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงกระบวนการของระบบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุง ติดต่อกู้ค่า ประสานงาน ให้ความ ช่วยเหลือลูกค้า และอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง



1971124963

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลมาสังเคราะห์ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของคำสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน และลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 12 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาถอดเทป และวิเคราะห์ข้อมูล โดยการเรียบเรียงข้อมูล และสรุปผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามสมมุติฐานของการวิจัย ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์



1971124963

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

ตารางที่ 5 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	แผนก	ตำแหน่ง
1	EMP1	หญิง	43	ปริญญาโท	ลูกค้าสัมพันธ์	ผู้จัดการ
2	EMP2	ชาย	38	ปริญญาตรี	ลูกค้าสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่
3	EMP3	ชาย	32	ปริญญาตรี	การขาย	เจ้าหน้าที่
4	EMP4	ชาย	32	ปริญญาตรี	การตลาด	เจ้าหน้าที่
5	EMP5	ชาย	38	ปริญญาตรี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้จัดการ
6	EMP6	ชาย	35	ปริญญาตรี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	เจ้าหน้าที่

ตารางที่ 6 กลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	แผนก	ตำแหน่ง	ประเภทกิจการ
1	CUST1	หญิง	32	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่ อาวุโส	ชิ้นส่วนยานยนต์
2	CUST2	หญิง	34	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่ อาวุโส	ชิ้นส่วนยานยนต์
3	CUST3	ชาย	32	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	ชิ้นส่วนยานยนต์
4	CUST4	หญิง	28	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	อิเล็กทรอนิกส์
5	CUST5	ชาย	29	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	อิเล็กทรอนิกส์
6	CUST6	ชาย	32	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	ชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 7 กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคม  
อุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	แผนก	ตำแหน่ง	ประเภทกิจการ
1	CUST7	หญิง	34	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่ อาวุโส	ชิ้นส่วนยาน ยนต์
2	CUST8	หญิง	26	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	ชิ้นส่วนยาน ยนต์
3	CUST9	หญิง	32	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	อิเล็กทรอนิกส์
4	CUST10	หญิง	30	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	เครื่องมือไฟฟ้า
5	CUST11	ชาย	30	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	ชิ้นส่วนยาน ยนต์
6	CUST12	ชาย	29	ปริญญาตรี	จัดซื้อ	เจ้าหน้าที่	เครื่องมือไฟฟ้า

ตารางที่ 8 กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคม  
อุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	CUST7	กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
2	CUST8	กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
3	CUST9	กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
4	CUST10	กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้แต่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
5	CUST11	กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้แต่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
6	CUST12	กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้แต่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

**หมายเหตุ** กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หมายถึง กลุ่มลูกค้าของบริษัท ABC จำกัดที่สั่งซื้อสินค้ากับบริษัท ABC จำกัด โดยผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์โดยตรง อันได้แก่ ขอบเสนาราคา ขอบสั่งซื้อ รวมทั้งสอบถามข้อมูลต่าง ๆ โดยไม่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้แต่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หมายถึง กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการผ่านช่องทางสั่งซื้อสินค้าในภาคธุรกิจในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในครั้งแรก เช่น ได้ลงทะเบียนเป็นสมาชิกในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หรือเคยสั่งซื้อสินค้า แต่ปัจจุบันลูกค้าไม่ได้ใช้สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในการสั่งซื้อ แต่ยังคงสั่งซื้อสินค้าของบริษัท ABC จำกัด ผ่านแผนกช่องทางเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์หรือส่งอีเมลล์ หรือโทรสารในการขอบเสนาราคา สอบถามวันจัดส่ง ขอบคำสั่งซื้อ เป็นต้น

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์**

**ความรับผิดชอบในการจัดการ ดำเนินการหรือรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 9 ความรับผิดชอบในการจัดการ ดำเนินการหรือรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	EMP1	รับผิดชอบเกี่ยวกับแผนกลูกค้าสัมพันธ์โดยตรง โดยรวบรวมปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กระบวนการให้บริการลูกค้า อีกทั้งประเมินการทำงานของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด
2	EMP2	รับผิดชอบในการลงทะเบียนลูกค้า ออกขอบเสนาราคา ออกขอบคำสั่งซื้อ รวมทั้งติดตามเอกสารที่ใช้ประกอบการลงทะเบียนของลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และให้คำปรึกษาในเรื่องสินค้า การจัดส่ง และดูแลการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด
3	EMP3	พบลูกค้าเพื่อแนะนำบริษัท นำเสนอสินค้าอุตสาหกรรมของบริษัท ABC จำกัด รวมทั้งแนะนำช่องทางการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
4	EMP4	รับผิดชอบดูแลระบบการใช้งานให้กับลูกค้า โดยทำงานควบคู่กับแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ตรวจสอบให้ความสะดวกในการแนะนำการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในการออกไปเสนอราคา สั่งซื้อสินค้า รวมทั้งประเมินการใช้งาน โดยทำงานร่วมกับทีมงานคนญี่ปุ่นเพื่อปรับปรุงการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
5	EMP5	มีหน้าที่ดูแล จัดการ บำรุงรักษา และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ให้มีความปลอดภัย สามารถอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีผลกระทบในภาคธุรกิจ เช่น อินเทอร์เน็ต ระบบโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบโทรสาร ตลอดจนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่าย เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ
6	EMP6	มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ของบริษัท ABC จำกัด ที่เกี่ยวกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด เพื่อรวบรวมสิ่งที่ต้องการแก้ไขระบบสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ให้กับทีมพัฒนาโปรแกรมของบริษัทแม่ (ประเทศญี่ปุ่น) ในการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับสภาพงานปัจจุบัน โดยให้เกิดประโยชน์ในภาคธุรกิจมากที่สุด

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และผลักดันให้ลูกค้าให้ใช้ระบบระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยรวบรวมปัญหาข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กระบวนการให้บริการลูกค้า อีกทั้งประเมินการทำงาน ให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดเกิดประสิทธิภาพ และสร้างประทับใจแก่ลูกค้า

**วัตถุประสงค์หลักที่ลูกค้าใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม  
ในจังหวัดระยอง**

ตารางที่ 10 วัตถุประสงค์หลักที่ลูกค้าใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม  
ในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	วัตถุประสงค์หลักที่ลูกค้าใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด
1	CUST1	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรมที่เป็นยี่ห้อบริษัท ABC จำกัด
2	CUST2	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
3	CUST3	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
4	CUST4	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
5	CUST5	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรมที่เป็นยี่ห้อบริษัท ABC จำกัด
6	CUST6	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
7	CUST7	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
8	CUST8	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
9	CUST9	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
10	CUST10	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
11	CUST11	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD
12	CUST12	สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม และดาวน์โหลด 2D, 3D CAD

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์หลักที่ลูกค้าใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคม  
อุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม ทั้งยี่ห้อของบริษัท ABC จำกัด  
ยี่ห้ออื่น ๆ และใช้ดาวน์โหลด 2D, 3D CAD



## จุดเด่นในการซื้อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่มีประสบการณ์ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ตารางที่ 11 จุดเด่นในการซื้อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่มีประสบการณ์ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	จุดเด่นในการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	CUST1	มีสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรมมากมาย หลากหลายยี่ห้อ
2	CUST2	มี 2D, 3D ให้ดาวน์โหลด ง่ายต่อการตัดสินใจ
3	CUST3	มีระบบ EDI ที่เชื่อมต่อกับระบบสั่งซื้อของบริษัท ทำให้ลดเวลาในการสั่งซื้อ และการทำงานได้เป็นอย่างมาก
4	CUST4	ระบบสืบค้น หาสินค้าที่ต้องการได้ง่าย และมีประวัติการสั่งซื้อในระบบ ทำให้ง่ายต่อการสั่งซื้อในครั้งถัดไป
5	CUST5	ลดเวลาในการทำงาน สามารถรับของภายในวันที่สั่งซื้อ รวดเร็ว ทำให้ไม่ต้องสต็อก Spare part โดยไม่จำเป็น
6	CUST6	ฟรีค่าจัดส่ง และมีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ช่วยเหลือข้อมูลที่ต้องการได้ รวดเร็ว สามารถต่อเรื่องระยะเวลาการรับของ ในกรณีต้องการสินค้าเร่งด่วน

สรุปได้ว่า จุดเด่นในการซื้อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่มีประสบการณ์ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด มีระบบสืบค้นได้ง่าย มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อ ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม และมี 2D, 3D CAD ให้ดาวน์โหลด เพื่อใช้ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น วิศวกร และไม่ต้องเก็บ Spare part โดยไม่จำเป็น เพราะมีบริการส่งฟรี และจัดส่งอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีการเชื่อมต่อกับระบบสั่งซื้อของลูกค้า เพื่อลดเวลาในการสั่งซื้อ และการทำงาน

ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันของลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ตารางที่ 12 ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันของลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันของลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ
1	CUST7	ระบบสั่งซื้อของลูกค้า (Procurement system) เป็นระบบที่ลูกค้าใช้ในการสั่งซื้อสินค้า ได้แก่ Honda Procurement system, NAP System
2	CUST8	ระบบสั่งซื้อของใช้ในสำนักงาน Office Mate, Amazon, Lazada, ระบบสั่งซื้อของลูกค้า (Procurement system) เป็นระบบที่ลูกค้าใช้ในการสั่งซื้อสินค้า
3	CUST9	ระบบสั่งซื้อของลูกค้า (Web EDI System) เป็นระบบที่ลูกค้าใช้ในการสั่งซื้อสินค้า

สรุปได้ว่า ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันของลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ระบบสั่งซื้อของลูกค้า (Procurement system) เป็นระบบที่ลูกค้าใช้ในการสั่งซื้อสินค้า ระบบและเปลี่ยนข้อมูล (Web EDI System) และระบบสั่งซื้อของใช้ในสำนักงาน

**การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 13 การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	CUST7	มีการรับรู้จากเจ้าหน้าที่แผนกการขายของบริษัท ABC จำกัด แต่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และฝ่ายเทคนิค ในการต้องการสอบถามข้อมูลเรื่องการจัดส่งสินค้า และข้อมูลสินค้าที่ในอุตสาหกรรม
2	CUST8	มีการรับรู้จากเจ้าหน้าที่แผนกการขายของบริษัท ABC จำกัด แต่ติดต่อแผนกการขายให้จัดการ และดำเนินการแทน สะดวกกว่า เพราะสามารถต่อเรื่องราคา จำนวนสินค้าที่ต้องการได้
3	CUST9	มีการรับรู้จากเจ้าหน้าที่แผนกการขายของบริษัท ABC จำกัด แต่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรง เพราะต้องการสอบถามข้อมูล เพราะประเภทสินค้าบางรายการ เป็นรายการสินค้าใหม่ ๆ ไม่เคยสั่งซื้อ จึงต้องการสอบถามให้เกิดความแน่ใจ เรื่องของข้อมูลสินค้า และระยะเวลาในการจัดส่ง

สรุปได้ว่า การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จากเจ้าหน้าที่แผนกการขายของบริษัท ABC จำกัด แต่ลูกค้าต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรง เพราะต้องการสอบถามข้อมูลในด้านข้อมูลของสินค้า และระยะเวลาในการจัดส่ง อีกทั้งให้เจ้าหน้าที่การขายดำเนินการให้สะดวก เพราะจะต่อเรื่องราคา และระยะเวลาการจัดส่งด้วยเช่นกัน



1971124963

**ความคาดหวังในคุณสมบัติที่จะได้รับจากการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ  
บริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC  
จำกัด**

ตารางที่ 14 ความคาดหวังในคุณสมบัติที่จะได้รับจากการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	ความคาดหวังในคุณสมบัติที่จะได้รับจากการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	CUST7	มีสินค้าอุตสาหกรรมครบตามที่ต้องการ จะได้ไม่ต้องสั่งซื้อจากหลายๆ บริษัท
2	CUST8	ได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี และตรงความต้องการของผู้ใช้
3	CUST9	ได้รับสินค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า และราคาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า ความคาดหวังในคุณสมบัติที่จะได้รับจากการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด คือมีสินค้าอุตสาหกรรมครบถ้วนตามที่ต้องการ จะได้ไม่ต้องสั่งซื้อจากหลายๆ  
บริษัท อีกทั้งราคาเหมาะสม และจัดส่งสินค้ารวดเร็ว

**การจงใจให้ลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 15 การจงใจให้ลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	การจงใจให้ลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านใช้งาน ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	CUST7	ให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เชื่อมต่อกับระบบสั่งซื้อของบริษัท จะได้ลดเวลา ในการทำงาน
2	CUST8	ไม่มีข้อคิดเห็น เพราะสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ปกติ
3	CUST9	ไม่มีข้อคิดเห็น เพราะสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ปกติ

สรุปได้ว่า การจูงใจให้ลูกค้าไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ สั่งซื้อสินค้าผ่านใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ปกติจากช่องทางการขอใบเสนอราคา ไปสั่งซื้อสินค้าจากเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผ่านการส่งอีเมลล์ และส่งโทรสารสะดวกมากกว่า หรือให้มีการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของบริษัทเพื่อจะลดเวลาในการทำงาน

### ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปัจจุบัน

กระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท

ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า
1	EMP1	พบว่าขั้นตอนการกรอกข้อมูลมาก แต่เป็นข้อมูลที่เป็นต่อการลงทะเบียนเพื่อใช้พิจารณาประเภทของลูกค้า เช่น เครดิตเทอม การจัดโปรโมชันให้ลูกค้า หรือประเภทสินค้า
2	EMP2	พบว่าลูกค้ากรอกข้อมูลผิด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน เช่น ชื่อ ที่อยู่ผิด ไม่ถูกต้อง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่ได้แนบมา ทำให้ระยะเวลาในการอนุมัติการลงทะเบียนช้า เนื่องจากรอเอกสารที่เกี่ยวข้องในการลงทะเบียนลูกค้าใหม่
3	EMP3	ไม่มีความเห็น เนื่องจากไม่ได้ใช้ระบบโดยตรง แต่พบว่าลูกค้าส่งคำร้องว่าใส่ข้อมูลมากไป
4	EMP4	เปรียบเทียบกับคู่แข่ง และหาวิธีการลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของลูกค้าที่ไม่มีความจำเป็น
5	EMP5	ไม่มีความเห็น
6	EMP6	พบว่าได้รับเรื่องประสานงานเกี่ยวกับการแก้ไขระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า เพื่อลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของกระบวนการลงทะเบียนมาโดยตลอด

สรุปได้ว่าความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์คือ พบว่ากระบวนการกรอกข้อมูลการลงทะเบียนมากเกินไป และตรวจสอบพบว่าลูกค้ากรอกข้อมูลผิด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่ได้แนบมา แต่กำลังหาวิธีลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของกระบวนการลงทะเบียน โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และลูกค้าอื่น ๆ

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครเป็นสมาชิกเอง และมีหลายขั้นตอนในการลงทะเบียน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการลงทะเบียนนานมาก
2	CUST2	ต้องใช้เอกสารในการลงทะเบียน และมีข้อจำกัดเรื่องเอกสารแบบการลงทะเบียน
3	CUST3	การแจ้งสถานะการลงทะเบียนไม่ชัดเจน ไม่ทราบว่าลงทะเบียนเสร็จสิ้นหรือยัง ทำให้ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ เสียเวลา
4	CUST4	กรอกข้อมูลในการลงทะเบียนเสร็จ แต่ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ ต้องรออนุมัติจากบริษัท ABC จำกัด
5	CUST5	ใช้เวลาในการลงทะเบียนนานเกินไป รวมทั้งไม่สามารถขอเครดิตเทอมได้ทันที ต้องรออนุมัตินาน
6	CUST6	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่จัดส่งไม่ชัดเจน ไม่สามารถระบุที่จัดส่งกับสถานที่ส่งสินค้าได้ ต้องติดต่อลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองคือ ลูกค้าต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครเป็นสมาชิกเอง และมีหลายขั้นตอนในการลงทะเบียน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการลงทะเบียนนานมาก

และต้องใช้เอกสารในการลงทะเบียน และมีข้อจำกัดเรื่องเอกสารแบบการลงทะเบียน รวมทั้งไม่สามารถขอเครดิตเทอมได้ทันที จำต้องติดต่อลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแก้ไขข้อมูล

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	กรอกข้อมูลในการลงทะเบียนเสร็จ แต่ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ ต้องรออนุมัติจากบริษัท ABC จำกัด
2	CUST11	ต้องติดต่อลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เช่นสถานที่จัดส่งเอกสารวางบิล
3	CUST12	มีคู่มือแนะนำการลงทะเบียน แต่ข้อมูลที่ให้กรอกมากเกินไป ทำให้เสียเวลา บางครั้งระบบค้าง ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ ไม่ทราบสาเหตุ ต้องดำเนินการกรอกข้อมูลใหม่

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ กรอกข้อมูลในการลงทะเบียนเสร็จ แต่ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ ต้องรออนุมัติจากบริษัท ABC จำกัด และต้องติดต่อลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เช่นสถานที่จัดส่ง เอกสารวางบิล เป็นต้น

2. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้า

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้า
1	EMP1	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2	EMP2	มีคู่มือจัดทำให้ลูกค้าใหม่ ในการแนะนำการขอใบเสนอราคาในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ทำให้ลูกค้าสามารถดำเนินการขอใบเสนอราคาเองได้ในระบบ
3	EMP3	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน รวมทั้งมี 2D, 3D CAD ใช้ประกอบในการตัดสินใจในการเลือกซื้อ และมีสินค้าเทียบเคียง ที่สามารถใช้ทดแทนได้ แนะนำในระบบ
4	EMP4	ไม่สามารถค้นหารายการสินค้าในภาษาไทยได้ ระบบ รองรับเฉพาะการค้นหาที่เป็นภาษาอังกฤษ ทำให้ลูกค้าหาสินค้าที่ต้องการไม่เจอ หรือไม่แน่ใจว่าเป็นสินค้าที่ต้องการหรือไม่
5	EMP5	ไม่มีความเห็น
6	EMP6	พบว่าได้รับเรื่องประสานงานเกี่ยวกับการแก้ไขระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การขอใบเสนอราคา มาโดยตลอด

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอยู่เสมอ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน รวมทั้งมี 2D, 3D CAD ใช้ประกอบในการตัดสินใจในการซื้อ และมีสินค้าเทียบเคียง ที่สามารถใช้ทดแทนได้ แนะนำในระบบ



ตารางที่ 20 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	สะดวกเพราะรายการสั่งซื้อสินค้า เป็นรายการสินค้าที่สั่งซื้อเป็นประจำ ระบบมีประวัติการสั่งซื้อ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเลือกสินค้าแต่ละรายการทุก ๆ ครั้ง ที่สั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ
2	CUST2	ระบบแสดงวันจัดส่งที่ต้องการ รายละเอียดสินค้าลงรายละเอียดชัดเจน และมี Part number ที่สั่งซื้อชัดเจน
3	CUST3	ระบบสั่งซื้อมีประวัติใบเสนอราคา สามารถลดเวลาการขอใบเสนอราคาได้ โดยสามารถระบุเลขที่ PO เลขที่ใบเสนอราคา รหัสสินค้า และช่วงวันที่ออกใบเสนอราคา เพื่อค้นหาประวัติใบเสนอราคาได้
4	CUST4	ส่วนใหญ่แสดงรายละเอียดเป็นภาษาอังกฤษ
5	CUST5	ระบบไม่รองรับการสั่งซื้อจำนวนมากได้ ต้องติดต่อลูกค้าสัมพันธ์ ทำให้เสียเวลาจะรอใบเสนอราคาจากเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
6	CUST6	สามารถดาวน์โหลด 2D, 3D CAD และใบเสนอราคาจากระบบได้ทันที

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ระบบแสดงวันจัดส่งที่ต้องการ รายละเอียดสินค้าลงรายละเอียดชัดเจน และมี Part number ที่สั่งซื้อชัดเจน สามารถดาวน์โหลดใบเสนอราคาจากระบบได้ทันที อีกทั้งระบบสั่งซื้อมีประวัติใบเสนอราคา สามารถลดเวลาการขอใบเสนอราคาได้ โดยสามารถระบุเลขที่ PO เลขที่ใบเสนอราคา รหัสสินค้า และช่วงวันที่ออกใบเสนอราคา เพื่อค้นหาประวัติใบเสนอราคาได้ แต่ข้อมูลที่สำคัญจะแสดงเป็นภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดมีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าครบถ้วน มีสินค้าให้เลือกมากมาย หลากหลายยี่ห้อ
2	CUST11	มี 2D, 3D CAD ให้ดาวน์โหลด สามารถใช้ตรวจสอบรายละเอียดก่อนตัดสินใจซื้อได้
3	CUST12	สามารถตรวจสอบราคา และวันจัดส่งโดยประมาณ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับ Supplier เจ้าอื่นได้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดมีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าครบถ้วน มีสินค้าให้เลือกมากมาย หลากหลายยี่ห้อ และมี 2D, 3D CAD ให้ดาวน์โหลด รวมทั้งสามารถตรวจสอบราคา และวันจัดส่งโดยประมาณ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับ Supplier เจ้าอื่นได้

3. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	EMP1	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2	EMP2	มีคู่มือจัดทำให้ลูกค้าใหม่ ในการแนะนำการขอใบสั่งซื้อให้ลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ทำให้ลูกค้าสามารถดำเนินการขอสั่งซื้อเองได้ในระบบได้สะดวกรวดเร็ว
3	EMP3	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน ข้อมูลการสั่งซื้อเพียงพอในการตัดสินใจ
4	EMP4	สามารถค้นหาประวัติการสั่งซื้อได้ สะดวก รวดเร็ว
5	EMP5	ไม่มีความเห็น
6	EMP6	พบว่าได้รับเรื่องประสานงานเกี่ยวกับการแก้ไขระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อ มาโดยตลอด

