

การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำ
โปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

พวงพร อินต้อย

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2548

การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำ
โปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

พวงพร อินต้อย

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2548

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำ
โปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

โดย

พวงพร อินตุ้ย

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา สิริชัย)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จังกัด แสงอาสภวิริยะ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินันท์ จันทนพสิริ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา สิริชัย)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงวุฒิ เพ็ชรประดับ)

รองประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

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/ผู้ใช้บริการของแผนกจัดซื้อได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

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.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปัทมา สิริพิชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกมล แสงอาสภวิริยะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทนพิศิริ คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ และพนักงานทุกท่านที่เกี่ยวข้องใน บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ได้ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจและเจ้าหน้าที่คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และน้องสาว สำหรับแรงผลักดันและกำลังใจในการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดมา ซึ่งมีส่วนช่วยให้การทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

พวงพร อินต้อย

ตุลาคม 2548

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
ความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับการจัดซื้อ	8
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดซื้อ	20
ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	35
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิง	41
กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	45
สถานที่ดำเนินการวิจัย	45
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การรวบรวมข้อมูล	46
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	47

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ	54
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบ ที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยพิจารณาในด้านประสิทธิผลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ที่ เกี่ยวข้อง / ผู้ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ	57
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นก่อนการใช้โปรแกรม Giftware ระหว่างการใช้โปรแกรม Giftware และหลังประยุกต์ใช้โปรแกรม Giftware โดยการเขียนรายงาน การอธิบายเชิงคุณภาพ	72
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผลการศึกษา	76
ข้อเสนอแนะ	79
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	81
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	85
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จำแนกตามเพศ	54
2 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จำแนกตามแผนก	55
3 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จำแนกตามสินค้า ที่ทำการสั่งซื้อโดยผ่านแผนกจัดซื้อ	56
4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและ รูปแบบใหม่	58
5 การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณแบบฟอร์ม	63
6 แผนการดำเนินการปรับปรุงระบบจัดซื้อโดยใช้โปรแกรม Giftware	80

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 ภาพถ่ายทางอากาศของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	10
2 ทางเข้าบริษัทฯ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศิลปวัฒนธรรมจากงานฝีมือ (Handicraft)	11
3 อาคารหลังใหม่ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยี (Technology)	11
4 โครงสร้างบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	16
5 ระดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (maslow's hierachy of needs)	40
6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
7 กระบวนการปฏิบัติงานจัดซื้อสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ	50
8 กระบวนการปฏิบัติงานจัดซื้อสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ ขั้นตอนที่ 7	51
9 ตัวอย่างใบสั่งซื้อสินค้านรูปแบบเดิม	52
10 ตัวอย่างใบสั่งซื้อสินค้านรูปแบบใหม่	53
11 การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่	67
12 การเปรียบเทียบปริมาณแบบฟอร์มในการจัดซื้อสินค้านระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่	68

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมในปัจจุบันและอนาคต ดังจะเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในอดีต ซึ่งเปลี่ยนสังคมอุตสาหกรรมให้เป็นสังคมสารสนเทศโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบการสื่อสารในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ เช่น การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำการค้าอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการของรัฐบาลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ ซึ่งมีประสิทธิภาพสูง ไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มการแข่งขันทางธุรกิจ แต่ยังช่วยในด้านการดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดซื้อสินค้าเป็นกิจกรรมหลักอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญในธุรกิจที่ทุกองค์กรพึงให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการคำนึงถึงรูปแบบการจัดซื้อ การหมุนเวียนเงินสด (cash flow) ขององค์กรและรวมไปถึงการส่งมอบสินค้าที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด หน่วยงานจัดซื้อในธุรกิจสมัยใหม่เป็นศูนย์กลางกำไรอันหนึ่ง จากตัวเลขการวิจัย (สมศักดิ์ ลิ้มเจริญกิจ, 2544) พบว่าหากสามารถลดค่าใช้จ่ายของกระบวนการจัดซื้อลงได้ 10% เทียบได้กับการเพิ่มขึ้นร้อยละ 12 ในส่วนของผลกำไร ซึ่งยังไม่รวมถึงการมีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารวัตถุดิบคงคลัง และการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลโดยตรงกับการลดต้นทุนการผลิต ซึ่งผู้บริหารต่างก็หันมาสนใจเพื่อที่จะพัฒนาในหน้าที่เหล่านี้ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือ สามารถจัดซื้อสินค้าได้อย่างเหมาะสม ทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ ราคา เวลา และแหล่งที่จะซื้อ โดยมีกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่การรับรู้ความต้องการ การเลือกแหล่งขาย การสืบหาราคา การออกคำสั่งซื้อ การติดตามคำสั่งซื้อ และการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ขาย (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543) โดยบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องปรับตัวให้มีความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง

บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท สยามมันดาเลย์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 25/1 หมู่ 2 ตำบลป่าบาง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นบริษัทที่ประกอบกิจการจำหน่ายซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับระบบคอมพิวเตอร์ทุกชนิด จำหน่ายอุปกรณ์และเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์เพื่อธุรกิจ การให้บริการที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ การออกแบบระบบเครือข่ายรวมทั้งติดตั้งระบบและ

ให้บริการดูแลรักษาระบบ ให้คำแนะนำปรึกษาด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารธุรกิจ บริการรับฝาก ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บริการรับฝากเว็บไซต์ อีเมลล์ แอปพลิเคชันและเซิร์ฟเวอร์ รวมทั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายช่วงในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และ บริการวางจร สื่อสารข้อมูล (Leased line)

ความสำคัญของปัญหา

การก้าวเข้ามาสู่ยุคโลกาภิวัตน์ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ประเด็นของความแน่นอน ประสิทธิภาพ และการจัดการรูปแบบการทำงาน จึงมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร หน่วยงานจัดซื้อในธุรกิจสมัยใหม่เป็น ศูนย์กลางกำไรอันหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารต่างก็หันมาสนใจที่จะทำการพัฒนาในหน้าที่เหล่านี้เกิดมี ประสิทธิภาพเพื่อให้มีศักยภาพในการแข่งขันอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ปัจจุบันรูปแบบการจัดซื้อสินค้าในแต่ละบริษัทจะแตกต่างกันออกไปตามขนาด และประเภทของบริษัทนั้น ๆ และจากความสำคัญของการจัดซื้อสินค้าที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้านี้ระหว่างรูปแบบเดิม และรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ว่ารูปแบบใดเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มากกว่า โดยจะทำการศึกษาในบริษัท อะแวนซ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – ธันวาคม 2547 ผลการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง รูปแบบการจัดซื้อสินค้าในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและ / หรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของการจัดซื้อสินค้าอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท อะแวนซ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้านี้ระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของการจัดซื้อสินค้าอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2. เพื่อให้ทราบถึงการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้านี้ระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้
3. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตประชากร

พนักงานของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 115 คน แต่จะใช้ศึกษาเฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกจัดซื้อซึ่งมีจำนวน 47 คน และพนักงานแผนกจัดซื้อ มีจำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้านี้ระหว่างแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ กรณีศึกษาบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในเรื่องต่อไปนี้

1. ด้านนโยบายกำหนดความรับผิดชอบในการจัดซื้อสินค้า
2. ด้านหลักการจัดซื้อสินค้า
3. ด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อสินค้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

บริษัท อะแวร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด เลขที่ 25/1 หมู่ 2 ตำบลป่าบาง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่ 50140 <http://www.aware.co.th>

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ จะใช้เวลาประมาณ 8 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - ธันวาคม

ข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เวลาเพียง 8 เดือน โดยดำเนินการใช้โปรแกรม Giftware ที่ได้ทำการถ่ายโอนระบบงานแบบขนาน (parallel conversion) พร้อมกับการใช้ระบบทดลอง (pilot study) เฉพาะในแผนกจัดซื้อในช่วงเวลาดำเนินการวิจัยเท่านั้น Giftware เป็นโปรแกรมที่ออกแบบเพื่อการใช้งานง่ายเป็นระบบที่มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน (real time) สามารถทำงานผ่านเว็บ (web) และหน้าต่างควบคุม (windows) โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ ซึ่งเหมาะสมกับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทการนำเข้าและส่งออก (Import and Export), ผู้แทนจำหน่ายสินค้าและผู้ค้าคนกลาง (product distributors and wholesalers) และกิจการร้านค้าทั่วไป

นิยามศัพท์

รูปแบบการจัดซื้อสินค้า หมายถึง วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อสินค้า

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง กลไกในการปฏิบัติการจัดซื้อตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงสุดท้าย

รูปแบบการจัดซื้อสินค้าแบบเดิม หมายถึง วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อสินค้าโดยใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบโดยโปรแกรม EXCEL

รูปแบบการจัดซื้อสินค้าแบบใหม่ หมายถึง วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อสินค้าโดยใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

การจัดซื้อสินค้า หมายถึง การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้ามาเพื่อใช้เพื่อจำหน่าย และเพื่อการผลิตของบริษัท โดยมีคุณสมบัติ ปริมาณ ราคา ช่วงเวลา แหล่งขาย และการนำส่งที่ถูกต้อง

พนักงานแผนกจัดซื้อ / หน่วยงานจัดซื้อ หมายถึง แผนกจัดซื้อของบริษัทที่ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ ในการจัดซื้อสินค้าเพื่อนำมาใช้ในองค์กรและ/หรือเพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้า

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลาในการปฏิบัติการจัดซื้อตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงสุดท้าย

ปริมาณแบบฟอร์ม หมายถึง จำนวนเอกสารที่ใช้สำหรับประกอบการปฏิบัติการจัดซื้อตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงสุดท้าย

ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ หมายถึง พนักงานในแต่ละแผนกของบริษัท อะแวนท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ประสงค์สั่งซื้อสินค้าเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานหรือมีการสั่งซื้อสินค้าโดยใช้ใบร้องขอซื้อสินค้า (purchase request) ส่งมาให้แผนกจัดซื้อ

Giftware หมายถึง โปรแกรมระบบการจัดการข้อมูลครบวงจรตั้งแต่ การเสนอราคา การเปิด การสั่งซื้อ การจัดซื้อ การรับสินค้า การบรรจุ การทำรายละเอียดการบรรจุสินค้า (packing list) การขนส่ง การออกใบแจ้งหนี้ (invoice) การรับการชำระเงิน (receive payment) ระบบการคืนของ (customer return/supplier return)

Giftware ประกอบด้วยระบบหลัก ได้แก่ ระบบการจัดซื้อ (purchasing system) ระบบการบริหารการขาย (sale system) ระบบบริหารการเงินในส่วนของลูกค้าหนี้ (account receivable system) และการพิมพ์รายงานต่าง ๆ

Giftware มีคุณสมบัติการใช้งานง่ายเป็นระบบที่มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน (real time) สามารถทำงานผ่านเว็บ (web) และหน้าต่างควบคุม (windows) โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญ ส่วนคุณสมบัติ และประโยชน์ที่จะได้รับจาก Giftware ได้แก่ สามารถจัดการ และควบคุมการทำงานของระบบได้ทุกขั้นตอน, สะดวกและง่ายต่อการใช้งานสามารถตรวจสอบข้อมูล สินค้า ระดับสินค้าคงคลัง สถานการณ์สั่งซื้อ ฯลฯ ได้ทันที, สามารถบันทึกข้อมูลได้หลายรูปแบบ เช่น PDF EXCEL และเพิ่มข้อความ (text file), สามารถนำเข้าข้อมูล (import) และ ส่งออกข้อมูล (export) สินค้าจากเพิ่มข้อความ (text file) ได้, สามารถพิมพ์ข้อมูลลงในเอกสารของกรมศุลกากร ได้โดยตรง, รองรับการซื้อขายในหลายสกุลเงิน, รองรับการบริหารจัดการระบบคลังสินค้า, สามารถติดต่อกับระบบขนส่งสินค้าของ FedEx และ UPS ได้โดยตรง, สามารถกำหนดและแสดง รูปภาพของสินค้าได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน, สามารถพิมพ์ป้ายแสดงรายละเอียดสินค้า พิมพ์บาร์โค้ดของสินค้า สามารถป้อนรหัสสินค้าเข้าสู่ระบบได้โดยการสแกนบาร์โค้ดของสินค้า เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อสินค้า

ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลของความสำเร็จได้ในรูปของตัวเลข และ/ หรือสามารถตรวจสอบกลับได้

ประสิทธิผล หมายถึง ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสำเร็จซึ่งอยู่ในรูปของตัวเลข และ/ หรือ สามารถตรวจสอบกลับได้

การกำหนดคุณภาพสินค้า หมายถึง ความสามารถของผู้ขายที่จะจัดหาสินค้าและบริการมาให้ผู้ซื้อ โดยสอดคล้องกับคุณลักษณะเฉพาะ ความหมายนี้ครอบคลุมไปถึงการตรวจรับสินค้า และคุณภาพ ยังอาจหมายถึงการที่สินค้าทำหน้าที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้จริง

การกำหนดปริมาณและช่วงเวลาในการซื้อสินค้า หมายถึงการกำหนดปัจจัยที่จะทำให้เกิดการ ดำเนินการสั่งซื้อเป็นไปตามความต้องการเพื่อใช้และเพื่อจำหน่ายจริงมากกว่าการเก็บสินค้าไว้อยู่

การเลือกแหล่งขาย หมายถึง การที่ผู้ซื้อจะต้องเลือกแหล่งขายเพื่อที่จะรู้ราคาสินค้า

การกำหนดราคา หมายถึง การหาราคาของสินค้าที่จะซื้อ ซึ่งสามารถกระทำได้หลายทาง เช่น ราคาที่มีอยู่ในแคตาล็อก การเจรจาต่อรอง และการแสวงหาราคาโดยขอให้ผู้ขายเสนอราคาพร้อมแสดงคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า

การออกคำสั่งซื้อ หมายถึง การที่ผู้ซื้อดำเนินการจัดซื้อที่เป็นไปในรูปแบบลายลักษณ์อักษร โดยมากจะเป็นแบบฟอร์มใบสั่งซื้อจากผู้ซื้อมากกว่าจะให้ผู้ขายเตรียมมาให้

