

วิทยาลัยสมุทกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง
ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

The Study of Electronic commerce



T097290



นายกิตติพงษ์ อำนวยพุทธศิลป์ รหัสประจำตัว 46040970

สท.
ก672ก
2549

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....097290
วัน,เดือน,ปี.....

เสนอ

b. 1175635A
i.

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความร่วมมือแห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)
ปีการศึกษา 2549

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
The Study of Electronic commerce

โดย

นายกิตติพงษ์ อำนวยพุทธศิลป์ รหัส 46040970

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)
เมื่อวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค)

หัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา และข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิริพิโชค ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ และหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณภาณุทัต บุญละคุณ หัวหน้าฝ่ายการตลาดของบริษัท อีซีเอส เดอะแวลลูชิสเทมส์ ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์เท่าที่จะสามารถให้ได้ รวมถึง พี่ๆ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อีซีเอส เดอะแวลลูชิสเทมส์ ทุกท่านที่ช่วยส่งแบบสอบถามให้แก่ตัวแทนจำหน่ายทุกราย ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องซึ่งมิได้เอ่ยนามไว้ในที่นี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่และญาติพี่น้องอันเป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจ คำปรึกษาและความช่วยเหลือที่มอบให้เสมอมา ทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้

กิตติพงษ์ อำนวยพุทธศิลป์

15 มีนาคม 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

นักศึกษา : นายกิตติพงษ์ อำนวยพุทธศิลป์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริทธิโชค

15/มีนาคม/2550

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จจะต้องจัดการความสัมพันธ์ในการบริหารข้อมูลทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กรซึ่งครอบคลุมทั้งกระบวนการจัดซื้อส่งผลให้กระบวนการจัดซื้อเป็นเรื่องที่เป็นปัญหาของทุก ๆ องค์กร เนื่องจากการจัดซื้อในระบบเดิมมักมีขั้นตอนที่ซับซ้อน เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้วยเหตุนี้จึงได้ริเริ่มนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดซื้อ โดยการนำเอาสื่ออินเทอร์เน็ตมาเป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างผู้ซื้อ ฝ่ายจัดซื้อและผู้ผลิต ด้วยการใช้โปรแกรมสำหรับการจัดซื้อเป็นเครื่องมือในการทำงาน กล่าวคือเป็นโปรแกรมที่มีแบบฟอร์มการขอซื้อ ฐานข้อมูลของรายการสินค้าเป็นต้น

ระบบ อีชีเอส ออนไลน์ แอ็กซ์เพรส เป็นระบบธุรกรรมพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท อีชีเอส เดอะแวลูเชซิสเต็ม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ให้ลูกค้าบางกลุ่มที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับทางบริษัทในเวลาทำการปกติ ยังคงสามารถติดต่อสื่อสารหรือทำธุรกรรมต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และจากการเก็บข้อมูลจาก ตัวแทนจำหน่ายพบว่าส่วนมากนิยมใช้ระบบนี้ เนื่องจากว่าระบบมีความสะดวกรวดเร็วสำหรับการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง สามารถลดปริมาณเอกสารที่เป็นกระดาษลงได้มาก สินค้าที่มีขายในระบบก็มีหลากหลายมากจะมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่มีขายในระบบ อีกทั้งข้อมูลของสินค้าที่มีขายในระบบก็มีความสมบูรณ์อยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ ส่วนข้อจำกัดคือระบบการชำระเงินที่ยังไม่มีความปลอดภัยมากพอและไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาตรงนี้สามารถแก้ไขได้โดยการซื้อสินค้าแบบเครดิต ซึ่งทางระบบมีบริการรองรับอยู่แล้ว ส่วนในด้านความพึงพอใจนั้นตัวแทนจำหน่ายส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกๆด้านของระบบจะมีเพียงขั้นตอนในการชำระเงินที่ไม่สะดวกเท่านั้นที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมีความพึงพอใจน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ควรมีการปรับปรุงข้อมูลสินค้ารวมถึงราคาสินค้าให้ตรงกับข้อมูลและราคาปัจจุบันให้มากกว่าเดิม เพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นต่อลูกค้าในการที่จะตัดสินใจซื้อสินค้า นอกจากนี้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลควรตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำข้อมูลลงบนระบบด้วย เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูล ส่วนที่เพิ่มเติมคือควรเพิ่มเครื่องเซิร์ฟเวอร์สำรองไว้เพื่อในกรณีฉุกเฉิน และส่วนที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือขั้นตอนการชำระเงินให้สะดวกกว่าเดิมและควรนำระบบการรักษาความปลอดภัยเข้ามาช่วย จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและเชื่อมั่นมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

คำนิยาม	ก
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
ระเบียบวิธีการศึกษา	5
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	7
บทที่ 2 ระบบการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	11
ประวัติความเป็นมาและลักษณะกิจการของบริษัทอีซีเอส	11
เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัด	
ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่บริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัดจำหน่าย	13
รูปแบบของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	15
ขั้นตอนในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัด	17
โครงสร้างของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	19
ภาษาที่ใช้เขียนเว็บไซต์และคำสั่งของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	19
ขั้นตอนการทำงานของระบบการสั่งซื้อในระบบเดิม	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

ภาพรวมการทำงานของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	21
ขั้นตอนการใช้งานของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	23
Flowchart การใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	24
ขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต	25
บทที่ 3 ผลการศึกษา	19
ผลสำรวจผู้ใช้ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	19
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	26
ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ข้อดีและปัญหาของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	29
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูชิวิตีแอด จำกัด	34
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	32
สรุป	39
ข้อเสนอแนะ	40
เอกสารอ้างอิง	41
ภาคผนวก	42
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	43
ภาคผนวก ข คู่มือการลงทะเบียน	47
ภาคผนวก ค แนวความคิดเรื่อง “กฎ 4 I” การตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	58
ภาคผนวก ง ความหมาย แนวความคิดเกี่ยวกับงานและคุณภาพการบริการ	62
ภาคผนวก จ ไปสมัครขอใช้ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 รายชื่อบริษัทตัวแทนจำหน่ายที่เลือกมากำหนดกลุ่มตัวอย่าง	7
2 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	27
3 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	27
4 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	28
5 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	28
6 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	29
7 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	29
8 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	30
9 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการระบบต่อเดือน	31
10 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	31
11 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอีซีเอสออนไลน์ เอ็กซ์เพรส เป็นประจำ	32
12 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการระบบ	33
13 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรสในปัจจุบัน	34
14 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ Sun	13
2	ผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ Apple	14
3	ผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ Asus	14
4	ผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ IBM	14
5	ผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ O2	15
6	ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่าง B2B, B2C	16
7	หน้า Log In ผู้การเข้าระบบ อีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	19
8	ขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต	25



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาการศึกษา

ปัจจุบันการค้าบนธุรกิจนั้นจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและความรวดเร็วในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสาร การให้บริการข้อมูลข่าวสารของตัวสินค้า การซื้อขายแลกเปลี่ยน การพัฒนาและการแสดงถึงศักยภาพให้เหนือคู่แข่งขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ดังนั้นการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กรจึงมีแนวโน้มขยายตัวอย่างรวดเร็วทั่วโลก โดยเฉพาะการค้าบนธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภาคธุรกิจ หรือที่เรียกว่า แบบบีทูบี (Business to Business) ที่องค์กรที่เป็นคู่ค้าทางธุรกิจต่างมีการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การรับส่งเอกสารคำสั่งซื้อและใบกำกับสินค้า เป็นต้น การทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบบีทูบีนี้ นอกจากจะได้ประโยชน์ในด้านการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจแล้ว ยังได้ประโยชน์ในแง่ของการลดต้นทุนการค้า การเพิ่มประสิทธิภาพในการค้าบนธุรกิจ ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการค้าบนธุรกิจอีกด้วย องค์กรธุรกิจทั่วโลกจึงให้ความสนใจในการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรให้สามารถรองรับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในลักษณะเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจกับธุรกิจมากขึ้น

องค์กรธุรกิจในปัจจุบัน ต่างมีความสนใจในการร่วมเข้าสู่ตลาดการค้าอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นตลาดที่องค์กรแต่ละองค์กรสามารถค้นหาถึงกันและกันได้ มีการแลกเปลี่ยนเอกสารทางธุรกิจและมีการแลกเปลี่ยนบริการหรือข้อมูลต่างๆระหว่างกัน โดยที่องค์กรไม่ว่าจะเป็นขนาดใดหรือมีสถานที่ตั้งอยู่ที่ใดในโลกก็สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้โดยมีต้นทุนต่ำ มีความปลอดภัยของข้อมูลและไม่จำกัดระบบสารสนเทศในองค์กรต่างๆเหล่านั้น และ โดยความคาดหวังว่าระบบดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนในการค้าบนธุรกิจช่วยขยายโอกาสทางธุรกิจ และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ในธุรกิจการแข่งขันสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทการขนส่ง ที่ต้องมีการดูแลลูกค้าที่มีอยู่เป็นจำนวนมากเกินกว่าสองพันบริษัททั่วประเทศไทย ทำให้ผู้บริหารสูงสุดของทางบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัด ได้ตัดสินใจที่จะนำบีทูบีเข้ามาเป็นตัวเชื่อมต่อทางหนึ่งสำหรับการบริการเพื่อไม่ให้ลูกค้าบางกลุ่มที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับทางบริษัทในเวลาทำการปกติ ยังคงสามารถติดต่อสื่อสารหรือทำธุรกรรมต่างๆได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทางบริษัทจึงได้ริเริ่มลงทุนในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดตั้งระบบเวลาดูออนไลน์ขึ้นในปี 2544 (ซึ่งปัจจุบันระบบนี้เรียกว่าระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส) ทั้งนี้การดำเนินการให้บริการบีทูบีช่วยให้บริษัทสามารถสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจจากลูกค้าในการทำธุรกิจ โดยปรากฏว่ามีลูกค้าบางรายที่นิยมการสั่งซื้อสินค้าในรูปแบบบีทูบีมากกว่าการสั่งซื้อปกติ เพราะไม่ต้องเสียเวลาในการพูดคุยต่อรองกับพนักงาน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถให้บริการได้รวดเร็ว สร้างความประทับใจ และบรรลุถึงความต้องการของลูกค้าได้

เนื่องจากการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น มีความปลอดภัยน้อยกว่าการทำธุรกรรมปกติ ทำให้ตัวแทนจำหน่ายบางรายไม่มีความเชื่อมั่นในระบบเท่าที่ควร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ซึ่งจากการศึกษาจะทำให้ทราบว่าระบบมีปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานอย่างไรบ้าง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ให้เป็นระบบที่น่าเชื่อถือและมีลูกค้าเข้ารับบริการให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งาน ข้อดีและปัญหาของระบบการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express)
2. เพื่อศึกษาข้อดีและปัญหาของระบบการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express)
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่มีต่อการให้บริการระบบการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะระบบการทำงานของระบบการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า ระบบ อีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) ของบริษัท อีซีเอส เดอะแวลูซิตเต็ม จำกัด
2. เพื่อให้ทราบถึงข้อดีและปัญหาของระบบการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า ระบบ อีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) ของบริษัท อีซีเอส เดอะแวลูซิตเต็ม จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ได้ข้อมูลสำคัญในด้านความพึงพอใจจากลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบเพื่อที่จะพัฒนาระบบการบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันและตรงตามความต้องการจริงของลูกค้า

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาระบบการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่าระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) โดยได้ศึกษาข้อมูลจาก บริษัท อีซีเอส เดอะแวลลูซิสเต็ม จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่นำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Business แบบB2B) มาใช้ในธุรกิจค้าส่งซึ่งจะทำการศึกษาจากตัวแทนจำหน่ายที่มีการติดต่อใช้บริการระบบ อีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสิ้นประมาณ 200 รายเฉพาะจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ตัวเลขโดยประมาณ ณ เดือนพฤศจิกายน 2549) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 95 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ใช้ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2549-มกราคม 2550

นิยามศัพท์

การทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การกระทำการค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การทำการค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ในปัจจุบันพบได้จากคำว่า e-Business, e-Procurement, e-Readiness, e-Government ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์กันทั้งสิ้นในการที่นำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้งาน

บริการอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) หมายถึง ระบบการค้าระหว่างบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด กับดีลเลอร์ตัวแทนผู้จำหน่ายสินค้าจะเป็นในรูปแบบ การขายส่ง การทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจเช็คข้อมูลสินค้าในด้านต่างๆซึ่งสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ดีลเลอร์ หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่กระจายอยู่ทั่วประเทศไทย ซึ่งมีการลงทะเบียนเพื่อเป็นคู่ค้าในการติดต่อซื้อขายทั้งแบบธรรมดาและลงทะเบียนเพื่อใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิสทิบิวเตอร์ (Distributor) หมายถึง ผู้จัดจำหน่ายที่จำหน่ายสินค้าไอที สินค้าในกลุ่มนี้ ได้แก่ เคสก์ทอปพีซี โน้ตบุ๊ก พรินเตอร์ มอนิเตอร์ โมเด็ม กล้องดิจิทัล พีดีเอ เป็นต้น

การตรวจเอกสาร

ณัฐกานต์ (2544) ศึกษาผู้ใช้บริการระบบทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน อินเทอร์เน็ตอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี ถึงร้อยละ 40.6 และผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามากที่สุดถึงร้อยละ 81.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 56 มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และใช้บริการทุกวันร้อยละ 43.2 สาเหตุที่ต้องการใช้บริการ ธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะต้องการความสะดวกรวดเร็ว โดยบริการที่ไปทำ ธุรกรรมมากที่สุดคือ โอนเงิน ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ระบบออนไลน์เผลอผู้ให้บริการพัลวัน: ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีให้แก่ธนาคารได้แก่ ควรจัดทำรูปแบบแสดงวิธีการใช้บริการให้ทั่ว ทั่ว ของเครื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือไม่เคยใช้มา ก่อน ได้ดูประกอบในการใช้ นอกจกนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทาง อินเทอร์เน็ตโดยเน้นไปที่ไม่ใช้หมายเลขหรือศูนย์การล้าโดยเฉพาะในเวลากลางวัน ทั้งนี้ต้องส่ว ภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