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ มีคู่มือจัดทำให้ลูกค้าใหม่ ในการแนะนำการขอใบสั่งซื้อให้ลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ทำให้ลูกค้าสามารถดำเนินการขอสั่งซื้อเองได้ในระบบได้สะดวกรวดเร็ว ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน ข้อมูลการสั่งซื้อเพียงพอในการตัดสินใจ

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า
1	CUST1	สามารถระบุเลขที่ PO เพื่อใช้อ้างอิงการสั่งซื้อได้ ทำได้สะดวก และสามารถเก็บประวัติการสั่งซื้อได้
2	CUST2	มีอีเมลยืนยันที่ส่งจากระบบ สามารถอ้างอิงได้
3	CUST3	สามารถ Upload ไฟล์ CSV หรือไฟล์ Excel เพื่อสั่งซื้อในระบบ ใช้ในการสั่งซื้อสินค้าในระบบได้ทันที
4	CUST4	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดเชื่อมต่อกับระบบ Procurement ในระบบของบริษัท ทำให้สะดวกในการสั่งซื้อ
5	CUST5	ระบบสั่งซื้อสามารถตรวจสอบสถานะได้
6	CUST6	สามารถเก็บประวัติการสั่งซื้อได้

สรุปได้ว่าความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถระบุเลขที่ PO เพื่อใช้อ้างอิงการสั่งซื้อได้ ทำได้สะดวก และสามารถเก็บประวัติการสั่งซื้อได้ มีอีเมลยืนยันที่ส่งจากระบบ สามารถอ้างอิงได้ อีกทั้งสามารถ Upload ไฟล์ CSV หรือไฟล์ Excel เพื่อสั่งซื้อในระบบ ใช้ในการสั่งซื้อสินค้าในระบบได้ทันที และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดได้พัฒนาการเชื่อมต่อกับระบบ Procurement ในระบบของบริษัท สามารถสั่งซื้อได้ทันที ทำให้สะดวกในการสั่งซื้อ

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบ แต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ไม่มีความเห็น เพราะสั่งซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้ปกติ
2	CUST11	ไม่มีความเห็น เพราะสั่งซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้ปกติ
3	CUST12	ไม่มีความเห็น เพราะสั่งซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้ปกติ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ไม่มีความเห็น เพราะสั่งซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้ปกติ

4. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า
1	EMP1	จัดทำโปรโมชันในพื้นที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง สามารถส่งสินค้าภายในวันเดียว
2	EMP2	วันที่ส่งมอบสินค้า เป็นวันเดียวกันกับที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจสั่งซื้อได้อย่างถูกต้อง
3	EMP3	ลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามที่สั่ง

## ตารางที่ 25 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า
4	EMP4	ต้องการให้มีระบบติดตามการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า เพื่อเพิ่มสะดวกให้ลูกค้า ในกรณีติดตามสินค้า
5	EMP5	จัดส่งสินค้าได้รวดเร็ว ไม่เกิดข้อผิดพลาด ในระยะที่ลูกค้ารับสินค้าอย่าง เหมาะสม
6	EMP6	พัฒนาระบบการจัดส่งให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ อยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อ สินค้าออนไลน์ คือ จัดทำโปร โมชน์ในพื้นที่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง สามารถส่ง สินค้าภายในวันเดียว วันที่ส่งมอบสินค้า เป็นวันเดียวกับที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ และลูกค้าได้รับสินค้า ตรงตามที่สั่ง พัฒนาระบบการจัดส่งให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ มีระบบติดตามการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า เพื่อเพิ่มสะดวกให้ลูกค้าในกรณีติดตามสินค้า

ตารางที่ 26 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ได้รับสินค้านรวดเร็ว ตรงกับวันที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ
2	CUST2	สามารถรับสินค้าด้วยตนเองที่บริษัท ABC จำกัดได้
3	CUST3	มีบริการส่งสินค้าด่วนพิเศษแบบ Express

## ตารางที่ 26 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
5	CUST5	ข้อมูลวันจัดส่งแสดงในระบบสั่งซื้อออนไลน์อย่างชัดเจน
6	CUST6	สามารถต่อร่องรับสินค้ากับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในกรณีต้องการสินค้า เร่งด่วน ในกรณีมีของที่บริษัท ABC จำกัด

สรุปได้ว่าความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ  
บริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ได้รับสินค้ารวดเร็ว  
ตรงกับวันที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ มีบริการรับสินค้าเองที่บริษัท และมีบริการส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ  
และมีบริการส่งสินค้าภายในวันเดียวกับวันสั่งซื้อในระบบ

## ตารางที่ 27 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท

ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิก  
ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมใน  
จังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้า ที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ได้รับสินค้ารวดเร็ว ตรงกับวันที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ
2	CUST11	ได้รับสินค้ารวดเร็ว ตรงกับวันที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ
3	CUST12	มีบริการส่งมอบสินค้าภายในวันเดียวกับวันสั่งซื้อสินค้าในระบบ

สรุปได้ว่าความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ  
บริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้  
ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คือ ได้รับสินค้ารวดเร็ว ตรงกับวันที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ และมีบริการส่งมอบสินค้าภายในวันเดียวกับวันสั่งซื้อสินค้าในระบบ

5. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ

ตารางที่ 28 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท

ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ
1	EMP1	มีช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย และเพิ่มช่องทางการชำระเงินใหม่แบบ PromptPay
2	EMP2	มีระบบค้นหาสินค้าจากข้อมูลสินค้า
3	EMP3	มีการปิดปรุ่งระบบสั่งซื้อออนไลน์บ่อยครั้ง ส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้
4	EMP4	ไม่รองรับการค้นหาสินค้าแบบภาษาไทย
5	EMP5	รองรับความต้องการของลูกค้า ของสินค้าที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม มากกว่า 2,000 แบนด์ มากกว่า 10,000 ชนิดสินค้า
6	EMP6	รองรับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เปิดดูเว็บ (Browser) เช่น Internet explorer, Firefox ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างปกติ และมีการตรวจสอบ Blacklist การเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์อยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ รองรับความต้องการของลูกค้าของสินค้าที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม มากกว่า 20,000 แบนด์ มากกว่า 10,000 ชนิดสินค้า และมีช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย และเพิ่มช่องทางการชำระเงินใหม่ และบางครั้งมีการปิดปรุ่งระบบสั่งซื้อออนไลน์ ส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้



ตารางที่ 29 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ขั้นตอนการทำงานง่าย และแสดงสถานะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีระบบสั่งซื้อสินค้าผ่าน Application บนมือถือ
2	CUST2	มีข้อความแนะนำช่วยเหลือเมื่อเกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ อีกทั้งสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ในกรณีต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม แต่ถ้ามียังช่องทางอื่นในการติดต่อ ก็จะได้ดีมาก
3	CUST3	ต้องการให้ระบบสามารถค้นหาสินค้าเป็นภาษาไทยได้
4	CUST4	มีการปิดปรุระบบสั่งซื้อออนไลน์บ่อยครั้ง จึงไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้
5	CUST5	มีข้อมูลสินค้าและข้อมูลทางเทคนิคมีเพียงพอ ง่ายต่อการตัดสินใจ
6	CUST6	สะดวกในการใช้งาน เช่น การค้นหาประวัติ สถานะของเอกสารต่าง ๆ เช่น ใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อสินค้า การนำเข้าข้อมูลจาก Excel หรือ CSV

สรุปได้ว่าความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ขั้นตอนการทำงานง่าย และแสดงสถานะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีข้อมูลสินค้าและข้อมูลทางเทคนิคมีเพียงพอ ง่ายต่อการตัดสินใจ สะดวกในการใช้งาน เช่น การค้นหาประวัติ สถานะของเอกสารต่าง ๆ เช่น ใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อสินค้า การนำเข้าข้อมูลจาก Excel หรือ CSV อีกทั้งมีระบบสั่งซื้อสินค้าผ่าน Application บนมือถือ

ตารางที่ 30 ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ต้องการให้มีช่องทางการติดต่อสั่งซื้อผ่านช่องทางอื่นได้ด้วย รวมทั้งมีการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ช่องทางอื่น เช่น Line chat, Web chat
2	CUST11	ไม่มีความเห็น
3	CUST12	ไม่มีความเห็น

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ต้องการให้มีช่องทางการติดต่อสั่งซื้อผ่านช่องทางอื่นได้ด้วย รวมทั้งมีการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ช่องทางอื่น เช่น Line chat, Web chat

สาเหตุสำคัญที่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 31 สาเหตุที่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	สาเหตุที่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	CUST10	มีการขอราคาหลาย Brand หลายบริษัท เวลาขอใบเสนอราคาจะทำการขอราคาทีเดียวพร้อม ๆ กัน เลยไม่สะดวกที่จะทำหลายรอบ
2	CUST11	ไม่ต้องการจัดการเอง ผ่านเจ้าหน้าที่แผนกการขาย สะดวกกว่า เพราะสามารถต่อรองราคา วันส่งของ และดำเนินการให้ได้
3	CUST12	ไม่ต้องการจัดการเอง ผ่านเจ้าหน้าที่แผนกการขาย สะดวกกว่า เพราะสามารถต่อรองราคา วันส่งของ และดำเนินการให้ได้

สรุปได้ว่า สาเหตุสำคัญที่เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ลูกค้าไม่ต้องการจัดการเอง ผ่านเจ้าหน้าที่แผนกการขาย สะดวกกว่า เพราะสามารถต่อรองราคา วันส่งของ และดำเนินการให้ได้ และกรณีขอราคาหลาย Brand หลายบริษัท เวลาขอใบเสนอราคาจะทำการขอราคาทีเดียวพร้อม ๆ กัน เลยไม่สะดวกที่จะทำหลายรอบ

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์**

**ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**  
กระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

ตารางที่ 32 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า
1	EMP1	พบว่ามีการกรอกข้อมูลมาก แต่เป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการลงทะเบียน เพื่อให้พิจารณาประเภทของลูกค้า เช่น เกรดดีเทอม การจัดโปรโมชั่นให้ลูกค้า
2	EMP2	พบว่าลูกค้ากรอกข้อมูลผิด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน เช่น ชื่อ ที่อยู่ผิด ไม่ถูกต้อง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่ได้แนบมา ทำให้ระยะเวลาในการอนุมัติการลงทะเบียนช้า เนื่องจากรอเอกสารที่เกี่ยวข้องในการลงทะเบียนลูกค้าใหม่
3	EMP3	ไม่มีความเห็น เนื่องจากไม่ได้ใช้ระบบโดยตรง แต่พบว่าลูกค้าส่งคำร้องว่าใส่ข้อมูลมากไป
4	EMP4	เปรียบเทียบกับคู่แข่ง และหาวิธีการลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของลูกค้าที่ไม่มีความจำเป็น
5	EMP5	ไม่มีความเห็น
6	EMP6	พบว่าได้รับเรื่องประสานงานเกี่ยวกับการแก้ไขระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า เพื่อลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของกระบวนการลงทะเบียนมาโดยตลอด

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ พบว่าลูกค้ากรอกข้อมูลผิด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน เช่น ชื่อ ที่อยู่ผิด ไม่ถูกต้อง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่ได้แนบมา ทำให้ระยะเวลาในการอนุมัติการลงทะเบียนช้า เนื่องจากรอเอกสารที่เกี่ยวข้องในการลงทะเบียนลูกค้าใหม่ เปรียบเทียบกับคู่แข่ง และหาวิธีการลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของลูกค้าที่ไม่มีความจำเป็น

ตารางที่ 33 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคมอดูลสาหรกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ไม่พบปัญหาและอุปสรรค
2	CUST2	กรอกข้อมูลมากไป ต้องส่งเอกสารสำคัญต่าง ๆ เพื่อรออนุมัติ ทั้งที่สินค้าไม่ได้มีราคาสูงมาก
3	CUST3	หลังจากสมัครสมาชิกเสร็จแล้ว ยังไม่สามารถซื้อสินค้าได้ทันที ต้องรอทางบริษัท ABC จำกัด อนุมัติก่อน เพื่อสั่งซื้อสินค้าได้
4	CUST4	ใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องมาก
5	CUST5	ไม่พบปัญหา และอุปสรรค
6	CUST6	มีขั้นตอนการลงทะเบียนมาก และต้องส่งเอกสารสำคัญต่าง ๆ เพื่อรออนุมัติ

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคมอดูลสาหรกรรมในจังหวัดระยอง คือ กรอกข้อมูลมากไป ต้องส่งเอกสารสำคัญต่าง ๆ เพื่อรออนุมัติ ทั้งที่สินค้าไม่ได้มีราคาสูงมาก และมีขั้นตอนการลงทะเบียนมาก

ตารางที่ 34 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อ  
สินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ต้องกรอกข้อมูลในการลงทะเบียนเอง เพื่อสมัครสมาชิก
2	CUST11	ใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องมาก
3	CUST12	ใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องมาก

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องมาก และต้องกรอกข้อมูลในการลงทะเบียนเอง เพื่อสมัครสมาชิก

2. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า

ตารางที่ 35 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อ  
สินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า
1	EMP1	ลูกค้าไม่สามารถค้นหาซื้อสินค้าภาษาไทยได้ บางที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแนะนำซื้อสินค้า
2	EMP2	หลีกเลี่ยงการทำผิดพลาดด้วยตัวของลูกค้าเอง จนเป็นเหตุให้ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดเอง

## ตารางที่ 35 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า
3	EMP3	ไม่สามารถประเมินระยะส่งมอบสินค้าในกรณีลูกค้าต้องการสินค้าปริมาณมากได้ทันที ทำให้ไม่สามารถออกใบเสนอราคาจากระบบได้ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
4	EMP4	เกิดจากกระบวนการภายในของลูกค้า เช่น ขั้นตอนการขออนุมัติการสั่งซื้อ หรือต้องทำเรื่องขออนุมัติจากระดับ ผจก.ขึ้นไปก่อน อีกทั้งบางลูกค้ามีวิธีการทำงานระหว่างลูกค้ากับระบบสั่งซื้อสินค้าไม่สัมพันธ์กัน
5	EMP5	ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบค่อนข้างสูงมาก และใช้ระยะเวลาในการพัฒนานาน เพราะต้องรอทางญี่ปุ่นอนุมัติ
6	EMP6	พบว่าต้องรอทางหน่วยงานพัฒนาโปรแกรมจากทางญี่ปุ่นปรับปรุง

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์คือ ลูกค้าไม่สามารถค้นหาซื้อสินค้าภาษาไทยได้ บางที่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแนะนำซื้อสินค้า ไม่สามารถประเมินระยะส่งมอบสินค้าในกรณีลูกค้าต้องการสินค้าปริมาณมากได้ทันที และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบค่อนข้างสูงมาก และใช้ระยะเวลาในการพัฒนานาน เพราะต้องรอทางญี่ปุ่นอนุมัติ

ตารางที่ 36 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	สินค้าที่ต้องการที่เป็นรายการใหม่ ๆ จำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการตัดสินใจ

ตารางที่ 36 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
2	CUST2	ไม่สามารถค้นหาซื้อสินค้าภาษาไทยได้
3	CUST4	บางครั้งพบว่าระบบมีปัญหา ระบบไม่ตอบสนอง ระบบช้า
4	CUST5	ระบบสั่งซื้อแนะนำแบรนด์มากเกินไป จนไม่เข้าใจว่าจะให้เลือกรายการอะไร
5	CUST6	ไม่สามารถเข้าระบบได้ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการแก้ไข

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ บางครั้งไม่สามารถทำรายการเพราะระบบสั่งซื้อออนไลน์ปิดปรับปรุง ระบบมีปัญหา ระบบไม่ตอบสนอง ระบบช้า ต้องสั่งซื้อผ่านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอใบเสนอราคา ลืม User/ Password ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการแก้ไข และระบบสั่งซื้อแนะนำสินค้าทดแทนมากเกินไป จนไม่เข้าใจว่าจะให้เลือกรายการอะไร

ตารางที่ 37 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ไม่ต้องการดำเนินการเอง ไม่ต้องการรับผิดชอบ ส่งเอกสารผ่านโทรสารหรือส่งอีเมลสะดวกมากกว่า หรือให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการในการขอใบเสนอราคาให้



## ตารางที่ 37 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
2	CUST11	Log in เข้าระบบไม่ได้ จำ User/ Password ไม่ได้
3	CUST12	นโยบายของบริษัท เช่น จำกัดสิทธิ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต และต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางเท่านั้น

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ไม่ต้องการดำเนินการเอง ไม่ต้องการรับผิดชอบ จึงให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการในการขอใบเสนอราคาให้ สะดวกมากกว่า และลืม User/ Password ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

3. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า

ตารางที่ 38 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า
1	EMP1	ลูกค้าไม่กล้าดำเนินการ เพราะกลัวต้องรับผิดชอบ กรณีลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผิดจำนวนผิด ลูกค้าเร่งรับสินค้าก่อนวันที่กำหนด อีกทั้งลูกค้ามีความคุ้นเคยกับการใช้งานระบบเดิม ยังไม่กล้าเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน
2	EMP2	บางบริษัทใบเสนอราคาจำเป็นต้องมีผู้อนุมัติใบเสนอราคา ก่อนขอใบสั่งซื้อได้ เป็นนโยบายของบริษัทของบางคู่ค้า

ตารางที่ 38 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า
3	EMP3	ระบบสั่งซื้อมีปัญหาในบางครั้ง เช่นระบบช้า ระบบตอบสนองช้า ไม่สามารถเข้าระบบได้
4	EMP4	พบว่าสินค้าที่ลูกค้าสั่งไม่สามารถสั่งซื้อได้ เนื่องจากเกิดปัญหาภายใน
5	EMP5	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ปิดปรับปรุงบ่อยครั้ง ระบบเกิดปัญหาไม่สามารถดำเนินการในระบบได้ และลูกค้าแจ้งว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ทำให้เกิดปัญหาเวลาสั่งซื้อ
6	EMP6	ในการแก้ไขระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ต้องรออนุมัติและต้องใช้งบประมาณในการแก้ไข มีค่าใช้จ่ายในการแก้ไขสูง บางครั้งไม่สามารถอนุมัติได้ ต้องรอนงบประมาณ

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ลูกค้าไม่กล้าดำเนินการ เพราะกลัวต้องรับผิดชอบ กรณีลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผิด จำนวนผิด บางบริษัท โบนัสราคาจำเป็นต้องผู้อนุมัติ โบนัสราคา ก่อนขอไปสั่งซื้อได้ เป็นนโยบายของบริษัทของบางลูกค้า ระบบสั่งซื้อมีปัญหาในบางครั้ง เช่น ระบบช้า ระบบตอบสนองช้า ไม่สามารถเข้าระบบได้ ในการแก้ไขระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ต้องรออนุมัติและต้องใช้งบประมาณในการแก้ไข มีค่าใช้จ่ายในการแก้ไขสูง บางครั้งไม่สามารถอนุมัติได้ ต้องรอนงบประมาณ

ตารางที่ 39 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคมอดูลสาหรกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	สินค้าที่ต้องการที่เป็นรายการใหม่ ๆ จำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อต้องการข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ
2	CUST2	บางครั้งพบว่าระบบมีปัญหา ระบบไม่ตอบสนอง ระบบช้า
3	CUST3	บางครั้งไม่สามารถทำรายการ เพราะระบบสั่งซื้อออนไลน์ปิดปรับปรุง ต้องสั่งซื้อผ่านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอไปสั่งซื้อ
4	CUST4	บางครั้งพบว่าระบบมีปัญหา ระบบไม่ตอบสนอง ระบบช้า
5	CUST5	ระบบสั่งซื้อแนะนำแบรนด์มากเกินไป จนไม่เข้าใจว่าจะให้เลือกรายการอะไร
6	CUST6	ลืม Password ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการแก้ไข

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคมอดูลสาหรกรรมในจังหวัดระยองคือ บางครั้งไม่สามารถทำรายการ เพราะระบบสั่งซื้อออนไลน์ปิดปรับปรุง ต้องสั่งซื้อผ่านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอไปสั่งซื้อ บางครั้งพบว่าระบบมีปัญหา ระบบไม่ตอบสนอง ระบบช้า

ตารางที่ 40 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
 ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบ  
 สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัด  
 ระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ไม่ต้องการดำเนินการเอง ไม่ต้องการรับผิดชอบ จึงให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการในการขอใบเสนอราคาให้ สะดวกมากกว่า
2	CUST11	Log in เข้าระบบไม่ได้ จำ User/ Password ไม่ได้
3	CUST12	นโยบายของบริษัท ที่ต้องแนบใบ PO

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ไม่ต้องการดำเนินการเอง ไม่ต้องการรับผิดชอบ จึงให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการในการขอใบเสนอราคาให้สะดวกมากกว่า และมีประเด็นเรื่องนโยบายของบริษัท ที่ต้องแนบใบ PO

4. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
 ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

ตารางที่ 41 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า
1	EMP1	ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า ตามที่กำหนด ส่งสินค้าไม่ตรงกับความต้องการลูกค้า ส่งสินค้าผิด
2	EMP2	ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการไม่ทันใจลูกค้า เช่นลูกค้าต้องการสินค้าตอนเช้า แต่จัดส่งได้ช่วงบ่าย หรือส่งสินค้าเกินเวลาทำงานปกติ
3	EMP3	ลูกค้าต้องการสินค้าคว่นเกินที่ระบุไว้ในระบบ และกรณีไม่มีสินค้าพร้อมส่ง ต้องรอรระยะเวลาการรอสินค้า
4	EMP4	สินค้าไม่มีสต็อก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ หรือกรณีลูกค้าสั่งซื้อที่ปริมาณมาก ไม่สามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ
5	EMP5	ไม่สามารถส่งสินค้าได้ตรงระยะเวลาที่กำหนด
6	EMP6	ไม่มีความเห็น

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า ตามที่กำหนด ส่งสินค้าไม่ตรงกับความต้องการลูกค้า หรือลูกค้าต้องการสินค้าเร่งรับสินค้าเกินที่ระบุไว้ในระบบ และกรณีไม่มีสินค้าพร้อมส่ง ต้องรอรระยะเวลาการรอสินค้า สินค้าไม่มีสต็อก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ หรือกรณีลูกค้าสั่งซื้อที่ปริมาณมาก ไม่สามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ

ตารางที่ 42 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคมอดูลสาหรกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ส่งสินค้าผิด ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ตรงกับที่สั่ง สินค้าผิด จำนวนไม่ครบ Part ผิด
2	CUST2	สินค้าไม่ตรงกับที่สั่ง
3	CUST3	เอกสารไม่ถูกต้อง เช่นใบกำกับภาษี ระบุข้อมูลผิด ที่อยู่ผิด สถานที่จัดส่งผิด
4	CUST4	ส่งมอบสินค้าช้า ไม่ตรงกับวันที่ระบุตามใบสั่งซื้อ หรือส่งสินค้าเกินเวลาทำงาน
5	CUST5	เอกสารไม่ถูกต้อง
6	CUST6	เอกสารไม่ถูกต้อง

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคมอดูลสาหรกรรมในจังหวัดระยอง คือ เอกสารการจัดส่งไม่ถูกต้อง เช่น ใบกำกับภาษี ระบุข้อมูลผิด เช่น จำนวนผิด ราคาผิด ที่อยู่ผิด สถานที่จัดส่งผิด และ ส่งมอบสินค้าช้า ไม่ตรงกับวันที่ระบุตามใบสั่งซื้อ หรือส่งสินค้าเกินเวลาทำงาน

ตารางที่ 43 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
 ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบ  
 สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม  
 ในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	เอกสารไม่ถูกต้อง เช่น ใบกำกับภาษี ระบุข้อมูลผิด ที่อยู่ผิด สถานที่จัดส่งผิด
2	CUST11	ส่งสินค้าผิด ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ตรงกับที่สั่ง สินค้าผิด จำนวนไม่ครบ Part ผิด
3	CUST12	ส่งมอบสินค้าช้า ไม่ตรงกับวันที่ระบุตามใบสั่งซื้อ หรือส่งสินค้าเกินเวลาทำงาน

สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ เอกสารไม่ถูกต้อง เช่น ใบกำกับภาษี ระบุข้อมูลผิด ที่อยู่ผิด สถานที่จัดส่งผิด ส่งมอบสินค้าช้า ไม่ตรงกับวันที่ระบุตามใบสั่งซื้อ หรือส่งสินค้าเกินเวลาทำงาน

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์**

**ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

กระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดประกอบด้วย

1. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน

Module การลงทะเบียนลูกค้า

ตารางที่ 44 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า
1	EMP1	ลดขั้นตอนการลงทะเบียนให้น้อยลง ติดต่อให้ทีมพัฒนาแก้ไขกระบวนการลงทะเบียนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และให้ส่วนลดและการชำระค่าสินค้า มีทางเลือกในการชำระค่าสินค้าที่หลากหลายให้แก่ผู้ซื้อ รวมถึงมีส่วนลดเมื่อมีการสั่งซื้อเป็นจำนวนมากหรือเคยสั่งซื้อสินค้ากับบริษัทมาก่อน และเพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
2	EMP2	จัดทำคู่มือการลงทะเบียนผ่านคำแนะนำดิจิทัลในระบบสั่งซื้อออนไลน์
3	EMP3	เปรียบเทียบคู่แข่ง ว่าสามารถปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการลงทะเบียนอย่างไรได้บ้าง
4	EMP4	แนะนำการลงทะเบียนให้ลูกค้า โดยให้ส่วนลด เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้ระบบในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
5	EMP5	หาวิธีไม่ให้ระบบเกิดปัญหา ให้สามารถดำเนินการใช้งานในระบบได้ไม่มีปัญหา
6	EMP6	วางแผน และจัดเตรียมงบประมาณในการแก้ไขปรับปรุงระบบ

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ลดขั้นตอนการลงทะเบียนให้น้อยลง ติดต่อให้ทีมพัฒนาแก้ไขกระบวนการลงทะเบียนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยจัดทำคู่มือการลงทะเบียนผ่านคำแนะนำดิจิทัลในระบบ รวมทั้งหาวิธีไม่ให้ระบบเกิดปัญหา ให้สามารถดำเนินการใช้งานในระบบได้ไม่มีปัญหา และวางแผน และจัดเตรียมงบประมาณในการแก้ไขปรับปรุงระบบ



ตารางที่ 45 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	จัดเตรียมลงทะเบียนให้ลูกค้า หรือทำให้ง่าย ลงทะเบียนได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ให้ระบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและจัดส่งให้ทางอีเมลล์ หรือแฟกซ์ตามที่ร้องขอ พร้อมมีการยืนยันความถูกต้องของเอกสาร ลงทะเบียน และรายละเอียดอื่น ๆ
2	CUST2	ต้องการให้ลงทะเบียนง่ายเหมือนสั่งซื้อออนไลน์เหมือนระบบสั่งซื้ออื่น ๆ เช่น Lazada, Alibaba เป็นต้น
3	CUST3	ลดขั้นตอนการลงทะเบียน ข้อมูลที่บริษัทสามารถดึงข้อมูลได้จากข้อมูลกลาง ที่แหล่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งน่าจะมีข้อมูลของลูกค้าครบ
4	CUST4	ปรับปรุงการลงทะเบียน ให้มีระยะเวลาในการอนุมัติการลงทะเบียนรวดเร็ว ขึ้น
5	CUST5	ให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ใช้งานได้ปกติ ตลอดเวลาทำการ จะได้ ดำเนินการได้ตลอดเวลา ไม่เกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า
6	CUST6	ให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองเร็ว และ แสดงข้อผิดพลาดในกรณีไม่สามารถทำรายการได้

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ให้สามารถลงทะเบียนได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ให้ระบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ต้องตอบสนองเร็ว และแสดงข้อผิดพลาดในกรณีไม่สามารถทำรายการได้

ตารางที่ 46 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
 ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อ  
 สินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ให้บริษัท ABC จำกัดลงทะเบียนใช้งาน โดยส่ง User/ Password ให้ใช้งานได้เลย โดยไม่ต้องสมัคร เพราะข้อมูลก็มีครบอยู่แล้ว ตอนสั่งซื้อสินค้า
2	CUST11	ต้องการให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ สามารถลงทะเบียนง่ายเหมือนสั่งซื้อออนไลน์เหมือนระบบสั่งซื้ออื่น ๆ
3	CUST12	ให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองเร็ว และแสดงข้อผิดพลาดในกรณีไม่สามารถทำรายการได้

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดใน Module การลงทะเบียนลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ให้บริษัท ABC จำกัดลงทะเบียนใช้งาน โดยส่ง User/ Password ให้ใช้งานได้เลย โดยไม่ต้องสมัคร เพราะข้อมูลก็มีครบอยู่แล้ว ตอนสั่งซื้อสินค้า และสามารถลงทะเบียนง่ายเหมือนสั่งซื้อออนไลน์เหมือนระบบสั่งซื้ออื่น ๆ อีกทั้งระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองเร็ว และแสดงข้อผิดพลาดในกรณีไม่สามารถทำรายการได้

2. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้า

ตารางที่ 47 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อ  
สินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า
1	EMP1	พัฒนาระบบให้รองรับการค้นหาสินค้า แบรินด์สินค้า ในภาษาไทยได้ หรือทำ Tag สินค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสินค้าที่ต้องการ ครอบคลุมตรวจสอบความถูกต้องของใบเสนอราคา หากมีข้อสงสัยหรือต้องการแก้ไขส่วนใด ๆ สามารถแจ้งกลับมาในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ทันที
2	EMP2	จัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานแบบวิดีโอบนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ในการออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า รวมทั้งติดตามลูกค้า ให้คำแนะนำการใช้งานระบบ รวมทั้งจูงใจลูกค้าให้ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า โดยให้ส่วนลดการค้า
3	EMP3	ปรับปรุงระบบให้สามารถประเมินระยะส่งมอบสินค้าในกรณีลูกค้าต้องการสินค้าปริมาณมากได้ทันที โดยตรวจสอบสินค้าคงคลังในทุกสาขาในประเทศไทย และต่างประเทศ เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับวันจัดส่งสินค้าในกรณีลูกค้าต้องการในปริมาณมากได้
4	EMP4	ระบบสามารถแนะนำสินค้าที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าเลือกได้ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการค้นหาสินค้าในราคาที่แตกต่าง แบรินด์สินค้าที่หลากหลาย และสามารถใช้ทดแทนกันได้
5	EMP5	ทำระบบสำรองเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ อย่างไม่มีปัญหา ในกรณีระบบหลักมีปัญหา สามารถใช้ระบบสำรองได้ทันที
6	EMP6	ให้ทีมพัฒนาของไทยสามารถดำเนินการแก้ไขระบบสั่งซื้อออนไลน์เองได้ ในฟังก์ชันที่ไม่กระทบกับสาขาในประเทศอื่น

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ลูกค้าสามารถสืบค้นสินค้าที่ต้องการ ครอบคลุมตรวจสอบความถูกต้องของใบเสนอราคา หากมีข้อสงสัยหรือต้องการแก้ไขส่วนใด ๆ สามารถแจ้งกลับมาในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ทันที รองรับภาษาไทย และระบบสามารถแนะนำสินค้าที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าเลือกได้ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้า

สะดวกในการค้นหาสินค้าในราคาที่แตกต่างกัน แปรนัยสินค้าที่หลากหลาย และสามารถใช้ทดแทนกันได้ และทีมพัฒนาของไทยสามารถดำเนินการแก้ไขระบบสั่งซื้อออนไลน์เองได้ ในฟังก์ชันที่ไม่กระทบกับสาขาในประเทศอื่น และทำระบบสำรองเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างไม่มีปัญหา ในกรณีระบบหลักมีปัญหา สามารถใช้ระบบสำรองได้ทันที

ตารางที่ 48 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ให้หน่วยงานภายในตรวจสอบความครบถ้วนของสินค้า ก่อนขึ้นแสดงผลลงในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อป้องกันการผิดพลาด ในกรณีที่ลูกค้าสั่งซื้อของ แต่ข้อมูลไม่ตรงกับสินค้าที่แสดงในระบบ ทำให้เกิดความผิดพลาด เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ และขาดความเชื่อมั่นของลูกค้าได้
2	CUST2	พิจารณาเรื่องความเร็วในการออกใบเสนอราคาในระบบ ที่ส่งผ่านทางอีเมลล์ หรือมีให้ดาวน์โหลดในระบบ
3	CUST3	มีช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที เช่น Live chat
4	CUST4	จัดทำคู่มือการออกใบเสนอราคาแบบเป็นวิดีโอในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะจะได้แนะนำบุคลากรใหม่ ๆ ที่ต้องการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท ABC จำกัด
5	CUST5	บางครั้งไม่ทราบชื่อสินค้า รหัสสินค้า เพราะมีหลายรายการที่เป็นสินค้าที่ต้องการ แต่ละที่ เรียกชื่อสินค้าไม่เหมือนกัน ทำให้เสียเวลาหาสินค้านาน
6	CUST6	ต้องการให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์รองรับภาษาไทย

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ให้หน่วยงานภายในตรวจสอบ

ความครบถ้วนของสินค้า ก่อนขึ้นแสดงผลลงในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อป้องกันการผิดพลาด  
 ในกรณีที่ลูกค้าสั่งซื้อของ แต่ข้อมูลไม่ตรงกับสินค้าที่แสดงในระบบ ทำให้เกิดความผิดพลาด เกิดผล  
 กระทบกับธุรกิจ และขาดความเชื่อมั่นของลูกค้าได้ และรองรับภาษาไทย และเพิ่มช่องทางติดต่อ  
 สอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่  
 เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที จัดทำคู่มือการออกใบเสนอราคาแบบเป็นวิดีโอในระบบสั่งซื้อสินค้า  
 ออนไลน์ เพราะจะได้แนะนำบุคลากรใหม่ ๆ

ตารางที่ 49 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
 ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้  
 ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม  
 ในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบ แต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	พิจารณาเรื่องระบบไม่อำนวยความสะดวกต่อราคา ต่อรองวันรับสินค้า หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกใบเสนอราคาในระบบ จึงจำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว
2	CUST11	พิจารณาเรื่องติดปัญหาเข้าระบบไม่ได้ และไม่สะดวกที่ระบบสั่งซื้อเป็น ภาษาอังกฤษ เพราะไม่เข้าใจศัพท์เทคนิค หรือซื้อสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ ดังนั้นควรพิจารณาระบบให้มีความเสถียร และค้นหาสินค้าได้ง่าย
3	CUST12	พิจารณาเรื่องไม่ทราบรหัสสินค้า และการตรวจสอบรหัสสินค้า และชื่อ สินค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และใช้ Drawing ในการขอราคาเสมอ

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC  
 จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบ  
 สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ ระบบไม่  
 อำนวยความสะดวกต่อราคา ต่อรองวันรับสินค้า หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกใบเสนอราคา  
 ในระบบ ไม่ทราบรหัสสินค้า และการตรวจสอบรหัสสินค้า และชื่อสินค้าในระบบสั่งซื้อสินค้า  
 ออนไลน์ และใช้ Drawing ในการขอราคาเสมอ และติดปัญหาเข้าระบบไม่ได้ และไม่สะดวกที่ระบบ

สั่งซื้อเป็นภาษาอังกฤษ เพราะไม่เข้าใจศัพท์เทคนิค หรือซื้อสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ ดังนั้นควรพิจารณา ระบบให้มีความเสถียร และค้นหาสินค้าได้ง่าย

### 3. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า

ตารางที่ 50 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อ  
สินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า
1	EMP1	ติดตามลูกค้าให้มีการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นขอใบเสนอราคา และใบสั่งซื้อ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
2	EMP2	จัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานแบบวิดีโอบนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในการออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า
3	EMP3	เปรียบเทียบคู่แข่ง และศึกษาระบบการสั่งซื้อแบบใหม่ เพื่อให้ลูกค้าสามารถ ใช้งานได้สะดวก และพอใจให้ลูกค้าใหม่ถึงถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการ สั่งซื้อสินค้าในระบบออนไลน์
4	EMP4	โปรโมทช่องทาง การสั่งซื้อในระบบสั่งซื้อออนไลน์กับลูกค้ารายใหม่อยู่ สม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการสั่งซื้อ และให้เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องแนะนำการใช้งาน
5	EMP5	ทำระบบสำรองเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ อย่างไม่มีปัญหา ในกรณีระบบหลักมีปัญหา สามารถใช้ระบบสำรองได้ทันที
6	EMP6	ให้ทีมพัฒนาของไทยสามารถดำเนินการแก้ไขระบบสั่งซื้อออนไลน์เองได้ ในฟังก์ชันที่ไม่กระทบกับสาขาในประเทศอื่น

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ติดตามลูกค้าให้มีการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นขอ ใบเสนอราคา และใบสั่งซื้อ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง และจัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานแบบ

วิถีโอบนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ มีการเปรียบเทียบคู่แข่ง และศึกษาระบบการสั่งซื้อแบบใหม่ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้สะดวก และจงใจให้ลูกค้าอยู่เสมอ ให้ทีมพัฒนาของไทยสามารถดำเนินการแก้ไขระบบสั่งซื้อออนไลน์เองได้ และจัดทำระบบสำรองเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างไม่มีปัญหา ในกรณีระบบหลักมีปัญหา สามารถใช้ระบบสำรองได้ทันที

ตารางที่ 51 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ให้พิจารณาเรื่องการปิดปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะปิดปรับปรุงบ่อย ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าในระบบได้
2	CUST2	พิจารณาเรื่องความเร็วในการออกไปสั่งซื้อในระบบ ที่ส่งผ่านทางอีเมล หรือมีให้ดาวน์โหลดในระบบ
3	CUST3	มีช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที เช่น Live chat
4	CUST4	จัดทำคู่มือการออกไปแบบเป็นวิดีโอในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะจะได้แนะนำบุคลากรใหม่ ๆ ที่ต้องการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท ABC จำกัด
5	CUST5	บางครั้งไม่ทราบชื่อสินค้า รหัสสินค้า เพราะมีหลายรายการที่เป็นสินค้าที่ต้องการ แต่ละที่ เรียกชื่อสินค้าไม่เหมือนกัน ทำให้เสียเวลาหาสินค้านาน
6	CUST6	ต้องการให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์รองรับภาษาไทย

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ มีช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที จัดทำคู่มือการออกไปแบบเป็นวิดีโอในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะจะได้แนะนำ

บุคลากรใหม่ ๆ และพิจารณาเรื่องความรวดเร็วในการออกไปสั่งซื้อในระบบ ที่ส่งผ่านทางอีเมลล์ หรือมีให้ดาวน์โหลดในระบบ และให้ระบบรองรับภาษาไทยด้วย

ตารางที่ 52 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม  
ในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	ระบบสามารถใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว
2	CUST11	มีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย
3	CUST12	มีช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที เช่น Live chat

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ มีช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที ระบบสามารถใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย

4. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

ตารางที่ 53 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์



คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า
1	EMP1	ปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้แสดงระยะเวลาและขั้นตอนการส่งสินค้าที่ชัดเจน รวมถึงมีสถานะการขนส่งสินค้าที่เป็นปัจจุบันที่แสดงบนเว็บไซต์
2	EMP2	จัดส่งสินค้ารวดเร็ว ตรงตามที่ระบุไว้บนเสนอราคา และใบสั่งซื้อ
3	EMP3	โปรโมทการจัดส่งสินค้าภายในวัน และจัดส่งสินค้าไม่เสียค่าบริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการสั่งซื้อ และซื้อซ้ำ
4	EMP4	พิจารณาเรื่องการสต็อกสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อบ่อย หรือเป็นที่นิยม เพื่อลดการรอสินค้า เพื่อเพิ่มโอกาสการซื้อสินค้าในกรณีมีสต็อก
5	EMP5	มีสินค้าในจำนวนที่เหมาะสม และมี ระบบจัดการ โลจิสติกส์ ที่เชื่อมโยงกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบสินค้าถึงลูกค้าทุกรายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
6	EMP6	พัฒนาาระบบให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะการจัดส่งได้ ว่าสินค้าที่ได้สั่งซื้ออยู่ในสถานะใด เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้สินค้าตามที่ระบุไว้ และให้ทีมพัฒนาของไทยสามารถดำเนินการแก้ไขระบบสั่งซื้อออนไลน์เองได้ ในฟังก์ชันที่ไม่กระทบกับสาขาในประเทศอื่น

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ คือ ปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้แสดงระยะเวลาและขั้นตอนการส่งสินค้าที่ชัดเจน รวมถึงมีสถานะการขนส่งสินค้าที่เป็นปัจจุบัน ความน่าเชื่อถือของบริษัทรวมถึงการให้บริการที่มีมาตรฐานและปรับให้เข้ากับความต้องการของลูกค้ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อสินค้าและการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ พิจารณาเรื่องการสต็อกสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อบ่อย หรือเป็นที่นิยม เพื่อลดการรอสินค้า เพื่อเพิ่มโอกาสการซื้อสินค้าในกรณีมีสต็อก และมีระบบจัดการ โลจิสติกส์ ที่เชื่อมโยงกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบสินค้าถึงลูกค้าทุกรายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว อีกทั้ง โปรโมทการจัดส่งสินค้าภายในวันที่สั่งซื้อ และจัดส่งสินค้าไม่เสียค่าบริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

ตารางที่ 54 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	มีระยะเวลาและขั้นตอนการส่งสินค้าที่ชัดเจน รวมถึงมีสถานะการขนส่งสินค้าที่เป็นปัจจุบัน
2	CUST2	สามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้ และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามได้ทันที เพื่อให้สามารถประมาณการระยะเวลาที่จะจัดส่งสินค้าได้
3	CUST3	มีระบบป้องกันการจัดการสินค้าที่หมดอายุ, การป้องกันการส่งสินค้าผิดและสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง
4	CUST4	พิจารณาเรื่องการโต้ตอบได้ทันที ในกรณีต้องการติดตามสินค้า
5	CUST5	พิจารณาเรื่องความถูกต้องของใบกำกับภาษีและเอกสารประกอบการส่งสินค้า
6	CUST6	พิจารณาเรื่องความเหมาะสมของเวลาที่ได้รับสินค้า

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยองคือ มีระยะเวลาและขั้นตอนการส่งสินค้าที่ชัดเจน รวมถึงมีสถานะการขนส่งสินค้าที่เป็นปัจจุบัน สามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้ และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามได้ทันที เพื่อให้สามารถประมาณการระยะเวลาที่จะจัดส่งสินค้าได้ อีกทั้งมีระบบป้องกันการจัดการสินค้าที่หมดอายุ, การป้องกันการส่งสินค้าผิดและสินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง รวมทั้งพิจารณาเรื่องความถูกต้องของใบกำกับภาษีและเอกสารประกอบการส่งสินค้า และความเหมาะสมของเวลาที่ได้รับสินค้า

ตารางที่ 55 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรม  
ในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	จัดให้มีกระบวนการส่งสินค้าที่มีมาตรฐานและหลากหลาย สามารถติดตาม สถานะการจัดส่งได้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อบริษัท
2	CUST11	จัดการคลังและสต็อกสินค้าให้ดี มีสินค้าในจำนวนที่เหมาะสม มีระบบ โลจิสติกส์ที่ไว้วางใจได้
3	CUST12	มีระบบติดตามสินค้า

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ จัดให้มีกระบวนการส่งสินค้าที่มีมาตรฐานและหลากหลาย สามารถติดตามสถานะการจัดส่งได้ และมีระบบจัดการสินค้าคงคลังและสต็อกสินค้าให้ดี มีสินค้าในจำนวนที่เหมาะสม มีระบบการจัดส่งที่ไว้วางใจได้