การติดตามคำสั่งซื้อ หมายถึง การที่ผู้ซื้อติดต่อสื่อสารกับผู้ขายเป็นประจำจนกว่าจะได้รับสินค้าตามวันที่กำหนดให้มีการส่งมอบ และผู้ซื้ออาจจะทำการเร่งรัดคำสั่งซื้อเพื่อให้ได้สิ่งของมา

การตรวจรับสินค้า หมายถึง วิธีการตรวจรับเพื่อรับรองคุณภาพซึ่งจะทำการประสานงานระหว่างแผนกจัดซื้อและแผนกวิศวกรรม

การจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ หมายถึง งานเก็บเอกสารเกี่ยวกับการติดต่อเพื่อการจัดซื้อ

การประเมินการจัดซื้อ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงขวัญกำลังใจของพนักงานการจัดซื้อ

ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดของคำสั่งที่ควบคุมให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ซึ่งถ้าหากปราศจากซอฟต์แวร์แล้วเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะไม่ทำงานใด ๆ หน้าที่หลักของซอฟต์แวร์มี 3 ประการคือ

1. บริหารจัดการทรัพยากรคอมพิวเตอร์ขององค์กร
2. จัดเตรียมเครื่องมือสำหรับให้ผู้ใช้สามารถใช้งานทรัพยากรได้อย่างสะดวก
3. ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างองค์กรและข่าวสารที่เก็บรักษาไว้

ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องมือ หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการป้อนข้อมูล การประมวลผลและการนำเสนอข้อมูลในระบบสารสนเทศ อุปกรณ์เหล่านี้ ได้แก่ ตัวประมวลผล (CPU) อุปกรณ์สำหรับการป้อนข้อมูล เช่น แป้นพิมพ์ และหน่วยแสดงผล เช่น จอภาพ และอุปกรณ์บันทึกข้อมูล เช่น หน่วยบันทึกข้อมูลจานแม่เหล็ก

ระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) หมายถึง กระบวนการซื้อและขายสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยทำธุรกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีดิจิทัลแบบต่าง ๆ

การบริการวงจรสื่อสารข้อมูล (leased line) หมายถึง การจัดหาวงจรในประเทศให้บุคคลทั่วไปใช้สำหรับการรับ-ส่งข่าวสาร ข้อมูล ภาพและ/หรือเสียงในประเทศด้วยเครื่องและอุปกรณ์สื่อสารซึ่งประกอบด้วยวงจรดิจิทัลความเร็วต่ำ และวงจรดิจิทัลความเร็วสูง

วงจรดิจิทัลความเร็วต่ำ หมายถึง วงจรดิจิทัลในประเทศความเร็วต่ำกว่า 64Kbps (sub-64 Kbps digital leased circuit)

วงจรมัลติเพลกซ์ความเร็วสูง หมายถึง วงจรมัลติเพลกซ์ในประเทศความเร็วตั้งแต่ 64 Kbps ขึ้นไป (digital leased circuit)



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำไปโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ พร้อมกับเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับการจัดซื้อ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ
4. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความหมายและความสำคัญเกี่ยวกับการจัดซื้อ

การจัดซื้อสินค้ามีความสำคัญต่อองค์การธุรกิจและองค์กรของรัฐมาก การจัดซื้อเป็นหัวใจของการดำเนินงานของอุตสาหกรรม รัฐบาล และกิจการค้าทั่ว ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับองค์การต่าง ๆ ประสิทธิภาพของธุรกิจขึ้นอยู่กับ การมีสิ่งเหล่านี้ในปริมาณที่พอเหมาะ คุณภาพที่เหมาะสมในเวลาและสถานที่ที่ถูกต้อง และในราคาที่พอเหมาะพอควรด้วย มิฉะนั้นแล้วต้นทุนจะเพิ่มขึ้นและเป็นผลให้กำไรลดลง ทั้งนี้ผู้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดซื้อไว้มากมาย ซึ่งได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2540: 5) ได้กล่าวถึงคำว่า การจัดซื้อมีความหมายมากกว่าซื้อ โดยปกติ ผู้ทำการจัดซื้อจะต้องหารายละเอียดเกี่ยวกับพัสดุที่ต้องการ ทำการส่งใบสอบถามราคาออกไปยังผู้ขาย รับใบเสนอราคาจากผู้ขาย ตีราคาและเงื่อนไขสัญญาในการจัดหาสินค้าให้ ทำการออกคำสั่งซื้อและติดตามผลงานของผู้ขายเพื่อให้แน่ใจว่าเราจะได้พัสดุทันเวลา นอกจากนั้น จะต้องทำให้ผู้ขายสบายใจว่าสามารถจะได้เงินทันทีที่มีการวางบิลเพื่อที่ว่าจะได้มีกำลังใจในการให้บริการที่ดีที่สุด

ปราณี ต้นประยูร (2541: 102) อธิบายถึงหลักการจัดซื้อไว้ว่าผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อจะต้องพยายามจัดซื้อให้ดีที่สุด (best buy) การจัดซื้อที่ดีที่สุดจะต้องจัดซื้อให้ได้วัสดุต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติ ปริมาณ ราคา ช่วงเวลา แหล่งขาย และการนำส่งที่เหมาะสม

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543: 12) กล่าวว่า การจัดซื้อนั้น มีกระบวนการตั้งแต่การรับรู้ถึงความต้องการ การเลือกแหล่งขาย การสืบทาราคา การออกคำสั่งซื้อ การติดตามการสั่งซื้อ และการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ขาย

จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า การจัดซื้อ หมายถึง การดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้ามาเพื่อใช้ เพื่อจำหน่าย และเพื่อการผลิตของบริษัท โดยมีคุณสมบัติ ปริมาณ ราคา ช่วงเวลา แหล่งขาย และการนำส่งที่ถูกต้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ บริษัท สยามมันดาเลย์ จำกัด จัดตั้งขึ้นโดยคุณสติเว่น พริสสกี ชาวแคนาดา ซึ่งได้เข้ามาเริ่มประกอบธุรกิจที่จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ในฐานะตัวการจัดหาผลิตภัณฑ์ทางด้านหัตถกรรมและเครื่องเรือนต่างๆ เพื่อส่งออกไปยังบริษัท สยามมันดาเลย์ จำกัด ในประเทศแคนาดา ซึ่งคุณสติเว่นเคยร่วมเป็นผู้บุกเบิกและก่อตั้ง แต่เมื่อกิจการในประเทศไทยเริ่มขยายใหญ่ขึ้น คุณสติเว่นจึงตัดสินใจจดทะเบียนจัดตั้งเป็นรูปแบบบริษัทขึ้นในปี พ.ศ. 2540 โดยมีสำนักงานอยู่ที่เลขที่ 14/2 ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แต่ต่อมากิจการได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ต้องขยายที่ทำการใหม่ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2542 บริษัทฯ ได้ทำการซื้อที่ดินและดำเนินการก่อสร้างสำนักงานและอาคารแสดงสินค้าถาวร ซึ่งตั้งอยู่ที่ 25/1 หมู่ 2 ตำบลป่าบง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อย่างไรก็ตามจากการที่เป็นผู้นำที่ทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ประกอบกับการเป็นผู้ที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณสติเว่นจึงได้มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีการว่าจ้างบุคลากรมืออาชีพเข้าร่วมทีมงานมากมายเพื่อดำเนินการพัฒนาโปรแกรมและการออกแบบระบบต่าง ๆ ให้เข้ากับลักษณะการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของกิจการ และเมื่อประสบความสำเร็จในการนำมาใช้บริหารกิจการส่วนตัวอย่างที่น่าพอใจ คุณสติเว่นจึงเกิดแนวคิดที่จะนำความชำนาญที่มีอยู่ทั้งในด้านการส่งออกและเรื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นธุรกิจชนิดใหม่สำหรับบริษัท

ดังนั้นในปี พ.ศ. 2543 คุณสติเว่นจึงตัดสินใจลงทุนสร้างอาคารหลังใหม่ที่ทันสมัยขึ้นอีกหนึ่งหลังภายในบริเวณเดิม ซึ่งเคยถูกออกแบบไว้ให้แสดงออกถึงความเป็นธุรกิจ

ด้านหัตถกรรม (Handicraft) อาคารหลังใหม่นี้สะท้อนให้เห็นถึงความทันสมัย วิสัยทัศน์และความสามารถของผู้บริหารของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในการที่สามารถผสมผสานธุรกิจเดิม ที่มีความแตกต่างกับธุรกิจตัวใหม่ให้เข้ามารวมอยู่ในที่เดียวกันได้อย่างลงตัว



ภาพ 1 ภาพถ่ายทางอากาศของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด



ภาพ 2 ทางเข้าบริษัทฯ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศิลปวัฒนธรรมจากงานฝีมือ (Handicraft)



ภาพ 3 อาคารหลังใหม่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความทันสมัยก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technology)

ประเภทของสินค้าและบริการ

1. คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยเป็นตัวแทนจำหน่ายของ Apple, Cisco, Compaq, Hewlett-Packard, IBM, Microsoft ซึ่งแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก (personal computer) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่สามารถวางบนโต๊ะทำงานทั่วไป

1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมาก (notebook) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมากจนสามารถหิ้วติดตัวไปตามสถานที่ต่าง ๆ ได้

1.3 เครื่องสำหรับการประมวลผล (servers) หมายถึง เครื่องสำหรับการประมวลผลแบบผู้ให้บริการ

1.4 อุปกรณ์เสริม (computer accessories) หมายถึง อุปกรณ์เสริมหรือต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์

2. การบริการ

2.1 การให้บริการรับฝากข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (internet data center services) หมายถึง การให้บริการรับฝากข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เช่น รับฝากอีเมลล์ รับฝากเซิร์ฟเวอร์ บริการดูแลเว็บไซต์ เป็นต้น

2.2 การออกแบบโครงข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (system integration services) หมายถึง การออกแบบระบบและขายอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ และบริการหลังการขาย

2.3 การบริการทางด้านการพัฒนาระบบ (contract software development / software engineering) หมายถึง การบริการทางด้านการพัฒนาระบบ software โดยปฏิบัติตามมาตรฐานสากล SEI-CMM สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์

2.4 การบริการจัดส่งที่ปรึกษา (project staffing service / outsourcing) หมายถึง การบริการจัดส่งที่ปรึกษาและโปรแกรมเมอร์ ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทฯ และเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปประจำที่สำนักงานของลูกค้าตามขอบเขตงานและตามระยะเวลาที่ตกลงกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบกิจการจำหน่ายซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ให้คำแนะนำปรึกษาด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ และให้บริการการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารธุรกิจ ฉะนั้นเพื่อเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ประเด็นของความแน่นอน ประสิทธิภาพ และการจัดการรูปแบบการทำงานจึงมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

ทางผู้บริหารได้เล็งเห็นความสำคัญของโปรแกรม Giftware ซึ่งเป็นหนึ่งผลิตภัณฑ์ของบริษัทที่เป็นผู้ออกแบบซอฟต์แวร์เพื่อจำหน่ายแก่ลูกค้า และได้มีการพิจารณาให้นำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาการบริหารข้อมูลภายในบริษัท เพื่อแก้ไขและลดปัญหาสถานะของฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน (real time) ต่อการรายงานต่อผู้บริหาร, ฐานข้อมูล (databases) ของแต่ละแผนกมีการกระจายในการจัดเก็บและงานด้านเอกสารมากทำให้การทำงานด้านอื่นบกพร่อง รวมทั้งได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อ ในปี พ.ศ. 2547 ไว้ตามรายละเอียดต่อไปนี้

แผนก (Department)	วัตถุประสงค์ (Objective)	การประเมินและมาตรฐาน การวัดผล (Evaluation & Measurement)	วิธีการควบคุม (Control Method)
จัดซื้อ	การส่งมอบสินค้า : ≥99.5% ของใบสั่งซื้อ ทั้งหมด	รายงานการส่งมอบสินค้า	พิจารณา รายงาน ประจำเดือน
	ความพึงพอใจของ ลูกค้าภายในองค์กร : 80% ขึ้นไป	รายงานผลความพึงพอใจของ ผู้ซื้อสั่งซื้อสินค้าเพื่อใช้ภายใน บริษัท	พิจารณารายงาน 2 ครั้ง/ปี
	การควบคุมข้อมูล สินค้าคงคลังให้เป็น ปัจจุบัน (real time)	คู่มือการปฏิบัติงานควบคุม สินค้าคงคลัง (standard inventory procedure)	พิจารณาเอกสาร การ ตรวจสอบคุณภาพ, การรับสินค้า และการ เบิกจ่ายสินค้า
	การลดต้นทุน : 10% ของยอดสั่งซื้อทั้งหมด	รายงานการสั่งซื้อสินค้า	พิจารณา รายงาน ประจำเดือน

ด้วยเหตุนี้ทางผู้ทำวิจัยซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกจัดซื้อได้สนใจที่จะ
ดำเนินการศึกษารูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้เพื่อเปรียบเทียบ
ประสิทธิผลของความพึงพอใจในการใช้บริการของแผนกจัดซื้อและปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ใน
การจัดซื้อต่อครั้ง และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดซื้อรูปแบบเดิมสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) รับใบร้องขอโดยตรวจสอบความละเอียดของสินค้าที่ต้องการ
2. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) ตรวจสอบสินค้าคงคลัง / สินค้าทดแทน
3. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) ตรวจสอบรายชื่อในบัญชีชื่อผู้จำหน่ายสินค้า (vendor list)
4. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) ทำการติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) ที่เหมาะสมผ่านทางโทรศัพท์ / โทรสาร / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
5. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) พิจารณารวบรวมสินค้าทั้งหมดที่จะสั่งซื้อ
ถ้าตั้งแต่ 30,000.- บาทขึ้นไปเจ้าหน้าที่จัดซื้อจะนำรายงานเหตุผลการขอสั่งซื้อ (explanation report) ที่แนบมากับใบร้องขอ (purchase request) เพื่อนำให้กรรมการผู้จัดการ (Managing Director) พิจารณานุมัติการจัดซื้อ
แต่ถ้าน้อยกว่า 30,000.- บาท จะพิจารณานุมัติโดยผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (Purchasing Manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (Chief of Purchasing) พิจารณานุมัติการจัดซื้อ
6. เจ้าหน้าที่จัดซื้อได้รับใบร้องขอ (purchase request) ได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ (Managing Director) หรือผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (Purchasing Manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (Chief of Purchasing) เพื่อทำการออกเอกสารใบสั่งซื้อ
7. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) เสนอใบสั่งซื้อ, ใบร้องขอ และใบเสนอราคาให้กับผู้จัดการแผนกจัดซื้อหรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อพิจารณานุมัติใบสั่งซื้อ
8. ในกรณีใบสั่งซื้อสินค้าภายใต้เงื่อนไขเงินสด / เช็คล่วงหน้านั้น ทางเจ้าหน้าที่จัดซื้อต้องแจ้งฝ่ายการเงิน / การบัญชีดำเนินการชำระเงิน/ดำเนินการพร้อมเอกสารการจัดซื้อที่เกี่ยวข้อง
9. เจ้าหน้าที่จัดซื้อส่งใบสั่งซื้อทางโทรสาร/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้กับผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) ในกรณีการสั่งซื้อสินค้าแบบออนไลน์ล่วงหน้าไปก่อน