ชัยวัฒน์ (2545) ขั้นตอนการผลิตงานด้านสื่อสิ่งพิมพ์ในประเทศไทยมีความล่าช้า เนื่องจากต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง บริษัทลูกค้า กับบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์หลายครั้ง ซึ่ง ในการผลิตงานแต่ละชิ้น ก่อให้เกิดความสูญเสียเวลาอันมีค่าและโอกาสทางธุรกิจ งานวิจัยฉบับนี้มี วัตถุประสงค์ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต สำหรับบริษัทผลิตสื่อ สิ่งพิมพ์ของ บริษัท ครีเอท แอดเวอร์ไทซิ่ง จำกัด โดยอาศัยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารข้อมูล หรือเอกสารในทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ระบบสารสนเทศตามที่ต้องการ ผลการประเมิน ความพึงพอใจจากกลุ่มผู้ใช้ระบบพบว่า เจ้าของกิจการ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป และบริษัทที่เป็นสมาชิก มีความพึงพอใจต่อระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ อีกทั้งยังช่วยให้เกิดแนวทางในการปรับปรุงระบบให้ ดีขึ้น

ธีระบุรณ์ (2545) ศึกษาเรื่องระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต จากการศึกษา พบว่าผู้ลงทุนเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ เห็นว่าประโยชน์ของการซื้อ ขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต คือ สามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ทุก ๆ ที่ที่มีอินเทอร์เน็ตและสามารถ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่งคำสั่งซื้อขายด้วยตนเอง ในขณะที่เดียวกันพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การเปิดบัญชียุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมาก และยังไม่มีความชัดเจนมารับรองการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทหลักทรัพย์จึงมีการแข่งขันเพื่อช่วงชิงฐานลูกค้าที่ใช้ระบบบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต หากลูกค้าชอบและใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตจนติดเป็นนิสัยแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์คู่แข่งย่อมเป็นไปได้ยาก เพราะทุกสิ่งทุกอย่างจะนำมารวมไว้ที่บริษัทหลักทรัพย์แห่งเดียว เพื่อให้ง่ายในการบริหารจัดการและประหยัดค่าใช้จ่าย แต่อย่างไรก็ตามในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตกลับไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรือไม่ได้รับความสนใจ และไม่ได้รับความนิยมนจากผู้ใช้ทั้งที่บริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นนายหน้าการซื้อขายหลักทรัพย์ หรือที่เรียกว่าบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิกและผู้ลงทุนโดยทั่วไป ซึ่งจะเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2544 ตลาดมีมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เท่ากับ 3.16 ล้านล้านบาท แต่มีมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ผ่านเคเบิลเน็ตเพียง 12,707.69 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 0.10 ของมูลค่าการซื้อขายโดยรวม ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากความกังวลใจคล้ายกับ อาทิเช่น ความไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของระบบความล่าช้าในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ พฤติกรรมและวัฒนธรรมของคนไทยในการใช้เทคโนโลยีที่ยังไม่แพร่หลาย

ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและแบบทุติยภูมิ ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากตัวแทนจำหน่ายที่ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอน ลักษณะการทำงาน ข้อดี ข้อจำกัด ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายที่ใช้ระบบบริการอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ ตำรา ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากแนวความคิดปัญหาพิเศษของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ของภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ตัวแทนจำหน่ายที่มีการติดต่อให้บริการระบบ อีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสิ้นประมาณ 200 ราย เฉพาะในกรุงเทพมหานคร (ตัวเลขโดยประมาณ ณ เดือนพฤศจิกายน 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ตัวแทนจำหน่ายที่มีการติดต่อให้บริการระบบ อีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสิ้นประมาณ 200 ราย เฉพาะในกรุงเทพมหานคร (ตัวเลขโดยประมาณ ณ เดือนพฤศจิกายน 2549) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 95

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร

$$n = N / [1 + N(e^2)]$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนเท่ากับ 200 คน

โดยการศึกษานี้กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนได้ที่ระดับ 5%

$$\begin{aligned} n &= N / [1 + N(e^2)] \\ &= 200 / [1 + 200(0.05^2)] \\ &= 133.3334 \end{aligned}$$

ดังนั้นสุ่มตัวอย่างตัวแทนจำหน่ายที่ใช้งานมาจำนวนทั้งสิ้น 134 คน จากจำนวนตัวแทนจำหน่าย 200 คน (เฉพาะกรุงเทพมหานคร) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเลือกตัวแทนจำหน่ายจากบริษัทตัวแทนจำหน่ายที่มีสถิติการใช้ระบบอีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส มากที่สุดเรียงลำดับกันลงไป 20 บริษัทในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2549 ถึง เดือนธันวาคม 2549 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 รายชื่อบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่าย

รายชื่อบริษัท	จำนวนตัวอย่าง
1. บริษัทไซแมท เทคโนโลยี (มหาชน) จำกัด	7
2. บริษัทฟูจิตี ซีสเต็ม บีสซิเนส (ประเทศไทย) จำกัด	7
3. บริษัทเกรท-เทค คอมพิวเตอร์ จำกัด	7
4. บริษัทฮาร์ด แอนด์ ซอฟท์ คอมพิวเตอร์ จำกัด	7
5. บริษัทเอส ไอที อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด	7
6. บริษัทมโทรซิสเต็มส์ คอร์ปอเรชั่น (มหาชน) จำกัด	7
7. บริษัทไมร่าคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด	7
8. บริษัทมัลติวิชั่น เทคโนโลยี จำกัด	7
9. บริษัทนอร์เทอรัล ซิสเต็มเมอร์ กรุ๊ป จำกัด	7
10. ห้างหุ้นส่วนปิดตานิ ไอเอ เซ็นเตอร์ จำกัด	7
11. บริษัทภัทร โปรเกรส จำกัด	7
12. บริษัทหลายซิสเต็มส์ จำกัด	7
13. บริษัทพันธุพิชญ์ เม็คเวิร์ล จำกัด	7
14. บริษัทอาร์ พี เอส (ประเทศไทย) จำกัด	7
15. ห้างหุ้นส่วนสแนป คอมพิวเตอร์ จำกัด	6
16. บริษัทศรวิรา อินเทอร์เน็ต จำกัด	6
17. ห้างหุ้นส่วนสยามอินเทอร์เน็ตเซ็นแนล แมชชีน เซอร์วิส จำกัด	6
18. ห้างหุ้นส่วนเทคนิคแคล ซิสเต็มคอม แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	6
19. บริษัทดับบลิวทีซี คอมพิวเตอร์ จำกัด	6
20. บริษัทวัชรคอมพิวเตอร์ เนทเวิร์ค แอนด์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด	6
รวม	134

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการศึกษาคือ การออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลในการใช้งานระบบและข้อมูลปัญหาจากการใช้งาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) โดยลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิดมาตราส่วนประเมินค่า 4 ตัวเลือก เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามแบบเปิดที่ตอบแสดงความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปในการปรับปรุงและแนวทางการแก้ไขปัญหาก็สอดคล้องกับความต้องการของเว็บแอปพลิเคชัน

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science for Windows Version 15) ใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐานเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติแบบง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หากำร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ดังนั้นจะหาร้อยละจากสูตรต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$P = \frac{F \times 100}{N}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ที่ต้องการ

2. ค่าความถี่ (Frequency) การหาความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ในเรื่องของลักษณะทั่วไป

3. สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\mu = \frac{\sum fx}{N}$$

เมื่อ μ แทน คะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ย

N แทน รัศมีค่าความถี่เห็นของข้อมูลแบบแจกแจง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

f แทน จำนวนความถี่ของแต่ละค่าตัวเลขหรือคะแนน

fx แทน ผลคูณระหว่างค่าตัวเลขหรือคะแนนกับความถี่ของค่าตัวเลขหรือคะแนน

$\sum fx$ แทน ค่า fx ทั้งหมดรวมกัน

ส่วนเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่ใช้บริการระบบอีซีเอสออนไลน์ เอ็กซ์เพรส อาศัยเกณฑ์ ดังนี้ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่อาศัยหลักการวัดค่ารวม (Summative Scale) มาตรวัดที่ใช้กับลิเคิร์ตเป็นการวัดในด้านการเป็นมิติเดียว แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 4 ระดับคือ พหุพอใจมากที่สุด พหุพอใจมาก พหุพอใจน้อย และพหุพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดการให้น้ำหนักคะแนนตัวเลือก ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

สำหรับความกว้างของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความสำคัญ กำหนดมาจากสูตรการหาความกว้างของชั้น (I) ดังนี้

$$\text{สูตร } I = \frac{R}{K}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดย $I =$ ความกว้างของชั้น

$R =$ พิสัย (คำนวณได้จากค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)

$K =$ จำนวนชั้น

$$\text{ดังนั้น } I = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

จากการคำนวณ สามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญได้ ดังนี้

ระดับเฉลี่ย 3.28 – 4.03 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับเฉลี่ย 2.52 – 3.27 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมาก

ระดับเฉลี่ย 1.76 – 2.51 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับเฉลี่ย 1.00 – 1.75 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ระบบธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ประวัติความเป็นมาและลักษณะกิจการของบริษัทอีซีเอส เดอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

บริษัทอีซีเอส เดอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ในปัจจุบันมีที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 34 อาคารชาวยุอิสสระ ทาวเวอร์ 2 เลขที่ 2922/328-331 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ บางกะปิ ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10320 ก่อตั้งโดย นายณรงค์ อิงค์ธเนศ ประธานกรรมการบริหาร เมื่อปี พ.ศ. 2531 เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นผู้นำเข้าและ จัดจำหน่ายสินค้าด้านไอทีชั้นนำรายใหญ่ในประเทศไทย ปัจจุบันมีสินค้าที่จัดจำหน่ายรวมทั้งสิ้น กว่า 20 แปรนด์ดัง อาทิ Apple, HP, IBM, Microsoft, 3Com, Symantec, Sun, Palm เป็นต้น ซึ่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ พีซี พีซีเซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ซอฟต์แวร์ ยูนิคซ์ เซิร์ฟเวอร์ และ เอนทิเวิร์คสเตรชั่น ซึ่งสินค้าทั้งหมดที่จัดจำหน่ายมีมากถึง 30,000 รายการ โดยการ จัดจำหน่ายนั้นเป็นการจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนดีลเลอร์กว่า 3,500 รายทั่วประเทศ ซึ่งระหว่างปี 2548 บริษัทมียอดจำหน่ายสินค้ารวมทั้งสิ้นมากถึง 7,900 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2547 ที่มียอด จำหน่ายสินค้ารวมทั้งสิ้น 6,500 ล้านบาท

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้เปิดศูนย์บริการทั้งก่อนและหลังการขาย รวมถึงให้การ สนับสนุนด้านการบำรุงดูแลรักษาระบบเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าผ่านทาง 2 สาขาในกรุงเทพฯ และ อีก 8 สาขาในต่างจังหวัดซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ ได้แก่ ระยอง เชียงใหม่ หาดใหญ่ ขอนแก่น นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี ภูเก็ตและพิษณุโลก

ในปี พ.ศ. 2542 บริษัทฯ ได้นำระบบออนไลน์หรืออีทูบี มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าในการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ และสามารถดำเนินธุรกิจผ่านระบบออนไลน์ได้ในเดือน พฤศจิกายน 2541 บริษัทเดอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัดและบริษัทผู้ค้าส่งสินค้าไอทีรายใหญ่อีก 2 บริษัทใน สิงคโปร์และมาเลเซีย คือ บริษัทอีซีเอส คอมพิวเตอร์ (สิงคโปร์) จำกัด และบริษัทเค.ยู. ซิสเต็มส์ (มาเลเซีย) จำกัด ได้ประกาศความร่วมมือในการจัดตั้งบริษัทอีซีเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด หรืออีซีเอสเอช โดยมีบริษัทเนทสตูด อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่ เป็นอันดับห้าของโลก เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ต่อมาอีซีเอสเอชได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ สิงคโปร์เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2545 หลังจากนั้น โซเลคตรอน ผู้ผลิตไอทีรายใหญ่ระดับโลกได้เข้า มาถือหุ้นในเนทสตูด ส่งผลให้ ณ ปัจจุบันนี้ โซเลคตรอนกลายเป็นผู้ถือหุ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายใหญ่ในอีซีเอสเอชแต่เพียงผู้เดียว ต่อมาอีซีเอสเอชก็ได้พันธมิตรเพิ่มอีก 2 ราย คือ บริษัทพีซีไอ (ประเทศจีน) จำกัด ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทอีซีเอส (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าไอทีรายใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศจีน และต่อมายังได้ร่วมลงทุนกับบริษัทแฮริส มาอากรุงจาซา จำกัด ตั้งบริษัทอีซีเอส อินโด จำกัด ขึ้น และล่าสุดยังได้เข้าถือหุ้นจำนวน 49% ในบริษัทเอ็มเอสไอ-ดีจีแอนด์ ฟิลิปปินส์ จำกัด ของประเทศฟิลิปปินส์ซึ่งในปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น “เอ็มเอสไอ-อีซีเอส ฟิลส์ จำกัด” ปัจจุบันบริษัทอีซีเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด มีเครือข่ายอยู่ใน 6 ประเทศ คือ จีน ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซียและฟิลิปปินส์ นับเป็นบริษัทค้าส่งสินค้าไอทีชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนี้ด้วยเครือข่ายการจัดจำหน่ายกว่า 16,230 ราย

เกียรติประวัติ

ได้รับการจัดอันดับจากหนังสือ “Top 1,000 Thai Companies 2003” ซึ่งจัดทำโดยบริษัท เนชั่น พับบลิชซิง (มหาชน) จำกัด โดยวัดจากรายได้และผลกำไรในปี 2003 ดังนี้:

