

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด โดยทำการอธิบายถามความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่าย (Sale Agent Satisfaction) ในเขตภาคเหนือจำนวน 140 ราย จาก 17 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดลำปาง เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ พิษณุโลก สุโขทัย พิจิตร เพชรบูรณ์ กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์และอุทัยธานี โดยสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจ (Reliability) 2) ความมั่นใจ (Assurance) 3) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) 4) ความใส่ใจ (Empathy) 5) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงได้ 7 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ (ตารางที่ 4.1 – ตารางที่ 4.2)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4.3 – ตารางที่ 4.10)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์โครงข่าย ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ประเภทของกิจการ จำนวนพนักงาน และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน (ตารางที่ 4.11 – ตารางที่ 4.13)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม (ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด (ตารางที่ 4.14 – ตารางที่ 4.19)

ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(ตารางที่ 4.20 – ตารางที่ 4.21)

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ตารางที่ 4.22)

ตอนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการ(ตารางที่ 4.23 – ตารางที่ 4.24)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการสอบถามในประเด็นขนาดของกิจการ, จำนวนพนักงานประจำทั้งหมด และยอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมาในส่วนของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามสอบถามในประเด็น เพศ, อายุ, การศึกษา, ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์, ตำแหน่งในหน่วยงาน และระยะเวลาในการทำงาน แสดงดังตารางที่ 4.1 และ ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้อมูลพื้นฐานด้านขนาดของกิจการ		
- กิจการค้าปลีก	-	-
- กิจการค้าส่ง	18	12.8
- กิจการค้าปลีกและค้าส่ง	122	87.2
2. จำนวนพนักงานประจำทั้งหมด		
- ไม่เกิน 10 คน	24	17.1
- 11-20 คน	33	23.5
- 21-30 คน	27	19.2
- 31-40 คน	8	5.5
- 41-50 คน	6	4.5
- มากกว่า 50 คน	42	30.2
3. ยอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมา โดยประมาณ		
- ไม่เกิน 5 ล้านบาท	-	-
- 6-10 ล้านบาท	-	-
- 11-20 ล้านบาท	23	16.4
- 21-40 ล้านบาท	6	4.4
- 41-60 ล้านบาท	30	21.4
- 61-100 ล้านบาท	18	12.8
- มากกว่า 100 ล้านบาท	45	32.2
- ไม่ตอบ	18	12.8

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นกิจการแบบค้าปลีกและค้าส่งคิดเป็นร้อยละ 87.2 มีพนักงานประจำมากกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และมียอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมา โดยประมาณมากกว่า 100 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือมีรายได้ 41-60 ล้านบาท

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	23	16.4
- หญิง	117	83.6
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	19	13.6
- 25-30 ปี	39	27.8
- 31-40 ปี	71	50.7
- มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	11	7.9
3. การศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	30.8
- ปริญญาตรี	87	62.1
- สูงกว่าปริญญาตรี	10	7.1
4. ความรู้พื้นฐานในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์		
มี	130	92.8
- Microsoft Office Excel	124	95.3
- Microsoft Office Word	123	94.6
- Microsoft Office PowerPoint	76	58.5
- Microsoft Office Access	39	30.0
- Microsoft Office Project	13	10.0
- Internet	101	77.7
- อื่นๆ	5	3.8
ไม่มี	10	7.2

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ต่อ)

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่งในหน่วยงาน		
- ผู้บริหาร	28	20.0
- เจ้าหน้าที่	112	80.0
6. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่		
- น้อยกว่า 2 ปี (เริ่มทำงานกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทันที)	8	5.7
- 2-3 ปี (เริ่มทำงานพร้อมกับเริ่มใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในช่วงแรก)	31	22.1
- > 3 ปี (เริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์)	101	72.2
7. นอกจากระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เคยใช้ระบบการทำงานอื่นที่คล้ายกันนี้หรือไม่		
- เคย	30	21.4
- ไม่เคย	110	78.6

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 83.6 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 62.1 ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 80.0 ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่มากกว่า 3 ปีโดยเริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 72.2 ในส่วนของความรู้พื้นฐานในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานอยู่แล้วคิดเป็นร้อยละ 92.8 โดยโปรแกรมที่ผู้ตอบแบบมีความรู้พื้นฐานดีที่สุดคือ Microsoft Office Excel, Microsoft Office Word และ Microsoft Office PowerPoint ตามลำดับ และส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ระบบการทำงานอื่นที่คล้ายกับระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 78.6 ในส่วนของผู้ที่เคยใช้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการการสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท
ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า
ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความ
ใส่ใจ(Empathy)

ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความสะดวกรวดเร็วตอบสนอง ความต้องการในการใช้บริการ สั่งซื้อสินค้า	-	-	8 (5.7)	68 (48.6)	64 (45.7)	4.40 มาก
2. หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อ สินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	-	5 (3.6)	59 (42.1)	58 (41.4)	18 (12.9)	3.63 มาก
3. ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้ บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจ ง่าย	-	-	43 (30.7)	79 (56.4)	18 (12.9)	3.82 มาก
4. มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความ เข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อ สินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้	-	8 (5.7)	69 (49.3)	56 (40.0)	7 (5.0)	3.44 ปานกลาง
5. พนักงานบริษัทในระบบการ สั่งซื้อสินค้าให้บริการอย่าง รวดเร็ว	-	-	30 (21.4)	71 (50.7)	39 (27.9)	4.06 มาก
6. มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบ บริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่าง สม่ำเสมอ	-	-	19 (13.6)	83 (59.3)	38 (27.1)	4.14 มาก
						3.91 มาก

จากตารางที่ 4.3 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความใส่ใจ(Empathy) ของการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.91)

พิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความใส่ใจอยู่ในระดับมากในปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้ ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า(ค่าเฉลี่ย 4.40) มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานบริษัทในระบบการสั่งซื้อสินค้าให้บริการอย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 4.06) ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.82) และหน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.63) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความใส่ใจอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยย่อย คือ มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้(ค่าเฉลี่ย 3.44)

ตารางที่ 4.4 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความมั่นใจ(Assurance)

ด้านความมั่นใจ (Assurance)	ความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อระบบเดิม					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า	-	-	14 (10.0)	84 (60.0)	42 (30.0)	4.20 มาก
2. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ	-	-	24 (17.1)	70 (50.0)	46 (32.9)	4.16 มาก

ตารางที่ 4.4 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความมั่นใจ(Assurance) (ต่อ)

ด้านความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
3. การจองคิวของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	-	-	14 (10.0)	76 (54.3)	50 (35.7)	4.25 มาก
4. พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ	-	12 (8.6)	41 (29.3)	78 (55.7)	9 (6.4)	3.60 มาก
5. ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย	-	-	9 (6.4)	81 (57.9)	50 (35.7)	4.30 มาก
รวม						4.10 มาก