(purchasing manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (chief of purchasing) และเจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) จะทำการออกเอกสารใบสั่งซื้อตามไปเพื่อใช้สำหรับ อ้างอิงการรับสินค้าและการชำระเงิน

10. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ทำการบันทึกข้อมูลการจัดซื้อสินค้าใน แฟ้มข้อมูล (shared file)

11. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบและติดตามสถานภาพของ สินค้าที่สั่งซื้อและทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (shared file)

12. เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งกำหนดการส่งสินค้าให้กับผู้ร้องขอสั่งซื้อสินค้าทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

13. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบรับสินค้าโดยอ้างอิงใบสั่งซื้อเพื่อ ยืนยันความถูกต้องของสินค้าเบื้องต้นก่อนส่งให้ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ (information technology / engineer)

14. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) แจ้งผู้ร้องขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อให้ติดต่อกับส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ

15. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบสินค้าที่รับเข้ามาร่วมกับ วิศวกรที่ได้รับมอบหมายโดยออกเอกสารตรวจสอบคุณภาพให้ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ

16. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) รับรายงานผลการตรวจสอบจากส่วนที่ ตรวจสอบคุณภาพ แล้วทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (shared file)

17. เจ้าหน้าที่จัดซื้อออกเอกสารรับสินค้า/เบิกจ่ายสินค้า ให้กับผู้ร้องเพื่อ ลงลายมือชื่อแล้วนำไปเก็บในแฟ้มเอกสาร

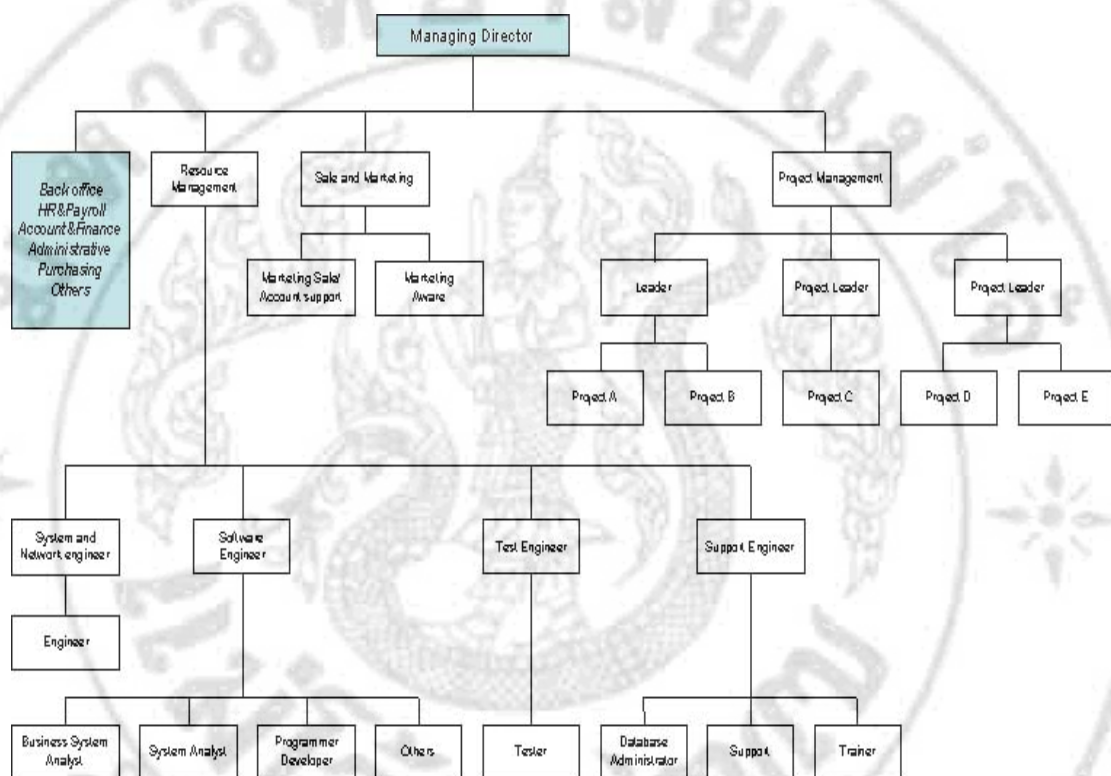
18. เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งขอการชำระเงินภายใต้เงื่อนไขเครดิตพร้อมสำเนา เอกสารการจัดซื้อที่เกี่ยวข้องให้กับแผนกการเงิน/การบัญชี และทำการบันทึกข้อมูลลงในแฟ้ม ข้อมูล (shared file)

19. เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อทำการประเมินผลผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) 1 ครั้งต่อ เดือน สำหรับรายที่มีการสั่งซื้อตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป

จากขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาการปรับปรุง ประสิทธิภาพในขั้นตอนที่ 7 คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อเสนอใบสั่งซื้อ,ใบร้องขอ และใบเสนอราคา ให้กับผู้จัดการแผนกจัดซื้อหรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อพิจารณาอนุมัติใบสั่งซื้อ โดยการเปลี่ยนการ ออกใบสั่งซื้อโดยใช้โปรแกรม EXCEL ไปเป็นการออกใบสั่งซื้อโดยใช้ระบบโปรแกรม

Giftware เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยทำการถ่ายโอนระบบงานแบบขนาน

(parallel conversion) พร้อมกับการใช้ระบบทดลอง (pilot study) เฉพาะในแผนกจัดซื้อในช่วงเวลาดำเนินการวิจัยเท่านั้น ในขณะที่พนักงานแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนกจัดซื้อไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบวิธีการปฏิบัติงานเดิมแต่อย่างใด



ภาพ 4 โครงสร้างบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ที่มา : บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2546

จากลักษณะโครงสร้างองค์กรของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัทได้แบ่งฝ่ายการทำงานออกเป็น 4 ฝ่ายใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายบริหารโครงการ (project management) ทำหน้าที่รับนโยบายจากกรรมการผู้จัดการบริษัทเพื่อกำหนดระเบียบปฏิบัติที่สอดคล้องกัน กำหนดผู้รับผิดชอบงาน กำหนดเทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กำหนดแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดในอนาคต ติดตามผลงาน และรายงานความก้าวหน้า กำหนดระบบการกำกับดูแลรับผิดชอบในความสำเร็จและความล้มเหลว

ของการจัดการความเสี่ยง และกำหนดแผนการฝึกอบรม เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
หลังจากการจัดการกับความเสี่ยง

2. ฝ่ายการขายและการตลาด (sale and marketing) ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าในส่วนตลาดที่ได้รับการระบุ
หรือกำหนดไว้อย่างดี

2.2 จัดสรรกิจกรรมด้านการตลาด ให้ความสัมพันธ์กับศักยภาพ ด้านทำกำไร
ระยะยาวของส่วนตลาดเป้าหมาย พัฒนาข้อเสนอที่ประสพชัยชนะสำหรับส่วนตลาดเป้าหมาย
แต่ละแห่ง

2.3 ศึกษาลักษณะของบริษัทและความพอใจของลูกค้า บนหลักการหรือ
เงื่อนไขที่มีความต่อเนื่องกัน รวบรวมและประเมินความคิดสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ การปรับปรุง
ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

2.4 แจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคิดของลูกค้าไปยังหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์

3. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (resource management) ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ (resource allocation) หมายถึง การจัดสรร
ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับแต่ละสาขางาน

จัดสรรทรัพยากรมนุษย์ (human resource) หมายถึง การบริหารทรัพยากร
มนุษย์ในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสำนึก และการฝึกอบรม บนพื้นฐานของการศึกษา
การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์อันเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานของตนได้เป็น
อย่างดี

จัดสรรโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) หมายถึง การที่จะได้มาซึ่งการ
บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ดังต่อไปนี้

อาคาร สถานที่ทำงาน และเครื่องใช้เครื่องอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ
ที่ใช้ร่วมกัน

อุปกรณ์ในกระบวนการ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ บริการ
สนับสนุนต่าง ๆ เช่น การขนส่งหรือการสื่อสาร

จัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (work environment) หมายถึง การจัด
และดูแลสภาพแวดล้อมของปฏิบัติงานของพนักงานตลอดจนสภาพแวดล้อมในการ
ต้อนรับ
ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบาย

2. ฝ่ายสนับสนุน (back office) ซึ่งประกอบด้วยแต่ละแผนกดังนี้

แผนกทรัพยากรบุคคลและบัญชีเงินเดือน (human resource and payroll) ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำพนักงานที่เข้าใหม่ (orientation) อบรมพนักงานใหม่ให้พนักงานได้ทราบ สร้างความร่วมมือและพัฒนาให้มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน อธิบายและขยายความเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ เสริมสร้างและรักษาขวัญกำลังใจ (morale) ให้อยู่ในระดับสูง และบริการการจ่ายค่าจ้างให้กับพนักงาน

4.2 แผนกบัญชีและการเงิน (account & financial) ทำหน้าที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายด้านการตลาด จัดเตรียมรายงาน “ความสามารถในการทำกำไร” แยกตามผลิตภัณฑ์ ส่วนตลาด พื้นที่ตลาด และจัดเตรียมใบแจ้งหนี้ที่ได้รับการออกแบบตรงตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า

4.3 แผนกจัดซื้อ (purchasing) ทำหน้าที่จัดซื้อสินค้าและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ภายในองค์กร และเพื่อจำหน่ายให้กับลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยเริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการ การเลือกแหล่งขายการซื้อหา การออกคำสั่งซื้อ การติดตามคำสั่งซื้อ การประเมินผู้ขายและการรักษาความสัมพันธ์กับผู้ขาย ซึ่งในที่นี้แผนกจัดซื้อจะเรียกรวมกับแผนกปฏิบัติการ (operation & service) ว่าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) โดยมีพนักงานขายและวิศวกร ทำหน้าที่ในการติดต่อและให้บริการลูกค้า รวมทั้งตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่จะรับเข้าสต็อก (store)

4.4 แผนกอื่น ๆ เช่น

4.4.1 แผนกควบคุมคุณภาพ (quality management system) ทำหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายบริหารในการควบคุมคุณภาพของระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9002

แผนกสาธารณูปโภค (facility department) ทำหน้าที่ควบคุมดูแลด้านสาธารณูปโภค เพื่อสนับสนุนการทำงานในทุกแผนก

การปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายสนับสนุน (back office) และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (resource management) โดยในที่นี้จะเรียกว่าแผนกระบบสารสนเทศ (information system_CNX)

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร โดยในที่นี้จะเรียกว่าแผนกระบบสารสนเทศ (information system_BKK)

พนักงานจะได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือนขึ้นอยู่กับหน้าที่หรือตำแหน่งที่รับผิดชอบ โดยจะทำงานสัปดาห์ละห้าวัน วันละแปดชั่วโมงและจะได้รับสิทธิตามประกาศสำนักงานประกันสังคม และสวัสดิการต่างๆ ที่เหมือนกัน ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสุขภาพประจำปี บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จัดให้บริการด้านการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานทุกท่าน

2. เงินสนับสนุนการสมรส บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ให้เงินสนับสนุนการสมรสของพนักงาน จำนวน 1,000.-บาทต่อคน สามารถเบิกได้ 1 ครั้ง โดยการนำเสนอทะเบียนสมรสมอบให้กับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ภายใน 30 วันหลังจากการสมรส

3. เงินสนับสนุนบุตร

พนักงานจะได้รับเงินสนับสนุนบุตร จำนวน 2,000.-บาทต่อคน สามารถเบิกได้ 2 ครั้ง โดยการนำเสนอสูติบัตรของบุตรมอบให้กับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลภายใน 30 วันหลังจากวันคลอดบุตร

4. เงินสงเคราะห์ฌาปนกิจ ในกรณีที่พนักงาน คู่สมรส บุตร บิดา หรือมารดา เสียชีวิต ทางบริษัทฯ จะจ่ายเงินให้แก่พนักงาน ทายาทโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือผู้อุปการะเลี้ยงดูของพนักงานตามเงื่อนไขของบริษัทฯ

5. สวัสดิการคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เครื่องราคา เพื่อให้พนักงานสามารถจัดซื้อคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ไว้ใช้ส่วนตัวเพื่อการศึกษา และพัฒนาศักยภาพของตนเอง และครอบครัว โดยมีเงื่อนไขและคุณสมบัติของพนักงาน

6. สวัสดิการเงินสนับสนุนทางด้านสุขภาพตา พนักงานสามารถเบิกได้ 1,200.-บาท/คน/ปี เมื่อทำงานกับบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

7. สวัสดิการเงินสนับสนุนทางด้านทันตกรรม พนักงานสามารถเบิกได้ในกรณีถอนฟัน อุดฟัน การรักษารากฟัน การขูดหินปูน การรักษาเหงือกอักเสบ ได้เต็มตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่รวมกันไม่เกิน 1,200.-บาท/คน/ปี เมื่อทำงานกับบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ไม่น้อยกว่าหนึ่งปี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดซื้อ

ในการศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในครั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับแนวคิดและวรรณกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านนโยบายกำหนดความรับผิดชอบในการจัดซื้อ
2. แนวคิดด้านหลักการจัดซื้อ
3. แนวคิดด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อสินค้า
4. แนวคิดด้านการซื้อขององค์กร

แนวคิดด้านนโยบายกำหนดความรับผิดชอบในการจัดซื้อ

อดุลย์ จาตุรงกกุล (2543: 28) อธิบายถึงแนวคิดด้านนโยบายกำหนดความรับผิดชอบในการจัดซื้อว่ามี 2 แบบ คือ