- ลำดับที่ 1 ในหมวดบริษัทคอมพิวเตอร์ที่มีรายได้สุทธิสูงสุด 10 อันดับแรก ไม่รวมบริษัทผู้ผลิต
- ลำดับที่ 3 ของบริษัทคอมพิวเตอร์ที่มีกำไรสุทธิสูงสุด 10 อันดับแรก ไม่รวมบริษัทผู้ผลิต
- ลำดับที่ 304 จาก 1,000 บริษัทแรกที่มีรายได้สูงสุด (เลื่อนขึ้นจากลำดับที่ 340 ในปี 2002)

ได้รับรางวัลจากซัพพลายเออร์ดังนี้

- Microsoft Partner Excellence Award 2005
- The Professional Services Team won the 2nd Runner Up Tech Mastermind in APAC from Cisco in 2005
- HP Business Critical Systems Excellence Award 2005
- HP Best Performance Award 2H05 of Imaging and Printing Group Business
- HP Best Performance Award 2H05 of Personal Systems Group Business
- Best in Business Fundamentals 2006 จากบริษัทฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Microsoft Channel Excellence Award in Distributor 2006
- High Performance Parts Reseller 2006 จากบริษัทฮิวเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด
- เป็นบริษัทแรกในประเทศไทยที่นำระบบ E-Business (B2B) มาใช้ในธุรกิจค้าส่ง (โดยได้เปิดตัวระบบออนไลน์สำหรับดีลเลอร์ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2541)
 - ได้รับการคัดเลือกจากพันธมิตรธุรกิจซอฟต์แวร์ (Business Software Alliance) หรือ BSA ให้เป็น 1 ใน 2 บริษัทชั้นนำในไทยที่ประสบความสำเร็จในการนำระบบอีคอมเมิร์ซมาใช้ในธุรกิจ
 - ได้รับการคัดเลือกจากนิตยสาร CIO Magazine ให้เป็น 1 ใน 3 บริษัทไทยที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบบริหารการขาย (Sales Information Management) สำหรับใช้ภายในบริษัท
 - ได้รับการคัดเลือกจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ให้เป็น 1 ใน 7 บริษัทเด่นของประเทศไทยที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นยุทธศาสตร์ในการขยายโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยจัดพิมพ์ในหนังสือ "e-Commerce ในธุรกิจจริง"

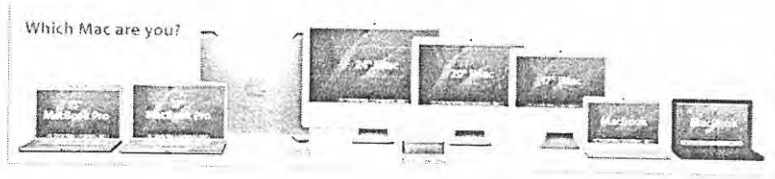
ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่บริษัทอีซีเอส เดอะแวลูจิสเต็มส์ จำกัด จำหน่าย



ภาพที่ 1 ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ Sun

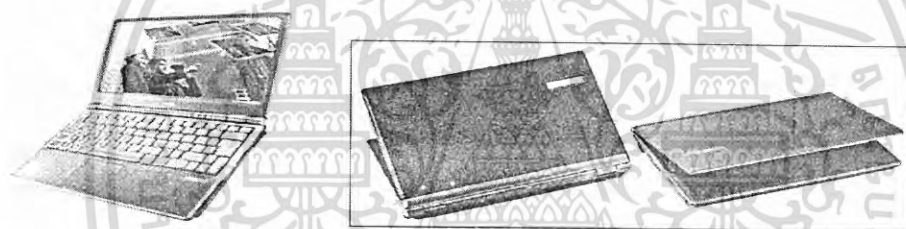
ที่มา : <http://www.value.co.th>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



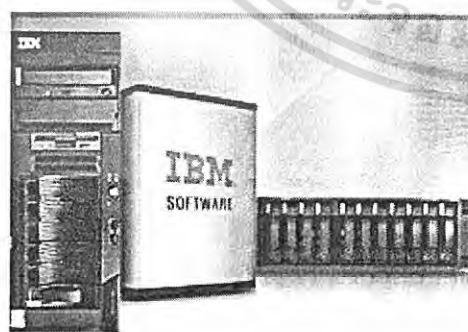
ภาพที่ 2 ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ Apple

ที่มา : <http://www.value.co.th>



ภาพที่ 3 ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ Asus

ที่มา : <http://www.value.co.th>



Special offers

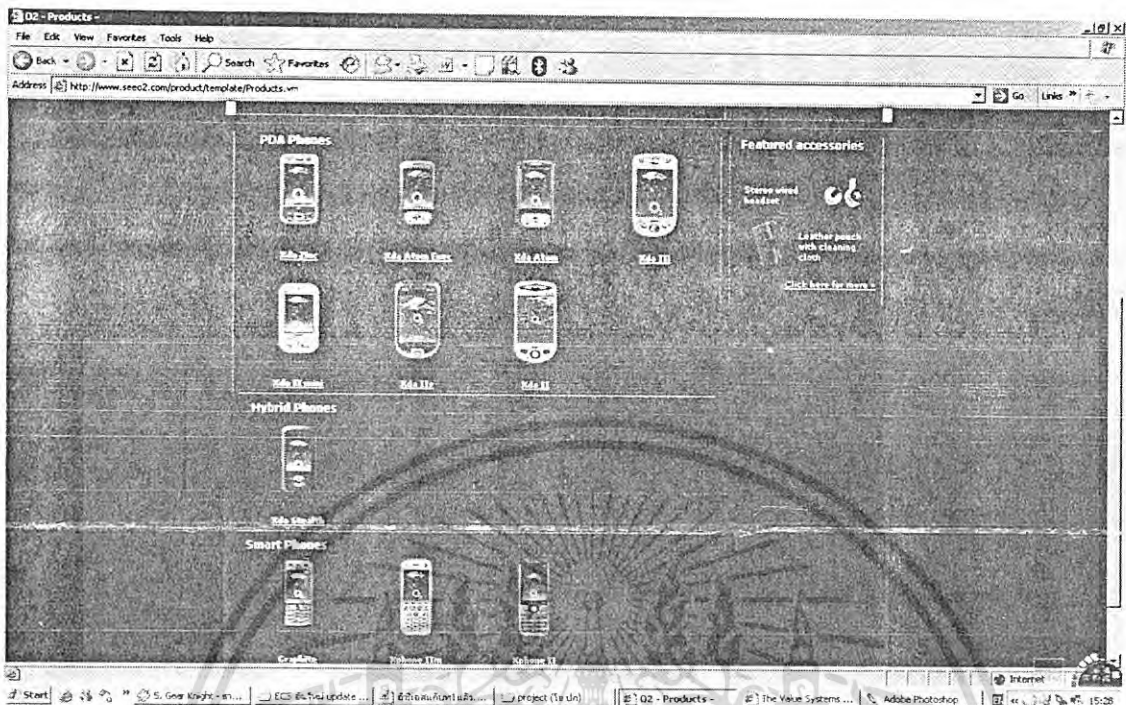
New technology and great offers for your home and office.

→ Learn more

ภาพที่ 4 ผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ IBM

ที่มา : <http://www.value.co.th>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 ผลิตภัณฑ์มือถือ O2

ที่มา : <http://www.value.co.th>

รูปแบบของการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในการทำธุรกรรมจำเป็นต้องประกอบด้วยอย่างน้อย 2 ฝ่ายก็คือผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายนั้น ก็มีหลายรูปแบบ ทำให้เราสามารถจัดประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ออกเป็นประเภทหลักๆ ดังนี้

ผู้ประกอบการ กับ ผู้บริโภค (Business to Consumer - B2C) คือการค้าระหว่างผู้ค้าโดยตรงถึงลูกค้าซึ่งก็คือผู้บริโภค เช่น การขายหนังสือ ขายวีดีโอ ขายซีดีเพลง เป็นต้น

ผู้ประกอบการ กับ ผู้ประกอบการ (Business to Business - B2B) คือการค้าระหว่างผู้ค้ากับลูกค้าเช่นกัน แต่ในที่นี้ลูกค้าจะเป็นในรูปแบบของผู้ประกอบการ ในที่นี้จะครอบคลุมถึงเรื่องการขายส่ง การทำการสั่งซื้อสินค้าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เป็นต้น ซึ่งจะมีความซับซ้อนในระดับต่างๆกันไป

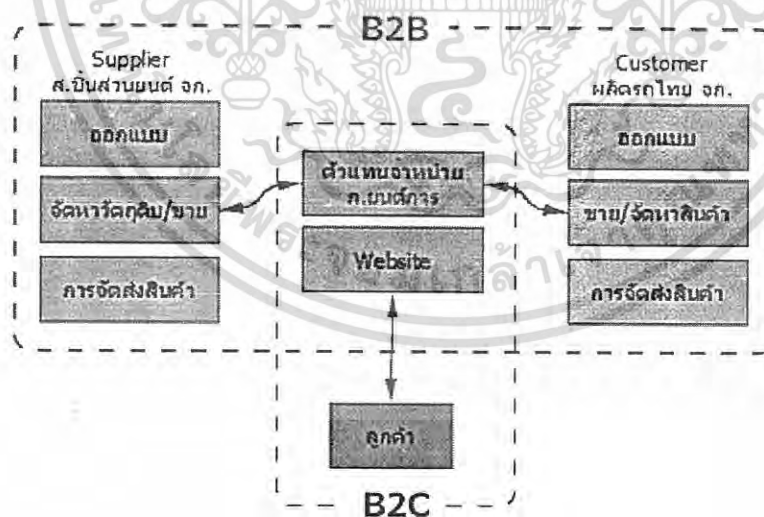
ผู้บริโภค กับ ผู้บริโภค (Consumer to Consumer - C2C) ในเรื่องการติดต่อระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภคนั้น มีหลายรูปแบบและวัตถุประสงค์ เช่นเพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข่าวสาร ในกลุ่มคนที่มีการบริโภคเหมือนกัน หรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเอง ขายของมือสอง เป็นต้น

ผู้ประกอบการ กับ ภาครัฐ (Business to Government – B2G) คือ การประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ ที่ใช้กันมากก็คือ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ หรือที่เรียกกันว่า e-Government Procurement ในประเทศที่มีความก้าวหน้าด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว รัฐบาลจะทำการซื้อ/จัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย เช่นการประกาศจัดจ้างของภาครัฐในเว็บไซต์ www.mahadthai.com หรือการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในพิธีการศุลกากรของกรมศุลกากร www.customs.go.th

ภาครัฐ กับ ประชาชน (Government to Consumer -G2C) ในที่นี้คงไม่ใช่วัตถุประสงค์เพื่อการค้า แต่จะเป็นเรื่องการบริการของภาครัฐผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันในประเทศไทยเองก็มีให้บริการแล้วหลายหน่วยงาน เช่นการคำนวณและเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต, การให้บริการข้อมูลประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้นเช่นข้อมูลการติดต่อการทะเบียนต่างๆของกระทรวงมหาดไทย ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบว่าต้องใช้หลักฐานอะไรบ้างในการทำเรื่องนั้นๆ และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มบางอย่างจากบนเว็บไซต์ได้ด้วย



ภาพที่ 6 ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่าง B2B, B2C

ที่มา : http://www.ijjthai.net/sme_story/e-commerce/4.php

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากรูปจะเห็นว่า บริษัท ก.ยนต์การ เชื่อมต่อระบบสำนักงานส่วนหลังกับ ส.จีนส่วนยนต์ ซึ่งถือเป็น Supplier ซื้อชิ้นส่วนมาผลิตต่อและเชื่อมต่อกับบริษัทผลิตรถยนต์ไทย จำกัด ซึ่งจัดเป็นลูกค้าซื้อชิ้นส่วนต่อจาก ก.ยนต์การ นำไปใช้ประกอบในสินค้าของบริษัทผลิตรถไทย (ส่วนนี้จัดเป็น B2B) และในขณะเดียวกัน ก.ยนต์การ ก็ได้นำชิ้นส่วนบางส่วนมาใช้ในการผลิตสินค้าจำหน่ายให้กับลูกค้ารายย่อยพร้อมกันด้วยผ่านทางเว็บไซต์ ของบริษัท (ส่วนนี้จัดเป็น B2C) จาก การที่แบ่งประเภทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ออกเป็นประเภทตามข้างบนนั้น ดังนั้น ทำให้สามารถ จัดประเภทของช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างสองฝ่ายออกได้เป็น 3 ช่องทาง คือ

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ในที่นี้บุคคลจะหมายถึงทั้งองค์กร บริษัท และตัวบุคคล การติดต่ออื่นทำผ่านได้ทั้ง รูปแบบของโทรศัพท์ โทรสาร และอีเมล
2. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับระบบคอมพิวเตอร์ และระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ กับบุคคล คือการใช้งานระบบอัตโนมัติในการติดต่อสื่อสารนั่นเอง เช่น ตู้ ATM ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติระบบ FAX Back ระบบส่งอีเมลอัตโนมัติ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ
3. การติดต่อระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ด้วยกันเองเป็นรูปแบบที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ในการติดต่อทางธุรกิจโดยการให้ระบบคอมพิวเตอร์ของทั้งสองฝ่ายทำการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยอัตโนมัติตามข้อกำหนดที่ได้ทำการตกลงร่วมกันไว้ อาทิ อีดีไอ ระบบการจัดการห่วงโซ่การผลิต เป็นต้น

ขั้นตอนในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท อีจีเอส เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด

บริษัทได้นำระบบอีจีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส (ECS Online Express) มาให้บริการ โดยผู้ ที่สนใจต้องการใช้ระบบจะต้องสมัครเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทซึ่งต้องดำเนินการดังนี้

1. ลงทะเบียนออนไลน์ได้จาก <http://online.value.co.th> โดยที่บริษัทได้แบ่งการเข้าถึง ข้อมูลของตัวแทนจำหน่ายเป็น 3 ระดับ คือ