จากตารางที่ 4.4 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันในด้านความมั่นใจ(Assurance) ของการให้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.10)

พิจารณาในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความมั่นใจ(Assurance) อยู่ในระดับมาก ในปัจจุบันข้อย่อยดังต่อไปนี้ ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 4.30) การจองคิวของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 4.25) การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า(ค่าเฉลี่ย 4.20) และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ

(ค่าเฉลี่ย 4.16) นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความมั่นใจอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบัน ดังต่อไปนี้ พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 4.5 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้	-	-	3 (2.1)	88 (62.9)	49 (35.0)	4.33 มาก
2. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น	-	-	15 (10.7)	82 (58.6)	43 (30.7)	4.20 มาก
3. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้	-	-	4 (2.9)	84 (60.0)	52 (37.1)	4.34 มาก
4. ระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินรับเร็วขึ้น)	-	26 (18.6)	70 (50.0)	44 (31.4)	-	3.12 ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) (ต่อ)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
5. การส่งเสริมการขายต่างๆ ทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น	-	18 (12.9)	67 (47.9)	53 (37.9)	2 (1.4)	3.28 ปานกลาง
6. การทำบันทึกหรือรายการ การสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ	-	-	5 (3.6)	78 (55.7)	57 (40.7)	4.37 มาก
7. การรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด	-	-	9 (6.4)	80 (57.1)	51 (36.4)	4.30 มาก
รวม						3.99 มาก

จากตารางที่ 4.5 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) ของการให้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99)

พิจารณาในปัจจุบันย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) อยู่ในระดับมากในปัจจุบันย่อย ดังต่อไปนี้ การทำบันทึกหรือรายการ การสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้(ค่าเฉลี่ย 4.34) ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้(ค่าเฉลี่ย 4.33) การรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด(ค่าเฉลี่ย 4.30) ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้

การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบัน ดังต่อไปนี้ การส่งเสริมการขายต่างๆ ทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.28) จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินรับเร็วขึ้น) (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตารางที่ 4.6 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness)

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว	-	-	30 (21.4)	64 (45.7)	46 (32.9)	4.11 มาก
2. การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	-	12 (8.6)	56 (40.0)	64 (45.7)	8 (5.7)	3.48 ปานกลาง
3. มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้อง	-	-	2 (1.4)	50 (35.7)	88 (62.9)	4.61 มากที่สุด
4. การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว	-	-	9 (6.4)	77 (55.0)	54 (38.6)	4.32 มาก

ตารางที่ 4.6 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness) (ต่อ)

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
5. การบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท	-	-	27 (19.2)	67 (47.9)	46 (32.9)	4.13 มาก
รวม						4.13 มาก

จากตารางที่ 4.6 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.13)

พิจารณาในปัจจุบันย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุดในปัจจุบันย่อย ดังต่อไปนี้ มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.61) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับมากในปัจจุบันย่อย ดังต่อไปนี้ การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 4.32) การบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท(ค่าเฉลี่ย 4.13) การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันย่อยดังต่อไปนี้ การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 4.7 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความไว้วางใจ(Reliability)

ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ	-	-	1 (0.7)	57 (40.7)	82 (58.6)	4.58 มากที่สุด
2. ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้	-	-	8 (5.7)	70 (50.0)	62 (44.3)	4.38 มาก
3. จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขาย และวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้	-	1 (0.7)	19 (13.6)	71 (50.7)	49 (35.0)	4.20 มาก
4. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	-	-	9 (6.4)	77 (55.0)	54 (38.6)	4.32 มาก
5. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	-	-	1 (0.7)	52 (37.2)	87 (62.1)	4.61 มากที่สุด
						4.42 มาก
			รวม			

จากตารางที่ 4.7 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยในด้านความไว้วางใจ(Reliability) ของการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.42)

พิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจ (Reliability) อยู่ในระดับมากที่สุดในปีปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้(ค่าเฉลี่ย 4.61) การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ(ค่าเฉลี่ย 4.58) โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมากในปีปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้ และระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้(ค่าเฉลี่ย 4.38) ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา(ค่าเฉลี่ย 4.32) และจากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านความใส่ใจ(Empathy)	3.91	มาก
2. ด้านความมั่นใจ(Assurance)	4.10	มาก
3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)	3.99	มาก
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness)	4.13	มาก
5. ด้านความไว้วางใจ(Reliability)	4.42	มาก
รวม	4.11	มาก

จากตารางที่ 4.8 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.11)

พิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจ(Reliability) เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า

(Responsiveness) ด้านความมั่นใจ(Assurance) และ ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.10 และ 3.99 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในด้านด้านความใส่ใจ(Empathy) เป็นลำดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ย 3.91 แต่ก็อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยสูงสุด 10 ลำดับแรกที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้อง (ด้านการตอบสนองลูกค้า)	4.61	มากที่สุด
2. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้(ด้านความไว้วางใจ)	4.61	มากที่สุด
3. การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ(ด้านความไว้วางใจ)	4.58	มากที่สุด
4.ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า(ด้านความใส่ใจ)	4.40	มาก
5. ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้(ด้านความไว้วางใจ)	4.38	มาก
6. การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ(ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม)	4.37	มาก
7. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้(ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม)	4.34	มาก
8. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้ (ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม)	4.33	มาก

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยสูงสุด 10 ลำดับแรกที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
9. การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว(ด้านการตอบสนองลูกค้า)	4.32	มาก
10. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา(ด้านความไว้วางใจ)	4.32	มาก