1. การรวมอำนาจจัดซื้อ เป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้บริษัทบรรลุถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติการสูงสุด การรวมอำนาจจัดซื้อเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดอำนาจหน้าที่การซื้อ ไม่เกี่ยวกับที่ตั้งของเจ้าหน้าที่จัดซื้อ การรวมอำนาจมีขึ้นเมื่อหน้าที่การซื้อทั้งหมดอยู่ในความรับผิดชอบของบุคคลเดียวซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารชั้นสูงให้รับผิดชอบงานด้านจัดซื้อทั้งหมด
2. การกระจายอำนาจจัดซื้อ เกิดขึ้นเมื่อเจ้าหน้าที่จากแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกผลิต วิศวกรรม การตลาดและการเงินเป็นต้น ได้เข้ามาตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น แหล่งขาย การเจรจาต่อรองกับผู้ขายโดยตรงหรือปฏิบัติหน้าที่หลักอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดซื้อ

แนวคิดด้านหลักการจัดซื้อ

ปราณี ตันประยูร (2541: 102) อธิบายถึงแนวคิดด้านหลักการจัดซื้อไว้ว่าผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อจะต้องพยายามจัดซื้อให้ได้ดีที่สุด (best buy) การจัดซื้อที่ดีที่สุดจะต้องจัดซื้อให้

ได้วัสดุต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติ ปริมาณ ราคา ช่วงเวลา แหล่งขาย และการนำส่งที่เหมาะสม การจัดซื้อให้ดีที่สุดจึงต้องพิจารณาประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. กับการใช้งาน ความเหมาะสมของสิ่งของนั้น ๆ อาจพิจารณา 3 ลักษณะ ดังนี้

1.1. ลักษณะทางเทคนิค คือมีรูปร่างลักษณะ และมีคุณสมบัติทางเคมี ฟิสิกส์ และส่วนประกอบอื่น ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้

1.2. ความประหยัด คือมีอัตราประโยชน์ อายุการใช้งาน และการใช้งาน คู่กับ ราคา

1.3. ความแน่นอน คือมีความแน่นอนในเรื่องของคุณสมบัติของสิ่งของที่จัดซื้อและในเรื่องของการจัดหาของผู้ขาย ทั้งนี้หากขาดความแน่นอนในสองประการนี้แล้ว ย่อมมีผลกระทบต่อระบบการผลิต

2. ปริมาณที่เหมาะสม หมายถึง การมีสินค้าในปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอในการใช้งานไม่น้อยเกินไปจนทำให้การผลิตหยุดชะงักและไม่มากเกินไปจนทำให้ต้นทุนจมีค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาสูงและมีความเสี่ยง การคาดคะเนปริมาณการซื้อให้ถูกต้องอาจคำนวณจากโวกตาการขาย รายการสินค้าที่ใช้ในการผลิต ตารางการผลิต เป็นต้น นอกจากนี้แล้วการกำหนดปริมาณที่ถูกต้องยังต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับราคาและต้นทุนผลิต ผลกระทบจากการมีของคงคลังและค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ

3. ราคาที่เหมาะสม ราคาที่ถูกต้องในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าราคาต่ำสุดแต่เป็นราคาที่ยุติธรรมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย กล่าวคือ เป็นราคาต่ำสุดที่ผู้ซื้อมั่นใจว่าผู้ขายจะจัดหาสินค้าที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ และส่งได้ทันเวลา ณ สถานที่ที่กำหนดได้ตลอดไปโดยที่ราคานี้ทำให้ผู้ขายมีกำไรในระดับที่ดำเนินกิจการอยู่ได้ และเป็นราคาที่ผู้ซื้อพอใจและยินดีชำระค่าสินค้า

4. ช่วงเวลาที่เหมาะสม หมายถึงการนำส่งทันเวลาที่จะได้ใช้งาน หากมีการนำส่งก่อนหน้าการใช้งานจะเกิดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ค่าใช้จ่ายในกรณีสินค้าเสื่อมคุณภาพและความเสี่ยงต่าง ๆ ตรงกันข้ามหากนำส่งไม่ทันก็จะทำให้การผลิตชะงักหรืออาจต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้นในกรณีสั่งซื้อฉุกเฉิน

5. แหล่งขายที่เหมาะสม หมายถึงแหล่งขายที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สามารถจัดหาของที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการได้อย่างสม่ำเสมอ มีฐานะการเงินที่มั่นคงพอที่จะประกันความมั่นคงในการจัดหา มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รู้จักพัฒนาสินค้าและให้ความช่วยเหลือด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้า

6. การนำเสนอ ณ สถานที่ที่เหมาะสม หมายถึงการจัดซื้อแล้วได้รับของ ณ สถานที่
ต้องใช้ ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการขนถ่าย ขนส่ง และลำเลียงของที่จัดซื้อเข้าโรงงานหรือ
คลังสินค้า

แนวคิดด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อสินค้า

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543: 12) อธิบายถึงแนวคิดด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ
กระบวนการจัดซื้อที่จะได้มาซึ่งการจัดซื้อที่ดีที่สุดประกอบด้วย 10 กิจกรรมดังนี้

1. การคาดคะเนความต้องการสินค้า การคาดคะเนความต้องการสินค้าใน
ช่วงเวลาอนาคต โดยปกติย่อมมีความผิดพลาดบ้าง เพราะเป็นการคาดคะเนล่วงหน้า ความผิดพลาด
ที่เกิดขึ้นอาจมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีสาร-
สนเทศ และการเปลี่ยนแปลงของตลาดอันเนื่องมาจากคู่แข่ง เป็นต้น ซึ่งหากคาดคะเนต่ำกว่า
ความเป็นจริงมาก ก็อาจเสียโอกาสในการขายและความเชื่อถือจากลูกค้า หรือหากคาดคะเนสูงกว่า
ความเป็นจริงมาก ก็จะทำให้มีต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้าคงคลังสูง และอาจขาดสภาพคล่องทาง
การเงินได้ ซึ่งการคาดคะเนนั้นได้ข้อมูลมาจากหลายแหล่งเช่น จากจำนวนคำสั่งซื้อจริงของลูกค้า
จากยอดประมาณการซื้อของลูกค้า หรือจากยอดการใช้สินค้าในอดีต เป็นต้น

2. การกำหนดคุณภาพ คุณภาพ หมายถึง ความสามารถของผู้ขายที่จะจัดหา
สินค้าและบริการมาให้ผู้ซื้อโดยสอดคล้องกับคุณลักษณะเฉพาะ ความหมายนี้ครอบคลุมไปถึงการ
ตรวจรับของด้วย คุณภาพยังอาจหมายถึงการที่พัสดุทำหน้าที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้
จริง แต่อย่างไรก็ตามการตัดสินใจว่าจะซื้ออะไร จะต้องพิจารณาให้มากกว่าด้านเทคนิค
ความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ที่ได้กำหนดไว้นั้น ไม่จำเป็นเสมอไปว่าจะเป็นการซื้อที่ดี ซึ่งวิธีการ
บอกคุณภาพที่นิยมใช้มีดังนี้

2.1 โดยตราสัญลักษณ์ ตราสัญลักษณ์เป็นเครื่องหมายหรือแบบแสดงที่ผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมทำขึ้นเพื่อจำแนกแยกแยะสินค้า ซึ่งในการสั่งซื้อสินค้าโดยตราสัญลักษณ์ ผู้ซื้อหวังในความ
ซื่อสัตย์และชื่อเสียงของผู้ขาย

2.2 โดยใช้คุณสมบัติเฉพาะ (specification) คุณลักษณะเฉพาะ หมายถึง
ข้อกำหนดเกี่ยวกับความต้องการของผู้ซื้อ ซึ่งจะเป็นการอธิบายรายละเอียดของวัสดุ ชิ้นส่วนและ

ส่วนประกอบที่ใช้ในการผลิตสินค้า โดยเป็นการอธิบายในรูปคำพูด และตัวเลขของแบบของสินค้า เนื่องจากมีการใช้กันอย่างกว้างขวางในหมู่วิศวกร ฝ่ายผลิต และแผนกจัดซื้อ คุณลักษณะเฉพาะช่วยให้แผนกต่าง ๆ เหล่านี้ มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยการปฏิบัติการ

2.3 โดยเกรดของตลาด (market grade) การซื้อโดยวิธีนี้ใช้เฉพาะกับสินค้าทางด้านการเกษตร การซื้อด้วยเกรดใช้ได้ผลดีในบางกรณี คุณค่าของการซื้อด้วยวิธีนี้ขึ้นอยู่กับความถูกต้องในการวัดเกรดและการตรวจรับ โดยใช้ตัวอย่าง

2.4 โดยใช้แบบแปลนทางวิศวกรรม เป็นที่นิยมกันมากโดยเฉพาะเมื่อมีการซื้อการก่อสร้าง เครื่องมือเครื่องใช้ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือไฟฟ้า เป็นต้น วิธีนี้เป็นวิธีบอกคุณภาพที่ใกล้เคียงความจริงที่สุด จึงนิยมใช้กับสินค้าที่ต้องมีการผลิตที่สมบูรณ์ใกล้เคียงกับความยืดหยุ่นที่ผู้ซื้อยอมให้

3. การกำหนดปริมาณและช่วงเวลาในการจัดซื้อสินค้า แม้ว่าปริมาณที่ถูกต้องในการซื้อครั้งหนึ่งจะมีเพียงจำนวนเดียว แต่การจัดซื้อที่มีหลายหนซึ่งก็ทำให้การกำหนดปริมาณที่ถูกต้องตามอุดมคติเป็นไปได้ด้วยความยุ่งยาก ถ้าปริมาณที่ซื้อน้อยเกินไป ต้นทุนของสินค้าต่อหน่วยก็จะสูง บางครั้งก็อาจทำให้สินค้าเกิดความขาดแคลนขึ้น ตรงกันข้ามปริมาณที่มากเกินไปอาจทำให้เกิดสินค้าล้นคลัง และค่าใช้จ่ายในการดูแลสูง ปัญหาที่ตามมาก็คือการเสื่อมคุณภาพและล้าสมัย ดังนั้นปัจจัยที่จะทำให้อัตราค่าสินค้าคงคลังคือ การเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจัดซื้อจากการสั่งซื้อเป็นจำนวนมากเป็นการสั่งซื้อจำนวนน้อยลง แต่มีความถี่ในการสั่งมากขึ้น และสั่งตามความต้องการเพื่อผลิตจริงมากกว่าการเก็บสินค้าคงคลังอยู่เสมอดังเช่นในอดีต

นอกจากนี้สุมนา อยู่โพธิ์ (2544: 102-105) ได้อธิบายถึงจังหวะเวลาการซื้อที่ต้องพบและต้องทำอยู่เสมอ คือ

1. ซื้อเมื่อสินค้าหมด เป็นวิธีปฏิบัติเพื่อหาสินค้าให้ได้ตามความต้องการของฝ่ายใช้ ทั้งจำนวนและจังหวะเวลาขึ้นอยู่กับตารางการผลิต วิธีนี้มีข้อดีคือช่วยลดความเสี่ยงในกรณีที่สินค้าที่ตลาดไม่แน่นอน ทำให้ผู้ซื้อไม่ต้องเก็บสินค้าราคาแพงกว่าราคาตลาดหรือสินค้าล้าสมัยไว้ในคลังสินค้า และยังช่วยไม่เงินทุนของบริษัทไปจมอยู่กับสินค้าคงคลังมากเกินไป แต่อย่างไรก็ตามข้อเสียคือ การสั่งซื้อในจำนวนน้อยทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูง และอาจทำให้การผลิตหยุดชะงัก

2. ซื้อล่วงหน้า เป็นการซื้อสินค้าในปริมาณที่เกินความต้องการใช้ในปัจจุบัน แต่จะไม่เกินความต้องการที่คาดว่าจะมีจริง ๆ เพื่อให้มีสินค้าพร้อมใช้ได้ทันที และการซื้อล่วงหน้าอาจทำให้เพื่อให้มีปริมาณมากพอสำหรับการขนส่งที่ประหยัดได้ ส่วนข้อเสียได้แก่ ความเสี่ยงด้านราคา และยังทำให้ภาระเกี่ยวกับสินค้าคงคลังมีมากขึ้น

ณัฐพันธ์ เชรนนทร์ (2542: 75) ได้อธิบายถึงวิธีการกำหนดปริมาณและช่วงเวลาในการจัดซื้อไว้ดังนี้

1. การสั่งซื้อในปริมาณที่ประหยัด (EOQ – economic order quantity) เทคนิคนี้ ทำให้ต้นทุนค่าจัดเก็บและต้นทุนการสั่งซื้อต่ำ โดยคำนวณจาก

$$EOQ = \sqrt{\frac{2 * \text{จำนวนความต้องการต่อปี} * \text{ต้นทุนการสั่งซื้อต่อครั้ง}}{\text{ต้นทุนการเก็บรักษาต่อหน่วย}}}$$

ซึ่งจะมีสมมติฐาน 5 ประการคือ อัตราความต้องการสินค้าคงที่ในแต่ละช่วงเวลา, มีการผลิตและจัดซื้อสินค้าเป็นครั้ง ๆ ซึ่งได้รับการจัดสรรร่วมกันโดยไม่พิจารณาข้อจำกัดในการขนส่ง, มีต้นทุนสำคัญ คือ ต้นทุนในการเก็บรักษาและต้นทุนในการสั่งซื้อ, การตัดสินใจในแต่ละรายการที่สั่งซื้อจะเป็นอิสระต่อกันและไม่คำนึงถึงความไม่แน่นอนของเวลา หรือความสามารถในการจัดส่งของผู้ขาย

2. การสั่งซื้อแบบทันเวลา (JIT – just in time system) เป็นการพยายามลดต้นทุนการดำเนินการวิธีในการสั่งซื้อและต้นทุนในการเปิดใบสั่งซื้อ โดยลดเวลาในการเปิดใบสั่งซื้อลง และโดยความสำเร็จในการส่งของจากแหล่งที่ใกล้การผลิตปริมาณสั่งซื้อจะลดต้นทุนในการถือครองสินค้าเพราะพื้นที่เก็บและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บลดค่าใช้จ่ายลง ระบบ JIT จะเพิ่มต้นทุนในการสั่งซื้อถ้ามีการสั่งซื้อบ่อยครั้ง