- ระดับ Administrator สามารถดูราคา รายการสินค้าราคาพิเศษ ตั้งสินค้าได้ Maintain Account ของ User ของตัวแทนจำหน่ายเอง ดูรายงานต่าง ๆ ได้ ประวัติการสั่งซื้อ รายงานใบกำกับ สินค้าที่ยังค้างจ่าย เป็นต้น
- ระดับ Viewer สามารถดูราคา รายการสินค้าราคาพิเศษ รายละเอียดสินค้า แต่ไม่สามารถสั่งซื้อได้ แต่ก็สามารถเลือกรายการสินค้าที่ซื้อในระบบเพื่อให้ Admin Submit

97290

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

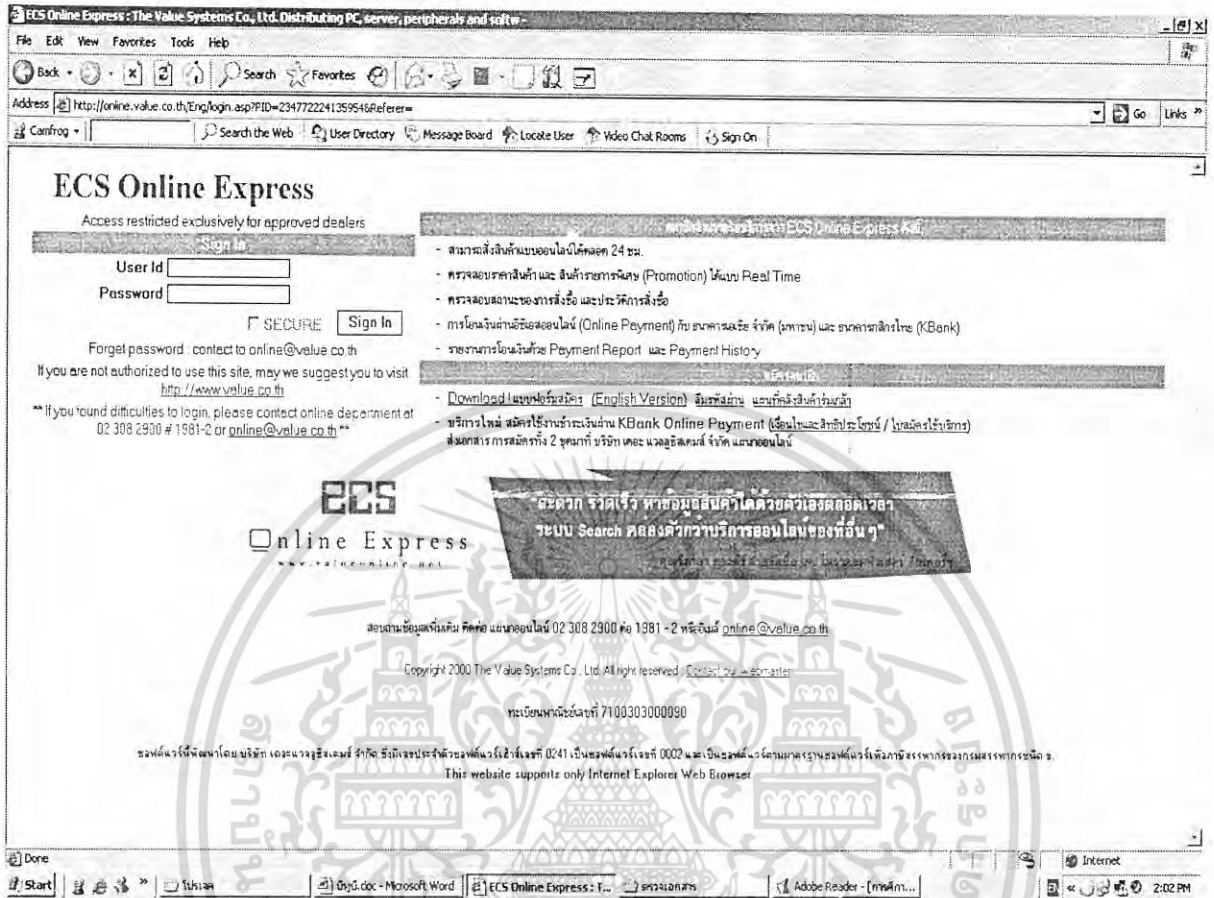
- ระดับ Payer ซึ่งมีหน้าที่ทำการส่งจ่ายเงินจากใบกำกับสินค้าที่ยังไม่ได้จ่าย (Online Payment) การเข้าถึงข้อมูลของแต่ละระดับนั้นจะมี User Name และ Password เอง ซึ่งทางตัวแทนจำหน่ายจะเป็นผู้กำหนดชื่อ User ส่วน Password นั้นทางบริษัทจะกำหนดให้ในตอนแรกซึ่งคิเลเตอร์สามารถเปลี่ยนได้ในภายหลัง และในส่วนของ Password ซึ่งถูก Encrypt โดยสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าระดับหนึ่ง ดังนั้น ตัวแทนจำหน่ายก็ไว้วางใจในระบบได้ นอกจากนี้ตัวแทนจำหน่ายก็สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเองได้จากประวัติการสั่งซื้อสินค้า

2. หลังจากลงทะเบียนออนไลน์แล้ว ตัวแทนจำหน่ายต้องส่งเอกสารเช่นรับรองยืนยันการลงทะเบียนขอให้บริการทำธุรกรรมออนไลน์ให้แก่บริษัท

3. หลังจากบริษัทได้รับเอกสารเช่นรับรองจากทางตัวแทนจำหน่ายแล้ว บริษัทจะส่งรหัสลับผ่านทางอีเมลล์หรือไปรษณีย์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้อีเมลล์ของลูกค้า

4. เมื่อคิเลเตอร์ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ ตัวแทนจำหน่ายสามารถเลือกวิธีการชำระเงินค่าสินค้าได้ทั้งแบบเดบิตและผ่านระบบออนไลน์แบบเรียลไทม์ซึ่งในปัจจุบันสามารถทำธุรกรรมได้เฉพาะกับธนาคารที่มีข้อตกลงกับบริษัทเท่านั้น โดยที่บริษัทจะให้เงินคืนพิเศษ (Rebate)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 หน้า Log In ตู้การเข้ารระบบ อีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

พืมา : <http://online.value.co.th>

โครงสร้างของระบบอีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

ในส่วนของการพัฒนาระบบนั้นได้ใช้บุคลากรดูแลประมาณ 10 คน โดยใช้ระบบปฏิบัติการของ Microsoft Windows 2000 ในการควบคุมการบริหารงานเซิร์ฟเวอร์ (Server) ของ Microsoft IIS นอกจากนี้ระบบดังกล่าวได้ใช้ฐานข้อมูลของบริษัท Microsoft SQL Server บนเครื่องแม่ข่าย Compaq Top

ภาษาที่ใช้เขียนเว็บไซต์ และคำสั่ง ของระบบอีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

บริษัทอีชีเอส เคเอส แอลเอส จำกัด ได้พัฒนาระบบอีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรสซึ่งทำการออกแบบเว็บไซต์ และเขียนโปรแกรมต่าง ๆ ด้วยภาษา PHP ซึ่งเป็นภาษาทางคอมพิวเตอร์ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

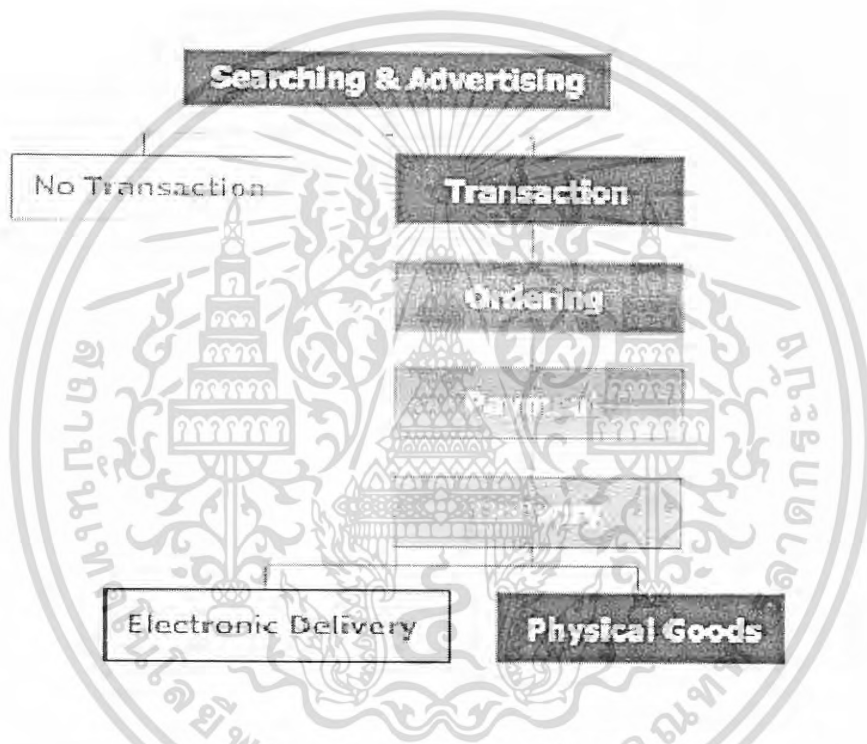
โดย PHP เป็นภาษาจําพวก scripting language คำสั่งต่างๆจะเก็บอยู่ในไฟล์ที่เรียกว่าสคริปต์ (script) และเวลาใช้งานต้องอาศัยตัวแปลชุดคำสั่ง ตัวอย่างของภาษาสคริปต์ก็เช่น JavaScript, Perl เป็นต้น ลักษณะของ PHP ที่แตกต่างจากภาษาสคริปต์แบบอื่นๆ คือ PHP ได้รับการพัฒนาและออกแบบมาเพื่อใช้งานในการสร้างเอกสารแบบ HTML โดยสามารถ สอดแทรกหรือแก้ไขเนื้อหาได้โดยอัตโนมัติ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า PHP เป็นภาษาที่เรียกว่า server-side หรือ HTML-embedded scripting language เป็นเครื่องมือที่สำคัญชนิดหนึ่ง ที่ช่วยให้เราสามารถสร้างเอกสารแบบ Dynamic HTML ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีลูกเล่นมากขึ้น ถ้าใครรู้จัก Server Side Include (SSI) ก็จะสามารถ เข้าใจการทำงานของ PHP ได้ไม่ยาก สมมุติว่า เราต้องการจะแสดงวันเวลาปัจจุบันที่ผู้เข้ามาเยี่ยมชม เว็บไซต์ในขณะนั้น ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งภายในเอกสาร HTML ที่เราต้องการ อาจจะใช้ คำสั่งในรูปแบบนี้ เช่น `<!--#exec cgi="date.pl"-->` ไว้ในเอกสาร HTML เมื่อ SSI ของ web server มาพบคำสั่งนี้ ก็จะกระทำคำสั่ง date.pl ซึ่งในกรณีนี้เป็นสคริปต์ที่เขียนด้วยภาษา perl สำหรับอ่าน เวลาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วใส่ค่าเวลาเป็นเอาท์พุท (output) และแทนที่คำสั่งดังกล่าว ลงใน เอกสาร HTML โดยอัตโนมัติ ก่อนที่จะส่งไปยังผู้อ่านอีกทีหนึ่ง อาจจะกล่าวได้ว่า PHP ได้รับการ พัฒนาขึ้นมา เพื่อแทนที่ SSI รูปแบบเดิม ๆ โดยให้มีความสามารถ และมีส่วนเชื่อมต่อกับเครื่องมือ ชนิดอื่นมากขึ้น เช่น ติดต่อกับคลังข้อมูลหรือ database เป็นต้น PHP นี้มีหน้าที่เอาไว้ในการช่วย บริหาร (User) หรือตั้งความสำคัญของแต่ละคนได้ว่าใครสามารถดูข้อมูลส่วนใดได้บ้าง เป็นต้น หรือจะเป็นการเรียกดู หรือดึงข้อมูล (Query) ออกจาก ฐานข้อมูล (Database) ซึ่งเป็นไปได้อย่าง ง่ายดาย นอกจากนี้ ยังสามารถที่จะพิมพ์หรือรายงานข้อมูล รวมไปถึงการสร้างรายงาน(Report) จาก ตาราง (Table) ต่าง ๆ ได้ตามความต้องการอีกด้วย

ขั้นตอนการทำงานของระบบการสั่งซื้อในระบบเดิม

กล่าวถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement) ในองค์กรต่าง ๆ ปัจจุบันเต็มไปด้วย ขั้นตอนและเอกสารมากมาย ตั้งแต่ผู้ขอซื้อเขียนใบขอซื้อ (Purchase Requisition) ซึ่งเป็นกระดาษ ผ่านการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานตามสายการบังคับบัญชาจากนั้นใบขอซื้อจึงถูกส่งมายังแผนก จัดซื้อซึ่ง หน่วยงานจัดซื้อมีหน้าที่ในการหาผู้จัดจำหน่าย (Suppliers) เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ และราคาที่มีความเหมาะสมจากนั้นจึงจัดสร้างใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ผ่านการอนุมัติจึงจะ สามารถส่งต่อไปยังผู้จัดจำหน่ายได้ เมื่อผู้จัดจำหน่ายได้รับใบสั่งซื้อจึงจัดสินค้าตามรายการและจึง ส่งถึงมือผู้ซื้อ จากนั้นจึงเป็นเรื่องของการจ่ายเงิน ซึ่งจะเป็นขั้นตอนทางบัญชีเป็นลำดับสุดท้าย จากวิธีการดังกล่าวย่อมเป็นกระบวนการที่ใช้เวลาในการทำงาน และมีขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งที่เป็น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระดาษ และการทำงานในระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ค่อนข้างมาก กระบวนการตั้งซื้อที่ยาวนาน ทำให้ผู้รับสินค้าหรือผู้ซื้อใช้เวลาในการรอรับสินค้า อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงาน และต้นทุนในการทำงานที่เกิดจากการใช้กระดาษ พนักงานและต้นทุนจากเวลาที่ใช้ในการทำงาน อันเป็นค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองของบริษัทฯ และหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ภาพรวมการทำงานของระบบอีซีเอล ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส



การทำข้อมูล/การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (Searching & Advertising) วัตถุประสงค์เบื้องต้นในการทำเว็บไซต์ก็คือการให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการสื่อสารไปยังผู้รับสาร ดังนั้นในฝั่งของผู้ส่งสารการที่จะสื่อสารให้ได้ประสิทธิภาพ คือ การสร้างข้อมูลให้มีคุณภาพ สามารถสืบค้นได้ง่าย อ่านแล้วเข้าใจง่าย คือ หัวใจสำคัญ แต่ในโลกอินเทอร์เน็ตนั้น มีข้อมูลอยู่มากมาย ทำอย่างไรให้สามารถสื่อสารถึงกลุ่มผู้รับที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ส่วนผู้รับสารก็ต้องการความสะดวกในการรับสารที่ต้องการ สามารถได้สารมาโดยง่ายและต้องมีความเข้าใจและตัดสินใจในการรับสารนั้นในเบื้องต้น เพราะฉะนั้นในขั้นตอนแรกนี้ คือ ลูกค้าย่เข้ามาทำการสืบค้นหาข้อมูลสินค้าในอินเทอร์เน็ตหรืออาจจะช่องทางอื่น ๆ แล้วแต่ความสะดวก เพื่อประกอบการตัดสินใจในการที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำธุรกรรม (Transaction) จะเริ่มตั้งแต่การทำคำสั่งซื้อ การชำระเงินค่าสินค้า ไปจนการจัดส่งสินค้า

การทำคำสั่งซื้อ (Ordering) เมื่อได้ข้อมูลเพียงพอและต้องการจะทำการซื้อสินค้าหรือจะทำธุรกรรมกันแล้ว ในฝั่งผู้ขายต้องมีระบบที่มีประสิทธิภาพรองรับอยู่ ไม่ว่าจะเป็นระบบตะกร้าสินค้า (Shopping Carts) ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ เช่น แสดงรายละเอียดที่ดูได้ง่ายว่าได้ทำการเลือกสินค้าใด ๆ ไว้บ้างแล้วในตะกร้ารวมแล้วค่าสินค้าเป็นเท่าไร ภาษีค่าจัดส่งต่าง ๆ ควรแสดงให้เห็นด้วยและต้องสามารถให้ลูกค้าสามารถเก็บข้อมูลรายการสินค้าไว้ได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อทำการสั่งซื้อภายหลัง

ระบบการชำระเงิน (Payment Systems) ขั้นตอนที่สำคัญสำหรับทั้งฝั่งผู้ขายและผู้ซื้อสินค้า ในเรื่องการชำระเงินควรมีวิธีการให้ลูกค้าสามารถใช้บริการให้มากที่สุดที่สะดวกกับทั้งทางผู้ค้าและลูกค้า เพราะในบางครั้งลูกค้าต้องการสินค้าของเราแล้ว แต่ไม่สะดวกในเรื่องการชำระเงินก็ไม่ซื้อของจากเราก็ได้ ในการพิจารณาเรื่องวิธีการชำระเงินนั้นให้พิจารณาถึงกลุ่มลูกค้าว่าเป็นใคร เช่น เป็นลูกค้าภายในประเทศ กลุ่มวัยรุ่น วัยทำงาน หรือกลุ่มที่อยู่ต่างจังหวัด วิธีที่สะดวกจะมีให้เลือกหลายวิธีทั้งธนาคาร การโอนเงินทางธนาคาร โอนเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิต ส่วนในกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ หลาย ๆ วิธีที่กล่าวมาคงไม่สะดวก ที่นิยมใช้กันก็มีเพียงการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือจะใช้บริการจากผู้ให้บริการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตก็ได้ สำหรับการชำระเงินที่มีมูลค่าสูงนั้น มีผู้บริการที่เรียกว่า Escrow ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการส่งผ่านเงินระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยมีการทำงานคร่าว ๆ คือ เมื่อผู้ซื้อเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านบริการของ Escrow แล้ว เมื่อชำระเงินไปนั้นเงินจะไม่ถูกส่งไปที่ผู้ค้าทันทีแต่จะถูกเก็บไว้ที่ Escrow ก่อน เมื่อครบกำหนดแล้วลูกค้าไม่คืนสินค้าหรือว่าตอบตกลงรับสินค้าแล้วจึงจะทำการ โอนเงินนั้นให้กับผู้ค้าต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดส่งสินค้า(Delivery) สินค้าจะมี 2 รูปแบบคือ สินค้าที่จับต้องได้ (Tangible Goods) และสินค้าที่จับต้องไม่ได้(Intangible Goods) ดังนั้นการจัดส่งจึงมี 2 รูปแบบคือ ส่งโดยผ่านผู้ให้บริการสำหรับสินค้าที่จับต้องได้ เช่นเดียวกันในการจัดส่งต้องมีวิธีให้ลูกค้าให้เลือกได้หลายวิธีตามต้องการเช่นกัน ส่งพัสดุตามปกติ ส่ง EMS ส่งผ่านผู้ให้บริการรับส่งสินค้า (Courier) เช่นเดียวกันต้องมีให้เลือกทั้งแบบส่งปกติ ส่งด่วน ส่งด่วนพิเศษ ตามความต้องการของลูกค้า ส่วนสินค้าที่จับต้องไม่ได้นั้นการจัดส่งจะทำการส่งผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เลย เช่นดาวน์โหลด เพลง ซือข้อมูล การเป็นสมาชิกคู่มือของเว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นต้น

ขั้นตอนการใช้งานของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

1. เมื่อผู้ใช้เข้าระบบ จะต้องใส่รหัสประจำตัวและรหัสลับ
2. ถ้าวัดรหัสประจำตัวและรหัสลับของผู้ใช้ตรงกับที่ระบบบันทึกไว้ ระบบก็จะให้ผ่านเข้าไปสู่การใช้งานระบบในส่วนต่างๆ
3. หากกรหัสประจำตัวหรือรหัสลับผิด (ไม่ตรงกับที่ระบบบันทึกไว้) ระบบจะให้โอกาสผู้ใช้ใส่รหัสอีก 3 ครั้ง ถ้าผิดพลาดเกิน 3 ครั้งระบบ จะทำการล็อกรหัสประจำตัวของผู้ใช้ ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ (ผู้ใช้ต้องส่งหลักฐานการสมัครใช้งานระบบมาที่บริษัท บริษัทก็จะทำการปลดล็อกให้)
4. ในส่วนการให้บริการของระบบประกอบด้วย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจัดจำหน่าย ให้ตรวจสอบประวัติการซื้อสินค้า ติดต่อสื่อสารกับทางบริษัท และการสั่งซื้อสินค้า ซึ่งในส่วนของการสั่งซื้อสินค้านั้น หากผู้ใช้งานระบบได้มีการสั่งซื้อสินค้าก็จะนำไปสู่กระบวนการชำระเงินซึ่งอาจจะเลือกได้ 3 วิธีคือ ชำระผ่านระบบโดยใช้บัตรเครดิต การโอนเงินผ่านธนาคาร และการซื้อเชื่อโดยขอเครดิตจากบริษัท


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Flowchart การใช้งานระบบอีชีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

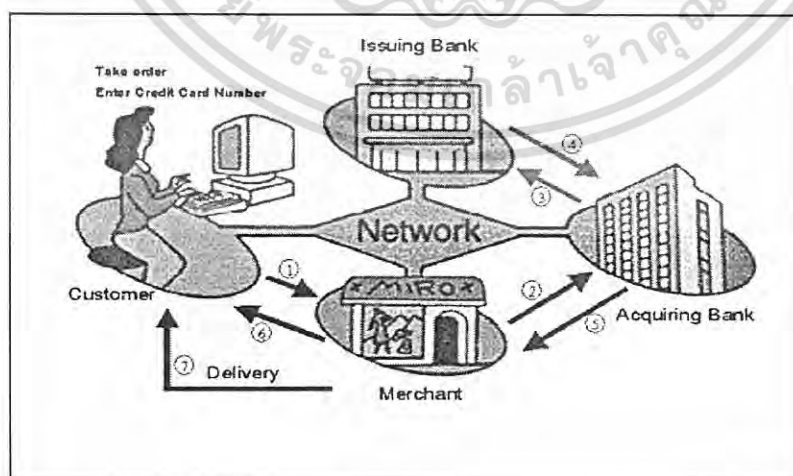
ขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต

ในขั้นตอนการชำระเงินนั้นจะเริ่มเมื่อลูกค้าเข้าสู่หน้าการชำระเงิน ระบบจะเริ่มการทำงานในโหมดของ Secure Sockets Layer ผู้ใช้จะสังเกตเห็นได้ง่าย ๆ ว่าเริ่มเข้าสู่กระบวนการที่มีระบบความปลอดภัยอยู่ด้วย โดยดูได้จากรูปแม่กุญแจ  ที่ปิดล็อกและสว่างขึ้นที่ menu bar และ ด้านล่างของหน้าจอเว็บเบราว์เซอร์

องค์ประกอบในการชำระเงินได้แก่

1. ลูกค้า (Customer)
2. ร้านค้า (Merchant)
3. ธนาคารที่ร้านค้าเปิดบัญชีไว้ (Acquiring Bank)
4. ธนาคารผู้ออกบัตร (Issuing Bank)

เมื่อลูกค้าใส่ข้อมูลบัตรเครดิตและกดปุ่ม “ตกลง/ส่ง” ข้อมูลในส่วนของการสั่งซื้อจะถูกส่งไปยังร้านค้า (1) ส่วนข้อมูลของบัตรเครดิตจะถูกส่งไปที่ระบบการชำระเงินของธนาคารที่ร้านค้าสมัครใช้บริการไว้ (2) และถูกส่งต่อไปยังธนาคารผู้ออกบัตรเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของบัตรว่ามีวงเงินให้ใช้งานได้หรือไม่ บัตรหมดอายุหรือยัง (3) [แต่ในที่นี้ไม่ได้ตรวจสอบว่าผู้ใช้บัตรนั้นเป็นเจ้าของจริงหรือเปล่า] ถ้าบัตรยังใช้งานได้ก็จะตอบกลับมายังร้านค้าและลูกค้าว่าสามารถทำการชำระเงินในวงเงินดังกล่าวได้ (4-6) หลังจากนั้นลูกค้าต้องกดปุ่มตกลงเป็นลำดับสุดท้ายเพื่อยืนยันคำสั่งซื้อและชำระเงิน เมื่อร้านค้าได้รับการแจ้งการชำระเงินก็จะจัดส่งสินค้าต่อไป (7) และลูกค้าก็ชำระเงินที่ใช้ไปตามรอบบัตรเครดิตปกติ



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ต

ที่มา : http://www.jjthai.net/sme_story/e-commerce/4.php

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

จากการศึกษาระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซิสเต็ม จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซิสเต็ม จำกัด ทั้งสิ้นจำนวน 134 ชุด ได้ กลับคืนมาเป็นจำนวน 97 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.39 สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซิสเต็ม จำกัด
- ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ข้อดีข้อจำกัดของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซิสเต็ม จำกัด
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซิสเต็ม จำกัด
- ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซิสเต็ม จำกัด

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

1. เพศ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 และหญิงจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 (ตารางที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	56	57.70
หญิง	41	42.30
รวม	97	100

2. อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูซีสเต็ม จำกัด มีอายุอยู่ในช่วง 46 - 55 ปี เป็นจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี เป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 อายุ 36 - 45 ปี เป็นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และอายุ 56 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
25 - 35	30	30.90
36 - 45	19	19.60
46 - 55	38	39.20
56 ปีขึ้นไป	10	10.30
รวม	97	100

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูซีสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่ มีระดับการในระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 และในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 (ตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	14.4
ปริญญาตรี	47	48.5
สูงกว่าปริญญาตรี	36	37.1
รวม	97	100

4. ตำแหน่งงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูซีสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่เป็น เจ้าของกิจการ/กรรมการบริหาร และ ตำแหน่ง ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ เป็นจำนวนอย่างละ 31 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ฝ่ายจัดซื้อ เป็นจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และเป็นพนักงานปฏิบัติงาน/ธุรการ เป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ/กรรมการบริหาร	31	32.0
ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	31	32.0
ฝ่ายจัดซื้อ	20	20.6
พนักงานปฏิบัติงาน/ธุรการ	15	15.4
รวม	97	100

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูซีสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 30,001-40,000 บาท เป็นจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ 40,001 ขึ้นไป เป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.90 รายได้ 20,001-30,000 บาท เป็นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และรายได้ 10,000-20,000 บาท เป็นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
10,000 – 20,000	18	18.60
20,001 – 30,000	19	19.60
30,001 – 40,000	31	32.00
40,001 ขึ้นไป	29	29.90
รวม	97	100

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ ข้อดีและปัญหาของระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

1. ประสบการณ์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เคอะแวลลูซีสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานอยู่ในช่วงมากกว่า 2 ปีขึ้นไป เป็นจำนวนถึง 73 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 รองลงมาคืออยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ปี เป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และช่วง 1 ปี-2 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

ประสบการณ์ในการใช้งาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	15	15.50
1 – 2 ปี	9	9.30
มากกว่า 2 ปี	73	75.30
รวม	97	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระยะเวลาในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่ใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูชิวิตีแอดดีม จำกัด ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส 3-4 ชั่วโมง เป็นจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมง เป็นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 รองลงมาเป็นมากกว่า 4 ชั่วโมง เป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง เป็นจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

ระยะเวลาในการใช้งานระบบอีซีเอสออนไลน์เอ็กซ์เพรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	12	12.40
1 – 2 ชั่วโมง	19	19.60
3 – 4 ชั่วโมง	51	52.60
มากกว่า 4 ชั่วโมง	15	15.50
รวม	97	100

3. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการระบบ / เดือน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลลูชิวิตีแอดดีม จำกัด เข้าใช้บริการระบบ 15-21 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาเป็น 22-31 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมาเป็นมากกว่า 31 ครั้ง / เดือน เป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 รองลงมาเป็น 8-14 ครั้ง/เดือนเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และสุดท้าย 1-7 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการระบบต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้บริการระบบ / เดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 – 7 ครั้ง	9	9.30
8 – 14 ครั้ง	10	10.30
15 – 21 ครั้ง	39	40.20
22 – 31 ครั้ง	28	28.90
มากกว่า 31 ครั้ง	11	11.30
รวม	97	100

4. วัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซิสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส เพื่อสั่งซื้อสินค้า เป็นจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมา คือ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เป็นจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 รองลงมาคือ เพื่อตรวจสอบประวัติการซื้อสินค้า เป็นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และสุดท้ายเพื่อ ติดต่อสื่อสารเป็นจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

วัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สั่งซื้อสินค้า	44	45.40
หาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	22	22.70
ตรวจสอบประวัติการซื้อสินค้า	19	19.60
ติดต่อสื่อสาร	12	12.40
รวม	97	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส เป็นประจำ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะเวลลูซีสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่ใช้ช่วงเวลาที่ให้บริการเป็นประจำคือ ช่วง 10.01–15.00 น. เป็นจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 60.99 ช่วงเวลา 20.01–24.00 น. เป็นจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.21 ช่วงเวลา 15.01–20.00 น. เป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 ช่วงเวลา 05.01–10.00 น. เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42 ส่วนช่วงเวลา 00.01 – 05.00 น. เป็นจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่าง จำนวนตามช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส เป็นประจำ

ช่วงเวลาที่ใช้ระบบเป็นประจำ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
00.01–05.00 น.	0	0.00
05.01–10.00 น.	2	1.42
10.01–15.00 น.	86	60.99
15.01–20.00 น.	9	6.38
20.01–24.00 น.	44	31.21
รวม	141	100

หมายเหตุ : เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

6. สาเหตุที่ใช้บริการระบบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะเวลลูซีสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะสามารถทำธุรกรรมพาณิชย์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.47 ต้องการความสะดวกรวดเร็ว เป็นจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 35.22 สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและอัปเดตข่าวสารจากที่ใดก็ได้ เป็นจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 สุดท้ายคือเหตุผลอื่น ๆ เป็นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.88 (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการระบบ

สาเหตุที่ใช้บริการระบบ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
-ต้องการความสะดวกรวดเร็ว	58	36.48
-สามารถทำธุรกรรมพาณิชย์ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	56	35.22
-สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและ ปรับปรุงข่าวสารจากที่ใดก็ได้	42	26.42
-อื่น ๆ (ไม่ต้องซื้อสินค้าโดยตรง ใช้เครดิตได้)	3	1.88
รวม	159	100

หมายเหตุ : เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

7. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรสในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูซีสเต็ม จำกัด ส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคที่มากที่สุดคือ ขั้นตอนการชำระเงินด้วยระบบเครดิตการ์ดซับซ้อนเกินไป เป็นจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมาคือ ข้อมูลรายละเอียดสินค้าไม่อัปเดตกับราคาปัจจุบัน เป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระบบการชำระเงินไม่ปลอดภัยเป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลของสินค้า และการสั่งซื้อสินค้ามีการคำนวณเงินผิดพลาด เป็นจำนวนอย่างละ 22 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ข้อมูลที่สินค้าต้องการ ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจเป็นจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้องเป็นจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 หลุดออกจากระบบบ่อยครั้งเป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ เป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และสุดท้ายคือ ความล่าช้าในการเข้าถึงข้อมูล เป็นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาที่พบในระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรสในปัจจุบัน

ปัญหาที่พบ	จำนวน(คำตอบ)	ร้อยละ
ขั้นตอนการชำระเงินด้วยระบบบัตรเครดิตซับซ้อนเกินไป	35	17.50
ข้อมูลรายละเอียดสินค้าไม่อัปเดตกับราคาปัจจุบัน	32	16.00
ระบบการชำระเงินไม่ปลอดภัย	30	15.00
ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลของสินค้า	22	11.00
การตั้งซื้อสินค้ามีการคำนวณเงินผิดพลาด	22	11.00
ข้อมูลที่สินค้าต้องการไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	20	10.00
ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง	17	8.50
หลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง	11	5.50
อื่นๆ(ระบบล่ม,บางส่วนของระบบใช้งานไม่ได้)	8	4.00
ความล่าช้าในการเข้าถึงข้อมูล	3	1.50
รวม	200	100

หมายเหตุ : เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูชิสเต็ม จำกัด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส
จำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนกระบวนการของระบบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูชิสเต็ม จำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ในส่วนของกระบวนการของระบบ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อความเร็วในการเข้าถึงระบบ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.38 ความพึงพอใจต่อความเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 70.10 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของข้อมูล ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 67.01 ความพึงพอใจต่อความเสถียรของระบบ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 62.89 ความพึงพอใจต่อความเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 52.58 ความพึงพอใจต่อระบบที่ใช้งานง่าย ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.73 ความพึงพอใจต่อเอกสารที่เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่น่าพอใจเท่าไรนัก เพราะเอกสารที่ส่งมาไปใช้

ระบบที่มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 52.58 ความพึงพอใจต่อระบบที่มีการใช้สีสันทน การจัดวางรูปภาพและตัวอักษรได้อย่างน่าสนใจ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 64.95 ความพึงพอใจต่อระบบที่มีความทันสมัย ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 62.89 ความพึงพอใจต่อระบบที่มีการแบ่งแยกหัวข้อเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 58.76 ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.58 ความพึงพอใจต่อการที่มีระบบแล้วช่วยลดปริมาณเอกสารในรูปแบบกระดาษลงได้มาก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 50.51

2. ส่วนความปลอดภัยของระบบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูเชิสเต็ม จำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ในส่วนของความปลอดภัยของระบบ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อนโยบายรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินของระบบ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.79 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการชำระเงินที่สะดวก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 70.10 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลลูกค้าของระบบ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.10

3. ส่วนผลิตภัณฑ์และบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เดอะแวลูเชิสเต็ม จำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของสินค้าที่มีขายในระบบ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.25 ความพึงพอใจต่อราคาสินค้าที่ขายมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 74.22 ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้เครดิตของการสั่งซื้อผ่านระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ที่มีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 64.95 ความพึงพอใจต่อการรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.61 ความพึงพอใจต่อการปรับเปลี่ยนสินค้าได้หากไม่พอใจ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.73 ความพึงพอใจต่อการลดราคาสินค้าที่สั่งซื้อผ่านระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.73

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ส่วนของการดูแลของบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัทอีซีเอส เอะแควลลูชันส์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ในส่วนของการดูแลของบุคลากรดังนี้ ความพึงพอใจต่อการเปิดรับข้อร้องเรียนและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 53.61 ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ที่คอยข้อสงสัยของผู้ถามอย่างรวดเร็ว ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 51.55 ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลเว็บไซต์ที่พูดคุยด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อน โชน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 51.55 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคและด้านสินค้า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 51.55 ความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดเวลา ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 49.48

ตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

การให้บริการ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1.ส่วนกระบวนการของระบบ					
ความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ	77 (79.38)	17 (17.53)	3 (3.09)	0 (0.00)	3.73
ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล	26 (26.80)	68 (70.10)	2 (2.07)	1 (1.03)	3.22
ความถูกต้องของข้อมูล	23 (23.71)	65 (67.01)	8 (8.25)	1 (1.03)	3.13
ความเสถียรของระบบ	28 (28.87)	61 (62.89)	7 (7.21)	1 (1.03)	3.19
ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ	44 (45.36)	51 (52.58)	2 (2.06)	0 (0.00)	3.43
ระบบใช้งานง่าย	56 (57.73)	41 (42.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การให้บริการ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
ระบบมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	42 (43.30)	51 (52.58)	4 (4.12)	0 (0.00)	3.39
ระบบมีการใช้สีสันทัน การจัดวางรูปภาพ และตัวอักษร ได้อย่างน่าสนใจ	32 (32.99)	63 (64.95)	2 (2.06)	0 (0.00)	3.30
ระบบมีความทันสมัย	35 (36.08)	61 (62.89)	1 (1.03)	0 (0.00)	3.35
ระบบมีการแบ่งแยกหัวข้อเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน	38 (39.17)	57 (58.76)	2 (2.06)	0 (0.00)	3.37
สะดวกในการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง	51 (52.58)	45 (46.39)	1 (1.03)	0 (0.00)	3.51
ช่วยลดปริมาณเอกสารในรูปแบบกระดาษลงได้มาก	48 (49.49)	49 (50.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.49
2.ส่วนความปลอดภัยของระบบ					
ขั้นตอนการชำระเงินที่สะดวก	1 (1.03)	10 (10.31)	68 (70.10)	18 (18.56)	1.93
ระบบมีนโยบายรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินที่ดี	0 (0.00)	16 (16.49)	23 (23.71)	58 (59.79)	1.56
ระบบมีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลของลูกค้า	68 (70.10)	16 (16.49)	8 (8.25)	5 (5.15)	3.51
3.ส่วนผลิตภัณฑ์และบริการ					
ความหลากหลายของสินค้าที่มีขายในระบบ	20 (20.62)	73 (75.26)	4 (4.12)	0 (0.00)	3.16
ราคาสินค้าที่ขายมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	16 (16.49)	72 (74.23)	9 (9.28)	0 (0.00)	3.07
ระยะเวลาในการให้เครดิตของการสั่งซื้อผ่านระบบ มีความเหมาะสม	28 (28.87)	63 (64.95)	6 (6.19)	0 (0.00)	3.22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การให้บริการ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด	ค่า เฉลี่ย
มีการรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ	52 (53.61)	43 (44.33)	2 (2.06)	0 (0.00)	3.51
รับเปลี่ยนคืนสินค้าได้หากไม่พอใจ	39 (40.21)	56 (57.73)	2 (2.06)	0 (0.00)	3.38
มีการลดราคาสินค้าที่สั่งซื้อผ่านระบบ อีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	37 (38.15)	56 (57.73)	3 (3.09)	1 (1.03)	3.32
4. ส่วนของการดูแลของบุคลากร					
รับซื้อโรงเรียนและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	37 (38.15)	52 (53.61)	7 (7.22)	1 (1.03)	3.28
ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบข้อสงสัยของผู้ถาม อย่างรวดเร็ว	40 (41.24)	50 (51.55)	4 (4.12)	3 (3.09)	3.30
ผู้ดูแลเว็บไซต์พูดคุยด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน	46 (47.42)	50 (51.55)	1 (1.03)	0 (0.00)	3.46
บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญ ด้านเทคนิคและด้านสินค้า	46 (47.42)	50 (51.55)	1 (1.03)	0 (0.00)	3.46
บุคลากรยินดีให้คำปรึกษาและคำ แนะนำตลอดเวลา	47 (48.46)	48 (49.48)	2 (2.06)	0 (0.00)	3.46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาระบบระบบ อีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัท อีซีเอส เดอะเวิลด์ วิสิตัม จำกัด พบว่าตัวแทนจำหน่ายส่วนมากนิยมใช้ระบบนี้ เนื่องจากว่าระบบมีความสะดวก รวดเร็วสำหรับการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง สามารถลดปริมาณเอกสารที่เป็นกระดาษลงได้มาก เช่น ใบสั่งซื้อ ใบเสนอราคา และสินค้าที่มีขายในระบบก็มีหลากหลายมากจะมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่มีขายในระบบ อีกทั้งข้อมูลของสินค้าที่มีขายในระบบก็มีความสมบูรณ์อยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้ได้ ส่วนข้อจำกัดคือระบบชำระเงินที่ยังไม่มีความปลอดภัยมากพอและไม่ค่อยสะดวกเท่าที่ควร ปัญหาตรงนี้สามารถแก้ไขได้โดยการซื้อสินค้าแบบเครดิต ซึ่งทางระบบก็มีบริการรองรับอยู่แล้ว

ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่พบในระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัท อีซีเอส เดอะเวิลด์ วิสิตัม จำกัด คือ ขั้นตอนการชำระเงินด้วยระบบเครดิตการ์ดซับซ้อนเกินไป ข้อมูลรายละเอียดของสินค้ารวมถึงราคาสินค้าไม่อัปเดตกับข้อมูลราคาปัจจุบัน ระบบการชำระเงินไม่ปลอดภัย ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลสินค้า และข้อมูลสินค้าบางรายการไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ ความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลของลูกค้า ระบบมีการใช้งานที่ง่าย ความสะดวกในการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง และมีการรับประกันคุณภาพของสินค้าส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับประกอบด้วย ความหลากหลายของสินค้าที่มีขายในระบบ ราคาสินค้าที่ขายมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล ระบบมีการใช้สีสันทัน การจัดวางรูปภาพและตัวอักษรได้อย่างน่าสนใจ ความเสถียรของระบบ ระบบมีความทันสมัย ระยะเวลาในการให้เครดิตของการสั่งซื้อผ่านระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส มีความเหมาะสม ระบบมีการแบ่งแยกหัวข้อเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน รับเปลี่ยนคืนสินค้าได้หากไม่พอใจ มีการลดราคาสินค้าที่สั่งซื้อผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส เปิดรับข้อร้องเรียนและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ผู้ดูแลเว็บไซต์
 ตอบข้อสงสัยของผู้ถามอย่างรวดเร็ว ผู้ดูแลเว็บไซต์พูดคุยด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน บุคลากรมี
 ความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคและด้านสินค้าบุคลากรยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดเวลา
 ระบบช่วยลดคปรมาณเอกสารในรูปแบบกระดาษลงได้มากและระบบมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ส่วน
 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อย มีเพียงเหตุผล
 เดียวคือขั้นตอนการชำระเงินที่ไม่สะดวก และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มี
 ความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยที่สุด มีเหตุผลเดียวกัน นั่นคือ นโยบายรักษาความปลอดภัยใน
 การชำระเงินที่ดี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ของบริษัท อีซีเอส เดอะบายอูทิส
 เต็ม จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลสินค้ารวมถึงราคาสินค้าให้ตรงกับข้อมูลและราคาปัจจุบันให้
 มากกว่าเดิม พร้อมทั้งเพิ่มข้อมูลในส่วนของผลิตภัณฑ์ให้มากกว่าเดิม
2. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลควรตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนที่จะนำข้อมูลลงบนระบบ
3. ควรปรับปรุงขั้นตอน วิธีการชำระเงินให้สะดวกกว่าเดิม
4. ควรนำระบบรักษาความปลอดภัยเข้ามาช่วยในส่วนของการรักษาความปลอดภัยใน
 การชำระเงิน
5. ควรเพิ่มเครื่องเซิร์ฟเวอร์สำรองไว้เพื่อในกรณีฉุกเฉิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

ชัยวัฒน์ ยืนยง. (2545). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตสำหรับบริษัท
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
บัณฑิตวิทยาลัย.

