

# สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

## ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในธุรกิจโทรคมนาคม  
Evaluation of Online Purchase Order System in Telecommunication Business



โดย

นางสาวจินตนา วิศวรวิวัฒน์สกุล

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน 102788  
วันเดือนปี 20 ส.ค. 2552



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ  
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ  
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร  
ปีการศึกษา 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในธุรกิจโทรคมนาคม  
Evaluation of Online Purchase Order System in Telecommunication Business

โดย

นางสาวจินตนา วิศววิวัฒน์สกุล รหัส 48040719

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

( รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ )

หัวหน้าภาควิชา .....

( รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง )

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ แนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดี เสมอมา และ รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้ คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ รวมทั้งอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอด หลักสูตรการศึกษา จนทำให้ได้รายงานที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอ กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ทุกท่านที่เสียสละเวลา และเอื้อเฟื้อข้อมูล ตลอดจนให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกเป็น อย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี รวมทั้งคุณ สมศักดิ์ เกตุณี เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง ที่ได้ให้โอกาส ประสิทธิ์ประสาทวิชา และเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน สำหรับกำลังใจ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

จินตนา วิศววิวัฒน์สกุล

กุมภาพันธ์ 2552

## บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2551

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) การประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในธุรกิจ  
โทรคมนาคม

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) Evaluation of Online Purchase Order System in Telecommunication  
Business

ชื่อ-สกุล นางสาวจินตนา วิสววิวัฒน์สกุล

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์ 18/กุมภาพันธ์/2552

### บทคัดย่อ

ระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์นั้น เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ร้านเทเลวิซ (TWZ) และตัวแทนจำหน่าย (Dealer) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสั่งซื้อสินค้า จากการศึกษาถึงระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือเจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ร้านเทเลวิซ (TWZ) และตัวแทนจำหน่าย (Dealer)

ผลการศึกษาพบว่าระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์นั้นมีความทันสมัยการทำงานของระบบมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท หน่วยงานทุก ๆ หน่วยที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบมีความรวดเร็วและแน่นอน ระบบสามารถป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลระหว่างทางได้เป็นอย่างดี ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่สั่งซื้อ ข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงรวมทั้ง

ระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์นั้นสามารถลดปัญหาการสั่งซื้อสินค้าในจำนวนที่ไม่สามารถสั่งซื้อได้ แต่ระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ก็ยังมีข้อบกพร่อง คือการแก้ไข

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้าสมัยของระบบยังมีความล่าช้า ไม่ทันเวลาต่อการใช้งาน ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการสั่งซื้อสินค้า รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานยังขาดการอบรมด้านการปฏิบัติงาน การให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของเทคโนโลยี ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหา คือ การแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้าสมัยของระบบยังมีความล่าช้า บริษัทควรจะให้ผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคเข้ามาศึกษาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ เพื่อหาสาเหตุและเข้ามาปรับปรุงเรื่องความเร็วในการแก้ไขปัญหาเครือข่ายที่ล้าสมัยของระบบ Dealer SOTN เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้บริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีวิจัย	5
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและลักษณะทั่วไปของเทคโนโลยี</b>	8
ความหมายของการประเมินผล	8
วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการประเมินผล	8
แนวคิดและแบบจำลองการประเมินผลแบบ CIPP Model ของสตีฟเฟิลบีม	9
เกณฑ์และตัวชี้วัดความสำเร็จ	12
กรอบแนวความคิด	12
ความเป็นมาของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด	13
ลักษณะทั่วไปของเทคโนโลยี	15
ขั้นตอนการทำงานของระบบ Dealer_SOTN	15
กระบวนการสั่งซื้อสินค้าของตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบ Dealer_SOTN	23

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	25
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ผลวิเคราะห์การประเมินระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์	27
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	33
สรุป	33
ข้อเสนอแนะ	34
เอกสารอ้างอิง	36
ภาคผนวก	37



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
2	ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านสภาพแวดล้อม	28
3	ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า	29
4	ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงาน	30
5	ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านผลผลิตของโครงการ	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์การตัดสินใจ และประเภทการประเมินแบบ CIPP Model	11
2	หน้าจอการ Log In โดยใช้ user/password	16
3	หน้าจอการ Log In โดยใช้ PKI	16
4	หน้าจอแสดงรายละเอียด และสถานะของสินค้า	17
5	หน้าจอแสดง Brand/Material ภายใต System	18
6	รายการสินค้าที่เลือกตาม System/Brand/Model	18
7	รายการสรุปสินค้าโควต้า	18
8	รายการสินค้าโควต้าตาม Model ที่เลือก	19
9	รายการสรุปสินค้าแพ็คเกจ	20
10	สินค้าที่มีอยู่ในตะกร้าทั้งหมด	20
11	หน้าจอเพื่อทำการสั่งซื้อสินค้า ตามรายการที่อยู่ในตะกร้าสินค้า	21
12	หน้าจอแสดงผลการสั่งซื้อที่สำเร็จ	21
13	รายละเอียดของใบสั่งซื้อ	22
14	ข้อมูลรายงานการสั่งซื้อสุทธิ	22
15	กระบวนการสั่งซื้อสินค้าของตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบ Dealer_SOTN	24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคมและสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ระบบข่าวสารข้อมูล ธุรกิจ โทรคมนาคมก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้นองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงต้องเร่งปรับศักยภาพการดำเนินงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการดำเนินงาน สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารในการใช้ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ ด้วยเหตุผลดังกล่าวระบบสารสนเทศจึงมีความสำคัญเพิ่มขึ้น เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์เพื่อการวางแผน ดังนั้นคุณภาพของข้อมูล จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันได้

บริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด หรือชื่อย่อ “WDS” ดำเนินกิจการทางด้านสื่อสารและโทรคมนาคม ภายใต้การกำกับดูแลของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภารกิจหลักของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ได้แก่ การเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าแฮนด์เซ็ท หรือ ดีไวซ์ ที่เกี่ยวข้องกับจีเอสเอ็มทุกยี่ห้อ ที่ทางบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดเป็นหุ้นส่วนกับอินเตอร์เนชันแนลแบรนดส์ ไม่ว่าจะเป็น โนเกีย โมโตโรล่า ซัมซุง อีริคสัน แอลจี หรือพวกอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ พร้อมบริการหลังการขาย และอีกหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด คือการทำหน้าที่เป็นโลจิสติกส์ให้กับสินค้าของเอไอเอส 2 อย่าง คือ ซิมการ์ดกับสแตลชการ์ด หรือ บัตรเติมเงิน โดยมีทั้งการสั่งซื้อ การนำเข้าตามคำสั่งของเอไอเอส ทำสต็อกเตรียมสินค้า รับการสั่งซื้อจากช่องทางการจัดจำหน่ายและส่งสินค้าดังกล่าวถึงช่องทางการจัดจำหน่าย สำหรับแผนเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่ายนั้น ในอดีตจนถึงปัจจุบันบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดได้สร้างเครือข่ายช่องทางการจัดจำหน่ายไว้หลากหลายประเภท เช่น บริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดมีเทเลวิซที่เป็นรูปแบบแฟรนไชส์ของเอไอเอส มีเทเลคอม

เอกสารดีลเลอร์ทั่วไป มีพวกรีเทลเช่น เจมาร์ท บิสเทิลและทีจี มีโมเดิร์นเทรด เช่น เทสโก้ โลตัส โยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บิกซี คาร์ฟู และพาวเวอร์มอลล์ อีกด้านหนึ่งบริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ก็ได้วางสินค้าขายในเอไอเอสช้อป เซเรเนดช้อป และพวคคอร์เปอเรทชืออาร์เอ็ม

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า บริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดจะมีช่องทางในการกระจายสินค้าหลากหลาย เนื่องจากนโยบายการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด มุ่งที่จะเสริมสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งให้แก่ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับภูมิภาค ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการตลาดที่ไม่หยุดนิ่ง และมุ่งการแข่งขันในระยะยาว บริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดจึงได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน ระบบสารสนเทศที่กล่าวถึงก็คือระบบ Service On The Net หรือ Dealer\_SOTN เป็นระบบที่เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อของบริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด จะทำการสร้างคำสั่งซื้อให้กับตัวแทนจำหน่ายในกรณีต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำปรึกษาตอบปัญหาและแนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับตัวแทนจำหน่ายในการสั่งซื้อสินค้า ติดตามปัญหาให้กับตัวแทนจำหน่ายโดยดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา นั้น ๆ รวมทั้งให้ความสะดวกแก่ตัวแทนจำหน่าย ในการติดตามตรวจสอบสินค้าที่สั่งซื้อ หรือแม้แต่ข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ ดังนั้นผู้จัดทำจึงมีความสนใจที่จะประเมินผลการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมว่ามีมากน้อยเพียงใด ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ต่อไปในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์
2. เพื่อประเมินผลการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะการทำงานของระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์
2. ทำให้ทราบถึงผลที่ได้จากการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ใน

#### ธุรกิจโทรคมนาคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใช้งาน ปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้แก่ การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดี ทนทาน และมีระบบการป้องกันการเสียหายของข้อมูลการโจรกรรมข้อมูลไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยทางด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ปัจจัยภายในองค์กรอื่น ๆ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้อย่างเพียงพอ การที่ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงานเห็นความสำคัญและ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์อย่างดี สถานที่ตั้งของศูนย์นั้นควรอยู่ไม่ไกลจากหน่วยงานที่ ให้บริการสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวก ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มี อิทธิพลมาก ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารข้อมูลในปัจจุบันมีขอบเขตที่กว้างไกลและมีความรวดเร็วสูงสามารถ ติดต่อกันได้ทั่วโลก คนร้ายมีวิวัฒนาการเทคโนโลยีที่สูงขึ้นในการประกอบอาชญากรรมและ ประชาชนในพื้นที่มีความรู้และความสนใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ส่วนปัญหา อุปสรรคที่ประสบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบสารสนเทศโครงการไม่มีระบบ ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และการโจรกรรมข้อมูลที่ดี ปัญหาด้านเทคโนโลยีของระบบฯที่มีคุณภาพ ไม่ดีและล้าสมัย ปัญหาด้านงบประมาณการเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นน้อยมาก และ การขาดแคลนบุคลากรผู้มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงานภายใน ศูนย์ POLIS ปัญหาของโครงการคือความล่าช้าในการดำเนินงานของโครงการและงบประมาณ สำหรับโครงการที่มีอยู่อย่างจำกัด

ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล. พาราวิวด์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุน้อยกว่า 30 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษาตอนปลาย มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ระหว่าง 1 ปี ถึง 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด และปฏิบัติงานใน ฝ่ายผลิต พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายและ วิธีการในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน นอกจากนี้ พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน แตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตลอดจนวิธีในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณรงค์ศักดิ์ ประสิว (2550) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินระบบการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ชิปปี้โมเดลประเมินระบบทั้ง 4 ด้าน ดังนี้คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านผลผลิตของโครงการ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์

และผู้บริหารเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ ด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการ ส่วนด้านผลผลิตของโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด นักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเห็นว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ในด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ ด้านผลผลิตของโครงการ ส่วนสภาพแวดล้อมของโครงการ ด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และนิสิตเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ ส่วนด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการ ด้านผลผลิตของโครงการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

## ระเบียบวิธีวิจัย

### 1. แบบการวิจัย (Research Design)

ในการศึกษาเรื่องการประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในธุรกิจโทรคมนาคม ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ประกอบกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

### 2. ขั้นตอนและวิธีในการวิจัย

การศึกษาเรื่องการประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในธุรกิจโทรคมนาคม ทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด จำนวน 120 คน ประกอบด้วย

- |                             |                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1) เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อ | จำนวน 2 คน                        |
| 2) ร้านเทเลวิซ (TWZ)        | จำนวน 43 คน (43 แห่ง แห่งละ 1 คน) |
| 3) ตัวแทนจำหน่าย (Dealer)   | จำนวน 75 คน                       |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตลอดจนการค้นหาข้อมูลทางเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารจาก บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด

**เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

**ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการสร้าง ดังนี้**

1. การศึกษาถึงระบบ Dealer\_SOTN ของบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด โดยทำการศึกษาถึงลักษณะการใช้งานของระบบ ขั้นตอนการทำงานของระบบ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเอาระบบ Dealer\_SOTN มาใช้ในการดำเนินงานของท่าน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 แบบดังนี้

1. แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open Ended)

2. แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ration Scale Method : Likert Scale Questions) ซึ่งจัดเกณฑ์ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

### 3. ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษา

ได้นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นทำการประมวลผลด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) ดังนี้

1. แบบสอบถามที่เป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. แบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามและการแปลความหมายของคะแนนกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเอาระบบ Dealer\_SOTN มาใช้ในการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้กำหนดน้ำหนักของคะแนนของตัวเลือกแต่ละข้อ ตามแบบของลิเคอร์ท ดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 9) แบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง ผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามที่เป็นแบบคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแล้วหาค่าความถี่เรียงลำดับมากไปน้อย

4. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปของตารางมาตรฐานพร้อมทั้งแปลความหมาย

## บทที่ 2

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและลักษณะทั่วไปของเทคโนโลยี

#### ความหมายของการประเมินผล

“การประเมิน” หรือ “การประเมินผล” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Evaluation” ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีความหมายเกี่ยวข้องกับคำอื่น ๆ อีกหลายคำ เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประเมินการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้น ซึ่งคำดังกล่าวอาจสรุปเป็นความหมายหรือคำจำกัดความร่วมกันได้ว่า เป็นการประมาณค่าหรือการประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสอบถาม ทดสอบ สังเกต และวิธีการอื่น ๆ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้นมีคุณค่าหรือบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นมากน้อยเพียงใด (ประชุม รอดประเสริฐ, 2539) โดยมีมาตรฐานและเครื่องมือในการวัดที่แม่นยำและเชื่อถือได้ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของการประเมินผล

การบริหารแนวใหม่หรือการบริหารในระบบเปิด (Open System) นั้นถือว่าการประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากซึ่งจุดมุ่งหมายของการประเมินผลมีดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิก การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่าควรยกเลิกโครงการหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป โดยเฉพาะการมีโครงการใหม่ ๆ ยังมิได้จัดทำในรูปของโครงการทดลอง (Experimental) มีโอกาสจะผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ง่าย ความล้มเหลวของโครงการจึงมิใช่ความล้มเหลวของผู้บริหารเสมอไป ดังนั้น ถ้าเราประเมินผลแล้วโครงการนั้นสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ก็ควรดำเนินการต่อไป แต่ถ้าประเมินผลแล้วโครงการนั้นมีปัญหาหรือมีผลกระทบเชิงลบมากกว่าก็ควรยกเลิกไป

2. เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในวงการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า เป้าหมาย กฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เพื่อปรับปรุงงาน ถ้านำโครงการไปปฏิบัติแล้ว พบว่าบางโครงการไม่ได้เสียทั้งหมด แต่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อก็ควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาว่าโครงการนั้นบกพร่องในเรื่องใด เช่น ขาดความร่วมมือของประชาชน ขัดต่อค่านิยมของประชาชน ขาดการประชาสัมพันธ์ หรือสมรรถนะขององค์การที่รับผิดชอบต่ำ เมื่อทราบผลของการประเมินผลก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

4. เพื่อศึกษาทางเลือก (Alternative) โดยปกติในการนำโครงการไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหารโครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ดังนั้นการประเมินผลจะเป็นการเปรียบเทียบทางเลือก ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

5. เพื่อขยายผล ในการนำโครงการไปปฏิบัติ ถ้าไม่มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อาจจะไม่ทราบถึงความสำเร็จของโครงการ แต่ถ้ามีการประเมินผลโครงการเป็นระยะสม่ำเสมอ ผลปรากฏว่าโครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ เราก็ควรจะขยายผลโครงการนั้นต่อไป แต่การขยายผลนั้นมีได้หมายความว่า จะขยายไปได้ทุกพื้นที่ การขยายผลต้องคำนึงถึงมิติของประชากร เวลา สถานที่ สถานการณ์ต่าง ๆ เช่น โครงการปลูกพืชเมืองหนาวจะประสบความสำเร็จในพื้นที่ภาคเหนือ แต่ถ้าขยายผลไปยังภูมิภาคอื่นอาจจะไม่ได้ผลดีเสมอไป เพราะต้องคำนึงถึงลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ เชื้อชาติ ค่านิยม ฯลฯ ดังนั้นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ สิ่งที่น่าไปในพื้นที่หนึ่งอาจได้ผลดี แต่นำไปขยายผลในพื้นที่หนึ่งอาจไม่ได้ผล หรือ สิ่งที่เคยทำ ได้ผลดีในช่วงเวลาหนึ่ง อาจจะไม่ได้ผลดีในอีกช่วงเวลาหนึ่ง

#### แนวคิดและแบบจำลองการประเมินผลแบบ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม

แบบจำลอง (Model) หมายถึง วิธีการสื่อสารทางความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนจินตนาการ ที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใด ๆ ให้ปรากฏโดยใช้การสื่อในลักษณะต่าง ๆ เช่น แผนภูมิ แผนผัง ระบบสมการ และรูปแบบอื่น เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำเสนอเรื่องราวได้อย่างมีระบบ

แนวคิดการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model) แบ่งประเด็นการประเมินผลออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะเน้นในด้านความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้  
 ตัมพันธ์ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการและเงื่อนไขที่เป็นจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพแวดล้อม จัดเป็นการวิเคราะห์ขนาดใหญ่ (Macro Analytic) เป็นตัวกำหนดขอบเขตของการประเมิน อีกทั้งยังช่วยให้ทราบถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีความสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมายของโครงการ

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่างการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรมเวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของโครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการโดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

3.1 เพื่อหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการ หรือการดำเนินงานตามแผนนั้น

3.2 เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ

3.3 เพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของโครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้น และกระบวนการร่วมด้วย จะเห็นได้ว่าการประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์

ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ สดฟเฟิลบิม ยังได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจ ที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมินผล ดังนี้

1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เช่น การตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป

ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการประเมินแบบ CIPP Model ทั้ง 4 ประการ และประเภทของการตัดสินใจดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการประเมินกับการตัดสินใจ ดังภาพที่ 1

ประเภทการประเมิน	ประเภทการตัดสินใจ
การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions)
การประเมินปัจจัยเบื้องต้นตัวป้อน (Input Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้าง (Structuring Decisions)
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions)
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)	การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions)

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์การตัดสินใจ และประเภทการประเมินแบบ CIPP Model

ที่มา : เดือนเพ็ญ ชิวพิมาย, 2540 : 18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เกณฑ์และตัวชี้วัดความสำเร็จ

การประเมินผล โครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับความสำเร็จของโครงการให้ทราบ โดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ ที่ใช้ในการประเมินผลโครงการ (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2541 : 44) มีดังนี้

1. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัด เช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลิตภาพต่อกำลังคน ระยะเวลาในการให้บริการต่อผู้บริการ
2. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ
3. เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพอเพียงของทรัพยากร การขาดแคลนปัจจัยการผลิต และปัจจัยอื่น เป็นต้น
4. เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพึงพอใจของโครงการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เป็นต้น
5. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) มีตัวชี้วัด เช่น การให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาส ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ระหว่างกลุ่มอาชีพ ฯลฯ
6. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) มีตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวม กิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากร และเวลาที่ใช้ไป มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นต้น
7. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) มีตัวชี้วัด เช่น ความอยู่รอดของโครงการด้านเศรษฐกิจสมรรถนะด้านสถาบัน ความเป็นไปได้ในด้านการขยายผลของโครงการ
8. เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) มีตัวชี้วัด เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

สำหรับตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงหรือระบุประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมิน หรือตัวแปรทางเศรษฐกิจและสังคม ที่ต้องทำการศึกษา โดยจะมีการระบุลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม ทั้งส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณ และลักษณะเชิงคุณภาพ

## กรอบแนวคิด

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ

ออนไลน์ในธุรกิจโทรคมนาคม โดยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ ซึ่งจะโยชน์ด้านการค้าไม่ว่าการนี้ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการอย่างเป็นระบบ (รุ่งรัตน์ ลือลา, 2546 : 7) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ใน ธุรกิจโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งในการประเมินผลนั้นจะเกี่ยวข้องกับการทำงานของ เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อบริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ร้านเทเลวิซ (TWZ) และตัวแทน จำหน่าย (Dealer) โดยจะทำการศึกษาเป็น 4 ด้าน คือ

1. การประเมินด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง การศึกษาถึงความชัดเจน ความสอดคล้องของ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้อง
2. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า หมายถึง การประเมินถึงทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนด เช่น คุณลักษณะของระบบ Dealer\_SOTN ความเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล
3. การประเมินด้านกระบวนการ หมายถึง การประเมินเพื่อตรวจสอบการดำเนินงาน โดย ศึกษาถึงลำดับขั้นตอนเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้ระหว่าง การดำเนินงาน ความสามารถในการบริหาร โครงการของผู้ดำเนิน โครงการ และปัญหาที่เกิดขึ้นใน กระบวนการ
4. การประเมินด้านผลผลิต หมายถึง การประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการ โดยวิเคราะห์เพื่อให้ทราบว่า โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ด้วยเหตุผลใด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ในการประเมินผลผู้ศึกษาใช้เกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับ ความสำเร็จของโครงการนี้ เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) และ เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress)

#### ความเป็นมาของบริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด

บริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด คือบริษัทในเครือเอไอเอส ในอดีตฝังตัวอยู่ในบริษัท ชินวัตร คอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชันส์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 คือ ตั้งแต่ปีที่ เริ่มทำโมบายเซอร์วิส ต่อมาปี พ.ศ. 2540 บริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ตั้งบริษัทอิสระ ขึ้นมา ชื่อ ชินวัตร ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) และทำด้านดีไวซ์มาตลอด โดยตอนนั้นผู้ถือ หุ้नเป็นบริษัท ชินวัตร คอมพิวเตอร์ ที่ตอนหลังเปลี่ยนชื่อมาเป็น บริษัท ชินคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ชินคอร์ป หลังจากนั้น 2 ปี ก็ได้ทำการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน) เนื่องจากโอนหน่วยงานดีไวซ์ให้มาอยู่ในเอไอเอส เมื่อถึงปี พ.ศ. 2545 มีเหตุแห่งความจำเป็นบางอย่างเลยได้ย้ายหน่วยงานดีไวซ์มาอยู่ในบริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด

(มหาชน) หรือ ดีพีซี อยู่ประมาณ 5 ปี สิ้นสุดท้ายเมื่อ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ก็โอนหน่วยงานดีไวซ์มาตั้งเป็นบริษัทใหม่ชื่อ บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (มหาชน) หรือ ดับบลิวดีเอสเป็นของเอไอเอส100%มีทุนจดทะเบียน50ล้านบาท

บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ดำเนินธุรกิจในการนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าโทรศัพท์มือถือจากตราสินค้าของผู้ผลิตชั้นนำ และมีตราสินค้าของตัวเองชื่อ โฟนวัน โดยใช้ชื่อในการจัดจำหน่ายและบริการหลังการขาย ภายใต้สัญลักษณ์ MFA สำหรับภารกิจของบริษัท มีงานหลัก ๆ 2 ส่วน ดังนี้

- 1.เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าแฮนด์เซ็ท หรือ ดีไวซ์ ที่เกี่ยวข้องกับจีเอสเอ็มทุกยี่ห้อ
- 2.ทำหน้าที่เป็นโลจิสติกส์ให้กับสินค้าของเอไอเอส 2 อย่าง คือ ซิมการ์ดกับสแกนลาร์การ์ด หรือ บัตรเติมเงิน โดยมีทั้งการสั่งซื้อ การนำเข้าตามคำสั่งของเอไอเอส ทำสต็อก เตรียมสินค้ารับการสั่งซื้อจากช่องทางการจัดจำหน่ายและส่งสินค้าดังกล่าวถึงช่องทางการจัดจำหน่าย

ในอดีตจนถึงปัจจุบันบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ได้สร้างเครือข่ายช่องทางการจัดจำหน่ายไว้หลากหลายประเภท เช่น บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดมีเทเลวิซที่เป็นรูปแบบแฟรนไชส์ของเอไอเอส มีเทเลคอมดีลเลอร์ทั่ว ๆ ไป มีพวกรีเทลเชน เช่น เจมาร์ท บลิสเทลและทีจี มีโมเดิร์นเทรด เช่น เทสโก้โลตัส พาวเวอร์บาย บิ๊กซี คาร์ฟูและพาวเวอร์มอลล์ อีกด้านหนึ่งบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดก็ได้วางสินค้าขายในเอไอเอสช้อป เซเรเนดช้อป และพวกคอร์เปอเรทช้อปเอ็ม คังนั้ บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดจะมีช่องทางในการกระจายสินค้าหลากหลาย เนื่องจากนโยบายการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด มุ่งที่จะเสริมสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งให้แก่ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับภูมิภาค ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการตลาดที่ไม่หยุดนิ่ง และมุ่งการแข่งขันในระยะยาว บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัดจึงได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงานระบบสารสนเทศที่กล่าวถึงก็คือระบบ Dealer\_SOTN เป็นระบบที่เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อของบริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด จะทำการสร้างคำสั่งซื้อให้กับตัวแทนจำหน่ายในกรณีต่าง ๆ รวมทั้งให้คำปรึกษาตอบปัญหาและแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับตัวแทนจำหน่ายในการสั่งซื้อสินค้า ติดตามปัญหาให้กับตัวแทนจำหน่ายโดยดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา นั้น ๆ รวมทั้งให้ความสะดวกแก่ตัวแทนจำหน่าย (Dealer) ในการติดตามตรวจสอบสินค้าที่สั่งซื้อ หรือแม้แต่ข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ลักษณะทั่วไปของเทคโนโลยี

Dealer\_SOTN เป็นระบบเพื่อให้บริการตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยอุปกรณ์ Computer และ PDA