จากตารางที่ 4.9 พิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้อง(ด้านการตอบสนองลูกค้า) อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้(ด้านความไว้วางใจ) และการให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ(ด้านความไว้วางใจ) มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และรองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า(ด้านความใส่ใจ) ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้(ด้านความไว้วางใจ) การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ(ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม) สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้(ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม) ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้ (ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม) การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว(ด้านการตอบสนองลูกค้า) และระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา(ด้านความไว้วางใจ) ตามลำดับ โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจในปัจจุบันต่ำที่สุด 5 ลำดับแรกที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินสดรับเร็วขึ้น) (ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม)	3.12	ปานกลาง
2. การส่งเสริมการขายต่างๆ ทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น(ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม)	3.28	ปานกลาง
3. มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้(ด้านความใส่ใจ)	3.44	ปานกลาง
4.การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว(ด้านการตอบสนองลูกค้า)	3.48	ปานกลาง
5. พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ (ด้านความมั่นใจ)	3.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 พิจารณาปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินสดรับเร็วขึ้น) (ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม) รองลงมา ได้แก่ การส่งเสริมการขายต่างๆ ทำได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น(ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม) มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้(ด้านความใส่ใจ) และการแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว(ด้านการตอบสนองลูกค้า) โดยทั้ง 4 ปัจจัยย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์โครงข่าย ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ประเภทของกิจการ จำนวนพนักงาน และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด จำแนกตามประเภทของกิจการ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ประเภทของกิจการ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	กิจการค้าส่ง	กิจการค้าปลีกและค้าส่ง
1. ด้านความใส่ใจ (Empathy)	3.88(มาก)	3.91(มาก)
1.1 ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า	4.38 มาก	4.40 มาก
1.2 หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.27 ปานกลาง	3.68 มาก
1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจง่าย	3.83 มาก	3.81 มาก
1.4 มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.61 มาก	3.41 ปานกลาง
1.5 พนักงานบริษัทในระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.16 มาก	4.04 มาก
1.6 มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ	4.05 มาก	4.14 มาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด จำแนกตามประเภทของกิจการ(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ประเภทของกิจการ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	กิจการค้าส่ง	กิจการค้าปลีกและค้าส่ง
2. ความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.24 มาก	4.08 มาก
2.1 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า	4.38 มาก	4.17 มาก
2.2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ	4.11 มาก	4.16 มาก
2.3 การจูงใจของ บริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.11 มาก	4.27 มาก
2.4 พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.00 มาก	3.54 มาก
2.5 ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย	4.61 มาก	4.24 มาก
3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)	4.02 มาก	3.98 มาก
3.1 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้	4.27 มาก	4.33 มาก
3.2 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น	4.22 มาก	4.19 มาก
3.3 สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้	4.38 มาก	4.33 มาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด จำแนกตามประเภทของกิจการ(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ประเภทของกิจการ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	กิจการค้าส่ง	กิจการค้าปลีกและค้าส่ง
3.4 จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น)	3.11 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง
3.5 สามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น	3.27 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3.6 การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยอัตโนมัติ	4.44 มาก	4.36 มาก
3.7 สามารถรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด	4.44 มาก	4.27 มาก
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	4.08 มาก	4.13 มาก
4.1 การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว	3.88 มาก	4.14 มาก
4.2 การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.61 มาก	3.46 มาก
4.3 มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น	4.66 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด
4.4 การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว	4.22 มาก	4.33 มาก
4.5 การบริการตรวจสอบอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท	4.05 มาก	4.14 มาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด จำแนกตามประเภทของกิจการ(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ประเภทของกิจการ ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
	กิจการค้าส่ง	กิจการค้าปลีกและค้าส่ง
5. ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	4.36 มาก	4.42 มาก
5.1 การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ	4.55 มาก	4.58 มาก
5.2 ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้	4.22 มาก	4.40 มาก
5.3 จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้	4.16 มาก	4.20 มาก
5.4 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.33 มาก	4.32 มาก
5.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.55 มาก	4.62 มากที่สุด
รวม	4.11 มาก	4.13 มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกิจการประเภทค้าส่งเพียงอย่างเดียว และประเภทค้าส่งและค้าปลีก มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ 4.13 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ได้ผลดังนี้

1. **ด้านความใส่ใจ (Empathy)** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าส่ง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อยยกเว้น หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยย่อยยกเว้น มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. **ความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance)** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าส่ง และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

3. **ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าส่ง และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น) และสามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. **ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าส่ง และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. **ด้านความไว้วางใจ (Reliability)** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าส่ง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบกิจการประเภทค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัยย่อยยกเว้น อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามจำนวนพนักงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวนพนักงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					
	< 10 คน	11-20 คน	21-30 คน	31-40 คน	41-50 คน	>50 คน
1. ด้านความใส่ใจ (Empathy)	3.72 มาก	3.80 มาก	3.76 มาก	3.61 มาก	3.71 มาก	3.77 มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า	4.54 มากที่สุด	4.30 มาก	4.25 มาก	4.37 มาก	4.50 มากที่สุด	4.47 มาก
1.2 หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.33 ปานกลาง	3.78 มาก	3.66 มาก	3.50 มาก	3.83 มาก	3.66 มาก
1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจง่าย	3.87 มาก	3.81 มาก	4.07 มาก	3.62 มาก	3.50 มาก	3.71 มาก
1.4 มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.37 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.50 มาก	3.16 ปานกลาง	3.54 มาก
1.5 พนักงานบริษัทในระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.81 มาก	4.07 มาก	3.62 มาก	3.50 มาก	3.71 มาก	3.82 มาก
1.6 มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้เหมาะสม	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.50 มาก	3.16 ปานกลาง	3.54 มาก	3.44 ปานกลาง
2. ความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.29 มาก	4.08 มาก	4.04 มาก	4.25 มาก	3.90 มาก	4.04 มาก
2.1 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า	4.37 มาก	4.27 มาก	4.07 มาก	4.50 มากที่สุด	4.16 มาก	4.07 มาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามจำนวนพนักงาน(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวนพนักงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					
	< 10 คน	11-20 คน	21-30 คน	31-40 คน	41-50 คน	>50 คน
2.2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วความต้องการ	4.29 มาก	4.18 มาก	4.11 มาก	4.50 มากที่สุด	3.66 มาก	4.09 มาก
2.3 การจูงใจของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.20 มาก	4.21 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก	4.33 มาก	4.30 มาก
2.4 ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย	3.95 มาก	3.60 มาก	3.55 มาก	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
2.5 พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.62 มากที่สุด	4.15 มาก	4.22 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก	4.30 มาก
3. ด้านการสร้างบริการให้ป็นรูปธรรม(Tangible)	4.04 มาก	3.98 มาก	3.93 มาก	4.09 มาก	4.02 มาก	3.99 มาก
3.1 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้	4.33 มาก	4.21 มาก	4.37 มาก	4.12 มาก	4.66 มากที่สุด	4.38 มาก
3.2 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น	4.25 มาก	4.30 มาก	3.88 มาก	4.25 มาก	3.83 มาก	4.33 มาก
3.3 สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้	4.41 มาก	4.30 มาก	4.18 มาก	4.62 มากที่สุด	4.16 มาก	4.40 มาก
3.4 จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น)	3.08 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามจำนวนพนักงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวนพนักงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					
	< 10 คน	11-20 คน	21-30 คน	31-40 คน	41-50 คน	>50 คน
3.5 สามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น	3.45 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.66 มาก	3.09 ปานกลาง
3.6 การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ	4.41 มาก	4.33 มาก	4.37 มาก	4.50 มากที่สุด	4.33 มาก	4.35 มาก
3.7 สามารถรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด	4.33 มาก	4.24 มาก	4.18 มาก	4.37 มาก	4.50 มากที่สุด	4.35 มาก
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	4.14 มาก	4.19 มาก	4.18 มาก	4.17 มาก	3.86 มาก	4.08 มาก
4.1 การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว	4.08 มาก	4.15 มาก	4.14 มาก	4.25 มาก	3.50 มาก	4.14 มาก
4.2 การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.58 มาก	3.78 มาก	3.48 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง
4.3 มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัย และมีความถูกต้องมากขึ้น	4.62 มากที่สุด	4.57 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.33 มาก	4.66 มากที่สุด
4.4 การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว	4.25 มาก	4.36 มาก	4.37 มาก	4.62 มากที่สุด	4.16 มาก	4.26 มาก
4.5 การบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท	4.16 มาก	4.09 มาก	4.29 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.09 มาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามจำนวนพนักงาน(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวนพนักงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)					
	< 10 คน	11-20 คน	21-30 คน	31-40 คน	41-50 คน	>50 คน
5. ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	4.40 มาก	4.41 มาก	4.43 มาก	4.30 มาก	4.50 มาก	4.43 มาก
5.1 การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ	4.62 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด	4.48 มาก	4.75 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
5.2 ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้	4.25 มาก	4.39 มาก	4.48 มาก	4.50 มากที่สุด	4.16 มาก	4.40 มาก
5.3 จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้	4.20 มาก	4.09 มาก	4.33 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.26 มาก
5.4 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.33 มาก	4.30 มาก	4.37 มาก	3.75 มาก	4.33 มาก	4.40 มาก
5.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.62 มากที่สุด	4.72 มากที่สุด	4.51 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
รวม	4.12 มาก	4.09 มาก	4.07 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก	4.06 มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานในบริษัทแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ได้ผลดังนี้