ณัฐกานต์ ชาติอุคมพันธ์ (2544) การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต.
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ธีระบุรณ์ พลเศรษฐเลิศ. (2545). การซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พิพัฒน์ ยอดพฤติการ. (2540). กฎ 4 I การตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ
รายวัน , หน้า 32-33

ศิริวรรณ เตวีรัตน์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด

เฉลิมชัย บุญเรือง. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด

อมรศักดิ์ บุญเรือง. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด

<http://online.value.co.th>(24 ธันวาคม 2549)

http://www.jjthai.net/sme_story(23 มกราคม 2550)

<http://www.value.co.th> (24 ธันวาคม 2549)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

เรื่อง การศึกษาระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
เกษตร สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้
ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน และหวังอย่างยิ่งว่าจะ
ได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นาย กิตติพงษ์ อำนวยพุทธศิลป์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(1) เพศ

ชาย

หญิง

(2) อายุ

25-35 ปี

36-45 ปี

46-55 ปี

56 ปีขึ้นไป

(3) ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

(4) ตำแหน่งงาน

เจ้าของกิจการ/กรรมการบริหาร

ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ

ฝ่ายจัดซื้อ

พนักงานปฏิบัติงาน/ธุรการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 | <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 | <input type="checkbox"/> 40,001 ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส
ของบริษัทอีซีเอส เคอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

(1) ประสบการณ์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

- | | |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1 – 2 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 2 ปี | |

(2) ระยะเวลาในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 1 – 2 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3 – 4 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ชั่วโมง |

(3) จำนวนครั้งที่ท่านเข้าใช้บริการระบบ / เดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 – 7 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 8 – 14 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 15 – 21 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 22 – 31 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 31 ครั้ง | |

(4) วัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ | <input type="checkbox"/> สั่งซื้อสินค้า |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบประวัติการซื้อสินค้า | <input type="checkbox"/> ติดต่อสื่อสาร |

(5) ช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส เป็นประจำ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 00.01 – 05.00 น. | <input type="checkbox"/> 05.01 – 10.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 10.01 – 15.00 น. | <input type="checkbox"/> 15.01 – 20.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 20.01 – 24.00 น. | |

(6) สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> ต้องการความสะดวกรวดเร็ว |
| <input type="checkbox"/> สามารถทำธุรกรรมพาณิชย์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและอัปเดตข่าวสารจากที่ใดก็ได้ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(7) ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรสในปัจจุบัน
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง
- ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล
- หลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง
- ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลของสินค้า
- วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป
- การสั่งซื้อสินค้ามีการคำนวณเงินผิดพลาด
- ข้อมูลรายละเอียดสินค้าไม่สัมพันธ์กับราคาปัจจุบัน
- วิธีการชำระเงินไม่สะดวก
- ข้อมูลที่สินค้าต้องการไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส
1 = พอใจมากที่สุด 2 = พอใจมาก 3 = พอใจน้อย 4 = พอใจน้อยที่สุด

	ข้อความ	1	2	3	4
1	ความเร็วในการเข้าถึงระบบ				
2	ความเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล				
3	ความถูกต้องของข้อมูล				
4	ความเสถียรของระบบ				
5	ความเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ				
6	ระบบใช้งานง่าย				
7	ระบบมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย				
8	ระบบมีการใช้สีสัน การจัดวางรูปภาพและตัวอักษรได้อย่าง น่าสนใจ				
9	ระบบมีความทันสมัย				
10	ระบบมีการแบ่งแยกหัวข้อเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	ข้อความ	1	2	3	4
11	สะดวกในการใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง				
12	ขั้นตอนการชำระเงินที่สะดวก				
13	ระบบมีนโยบายรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินที่ดี				
14	ระบบมีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูลของลูกค้า				
15	ความหลากหลายของสินค้าที่มีขายในระบบ				
16	ราคาสินค้าที่ขายมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า				
17	ระยะเวลาในการให้เครดิตของการสั่งซื้อผ่านระบบอีซีเอสออนไลน์ เอ็กซ์เพรส มีความเหมาะสม				
18	มีการรับประกันคุณภาพสินค้าและบริการ				
19	รับเปลี่ยนคืนสินค้าได้หากไม่พอใจ				
20	มีการลดราคาสินค้าที่สั่งซื้อผ่านระบบอีซีเอสออนไลน์ เอ็กซ์เพรส				
21	เปิดรับข้อร้องเรียนและแก้ปัญหาให้กับลูกค้า				
22	ผู้ดูแลเว็บไซต์ตอบข้อสงสัยของผู้ถามอย่างรวดเร็ว				
23	ผู้ดูแลเว็บไซต์พูดคุยด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน				
24	บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคและด้านสินค้า				
25	บุคลากรยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดเวลา				
26	ระบบอีซีเอสออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ช่วยลดปริมาณเอกสารในรูปแบบกระดาษลงได้มาก				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการระบบอีซีเอสออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการลงรหัส

แบบสอบถามการศึกษาระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

ข้อถาม (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	no	เลขที่ แบบสอบถาม	Nominal	001-097	-

*ส่วนที่ 1 *ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามที่ (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	sex	เพศ	Nominal	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ คำตอบเดียว
2.	age	อายุ	Ordinal	1. 25-35 ปี 2. 36-45 ปี 3. 46-55 ปี 4. 56 ปีขึ้นไป	เลือกได้ คำตอบเดียว
3.	education	ระดับ การศึกษา สูงสุด	Ordinal	1.ต่ำกว่าปริญญา ตรี 2.ปริญญาตรี 3.สูงกว่าปริญญา ตรี	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และความหมาย (Value)	ข้อสังเกต (Comment)
4.	Job	ตำแหน่งงาน	Nominal	1.เจ้าของกิจการ/ กรรมการบริหาร 2.ผู้จัดการ/ผู้ช่วย ผู้จัดการ 3.ฝ่ายจัดซื้อ 4.พนักงาน ปฏิบัติงาน/ธุรการ	เลือกได้ คำตอบเดียว
5.	Salary	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	Ordinal	1. 10,000 ถึง 20,000 2. 20,001 ถึง 30,000 3. 30,001 ถึง 40,000 4. 40,001 ขึ้นไป	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*ส่วนที่2** : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

คำถามที่ (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	exp	ประสบการณ์ ในการใช้งาน ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	Ordinal	1.น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 – 2 ปี 3.มากกว่า 2 ปี	เลือกได้คำตอบ เดียว
2.	time	ระยะเวลาใน การใช้งาน ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	Ordinal	1.น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2. 1 – 2 ชั่วโมง 3. 3 – 4 ชั่วโมง 4.มากกว่า 4 ชั่วโมง	เลือกได้ คำตอบเดียว
3.	use	จำนวนครั้งที่ ท่านเข้าใช้ บริการระบบ / เดือน	Ordinal	1. 1 – 7 ครั้ง 2. 8 – 14 ครั้ง 3. 15 – 21 ครั้ง 4. 22 – 31 ครั้ง 5.มากกว่า 31 ครั้ง	เลือกได้ คำตอบเดียว
4.		วัตถุประสงค์ ในการใช้งาน ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	Nominal	1.หาข้อมูลเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ 2.สั่งซื้อสินค้า 3.ตรวจสอบประวัติ การซื้อสินค้า 4.ติดต่อสื่อสาร	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และความหมาย (Value)	ข้อสังเกต (Comment)
5.	A1 – A5	ช่วงเวลาที่ใช้งานระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส เป็นประจำ	Nominal	1.00.01 – 05.00 น. 2.05.01 – 10.00 น. 3.10.01 – 15.00 น. 4.15.01 – 20.00 น. 5.20.01 – 24.00 น.	เลือกได้ มากกว่า 1 คำตอบ
6.	B1 – B4	สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบ	Nominal	1.ต้องการความสะดวกรวดเร็ว 2.สามารถทำธุรกรรมพาณิชย์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 3.สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและอัปเดตข่าวสารจากที่ใดก็ได้ 4.อื่นๆ	เลือกได้ มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
7.	C1 – C10	ปัญหาและ อุปสรรคที่ท่าน พบในระบบอี ซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรสใน ปัจจุบัน	Nominal	1.ระบบ คอมพิวเตอร์ของผู้ ให้บริการขัดข้อง 2.ความล่าช้าในการ ถ่ายโอนข้อมูล 3.หลุดออกจาก ระบบบ่อยครั้ง 4.ความผิดพลาด ของระบบในการ แสดงข้อมูลของ สินค้า 5.วิธีการและ ขั้นตอนในการทำ ธุรกรรมซับซ้อน มากเกินไป 6.การสั่งซื้อสินค้ามี การคำนวณเงิน ผิดพลาด 7.ข้อมูลรายละเอียด สินค้าไม่อัปเดตกับ ราคาปัจจุบัน 8.วิธีการชำระเงิน ไม่สะดวก 9.ข้อมูลที่สินค้า ต้องการไม่เพียงพอ ต่อการตัดสินใจ 10.อื่น ๆ	เลือกได้ มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*ส่วนที่3** : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และ ความหมาย(Value)	ข้อสังเกต (Comment)
1.	V1	ความรวดเร็ว ในการเข้าถึง ระบบ	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
2.	V2	ความรวดเร็ว ในการถ่าย โอนข้อมูล	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
3.	V3	ความถูกต้อง ของข้อมูล	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
4.	V4	ความเสถียร ของระบบ	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
5.	V5	ความรวดเร็ว ในการ แสดงผลผ่าน หน้าจอ	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และ ความหมาย(Value)	ข้อสังเกต (Comment)
6.	V6	ระบบใช้งาน ง่าย	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
7.	V7	ระบบมีการใช้ ภาษาที่เข้าใจ ง่าย	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
8.	V8	ระบบมีการใช้ สี สั้น การจัด วางรูปภาพ และตัวอักษร ได้อย่าง น่าสนใจ	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
9.	V9	ระบบมีความ ทันสมัย	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
10.	V10	ระบบมีการ แบ่งแยกหัวข้อ เป็นหมวดหมู่ ที่ชัดเจน	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และ ความหมาย(Value)	ข้อสังเกต (Comment)
11.	V11	สะดวกในการ ใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
12.	V12	ระบบอีซีเอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส ช่วยลด ปริมาณ เอกสารใน รูปแบบ กระดาษลง ได้มาก	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
13.	V13	ขั้นตอนการ ชำระเงินที่ สะดวก	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
14.	V14	ระบบมี นโยบายรักษา ความปลอดภัย ในการชำระ เงินที่ดี	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และ ความหมาย(Value)	ข้อสังเกต (Comment)
15.	V15	ระบบมีความ ปลอดภัยใน การเก็บข้อมูล ของลูกค้า	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
16.	V16	ความ หลากหลาย ของสินค้าที่มี ขายในระบบ	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
17.	V17	ราคาสินค้าที่ ขายมีความ เหมาะสมกับ คุณภาพสินค้า	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
18.	V18	ระยะเวลาใน การให้เครดิต ของการสั่งซื้อ ผ่านระบบอีซี เอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส มี ความ เหมาะสม	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
19.	V19	มีการ รับประกัน คุณภาพสินค้า และบริการ	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และ ความหมาย(Value)	ข้อสังเกต (Comment)
20.	V20	รับเปลี่ยนคืน สินค้าได้หาก ไม่พอใจ	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
21.	V21	มีการลดราคา สินค้าที่สั่งซื้อ ผ่านระบบอีซี เอส ออนไลน์ เอ็กซ์เพรส	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
22.	V22	เปิดรับข้อ ร้องเรียนและ แก้ปัญหา ให้กับลูกค้า	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
23.	V23	ผู้ดูแลเว็บไซต์ ตอบข้อสงสัย ของผู้ถาม อย่างรวดเร็ว	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
24.	V24	ผู้ดูแลเว็บไซต์ พูดคุยด้วย น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถามที่ (Ques.No)	ชื่อตัวแปร (Variable Name)	ความหมาย (Label)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	ค่าที่เป็นไปได้และความหมาย(Value)	ข้อสังเกต (Comment)
25.	V25	บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญด้านเทคนิคและด้านสินค้า	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว
26.	V26	บุคลากรยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดเวลา	Ordinal	1.พอใจมากที่สุด 2.พอใจมาก 3.พอใจน้อย 4.พอใจน้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

แนวความคิดเรื่อง กฎ 4 “I” การตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พิพัฒนา ยอดพฤติกาโรณ์ (2540) กล่าวว่ำ หลักการตลาดในการวางตลาดผลิตภัณฑ์ให้ประสบความสำเร็จ จะต้องคำนึงถึงกฎ 4 P การตลาดคือ product (ตัวสินค้า) price (ราคา) place (ช่องทางการจัดจำหน่าย) และ promotion (การส่งเสริมการตลาด) ซึ่งเป็นกฎหลัก 4 ข้อที่นักการตลาดที่ดีจะละเลยมิได้ สำหรับตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ การดำเนินกิจกรรมทางการตลาดให้ประสบความสำเร็จ มีกฎ 4 ข้อเช่นกัน และถูกรวมเรียกว่า “กฎ 4 I การตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์”