1971124963

5. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module  
อื่น ๆ

ตารางที่ 56 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
ใน Module อื่น ๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ
1	EMP1	พิจารณาเรื่องการวางโครงสร้างของระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ในปัจจุบัน รวมทั้งจำนวนลูกค้าที่เพิ่มเข้ามาในอนาคต เพิ่มบริการในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลาย เช่น สามารถตอบโต้ลูกค้าได้ทันทีผ่าน ระบบ Web live chat, Mobile chat
2	EMP2	คุณภาพสินค้าและขั้นตอนการสั่งซื้อ นำเสนอความแตกต่างและจุดเด่นของสินค้า รวมถึงแสดงรายละเอียดสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ข้อความ ภาพ หรือวิดีโอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเห็นสินค้าได้อย่างชัดเจน รวมถึงพัฒนาให้มีตัวกรองค้นหาสินค้าหรือ แบนด์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าได้ง่าย และตรงตามความต้องการ อีกทั้งปรับปรุงขั้นตอนการสั่งซื้อที่ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อนอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
3	EMP3	มีบริการที่มีมาตรฐานและมีช่องทางในการติดต่อบริษัทได้หลายช่องทาง โดยบริษัทต้องตอบกลับการสอบถาม/ติดต่อของลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการส่งข่าวสารอัปเดตข้อมูลสินค้าผ่านทางอีเมลล์หรือชุมชนออนไลน์ อาทิ Line, Facebook ไปยังลูกค้าที่เคยสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะ โดยเป็นข้อมูลที่แตกต่างและเฉพาะเจาะจงเหมาะกับแต่ละบริษัท รวมถึงมีการวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 56 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ
4	EMP4	การตอบสนองกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว การส่งข่าวสารอัปเดตข้อมูลสินค้าที่เฉพาะและเหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละลูกค้า และมีกระบวนการนำข้อเสนอแนะต่อสินค้าหรือบริการของลูกค้ามาปรับใช้ และการส่งสารไปบนสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทาง ด้วยการทำให้เว็บไซต์ของบริษัทไปอยู่บนหน้าแรกบนการค้นหาของ Search engine เช่น Google เป็นต้น
5	EMP5	มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่สูง อาทิ มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่รับส่งผ่านอินเทอร์เน็ต (SSL Certificate) การยืนยันตัวตนผู้ใช้ เพื่อความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง และปรับปรุงและพัฒนาระบบทันทีเมื่อพบว่ามีปัญหาการใช้งาน
6	EMP6	การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับโลกและพฤติกรรมของลูกค้า โดยพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย การขาย การโปรโมท การนำเสนอผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่าน โฆษณาแอปพลิเคชัน (Mobile application) ทั้ง IOS ปัจจุบันรองรับเฉพาะระบบปฏิบัติการแอนดรอยเท่านั้น

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์คือ พิจารณาเรื่องการจัดโครงสร้างของระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ในปัจจุบัน รวมทั้งจำนวนลูกค้าที่เพิ่มเข้ามาในอนาคต เพิ่มบริการในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลาย เช่น สามารถตอบโต้ลูกค้าได้ทันที และแสดงรายละเอียดสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ข้อความ ภาพหรือวิดีโอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเห็นสินค้าได้อย่างชัดเจน รวมถึงพัฒนาให้มีตัวกรองค้นหาสินค้า หรือแบรนด์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าได้ง่าย และตรงตามความต้องการ อีกทั้งปรับปรุงขั้นตอนการสั่งซื้อที่ใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อนอย่างสม่ำเสมอ มีนโยบายการพัฒนาของอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับโลก และพฤติกรรมของลูกค้า มีระบบการรักษาความปลอดภัย และพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย การขาย การโปรโมท การนำเสนอผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่าน โฆษณาแอปพลิเคชัน มีการตอบสนองกลับลูกค้า

อย่างรวดเร็ว การส่งข่าวสารอัพเดทข้อมูลสินค้าที่เฉพาะและเหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละลูกค้า และมีกระบวนการนำเสนอแนะต่อสินค้า หรือบริการของลูกค้ามาปรับใช้ และการส่งสารไปบนสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทาง อีกทั้งจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 57 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST1	ทำระบบติดตามสินค้า ให้แจ้งสถานะการจัดส่งว่าจะถึงที่บริษัท เพราะปัจจุบันไม่สามารถคาดเดาได้ว่าสินค้าจะมาส่งตอนไหน บางครั้งสินค้าถึงบริษัทช่วงเช้า หรือบางครั้งสินค้าถึงบริษัทช่วงเย็น
2	CUST2	จัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานแบบวิดีโอบนเว็บไซต์ เพราะมีผู้ใช้รายอื่นจะใช้งานการสั่งซื้อของ จะได้ไม่ต้องสอนงานทุกครั้ง
3	CUST3	เพิ่มช่องทางการติดต่อบริษัท ABC จำกัด เพราะบางครั้งไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ได้ เช่นสามารถเพิ่มช่องทางติดต่อผ่าน Web Chat
4	CUST4	การดูแลหลังการสั่งซื้อสินค้าไปแล้ว ในกรณีที่สินค้ามีปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้ทุกช่องทาง
5	CUST5	มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ทันสมัย และมีความปลอดภัย เชื่อถือได้
6	CUST6	ตั้งราคาสินค้าที่เหมาะสม รวมทั้งประเภทและชนิดสินค้าที่หลากหลาย รวมทั้งบริการจัดการอย่างเป็นมาตรฐาน

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย ทันสมัย และมีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และตั้งราคาสินค้าที่เหมาะสม รวมทั้งประเภทและชนิดสินค้าที่หลากหลาย

จัดให้มีคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานแบบวิดีโอบนเว็บไซต์ มีระบบติดตามสินค้าและการดูแลหลังการสั่งซื้อสินค้าไปแล้ว ในกรณีที่สินค้ามีปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้ทุกช่องทาง ตารางที่ 58 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

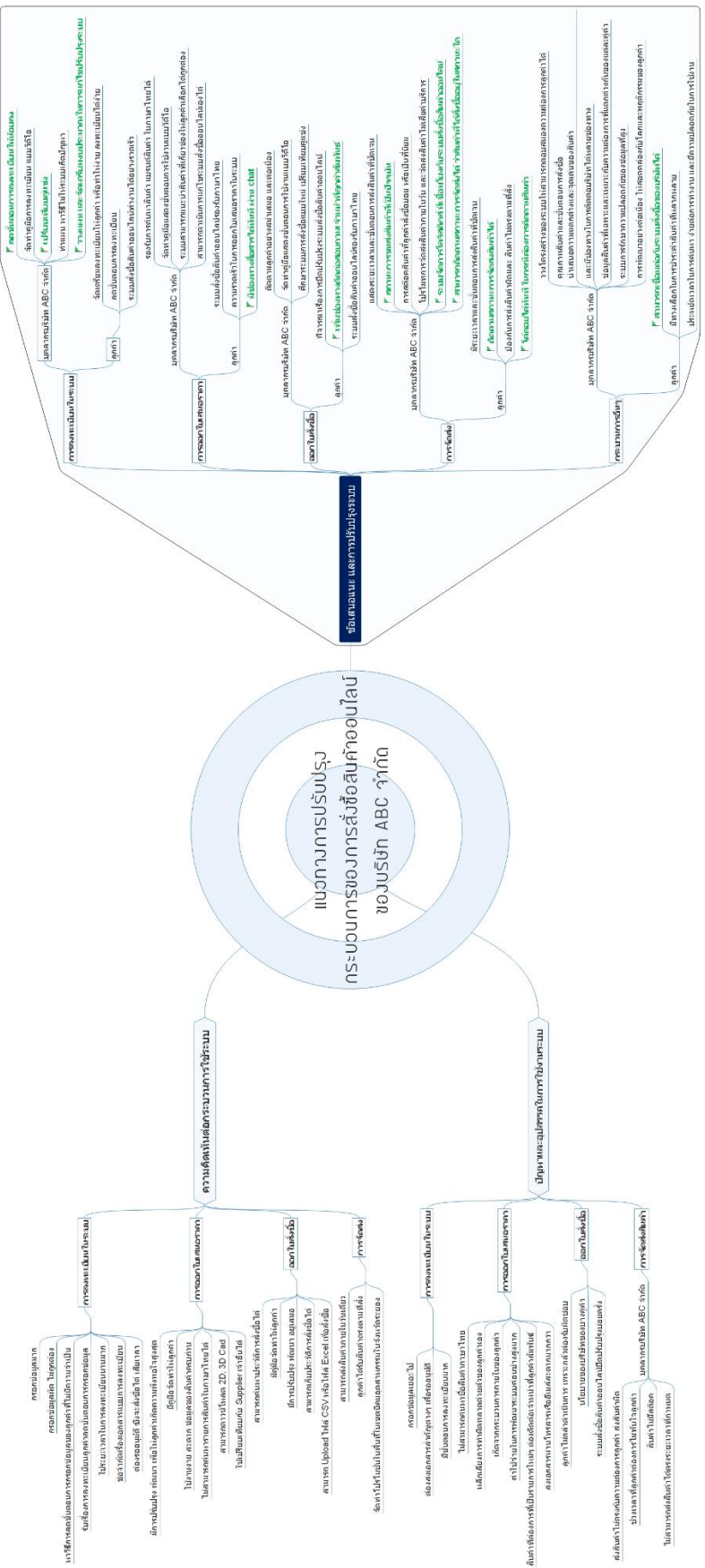
ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

คนที่	รายการ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์
1	CUST10	สามารถเชื่อมต่อกับระบบ EDI ของระบบได้ จะช่วยลดกระบวนการการขอใบเสนอราคา การขอใบสั่งซื้อ ระบบมีความปลอดภัยสูง ปรับปรุงระบบให้มีความน่าเชื่อถือ
2	CUST11	มีทางเลือกในการชำระค่าสินค้าที่หลากหลาย รวมถึงมีส่วนลดเมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก หรือเคยสั่งซื้อสินค้ากับบริษัทมาก่อน
3	CUST12	สามารถค้นหาสินค้าได้ง่าย เช่นสามารถค้นหาสินค้าใน Google ได้ ประหยัดเวลาในการค้นหา ง่ายต่อการทำงาน และมีความปลอดภัยในการใช้งาน

สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบเคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง คือ สามารถเชื่อมต่อกับระบบ EDI ของระบบได้ จะช่วยลดกระบวนการการขอใบเสนอราคา การขอใบสั่งซื้อ ระบบมีความปลอดภัยสูง ปรับปรุงระบบให้มีความน่าเชื่อถือ มีทางเลือกในการชำระค่าสินค้าที่หลากหลาย รวมถึงมีส่วนลด เมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก หรือเคยสั่งซื้อสินค้ากับบริษัทมาก่อน และสามารถค้นหาสินค้าได้ง่าย สะดวก และมีความรวดเร็ว



# บทนำ





ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มเพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนผลของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ใช้ในการตัดสินใจในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุงกระบวนการของระบบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุง ติดต่อลูกค้า ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือลูกค้า และอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้ ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

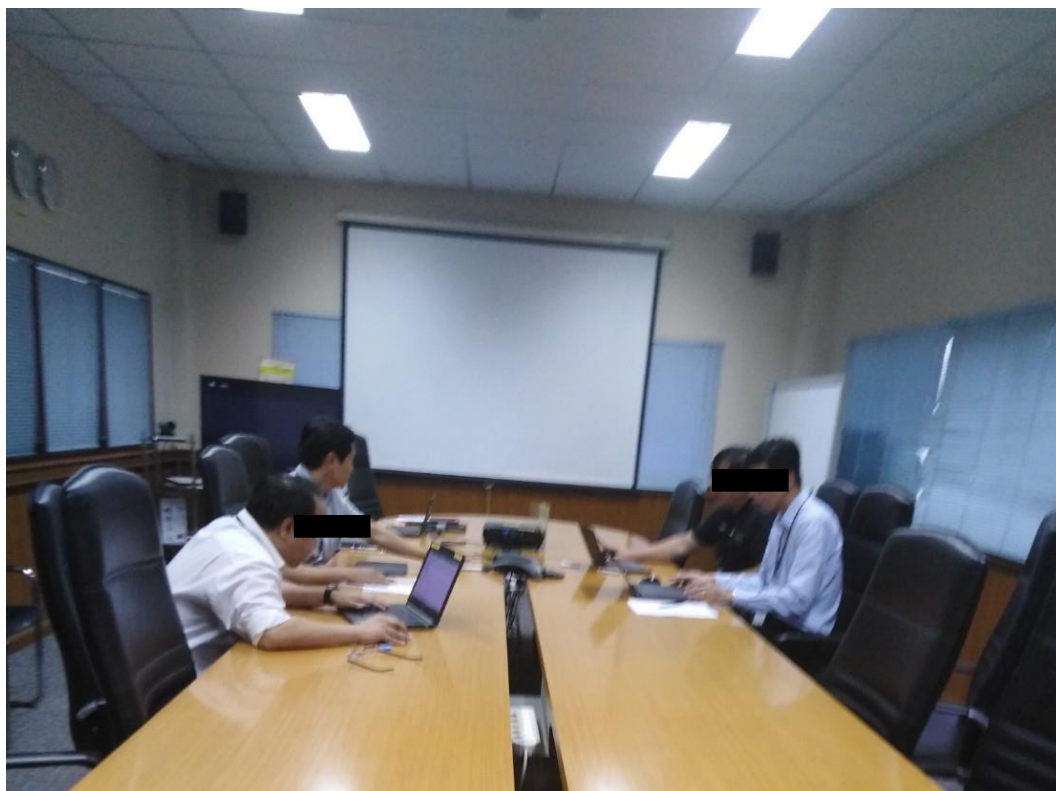
ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของคลังซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” จากการเก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มมาถอดเทปและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการเรียบเรียงข้อมูลและสรุปผลที่ได้จากการประชุมกลุ่ม ตามสมมติฐานของการวิจัย ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการประชุมกลุ่ม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

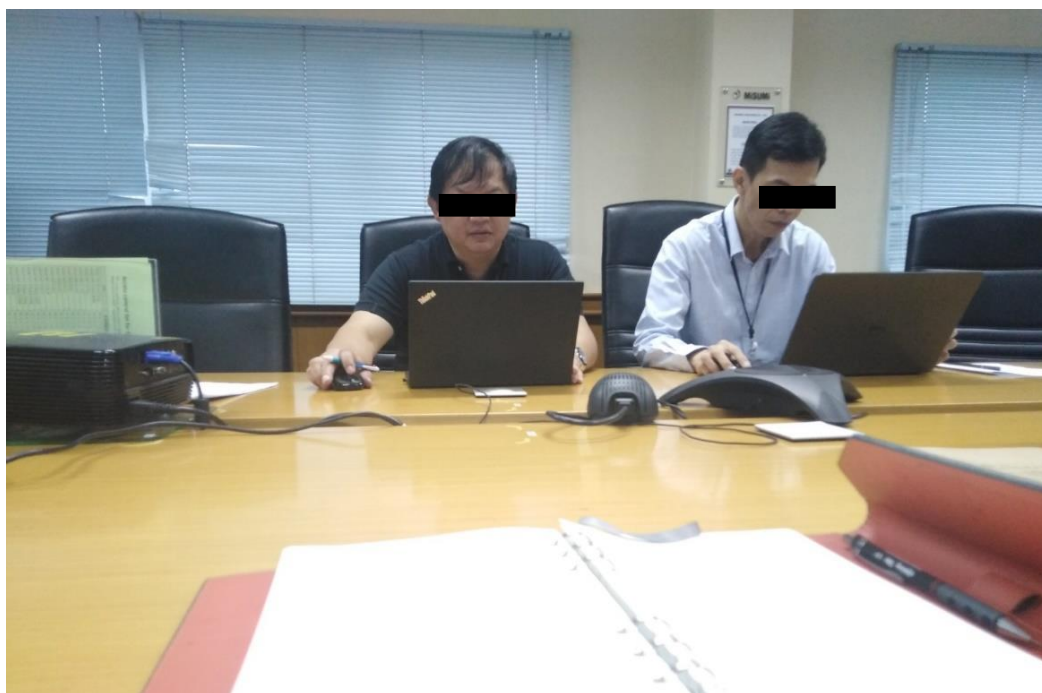
### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการประชุมกลุ่ม

ตารางที่ 59 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	แผนก	ตำแหน่ง
1	MGR1	หญิง	43	ปริญญาโท	ลูกค้าสัมพันธ์	ผู้จัดการ
2	MGR2	ชาย	48	ปริญญาโท	ลูกค้าสัมพันธ์	ผู้จัดการ
3	MGR3	ชาย	45	ปริญญาตรี	คลังสินค้าและจัดส่ง	ผู้จัดการ
4	MGR4	ชาย	39	ปริญญาตรี	การตลาด	ผู้จัดการ
5	MGR5	ชาย	55	ปริญญาตรี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้จัดการ
6	MGR6	ชาย	38	ปริญญาตรี	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้จัดการ



ภาพที่ 14 ประชุมกลุ่มกับผู้จัดการของบริษัท ABC จำกัด



ภาพที่ 15 ประชุมกลุ่มกับผู้จัดการของบริษัท ABC จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด

ตารางที่ 60 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	MGR1	ให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์สามารถทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการ เช่น ระบบคลังสินค้า ระบบการเงิน ระบบจัดการคำสั่งซื้อ และพัฒนาระบบ ให้รองรับการใช้งานผ่านทางมือถือที่รองรับ IOS และมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นผ่าน Social commerce (Facebook, Line, Whatsapp) และ WebSite เป็นต้น รวมทั้งผลักดันระบบการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า เพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องค่าใช้จ่ายในการแสวงหากู้ และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ( Customer satisfaction ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2	MGR2	ทำจัดแผนพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในประเด็นที่เร่งแก้ไขโดยด่วน โดยลำดับความสำคัญในเรื่องการลงทะเบียนลูกค้าให้โดยง่าย การเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าแบบตอบโต้ทันทีในระบบ Live chat, Mobile chat และพัฒนาการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของลูกค้ากับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรงในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง โดยตั้งเป้าหมายการเชื่อมต่อกับระบบสั่งซื้อของลูกค้าในเขตนิคม อุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง เป็นจำนวน 60 ราย ภายในปี พ.ศ. 2562



1971124963

## ตารางที่ 60 (ต่อ)

คนที่	รายการ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
3	MGR3	นำข้อมูลของการขาย ความต้องการของสินค้า พฤติกรรมของลูกค้ามาวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลเช่น ระยะเวลานับจากการสั่งซื้อสินค้าครั้งสุดท้าย หรือการสั่งซื้อสินค้ารวมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน พร้อมทั้งมีข้อมูลการจัดซื้อที่เกิดขึ้นอย่างครบถ้วนเพื่อให้ตัดสินใจได้ว่าลูกค้ารายใดยังคงเป็นลูกค้าประจำอยู่หรือไม่ และมีระบบที่สามารถค้นพบความผิดปกติและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าแต่ละรายที่ส่งผลกระทบต่อยอดขายได้ดีขึ้น เพื่อเป็นทิศทางให้ฝ่ายขายสามารถติดต่อกลับเข้าไปพูดคุยกับลูกค้าแต่ละราย และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที จากนั้นส่งผลจากวิเคราะห์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหามาตรการรองรับเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินกิจกรรมของบริษัท
4	MGR4	วางแผนปรับปรุงระบบคลังสินค้า และการจัดส่งเพื่อรองรับการเติบโตของบริษัท โดยนำเครื่องจักรเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน เช่น ติดตั้งเครื่องบรรจุสินค้าอัตโนมัติ ทำระบบออทโบนำส่งสินค้า (Way Bill) เพื่อลดค่าใช้จ่ายการจัดส่ง รวมทั้งศึกษาการนำรถลำเลียงสินค้าอัตโนมัติ (AGV :Automated guided vehicle) มาช่วยในการจัดการการจัดส่งสินค้า และนำเครื่องชั่งอัตโนมัติ และระบบสายพาน เพื่อลดเวลาในการทำงานของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษากระบวนการจัดส่งอัตโนมัติ (TMS: Transport management system) ที่จะช่วยจัดการระบบงานการวางแผน รายละเอียดการขนส่ง ควบคุมรถและพนักงาน รวมไปถึงการรายงานตำแหน่งของรถขนส่ง
5	MGR5	วางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพิ่มระบบความปลอดภัยของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และพิจารณาแผนการซ่อมบำรุงระบบสารสนเทศประจำปี
6	MGR6	ทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และระบบภายในบริษัท ABC จำกัด ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปได้ว่าแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ภายในปีงบประมาณในปี พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณปัจจุบัน ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนา และปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อรองรับความต้องการสินค้าอุตสาหกรรมของลูกค้า ไม่เพียงแค่เขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยองเท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมทุก ๆ ลูกค้าในประเทศ และต่างประเทศ โดยมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องการทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการ เช่น ระบบคลังสินค้า ระบบการเงิน ระบบจัดการคำสั่งซื้อ และพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานผ่านทางมือถือที่รองรับ IOS หรือ Android และมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สามารถตอบโต้กับลูกค้าได้ทันที เช่น Live chat, Mobile chat และหาแนวทางในการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของลูกค้ากับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และการนำเทคโนโลยี BI (Business intelligence) สำหรับการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บ วิเคราะห์ และการเข้าถึงข้อมูล รวมถึงการดูในหลากหลายมุมมองแต่หน่วยงาน ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานในองค์กรทำการตัดสินใจทางธุรกิจที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังจัดการวางแผนในการพัฒนาระบบการจัดการขนส่งให้สามารถติดตามสถานะการจัดส่งได้ อีกทั้งยังจัดการระบบงาน การวางแผน รายละเอียดการขนส่ง ควบคุมรถและพนักงาน รายงานตำแหน่งของรถขนส่งได้ และวางแผนการนำเครื่องจักร และเครื่องมือมาช่วยในเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของการบริการจัดการคลังสินค้า และการขนส่ง และวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพิ่มระบบความปลอดภัยของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

**การกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 61 การกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	การกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	MGR1	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ได้มีการวางแผนพัฒนากระบวนการในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยมีการกำหนดกิจกรรมและขั้นตอนในการพัฒนาในปีงบประมาณนี้ และงบประมาณปีถัดไป โดยเน้นในเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอจากการร้องเรียนของลูกค้า และการปรับปรุงขั้นตอนโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และคู่ค้ารายอื่น ๆ เช่น ปัญหาการลงทะเบียน การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลาย โดยจะเก็บรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จะนำเสนอผู้บริหารระดับสูงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2	MGR2	แผนกลูกค้าสัมพันธ์ได้มีการวางแผนพัฒนากระบวนการในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยมีการกำหนดกิจกรรมและขั้นตอนในการพัฒนาในปีงบประมาณในปี พ.ศ. 2561 และงบประมาณปีถัดไป โดยมีการคำนวณเรื่องค่าตอบแทนในการลงทุน (ROI) และมีการวัดค่าหรือการประเมินผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ว่าสิ่งที่เราลงทุนไปนั้นคุ้มหรือไม่
3	MGR3	ในเรื่องของการบริหารจัดการสินค้าคงคลังและการจัดส่งในธุรกิจสินค้าอุตสาหกรรมที่สั่งซื้อผ่านระบบออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ดังนั้นขั้นตอนและกิจกรรมต้องมีการวางแผนเป็นอย่างดี โดยพิจารณาจากงบประมาณ และความสามารถในการจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยโครงการที่สามารถดำเนินงานได้เลย ก็สามารถเริ่มจัดการ ส่วนโครงการที่ต้องใช้งบประมาณและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง ก็ต้องให้พิจารณาจากผลกระทบจากปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องพิจารณาเป็นลำดับตามความสำคัญ

## ตารางที่ 61 (ต่อ)

คนที่	รายการ	การกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
4	MGR4	พิจารณาจากนโยบายของบริษัท ในเรื่องของคุณภาพ ราคา และทันเวลาในการกำหนดกิจกรรมของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
5	MGR5	ในส่วนของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนงานระบบ โครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure) จะมีการพิจารณาจากการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของเครื่องแม่ข่าย รวมทั้งการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
6	MGR6	ในส่วนของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนงานพัฒนาโปรแกรม มีการกำหนดขั้นตอนของกิจกรรมที่ต้องวางแผนพัฒนากระบวนการในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยมีการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง เช่น ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ความต้องการของผู้ใช้งาน ขอบเขตของการปรับปรุงและพัฒนางบประมาณที่ใช้ และระยะเวลาในการปรับปรุงระบบ

สรุปได้ว่า การกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ มีการกำหนดกิจกรรมและขั้นตอนในการพัฒนาในงบประมาณนี้ และงบประมาณปีถัดไป โดยเน้นในเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอจากการร้องเรียนของลูกค้า และการปรับปรุงขั้นตอน โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และคู่ค้ารายอื่น ๆ โดยมีการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง ตามนโยบายของบริษัท ในเรื่องของคุณภาพ ราคา และทันเวลา

**การกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 62 การกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	การกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	MGR1	ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
2	MGR2	ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
3	MGR3	ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
4	MGR4	ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
5	MGR5	ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
6	MGR6	ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สรุปได้ว่า การกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้า



ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**การกำหนดงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 63 การกำหนดงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	การกำหนดงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	MGR1	งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปี พ.ศ. 2562 ของแผนลูกค้าสัมพันธ์ ประมาณ 5 ล้านบาท
2	MGR2	งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปี พ.ศ. 2562 ของแผนลูกค้าสัมพันธ์ ประมาณ 5 ล้านบาท
3	MGR3	งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปี พ.ศ. 2562 ของแผนคลังสินค้าและการจัดส่ง ประมาณ 10 ล้านบาท
4	MGR4	งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปี พ.ศ. 2562 ของแผนการขาย ประมาณ 1 ล้านบาท
5	MGR5	งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปี พ.ศ. 2562 ของแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนงาน Infrastructure ประมาณ 2 ล้านบาท
6	MGR6	งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปี พ.ศ. 2562 ของแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนงาน Application system ประมาณ 2 ล้านบาท

สรุปได้ว่าการกำหนดงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในปี พ.ศ. 2562 ของแผนกลยุทธ์สัมพันธ์ แผนกคลังสินค้าและการจัดส่ง แผนกการขาย และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสิ้น 20 ล้านบาท

**เงื่อนไขในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 64 เงื่อนไขในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	เงื่อนไขในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	MGR1	จากกิจกรรมในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คิดว่าเงื่อนไขที่สำคัญคือการร่วมมือ และการได้รับการสนับสนุนการผู้บริหารระดับสูง ที่เล็งเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า ดังนั้นควรมีชี้แจงและจัดประชุม และนำเสนอผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง
2	MGR2	เงื่อนไขที่สำคัญคืองบประมาณที่ต้องจัดสรรในแต่ละส่วนงาน บางครั้งไม่สามารถดำเนินกิจกรรมได้เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอ หรือค่าใช้จ่ายสูงเกิน มากกว่าประมาณการเอาไว้ หรือโดนตัดงบประมาณ ดังนั้นจึงควรศึกษาและวางแผนการใช้งบประมาณอย่างรอบคอบ
3	MGR3	ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือให้การลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด จากการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท ABC จำกัด จากการส่งสินค้าตรงความต้องการ เอกสารถูกต้อง ได้รับสินค้าตรงเวลา รวดเร็ว และสามารถติดตามสถานะการจัดส่งได้ ผ่านการบริการจัดการระบบสินค้าคลัง และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

## ตารางที่ 64 (ต่อ)

คนที่	รายการ	เงื่อนไขในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
4	MGR4	ปัจจัยที่สำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลจากพฤติกรรมของการสั่งซื้อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญสุด ดังนั้นจึงต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ดังนั้นจึงต้องมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนำข้อมูลจากพฤติกรรมการสั่งซื้อลูกค้า หรือความต้องการของสินค้ามาวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ (Business analytics tool) เพื่อประกอบการตัดสินใจด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
5	MGR5	ปัจจัยในเรื่องประสิทธิภาพของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และการนำเสนอสินค้า รวมทั้งข้อมูลสินค้าผ่านช่องทางผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีอิทธิพลให้กระบวนการการใช้งานระบบบรรลุผลสำเร็จได้ สามารถให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ เครื่องมือต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการทำรายการเว็บไซต์สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา มีเสถียรภาพ ขั้นตอนการซื้อสินค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการสะดวก ง่ายขาย ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์สามารถให้บริการบรรลุตามคำสั่งที่ลูกค้าป้อนเข้าไปมีการจัดหมวดสินค้าที่ละเอียด และตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการได้รวดเร็วมีความสะดวกในการซื้อสินค้าสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นการให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีประสิทธิภาพ โดยไม่เกิดผลกระทบกับลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด และเงื่อนไขที่เกิดผลนั้นเกิดจากการวางแผนบำรุงรักษาระบบ และจัดทำแผนป้องกันเพื่อลดผลกระทบของการดำเนินธุรกิจ
6	MGR6	ปัจจัยที่สำคัญคือระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในระบบด้วยเหตุผลที่ว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดเป็นระบบกลางที่ใช้ทุกสาขาทั่วโลก ดังนั้นระยะเวลาในการพัฒนาระบบอาจไม่ได้ตามการวางแผนไว้ จึงควรเลือกหัวข้อที่มีความสำคัญสูงสุดที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ตามลำดับความสำคัญ

สรุปได้ว่า เเงื่อนไขในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ การให้ความร่วมมือ และการได้รับการสนับสนุน การผู้บริหารระดับสูง ที่เล็งเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า และงบประมาณที่ต้องจัดสรรในแต่ละส่วนงาน อีกทั้งระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในระบบ และประสิทธิภาพของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และการนำเสนอสินค้า รวมทั้งข้อมูลสินค้าผ่านช่องทางผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ รวมทั้งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จากพฤติกรรมคำสั่งซื้อลูกค้า หรือความต้องการของสินค้ามา โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ (Business analytics tool) เพื่อประกอบการตัดสินใจด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

### การประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ตารางที่ 65 การประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	การประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	MGR1	ผู้บริหารระดับสูงเล็งเห็นถึงความสำคัญ และอนุมัติ รวมทั้งผลักดันให้มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
2	MGR2	นางบประมาณที่ได้มาบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยติดตามความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ด้วยการสำรวจความพึงพอใจ และติดตามยอดสั่งซื้อของลูกค้าในเทคนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

## ตารางที่ 65 (ต่อ)

คนที่	รายการ	การประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
3	MGR3	จัดทำดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า โดยประเมินจากการส่งมอบสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมของเวลาที่ได้รับสินค้า รวมทั้งคุณภาพและความเหมาะสมของบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ ความถูกต้องของใบกำกับภาษีและเอกสารประกอบการส่งสินค้า
4	MGR4	บุคลากรสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจในธุรกิจได้ เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายยอดขายสั่งซื้อของลูกค้า พฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า
5	MGR5	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ เครื่องมือต่าง ๆ บนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการทำรายการเว็บไซต์สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา มีเสถียรภาพ ขั้นตอนการซื้อสินค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการสะดวก ง่ายดาย ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์สามารถให้บริการบรรลุตามคำสั่งที่ลูกค้าป้อนเข้าไป มีการจัดหมวดสินค้าที่ละเอียด และตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการได้รวดเร็วมีความสะดวกในการซื้อสินค้า สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
6	MGR6	สามารถบริหารจัดการโครงการตามที่วางแผนเอาไว้ ด้วยงบประมาณ และระยะเวลาการในการจัดการ โครงการอย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ผู้บริหารระดับสูงเล็งเห็นถึงความสำคัญ รวมทั้งผลักดันให้มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสามารถบริหารจัดการโครงการตามที่วางแผนเอาไว้ ด้วยงบประมาณ และระยะเวลาการในการจัดการ โครงการอย่างเหมาะสม และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ เครื่องมือต่าง ๆ บนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการทำรายการเว็บไซต์สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว และประเมินจากการส่งมอบสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมของเวลาที่ได้รับสินค้า

คุณภาพ และความเหมาะสมของบรรจุภัณฑ์ และหีบห่อ ความถูกต้องของใบกำกับภาษี และเอกสารประกอบการส่งสินค้า อีกทั้งบุคลากรสามารถนำข้อมูลวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจในธุรกิจได้ เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายยอดขายสั่งซื้อของลูกค้า พฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า และติดตามความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ด้วยการสำรวจความพึงพอใจ และติดตามยอดขายสั่งซื้อของลูกค้าในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

**ผลลัพธ์ที่จะได้รับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

ตารางที่ 66 ผลลัพธ์ที่จะได้รับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

คนที่	รายการ	ผลลัพธ์ที่จะได้รับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
1	MGR1	ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และตัดสินใจซื้อสินค้าของบริษัท ABC จำกัด ทำให้เกิดความภักดีของตราสินค้า เกิดจากซื้อสินค้าซ้ำเมื่อต้องการซื้อสินค้าในครั้งถัดไป
2	MGR2	ยอดการสั่งซื้อเพิ่มขึ้นของลูกค้าในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง อีกทั้งส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำของลูกค้า
3	MGR3	ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และตัดสินใจซื้อสินค้าของบริษัท ABC จำกัด จากการส่งมอบสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมของเวลาที่ได้รับสินค้า
4	MGR4	สามารถวิเคราะห์ทางธุรกิจได้ สามารถกำหนดเป้าหมายของกลุ่มลูกค้า และทางด้านส่งเสริมการตลาด และการให้ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชันที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

ตารางที่ 66 (ต่อ)

คนที่	รายการ	ผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบ สั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด
5	MGR5	ส่งผลให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด มีความเสถียร บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา มีเสถียรภาพ ขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการสะดวก ง่ายค้าย ระบบ สั่งซื้อสินค้าออนไลน์สามารถให้บริการบรรลุตามคำสั่งที่ลูกค้าป้อนเข้าไป
6	MGR6	ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดมีความปลอดภัย ทันสมัย ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการ นำไปสู่การเพิ่มยอดขาย และผลกำไร ของบริษัท

สรุปได้ว่า ผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบ  
สั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และตัดสินใจซื้อสินค้าของบริษัท  
ABC จำกัด ทำให้เกิดความภักดีของตราสินค้า เกิดจากซื้อสินค้าซ้ำเมื่อต้องการซื้อสินค้าในครั้งถัดไป  
ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดมีความปลอดภัย ทันสมัย ลูกค้ามีความพึงพอใจใน  
การให้บริการ นำไปสู่การเพิ่มยอดขาย และผลกำไรของบริษัท

### ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์บริษัท ABC จำกัด จากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการ ประชุมกลุ่ม

ผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งาน  
งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในไตรมาสที่ 4  
และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้มีการวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด ประมาณ 20 ล้านบาท โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการ  
ดำเนินงานการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด  
ได้แก่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการตลาด แผนกคลังสินค้าและจัดส่ง และแผนกเทคโนโลยี  
สารสนเทศ โดยมีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อ  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ดังนี้

1. พัฒนาให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการ เช่น ระบบคลังสินค้า ระบบการเงิน ระบบจัดการคำสั่งซื้อ
2. พัฒนาให้ระบบรองรับการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านมือถือ
3. พัฒนาให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน Social commerce
4. พัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ให้ลดขั้นตอนการลงทะเบียนลูกค้า
5. พัฒนาให้มีการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของลูกค้า
6. วิเคราะห์ข้อมูลการขาย ความต้องการของสินค้า และพฤติกรรมของลูกค้า
7. ปรับปรุงระบบคลังสินค้า และการจัดส่ง แบบอัตโนมัติ
8. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และทำระบบสำรองข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
9. ทำงานร่วมกับหน่วยงานพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในการปรับปรุงและพัฒนา

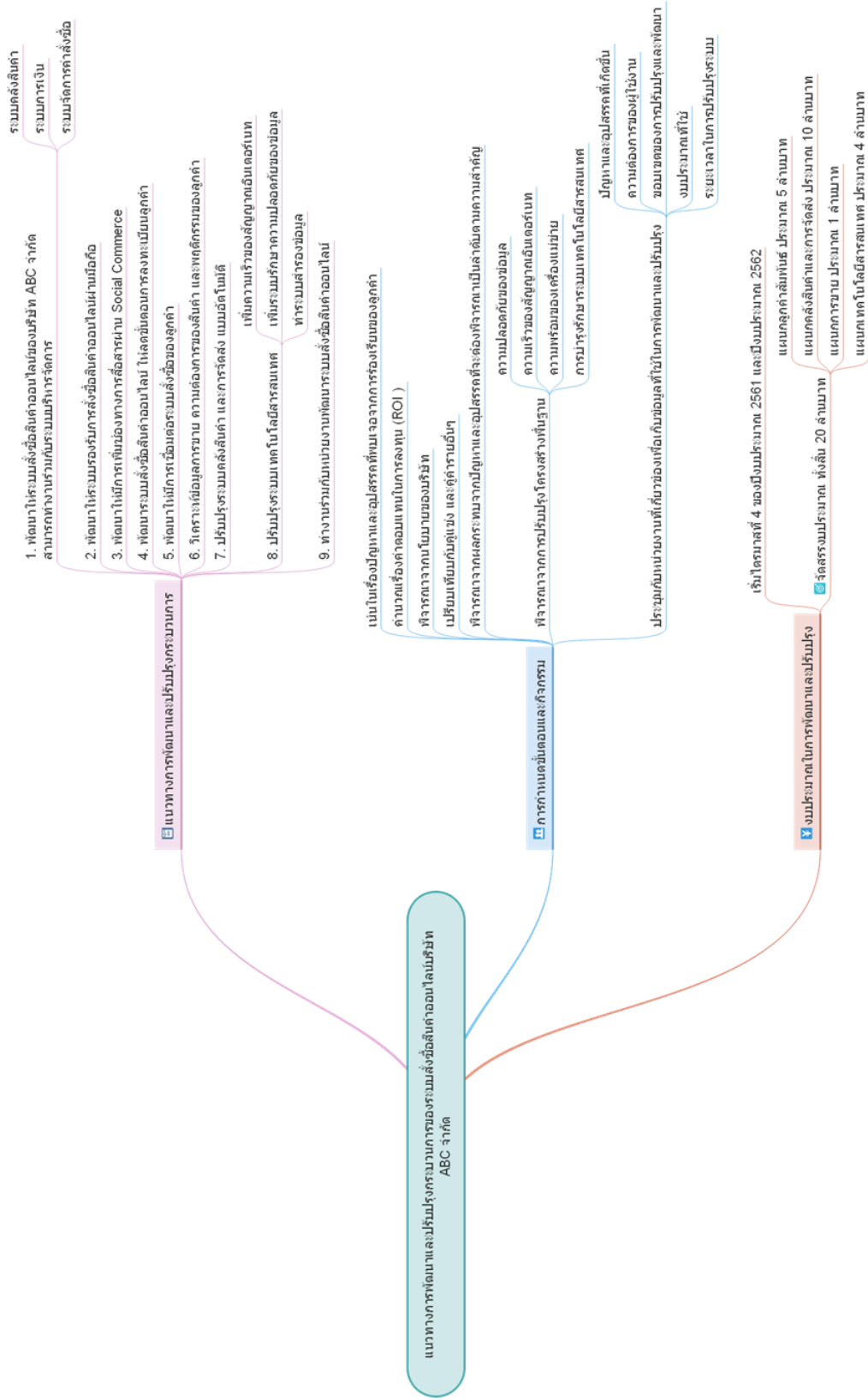


1971124963



วันเดือนปี	รายการ
	<b>สัมภาษณ์เชิงลึก</b>
	<b>กลุ่มบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด</b>
7 กันยายน 2561	บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกลูกค้าสัมพันธ์ คนที่ 1
7 กันยายน 2561	บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกลูกค้าสัมพันธ์ คนที่ 2
14 กันยายน 2561	บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกการตลาด คนที่ 1
14 กันยายน 2561	บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกการขาย คนที่ 1
17 กันยายน 2561	บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ คนที่ 1
17 กันยายน 2561	บุคลากรบริษัท ABC จำกัด แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ คนที่ 2
	<b>กลุ่มลูกค้าบริษัท ABC จำกัด</b>
21 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 1
21 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 2
28 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 3
28 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 4
8 ตุลาคม 2561	ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 5
8 ตุลาคม 2561	ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด บริษัทที่ 6
21 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 1
21 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 2
28 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 3
28 กันยายน 2561	ลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 4
8 ตุลาคม 2561	ลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 5
8 ตุลาคม 2561	ลูกค้าที่ไม่ใช้/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ บริษัทที่ 6
	<b>ประชุมกลุ่ม</b>
	<b>กลุ่มบุคลากรในบริษัท ABC จำกัด</b>
11 ตุลาคม 2561	ประชุมกลุ่มครั้งที่ 1
18 ตุลาคม 2561	ประชุมกลุ่มครั้งที่ 2
25 ตุลาคม 2561	ประชุมกลุ่มครั้งที่ 3

ภาพที่ 16 แผนการดำเนินการวิจัยในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม



ภาพที่ 17 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ทำการวิจัยได้จากการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด และลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และวิธีการประชุมกลุ่ม (Focus group) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงกระบวนการของระบบ และมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุง ติดต่อกู้ค่า ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือลูกค้าผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยสร้างขึ้นมาจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

#### สรุปผลการวิจัย

##### สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 ตัวอย่าง และลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 12 ตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดจำนวน 6 ตัวอย่าง และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบ ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 ตัวอย่าง และวิธีการประชุมกลุ่ม (Focus group) กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 ตัวอย่าง



1971124963

BTU -Thesis 59710032 independent study / rev: 28122561 15:18:45 / seq: 76

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำ  
ข้อมูลมาสังเคราะห์ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของ  
กลุ่มตัวอย่าง**

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์**

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล  
โดยการสัมภาษณ์พบว่า เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
ABC จำกัด จำนวน 6 คน ซึ่งประกอบด้วย แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการตลาด แผนกการขาย และ  
แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และลูกค้าของ  
บริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 12 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่ม  
ลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดจำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้  
ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 3 คน และกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้แต่เลิกใช้  
ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 3 คน ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นพนักงานใน  
ระดับเจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อ และอยู่ในสถานประกอบการอุตสาหกรรม คือ กิจการชิ้นส่วนยานยนต์  
เครื่องมือไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ  
บริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์**

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบของ  
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า มีหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และผลักดันให้ลูกค้าให้ใช้ระบบระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยรวบรวมปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น  
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง กระบวนการให้บริการลูกค้า อีกทั้งประเมินการทำงาน ให้ระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด เกิดประสิทธิภาพ และสร้างประทับใจแก่ลูกค้า โดย  
แผนกลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่รวบรวมปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง  
กระบวนการให้บริการลูกค้า และรับผิดชอบในการลงทะเบียนลูกค้า ออกใบเสนอราคา ออกใบ  
คำสั่งซื้อ รวมทั้งติดตามเอกสารที่ใช้ประกอบการลงทะเบียนของลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และให้คำปรึกษาในเรื่องสินค้า การจัดส่ง และดูแลการใช้งาน  
ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ แผนกขายมีหน้าที่รับผิดชอบในการพบลูกค้าเพื่อนำเสนอสินค้า  
อุตสาหกรรมของบริษัท ABC จำกัด รวมทั้งแนะนำช่องทางการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท  
แผนกการตลาดมีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบให้ความสะดวกในการแนะนำการใช้งานระบบสั่งซื้อ  
สินค้าออนไลน์ รวมทั้งประเมินการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และแผนกเทคโนโลยี