4. การเลือกแหล่งขาย การเลือกผู้ขายเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในกระบวนการซื้อจะรวมไปถึงการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อรักษาความร่วมมือและความสนใจระหว่างกันให้ดียิ่งขึ้นตลอดไป การเลือกแหล่งขายนั้นแผนกจัดซื้อต้องทำการตัดสินใจที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จทางเศรษฐกิจของบริษัทและความยั่งยืนของแหล่งขาย และประสิทธิภาพของเศรษฐกิจโดยรวม การตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อสถานการณ์ทางการเงินของแหล่งขาย ประสิทธิภาพของการเลือกแหล่งขายกระตุ้นให้มีการแข่งขันเกิดขึ้นด้วย

ปัจจัยในการเลือกแหล่งขาย มีดังต่อไปนี้

1. ปริมาณการซื้อ (quantity of order) ถ้าจำนวนที่ต้องการซื้อครั้งละไม่มาก ส่วนใหญ่มักจะซื้อจากตัวแทนจำหน่าย และถ้าจะสั่งตรงจากผู้ผลิตก็ต้องสั่งครั้งละจำนวนมาก ๆ

2. การมีจำหน่าย (availability) คุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้ขายที่มีสมรรถภาพก็คือต้องมีความสามารถในการหาสิ่งที่ผู้ซื้อต้องการในจำนวนที่มากพอกับความ ต้องการและบ่อยครั้งเท่าที่ความจำเป็นมี ผู้ขายที่เราได้เลือกสรรควรจะเป็นรายที่ใหญ่พอและ

สามารถทำตามคุณสมบัติดังกล่าวได้ บางครั้งสินค้าอาจมีการขาดตลาดระยะยาวหรือเป็นครั้งคราว การหาแหล่งจัดหาจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง แหล่งจัดหาจะต้องมีขนาดใหญ่ มีความสัมพันธ์กันมานาน หรือมีสัญญาระยะยาว เพื่อเป็นหลักประกันในความสามารถของผู้จัดหา

3. การจัดส่งสินค้า (distribution) การที่ไม่มีเครื่องมือในการขนส่งที่เหมาะสม และเชื่อถือได้บางครั้งก็เป็นปัญหาเช่นกัน แหล่งขายที่อยู่ไกลอาจต้องใช้บริการพิเศษซึ่งมักไม่มีให้ โดยตลอดและมักจะแพง แหล่งขายที่ดีกว่ามักมีเครื่องมือในการขนส่ง และทางเลือกต่าง ๆ เพื่อการขนส่งไว้ตลอดเวลา

4. ขนาดของผู้ขาย (size of supplier) ขนาดของใบสั่งซื้อจะต้องสัมพันธ์กับขนาดของผู้ขายที่จะมารับคำสั่งซื้อ โดยวิธีนี้ผู้ซื้อจะกลายเป็นลูกค้ารายสำคัญของผู้ขาย

5. จำนวนผู้ขาย (number of supplier) จะต้องตัดสินใจระหว่างการมีแหล่งขายเพียงรายเดียว ซึ่งจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดีและสามารถได้ราคาที่ดีที่สุดได้ เนื่องจากมีข้อดีที่แน่นอนและต่อเนื่อง กับการมีแหล่งขายมากกว่าหนึ่งราย ที่เวลาสินค้าขาดตลาดก็จะได้รับการคุ้มครองเนื่องจากมีแหล่งขายให้เลือก

การตัดสินใจซื้อจากแหล่งขายในท้องถิ่น (local source) หรือการซื้อจากต่างประเทศ (buying international)

การซื้อจากแหล่งในท้องถิ่น สามารถให้บริการที่แน่นอน เช่น ระยะเวลาสั่งซื้อสั้น การนำส่งที่รวดเร็ว ค่าขนส่งถูก มีความร่วมมือกันใกล้ชิด แต่การซื้อในท้องถิ่นอาจมีข้อแตกต่างจากการซื้อจากบริษัทระดับชาติในเรื่องของประสิทธิภาพและความพร้อมในด้านการให้บริการ รวมถึงการเสนอราคาต่ำกว่าเนื่องจากบริษัทระดับชาติมีคำสั่งการผลิตสูงกว่า

การตัดสินใจเลือกแหล่งขายท้องถิ่นมีข้อพิจารณาคือ

1. การซื้อเป็นจำนวนมากจะต้องซื้อในแหล่งที่ใกล้บริษัทเท่าที่ทำได้ เพื่อให้ได้ราคาและส่วนลดที่ดีที่สุด

2. การซื้อจำนวนน้อยและขนาดกลางควรดำเนินการซื้อจากผู้ขายท้องถิ่นเมื่อแตกต่างกันไม่มาก

การซื้อจากต่างประเทศ ปัจจุบันมีการซื้อมากขึ้นเพราะมีความสะดวกและแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งขายจำนวนมากขึ้นแต่อย่างไรก็ตามการซื้อจากต่างประเทศต้องใช้ความพยายามเพิ่มมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบการซื้อจากแหล่งภายในประเทศ

เหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อจากต่างประเทศ ประกอบด้วย

1. คุณภาพ การซื้อจากต่างประเทศทำให้ได้รับคุณภาพในระดับที่ต้องการ
2. จังหวะเวลาที่ต้องการใช้สินค้า ตลอดความไว้วางใจได้ในเรื่องตารางการผลิต
ทันเวลา
3. ต้นทุน แหล่งขายต่างประเทศพยายามตัดรายจ่ายซึ่งแหล่งขายภายในประเทศ
จะต้องจ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการขนส่งและสื่อสารเพิ่มเติม ภาษีการนำเข้า ต้นทุนแสวงหาแหล่งขาย
เป็นต้น ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ทำให้ราคาลดลงมาก
4. เทคโนโลยีใหม่แหล่งขายต่างประเทศในบางอุตสาหกรรมมีความก้าวหน้า
ทางด้านเทคโนโลยีมากกว่า
5. ขยายแหล่งสินค้า นักจัดซื้อมืออาชีพต้องการพัฒนาและรักษาแหล่งสินค้า
สำหรับสินค้าที่บริษัทต้องการ บางครั้งก็มีความจำเป็นต้องพัฒนาแหล่งขายต่างประเทศเพื่อที่จะ
รักษาความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันอันเนื่องจากการมีความแหล่งสินค้าเพิ่มไว้มากขึ้น
6. การขาดสินค้าในประเทศ

ปัญหาที่เกิดจากการซื้อจากต่างประเทศ

ปัญหาที่เกิดจากการซื้อสินค้าจากต่างประเทศสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. การหาทำเลที่ตั้งและการประเมินแหล่งขาย การจัดซื้อให้ดีและมีประสิทธิภาพ
มากที่สุดก็คือ การเลือกผู้ขายที่มีความรับผิดชอบ ซึ่งบางครั้งก็เป็นการยากเพราะการหาข้อมูล
มาประเมินเป็นเรื่องที่เสียค่าใช้จ่ายและใช้เวลานานโดยเฉพาะเมื่อแหล่งขายอยู่ห่างจากผู้ซื้อนับพัน
ไมล์
2. เวลาส่งของและระยะเวลาในการส่งของ สินค้าที่มีมูลค่าสูงน้ำหนักเบาอาจ
ขนส่งได้โดยทางอากาศและระยะเวลาส่งของก็จะไม่ต่างจากการขนส่งของผู้ขายในประเทศ แต่ถ้ามี
การขนส่งทางเรือระยะเวลาในการส่งซื้อ ก็จะเป็นหลายเดือน ผู้ซื้อจะต้องวางแผนระยะยาวและต้อง
คอยแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้ขายในต่างประเทศ บางครั้งอาจจำเป็นต้องมีสินค้าคงคลัง
3. ปัญหาทางการเมืองและแรงงาน การขาดแคลนพัสดุอาจเกิดขึ้นได้เพราะ
ปัญหาทางการเมือง เช่น การเปลี่ยนรัฐบาลหรือเกิดการสไตรค์ในประเทศของแหล่งขาย ผู้ซื้อ
จะต้องประเมินภัยดังกล่าว และถ้าภัยนั้นมีสูงผู้ซื้อจะต้องมีการตั้งระบบตรวจสอบหาสัญญาณของ
ปัญหาที่จะตามมาและหาทางแก้ไข
4. ความผันแปรของระบบเงินตราต่างประเทศ หากการจ่ายเงิน ทำให้ระยะเวลา
สั้น ๆ ปัญหาก็มักจะไม่มีปัญหา แต่หากเวลาที่จะถึงกำหนดนาน อัตราแลกเปลี่ยนของเงินตราจะ

เปลี่ยนไปมาก ทำให้ราคาสูงหรือต่ำกว่าเวลาที่เซ็นสัญญามาก บางครั้งอัตราแลกเปลี่ยนเปลี่ยนไปมากเนื่องจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมือง และจิตวิทยา

5. ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม ทำให้เกิดความลำบากในการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายที่ไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกัน และเนื่องจากวัฒนธรรมของแต่ละประเทศแตกต่างกัน ดังนั้นวัฒนธรรมทางธุรกิจก็แตกต่างกันด้วย ผู้ซื้อจะต้องปรับคนให้เข้ากับวัฒนธรรมเหล่านี้ หากต้องการสื่อสารและเจรจาต่อรองกับผู้ขาย

6. ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้น การที่ต้องมีค่า ปัญหาทางการสื่อสารและระยะทางที่จะไปเยี่ยมโรงงาน เป็นต้น ทั้งหมดนี้จะบวกเพิ่มในต้นทุนการทำธุรกิจ

การระบุแหล่งขาย เนื่องจากระยะทางที่ห่างไกล การกำหนดผู้ที่จะเป็นผู้ขายจึงยากกว่าการเลือกแหล่งขายในประเทศ โดยแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. การซื้อผ่านตัวกลาง เป็นวิธีที่ง่ายที่สุด การเลือกตัวกลางที่เหมาะสมทำให้เรารู้แหล่งสินค้าและบริการที่ต้องการด้วย แต่จะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นประมาณ 15-20% ของต้นทุน ทั้งหมดในการติดต่อซื้อขาย ตัวกลางเหล่านี้คือ import merchant, commission houses, agent, import broker, trading companies.

2. การซื้อตรง ทำให้บริษัทต้องปฏิบัติงานทุกด้าน ในเรื่องการขนส่ง การออกของ การผ่านพิธีการทางศุลกากรและการชำระเงินระหว่างประเทศ แต่ก็ทำให้ต้นทุนของสินค้าลดลงกว่าที่เคยซื้อผ่านตัวกลาง

5. การกำหนดราคา แผนการจัดซื้อจะต้องขึ้นตัวต่อการวิธีการทางด้านราคาต่าง ๆ ทำการซื้อในราคาที่เหมาะสมด้วยความชำนาญ จะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ราคาทุกชนิดที่ ผู้ขายเสนอมา ราคาที่ผู้ซื้อจ่ายไปเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจว่าเป็น “การซื้อที่ดีที่สุด” หรือไม่ นอกจากนี้สุมนา อยู่โพธิ์ (2544: 82-99) ได้อธิบายถึงการกำหนดราคาไว้ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาราคา ผู้ซื้อจะต้องวิเคราะห์ราคาเพื่อตัดสินใจว่าราคาที่ถูกต้องในการซื้อสินค้าที่ต้องการ โดยใช้ข้อพิจารณาดังต่อไปนี้

1. ราคาอันเกิดจากความสัมพันธ์ของราคากับต้นทุน ราคาที่ยุติธรรมคือต้นทุนบวกกำไรที่สมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ซื้อจะต้องพยายามศึกษาและประมาณต้นทุนของสินค้าให้ถูกต้องมากที่สุด

2. ราคาอันเกิดจากอุปสงค์และอุปทาน ความต้องการและการตอบสนองทำให้เกิดราคากลางที่สูงกว่าต้นทุนพอสมควร ตามแนวคิดนี้ราคาที่ถูกต้องในช่วงหนึ่งๆ ย่อมแล้วแต่ภาวะเศรษฐกิจที่ควบคุมไม่ได้ ดังนั้นผู้ซื้อต้องศึกษาและติดตามภาวะเศรษฐกิจ การเมืองและ

ธุรกิจในอนาคตควรเป็นอย่างไร เพื่อพิจารณาราคาที่ถูกต้องในปัจจุบันและอนาคตควรเป็นเท่าใด

3. ราคาที่เกิดจากการแข่งขัน การแข่งขันจะทำให้เกิดราคาดหลายราคาจากผู้ขายหลายราย ราคาที่ต่างกันอาจเกิดขึ้นเพราะต้นทุนของแต่ละรายต่างกัน ผู้ซื้อก็มีโอกาสเลือกซื้อในราคาต่าง ๆ โดยพิจารณาความเหมาะสมในด้านอื่น ๆ ด้วย

การซื้อให้ได้ราคาที่ถูกต้อง วิธีซื้อโดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 วิธีคือ

1. การซื้อย่อย เป็นการซื้อที่ไม่ค่อยมีพิธีการ และการพิจารณาที่ไม่ต้องพิจารณามากนัก ส่วนมากเป็นการซื้อที่มีมูลค่าไม่สูง ซื้อแต่ละคราวเป็นจำนวนน้อย

2. การซื้อโดยวิธีประกวดราคา วิธีนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเปิดโอกาสให้ แหล่งขายต่าง ๆ ที่มีความประสงค์จะขายวัตถุดิบให้เราได้เสนอราคาและเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ทราบแล้วนำไปเปรียบเทียบกัน วิธีนี้ต้องกระทำโดยเปิดเผยยุติธรรม

3. การจัดซื้อโดยวิธีเจรจาตกลงราคา เป็นวิธีเพื่อให้ได้ข้อตกลงที่ไม่พอใจทั้งสองฝ่าย กิจกรรมส่วนใหญ่มักใช้สำหรับการซื้อวัตถุดิบที่มีความยุ่งยากและเกี่ยวกับเทคนิค

6. การออกคำสั่งซื้อ การออกคำสั่งซื้อเป็นงานหลักของแผนกจัดซื้อที่จะต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด คำสั่งซื้อทุกครั้งควรเป็นไปในรูปลายลักษณ์อักษร โดยมากจะเป็นแบบฟอร์มใบสั่งซื้อจากผู้ซื้อมากกว่าที่จะให้ผู้ขายเตรียมมาให้ โดยปกติผู้ซื้อจะมีอำนาจเซ็นและออกใบสั่งซื้อเพื่อผูกพันเงินค่าสินค้าระหว่างบริษัทกับผู้ขายมักจะมีจำนวนไม่กี่คนในแผนกจัดซื้อ

