

ชื่อเรื่อง	การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นางสาวพวงพร อินค้อย
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา ลีทธิชัย

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของการจัดซื้อสินค้าอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้โดยพิจารณาในด้านประสิทธิผลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการของแผนกจัดซื้อ และ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้มา ประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พร้อมเขียนรายงานเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (55.32%) เป็นพนักงานของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (44.68%) และสินค้าที่ทำการสั่งซื้อโดยผ่านแผนกจัดซื้อของกลุ่มตัวอย่างเป็นหมึกพิมพ์ (29.79%)

ความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบเดิมของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือการซ่อมแซม/สินค้าทดแทน/ระยะเวลาการสั่งซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.016) ส่วนความพึงพอใจจากการใช้ รูปแบบใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ คุณลักษณะหน้าที่ของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.234)

ความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบเดิมของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกปัจจัยด้านการส่งมอบสินค้า พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประมาณกำหนดการส่งมอบสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.000) ส่วนความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบใหม่ของ

กลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือการตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.218)

ความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบเดิมของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกปัจจัยด้านการบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสุภาพ/มีมารยาทของฝ่ายจัดซื้อ และความถูกต้องแม่นยำของฝ่ายจัดซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.695) ส่วนความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเต็มใจให้บริการของฝ่ายจัดซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.716)

การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้ง พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 1,093.23 นาที และปริมาณของแบบฟอร์มมีจำนวน 23.60 แผ่น เมื่อพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 538.81 นาที และปริมาณของแบบฟอร์มจำนวนมี 15.20 แผ่น ดังจะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานดีขึ้นคิดเป็น จำนวนร้อยละ 49.42 และปริมาณของแบบฟอร์มลดลงคิดเป็นจำนวนร้อยละ 64.41

ปัญหาและอุปสรรคก่อนการใช้นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้พบว่าสถานะของข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันต่อการรายงานฝ่ายบริหารและฐานข้อมูลของการจัดซื้อที่มีการกระจายในการจัดเก็บ ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบ คือ การเชื่อมโยงข้อมูล การพิมพ์แบบฟอร์ม และปัญหาและอุปสรรคหลังการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบคือการเปลี่ยนแปลงรายงาน (modify report) ของโปรแกรมเพื่อให้เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะ คือควรกำหนดให้มีนักเขียนโปรแกรม (Programmer) อย่างน้อย 1 คนและทีมงานที่เข้าใจและให้ความสำคัญด้านการบริหารงานจัดซื้อเข้ามาร่วมดำเนินการปฏิบัติงานโปรแกรม Giftware เพื่อสามารถปรับปรุงรูปแบบการจัดซื้อสินค้าให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองนโยบายของบริษัทที่ต้องการประเด็นของความแน่นอน ความรวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

Title	The comparison of procurement method between current system and implementing Giftware system in Information Technology products at Aware Corporation Limited
Author	Miss Puangporn Intuy
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr.Pattama Sithichai

ABSTRACT

The purposes of this independent study were: 1) to study the procurement method of information technology products using the current system and the Giftware system at Aware Corporation Limited; 2) to compare the procurement method between the first system and the second one concerning the staff's and the consumers' satisfaction; and 3) to determine the problems and constraints on implementing the Giftware system.

It was found that 55.32% of the respondents were male and 44.68% worked at Information Technology Department. The purchase item via the procurement department was toner.

Regarding the comparison between the current system and the Giftware system, it revealed that the respondents' satisfaction on the quality of the received products was at a low level on the following issues: repair, replacement, and lead-time of purchasing spare parts ($\bar{X} = 2.016$) while using the first system. However, there was a high level of satisfaction on the products' functions ($\bar{X} = 4.234$) while using the new purchasing method.

About the product delivery, it was found that there was a high level of satisfaction on the expected arrival date of the products while using the former ($\bar{X} = 4.000$). However, the respondents had a high level of satisfaction on the items delivered on time while using the latter ($\bar{X} = 4.218$).

About the services, it was found that there was a high level of satisfaction on the staff's politeness and accuracy while using the current method ($\bar{X} = 4.695$). However, the

respondents had a high level of satisfaction on the staff's service mind while using the Giftware system ($\bar{X} = 4.716$).

About time consuming and paper used, it was found that the first method took 1,093.23 minutes and 23.30 sheets of paper whereas the new method took 538.81 minutes and 15.20 sheets of paper. As a result, the productivity was improved 49.42% and paper used was reduced 64.41%.

Concerning the problems and constraints, it was found that before using the Giftware system the data were not real-time interactive and not kept at the center database. During using this system, the problems about linking information and typing formats were found. After using the new method, it was found that there was change in report modification in order to be suitable to actual procedures.

It was recommended that the company should assign on person to be in charge of programmer and have the teamwork that understands about the purchasing management in order to imply the Giftware program so that purchasing efficiency and achieving the company policies regard to accuracy, quick services and consumers' satisfaction will be improved appropriately and continually.