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายสามารถตรวจสอบสินค้าและราคาที่ต้องการสั่งซื้อได้
2. เพื่ออำนวยความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าให้แก่ตัวแทนจำหน่าย
3. เพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายสามารถตรวจสอบขั้นตอนการสั่งซื้อสินค้าได้

### ประโยชน์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการสั่งซื้อให้มีความรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งจะทำให้ได้รับสินค้าที่เร็วขึ้นด้วยต้นทุนที่ประหยัด
2. คำสั่งซื้อของตัวแทนจำหน่ายได้รับการดำเนินการโดยอัตโนมัติ
3. ลดปัญหาการสั่งซื้อในจำนวนที่ไม่สามารถสั่งซื้อได้
4. ทำให้ตัวแทนจำหน่ายได้รับความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบรายละเอียดโปรโมชันที่ได้รับตลอดเวลา
5. ทำให้รู้และตรวจสอบได้ว่าสินค้าที่สั่งซื้ออยู่ในขั้นตอนการดำเนินการใดแล้ว
6. ทำให้ได้รับสินค้าครบตรงตามจำนวนที่สั่งซื้อ
7. สามารถตรวจสอบจำนวนโควต้าที่ได้รับและทำการสั่งซื้อสินค้าเข้ามาตามจำนวนโควต้าสินค้าที่ได้รับ

### ขั้นตอนการทำงานของระบบ Dealer\_SOTN

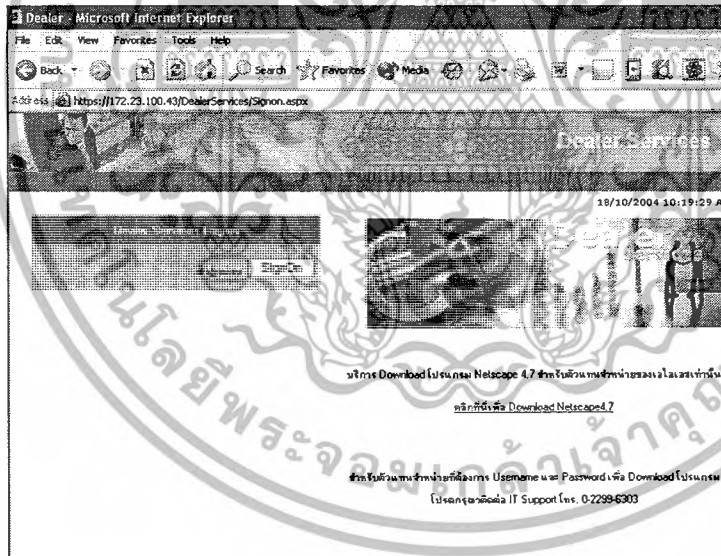
การ Log In เข้าสู่ระบบ Dealer\_SOTN มี 2 วิธี คือ

1. การ Log In โดยใช้ user/password(ภาพที่ 2)
2. การ Log In โดยใช้ PKI(ภาพที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 หน้าจอการ Log In โดยใช้ user/password



ภาพที่ 3 หน้าจอการ Log In โดยใช้ PKI

ระบบ Dealer\_SOTN ของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด จัดเป็นส่วนหนึ่งในโมดูลระบบการขาย และการจัดจำหน่าย (SALES AND DISTRIBUTION) ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1. Stock Checking

เป็นส่วนที่ให้ตัวแทนจำหน่ายตรวจสอบราคาของสินค้าปกติ และสถานะของสินค้าเพื่อดูความสามารถในการสั่งซื้อสินค้า ณ เวลานั้นได้ แสดงดังภาพที่ 4

แสดงประเภทสินค้า	รายละเอียดสินค้า	ราคา	สถานะ
ชุดบัตรเติมเงิน และ SERVICE PACKAGE	บัตรเติมเงินมูลค่า 500 บาท ลาย FRUIT จำนวน 1 กล้อง (10 ใบ)	4,486.00	●
ชุดบัตรเติมเงิน	บัตรเติมเงินมูลค่า 500 บาท ลาย PAINTION จำนวน 1 กล้อง (10 ใบ)	4,486.00	●
CARD	บัตรเติมเงินมูลค่า 500 บาท ลาย FOOD จำนวน 1 กล้อง (10 ใบ)	4,486.00	●
300	บัตรเติมเงินมูลค่า 500 บาท ลาย COLORFUL จำนวน 1 กล้อง (10 ใบ)	4,486.00	●
40			
50			
500			
800			
SERVICE PACKAGE (MOBILE LIFE)			
HANDESET (เครื่องเล่น) & ACCESSORIES			

ภาพที่ 4 หน้าจอแสดงรายละเอียด และสถานะของสินค้า

#### สถานะของสินค้า

1. กรณีที่สถานะของสินค้าเป็น ● หมายความว่า ตัวแทนจำหน่ายสามารถสั่งซื้อสินค้านี้ได้
2. กรณีที่สถานะของสินค้าเป็น ○ หมายความว่า ตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถสั่งซื้อสินค้านี้ได้

### 2. Order Placing

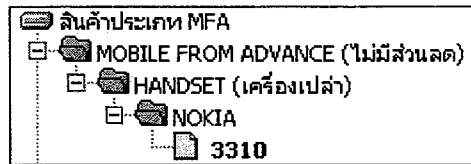
เป็นส่วนสำหรับให้ตัวแทนจำหน่ายทำการสั่งซื้อสินค้าโดยสามารถแยกประเภทของสินค้าที่จะทำการสั่งซื้อได้ดังนี้

#### 2.1 สินค้าปกติ

เมื่อตัวแทนจำหน่ายเลือกรายการสินค้าที่ต้องการ กรณีที่รายการสินค้านั้นเป็นรายการสินค้าปกติ หน้าจอจะแสดง System ที่อยู่ภายใต้รายการสินค้านั้นออก หากผู้แทนจำหน่ายทำการเลือก System ต่อ โปรแกรมจะแสดง Brand/Material ภายใต้ System นั้นออกมาตามลำดับ แสดงดัง

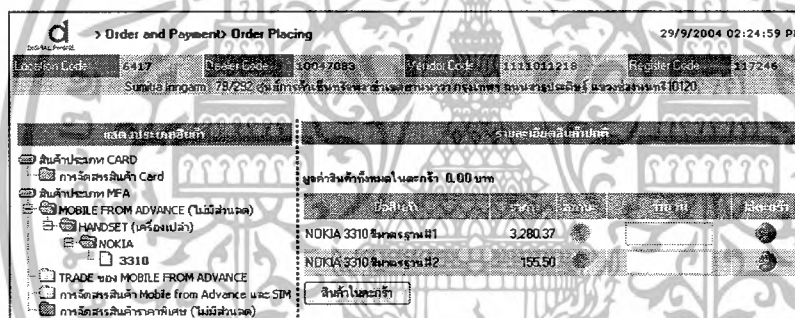
#### ภาพที่ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 หน้าจอแสดง Brand/Material ภายใต้ System

เมื่อผู้แทนจำหน่ายเลือก Brand รายการ Model ภายใต้ Brand นั้นจะแสดงออกมาให้เลือก เมื่อตัวแทนจำหน่ายเลือก Model ด้านซ้ายจะแสดง Material ภายใต้ Model นั้นออกมาในพื้นที่ทางด้านขวา ดังภาพที่ 6

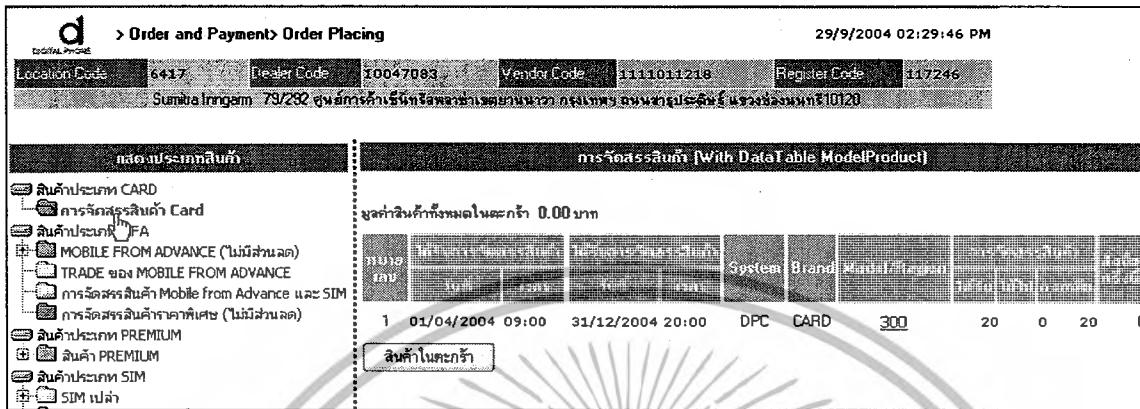


ภาพที่ 6 รายการสินค้าที่เลือกตาม System/Brand/Model

## 2.2 สินค้าโควต้า

ในกรณีที่ตัวแทนจำหน่ายเลือกรายการสินค้าที่เป็นสินค้าโควต้า โปรแกรมจะแสดงรายการ Model ที่ตัวแทนจำหน่ายได้รับโควต้าของรายการสินค้านั้น ซึ่งรายการสินค้าโควตาจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับหมายเลขรายการ วันที่และเวลาที่ได้รับการจัดสรรสินค้า วันที่และเวลาที่สิ้นสุดการจัดสรรสินค้า จำนวนสินค้าที่ได้รับการจัดสรร จำนวนสินค้าที่ใช้ไป จำนวนสินค้าคงเหลือ และจำนวนสั่งซื้อในครั้งนี้อย่างภาพที่ 7 ซึ่งตัวแทนจำหน่ายเลือกสินค้าได้โดยการเลือกที่ Model ที่ต้องการ จะแสดงรายละเอียดของสินค้านี้ ชื่อสินค้า ราคาต่อหน่วย สถานะ(ไฟสีแดง แสดงว่าไม่สามารถสั่งซื้อได้ และถ้าไฟสีเขียวแสดงว่ามีของในคลังสินค้า) รวมทั้งจำนวนเงินและจำนวนสินค้าที่อยู่ในตะกร้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 รายการสรุปสินค้าโควต้า