สารสนเทศมีหน้าที่รับผิดชอบดูแล จัดการ บำรุงรักษา และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ให้มีความปลอดภัย สามารถอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีผลกระทบในภาคธุรกิจ และมีหน้าที่ประสานงานกับ หน่วยงานอื่น ๆ เพื่อรวบรวมสิ่งที่ต้องการแก้ไขระบบสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ให้กับ ทีมพัฒนาโปรแกรมของบริษัทแม่ (ประเทศญี่ปุ่น) ในการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับสภาพหน้า งานปัจจุบัน

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักที่ลูกค้า ใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ สั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรมของบริษัท ABC จำกัด เกี่ยวกับอะไหล่สำหรับเครื่องจักรอัตโนมัติ Jigs fixture (Factory automation) แม่พิมพ์ปั๊ม โลหะ (Press dies) แม่พิมพ์ฉีดพลาสติก (Injection mold) และใช้ดาวน์โหลด 2D, 3D CAD

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นในการซื้อ ผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด มีระบบสืบค้นสินค้าได้ง่าย มีสินค้า หลากหลาย ยี่ห้อ ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม และมี 2D, 3D CAD ให้ดาวน์โหลด และไม่ต้องเก็บ Spare part โดยไม่จำเป็น เพราะมีบริการส่งฟรี และจัดส่งอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีการเชื่อมต่อกับระบบ สั่งซื้อของลูกค้า เพื่อลดเวลาในการสั่งซื้อในการทำงาน

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสั่งซื้อสินค้า ออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันของลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด พบว่า ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ที่ใช้ในปัจจุบันของลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพ ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ระบบสั่งซื้อของลูกค้า (Procurement system) เป็นระบบที่ลูกค้าใช้ในการสั่งซื้อสินค้า ระบบและเปลี่ยนข้อมูล (Web EDI system) และ ระบบสั่งซื้อของใช้ในสำนักงาน เป็นต้น

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้าไม่มี ประสิทธิภาพในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มี การรับรู้ถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จากเจ้าหน้าที่แผนกการขายของ บริษัท ABC จำกัด แต่ลูกค้าต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของบริษัท ABC จำกัด โดยตรง เพราะต้องการ สอบถามข้อมูลในด้านข้อมูลของสินค้า และระยะเวลาในการจัดส่ง อีกทั้งให้เจ้าหน้าที่การขาย

ดำเนินการให้สะดวก เพราะจะต้องเรื่องราคา และระยะเวลาจัดส่งด้วยเช่นกัน และการสะดวกในการส่งอีเมลล์และส่งโทรสารในการขอใบเสนอราคา และใบสั่งซื้อ

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดของลูกค้า ไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า มีสินค้าอุตสาหกรรมครบถ้วนตามที่ต้องการ สินค้าดี มีคุณภาพ และจะได้ไม่ต้องสั่งซื้อจากหลาย ๆ บริษัท อีกทั้งราคาเหมาะสม และจัดส่งสินค้ารวดเร็ว

สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจงใจให้ลูกค้า ไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ปกติจากช่องทางขอใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อสินค้าจากเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผ่านการส่งอีเมลล์ และส่งโทรสารสะดวกมากกว่า หรือให้มีการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของบริษัทเพื่อจะลดเวลาในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปัจจุบัน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า, การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า และใน Module อื่น ๆ โดยอธิบายรายละเอียดแต่ละด้าน ได้ดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่ามีขั้นตอนการกรอกข้อมูลมาก และมีหลายขั้นตอนในการลงทะเบียน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการลงทะเบียนนานมาก ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่า ในกระบวนการกรอกข้อมูลการลงทะเบียนมากเกินไป และตรวจสอบพบว่าลูกค้ากรอกข้อมูลผิด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่ได้แนบมา เช่น ดังนั้นจะพิจารณาการลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของกระบวนการลงทะเบียน โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และลูกค้ารายอื่น ๆ

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้าต้องลงทะเบียนเพื่อสมัครเป็นสมาชิกเอง และมีหลายขั้นตอนในการลงทะเบียน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการลงทะเบียน

นานมาก และต้องใช้เอกสารในการลงทะเบียน และมีข้อจำกัดเรื่องเอกสารแบบการลงทะเบียน รวมทั้งไม่สามารถขอเครดิตเทอมได้ทันที จำต้องติดต่อลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแก้ไขข้อมูล

1.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าเมื่อกรอกข้อมูลในการลงทะเบียนเสร็จ แต่ไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ ต้องรออนุมัติจากบริษัท ABC จำกัด และจำเป็นต้องติดต่อลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง เช่น สถานที่จัดส่ง เอกสารการวางบิล เป็นต้น

2. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module ใบบเสนอราคาให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน รวมทั้งมี 2D, 3D CAD ใช้ประกอบในการตัดสินใจเรื่องซื้อ และมีสินค้าเทียบเคียง ที่สามารถใช้ทดแทนได้ แนะนำในระบบ ระบบมีประวัติการสั่งซื้อ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเลือกสินค้าแต่ละรายการทุก ๆ ครั้ง ที่สั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์มีการปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน รวมทั้งมี 2D, 3D CAD ใช้ประกอบในการตัดสินใจในการเลือกซื้อ และมีสินค้าเทียบเคียง ที่สามารถใช้ทดแทนได้แนะนำในระบบ

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบแสดงวันจัดส่งที่ต้องการรายละเอียดสินค้าลงรายละเอียดชัดเจน และมี Part number ที่สั่งซื้อชัดเจน สามารถดาวน์โหลดใบเสนอราคาจากระบบได้ทันที อีกทั้งระบบสั่งซื้อมีประวัติใบเสนอราคา สามารถลดเวลาการขอใบเสนอราคาได้ โดยสามารถระบุเลขที่ PO เลขที่ใบเสนอราคา รหัสสินค้า และช่วงวันที่ออกใบเสนอราคา เพื่อค้นหาประวัติใบเสนอราคาได้ แต่ข้อมูลที่สำคัญจะแสดงเป็นภาษาอังกฤษ

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดมีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าครบถ้วน มีสินค้าให้เลือกมากมาย หลากหลายยี่ห้อ และมี 2D, 3D CAD ให้ดาวน์โหลด รวมทั้งสามารถตรวจสอบราคา และวันจัดส่งโดยประมาณ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับ Supplier เจ้าอื่นได้

### 3. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC สามารถเก็บประวัติการสั่งซื้อได้ มีอีเมลยืนยันที่ส่งจากระบบ สามารถอ้างอิงได้ สามารถค้นหาประวัติการสั่งซื้อได้ สะดวก รวดเร็ว ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความจำเป็นในการแนะนำการออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ทำให้ลูกค้าสามารถดำเนินการขอสั่งซื้อเองได้ในระบบได้สะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน ข้อมูลการสั่งซื้อเพียงพอในการตัดสินใจ

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถระบุเลขที่ PO เพื่อใช้อ้างอิงการสั่งซื้อได้ ทำได้สะดวก และสามารถเก็บประวัติการสั่งซื้อได้ มีอีเมลยืนยันที่ส่งจากระบบ สามารถอ้างอิงได้ อีกทั้งสามารถ Upload ไฟล์ CSV หรือไฟล์ Excel เพื่อสั่งซื้อในระบบ ใช้ในการสั่งซื้อสินค้าในระบบได้ทันที และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ได้พัฒนาการเชื่อมต่อกับระบบ Procurement ในระบบของบริษัท สามารถสั่งซื้อได้ทันที ทำให้สะดวกในการสั่งซื้อ

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความเห็น เพราะสั่งซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้ปกติ

### 4. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าวันที่ส่งมอบสินค้า เป็นวันเดียวกันกับที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจสั่งซื้อได้อย่างถูกต้อง ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าจัดทำโปรโมชันในพื้นที่ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง สามารถส่งสินค้าภายในวันเดียว วันที่ส่งมอบสินค้า เป็นวันเดียวกับที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ และ ลูกค้าได้รับสินค้าตรงตามที่สั่ง พัฒนาระบบการจัดส่งให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ มีระบบติดตามการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า เพื่อเพิ่มสะดวกให้ลูกค้าในกรณีติดตามสินค้า

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับสินค้ารวดเร็ว ตรงกับวันที่



ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ มีบริการรับสินค้าเองที่บริษัท และมีบริการส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ และมีบริการส่งสินค้าภายในวันเดียวกับวันสั่งซื้อในระบบ

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับสินค้ารวดเร็ว ตรงกับวันที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ และมีบริการส่งมอบสินค้าภายในวันเดียวกับวันสั่งซื้อสินค้าในระบบ

5. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ส่วนใหญ่เห็นว่าต้องการให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด รองรับความต้องการของลูกค้า ของสินค้าที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม มากกว่า 2,000 แบรินด์ มากกว่า 10,000 ชนิดสินค้า และมีช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย และต้องการให้มีช่องทางการติดต่อสั่งซื้อผ่านช่องทางอื่นได้ด้วย รวมทั้งมีการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ช่องทางอื่น เช่น Line chat, Web chat ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าให้ระบบรองรับความต้องการของลูกค้า ของสินค้าที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม มากกว่า 2,000 แบรินด์ มากกว่า 10,000 ชนิดสินค้า และมีช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย และเพิ่มช่องทางการชำระเงินใหม่ และพิจารณาการปิดปรับปรุงระบบสั่งซื้อออนไลน์ในแต่ละครั้ง ส่งผลให้ลูกค้าไม่สามารถสั่งซื้อสินค้าได้

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่า การจัดการในระบบให้สามารถใช้งานง่าย และแสดงสถานะของการจัดการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน มีข้อมูลสินค้าและข้อมูลทางเทคนิค มีเพียงพอ ง่ายต่อการตัดสินใจ สะดวกในการใช้งาน เช่น การค้นหาประวัติ สถานะของเอกสารต่าง ๆ เช่นใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อสินค้า การนำเข้าข้อมูลจาก Excel หรือ CSV อีกทั้งมีระบบสั่งซื้อสินค้าผ่าน Application บนมือถือ

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าต้องการให้มีช่องทางการติดต่อสั่งซื้อผ่านช่องทางอื่นได้ด้วย รวมทั้งมีการติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ช่องทางอื่น เช่น Line chat, Web chat

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า, การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้า, การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า และการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า โดยอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

### 1. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่ามีขั้นตอนการกรอกข้อมูลมาก และมีหลายขั้นตอนในการลงทะเบียน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการลงทะเบียนนานมาก ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้าไม่สามารถค้นหาซื้อสินค้า ยี่ห้อสินค้าเป็นภาษาไทยได้ และจำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแนะนำซื้อสินค้า อีกทั้งไม่สามารถประเมินระยะเวลาส่งมอบสินค้าในกรณีลูกค้าต้องการสินค้าปริมาณมากได้ทันที และในเรื่องการพัฒนาระบบ ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบค่อนข้างสูงมาก และใช้ระยะเวลาในการพัฒนานาน เพราะต้องรอทางบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่นอนุมัติ

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าในบางครั้งไม่สามารถทำรายการได้ เพราะระบบสั่งซื้อออนไลน์ปิดปรับปรุง หรือระบบมีปัญหา ระบบไม่ตอบสนอง ระบบช้า ต้องสั่งซื้อผ่านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอไปเสนอราคา

1.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่า คือไม่ต้องการดำเนินการเอง ไม่ต้องการรับผิดชอบ จึงให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการในการขอไปเสนอราคาให้ สะดวกมากกว่า

### 2. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module ไปเสนอราคาให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน รวมทั้งมี 2D, 3D Cad ใช้ประกอบในการตัดสินใจเรื่องซื้อ และมีสินค้าเทียบเคียง ที่สามารถใช้ทดแทนได้ แนะนำในระบบ ระบบมีประวัติการสั่งซื้อ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเลือกสินค้าแต่ละรายการทุก ๆ ครั้ง ที่สั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้ากรอกข้อมูลผิด ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน เช่น ชื่อ ที่อยู่ผิด ไม่ถูกต้อง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องไม่ได้แนบมา ทำให้ระยะเวลาในการอนุมัติการลงทะเบียนช้า เนื่องจากจำเป็นต้องรอเอกสารที่เกี่ยวข้องในการลงทะเบียนลูกค้าใหม่ และพิจารณาเปรียบเทียบกับคู่แข่งเพื่อหาวิธีการลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลของลูกค้าที่ไม่มีความจำเป็น

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าในการลงทะเบียนในระบบจำเป็นต้องกรอกข้อมูลมากไป อีกทั้งต้องส่งเอกสารสำคัญต่าง ๆ เพื่อรออนุมัติ ทั้งที่สินค้าไม่ได้มีราคาสูงมาก และมีขั้นตอนการลงทะเบียนมาก ทำให้เสียเวลา

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าใช้เอกสารในการสมัครสมาชิกมาก และต้องดำเนินการกรอกข้อมูลในการลงทะเบียนด้วยตัวเอง

3. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้าไม่สามารถค้นหาซื้อสินค้า ยี่ห้อสินค้าที่เป็นภาษาไทยได้ และจำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแนะนำซื้อสินค้า ไม่สามารถประเมินระยะส่งมอบสินค้าในกรณีลูกค้าต้องการสินค้าปริมาณมากได้ทันที และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบค่อนข้างสูงมาก และใช้ระยะเวลาในการพัฒนานาน เพราะต้องรอทางญี่ปุ่นอนุมัติ

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่สามารถทำรายการ เพราะระบบสั่งซื้อออนไลน์ปิดปรับปรุง ต้องสั่งซื้อผ่านลูกค้าสัมพันธ์เพื่อขอใบสั่งซื้อ บางครั้งพบว่าระบบมีปัญหา ระบบไม่ตอบสนอง ระบบช้า

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ต้องการดำเนินการเอง ไม่ต้องการรับผิดชอบ จึงให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ดำเนินการในการขอใบเสนอราคาให้ สะดวกมากกว่า และมีประเด็นเรื่องนโยบายของบริษัท ที่ต้องแนบใบ PO

4. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC สามารถส่งมอบสินค้า เป็นวันเดียวกันกับที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจสั่งซื้อได้

อย่างถูกต้อง และต้องการให้มีระบบติดตามการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า เพื่อเพิ่มสะดวกให้ลูกค้า  
ในกรณีติดตามสินค้า ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่  
เห็นว่าในบางกรณีไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า ตามที่กำหนด หรือ ลูกค้าต้องการสินค้า  
ด่วนเกินที่ระบุไว้ในระบบ และกรณีไม่มีสินค้าพร้อมส่ง ต้องรอรระยะเวลาการรอสินค้า สินค้าไม่  
มีสต็อก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ หรือกรณีลูกค้าสั่งซื้อที่ปริมาณมาก ไม่สามารถจัดส่ง  
สินค้าให้ลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC  
จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าเอกสารการจัดส่งไม่ถูกต้อง เช่น  
ใบกำกับภาษี ระบุข้อมูลผิด เช่น จำนวนผิด ราคาผิด ที่อยู่ผิด สถานที่จัดส่งผิด หรือส่งมอบสินค้าช้า  
ไม่ตรงกับวันที่ระบุตามใบสั่งซื้อ หรือส่งสินค้าเกินเวลาทำงาน

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าเอกสาร  
การจัดส่งไม่ถูกต้อง เช่น ใบกำกับภาษี ระบุข้อมูลผิด เช่น จำนวนผิด ราคาผิด ที่อยู่ผิด สถานที่จัดส่ง  
ผิด และ ส่งมอบสินค้าช้า ไม่ตรงกับวันที่ระบุตามใบสั่งซื้อ หรือส่งสินค้าเกินเวลาทำงาน

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์  
ของบริษัท ABC จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้า  
ออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า, การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า  
การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า และใน Module อื่น ๆ โดยอธิบายรายละเอียด  
แต่ละด้านได้ดังนี้

#### 1. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าขั้นตอนการกรอกข้อมูลมาก และมีหลาย  
ขั้นตอนในการลงทะเบียน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการลงทะเบียนนานมาก ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตาม  
กลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่  
เห็นว่า พิจารณาให้ลดขั้นตอนการลงทะเบียนให้น้อยลง โดยคิดต่อให้ทีมพัฒนาแก้ไขกระบวนการ  
ลงทะเบียนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยจัดทำคู่มือการลงทะเบียนผ่านคำแนะนำดิจิทัล

ในระบบ รวมทั้งหาวิธีไม่ให้ระบบเกิดปัญหา ให้สามารถดำเนินการใช้งานในระบบได้ไม่มีปัญหา และวางแผน และจัดเตรียมงบประมาณในการแก้ไขปรับปรุงระบบ

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่า ให้ระบบสามารถลงทะเบียนได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ให้ระบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ต้องตอบสนองเร็ว และแสดงข้อผิดพลาดในกรณีไม่สามารถทำรายการได้

1.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าให้บริษัท ABC จำกัด ลงทะเบียนใช้งาน โดยส่งรหัสผู้ใช้งานส่งให้ใช้งานได้เลย โดยไม่ต้องสมัคร เพราะข้อมูลของลูกค้ามีครบถ้วนอยู่แล้ว และสามารถลงทะเบียนง่ายเหมือนสั่งซื้อออนไลน์เหมือนระบบสั่งซื้ออื่น ๆ อีกทั้งระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองเร็ว และแสดงข้อผิดพลาดในกรณีไม่สามารถทำรายการได้

## 2. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ใน Module ไขเสนอราคาให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใช้งานง่าย สะดวก ข้อมูลของสินค้าครบถ้วน รวมทั้งมี 2D, 3D CAD ใช้ประกอบในการตัดสินใจเรื่องซื้อ และมีสินค้าเทียบเคียง ที่สามารถใช้ทดแทนได้ แนะนำในระบบ ระบบมีประวัติการสั่งซื้อ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเลือกสินค้าแต่ละรายการทุก ๆ ครั้ง ที่สั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกค้าสามารถสืบค้นสินค้าที่ต้องการได้โดยง่าย มีการตรวจสอบความถูกต้องของไขเสนอราคา หากมีข้อสงสัยหรือต้องการแก้ไขส่วนใด ๆ สามารถแจ้งกลับมาในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้ทันที และระบบสามารถรองรับภาษาไทยในการค้นหาได้ และระบบสามารถแนะนำสินค้าที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าเลือกได้ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการค้นหาสินค้าในราคาที่แตกต่างกัน ยี่ห้อสินค้าที่หลากหลาย และสามารถใช้ทดแทนกันได้ และทีมพัฒนาของไทยสามารถดำเนินการแก้ไขระบบสั่งซื้อออนไลน์เองได้ ในฟังก์ชันที่ไม่กระทบกับสาขาในประเทศอื่น และทำระบบสำรองเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างไม่มีปัญหา ในกรณีระบบหลักมีปัญหา สามารถใช้ระบบสำรองได้ทันที

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าให้หน่วยงานภายในตรวจสอบความครบถ้วนของสินค้า ก่อนขึ้นแสดงผลลงในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อป้องกันการ

ผิดพลาด ในกรณีที่ลูกค้าสั่งซื้อของ แต่ข้อมูลไม่ตรงกับสินค้าที่แสดงในระบบ ทำให้เกิดความผิดพลาด เกิดผลกระทบต่อธุรกิจ และขาดความเชื่อมั่นของลูกค้าได้ และรองรับภาษาไทย และเพิ่มช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที จัดทำคู่มือการออกใบเสนอราคาแบบเป็นวิดีโอในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพราะจะได้แนะนำบุคลากรใหม่ ๆ

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบไม่อำนวยความสะดวกต่อราคา ต่อรองวันรับสินค้า หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกใบเสนอราคาในระบบ ไม่ทราบรหัสสินค้า และการตรวจสอบรหัสสินค้า และซื้อสินค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ และใช้ Drawing ในการขอราคาเสมอ และติดปัญหาเข้าระบบไม่ได้ และไม่สะดวกที่ระบบสั่งซื้อเป็นภาษาอังกฤษ เพราะไม่เข้าใจศัพท์เทคนิค หรือซื้อสินค้าที่ต้องการสั่งซื้อ ดังนั้นควรพิจารณาระบบให้มีความเสถียร และค้นหาสินค้าได้ง่าย รวมทั้งรองรับการค้นหาซื้อสินค้าเป็นภาษาไทย

3. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC สามารถเก็บประวัติการสั่งซื้อได้ มีอีเมลยืนยันที่ส่งจากระบบ สามารถอ้างอิงได้ สามารถค้นหาประวัติการสั่งซื้อได้ สะดวก รวดเร็ว ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าติดตามลูกค้าให้มีการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นขอใบเสนอราคา และใบสั่งซื้อ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง และจัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานแบบวิดีโอบนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ มีการเปรียบเทียบคู่แข่ง และศึกษาระบบการสั่งซื้อแบบใหม่ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้สะดวก และจงใจให้ลูกค้าอยู่เสมอ ให้ทีมพัฒนาของไทยสามารถดำเนินการแก้ไขระบบสั่งซื้อออนไลน์เองได้ และจัดทำระบบสำรองเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างไม่มีปัญหา ในกรณีระบบหลักมีปัญหา สามารถใช้ระบบสำรองได้ทันที

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที จัดทำคู่มือการออกใบแบบเป็นวิดีโอในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

เพราะจะได้แนะนำบุคลากรใหม่ ๆ และพิจารณาเรื่องความรวดเร็วในการออกไปสั่งซื้อในระบบ ที่ส่งผ่านทางอีเมลล์ หรือมีให้ดาวน์โหลดในระบบ และให้ระบบรองรับภาษาไทยด้วย

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีช่องทางติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อต้องการสอบถามข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินค้าได้ทันที ระบบสามารถใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลาย

4. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC สามารถส่งมอบสินค้า เป็นวันเดียวกันกับที่ระบุไว้ในระบบสั่งซื้อ เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจสั่งซื้อได้อย่างถูกต้อง และต้องการให้มีระบบติดตามการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า เพื่อเพิ่มสะดวกให้ลูกค้าในกรณีติดตามสินค้า ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้แสดงระยะเวลาและขั้นตอนการส่งสินค้าที่ชัดเจน รวมถึงมีสถานะการขนส่งสินค้าที่เป็นปัจจุบัน ความน่าเชื่อถือของบริษัทรวมถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน และปรับให้เข้ากับความต้องการของลูกค้ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อสินค้าและการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ พิจารณาเรื่องการสต็อกสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อบ่อย หรือเป็นที่นิยม เพื่อลดการรอสินค้า เพื่อเพิ่มโอกาสการซื้อสินค้าในกรณีมีสต็อก และมีระบบจัดการ โลจิสติกส์ ที่เชื่อมโยงกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถส่งมอบสินค้าถึงลูกค้าทุกรายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว อีกทั้งโปรโมชั่นการจัดส่งสินค้าภายในวันที่สั่งซื้อ และจัดส่งสินค้าไม่เสียค่าบริการในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีระยะเวลาและขั้นตอนการส่งสินค้าที่ชัดเจน รวมถึงมีสถานะการขนส่งสินค้าที่เป็นปัจจุบัน สามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้ และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อติดตามได้ทันที เพื่อให้สามารถประมาณการระยะเวลาที่จะจัดส่งสินค้าได้ อีกทั้งมีระบบป้องกันการจัดการสินค้าที่หมดอายุ การป้องกันการส่งสินค้าผิด และ สินค้าไม่ตรงตามที่สั่ง รวมทั้งพิจารณาเรื่องความถูกต้องของใบกำกับภาษีและเอกสารประกอบการส่งสินค้า และความเหมาะสมของเวลาที่ได้รับสินค้า

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าจัดให้มี

กระบวนการส่งสินค้าที่มีมาตรฐานและหลากหลาย สามารถติดตามสถานะการจัดส่งได้ และมีระบบจัดการสินค้าคงคลังและสต็อกสินค้าให้ดี มีสินค้าในจำนวนที่เหมาะสม มีระบบการจัดส่งที่ไว้วางใจได้

5. ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ ซึ่งอธิบายแบ่งได้ตามกลุ่ม จำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าพิจารณาเรื่องการวางโครงสร้างของระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ในปัจจุบัน รวมทั้งจำนวนลูกค้าที่เพิ่มเข้ามาในอนาคต เพิ่มบริการในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลาย เช่นสามารถตอบโต้ลูกค้าได้ทันที และแสดงรายละเอียดสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ข้อความ ภาพหรือวิดีโอเพื่อให้ลูกค้าสามารถเห็นสินค้าได้อย่างชัดเจน รวมถึงพัฒนาให้มีตัวกรองค้นหาสินค้าหรือ แบนด์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าได้ง่ายและตรงตามความต้องการ อีกทั้งปรับปรุงขั้นตอนการสั่งซื้อที่ใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อนอย่างสม่ำเสมอ มีนโยบายการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับโลกและพฤติกรรมของลูกค้า มีระบบการรักษาความปลอดภัย และพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย การขาย การ โพรโมท การนำเสนอผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน มีการตอบสนองกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว การส่งข่าวสารอัพเดทข้อมูลสินค้าที่เฉพาะ และเหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละลูกค้า และมีกระบวนการนำข้อเสนอแนะต่อสินค้าหรือบริการของลูกค้ามาปรับใช้ และการส่งสารไปบนสื่อออนไลน์หลากหลายช่องทาง อีกทั้งจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่ามิช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย ทันสมัย และมีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และตั้งราคาสินค้าที่เหมาะสม รวมทั้งประเภทและชนิดสินค้าที่หลากหลาย จัดให้มีคู่มือแสดงขั้นตอนการใช้งานแบบวิดีโอบนเว็บไซต์ มีระบบติดตามสินค้า และการดูแลหลังการสั่งซื้อสินค้าไปแล้ว ในกรณีที่สินค้ามีปัญหา หรือต้องการการช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้ทุกช่องทาง

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เห็นว่าสามารถเชื่อมต่อกับระบบ EDI ของระบบได้ จะช่วยลดกระบวนการการขอใบเสนอราคา ขอใบสั่งซื้อ ระบบมีความปลอดภัยสูง ปรับปรุงระบบให้มีความน่าเชื่อถือ มีทางเลือกในการชำระค่าสินค้าที่หลากหลาย รวมถึงมีส่วนลดเมื่อมีการสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากหรือเคยสั่งซื้อสินค้ากับบริษัทมาก่อน และสามารถค้นหาสินค้าได้ง่าย สะดวกและมีความรวดเร็ว



ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยการประชุมกลุ่มเพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนผลของการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ใช้ในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงกระบวนการของระบบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ปรับปรุง ติดต่อลูกค้า ประสานงาน ให้ความช่วยเหลือลูกค้า และอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการประชุมกลุ่ม

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พบว่า เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องในส่วนของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 6 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 38-55 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 4 คน และระดับปริญญาโทจำนวน 2 คน ส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์มีตำแหน่งผู้จัดการ และรับผิดชอบในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ 2 คน แผนกคลังสินค้าและจัดส่งจำนวน 1 คน แผนกการตลาดจำนวน 1 คน และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 2 คน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณปัจจุบัน ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพื่อรองรับความต้องการสินค้าอุตสาหกรรมของลูกค้า ไม่เพียงแต่เขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยองเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมทุก ๆ ลูกค้า โดยมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องการทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการ เช่น ระบบคลังสินค้า ระบบการเงิน ระบบจัดการคำสั่งซื้อ และ พัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานผ่านทางมือถือที่รองรับ IOS หรือ Android และมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สามารถตอบโต้กับลูกค้าได้ทันที เช่น Live chat, Mobile chat และหาแนวทางในการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของลูกค้ากับระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และการนำเทคโนโลยี BI (Business intelligence) สำหรับการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บ วิเคราะห์ และการเข้าถึงข้อมูล รวมถึงการดูในหลากหลายมุมมองแต่หน่วยงาน ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานในองค์กรทำการตัดสินใจทางธุรกิจที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งวางแผนในการพัฒนาระบบการจัดการขนส่งให้สามารถติดตามสถานะการจัดส่งได้ อีกทั้งยังจัดการระบบงาน การวางแผน รายละเอียดการขนส่ง ควบคุมรถและพนักงาน รายงานตำแหน่งของรถขนส่งได้ และวางแผนการนำเครื่องจักร และเครื่องมือมาช่วยในเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของการบริการจัดการคลังสินค้า และการขนส่ง และวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มี

ประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพิ่มระบบความปลอดภัยของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า มีการกำหนดกิจกรรมและขั้นตอนในการพัฒนาในปีงบประมาณในปี พ.ศ. 2561 และงบประมาณปีในปี พ.ศ. 2562 โดยเน้นในเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอจากการร้องเรียนของลูกค้า และการปรับปรุงขั้นตอนโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และคู่ค้ารายอื่น ๆ โดยมีการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง ตามนโยบายของบริษัท ในเรื่องของคุณภาพ ราคา และการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลา

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า ระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จะเริ่มไตรมาสที่ 4 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า งบประมาณที่จัดสรรไว้สำหรับพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน ปี พ.ศ. 2562 ของแผนลูกค้าสัมพันธ์ แผนคลังสินค้าและการจัดส่งแผนการขาย และแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสิ้น 20 ล้านบาท

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขในการบริหารจัดการในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า การให้ความร่วมมือ และการได้รับการสนับสนุนการผู้บริหารระดับสูง ที่เล็งเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า และงบประมาณที่ต้องจัดสรรในแต่ละส่วนงาน อีกทั้งระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในระบบ และประสิทธิภาพของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และการนำเสนอสินค้า รวมทั้งข้อมูลสินค้าผ่านช่องทางผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ รวมทั้งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จากพฤติกรรมคำสั่งซื้อลูกค้า หรือความต้องการของสินค้ามา โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ (Business analytics tool) เพื่อประกอบการตัดสินใจด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่า ผู้บริหารระดับสูงเล็งเห็นถึงความสำคัญ รวมทั้งผลักดันให้มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสามารถ

บริหารจัดการโครงการตามที่วางแผนเอาไว้ ด้วยงบประมาณ และระยะเวลาในการจัดการโครงการอย่างเหมาะสม และระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำ เครื่องมือต่าง ๆ บนระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการทำรายการเว็บไซต์สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างรวดเร็วและประเมินจากการส่งมอบสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมของเวลาที่ได้รับสินค้า คุณภาพและความเหมาะสมของบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ ความถูกต้องของใบกำกับภาษีและเอกสารประกอบการส่งสินค้า อีกทั้งบุคลากรสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจในธุรกิจได้ เพื่อใช้ในการกำหนดเป้าหมายยอดขายของลูกค้า พฤติกรรมการสั่งซื้อของลูกค้า และติดตามความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ด้วยการสำรวจความพึงพอใจ และติดตามยอดขายสั่งซื้อของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง

สรุปผลการประชุมกลุ่มจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะได้รับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด พบว่าลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และตัดสินใจซื้อสินค้าของบริษัท ABC จำกัด ทำให้เกิดความภักดีของตราสินค้า เกิดจากซื้อสินค้าซ้ำเมื่อต้องการซื้อสินค้าในครั้งถัดไป ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัดมีความปลอดภัย ทันสมัย ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการ นำไปสู่การเพิ่มยอดขาย และผลกำไรของบริษัท

**ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด จากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม**

ผลลัพธ์ที่จะได้รับการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คือ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในไตรมาสที่ 4 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้มีการวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด ประมาณ 20 ล้านบาท โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด ได้แก่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการตลาด แผนกคลังสินค้าและจัดส่ง และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีแนวทางการทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ดังนี้

1. พัฒนาให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการ เช่น ระบบคลังสินค้า ระบบการเงิน ระบบจัดการคำสั่งซื้อ โดยการนำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer relation management) ซึ่งเป็นระบบบริหารให้ลูกค้ามีความรู้สึกผูกพันกับสินค้า บริการ หรือองค์กร โดยวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของลูกค้า วิเคราะห์หา

ความเกี่ยวข้องระหว่าง พฤติกรรมของลูกค้ากับกลยุทธ์ทางการตลาด อีกทั้งพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ดีขึ้น ช่วยให้บริษัทรู้ความสนใจ ความต้องการ และพฤติกรรม การซื้อของลูกค้า

2. พัฒนาให้ระบบรองรับการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านระบบปฏิบัติการสำหรับสมาร์ตโฟน (Smart phone) อันได้แก่ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) และไอโอเอส (IOS)

3. พัฒนาให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบตอบโต้ทันที ผ่าน Social commerce

4. พัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ให้ลดขั้นตอนการลงทะเบียนลูกค้า โดยพิจารณาจากลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการ เช่น การแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5. พัฒนาให้มีการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของลูกค้า โดยการร่วมมือระหว่างทีมพัฒนาโปรแกรมของลูกค้า และบริษัท ABC จำกัด เพื่อเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อ โดยนำคำสั่งซื้อจากระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ส่งข้อมูลไปที่ระบบสั่งซื้อของลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดเวลาในการดำเนินงาน

6. วิเคราะห์ข้อมูลการขาย ความต้องการของสินค้า และพฤติกรรมของลูกค้า

7. ปรับปรุงระบบคลังสินค้า และการจัดส่ง แบบอัตโนมัติ โดยนำระบบสายพานลำเลียงรถลำเลียงสินค้าอัตโนมัติ (AGV: Automated guided vehicle) และนำระบบบริหารจัดการขนส่ง (TMS: Transportation management system) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการระบบขนส่งของธุรกิจ ช่วยจัดการระบบงาน การวางแผน รายละเอียดการขนส่ง ควบคุมรถและพนักงาน รายงานตำแหน่งของรถขนส่ง อีกทั้งติดตามสถานะของการจัดส่งได้

8. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และทำระบบสำรองข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ทำงานร่วมกับหน่วยงานพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในการปรับปรุงและพัฒนา



## อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ทั้งนี้จากการศึกษาผลการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด และกลุ่มลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเทคนิคอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช้/ เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด มีความเห็นใกล้เคียงกันทุกด้าน ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้ ผลการวิจัยในการศึกษาถึงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในด้านกระบวนการลงทะเบียนลูกค้า การขอใบเสนอราคา การขอใบสั่งซื้อ และกระบวนการจัดส่ง ส่วนใหญ่มีเห็นในทางบวก และมีความเห็นว่า บริษัท ABC จำกัด มีระบบสั่งซื้อสินค้าที่ใช้ในอุตสาหกรรม ผ่านระบบสั่งซื้อออนไลน์ มีสินค้าหลากหลาย ทั้งยี่ห้อของบริษัท ABC จำกัด หรือยี่ห้อของสินค้าอุตสาหกรรมที่เป็นที่นิยมในตลาด จำนวนประเภทสินค้ามีมากกว่า 8 ล้านชิ้น ไม่ว่าจะเป็นชิ้นส่วนเครื่องจักรแม่พิมพ์อุปกรณ์ Jig & Fixture และอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องฉีด Mold & Press และการค้นหารายการสินค้าอุตสาหกรรมที่ต้องการได้ง่าย แสดงสถานะต่าง ๆ อย่างชัดเจน สามารถค้นหาด้วยรหัสสินค้า หรือชื่อสินค้า และยี่ห้อที่ต้องการ รวมทั้งค้นหาได้ตามกลุ่มสินค้าที่ต้องการ และมีข้อมูลประกอบชัดเจน เช่น รูปภาพ ข้อมูลด้านทางเทคนิค และ 2D, 3D CAD ให้ดาวน์โหลด ครอบคลุมทุกความต้องการเมื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อ และสั่งซื้อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อค้นพบนี้ตรงกับนโยบายหลักของบริษัท ABC จำกัด ที่มุ่งหวังให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ได้ง่าย และสะดวก ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสา ตรงจิตร (2559) โดยพบว่า การนำเสนอสินค้าส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถตีความได้ว่าปัจจัยประสิทธิภาพของเว็บไซต์ และการนำเสนอสินค้าของผู้บริโภค โดยเลือกตัดสินใจซื้อสินค้า ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace) มีอิทธิพลจากเว็บไซต์ E-marketplace สามารถให้บริการบรรลุกระบวนการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ได้สำเร็จ ระบบงานของเว็บไซต์ E-marketplace สามารถให้บริการได้ถูกต้อง แม่นยำเครื่องมือต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการทำรายการเว็บไซต์ สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว ระบบงานของเว็บไซต์สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา มีเสถียรภาพ ขั้นตอนการซื้อสินค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการสะดวก ง่ายขาย เว็บไซต์สามารถให้บริการบรรลุตามคำสั่งที่ลูกค้าป้อนเข้าไป มีการจัดหมวดหมู่สินค้าที่ละเอียด สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการได้รวดเร็ว มีความสะดวก ในการซื้อสินค้า สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง แผนผังบนหน้าเว็บไซต์จัดเรียง

ได้เข้าใจง่ายมีเครื่องมือในการค้นหาแบบแยกประเภท (Sort) ที่หลากหลาย เช่น ยี่ห้อ สี ขนาด เป็นต้น เว็บไซต์ความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ E-marketplace นี้ได้ไม่จำกัดสถานที่ และฤดูกาล เมื่อพิจารณาต่อไปเห็นว่าระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ สามารถลดขั้นตอนการทำงานของฝ่ายจัดซื้อได้อย่างมาก สามารถเพิ่มคุณค่า และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมาก ทั้งนี้ปัจจุบันสื่อทางอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำคัญในการค้นหาข้อมูลสินค้าที่ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมถึงมีความหลากหลายของสินค้าที่ต้องการ ถูกค่าจึงเปลี่ยนมาใช้บริการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มมากขึ้นในการจัดซื้อจัดหา เพื่อต้องการลดเวลาในการสั่งซื้อ สอดคล้องการวิจัยของ จรุงมาส ชัยศิริสกุล (2555) ซึ่งให้ความเห็นว่าพฤติกรรมการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของคนไทยเริ่มค้นหาสินค้าผ่านทางระบบออนไลน์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากโอกาสการค้าขายทางออนไลน์เปิดกว้างมากขึ้นและขยายโอกาสเข้าสู่ธุรกิจ ดังนั้นช่องทางออนไลน์คือช่องทางเดียวที่ประหยัดค่าใช้จ่ายและมีศักยภาพในการเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจในทางตรงได้ทันที ทั้งนี้ยังสอดคล้องการวิจัยของ ทิพวรรณ พุ่มรินทร์ (2553) ที่วิจัยในปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B มาใช้ในธุรกิจ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนขนาดใหญ่ ซึ่งให้ความเห็นว่าในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรนั้นพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ลงความเห็นว่าการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรได้จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6 ส่วนที่เหลือบอกว่าไม่ได้ ส่วนเจตนาที่จะใช้ระบบ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจที่มีเจตนาที่จะใช้ระบบจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 อีกทั้งความคิดเห็นจากข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับแนวความคิดยุทธศาสตร์ และการจัดซื้อ 4.0 (Weissbarth, Geissbauer & Wetzstein, 2016) ซึ่งอธิบายไว้ว่าในกรอบงานยุทธศาสตร์ และการจัดซื้อ 4.0 ในหัวข้อเรื่อง เครื่องมือและกระบวนการแบบดิจิทัลไว้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้ฝ่ายจัดซื้อทำงานร่วมกัน วิเคราะห์ และการมีส่วนร่วมในการใช้เครื่องมือที่หลากหลายตลอดทั้งห่วงโซ่มูลค่าของการจัดซื้อทั้งหมดเพิ่มขึ้น ตั้งแต่การวางแผนและจัดหาไปจนถึงการเจรจาสัญญา การสั่งซื้อ การชำระเงิน และการจัดการซัพพลายเออร์ เทคโนโลยีเหล่านี้แตกต่างกันมากทั้งในแง่ผลกระทบ และความสมบูรณ์ของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ดังนั้นจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งจะต้องระบุกระบวนการที่ต้องการสนับสนุนและเครื่องมือที่ต้องการใช้ ได้แก่ การขอใบเสนอราคาแบบดิจิทัล การวิเคราะห์สถานะทางการเงินของซัพพลายเออร์ การวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดซื้อ การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการตรวจสอบ รวมถึงความร่วมมือด้านเครือข่ายการจัดซื้อระบบดิจิทัล อย่างไรก็ตามการลงทุนในเครื่องมือนี้จะนำไปสู่กระบวนการอัตโนมัติแบบดิจิทัลที่อาศัยการทำเองด้วยมือน้อยลง เครื่องมือดิจิทัลและกระบวนการดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการกระบวนการทางธุรกิจ และศูนย์บริการร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นไม่ใช่แค่

การลดค่าใช้จ่ายเท่านั้น แต่ยังช่วยลดภาระงานที่ทำซ้ำ ๆ ของคนที่มีความสามารถสูงด้านการจัดซื้อ เพื่อให้พวกเขามุ่งเน้นไปที่การทำงานซึ่งมีมูลค่าทางธุรกิจได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ทั้งนี้จากการศึกษาผลการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด และ กลุ่มลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด มีความเห็นใกล้เคียงกันทุกด้าน ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้ ผลการวิจัยในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในด้านกระบวนการลงทะเบียนลูกค้า, การขอใบเสนอราคา, การขอใบสั่งซื้อ และกระบวนการจัดส่ง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ ลูกค้าไม่กล้าดำเนินการ เพราะกลัวต้องรับผิดชอบกรณีลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผิด จำนวนผิด อีกทั้งลูกค้ามีความคุ้นเคยกับการใช้งานระบบเดิม ยังไม่กล้าเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิทวัส อี้อสังคมนตรี (2559) ได้วิจัยเกี่ยวกับอุปสรรคต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย โดยพบว่าระดับของอุปสรรคต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยนั้นประเด็นด้านองค์การมีนัยยะสำคัญมากที่สุด เรื่องความยากในการเปลี่ยนแปลงขบวนการทำงานปัจจุบัน, ขาดการสนับสนุนและการไม่มีความรู้ด้านไอทีจากฝ่ายบริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งข้อจำกัดในการใช้อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของกิจการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ทั้งนี้จากการศึกษาผลการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด และกลุ่มลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง ประกอบด้วยกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และกลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่/เลิกใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด มีความเห็นใกล้เคียงกันทุกด้าน ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้ ผลการวิจัยในการศึกษาถึงแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการในกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ให้ผู้จัดการที่เกี่ยวข้องดำเนินการวางแผน และ



จัดเตรียมงบประมาณในการแก้ไขปรับปรุงระบบ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล สุวิมลเจริญ (2559) โดยพบว่าผู้บริหารเห็นประโยชน์และความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหารซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ธุรกิจออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง คือ ความพร้อมใช้ หรือ ความเสถียรภาพของระบบ รองลงมา คือ ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนอันดับสาม คือ ผู้บริหารเชื่อมั่นว่าระบบธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์สามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับระบบ และเมื่อพิจารณาในต่อไปเห็นว่า การตรวจสอบความครบถ้วนของสินค้า ก่อนขึ้นแสดงผลลงในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เพื่อป้องกันการผิดพลาดในกรณีที่ลูกค้าสั่งซื้อของ แต่ข้อมูลไม่ตรงกับสินค้าที่แสดงในระบบ ทำให้เกิดความผิดพลาดเกิดผลกระทบต่อธุรกิจ และขาดความเชื่อมั่นของลูกค้าได้ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล สุวิมลเจริญ (2559) ที่วิจัยในเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านการถูกต้องของข้อมูลสำหรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องของระบบสามารถนำเสนอรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศขององค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น

