

ข้อเสนอแนะในการศึกษาคือ ควรจัดอบรมหรือจัดทำคู่มือการใช้งาน รวมทั้งมีศูนย์
ประสานงานเพื่อตอบข้อซักถามในกรณีที่ถูกคำมีปัญหา ควรพิจารณาการออกแบบหน้าจอและ
เพิ่มขีดความสามารถของอุปกรณ์ให้ทันสมัย ให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มกิจกรรมการ
ส่งเสริมการขายที่ช่วยในการตัดสินใจในการสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ ควรจัดการ
ระบบการสั่งซื้อให้มีเสถียรภาพและเมื่อระบบเกิดปัญหาสามารถแก้ไขได้อย่างเพิ่มรวดเร็ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Satisfaction of Sales Agents in Northern Region
Toward E-Ordering System of The Siam Cement
(Lampang) Company Limited

Author Mr. Passakorn Huttakum

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Napaporn Na Chiang Mai Chairperson

Lecturer Apichat Chomphunut Member

ABSTRACT

The propose of the study aimed to know the satisfaction of sales agents in northern toward e-ordering system of the Siam Cement (Lampang) Company Limited. The data were collected by the questionnaires of 140 populations of the sales agents in northern region. This research paper focuses on five perceived service quality such as empathy, assurance, tangible, responsiveness and reliability. The conceptual framework of this study was compared the system before and after use the e-ordering system of the Siam Cement Lampang company limited.

The results of the study indicate that satisfactions after use the e-ordering system of the Siam Cement Lampang company limited were increased. The comparisons of the system before and after use the e-ordering system were increased from 2.48 to 4.11. According to empathy changed from 2.59 to 3.91, assurance changed from 2.38 to 4.10, tangible changed from 2.45 to 3.99, responsiveness changed from 2.43 to 4.13 and reliability changed from 2.55 to 4.42.

The suggestions of the company: First, the company should train to the customer and create a new instruction for this system. Second, the company should design input data on the monitor and improve capability of the instrument. Third, the company should give the promotion by intranet in e-ordering system. Finally, the company should perform the stability of the e-ordering system that the systems have the problem, the company should solve immediately.