ซึ่ง Model หรือ Region สามารถคลิกที่ลิงค์ เพื่อแสดงรายการสินค้าโควต้าตาม Model ที่เลือกนั้น แสดงดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 รายการสินค้าโควต้าตาม Model ที่เลือก

### 2.3 สินค้าแพ็คเกจ

ในกรณีที่ตัวแทนจำหน่ายเลือกรายการสินค้าที่เป็นสินค้าแพ็คเกจ โปรแกรมจะแสดงรายการสินค้าที่เป็นสินค้าแพ็คเกจซึ่งจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับหมายเลขรายการ ชื่อแพ็คเกจการจัดสรรสินค้า จำนวนชุดในการสั่งซื้อ ราคาต่อหน่วย สถานะ (ไฟสีแดง แสดงว่าไม่สามารถสั่งซื้อได้ และถ้าไฟสีเขียวแสดงว่ามีของในคลังสินค้า) รวมทั้งจำนวนเงินและจำนวนสินค้าที่อยู่ในตะกร้า ดังภาพที่ 9 ผู้แทนจำหน่ายสามารถทำการสั่งซื้อสินค้าแพ็คเกจตามจำนวนชุดที่ต้องการได้ที่หน้าจอนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

d > Order and Payment > Order Placing 29/9/2004 02:53:51 PM

Location Code 6417 Dealer Code 10047083 Vendor Code 1111011218 Register Code 117246  
Sumtra Inngam 79/292 ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเจดีย์เกษียร ถนนสาทรใต้ แขวงคลองนครสวรรค์ เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10120

**แสดงประเภทสินค้า**

- สินค้าประเภท CARD
  - การจัดสรรสินค้า Card
- สินค้าประเภท MFA
  - MOBILE FROM ADVANCE (ไม่มีส่วนลด)
  - TRADE ของ MOBILE FROM ADVANCE
  - การจัดสรรสินค้า Mobile from Advance และ SIM
  - การจัดสรรสินค้าราคาพิเศษ (ไม่มีส่วนลด)
- สินค้าประเภท PREMIUM
  - สินค้า PREMIUM
- สินค้าประเภท SIM
  - SIM เปล่า
  - SIM เปล่า (ไม่มีส่วนลด)
  - TRADE ของ SIM
  - การจัดสรรสินค้า Mobile from Advance และ SIM
  - การจัดสรรสินค้าราคาพิเศษ (ไม่มีส่วนลด)
- ของแถมสะสม

**สินค้า Package**

มูลค่าสินค้าทั้งหมดในตะกร้า 0.00 บาท

หมายเลข	ชื่อ Package	การจัดสรรสินค้า	สถานะ	ราคา	จำนวนชุด	ใส่ (ลบ)
1	SIM GSM 10 ชั้น ได้รับส่วนลด	99		2700.00		
	SIM เปล่า					
	SIM เปล่า 2					
	ได้รับส่วนลด 2 % และ 100.00 บาท					
2	SIM GSM 2 ชั้น แบบพิเศษ					
	SIM เปล่า					
	ได้รับส่วนลด 2 % และ 100.00 บาท					

สินค้าในตะกร้า

ภาพที่ 9 รายการสรุปสินค้าแพ็คเกจ

ตัวแทนจำหน่ายสามารถเลือกสินค้าใส่ตะกร้าได้ ก็ต่อเมื่อสินค้านั้นมีไฟสถานะเป็นสีเขียวเท่านั้น หากต้องการดูรายละเอียดของสินค้าที่อยู่ในตะกร้าให้กดปุ่ม **สินค้าในตะกร้า** เพื่อแสดงรายละเอียดของสินค้าที่อยู่ในตะกร้าออกมาดังภาพที่ 10

View Summary - Microsoft Internet Explorer

ชื่อสินค้า	ราคา	จำนวน	รวมเป็นเงิน
ERICSSON T295 สีฟ้าเงิน	350.00	21	7,350.00
ERICSSON T295 สีเงิน	350.00	5	1,750.00
รวมเป็นเงินสินค้า			9,100.00
รายละเอียดสินค้าที่สั่งซื้อ - Package			
ชื่อ Package	ราคา	จำนวนชุด	รวมเป็นเงิน
SIM GSM 10 ชั้น ได้รับส่วนลด	2700.00	1	2,700.00
รวมเป็นเงินสินค้า Package			2,700.00

Close Refresh

ภาพที่ 10 สินค้าที่มีอยู่ในตะกร้าทั้งหมด

ตัวแทนจำหน่ายสามารถเลือกสินค้าในรายการสินค้าสินค้าปกติ รายการสินค้าโควต้า และ รายการสินค้าแพ็คเกจรวมกันในใบสั่งซื้อเดียวกันได้ ถ้าทั้งสามรายการสินค้านี้ เป็นกลุ่มสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในเท่านั้น ไม่ควรเปิดเผยนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 เดียวกันตัวแทนจำหน่ายสามารถกดปุ่ม **สั่งซื้อสินค้า** เพื่อทำการสั่งซื้อสินค้าได้ ในภาพที่ 11  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อสินค้า	ราคา	จำนวน	รวมกับเงิน	ลบ
ERICSSON T29S สีฟ้าเงิน	350.00	21	7,350.00	Delete
ERICSSON T29S สีชมพู	315.00	6	1,890.00	Delete
<b>รายละเอียดสินค้าที่ส่งขอ - Package</b>				
SIM GSM 10 ชิ้น ได้รับส่วนลด	2700.00	1	2,700.00	Delete
<b>รวมกับเงินสินค้า Package</b>			2,700.00	ลบ
<b>รวมจำนวนเงินทั้งหมด</b>			13,440.00	บาท

เวลาที่สั่งซื้อ:  วันที่สั่งซื้อ (วัน/เดือน/ปี): 29/09/2004

การชำระเงิน

จัดส่งตามที่อยู่  
 TTK Service and Mobile 388 อาคาร เอส.ที. บี. แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทร 02-2730760-12

เปลี่ยนแปลงตามที่อยู่ (โปรดระบุให้ชัดเจน)  
 รหัสที่อยู่ส่งสินค้า:

ไปรษณีย์

หมายเลข

ประเภทการชำระเงิน  เงินสด

รหัสที่อยู่ตามใบกำกับภาษี  0010002054

เวลา 17.00 น. ของทุกวัน ระบบจะดำเนินการยกเลิกรายการสั่งซื้อทุกรายการ ที่ถึงก่อนหน้าเวลา 08.00 - 15.00 น. โดยอัตโนมัติ สำหรับรายการสั่งซื้อสินค้าหลังเวลา 15.00 น. จะถือว่าเป็นการสั่งซื้อจริงทันที

ภาพที่ 11 หน้าจอเพื่อทำการสั่งซื้อสินค้า ตามรายการที่อยู่ในตะกร้าสินค้า

และเมื่อตัวแทนจำหน่ายกดปุ่ม  เพื่อยืนยัน โปรแกรมจะตรวจสอบว่าตัวแทนจำหน่ายสามารถสั่งซื้อได้หรือไม่ หากสั่งซื้อได้ หน้าจอจะแสดงรายละเอียดการสั่งซื้อครั้งนี้ ออกมา ดังภาพที่ 12

d > Order and Payment > Order Placing 2/11/2004 12:12:25 PM

Location Code: 8496 Invoice Code: 10133338 Vendor Code: 1111015722 Base Item Code: 111284

เลขแจ้งเลขกรม เลขที่ 5 ของการชำระเงินทางหลัง 21.25 น. ระหว่างวันที่ 11/11/2004 เลขแจ้งเลข กรมเลขที่ 10320