1. ด้านความใส่ใจ (Empathy) ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า มีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของ หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ และมีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 11-20 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ และมีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 21-30 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นมีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 31-40 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 41-50 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้ และมีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของ มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance) ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น

พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน11-20 คน และพนักงาน 21-30 คนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน31-40 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วความต้องการ และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วความต้องการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน41-50 คน และที่จำนวนพนักงานมากกว่า50 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัยมีความพึงพอใจปานกลาง

3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน, พนักงาน11-20 คน และจำนวนพนักงาน21-30 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น) และสามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน31-40 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของจากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น) และสามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน41-50 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้ และสามารถรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด มีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของจากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงานมากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น) และสามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน, จำนวนพนักงาน 11-20 และจำนวนพนักงาน 21-30 คน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน 31-40 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็วและมีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของ การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน 41-50 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงานมากกว่า 50 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของการแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็วมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน, จำนวนพนักงาน 11-20 คน, จำนวนพนักงาน 31-40 คน, จำนวนพนักงาน 41-50 คน และมากกว่า 50 คน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ และ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการที่จำนวนพนักงาน 21-30 คนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ระยะเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
	น้อยกว่า 2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
1. ด้านความใส่ใจ (Empathy)	3.91 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า	4.62 มากที่สุด	4.45 มาก	4.36 มาก
1.2 หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.62 มาก	3.48	3.68 มาก
1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจง่าย	3.62 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก
1.4 มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.00 มาก	3.48 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
1.5 พนักงานบริษัทในระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.75 มาก	4.03 มาก	4.09 มาก
1.6 มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ	3.87 มาก	4.19 มาก	4.13 มาก
2. ความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.07 มาก	4.05 มาก	4.11 มาก
2.1 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า	3.75 มาก	4.09 มาก	4.26 มาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้ บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ฯ	ระยะเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
	น้อยกว่า 2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
2.2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการ สั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วความต้องการ	4.25 มาก	4.12 มาก	4.15 มาก
2.3 การจูงใจของบริษัทผ่านระบบบริการ สั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและ ประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.37 มาก	4.22 มาก	4.25 มาก
2.4 ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้า มีความปลอดภัย	3.50 มาก	3.64 มาก	3.59 มาก
2.5 พนักงานมีการพบปะสอบถามการ ให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.50 มากที่สุด	4.19 มาก	4.30 มาก
3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	3.98 มาก	3.99 มาก	3.99 มาก
3.1 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการ เก็บสินค้าคงคลังได้	4.37 มาก	4.38 มาก	4.30 มาก
3.2 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้ การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น	4.50 มากที่สุด	4.12 มาก	4.19 มาก
3.3 สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่ง ของไปยังลูกค้าช่วงได้	4.37 มาก	4.22 มาก	4.37 มาก
3.4 จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแส เงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินรับเร็วขึ้น)	3.12 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ระยะเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
	น้อยกว่า 2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
3.5 สามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น	2.87 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
3.6 การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยอัตโนมัติ	4.50 มากที่สุด	4.35 มาก	4.36 มาก
3.7สามารถรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด	4.12 มาก	4.29 มาก	4.31 มาก
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	4.12 มาก	4.12 มาก	4.13 มาก
4.1 การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว	3.87 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก
4.2 การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.25 ปานกลาง	3.54 มาก	3.48 ปานกลาง
4.3 มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น	4.75 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.58 มากที่สุด
4.4 การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว	4.37 มาก	4.29 มาก	4.32 มาก
4.5 การบริการตรวจสอบอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท	4.37 มาก	4.09 มาก	4.12 มาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ระยะเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย (แปลผล)		
	น้อยกว่า 2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
5. ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	4.52 มากที่สุด	4.38 มาก	4.42 มาก
5.1 การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ	4.75 มากที่สุด	4.64 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
5.2 ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้	4.37 มาก	4.32 มาก	4.40 มาก
5.3 จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้	4.62 มากที่สุด	4.16 มาก	4.17 มาก
5.4 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.37 มาก	4.32 มาก	4.31 มาก
5.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.50 มากที่สุด	4.45 มาก	4.67 มากที่สุด
รวม	4.12 มาก	4.09 มาก	4.07 มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 2 ปี, ระยะเวลา 2-3 ปี และมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ได้ผลดังนี้

1. ด้านความใส่ใจ (Empathy) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า มีความพึงพอใจสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานที่มีระยะเวลาทำงาน 2-3 ปี และมีระยะเวลาทำงานมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานที่มีระยะเวลาทำงาน 2-3 ปี และมีระยะเวลาทำงานมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น และ การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยอัตโนมัติ มีความพึงพอใจสูงสุด ในส่วนของ สามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้นและจากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานที่มีระยะเวลาทำงาน 2-3 ปี และมีระยะเวลาทำงานมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้น จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงินรับเร็วขึ้น) และสามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานน้อยกว่า 2 ปี และมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้นมีความพึงพอใจสูงสุด ในส่วนของ การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานที่มีระยะเวลาทำงาน 2-3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้น มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานน้อยกว่า 2 ปี และมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ, จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้ และอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความพึงพอใจสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานที่มีระยะเวลาทำงาน 2-3 ปี และมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้น การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ และอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความพึงพอใจสูงสุด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด

การศึกษาความพึงพอใจในตอนที่ 4 นี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องทำงานในหน้าที่มาไม่น้อยกว่า 3 ปี จึงจะเคยใช้ระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในหน้าที่มากกว่า 3 ปี มาทำการวิเคราะห์ห้ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 101 ราย ซึ่งผลการศึกษาแสดงได้ดังตารางที่ 4.14 ถึงตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.14 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความใส่ใจ (Empathy)

ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความสะดวกรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการใน การให้บริการสั่งซื้อสินค้า	10 (9.9)	44 (43.6)	47 (46.5)	-	-	2.33 น้อย
2. หน้าจอของระบบบริการ สั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ ง่าย	-	44 (43.6)	54 (53.4)	3 (3.0)	-	2.59 ปานกลาง
3. ขั้นตอนการปฏิบัติในการ ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจน เข้าใจง่าย	-	20 (19.8)	63 (62.4)	18 (17.8)	-	2.98 ปานกลาง
4. มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิด ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ บริการสั่งซื้อสินค้าและ สามารถนำไปปฏิบัติได้	-	20 (19.8)	72 (71.3)	9 (8.9)	-	2.89 ปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ในด้านความใส่ใจ(Empathy) (ต่อ)

ด้านความใส่ใจ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
5. พนักงานบริษัทในระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว	6 (5.9)	20 (19.8)	67 (66.4)	8 (7.9)	-	2.76 ปานกลาง
6. มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้ อย่างสม่ำเสมอ	25 (24.8)	57 (56.4)	19 (18.8)	-	-	1.94 น้อย
รวม						2.59 ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความใส่ใจ(Empathy) ของการให้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.59)

พิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความใส่ใจอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจน เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย 2.98) มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ (ค่าเฉลี่ย 2.89) พนักงานบริษัทในระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.76) และ หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย(ค่าเฉลี่ย 2.59) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความใส่ใจอยู่ในระดับน้อยในปัจจัยย่อย ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า(ค่าเฉลี่ย 2.33) และมีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้ อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 1.94)

ตารางที่ 4.15 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด ในด้านความมั่นใจ(Assurance)

ด้านความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า	1 (0.9)	45 (44.6)	50 (49.5)	5 (5.0)	-	2.58 ปานกลาง
2. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ	11 (10.9)	58 (57.4)	50 (29.7)	5 (2.0)	-	2.23 น้อย
3. การจูงใจของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	10 (9.9)	60 (59.4)	31 (30.7)	-	-	2.21 น้อย
4. พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ	2 (2.0)	28 (27.7)	59 (58.4)	12 (11.9)	-	2.80 ปานกลาง
5. ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย	14 (13.9)	62 (61.3)	25 (24.8)	-	-	2.10 น้อย
รวม						2.38 น้อย

จากตารางที่ 4.15 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันในด้านความมั่นใจ(Assurance) ของการให้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(ค่าเฉลี่ย 2.38)

พิจารณาในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความมั่นใจ(Assurance) อยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจุบันยังคงต่อไปนี้พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ

โปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.58) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความมั่นใจอยู่ในระดับน้อยในปัจจุบัน ดังต่อไปนี้ การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.23) การจองคิวของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.21) และข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 2.10)

ตารางที่ 4.16 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้	10 (9.9)	68 (67.3)	23 (22.8)	-	-	2.13 น้อย
2. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็ว	2 (2.0)	36 (44.6)	53 (49.5)	8 (5.0)	2 (2.0)	2.72 ปานกลาง
3. การลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้	6 (5.9)	65 (64.5)	29 (28.7)	1 (0.9)	-	2.25 น้อย

ตารางที่ 4.16 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) (ต่อ)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
4. ระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินรับเร็วขึ้น)	-	26 (25.7)	71 (70.3)	4 (4.0)	-	2.78 ปานกลาง
5. การส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น	-	33 (32.7)	65 (64.3)	3 (3.0)	-	2.70 ปานกลาง
6. การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ	7 (6.9)	64 (63.4)	27 (26.7)	3 (3.0)	-	2.25 น้อย
7. การรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด	5 (5.0)	57 (56.4)	35 (34.6)	4 (4.0)	-	2.37 น้อย
รวม						2.45 น้อย

จากตารางที่ 4.16 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) ของการให้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(ค่าเฉลี่ย 2.45)

พิจารณาในปัจจุบันย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible) อยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจุบันย่อย ดังต่อไปนี้ จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงินสดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น (กระแสเงินรับเร็วขึ้น) (ค่าเฉลี่ย 2.78) ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.72) และการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.70)

นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมอยู่ในระดับน้อยในปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้ การรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด(ค่าเฉลี่ย 2.37) การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 2.25) การลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้ (ค่าเฉลี่ย 2.25) และระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้ (ค่าเฉลี่ย 2.13)

ตารางที่ 4.17 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว	3 (3.0)	67 (66.3)	35 (26.7)	4 (4.0)	-	2.31 น้อย
2. การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	-	44 (43.5)	52 (51.5)	5 (5.0)	-	2.61 ปานกลาง
3. มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้อง	6 (5.9)	63 (62.4)	30 (29.7)	2 (2.0)	-	2.28 น้อย

ตารางที่ 4.17 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ต่อ)

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
4. การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว	5 (5.0)	57 (56.4)	39 (38.6)	-	-	2.34 น้อย
5. การบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท	5 (5.0)	28 (27.7)	68 (67.3)	-	-	2.62 ปานกลาง
รวม						2.43 น้อย

จากตารางที่ 4.17 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของการให้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43)

พิจารณาในปัจจุบันย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับปานกลางในปัจจุบันย่อย ดังต่อไปนี้ การบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.62) การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.61) นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) อยู่ในระดับน้อยในปัจจุบันย่อยดังต่อไปนี้ การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไปได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.34) การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.31) และมีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.28)

ตารางที่ 4.18 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง) จำกัดในด้านความไว้วางใจ(Reliability)

ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	
1. การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ	5 (5.0)	57 (56.4)	37 (36.6)	2 (2.0)	-	2.35 น้อย
2. ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้	9 (8.9)	52 (51.5)	40 (39.5)	-	-	2.30 น้อย
3. จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขาย และวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้	6 (5.9)	26 (25.7)	69 (68.4)	-	-	2.62 ปานกลาง
4. ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	1 (0.9)	32 (31.7)	63 (62.4)	2 (2.0)	3 (3.0)	2.74 ปานกลาง
5. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	1 (0.9)	28 (27.8)	66 (65.3)	6 (5.9)	-	2.76 ปานกลาง
รวม						2.55 ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยในด้านความไว้วางใจ(Reliability) ของการให้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.55)

พิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจ (Reliability) อยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้(ค่าเฉลี่ย 2.76) ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา(ค่าเฉลี่ย 2.74) และจากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้านั้นได้ (ค่าเฉลี่ย 2.62) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจ(Reliability) อยู่ในระดับน้อยในปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้ การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ(ค่าเฉลี่ย 2.35) และระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้านั้นได้(ค่าเฉลี่ย 2.30)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม (ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านความใส่ใจ(Empathy)	2.59	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นใจ(Assurance)	2.38	น้อย
3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)	2.45	น้อย
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness)	2.43	น้อย
5. ด้านความไว้วางใจ(Reliability)	2.55	ปานกลาง
รวม	2.48	น้อย

จากตารางที่ 4.19 พิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย(ค่าเฉลี่ย 2.48)

พิจารณาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านความใส่ใจ(Empathy)เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 2.59 รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) และด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55, 2.45 และ 2.45 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจใน ด้านความมั่นใจ(Assurance) เป็นลำดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม	ระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. ด้านความใส่ใจ (Empathy)	2.59 ปานกลาง	3.91 มาก
1.1 ความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า	2.33 น้อย	4.40 มาก
1.2 หน้าจอของระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	2.59 ปานกลาง	3.63 มาก
1.3 ขั้นตอนการปฏิบัติในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าชัดเจนเข้าใจง่าย	2.98 ปานกลาง	3.82 มาก
1.4 มีการชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้	2.89 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
1.5 พนักงานบริษัทในระบบการให้บริการอย่างรวดเร็ว	2.76 ปานกลาง	4.06 มาก
1.6 มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ	1.94 น้อย	4.14 มาก

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม	ระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
2. ด้านความมั่นใจ(Assurance)	2.38 น้อย	4.10 มาก
2.1 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบโปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้า	2.58 ปานกลาง	4.20 มาก
2.2 การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วความต้องการ	2.23 น้อย	4.16 มาก
2.3 การจ้องคิวของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.21 น้อย	4.25 มาก
2.4 ข้อมูลที่ส่งผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้ามีความปลอดภัย	2.80 ปานกลาง	3.60 มาก
2.5 พนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอฯ	2.10 น้อย	4.30 มาก
3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)	2.45 น้อย	3.99 มาก
3.1 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้	2.13 น้อย	4.33 มาก
3.2 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถทำให้การจัดส่งสินค้าทำได้รวดเร็วขึ้น	2.72 ปานกลาง	4.20 มาก
3.3 สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้	2.25 น้อย	4.34 มาก

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ สั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฯ	ระบบสั่งซื้อสินค้า แบบเดิม	ระบบสั่งซื้อสินค้าผ่าน เครือข่ายคอมพิวเตอร์
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
3.4 จากระบบการสั่งซื้อสามารถเพิ่มกระแสเงิน สดในระบบการขายสินค้าได้ดีขึ้น(กระแสเงิน รับเร็วขึ้น)	2.78 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
3.5 สามารถทำการส่งเสริมการขายต่างๆ ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว เช่น การให้สินเชื่อ เป็นต้น	2.70 ปานกลาง	4.37 มาก
3.6 การทำบันทึกหรือรายการการสั่งซื้อต่างๆ ที่ เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ	2.25 น้อย	4.30 มาก
3.7 สามารถรับข่าวสาร และการ ประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลด	2.37 น้อย	3.28 ปานกลาง
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	2.43 น้อย	4.13 มาก
4.1 การตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการ บริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว	2.31 น้อย	4.11 มาก
4.2 การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิด ความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว	2.61 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
4.3 มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมี ความถูกต้องมากขึ้น	2.28 น้อย	4.61 มากที่สุด
4.4 การปฏิบัติงานสั่งซื้อสินค้าประจำวันทั่วไป ได้รวดเร็ว	2.34 น้อย	4.32 มาก
4.5 การบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับการ บริการสั่งซื้อสินค้าเป็นระยะจากบริษัท	2.62 ปานกลาง	4.13 มาก

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสั่งซื้อสินค้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ^๑	ระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม	ระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
5. ด้านความไว้วางใจ (Reliability)	2.55 ปานกลาง	4.42 มาก
5.1 การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ	2.35 น้อย	4.58 มากที่สุด
5.2 ระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถสร้างความสอดคล้องกับระบบการติดต่อกับลูกค้าช่วงของลูกค้าเองได้	2.30 น้อย	4.38 มาก
5.3 จากระบบการบริการสั่งซื้อสินค้าลูกค้าสามารถติดตามยอดขายและวางแผนการตลาดของลูกค้าเองได้	2.62 ปานกลาง	4.20 มาก
5.4 ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	2.74 ปานกลาง	4.32 มาก
5.5 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	2.76 ปานกลาง	4.61 มากที่สุด
รวม	2.48 น้อย	4.11 มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจในด้านความใส่ใจ(Empathy) ของคุณภาพในการให้บริการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความใส่ใจก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อใช้บริการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากปัจจัยย่อยต่างๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากที่สุด คือ ความ

สะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้า และ มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าให้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจน้อยเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมาก ในส่วนของ การชี้แจงให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสั่งซื้อสินค้าและสามารถนำไปปฏิบัติได้ พบว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจ (ปานกลาง)

ความพึงพอใจในด้านความมั่นใจ(Assurance) ของคุณภาพในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจของการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อใช้บริการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากปัจจัยย่อยต่างๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากที่สุด คือ การจูงใจของบริษัทผ่านระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถตรวจสอบระบบและประสานงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว, การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้าทำได้อย่างรวดเร็วความต้องการ และพนักงานมีการพบปะสอบถามการให้บริการระบบสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจน้อยเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจในการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) ของคุณภาพในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจของการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อใช้บริการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากปัจจัยย่อยต่างๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากที่สุด คือ ระบบบริการสั่งซื้อสินค้าสามารถลดการเก็บสินค้าคงคลังได้, สามารถลดขั้นตอนหรือกระบวนการส่งของไปยังลูกค้าช่วงได้, การทำบันทึกหรือรายการคำสั่งซื้อต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอัตโนมัติ และสามารถรับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว เช่น การจัดส่วนลดโดยมีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจน้อยเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจในการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness) ของคุณภาพในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจของการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อใช้บริการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากปัจจัยย่อยต่างๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากที่สุด คือ มีข้อมูลการสั่งซื้อสินค้าที่ทันสมัยและมีความถูกต้องมากขึ้น โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจน้อยเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนของ การแก้ไขระบบบริการสั่งซื้อสินค้าเมื่อเกิดความเสียหายหรือข้อขัดข้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว พบว่า ไม่มีการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจ(ปานกลาง)

ความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจ(Reliability) ของคุณภาพในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นใจของการสั่งซื้อสินค้าแบบเดิมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อใช้บริการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากปัจจัยย่อยต่างๆ พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากที่สุด คือ การให้บริการเกี่ยวกับการบริการสั่งซื้อสินค้า มีความไว้วางใจได้แม่นยำ ตามข้อตกลงในด้านความถูกต้องของชนิดสินค้าและปริมาณ โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจน้อยเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมากที่สุด และอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสั่งซื้อสินค้ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจปานกลางเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) กับระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	ระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม		ระบบสั่งซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านความใส่ใจ(Empathy)	2.59	ปานกลาง	3.91	มาก
2. ด้านความมั่นใจ(Assurance)	2.38	น้อย	4.10	มาก
3. ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)	2.45	น้อย	3.99	มาก
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness)	2.43	น้อย	4.13	มาก
5. ด้านความไว้วางใจ(Reliability)	2.55	ปานกลาง	4.42	มาก
รวม	2.48	น้อย	4.11	มาก

จากตารางที่ 4.21 เมื่อพิจารณาในส่วนของความพึงพอใจในระบบสั่งซื้อสินค้าแบบเดิม(ก่อนใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์) พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความพอใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก พิจารณาจากค่าเฉลี่ยในด้านต่างๆ พบว่า ด้านความมั่นใจ(Assurance), ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม(Tangible)และ

ด้านการตอบสนองลูกค้า(Responsiveness) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากที่สุด โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจน้อยเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมาก และด้านด้านความใส่ใจ(Empathy)และด้านความไว้วางใจ(Reliability) มีการเปลี่ยนแปลงจากความพึงพอใจปานกลางเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจมาก

ตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบมาใช้แล้วเกิดการผลกระทบมากน้อยแค่ไหนในการใช้บริการดังกล่าวโดยถามเป็นประเด็นรวม ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คอมพิวเตอร์ บุคลากร และความสะดวกรวดเร็วมารวมทั้งขั้นตอนในการใช้บริการ แสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ผลกระทบที่เกิดขึ้น	ระดับผลกระทบจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ระบบลดความซ้ำซ้อนหรือขั้นตอนของกระบวนการสั่งซื้อสินค้า	5 (3.6)	18 (12.9)	40 (28.6)	72 (51.4)	5 (3.6)	3.38	มาก
2. ความรวดเร็วของกระบวนการการสั่งซื้อสินค้า	-	13 (9.3)	26 (18.6)	88 (62.9)	13 (9.3)	3.72	มาก
3. ช่วยลดจำนวน พนักงานที่ปฏิบัติงาน	-	13 (9.3)	48 (34.3)	72 (51.4)	7 (5.0)	3.52	มาก

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด(ต่อ)

ผลกระทบที่เกิดขึ้น	ระดับผลกระทบจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
4. ช่วยค้นหาข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของ พนักงาน	- -	13 (9.3)	30 (21.4)	85 (60.7)	12 (8.6)	3.68	มาก
5. ฝ่ายบริหารในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น วิเคราะห์ข้อมูลการขายและวิเคราะห์ข้อมูลการขายและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	- -	30 (21.4)	37 (26.4)	68 (48.6)	5 (3.6)	3.34	ปานกลาง
6. กระบวนการสั่งซื้อสินค้าทำได้ง่ายขึ้น	7 (5.0)	6 (4.3)	5 (4.3)	98 (70.0)	24 (17.1)	3.90	มาก
7. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ กระบวนการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	5 (3.6)	13 (9.3)	26 (18.6)	91 (65.0)	5 (3.6)	3.55	มาก
8. ความรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	- -	18 (12.9)	26 (18.6)	85 (60.7)	11 (7.9)	3.63	มาก
9. ความปลอดภัยของข้อมูลในการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	- -	18 (12.9)	24 (17.1)	86 (61.4)	12 (8.6)	3.65	มาก
10. การสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีระบบสำรองข้อมูล	- -	6 (4.3)	83 (59.3)	44 (31.4)	7 (5.0)	3.37	ปานกลาง
รวม						3.58	มาก

จากตารางที่ 4.22 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ระดับผลกระทบที่มีต่อการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก(3.58) และ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยในด้านต่างๆ พบว่า ผลกระทบในด้านกระบวนการสั่งซื้อสินค้าทำได้ง่ายขึ้นและความรวดเร็วของกระบวนการสั่งซื้อสินค้า ค่าเฉลี่ยของผลกระทบสูงที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.71 ตามลำดับ (อยู่ในระดับมาก) และในส่วนของผลกระทบที่มีต่อลูกค้าน้อยที่สุด คือ ฝ่ายบริหารในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น วิเคราะห์ข้อมูลการขายและวิเคราะห์ข้อมูลการขายและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีระบบสำรองข้อมูลมีผลกระทบน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับประเด็นอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.34 และ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามในประเด็นปัญหา ที่เกี่ยวข้องกับ คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ความรู้และความเข้าใจของบุคลากร และข้อเสนอแนะที่ควรจะไปปรับปรุงการให้บริการ แสดงดังตารางที่ 4.11 และตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.23 แสดงปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ประเด็นปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. หลังจากเริ่มใช้ระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ท่านคิดว่าปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบด้านใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	6	4.3
- ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป	-	-
- ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล	56	40.0
- ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร		
- ปัญหาด้านกระบวนการทำงานในหน่วยงานส่งผลให้ข้อมูลนำเข้าผิดพลาด	23	16.4
- ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ	6	4.3
	46	32.9

ตารางที่ 4.23 แสดงปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(ต่อ)

ประเด็นปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
2. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ระบบฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ	31	22.1
- เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ	5	3.6
- เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้	36	25.7
- ปัญหาอื่นๆ	18	12.9
- ไม่มีปัญหา	69	49.3
3. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา	69	49.3
- ระบบฯ ไม่ความยืดหยุ่น หรือมีน้อย	28	20.0
- ระบบฯ มีรูปแบบของข้อมูลประมวลผลที่มีประโยชน์	5	3.6
- ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	27	19.3
- ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน	-	-
- ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	5	3.6
- ปัญหาอื่นๆ	8	5.7
- ไม่มีปัญหา	26	18.6

ตารางที่ 4.23 แสดงปัญหา ที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(ต่อ)

ประเด็นปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
4. ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง (NET WORK) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า	57	40.7
- ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว	100	71.4
- ปัญหาอื่นๆ	6	4.3
- ไม่มีปัญหา	5	3.6
5. ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	10	7.1
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ	11	7.9
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญ	40	28.6
- จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ไม่เพียงพอ	18	12.9
- ปัญหาอื่นๆ	-	-
- ไม่มีปัญหา	70	50.0
6. ปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้ระบบฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ไม่มีรายการช่วยเหลือ ในตัวระบบฯ	31	22.1
- ไม่มีคู่มือการใช้งาน ในตัวระบบฯ	15	10.7
- ไม่มีคู่มือการใช้งาน แต่เป็นภาษาอังกฤษ หรือ อ่านเข้าใจยาก	-	-
- ไม่มีเจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือ ไม่ได้รับความช่วยเหลือ	5	3.6
- ปัญหาอื่นๆ	6	4.3
- ไม่มีปัญหา	86	61.4