I ตัวแรกในกฎ 4 I การตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ information – ข้อมูลข่าวสาร ปัจจุบัน แม้ว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะมีความสามารถในการนำเสนอเนื้อหาทั้งในรูปของข้อมูลรูปภาพ เสียง หรือวิดีโอ พาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ยังคงถูกจัดอยู่ในกลุ่มของสื่อสารสนเทศ หรือที่เรียกว่า Information – Base Media ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะใช้ในการค้นหาและเรียกดูข้อมูลข่าวสารต่างๆที่มีมากมายนับล้านๆชิ้นกระจายอยู่ทั่วโลก นักการตลาดจะต้องรู้จักสารสนเทศ หรือ information – ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณค่าต่อกลุ่มลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมาย หรือ นักการตลาดควรจะต้องรู้ว่า ข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าต้องการนั้นคืออะไร และสามารถนำเสนอให้กับลูกค้าของเราเพื่อให้เกิดประโยชน์ในแง่ของธุรกิจได้อย่างไร โดยที่ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นได้ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจโดยตรง เพื่อสร้างให้เกิดการขายในรูปแบบของรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการขององค์กรธุรกิจ แต่เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า และสามารถสร้างรายได้จากค่าโฆษณาที่นำเสนอไปพร้อมกับข้อมูลข่าวสารนั้น

เนื่องจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเลือกที่จะเข้ามาเรียกดูข้อมูลข่าวสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง ประกอบกับความง่ายดาย ความสะดวกรวดเร็ว และความยืดหยุ่นในการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ความสำเร็จในการจัดหา information – ข้อมูลข่าวสาร หรือ I ตัวแรกนี้จึงขึ้นอยู่กับความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ และประการต่อมา คือ ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด องค์กรธุรกิจที่ทำเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธุรกิจบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังได้เห็นกลุ่มเฉพาะ (Niche) หรือช่องว่างตลาดในส่วนนี้ ก็ได้ทำการแยกกลุ่มสารสนเทศออกเป็นกลุ่ม ออกเป็นหลายๆระดับเผยแพร่อยู่บนเว็บไซต์ (Website) หรือเครือข่ายหลายๆแห่งเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มให้ได้มากที่สุด รวมถึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเนื้อหาของข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์แบบวันต่อวัน

I ตัวต่อมาคือ Individual – รายบุคคล เป็นการเพิ่มโอกาสในการนำเสนอเนื้อหาและรูปแบบของข้อมูลข่าวสารสนเทศ ให้แตกต่างในผู้ใช้ในแต่ละระดับรายได้ หรือที่ศัพท์ทางการตลาดเรียกว่า customize หรือ tailor – made นั่นเอง ผู้ใช้แต่ละคนสามารถกำหนดรูปแบบหรือหน้าตาของข่าวสารที่ต้องการได้ เช่นกำหนดหัวข้อข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ต้องการ กำหนดรูปแบบการรับว่า จะเป็นข้อมูลธรรมดา ข้อมูลและรูปภาพ เสียง หรือข่าววิดีโอ เวลาในการรับข้อมูล ปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่จะรับ หรือการกำหนดลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร

นักการตลาดจะต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในการใช้ประโยชน์ของ I ตัวนี้ว่าจะสามารถสร้างบริการเฉพาะตัวสำหรับผู้ใช้ทุกๆรายได้มากที่สุดได้อย่างไร เพราะเมื่อผู้ใช้รู้สึกว่าคุณข้อมูลข่าวสารถูกจัดเตรียมให้เฉพาะตัว พิเศษ ไม่เหมือนคนอื่นๆ และเรียกใช้ได้ตลอดเวลา ผู้ใช้บุคคลนั้นก็ จะไม่จำเป็นต้องนำข้อมูลมาคิดแปลงและเก็บบันทึกไว้เอง เป็นผลให้จำนวนครั้งหรือความถี่ในการที่จะกลับมาในเครือข่ายขององค์กรธุรกิจนั้นมีมากขึ้น

ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นในปัจจุบันได้แก่ หนังสือพิมพ์ หรือสำนักข่าวที่เปิดให้บริการบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิกเลือกหัวข้อข่าวเฉพาะหมวดที่สนใจ อาทิ หมวดการเงิน กีฬา ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นหนังสือพิมพ์หรือสำนักข่าวส่วนตัวก็ได้ หรือธุรกิจที่บริการขายสินค้าที่ลูกค้าสามารถกำหนดรูปแบบของสินค้า ช่วงราคาที่รับได้ จากนั้นผู้ใช้ก็จะได้รับข้อมูลของสินค้าที่กำหนดเงื่อนไขไว้ หรือถ้าไม่มีในขณะนั้น ผู้ขายก็สามารถจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบภายหลังในกรณีที่มีสินค้าใหม่เข้ามา และผู้ขายก็ได้รับประโยชน์ในแง่ที่จะเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริงๆ และผู้ใช้ที่เป็นลูกค้าก็สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการค้นหาสินค้าตามต้องการ เป็นลักษณะที่ได้ประโยชน์ทั้งผู้ค้าและลูกค้า (win – win situation) ทั้งนี้ ต้นทุนขององค์กรธุรกิจก็มีได้เพิ่มขึ้นมากมายแต่ประการใด เพราะเป็นการนำข้อมูลข่าวสารที่องค์กรมีอยู่ หรือใช้ประโยชน์ภายในองค์กรอยู่แล้วมาปรับเปลี่ยนรูปแบบในการนำเสนอ โดยใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่บนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเฉพาะแต่ละรายนั่นเอง หรืออาจสรุปได้ว่า องค์กรธุรกิจนั้นต้องพยายามให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในแบบฉบับที่เขาต้องการ และในเวลาที่เขาต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

I ตัวที่สามคือ Interactive – สื่อสารระหว่างกันได้ รูปแบบในการขายสินค้าและบริการขององค์การธุรกิจที่เป็นแบบ Interactive ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดนั้น คือการใช้พนักงานขาย ท่านทราบไหมว่า นักขายที่ประสบความสำเร็จนั้น เขามีวิธีในการขายอย่างไร นักขายที่ดีจะเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมการขายที่นักขายกำหนดขึ้น โดยทำให้รู้สึกว่าคุณค่ามีอิสระและทางเลือกในการตัดสินใจซื้อ นักขายจะทำให้รู้สึกว่าคุณค่าคือคนที่ควบคุมสถานการณ์ในขณะนั้น จะพยายามสร้างความสัมพันธ์และความสนิทสนมกับลูกค้าให้เกิดขึ้นในระดับหนึ่ง จนสามารถปิดการขายในเวลาอันเหมาะสม

เคล็ดลับการขายที่พอจะสรุปได้ก็คือ ประการแรก ให้ลูกค้ามีส่วนร่วม ประการต่อมา ให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีอิสระในการซื้อ เพราะโดยธรรมชาติของลูกค้านั้นจะรู้สึกพอใจและสบายใจถ้าการซื้อนั้นเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เขาสามารถควบคุมได้ และการตัดสินใจซื้อด้วยตัวเอง และจากการที่อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในลักษณะสื่อสารระหว่างกันได้ หรือ Interactive นั้น เคล็ดลับที่กล่าวถึงข้างต้นจึงถูกนำมาเป็นกฎข้อที่สามของการตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ องค์การธุรกิจจะต้องสร้างกิจกรรมบน Web site หรือเครือข่ายของตน โดยมีลักษณะเป็นแบบ Interactive สร้างบรรยากาศให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในกิจกรรม สร้างความรู้สึกให้ผู้ใช้มีอิสระ และสามารถควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ นั้นได้ด้วยตนเอง การเพิ่มคุณสมบัติของการสื่อสารในลักษณะ Interactive นี้จะสร้างความสัมพันธ์และก่อให้เกิดเป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและองค์กรธุรกิจ ให้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เป็นการเพิ่มความสนใจและกระตุ้นให้ผู้ใช้ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้กลับมาที่เครือข่ายขององค์กรอีก ตัวอย่างกิจกรรมบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้การสื่อสารโต้ตอบแบบ Interactive นี้ได้แก่ การเปิดแฟนคลับที่ลูกค้าหรือสมาชิกพูดคุยกับบุคคลสำคัญขององค์กร หรือศิลปินที่มีชื่อเสียง การเปิดให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นต่อตัวสินค้าและบริการผ่านทาง Web site การดูรายละเอียดของสินค้าและบริการผ่านทาง Web page ขององค์กรได้ที่ทันที โดยไม่ต้องผ่านพนักงานขาย

I ตัวสุดท้ายในกฎ 4 I การตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ก็คือ Integration – การรวมเข้าด้วยกัน โดยหลายคนเชื่อว่า อินเทอร์เน็ตจะมาปฏิวัติและทำให้สื่ออื่นๆ ล้มหายตายจากไป เนื่องจากการต้นทุนในการโฆษณาที่ถูก ความเร็ว และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่สามารถสร้างและอัพเดทได้ง่าย แต่ถ้าทุกคนมีมุมมองที่ถูกต้องเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และไม่ได้คล้อยตามไปกับกระแสความนิยมแล้ว พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นเพียงสื่ออีกรูปแบบหนึ่งในจำนวนสื่อหลายๆ ประเภทที่องค์การธุรกิจก็ยังคงรักษาการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดในสื่อที่มีอยู่เดิม เพื่อให้สามารถครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด การดำเนินกิจกรรมทางการตลาดใดๆ บนสื่ออินเทอร์เน็ตจะต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถผนวกเข้ากับเป้าหมายโดยรวมของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การทางธุรกิจที่มีอยู่เดิม กลยุทธ์ทางการตลาดบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์เดิมที่มีอยู่ในองค์การ ก่อนที่จะใช้สื่ออินเทอร์เน็ต องค์การทางธุรกิจควรต้องคำนึงถึงจุดแข็งขององค์การนั้นๆ วิเคราะห์ให้ได้ว่าอะไรที่ทำได้คืออยู่แล้วและได้เปรียบของธุรกิจอื่น จากนั้นจึงหาวิธีในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อขยายผล โดยใช้เทคโนโลยีที่อยู่บนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว

กฎของ Integration นี้รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ที่จะต้องประสานและสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างสื่ออินเทอร์เน็ตกับสื่อเดิม เช่น สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ หรือเอกสาร โฆษณาต่างๆ ที่บอกถึงที่อยู่และ E-Mail ขององค์การธุรกิจบนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในขณะที่สื่อบนอินเทอร์เน็ตก็ต้องมีรูปแบบการนำเสนอและเนื้อหาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสื่อที่มีอยู่เดิม รวมทั้งสัญลักษณ์ และคำขวัญต่างๆ ที่ต้องทำให้ลูกค้า หรือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความรู้สึกต่อตัวสื่อขององค์การไม่ว่าจะอยู่บนสื่อใดไปในแนวทางเดียวกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

ความหมาย แนวคิดเกี่ยวกับงาน และคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในอันที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น นักวิชาการจึงได้กำหนดความหมายของการบริการไว้ดังนี้

คูนนา อยู่โพธิ์ (2524 : 2) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

Heskett (1987 : 118 – 126) กล่าวว่า ลักษณะที่เห็นได้ของการบริการ (Service Vision) เป็นตัวชี้ให้เห็นแนวโน้มการบริการภายในขอบเขตหน้าที่ทางการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 342) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า และถ้าพิจารณาถึงคุณภาพของการบริการ จะมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน รวมถึงทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมต่อความสามารถของการเข้าถึงของลูกค้า
- (2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น แสดงเป็นภาพ เพื่อสื่อให้ลูกค้าเข้าใจความหมายได้โดยไม่ต้องอ่านคำบรรยายการใช้
- (3) ความสามารถ (Competency) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน หรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
- (4) ความเข้าใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
- (5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการอย่างถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง การตอบสนองแก่ลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหา
- (7) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- (8) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบมาเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Kotler (2000 : 428) กล่าวว่า การกระทำ หรือความสามารถที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหรืออีกหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็น สิ่งซึ่งจับต้องไม่ได้และเกิดความเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

(มสจ.2539 : 27 – 28) ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอัตราประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้สามารถขายได้

การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้ 1) ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) และความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) 2) พิจารณาจากองค์ประกอบหรือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่างลักษณะ คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ฯลฯ 3) การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบของบริษัท เพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย 4) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคานี้ถือเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นมาถัดจาก Product ราคาคือต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราคาต้องคำนึงถึง 1) คุณค่าที่รับรู้ได้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น 2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3) การแข่งขัน 4) ปัจจัยอื่นๆ

3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หรือการสื่อสารทางการตลาดแบบผสมผสาน (Integrate Marketing Communication (IMC)) เป็นการใช้ความพยายามมุ่งใจให้เกิดความชอบสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง การส่งเสริมการตลาดที่สำคัญประกอบด้วย

- การโฆษณา (Advertising)
- การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling) หรือการใช้หน่วยงานขาย (Sales force)
- การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)
- การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations)
- การตลาดทางตรง (Direct marketing) และการตลาดเชื่อมต่อตรง (Online marketing)

5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม การให้สีต้น ตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7. กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กันต์เลข และ เนลสัน (Gundlach and Nelson d.) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แล้วสามารถที่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้แก่ไหน รวมถึงการลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกรู้สึกภูมิใจได้มากหรือน้อยเพียงใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มิลเลท (Millett.1954 : 337 – 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมกับจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่ออีกวันต่อไปของสาธารณชนเช่นเดิม มิฉะนั้นก็ยอมรับอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงาน และคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 – 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการ สามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำงานด้วยสมาธิ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน "ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน" ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัย มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ
5. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ ด้วยคำพูดไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน
7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

มณีวรรณ ตันไทย (2532 : 35) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ

ใน

ด้านต่างๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านค่าใช้จ่ายที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