**ขอขอบคุณที่ใช้บริการ เลขที่ใบสั่งซื้อคือ 0770330839**

ชื่อสินค้า	จำนวนที่สั่งซื้อ	จำนวนเงินรวม
บัตรเติมเงินมูลค่า 500 บาท ลาย COLORFUL	2	8,972.00
บัตรเติมเงินมูลค่า 100 บาท ลาย SAWASDEE	2	1,794.40
บัตรเติมเงินมูลค่า 100 บาท ลาย SAWASDEE	4	3,588.80
บัตรเติมเงินมูลค่า 300 บาท ลาย DAYAFTER	10	26,647.00
<b>รวมกับเงิน</b>		<b>41,002.20</b>
<b>ภาษีมูลค่าเพิ่ม</b>		<b>2,870.15</b>
<b>รวมเงินทั้งหมด</b>		<b>43,872.35</b>

ภาพที่ 12 หน้าจอแสดงผลการสั่งซื้อที่สำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.Order Tracking

เป็นธุรกรรมสำหรับแสดงข้อมูลใบสั่งซื้อสินค้า ตัวอย่างรายละเอียดของใบสั่งซื้อสินค้า แสดงดังภาพที่ 13

วันที่รับใบสั่งซื้อ 02/01/2003 เลขที่รับใบสั่งซื้อ 0770000568									
ลำดับ	สินค้า				ปริมาณ		วันหมดอายุ		
	รหัสสินค้า	รายละเอียด	จำนวน	ราคา	วันที่	จำนวน	วันที่	จำนวน	เกณฑ์
1	GSMNOK0331	MB SET GSM NOK 3310 (SET A) (N-OTC) - CM	2	400.00	02/01/2003	2	02/01/2003	1	
2	NC0SIMPLI3V	SIM PLUG IN 3 VOLTS8K(P08KP1 REPAID)(OTC)- NC	2	2,000.00	02/01/2003	2	02/01/2003	1	
3	BK1SIMPLI3V	Sim card bangkok(for test in SD4)	2	160.00	02/01/2003	2	02/01/2003	1	
4	B30SIMPLN3V	B30SIMPLN3V16KEXT (for test)	2	1,500.00	02/01/2003	2	02/01/2003	1	
จำนวนเงิน				0.00					
ภาษีมูลค่าเพิ่ม				0.00					
จำนวนเงินรวม				0.00					

ภาพที่ 13 รายละเอียดของใบสั่งซื้อ

### 4.Order Report

เป็นธุรกรรมสำหรับแสดงรายงานการสั่งซื้อสินค้าแยกตามประเภทสินค้า เพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายรับทราบสรุปรายการสั่งซื้อในช่วงวันต่าง ๆ ได้ โดยจะแยกประเภทสินค้าที่สั่งซื้อดังนี้ กลุ่มสินค้า Handset, Phone Kit (Pack A), SIM, Starter Kit (Pack B), Scratch Card, Genuine Accessories และ MFA Accessories ดังภาพที่ 14

Item No	Item Name	Brand/Option	Product	Qty Order	หน่วย(Unit)
1	Handset	NOKIA	6100	18	SET
2	Handset	NOKIA	6610	43	SET
3	Phone Kit(Pack A)	BANGKOK	NOKIA 3310	950	SET
4	Phone Kit(Pack A)	BANGKOK	NOKIA 3315	2318	SET
5	Phone Kit(Pack A)	BANGKOK	NOKIA 3530	51	SET
6	Phone Kit(Pack A)	BANGKOK	NOKIA 2100	170	SET
7	SIM	BANGKOK	GSM ADVANCE	100	PC
8	Starter Kit(Pack B)	BANGKOK	PACK B	3260	PC
9	Scratch Card	SCRATCH CARD	500	285	PACK
10	Scratch Card	SCRATCH CARD	800	110	PACK
11	Scratch Card	SCRATCH CARD	300	1390	PACK
12	Scratch Card	SCRATCH CARD	1500	20	PACK
13	Genuine Accessories	PERSONAL	NOKIA	40	PC
14	MFA Accessories	BATTERY	NOKIA	350	PC
15	MFA Accessories	COVER	NOKIA	40	PC

HandSet       PhoneKit(Pack A)       SIM       StarterKit(Pack B)  
 Scratch Card       Genuine Accessories       MFA Accessories

ok

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.Payment

เป็นธุรกรรมให้ตัวแทนจำหน่ายสามารถชำระเงินผ่านระบบ Dealer Services และการตรวจสอบรายการชำระเงิน โดยการชำระเงินตัวแทนจำหน่ายสามารถเลือกได้ 2 แบบ คือ

- 1) ชำระเงินตามใบสั่งซื้อ
- 2) ชำระเงินตามใบแจ้งหนี้

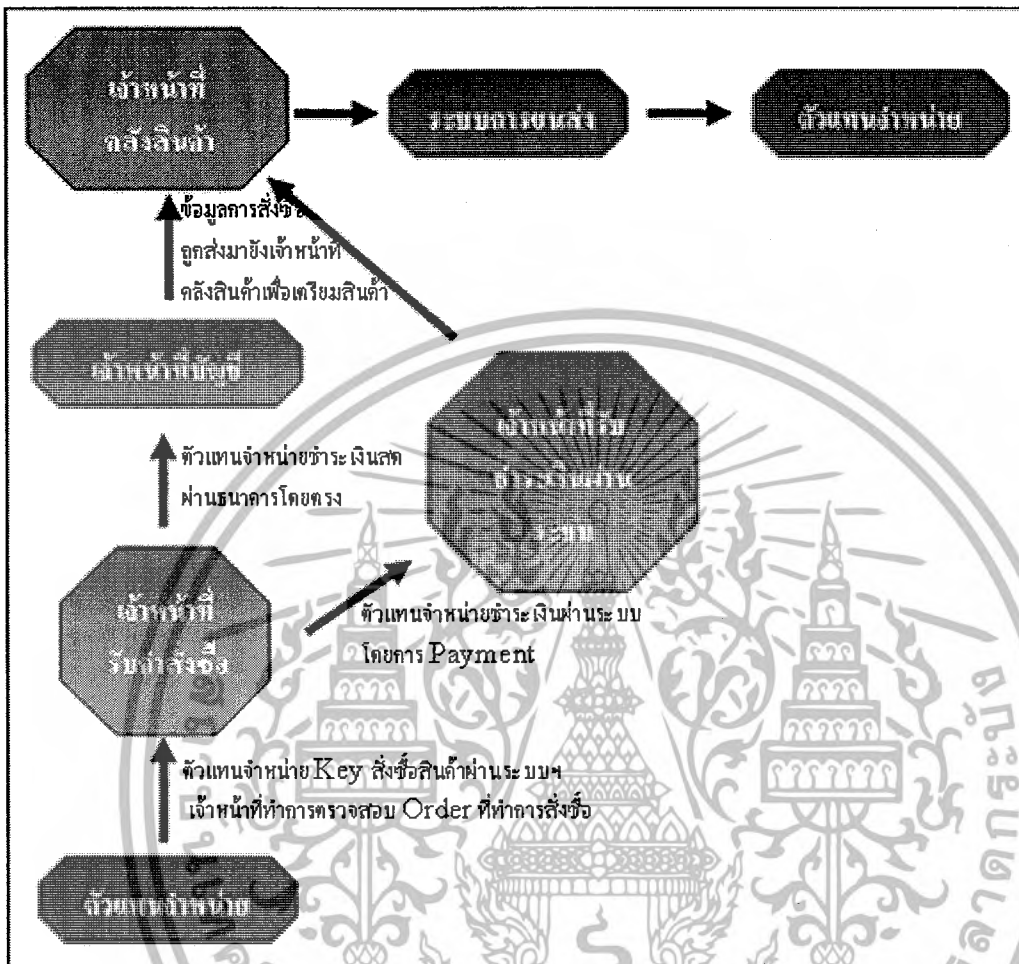
### 6.Loyalty Point

เป็นธุรกรรมสำหรับตรวจสอบคะแนนสะสม เพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายรับทราบข้อมูลคะแนนสะสมที่เกิดขึ้นในช่วงวันต่าง ๆ และการแลกของรางวัลโดยใช้ของคะแนนสะสมหรือคะแนนสะสมร่วมกับเงิน