7. การติดตามคำสั่งซื้อ เมื่อออกคำสั่งซื้อไปแล้วแผนกจัดซื้อจะต้องทำการส่งซื้อ เช่น ต้องดูว่าใบสั่งซื้อที่ส่งไปทางไปรษณีย์นั้นถึงมือผู้ขายหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจว่าการส่งของของผู้ขายเป็นไปตามเวลาและสถานที่ที่ต้องการ จำเป็นจะต้องมีวิธีการติดตามคำสั่งซื้อที่ออกไปให้แก่ผู้ขายทุกครั้ง แม้ว่าผู้ขายจะผ่านการคัดเลือกแล้วก็ตาม การติดตามผลเป็นการทำให้ผู้ขายทำตามคำสั่งสัญญาที่ให้ไว้ในเรื่องการส่งมอบ การติดตามผลต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายเป็นประจำจนกว่าจะได้รับสินค้าตามวันที่กำหนดให้มีการส่งมอบ ถ้ารู้ว่าจะมีความจำเป็นแผนกจัดซื้อก็จะทำการเร่งรัดคำสั่งซื้อเพื่อให้ได้สิ่งของมาแต่เนิ่น ๆ

8. การตรวจรับสินค้า

วิธีการตรวจรับ

1. การรับรองเพื่อการควบคุมคุณภาพ (certified quality control) ทำการตรวจบ้างเป็นระยะ เพราะผู้ขายรับรองคุณภาพตามที่ระบุในสัญญา วิธีนี้เหมาะกับการสั่งซื้อ

ชิ้นส่วนประกอบในปริมาณค่อนข้างสูง และมีค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสูง เป็นการคัดงานที่เข้าช้อนกับแผนตรวจสอบของผู้ขาย

2. การผลิตโดยปราศจากข้อบกพร่อง (zero defect) วิธีนี้ไม่อนุญาตให้มีข้อบกพร่องในการผลิตเลย มุ่งป้องกันข้อบกพร่องโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้ขายอย่างลึกซึ้ง เหมาะกับอุตสาหกรรมที่ข้อบกพร่องจะทำให้เกิดความสูญเสียมากมาย

3. การควบคุมคุณภาพทางสถิติ การยอมรับตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง หากตัวอย่างที่สุ่มมาไม่มีชิ้นใดบกพร่องผู้ซื้อก็จะยอมรับสินค้าทั้งงวด (lot) ตรงกันข้ามข้อบกพร่องบางอย่างอาจมีในตัวอย่างจะประกอบด้วย

3.1. ขนาดของแต่ละงวด (lot) จำนวนชิ้นส่วนในการจัดส่ง

3.2. ระดับคุณภาพที่ยอมรับ (AQL=acceptable quality level) คุณภาพต่ำสุดของงวด (lot) ที่ยอมรับได้

3.3. ขนาดของตัวอย่าง จำนวนชิ้นที่ดึงออกมาจากงวด (lot) ที่จะนำมาตรวจเพื่อกำหนดคุณภาพของพัสดุทั้งงวด (lot)

3.4. หมายเลขที่ยอมรับ จำนวนสูงสุดของชิ้นที่บกพร่องที่ยอมรับได้ในตัวอย่าง

9. การจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ งานเก็บเอกสารเกี่ยวกับการติดต่อเพื่อจัดซื้อก็เป็นงานอีกอย่างของแผนกจัดซื้อ เมื่อมีการซื้อซ้ำกันมากขึ้นก็จำเป็นต้องใช้เอกสารเหล่านี้ ซึ่งจะถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการเจรจาซื้อกับผู้ขายในปัจจุบัน นอกจากนั้นยังมีความสำคัญต่อการเลือกแหล่งขายอีกด้วย

10. การประเมินการจัดซื้อ

10.1 วัตถุประสงค์ของการประเมินการจัดซื้อ

10.1.1 เพื่อให้เกิดการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน

10.1.2 เพื่อปรับปรุงขวัญกำลังใจของพนักงานจัดซื้อ

10.1.3 เพื่อช่วยในการจัดหน่วยงานและประสานงาน

10.2 วิธีการประเมินการจัดซื้อ

10.2.1 วิธีการตรวจสอบภายใน โดยใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถจากหน่วยตรวจสอบของบริษัท หรือวิธีการตรวจสอบภายนอก ซึ่งจะต้องตรวจสอบให้ทราบในเรื่องดังต่อไปนี้

10.2.1.1 การปฏิบัติงานตามนโยบายและวิธปฏิบัติซึ่งกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานจัดซื้อ

10.2.1.2 การร่วมมือกับแผนปฏิบัติการต่าง ๆ

10.2.1.3 ระดับพัสดुकงคลังประหยัดหรือไม่

10.2.1.4 การจัดเก็บข้อมูลการจัดซื้อ

10.2.1.5 ระดับความสัมพันธ์กับผู้ขาย

10.2.2 การวิเคราะห์การประหยัดอันเกิดจากการปฏิบัติของแผนการจัดซื้อ เช่น การค้นหาผลิตภัณฑ์ทดแทน การพัฒนาแหล่งขาย การปรับปรุงวิธีการในการเจรจาต่อรองราคา เป็นต้น

10.2.3 การเปรียบเทียบต้นทุนการซื้อสินค้ากับต้นทุนมาตรฐาน วิธีนี้ขึ้นอยู่กับวิธีกำหนดค่าใช้จ่ายมาตรฐาน และลักษณะของสินค้าที่ซื้อ ซึ่งสินค้าที่มีราคาลงมากและในระยะเวลาสั้นไม่เหมาะกับวิธีนี้

แนวคิดด้านการซื้อขององค์กร (organizational buying)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 84) ได้อธิบายถึงแนวคิดด้านการซื้อขององค์กรไว้ว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจขององค์กรซึ่งกำหนดลักษณะความต้องการในผลิตภัณฑ์ ประเมินผล และเลือกจากตราสินค้า มีข้อควรพิจารณาดังต่อไปนี้

1. องค์กรซื้อสินค้าเพื่อใช้ในการผลิต การขายต่อ หรือให้บริการต่อไป
2. บุคคลหลายคนเกี่ยวข้องกับการซื้อในองค์กรโดยเฉพาะรายการสำคัญ ๆ
3. องค์กรจะกำหนดนโยบาย เงื่อนไขและความต้องการเอาไว้ ซึ่งผู้ซื้อจะต้องระมัดระวังเกี่ยวกับสิ่งที่องค์กรกำหนดไว้

4. เงื่อนไข ข้อเสนอ และสัญญาจะต้องมีในตลาดองค์กรโดยลักษณะที่สำคัญของตลาดองค์กรคือ

- 4.1. มีผู้ซื้อจำนวนน้อยราย
- 4.2. ผู้ซื้อแต่ละรายเป็นผู้ซื้อรายใหญ่
- 4.3. ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย
- 4.4. ความต้องการซื้อขององค์กรขึ้นอยู่กับความต้องการซื้อของผู้บริโภคต่อสินค้าที่องค์กรผลิต

4.5. ความต้องการซื้อขององค์กรมีความยืดหยุ่นต่อราคาน้อย เนื่องจากจำเป็นต้องใช้สินค้านั้น ๆ ในการผลิต

การจัดซื้อ (purchasing) สมชาย หิรัญภิตติ (2544: 154) ได้อธิบายจุดประสงค์ของการจัดซื้อคือเพื่อให้ได้รับวัสดุ สินค้า อุปกรณ์ และบริการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายด้านการผลิตและด้านการตลาดด้วยการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ การจัดซื้อสามารถช่วยให้การดำเนินงานมีกำไรดี เนื่องจากการบริหารการจัดส่งสินค้าทันตามความต้องการของลูกค้า ถ้าการจัดซื้อล่าช้าจะทำให้เกิดปัญหาในการได้รับวัสดุ ชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์ไม่ทันตามกำหนดเวลาเป็นสาเหตุทำให้การดำเนินงาน การผลิต ติดขัด เกิดการสูญเสียด้านการขาย (loss of sales) และทำให้ลูกค้าไม่พอใจการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ มีผลกระทบต่อกำไร โดยจะสามารถขายได้ทันเวลาและได้ราคาที่ดี ดังนั้นการจัดซื้อจะต้องเปรียบเทียบราคาและ แสวงหาผู้ขายที่ดีที่สุดเพื่อให้เกิดผลกระทบด้านกำไรที่ดี

วงจรการจัดซื้อประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ใบสั่งซื้อ (receipt of a purchase requisition)
2. ทำเลที่ตั้งของแหล่งผู้ขายสินค้า (Location of a source of supply)
3. การส่งใบสั่งซื้อออกไป (issuance of a purchase order)
4. การติดตามการสั่งซื้อ (follow-up of a purchase order)
5. การตรวจรับสินค้า (verification of receipt of goods)

สุชาดา กิระนันท์ (2541: 7) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ในความหมายที่แคบ หมายถึง “เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล คำนวณ ส่งและรับหรือเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูลและคำนวณข้อมูล เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม เป็นต้น รวมทั้งระบบต่าง ๆ ที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสาร เป็นต้น นอกจากนี้ ยังครอบคลุมระบบและกระบวนการต่าง ๆ ที่เข้ามาจัดการให้อุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ทำงานตามที่ผู้ใช้อย่างต้องการ เช่น ระบบโปรแกรมประยุกต์เพื่อทำงานด้านการบัญชี หรือการบริหารสินค้าคงเหลือ หรือระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยภายในกิจการ เป็นต้น ส่วนความหมายที่กว้าง หมายถึง “เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามามีส่วนร่วมกันในกระบวนการสร้าง จัดเก็บ และสื่อสารสารสนเทศ”

เทคโนโลยีสารสนเทศ อาจแยกออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบคอมพิวเตอร์
2. เทคโนโลยีด้านระบบการจัดการข้อมูล

3. เทคโนโลยีด้านระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล

เทคโนโลยีด้านระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญคือ

1. ฮาร์ดแวร์ (hardware)
2. ซอฟต์แวร์ (software)

เทคโนโลยีด้านระบบเครือข่ายโทรคมนาคม (telecommunication network) คือ เครือข่ายที่ทำหน้าที่ในการส่งข้อมูล เสียงหรือภาพจากที่แห่งหนึ่งไปสู่ที่อีกแห่งหนึ่งด้วยเครือข่าย และอุปกรณ์ที่มีอยู่ในระบบ

การศึกษาด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบ (approaches to systems development) เนื่องจากองค์การแต่ละองค์การมีความแตกต่างกันในเรื่องขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นระบบของแต่ละองค์การจึงมีความแตกต่างกัน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาอาจแตกต่างกันด้วย

การพัฒนาระบบงาน (system development) เป็นวิธีการที่มีโครงสร้างและขั้นตอนที่ชัดเจน คือ

1. การวิเคราะห์ระบบงาน (system analysis)
2. การออกแบบระบบงาน (system design)
3. การทำงานในช่วงการโปรแกรม (programming stage)
4. การทดสอบระบบงาน (system testing)
5. การถ่ายโอนระบบงาน (system conversion)
6. การใช้งานและการซ่อมบำรุงระบบงาน (system maintenance)

การวิเคราะห์ระบบงาน (system analysis)

หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหาที่องค์กรกำลังพยายามนำระบบสารสนเทศมาแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีกว่าเดิม ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ การกำหนดตัวปัญหา กำหนดเหตุที่สร้างปัญหา กำหนดวิธีการแก้ปัญหา และกำหนดความต้องการสำหรับระบบสารสนเทศที่จะต้องนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

การออกแบบระบบงาน (system design)

หมายถึง การแสดงให้เห็นว่าระบบงานใหม่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ได้อย่างไร การออกแบบระบบงานใหม่ หมายถึง การวางแผนในภาพรวมสำหรับทั้งระบบงานหรือเป็นรูปแบบสำหรับระบบงานนั้น ผู้วิเคราะห์ระบบอธิบายคุณลักษณะที่ระบบงานใหม่จะต้องนำเสนอเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการข่าวสารขององค์กร

การทำงานในช่วงการโปรแกรม (programming stage)

หมายถึง การนำข้อกำหนดที่จัดเตรียมไว้ในขั้นตอนการออกแบบ เช่น รูปแบบเอกสาร รูปแบบแฟ้มข้อมูล รูปแบบรายงาน และอื่น ๆ มาแปลงให้เป็นชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์

การทดสอบระบบงาน (system testing)

หมายถึง การทดสอบอย่างหนักในทุก ๆ ด้านที่จะสามารถทำการทดสอบได้ เพื่อให้เกิดความแน่ใจได้ว่าระบบงานใหม่จะทำงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามที่ต้องการ

การทดสอบระบบงานแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. การทดสอบแต่ละส่วน (unit testing) หรือการทดสอบโปรแกรม หมายถึง การทดสอบโปรแกรมทีละโปรแกรมแยกกันต่างหาก เพื่อให้แน่ใจได้ว่าถ้าโปรแกรมแต่ละโปรแกรมทำงานได้อย่างถูกต้องแล้วก็จะทำให้ทั้งระบบงานทำงานได้อย่างถูกต้องด้วย ดังนั้นการทดสอบจึงควรจะมีจุดมุ่งเน้นการค้นหาค้นหาจุดผิดพลาดในโปรแกรม และพยายามค้นหาวิธีการที่จะทำให้โปรแกรมนั้นสามารถตอบสนองกับสิ่งแวดล้อมได้ในทุกรูปแบบ

2. การทดสอบทั้งระบบ (system testing) หมายถึงการทดสอบการทำงานทั้งระบบของระบบข่าวสารในภาพรวม ซึ่งจะทดสอบการทำงานร่วมกันระหว่างโปรแกรมส่วนต่าง ๆ ของระบบงาน (ที่ได้รับการทดสอบแบบแยกส่วนมาก่อนหน้านี้แล้ว)

3. การทดสอบเพื่อการยอมรับระบบ (acceptance testing) หมายถึงเป็นการทดสอบในขั้นตอนสุดท้ายเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบงานใหม่พร้อมที่จะนำไปติดตั้งใช้งานได้ ผลจากการทดสอบระบบงานทั้งระบบจะถูกนำมาพิจารณาโดยพนักงานผู้ใช้ระบบงาน และผู้บริหารเมื่อทุกฝ่ายมีความพอใจต่อผลที่เกิดขึ้นจากการทดสอบ รวมทั้งระบบงานสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่ต้องการแล้ว จะถือว่าระบบงานได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการ และสามารถนำไปติดตั้งใช้งานได้