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ในประเด็น หลังจากเริ่มใช้ระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (NET WORK) ร้อยละ 40.0 และปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ร้อยละ 32.9 ในประเด็น ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ระบบฯ คิดเป็น พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาคิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาคือมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้คิดเป็นร้อยละ 25.7 ในส่วนของปัญหาเกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา ร้อยละ 49.3 รองลงมาคือ ระบบฯ ไม่ความยืดหยุ่น หรือมีน้อย ร้อยละ 20.0 ในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง (NET WORK) พบว่า ส่วนใหญ่ ได้แก่ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล่มเหลว ร้อยละ 71.4 รองลงมา คือระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า ร้อยละ 40.7 ในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร ส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาคิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือปัญหาผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญร้อยละ 28.6 และประเด็น ปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการ ใช้ระบบฯ ส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหาคิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาคือปัญหาการไม่มีรายการช่วยเหลือ ในตัวระบบฯ ร้อยละ 22.1

ตารางที่ 4.24 แสดงข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. แนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่ทำงานที่ใช้ในระบบฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- ให้บริษัทจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ	30	21.4
- ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ	20	14.3
- เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์	64	45.7
- แนวทางอื่นๆ	11	7.9
- ไม่มีปัญหา	34	24.3

ตารางที่ 4.24 แสดงข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<p>2. แนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น - ปรับปรุงระบบฯ ให้มีความยืดหยุ่น - ปรับปรุงระบบฯ มีรูปแบบของข้อมูลประมวลผลที่มีประโยชน์ - แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง - ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งาน - ปรับให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน - ไม่ต้องแก้ไขใดๆ 	<p>94</p> <p>18</p> <p>10</p> <p>72</p> <p>7</p> <p>52</p> <p>3</p>	<p>67.1</p> <p>12.9</p> <p>7.1</p> <p>51.4</p> <p>5.0</p> <p>37.1</p> <p>2.1</p>
<p>3. แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ท่านผู้ใช้ระบบ) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ - ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ - ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ - เพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ไม่เพียงพอ - ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน - แนวทางอื่นๆ - ไม่ต้องแก้ไขใดๆ 	<p>36</p> <p>74</p> <p>74</p> <p>19</p> <p>-</p> <p>5</p> <p>16</p>	<p>25.7</p> <p>52.9</p> <p>52.9</p> <p>13.6</p> <p>-</p> <p>3.6</p> <p>11.4</p>

ตารางที่ 4.24 แสดงข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<p>4. แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลนำเข้าระบบการสั่งซื้อผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ข้อมูลนำเข้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด 29 20.7 - ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้อง 34 24.3 - ปรับปรุงรูปแบบของข้อมูลนำเข้ากับรูปแบบการป้อนข้อมูลในระบบให้สัมพันธ์กัน 46 32.9 - แนวทางอื่นๆ 7 5.0 - ไม่ต้องแก้ไขใดๆ 23 16.4 		
<p>5. แนวทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้ระบบฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มมีรายการช่วยเหลือ (HELP MENU) ในตัวระบบฯ 62 44.3 - จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (USER MANUAL) ในตัวระบบฯ 51 36.4 - จัดทำคู่มือการใช้งาน (USER MANUAL) ให้เป็นภาษาไทย หรือ อ่านเข้าใจง่ายขึ้น 66 47.1 - ขอให้เจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น 77 55.0 - แนวทางอื่นๆ 5 3.6 - ไม่ต้องแก้ไขใดๆ 13 9.3 		
<p>6. หากระบบการสั่งซื้อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ชัดข้องในวันหยุด ท่านต้องการให้พนักงานของบริษัท เข้าไปตรวจแก้ไขหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องการและมีบุคคลของสำนักงานที่สามารถติดต่อ 75 53.6 - ไม่ต้องการ 22 15.7 - อื่นๆ 6 4.3 		

- ไม่ตอบ	37	26.4
----------	----	------

ตารางที่ 4.24 แสดงข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
7. ต้องการคู่มือในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหรือไม่		
- ต้องการ	130	92.8
- ไม่ต้องการ	5	3.6
- ไม่ตอบ	5	3.6
8. ต้องการให้บริษัททำการฝึกอบรมวิธีการใช้งาน		
- ต้องการ	103	73.6
- ไม่ต้องการ	29	20.7
- ไม่ตอบ	8	5.7
9. ต้องการให้พนักงานบริษัทเข้าไปตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นช่วงๆหรือไม่แบบใด		
- รายเดือน	42	30.0
- ราย 3 เดือน	75	53.6
- ราย 6 เดือน	23	16.4
- รายปี	-	-
- ไม่ต้องการให้ตรวจสอบ	-	-
10. ท่านเห็นว่าการที่ท่านสอบถามจากตัวแทน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด		
- ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ดีมาก	124	88.6
- ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือหรือล่าช้า	-	-
- ไม่ตอบ	16	11.4

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ข้อเสนอแนะที่เกิดจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ในประเด็น แนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่ทำงานที่ใช้ในระบบฯ ส่วนใหญ่เสนอแนะให้เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ร้อยละ 45.7 ในประเด็น แนวทางแก้ไขปัญหา

เกี่ยวกับระบบการสั่งซื้อผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เสนอแนะเกี่ยวกับปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น ร้อยละ 67.1 รองลงมาคือแก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ร้อยละ 54.1 ในประเด็น แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ท่านผู้ใช้ระบบ) มากที่สุด ได้แก่ ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ และ ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ คิดเป็นร้อยละ 52.7 .ประเด็น แนวทางการแก้ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลนำเข้าระบบการสั่งซื้อผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ แนะนำว่าปรับปรุงรูปแบบของข้อมูลนำเข้ากับรูปแบบการป้อนข้อมูลในระบบให้สัมพันธ์กัน ร้อยละ 32.9 รองลงมาได้แก่ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้ข้อมูลนำเข้าที่ถูกต้องร้อยละ 20.3 ประเด็นแนวทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้ระบบฯ ส่วนใหญ่ แนะนำว่าขอให้เจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้นร้อยละ 55.0 รองลงมาได้แก่ จัดทำคู่มือการใช้งาน (USER MANUAL) ให้เป็นภาษาไทย หรือ อ่านเข้าใจง่ายขึ้นร้อยละ 47.1 ในประเด็น แนวทางแก้ปัญหาอื่น ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาระบบการสั่งซื้อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้แม้จะตรงกับวันหยุด รวมทั้งต้องการคู่มือในการแก้ไขเหตุเสียเบื้องต้น รวมทั้ง ต้องการให้บริษัททำการฝึกอบรมวิธีการใช้งานต้องการให้บริษัทเข้าไปตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุก ๆ 3 เดือน