### กระบวนการสั่งซื้อสินค้าของตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบ Dealer\_SOTN

ตัวแทนจำหน่าย (Dealer) ทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ Dealer\_SOTN รายการสินค้าที่ตัวแทนจำหน่ายทำการสั่งซื้อจะไปขึ้นบนหน้าจอของเจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อบริษัท ไร่เอส ดีไวส์ ซัพพลาย จำกัด จากนั้นเจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อบริษัท ไร่เอส ดีไวส์ ซัพพลาย จำกัด จะทำการตรวจสอบรายการสินค้าที่ตัวแทนจำหน่ายทำการสั่งซื้อ ซึ่งเมื่อตัวแทนจำหน่ายทำการสั่งซื้อสินค้าเรียบร้อยแล้ว ตัวแทนจำหน่ายจะต้องทำการชำระเงินค่าสินค้าที่ทางตัวแทนจำหน่ายทำการสั่งซื้อไว้ โดยมีวิธีการชำระเงิน 2 ช่องทาง คือ การชำระเงินสดผ่านธนาคาร โดยตรง และการชำระเงินโดยการ Payment ผ่านระบบ จากนั้นเจ้าหน้าที่คลังสินค้า จะทำหน้าที่จัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งให้กับตัวแทนจำหน่าย ดังภาพที่ 15 ซึ่งตลอดกระบวนการสั่งซื้อสินค้าของตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบ Dealer\_SOTN นั้น ตัวแทนจำหน่ายสามารถติดตาม ตรวจสอบสินค้าที่สั่งซื้อ หรือแม้แต่ข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ นอกจากนี้เมื่อตัวแทนจำหน่ายเกิดปัญหาในกระบวนการสั่งซื้อสินค้า หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการประสานงานกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ รวมทั้งให้คำปรึกษา ตอบปัญหา และแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับตัวแทนจำหน่ายอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 15 กระบวนการสั่งซื้อสินค้าของตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบ Dealer\_SOTN

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในธุรกิจโทรคมนาคม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรคือเจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อของบริษัทไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด ร้านเทเลวิซ และตัวแทนจำหน่ายจำนวน 120 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลว่า การนำระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมนั้น ให้ผลตามวัตถุประสงค์ที่โครงการตั้งไว้หรือไม่ คือ ระบบสามารถให้คำปรึกษาตอบปัญหาและแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับตัวแทนจำหน่ายในการสั่งซื้อสินค้า ติดตามปัญหาให้กับตัวแทนจำหน่าย โดยดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ๆ รวมทั้งให้ความสะดวกแก่ตัวแทนจำหน่าย ในการติดตามตรวจสอบสินค้าที่สั่งซื้อ หรือแม้แต่ข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์การประเมินระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.7 และเป็นเพศชายร้อยละ 48.3 มีอายุอยู่ในช่วง 27 - 32 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีเพียงร้อยละ 6.6 ที่มีอายุมากกว่า 44 ปี กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. และระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามคือตัวแทนจำหน่ายคิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีอายุการใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาแล้วเป็นระยะเวลา 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 (ดังตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณสมบัติ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	
ชาย	48.3
หญิง	51.7
<b>อายุ</b>	
น้อยกว่า 26 ปี	16.7
27 ปี – 32 ปี	33.3
33 ปี – 38 ปี	25.8
39 ปี – 44 ปี	17.5
มากกว่า 44 ปี	6.6
<b>วุฒิการศึกษา</b>	
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	0.8
อนุปริญญา หรือ ปวส.	13.3
ปริญญาตรี	70.8
ปริญญาโท	15.0
<b>ตำแหน่ง</b>	
เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อ	1.7
ร้านเทเลวิซ	35.8
ตัวแทนจำหน่าย	62.5
<b>ระยะเวลาการใช้งาน</b>	
1 ปี	8.3
2 ปี	16.7
3 ปี	25.0
4 ปี	16.7
5 ปี	21.3
มากกว่า 5 ปี	12.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์การประเมินระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์

ส่วนนี้จะเป็นการแสดงผลวิเคราะห์การประเมินระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมซึ่งจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านผลผลิตของโครงการ ในแต่ละด้านนั้นจะมีการแยก การวิเคราะห์ออกเป็นทีละด้านดังนี้

### 1. ด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การประเมินด้านสภาพแวดล้อมของโครงการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จุดมุ่งหมายของการนำระบบ Dealer\_SOTN มาใช้ในการดำเนินงาน ที่ผ่านมามีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติตามได้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา คือ ระบบ Dealer\_SOTN สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 การนำระบบ Dealer\_SOTN มาใช้ในการดำเนินงาน มีคุณค่าต่อบริษัทอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.91 หลักการและเหตุผลที่นำระบบ Dealer\_SOTN มาใช้ในการดำเนินงานที่ผ่านมามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.89 และ การทำงานของระบบ Dealer\_SOTN มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัทอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งจะเห็นได้ว่ารายละเอียดในแต่ละข้อของการประเมินด้าน สภาพแวดล้อมของโครงการนั้นจะมีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันก็อยู่ในระดับ มาก(ดังตารางที่ 2)

### 2. ด้านปัจจัยนำเข้า

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สะอาด เป็น ระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพออยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ หน่วยงานทุก ๆ หน่วยที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานมี จำนวนเพียงพอ มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานระบบ Dealer\_SOTN เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ Dealer\_SOTN อย่างชัดเจนตามลำดับ ส่วนเรื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer\_ SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37 (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านสภาพแวดล้อม

การประเมินด้านสภาพแวดล้อม	n = 120		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{x}$	SD	
1. จุดมุ่งหมายของการนำระบบ Dealer_ SOTN มาใช้ในการดำเนินงานที่ผ่านมา มีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติตามได้	3.98	0.61	มาก
2. ระบบ Dealer_ SOTN เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.94	0.54	มาก
3. การนำระบบ Dealer_ SOTN มาใช้ในการดำเนินงานมีคุณค่าต่อบริษัท	3.91	0.61	มาก
4. หลักการและเหตุผลที่นำระบบ Dealer_ SOTN มาใช้ในการดำเนินงานที่ผ่านมา มีความเหมาะสม	3.89	0.61	มาก
5. การทำงานของระบบ Dealer_ SOTN มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท	3.83	0.63	มาก
รวม	3.92	0.51	มาก

### 3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบ Dealer\_ SOTN สามารถป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลระหว่างทางได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ระบบ Dealer\_ SOTN สามารถลดปัญหาการสั่งซื้อสินค้าในจำนวนที่ไม่สามารถสั่งซื้อได้ การประมวลผลด้านข้อมูลของระบบ Dealer\_ SOTN มีความถูกต้องสมบูรณ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบ Dealer\_ SOTN สามารถเข้าใจได้ง่าย และการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ Dealer\_ SOTN มีความรวดเร็วและแน่นอนตามลำดับ ส่วนเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวของ

เอกสารระบบ Dealer\_ SOTN นั้นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งทางบริษัทควรจะเข้ามาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเครือข่ายที่ล้มเหลวของระบบ Dealer\_ SOTN เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า

การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า	n = 120		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{x}$	SD	
1. สถานที่ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ	3.98	0.66	มาก
2. หน่วยงานทุก ๆ หน่วยที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.90	0.65	มาก
3. วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	3.88	0.62	มาก
4. วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน	3.85	0.65	มาก
5. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานระบบ Dealer_ SOTN	3.81	0.73	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ Dealer_ SOTN อย่างชัดเจน	3.55	0.82	มาก
7. ผู้ปฏิบัติงานในบริษัทมีปริมาณพอเพียง	3.50	0.72	มาก
8. บริษัทมีการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer_ SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงาน	3.37	0.81	ปานกลาง
รวม	3.73	0.54	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินด้านกระบวนการดำเนินงาน	n = 120		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{x}$	SD	
1. ระบบ Dealer_ SOTN สามารถป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลระหว่างทางได้เป็นอย่างดี	4.00	0.52	มาก
2. ระบบ Dealer_ SOTN สามารถลดปัญหาการสั่งซื้อสินค้าในจำนวนที่ไม่สามารถสั่งซื้อได้	3.95	0.78	มาก
3. บริษัทมีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานของระบบฯ ให้ดียิ่งขึ้น	3.78	0.67	มาก
4. การประมวลผลด้านข้อมูลของระบบ Dealer_ SOTN มีความถูกต้องสมบูรณ์	3.78	0.65	มาก
5. ระบบ Dealer_ SOTN สามารถลดขั้นตอนและวิธีการที่ยุ่งยากในการทำงาน	3.74	0.65	มาก
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบ Dealer_ SOTN สามารถเข้าใจได้ง่าย	3.68	0.70	มาก
7. การติดต่อประสานงานระหว่างบริษัทกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	3.64	0.74	มาก
8. การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ Dealer_ SOTN มีความรวดเร็วและแน่นอน	3.55	0.71	มาก
9. การแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวของระบบ Dealer_ SOTN ทำได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	3.23	0.90	ปานกลาง
รวม	3.70	0.48	มาก

#### 4. ด้านผลผลิตของโครงการ

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การประเมินด้านผลผลิตของโครงการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากระบบฯ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้องรวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่ายอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.82

เอกสารประกอบที่ส่งมอบให้พนักงานปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับความความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในการสั่งซื้อสินค้าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 และผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตาม ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่สั่งซื้อ รวมทั้งข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งจะเห็นได้ว่ารายละเอียดในแต่ละข้อของการประเมินด้านผลผลิตของโครงการนั้นจะมีสัดส่วนของค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันคืออยู่ในระดับมาก(ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินด้านผลผลิตของโครงการ