และเมื่อพิจารณาต่อไปเห็นว่าข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารกับระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าที่สามารถติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทันที และระบบสามารถแนะนำสินค้าที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าเลือกได้ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการค้นหาสินค้าในราคาที่แตกต่างกัน แปรนดัดสินค้าที่หลากหลาย และสามารถใช้ทดแทนกันได้ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โดยพบว่าควรที่มุ่งเน้นไปยังกลุ่มเป้าหมาย ที่หาข้อมูลสินค้าใหม่ ๆ รูปแบบใหม่ ๆ ดังนั้นช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ควรสร้างความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ให้กับลูกค้าก่อนการสั่งซื้อ เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีความมั่นใจและเชื่อถือกับการสั่งซื้อสินค้า และควรที่ให้รูปแบบของระบบสั่งซื้อผ่านช่องทางออนไลน์นั้นตรงตามการใช้งานที่เข้าถึงเมนูต่าง ๆ ได้ง่าย และง่ายต่อการค้นหา และควรให้ความสำคัญต่อการทำระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ที่ง่าย สะอาดตา และไม่ยุ่งยาก รวมถึงมีช่องทางการพูดคุย ตอบคำถามกับลูกค้าอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวความคิด กระบวนการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย, 2542) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การรับรู้และแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันที่ที่ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการหลังการขาย โดยใช้ประโยชน์จากอีเมลในการติดต่อลูกค้า การสร้างแบบสอบถามลูกค้าเพื่อสอบถามความ

พึงพอใจต่อสินค้า และบริการทำให้ร้านค้าสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและทันท่วงที

### ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่เป็นบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด อันได้แก่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการขาย แผนกการตลาด และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 12 คน เท่านั้น รวมทั้งระยะเวลาในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ อีกทั้งงบประมาณที่ต้องจัดสรรในการดำเนินการให้ครอบคลุมโครงการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด และขอบเขตและข้อจำกัด ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ จึงอาจเป็นข้อจำกัด ในการนำผลการศึกษาไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายอื่น ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

**ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด**

การกำหนดโครงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด โดยวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในไตรมาสที่ 4 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประมาณ 20 ล้านบาท โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการของระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์บริษัท ABC จำกัด ได้แก่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการตลาด แผนกคลังสินค้าและจัดส่ง และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีแนวทางการการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ดังนี้

1. พัฒนาให้ระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด สามารถทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการ เช่น ระบบคลังสินค้า ระบบการเงิน ระบบจัดการคำสั่งซื้อ เพื่อบูรณาการระบบให้มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาเพื่อดึงดูดลูกค้า

สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และช่วยในการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูล และเป็นช่องทางในการติดต่อกับลูกค้า

2. พัฒนาให้ระบบรองรับการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านมือถือ โดยรองรับระบบปฏิบัติการ Android และ IOS เป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลาย เพราะปัจจุบันการค้นหาสินค้าที่ต้องการมีแนวโน้มจะใช้ผ่านมือถือมากที่สุด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น

3. พัฒนาให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่าน Social commerce หรือระบบช่วยสนับสนุนในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดต่อส่วนตัว จดหมาย แฟกซ์ โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-mail เป็นต้น เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น อีกทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าได้ทันที เช่น เพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านช่องทาง Chat (Web chat, Mobile chat) ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า วิธีการใช้สินค้า และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางให้ลูกค้าแนะนำติชมต่อบริการของบริษัทได้ง่าย รวมถึงช่วยจัดการทรัพยากรที่บริษัทมีคือพนักงาน กระบวนการทำงาน และฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อนำไปให้บริการแก่ลูกค้าและช่วยรักษฐานลูกค้าของบริษัทได้ดีขึ้น

4. พัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ให้ลดขั้นตอนการลงทะเบียนลูกค้า โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ว่ามีขั้นตอนการลงทะเบียนอย่างไร ขั้นตอนการลงทะเบียนมีจุดเด่นมีสามารถแก้ไข ปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริษัทอย่างไร เพื่อเพิ่มความสะดวก และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

5. พัฒนาให้มีการเชื่อมต่อระบบสั่งซื้อของลูกค้า โดยนำเอาระบบ EDI ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจระหว่างบริษัท และระบบของลูกค้า เป็นคำสั่งซื้อ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางธุรกิจ อันเกิดจากความถูกต้องของข้อมูลจากการใช้ EDI รวมทั้งวงจรธุรกิจที่สั้นลง สำหรับทุกขบวนการทางธุรกิจตั้งแต่การซื้อ การขาย จนกระทั่งถึงการรับเงินและจ่ายเงิน จะทำให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางธุรกิจ และประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ในกระบวนการทางธุรกิจ จากการใช้ EDI สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการสนับสนุนให้เกิดผลตามเป้าหมายขององค์กร ที่วางไว้ได้ เช่น การสร้างพันธมิตรทางการค้าใหม่ ๆ การเข้าสู่ตลาดใหม่ การออกผลิตภัณฑ์/ บริการใหม่ การเป็นผู้นำในตลาด และความอยู่รอดขององค์กร

6. พัฒนความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ดีขึ้น ช่วยให้บริษัทวิเคราะห์ข้อมูลการขาย ได้รับความสนใจ ความต้องการ และพฤติกรรมกรซื้อของลูกค้า ทำให้บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าที่เหมาะสม กับลูกค้าได้ และช่วยให้บริษัทสามารถให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการได้ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวจะช่วยเพิ่ม Loyalty ที่ลูกค้ามีต่อ

บริษัท ลดการสูญเสียลูกค้า ลดต้นทุนการตลาด เพิ่มรายได้จากการที่ลูกค้าซื้อซ้ำ หรือแนะนำให้คนรู้จักซื้อสินค้าของบริษัท และนั่นหมายถึงกำไรของบริษัทที่เพิ่มมากขึ้น

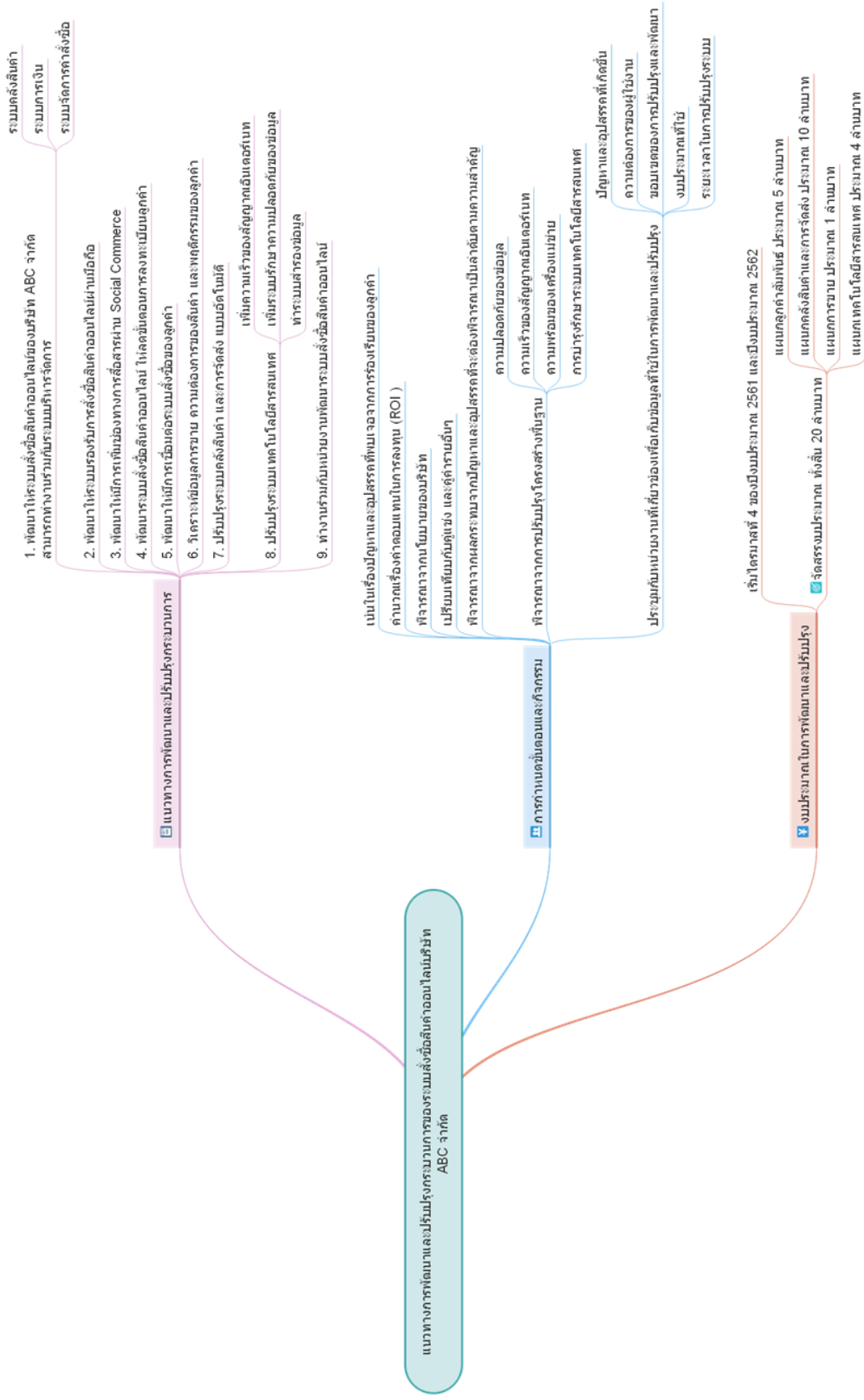
7. ปรับปรุงระบบคลังสินค้า และการจัดส่ง แบบอัตโนมัติ โดยนำระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการระบบขนส่งของธุรกิจ (TMS) มาช่วยจัดการระบบงานการวางแผน รายละเอียดการขนส่ง ควบคุมรถและพนักงาน รายงานตำแหน่งของรถขนส่ง เพื่อลดความผิดพลาดจากการทำงาน ด้วยคนจากการวางแผน และติดตามการจัดส่งสินค้าโดยใช้ระบบอัตโนมัติร่วมกับระบบข้อมูลกลาง และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจให้กับลูกค้าในการจัดส่งสินค้า โดยสินค้าส่งถึงที่หมายตามเวลา และตรวจสอบได้แบบทันที อีกทั้งปรับปรุงระบบการบริการคลังสินค้าภายใน โดยนำระบบสายพาน รถลำเลียงสินค้าอัตโนมัติ (AVG) และเครื่องปิดบรรจุภัณฑ์อัตโนมัติ เพื่อลดเวลาในการทำงาน และรองรับความต้องการของลูกค้า

8. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เพิ่มความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และทำระบบสำรองข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ทำงานร่วมกับหน่วยงานพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัทแม่ ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ และรองรับความต้องการของลูกค้า



1971124963



ภาพที่ 19 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานและประสิทธิภาพของธุรกิจในบริษัท ABC จำกัด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง” ในครั้งนี้ เป็นการเจาะจงกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่เป็นบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด อันได้แก่ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกการขาย แผนกการตลาด และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกค้าของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง จำนวน 12 คน เท่านั้น ดังนั้นเพื่อที่จะได้ทราบถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจของของกลุ่มตัวอย่าง ต้องขยายผลไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นด้วย เช่น เขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดอื่น ๆ ที่ต้องการทราบถึงแนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้ออย่างแท้จริง

2. การศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยใดมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการสั่งซื้อสินค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด เพื่อให้ผู้ประกอบการจะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการ รวมทั้งกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จูงใจ และรักษาความภักดีในการสั่งซื้อสินค้าในระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงช่วยในการขยายฐานลูกค้าอีกด้วย

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2560). *ความรู้เกี่ยวกับอีคอมเมิร์ซ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.rd.go.th/publish/26228.0.html>
- จิราภรณ์ สุทธิมมสกา. (2557). โมดูลที่ 8 พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce). ใน *แบบเรียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา สัยธิรสกุล. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงิน. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 2556(1), 120-125.
- ชัยงค์ ว่องวุฒิกำจร. (2554). *ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์และการประยุกต์ (Electronic business and applications)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.
- ต้นติกร คงตั้งสมบูรณ์. (2553). *การวางระบบจัดซื้อ กรณีศึกษาบริษัท เจ.เจ. คอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ต จำกัด*. การค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ทิพวรรณ พุ่มรินทร์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B มาใช้ในธุรกิจ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนขนาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดารัตน์ ภัทรานุกูลย์. (2551). *เทคนิคและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการจัดกลุ่มผู้ส่งมอบ (Supplier) (ตอนที่ 1)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, วิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นฤมล สุวิมลเจริญ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมลวดสลิง*. *วารสารสุทธิปริทัศน์* 30(195), 156-175.
- นवल ทวีทรัพย์. (2550). *การพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจ: กรณีศึกษาบริษัท โอจีเปเปอร์ จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บริษัท ABC จำกัด. (2561). *เว็บไซต์สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด*. ชลบุรี: บริษัท ABC จำกัด.
- เปรมภัสส์ ตรีภูโฆกเสถียร. (2559). *ผลสำรวจพฤติกรรมกลุ่มผู้ซื้อภาคธุรกิจ (B2B) ที่ออนไลน์คือตัวแปรสำคัญในการตัดสินใจสั่งซื้อ*. เข้าถึงได้จาก <https://thumbsup.in.th/2014/10/the-purchasing-behavior-of-b2b-buyers/>

- พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. (2559). อุปสรรคต่อการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*, 11(2), 33-45.
- ภาวฐ พงษ์วิทยพานุ. (2560). *ฝ่าชีพจรธุรกิจ E-commerce กับ ภาวฐ พงษ์วิทยพานุ เจ้าพ่อตลาดคอตคอม*. เข้าถึงได้จาก <https://brandinside.asia/E-commerce-with-pom-pawoot-taraddotcom/>
- ศุภชัย วลีเกียรติกุล. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย. (2542). *ความรู้เบื้องต้น ecommerce*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ecommerce.or.th/?p=1>
- สรัญญา เมธากนกกุล. (2554). *ความพร้อมในการประยุกต์ใช้การจัดการโซ่อุปทานสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ตัณชัย อุปะเดียด. (2554). *ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุณิสา ตรงจิตร. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-marketplace)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี, สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Alsaad, A., Mohamad, R., Taamneh, A., & Ismail, N. A. (2017). *What drives global B2B E-commerce usage: an analysis of the effect of the complexity of trading system and competition pressure*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1080/09537325.2018.1432853>
- Colaizzi, P. F. (1978). *Psychological research s the phenomenologist views it*. Oxford: Oxford University.
- Turban, E., & King, D. (2004). *Introduction to E-commerce*. Hawaii: Prentice Hall.



- Leeder, M. R., Fearon, H. E., Flynn, A. E., & Johnson, P. F. (2002). *Purchasing and Supply Management*, (12th ed.), Newyork: McGraw-Hill.
- Morse, J. M. (1994). Designing funded qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 220-235). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Weissbarth, R., Geissbauer, R., & Wetzstein, J. .(2016). *PROCUREMENT 4.0*. Retrieved from <http://www.strategyand.pwc.com/reports/procurement-4-digital-revolution>
- Monczka, R. (2009). *Purchasing and supply chain management*. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learnin.
- Weele, A. J. (2009). *Purchasing and supply chain management: Analysis, Planning and Practice* (2<sup>nd</sup> ed.). London: Business Press.

## ภาคผนวก



197124963

BUU iThesis 59710032 independent study / recv: 28122561 15:18:45 / seq: 76

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

คำถามในแบบสัมภาษณ์

สำหรับบุคลากรบริษัท ABC จำกัด

เรื่อง

“แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาครัฐกิจผ่านระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง”

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษางานนิพนธ์ใน

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์

และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ
2. เพศ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. ฝ่าย
6. แผนก
7. ตำแหน่ง

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ท่านรับผิดชอบในการจัดการ ดำเนินการหรือรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในด้านใด อย่างไร

2. ท่านมีความคิดเห็นต่อกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในปัจจุบันอย่างไร

2.1 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

2.2 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า

2.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า

2.4 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

2.5 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ

## ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หรือไม่ อย่างไรด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

3.1 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

3.2 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า

3.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า

3.4 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

3.5 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ท่านได้รับข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด จากหน่วยงานอื่น หรือจากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงอย่างไร

2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อย่างไร

2.1 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

2.2 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า

2.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า

2.4 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

2.5 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module อื่น ๆ



1971124963



## วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

### คำถามในแบบสัมภาษณ์

ลูกค้าที่มีประสบการณ์ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด  
เรื่อง

“แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง”

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษานานาชาติใน

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์

และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ
2. เพศ
3. อายุ
4. บริษัท
5. ระดับการศึกษา
6. ฝ่าย
7. แผนก
8. ตำแหน่ง

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อระบบ ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ของท่านคืออะไร
2. ท่านคิดว่าข้อดี หรือจุดเด่นในการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คืออะไร
3. ท่านมีความคิดเห็นต่อกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อย่างไร

3.1 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

3.2 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า

3.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า

3.4 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

## ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อย่างไร.

1.1 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า

1.2 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า

1.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า

1.4 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อย่างไร

1.1 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า



1.2 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปเสนอราคาให้ลูกค้า

1.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกไปสั่งซื้อให้ลูกค้า

1.4 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า



1971124963



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

คำถามในแบบสัมภาษณ์

ลูกค้าที่ไม่มีประสบการณ์/ เลิกใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์

ผ่านระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

เรื่อง

“แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบ  
สั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง”

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษางานนิพนธ์ใน

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์

และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ
2. เพศ
3. อายุ
4. บริษัท
5. ระดับการศึกษา
6. ฝ่าย
7. แผนก
8. ตำแหน่ง



1971124963

BUU-IThesis 59710032 independent study / rev: 28122561 15:18:45 / seq: 76

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อระบบ ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของลูกค้าที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ

1. วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ของท่านคืออะไร
2. ระบบ Ordering system ที่ท่านใช้ในปัจจุบันคืออะไร
3. ท่านมีการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด หรือไม่ อย่างไร

\*\*\*จากนั้นผู้วิจัยอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

4. ท่านมีความคาดหวังในคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด อย่างไร
5. บริษัท ABC จำกัด ควรมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อจูงใจให้ท่านสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อระบบ ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ของลูกค้าที่เคยใช้ระบบแต่ได้เลิกใช้ไปแล้ว

1. วัตถุประสงค์หลักที่ใช้บริการกับบริษัท ABC จำกัด ของท่านคืออะไร
2. สาเหตุสำคัญอะไรที่ท่านเลิกใช้ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในการซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจ
3. ท่านคิดว่ากระบวนการในการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด มีความจำเป็นต้องปรับปรุงอย่างไร
  - 3.1 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การลงทะเบียนลูกค้า
  - 3.2 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบเสนอราคาให้ลูกค้า
  - 3.3 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การออกใบสั่งซื้อให้ลูกค้า
  - 3.4 ด้านขั้นตอนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ใน Module การจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

4. บริษัทมิซูมิ (ประเทศไทย) ควรมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อจูงใจให้ท่านกลับมาสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

คำถามในการประชุมกลุ่ม

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด

เรื่อง

“แนวทางการปรับปรุงกระบวนการของการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของภาคธุรกิจผ่านระบบสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง”

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษางานนิพนธ์ใน

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้สัมภาษณ์

และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ
2. เพศ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. ฝ่าย
6. แผนก
7. ตำแหน่ง



1971124963

BUU-IThesis 59710032 independent study / revv: 28122561 15:18:45 / seq: 76

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการใช้ระบบสั่งซื้อออนไลน์ของ บริษัท ABC จำกัด

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ที่ผู้วิจัยนำเสนอ
2. ท่านคิดว่าขั้นตอนและกิจกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ควรมีการกำหนดอย่างไร
3. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ควรมีการกำหนดอย่างไร
4. ท่านคิดว่างบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด ควรมีการกำหนดอย่างไร
5. ท่านคิดว่าปัจจัยเงื่อนไขที่สำคัญในพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คืออะไร และควรมีการบริหารจัดการปัจจัยเงื่อนไขเหล่านั้นอย่างไร
6. ท่านคิดว่าหากมีการพัฒนากระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด แล้วนั้น ควรมีการประเมินผลจากการพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร
7. ท่านคิดว่าผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบสั่งซื้อออนไลน์ของบริษัท ABC จำกัด คืออะไร

ภาคผนวก ข  
ผลอักษรวิสุทธิ



197124963

BUU iThesis 59710032 independent study / recv: 28122561 15:18:45 / seq: 76

## Plagiarism Checking Report

Created on Dec 28, 2018 at 07:24 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	APPLICATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1088717	Dec 28, 2018 at 07:24 AM	ithesis-buu	59710032.pdf	Completed	1.72 %

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสำคัญสู่การเป็นซัพพลายเออร์มืออาชีพ, The study and analysis important factors lead to professional purchasing	กานดา เจริญจิต	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.69 %
2	ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	สิญชัย ฤประเดช	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	0.25 %
3	การศึกษาคำถามเป็นไปได้อย่างไรในการใช้เว็บแอปพลิเคชันส่งข้อมูลคำสั่งซื้อ กรณีศึกษา : ฝ่ายซัพพลายเออร์ ABC, The feasibility study of web application implementation: A case study of Purchasing Department in ABC Company	ศศิธร ฤกษ์การงาน	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.22 %
4	การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย, Problem analysis and guideline for solving the problem of revenue code : a case study of electronic commerce in Thailand	คงศักดิ์ ภูมิขันธ์วิทยา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.13 %
5	การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	จากรวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี	Wikipedia	0.11 %
6	ทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร	สุทธิลักษณ์ ปานทรัพย์	มหาวิทยาลัยธนบุรี	0.11 %
7	การจัดซื้อจัดหาวัสดุด้วยการจัดแบ่งกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน กรณีศึกษา บริษัท ผู้ผลิตแก้ว จากัด แจม, Purchasing method by product classification in order to increasing efficiency and cost reduction case study :glass manufacturing co.,Ltd.	แจ่มจิต ศรีวงษ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.11 %
8	การวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงค่าสัมพัทธ์และสัมพัทธ์ของผู้ประกอบการ	วาทูณี นาคดี	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	0.10 %

ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ์ บทที่ 1-5