การประเมินด้านผลผลิตของ โครงการ	n = 120		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{x}$	SD	
1. ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากระบบฯ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้องรวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	3.82	0.65	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในการสั่งซื้อสินค้า	3.76	0.68	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตาม ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่สั่งซื้อ รวมทั้งข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง	3.68	0.77	มาก
รวม	3.75	0.57	มาก

จากผลวิเคราะห์การประเมินระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมซึ่งจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านผลผลิตของโครงการ จะเห็นได้ว่าระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ที่นำมาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคมนั้นค่อนข้างให้ผลตามวัตถุประสงค์ที่โครงการกำหนดไว้ซึ่งคู่ได้จากระดับความคิดเห็นรวมในแต่ละด้าน แต่ก็ยังมีสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ เรื่องของการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer\_ SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงาน (ตารางที่ 3) บริษัทไม่ได้ให้ความสนใจเรื่องการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer\_ SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงานเท่าที่ควรนัก ดังนั้นบริษัทจึงควรมีการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer\_ SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเรื่องของการแก้ไขระบบ

เครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวของระบบ Dealer\_ SOTN (ตารางที่ 4) ซึ่งทางบริษัทควรจะเข้ามาปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเครือข่ายที่ล้มเหลวของระบบ Dealer\_ SOTN เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาเรื่องการประเมินผลระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ในธุรกิจโทรคมนาคม เป็นการศึกษาขั้นตอนและลักษณะการดำเนินงานของระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ตลอดจนประเมินผลโครงการการนำระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านผลผลิตของโครงการ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด จำนวน 2 คน ร้านเทเลวิซ (TWZ) จำนวน 43 คน และตัวแทนจำหน่าย (Dealer) จำนวน 75 คน ซึ่งการประเมินจะแบ่งเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามการประเมินของ Likert Scale และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อนำมาสรุปผลของงานวิจัย

ผลการศึกษาที่ได้จากเจ้าหน้าที่ของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 27 ปี – 32 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุการใช้งานระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาแล้วเป็นระยะเวลา 3 ปี ส่วนผลการประเมินระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ มีดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ โดยภาพรวมการประเมินด้านสภาพแวดล้อมของโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับได้แก่ การทำงานของระบบ Dealer\_ SOTN มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท รองลงมา คือ หลักการและเหตุผลที่นำระบบ Dealer\_ SOTN มาใช้ในการดำเนินงานที่ผ่านมามีความเหมาะสม และการนำระบบ Dealer\_ SOTN มาใช้ในการดำเนินงานมีคุณค่าต่อบริษัท

ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ โดยภาพรวมการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ สถานที่ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมา คือ หน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการ โดยภาพรวมการประเมินด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ระบบ Dealer\_ SOTN สามารถป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลระหว่างทางได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ ระบบ Dealer\_ SOTN สามารถลดปัญหาการสั่งซื้อสินค้าในจำนวนที่ไม่สามารถสั่งซื้อได้ และบริษัทมีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานของระบบฯ ให้ดียิ่งขึ้น

ด้านผลผลิตของโครงการ โดยภาพรวมการประเมินด้านผลผลิตของโครงการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากระบบฯ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้องรวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับความความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในการสั่งซื้อสินค้า และผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตาม ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่สั่งซื้อ รวมทั้งข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง

#### ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการศึกษาพบว่าผลการประเมินในเรื่องของการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer\_ SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นยังอยู่ในระดับปานกลาง ทางบริษัทจึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer\_ SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่เรื่องของการ Login เข้าสู่ระบบ ตลอดจนจนถึงขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ Dealer\_ SOTN ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้และความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์นั้นยังมีปัญหาในเรื่องการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวของระบบยังมีความล่าช้า ไม่ทันเวลาต่อการใช้งาน บริษัทควรจะให้ผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคเข้ามาศึกษาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ เพื่อหาสาเหตุและเข้ามาปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเครือข่ายที่ล้มเหลวของระบบ Dealer\_SOTN เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

เจษฎา ดวงใจ. 2542. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศ  
โครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน. การค้นคว้า  
อิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณรงค์ศักดิ์ ประสิว. 2550. การประเมินระบบการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัย  
บูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

เดือนเพ็ญ ชิวพิมาย. 2540. การติดตามประเมินผลการใช้ระบบศึกษาทางไกลในโครงการเครือข่าย  
สารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร :  
วิทยานิพนธ์,มหาวิทยาลัยนเรศวร

ธนาภรณ์ ลี สุริยาภรณ์. 2547. การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา  
พนักงานบริษัท เอส.แอล. พาราวิวด์ จำกัด. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประทุม รอดประเสริฐ. 2539. การบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งรัตน์ ลือล่า. 2546. การประเมินผลโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของตำรวจภูธรภาค 2  
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี  
ทางการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. 2541. การประเมินผลในระบบเปิด. กรุงเทพฯ: สมาคม  
รัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า.

วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา  
เรื่อง การประเมินผลการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์  
มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่อง การประเมินผลการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์  
มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม

คำชี้แจง แบบสอบถามเรื่องนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวจินตนา วิศววิวัฒน์สกุล นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการนำเอาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์มาใช้ในธุรกิจโทรคมนาคม

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย  บน  ตามสภาพความเป็นจริง

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ \_\_\_\_\_ ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.การศึกษา

- มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
- อนุปริญญา หรือ ปวส.
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

4.ท่านใช้งานระบบ Dealer\_SOTN ในหน่วยงานใด

- เจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อของบริษัท ไรร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด
- ร้านเทเลวิซ (TWZ)
- ตัวแทนจำหน่าย (Dealer)

5.ท่านใช้งานระบบ Dealer\_SOTN เป็นระยะเวลา ..... ปี

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเอาระบบ Dealer\_SOTN มาใช้ในการดำเนินงานของท่าน  
 คำชี้แจง : การตอบคำถามแต่ละข้อ จะมีอัตราความแตกต่างของระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ให้พิจารณาคำถามแต่ละข้อ แล้วตัดสินใจเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง ตามความคิดเห็นของท่าน

ประสิทธิภาพการนำเอาระบบ Dealer_SOTN มาใช้ในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การประเมินด้านสภาพแวดล้อม					
1. การทำงานของระบบ Dealer_SOTN มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท					
2. หลักการและเหตุผลที่นำระบบ Dealer_SOTN มาใช้ในการดำเนินงานที่ผ่านมามีความเหมาะสม					
3. จุดมุ่งหมายของการนำระบบ Dealer_SOTN มาใช้ในการดำเนินงานที่ผ่านมามีความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติตามได้					
4. การนำระบบ Dealer_SOTN มาใช้ในการดำเนินงานมีคุณค่าต่อบริษัท					

ประสิทธิผลการนำเอาระบบ Dealer_SOTN มาใช้ในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ระบบ Dealer_SOTN เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบริษัทฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
6. วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานมีจำนวนเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน					
7. วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน					
8. ผู้ปฏิบัติงานในบริษัทมีปริมาณพอเพียง					
9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ Dealer_SOTN อย่างชัดเจน					
10. บริษัทมีการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ Dealer_SOTN แก่ผู้ปฏิบัติงาน					
11. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานระบบ Dealer_SOTN					
12. หน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
13. สถานที่ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ					
14. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบ Dealer_SOTN สามารถเข้าใจได้ง่าย					
15. ระบบ Dealer_SOTN สามารถลดขั้นตอนและวิธีการที่ยุ่งยากในการทำงาน					
16. การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ Dealer_SOTN มีความรวดเร็วและแน่นอน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพการนำเอาระบบ Dealer_ SOTN มาใช้ในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. การประมวลผลด้านข้อมูลของระบบ Dealer_ SOTN มีความถูกต้องสมบูรณ์					
18. การแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวของระบบ Dealer_ SOTN ทำได้อย่างรวดเร็วทันเวลา					
19. การติดต่อประสานงานระหว่างบริษัทกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความสะดวกและรวดเร็ว					
20. ระบบ Dealer_ SOTN สามารถป้องกันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลระหว่างทางได้เป็นอย่างดี					
21. ระบบ Dealer_ SOTN สามารถลดปัญหาการสั่งซื้อสินค้าในจำนวนที่ไม่สามารถสั่งซื้อได้					
22. บริษัทมีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของระบบฯ ให้ดียิ่งขึ้น					
การประเมินด้านผลผลิตของโครงการ 23. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความความสะดวก รวดเร็วมากขึ้นในการสั่งซื้อสินค้า					
24. ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตาม ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่สั่งซื้อ รวมทั้งข้อมูลการขายที่สำคัญ ๆ ได้อย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง					
25. ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากระบบฯ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้องรวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

---

---

---

---

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้