การถ่ายโอนระบบงาน (system conversion)

หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงจากระบบงานเก่ามาใช้ในระบบงานใหม่ วิธีการถ่ายโอนระบบงานที่นิยมใช้ทั่วไปมีอยู่ 4 แบบ ดังต่อไปนี้

1. การถ่ายโอนแบบขนาน (parallel conversion) หมายถึง การที่องค์กรใช้ระบบงานใหม่เคียงคู่ไปกับระบบงานเก่าจนกระทั่งแน่ใจว่าระบบงานใหม่ทำงานได้อย่างถูกต้อง

แล้วจึงยกเลิกระบบงานเก่า วิธีการนี้เป็นวิธีการที่ปลอดภัยมากที่สุด เนื่องจากองค์กรจะไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ถ้าระบบงานใหม่ทำงานล้มเหลว อย่างไรก็ตามวิธีการนี้มีค่าใช้จ่ายสูงมากที่สุดในสี่วิธีและยังต้องการใช้ทรัพยากรมากกว่าปกติด้วย

2. การถ่ายโอนแบบทันทีทันใด (direct cutover conversion) หมายถึงการติดตั้งระบบงานใหม่และยกเลิกการใช้ระบบงานเก่าพร้อมกัน วิธีนี้จะมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดถ้าระบบงานใหม่สามารถทำงานได้ตามที่ต้องการ อย่างไรก็ตามวิธีนี้มีความเสี่ยงมากที่สุดซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการถ่ายโอนแบบขนาดถ้าหากว่าระบบงานใหม่ล้มเหลว

3. การใช้ระบบทดลอง (pilot study) หมายถึงการนำระบบงานใหม่มาใช้ทันทีทันใดแต่เป็นการใช้งานภายในขอบเขตที่จำกัด เช่น การนำมาใช้เฉพาะแผนกจัดซื้อเท่านั้น เมื่อส่วนที่ทำการทดสอบใช้งานนี้ประสบความสำเร็จจึงจะนำไปใช้งานทั่วทั้งองค์กร

4. การถ่ายโอนทีละขั้นตอน (phase conversion) มีลักษณะคล้ายคลึงกับการใช้ระบบทดลองคือจะเริ่มนำมาใช้ในขอบเขตที่จำกัดก่อน แต่อาจหมายถึงลักษณะการทำงานแทนที่จะเป็นส่วนปฏิบัติงาน เช่น นำมาใช้กับระบบสินค้าคงคลังซึ่งอาจมีผู้เกี่ยวข้องมาจากหลายส่วนขององค์กร เมื่อการทดสอบประสบความสำเร็จก็จะเพิ่มหน้าที่การทำงานส่วนอื่นเข้าไปทีละอย่าง หรือทีละกลุ่มงานจนกระทั่งครบระบบในที่สุด ซึ่งจะใช้ระยะเวลานานมากที่สุดในสี่วิธีนี้

การใช้งานและการซ่อมบำรุงระบบงาน (implementing and system maintenance)

ภายหลังจากที่ระบบงานใหม่ได้รับการติดตั้งและมีการถ่ายโอนข้อมูลเสร็จสิ้นแล้วระบบงานดังกล่าวจะอยู่ในสถานะกำลังใช้งาน ในระหว่างนี้ระบบงานจะต้องได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอโดยทั้งผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินค่าประสิทธิภาพของระบบงาน ซึ่งหมายถึงการกำหนดระยะเวลาหรือความเหมาะสมในการปรับปรุงระบบงานนั้น การเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ เอกสารคู่มือ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบงานเพื่อการแก้ไขข้อผิดพลาด เพื่อให้ทำงานได้ตามมาตรฐานที่ต้องการ หรือเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เรียกว่าการซ่อมบำรุงระบบงาน (system maintenance)

Laudon (2002: 121) ได้กล่าวถึง “ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (management information systems)” ด้านคุณค่าของระบบงานสารสนเทศและ การเปลี่ยนแปลงในเชิงธุรกิจว่าระบบงานสารสนเทศมีประโยชน์หลายด้านต่อองค์กรในเชิงธุรกิจ ความเข้มแข็งของเทคโนโลยีโครงสร้าง ระบบข่าวสารภายในองค์กรจะมีผลในระยะยาวต่อ การดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งอย่างน้อยที่สุด ระบบสารสนเทศจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้

ระบบสารสนเทศอาจมีประโยชน์ต่อองค์กรมากกว่าที่องค์กรรับรู้และนำมาใช้ประโยชน์ แม้ว่าระบบงานจะให้ประโยชน์แก่องค์กรในด้านผลกำไรหรือผลิตผล ผลประโยชน์ส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดจะตกแก่ลูกค้าในรูปของราคาสินค้าที่ถูกลงหรือการได้รับการบริการหรือสินค้าที่มีคุณภาพสูงขึ้นกว่าเดิม สังคมอาจตอบแทนองค์กรด้วยการสนับสนุนให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้หรือแม้กระทั่งช่วยให้องค์กรมีรายรับสูงขึ้นกว่าเดิม องค์กรคู่แข่งที่ไม่มีการปรับตัวก็จะไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอาจมีมูลค่าลดลงถ้าองค์กรไม่นำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบงานใหม่มาพิจารณาและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Voder and Wakeley (1953: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีความเต็มใจปฏิบัติเพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

Morse (1953: 27) ได้ให้ความหมาย ความถึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยเมื่อความเครียดได้รับการตอบสนองและลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา

Smith and Wakeley (1955: 114-115) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ผลรวมทางจิตวิทยา และสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

Strauss and Sayles (1960: 119-127) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุ และจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงาน

Ivancevich and Donnelly (1962: 172-177) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่ามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

Beer (1964: 34-35) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Secord and Backman (1964: 391) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานนั้นเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนพอใจเพราะผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

Applewhite (1950: 8) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้างรวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum and Naylor (1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัย เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Grilmer (1971: 253) มีความเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติ และทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ

Wolman (1973: 384) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า การมีความสุข การมีความสุขสบายใจที่ได้เห็น ได้ร่วมกิจกรรม

Good (1973: 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้นตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนี้เป็นความรู้สึก ทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Morse (1973: 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยเมื่อความเครียดได้รับการตอบสนองและลดลงก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา

Giord (1971: 253) ได้อธิบายความหมายไว้ว่าระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากความสนใจและ ทัศนคติที่มีต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะสภาพของกิจกรรม และผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

นิยะดา ชุณหางค์ และนินนาท โอฟารวรุติ (2537: 93) มีความเห็นว่าเกี่ยวกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทัศนคติโดยถือเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติอันเกิดความรู้สึกที่ดี

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (2540: 54) มีความเห็นไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2533: 143) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร

ทวีชัย วิริยะโกศล (2537: 63) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกที่จะผลักดันให้บุคคลบรรลุความสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้

สมยศ นาวิการ (2512: 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรุนแรงของความต้องการของพนักงาน เพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน การได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางบวก ส่วนความความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษย่อมก่อให้เกิดความความพึงพอใจในทางลบ

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2546: 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความชอบใจ พอใจต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้น ๆ

เมื่อพิจารณาความหมายตลอดจนคำนิยามที่มีผู้ให้แล้วจะพบว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ซึ่งจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้

ความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาแล้ว จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข มีใจรักงานที่ทำ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจได้มาก บุคคลในหน่วยงานนั้นย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องรู้จักการบริหารงานบุคคล และสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กรของตน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีของแรงจูงใจ

ทฤษฎีของแรงจูงใจ

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีของแรงจูงใจพบว่า ไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวที่สามารถอธิบายแรงจูงใจทางจิตใจของคนได้ทั้งหมด แต่โดยพื้นฐานของแต่ละทฤษฎีเชื่อว่าแรงจูงใจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ คือ

1. เกิดจากความต้องการความสุขส่วนตัว (hedonistic) คือ เชื่อว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะ มนุษย์ต้องการที่จะหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด
2. เกิดจากสัญชาตญาณ (instinctual) คือ ความเชื่อที่ว่าคนเราจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องมีการเรียนรู้เนื่องจากสัญชาตญาณที่มีมาพร้อมกับการเกิดของมนุษย์ เช่น ปฏิกิริยาตอบสนองต่อ อาหาร น้ำ หรือสิ่งเร้าทางเพศ เป็นต้น แรงจูงใจจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามการเจริญเติบโตของคนและสัญชาตญาณจะเป็นสิ่งกำหนดขั้นตอนของปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ไว้เรียบร้อยแล้ว
3. เกิดจากการมีเหตุผล (cognitive) แนวความคิดนี้เชื่อในเรื่องของความสามารถในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยคิดว่าคนเรามีความตั้งใจและความปรารถนา (willing and desiring) ของมนุษย์ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีเหตุผลและรู้ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ ต้องการอะไร และมีได้สนใจว่าอะไรคือสาเหตุของพฤติกรรมนั้น
4. เกิดจากแรงขับ (drive) แนวความคิดนี้เป็นที่ยกย่องในวงการจิตวิทยา และในปัจจุบันเชื่อว่าพฤติกรรมและอุปนิสัยของมนุษย์เราจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับดังกล่าว การที่คนเรามีความแตกต่างกันไปก็เพราะผลอันสืบเนื่องมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่สะสมมาเป็นเวลานาน ตามระบบของการตอบสนองความต้องการของแรงขับต่าง ๆ

ตัวอย่างทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของมนุษย์ ทฤษฎีที่รู้จักกันคืออย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎีของ Maslow ว่าด้วยเรื่องลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation)

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้อธิบายว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์ก็มีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งมนุษย์ได้เรียงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ดังนี้

ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ และความเป็นอยู่ของมนุษย์ โดยจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีก และความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ก็จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) หมายถึง ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยปกป้องให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตน หรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการทำงาน หรือประกอบอาชีพ หากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีบำนาญบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป

ความต้องการเป็นเจ้าของและความรักใคร่ (belongingness and love needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับเข้าเป็นสมาชิก หรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวก มีฐานะในกลุ่ม และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

ความต้องการความยกย่องสรรเสริญ (esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่มีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามที่ปรารถนา (self actualization needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งนั้น ได้แก่ ความต้องการให้ตนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งการงานตามที่ปรารถนาไว้ ความต้องการให้ได้ทำงานที่ตนถนัด รวมทั้งความต้องการทำงานตามกำลังปัญญาและความสามารถ เป็นต้น ถือว่าเป็นความต้องการ

สำหรับขั้นที่ 6 และ 7 จะได้มาจากการพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่คนมีอยู่ ฉะนั้นคนที่มีความสามารถในการเข้าใจตนเอง จะเป็นคนที่จิตใจแข็งแกร่ง และสามารถพึ่งพาตนเองได้

ความปรารถนาที่จะรู้และเข้าใจ (desire to know and understanding) หมายถึง ความต้องการในการที่จะได้มีโอกาสดู ค้นคว้าหาความรู้ และความเข้าใจในสิ่งที่ตนสนใจอันเป็น ความพึงพอใจ และความต้องการตนเองที่จะแสวงหาสิ่งที่มีความหมายมีค่า ความต้องการขั้นนี้ถ้า ได้รับการตอบสนองก็ย่อมก่อให้เกิดความสุข และความภาคภูมิใจแก่บุคคลเท่ากับการสร้าง ความสำเร็จอีกรูปแบบหนึ่ง

ความต้องการทางด้านสุนทรียะ (aesthetic needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ใน สิ่งที่เป็นความสวยงาม คนทุกคนในโลกไม่มีใครที่จะปฏิเสธสิ่งสวยงาม อันเป็นการสร้าง ความสุนทรีย์ในอารมณ์และต่างต้องการใช้ชีวิตส่วนตัวของตนให้มีความสุขอย่างเต็มที่ จากการได้ สัมผัสสิ่งสวยงามในรูปแบบต่าง ๆ



ภาพ 5 ระดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (maslow's hierarchy of needs)

ทฤษฎีของมาสโลว์สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้โดยทำให้เราได้แก่งัดที่มาก่อนที่เราจะสามารถปฏิบัติงานบุคคลให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น เราควรคำนึงถึงลำดับขั้นของความต้องการของบุคคลเสียก่อน ดังนั้นประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจึงขึ้นอยู่กับข้อสำคัญที่ว่าเราได้ทำการปฏิบัติงานช่วงจังหวะหรือเหมาะสมกับเงื่อนไขหรือไม่

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารอ้างอิง

เดช กาญจนางกูร (2525) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพอใจในงานในระดับปานกลางและปัจจัยที่ทำให้อาจารย์เกิดความพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน สถานภาพความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และการบังคับบัญชาตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ทำให้อาจารย์ไม่พอใจในงาน ได้แก่ สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย สภาพสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ ส่วนข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการคณะที่สังกัด ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย และสถานที่พักอาศัย ยกเว้นเพศของอาจารย์ต่างก็ทำให้ระดับความพอใจในงานของอาจารย์แตกต่างกัน และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของอาจารย์ต่างก็มีสหพันธ์กับระดับคะแนนความพอใจในงานและต่างก็มีสหสัมพันธ์ต่อกัน

ชินวัจน์ สุภวงศ์วรรณะ (2536) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการซื้อขายเมล็ดพืชไร่ใช้ครั้งเดียวทิ้งและกระบอกฉีดไร่ใช้ครั้งเดียวทิ้งของผู้บริหารโรงพยาบาลในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน พบว่าบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อคือผู้อำนวยการโรงพยาบาลและพยาบาล วิธีการในการจัดซื้อ จะซื้อโดยวิธีตกลงราคากับผู้ขาย แหล่งที่ซื้อคือบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทผู้ผลิต ความถี่ในการซื้อ 2-3 เดือนต่อครั้ง จะเลือกตราหือที่มีคุณภาพดี และต้องการความรวดเร็วในการส่งของ ในส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ พบว่าปัจจัยสำคัญภายในคือความต้องการของผู้ใช้ ส่วนปัจจัยภายนอกไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายของโรงพยาบาล

เทียมใจ สุขสภา และสุรพงศ์ ทองพันชั่ง (2538) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและปัญหาในการจัดหาพัสดุแบบแยกแบบรวม ของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าการดำเนินการจัดหาพัสดุแบบแยก ประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงด้านคุณสมบัติ ด้านจำนวนหรือปริมาณ ด้านราคา ด้านเวลา ด้านแหล่งขาย ส่วนปัญหาอยู่ในระดับปานกลางควรมีการปรับปรุงเรื่องการรับใบเบิกพัสดุ การกำหนดคุณลักษณะของพัสดุ การวิเคราะห์ราคา และสำหรับการดำเนินการจัดหาพัสดุแบบรวมนั้น พบว่าประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกับการจัดหาพัสดุแบบแยก ส่วนปัญหาที่พบนี้น้อยกว่าการจัดหาพัสดุแบบแยก อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

ธนพรรณ รุ่งโรจน์ดี (2538: 45-51) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล : ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลสระบุรี และโรงพยาบาลพระพุทธบาท

โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง และไม่มีแตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสระบุรี และโรงพยาบาลและพระพุทธรบาทในความพึงพอใจในงานให้บริการ

ปัจจัยด้านความสอดคล้องของความรู้สึกรับกับการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านการให้ความสนับสนุนและร่วมมือของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความก้าวหน้าและค่าตอบแทน ความเสี่ยงในอาชีพและการขาดอุปกรณ์ตามลำดับ ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของโรงพยาบาลสระบุรี คือ ปัญหาด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน และปัญหาสำคัญของโรงพยาบาลพระพุทธรบาท คือปัญหาด้านการขาดความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงาน และขอบเขตของการปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน

บุญญารักษ์ สมคิด (2545) ได้ศึกษาเรื่องการจัดซื้อวัตถุดิบของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าส่วนใหญ่ใช้นโยบายแบบรวมอำนาจหรือแบบผสม ด้านหลักการจัดซื้อจะให้ความสำคัญกับคุณภาพที่เหมาะสม รองลงมาคือปริมาณที่เหมาะสม และราคาที่เหมาะสม ด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง การคาดคะเนความต้องการวัตถุดิบ ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากยอดประมาณการซื้อของลูกค้า การกำหนดคุณภาพวัตถุดิบคือแผนกคุณภาพ โดยให้พนักงานจัดซื้อเข้าร่วมในกระบวนการ การกำหนดปริมาณและช่วงเวลาในการซื้อวัตถุดิบ มีวิธีการกำหนดปริมาณและช่วงเวลาโดยพิจารณาความต้องการใช้วัตถุดิบ การเลือกแหล่งขาย ส่วนใหญ่กำหนดแหล่งขายหลายแหล่ง การกำหนดราคาส่วนใหญ่ใช้กลยุทธ์แบบตั้งรับ การออกคำสั่งซื้อ ส่วนใหญ่ออกคำสั่งซื้อโดยเอกสารแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ ซึ่งอนุมัติโดยผู้บริหารระดับสูง การติดตามคำสั่งซื้อส่วนใหญ่ติดตามโดยใช้โทรศัพท์มากที่สุด การตรวจรับวัตถุดิบ ส่วนใหญ่จะตรวจสอบความถูกต้องตามคุณภาพมากที่สุด การจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ ส่วนใหญ่เก็บใบสั่งซื้อมากที่สุดเพื่อเป็นข้อมูลในการซื้อครั้งต่อไป ด้านปัญหาในการจัดซื้อวัตถุดิบด้านนโยบายการจัดซื้อในส่วนการจัดหน่วยงานจัดซื้อแบบรวมอำนาจทำให้เกิดความล่าช้ามากที่สุด ปัญหาในการจัดซื้อวัตถุดิบด้านคุณภาพคือวัตถุดิบบกพร่องมากจนกระทบกับแผนการผลิต ปัญหาในการจัดซื้อวัตถุดิบด้านปริมาณและช่วงเวลาในการจัดซื้อคือแผนการผลิตไม่แน่นอนทำให้กระทบต่อปริมาณและช่วงเวลาที่ตั้งซื้อ ปัญหาด้านราคา คือ ราคาที่เปลี่ยนแปลงเนื่องจากอัตราแลกเปลี่ยน ปัญหาอื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อมีความรู้ในด้านเทคนิคไม่เพียงพอ

ศิริพงศ์ อารยะเดโช (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์เพื่อการบริหารร้านไกรสรค้าไม้ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการตามแนวคิดวงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC) แนวคิดการสร้างต้นแบบ (prototyping approach) และแนวคิดผู้ใช้พัฒนาระบบขึ้นเอง (end-user development approach) พบว่า ปัญหาของกิจการอยู่ที่การขาดระบบการจัดการข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินงานของกิจการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยเพื่อให้ การทำงานในหน้าที่งานต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องและ แม่นยำ สามารถลดการซ้ำซ้อนของการทำงานได้ ซึ่งผลจากการออกแบบระบบทำให้ได้หน่วย การทำงานของหน้าที่งานใหม่ ประกอบด้วย งานการซื้อสินค้า งานการขายสินค้า งานการรับคืน สินค้า งานการขนส่งสินค้า งานการจัดการสินค้าคงคลัง งานทะเบียนผู้ขายสินค้า งานทะเบียนคนงาน และการเบิกเงินล่วงหน้า และงานทะเบียนลูกค้า

สุรเชษฐ์ โอวาทเวโรจน์ (2544) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศของ ธุรกิจร้านค้าปลีกนาฬิกาเพื่อใช้สำหรับ หจก. เชียงใหม่วังเว่นราชวงศ์ พบว่าการที่กิจการจะสามารถ บรรลุถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จได้นั้น กิจการต้องใช้สารสนเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการ ตัดสินใจของเจ้าของกิจการในการวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางของธุรกิจ รวมไปถึงการดำเนินงาน และการตรวจสอบการทำงานในแต่ละหน้าที่ ซึ่งหลัก ๆ ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านการจัดการสินค้า คงคลังที่มีประสิทธิภาพ การเลือกสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค การควบคุมค่าใช้จ่าย ของกิจการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเข้ามา ใช้บริการของกิจการ

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การที่จะสร้างประสิทธิภาพใน การทำงานและสร้างความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิด พฤติกรรมในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์เพื่อการบริหาร พบว่ากิจการขาดระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการออกแบบระบบทำให้ได้ หน่วยการทำงานของหน้าที่งานใหม่ ประกอบด้วย งานการจัดซื้อสินค้า งานการขายสินค้า คืนสินค้า งานการเบิกเงินล่วงหน้าและงานทะเบียนลูกค้า ส่วนการศึกษาพัฒนาระบบสารสนเทศของธุรกิจ ร้านค้าปลีกนาฬิกาเพื่อใช้ พบว่าปัจจัยหลักประกอบด้วย ปัจจัยด้านการจัดการสินค้าคงคลัง การเลือก สินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเข้ามา ใช้บริการของกิจการ ทางผู้วิจัยในฐานะพนักงานในแผนกจัดซื้อจึงได้สนใจศึกษาการปฏิบัติงาน รูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ โดยประสงค์จะเปรียบเทียบประสิทธิผลที่ได้รับและความพึงพอใจของ ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

สถานที่ดำเนินการวิจัย

บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เลขที่ 25/1 หมู่ 2 ตำบลป่าบง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 50140 โทรศัพท์ 66-53-263350 – 69 โทรสาร 66-53-249854

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

พนักงานของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 115 คน แต่จะใช้ศึกษาเฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกจัดซื้อซึ่งมีจำนวน 47 คน และพนักงานแผนกจัดซื้อมีจำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้เพื่อรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อในบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยพิจารณาในด้านประสิทธิผลที่ได้รับความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ให้บริการของแผนกจัดซื้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อเพื่อใช้ภายในองค์กร โดยมีฝ่ายต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากโครงสร้างที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกจัดซื้อหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากแผนกจัดซื้อสินค้าใน บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด รวมทั้งสิ้นจำนวน 50 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (second data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านข้อมูล และการพัฒนาระบบสารสนเทศ จากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชน เอกสาร วารสารและบทความที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้จะศึกษาการทำงานของรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้โดยการเก็บรวบรวมเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ ได้แก่ ใบขอซื้อสินค้า ใบส่งซื้อสินค้า บันทึกการตรวจนับสินค้า เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อ และรายงานการประเมินผลการจัดซื้อ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่าง รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการของแผนกจัดซื้อไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเดิมของแต่ละแผนก หรือหมายถึงผู้ใช้บริการของแผนกจัดซื้อสามารถติดต่อใช้บริการของแผนกจัดซื้อตามวิธีการปฏิบัติงานเดิม คือ กรอกแบบฟอร์มใบร้องขอซื้อสินค้า (purchase request) พร้อมผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการของแผนก เพื่อส่งให้แผนกจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อสินค้าตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ได้อ้างไว้ในบทที่ 4

ศึกษาทฤษฎีของระบบทางธุรกิจ เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อสินค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดซื้อสินค้าอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนารูปแบบการจัดซื้อสินค้าอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศได้ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารธุรกิจ โดยจะใช้โปรแกรม Giftware พร้อมทั้งศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดซื้อสินค้านี้ ระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลจะวิเคราะห์จากข้อมูลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของ ความพึงพอใจในการใช้บริการของแผนกจัดซื้อและปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้ง ซึ่ง จะทดสอบค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. ค่าร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ เกี่ยวข้องการจัดซื้อในบริษัท อะแวนท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด และความพึงพอใจของประสิทธิผลที่นำ โปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

2. ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (weight mean score; WMS) จะใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ใช้รูปแบบการจัดซื้อที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของ บริษัท อะแวนท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ด้านต่าง ๆ โดยใช้ likert's scale จัดแบ่งระดับความพึงพอใจ และ มีเกณฑ์ในการแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534: 85)

พึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

นำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (X bar) ซึ่งสามารถคำนวณได้ด้วยสูตรดังนี้

$$WMS = (5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5) / TNS$$

โดยที่ WMS = น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

F_1 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

F_2 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจมาก

F_3 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

F_4 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจน้อย

F_5 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

TRN = จำนวนตัวอย่างหรือจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจะชี้ให้เห็นเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจ

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด



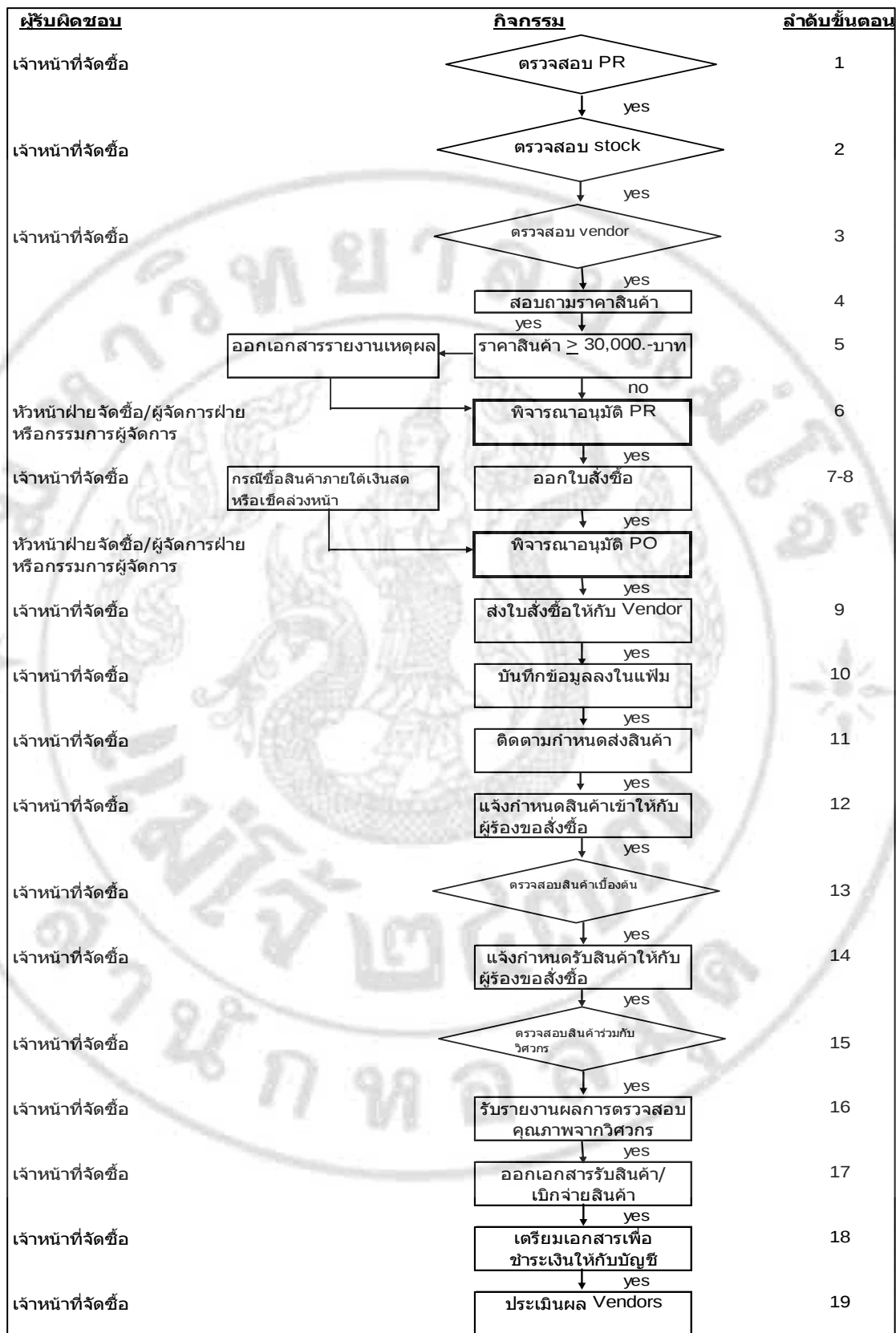
บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของการจัดซื้อ
2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ในด้านประสิทธิผลที่ได้รับและความพึงพอใจในการใช้บริการของแผนกจัดซื้อ
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

ผลวิจัยพบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมมีทั้งหมด 19 ขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 7 ซึ่งประสบปัญหาเกี่ยวกับสถานะของข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และฐานข้อมูลของการจัดซื้อที่มีการกระจาย และส่งผลให้งานด้านเอกสารมาก ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่จะแตกต่างกับรูปแบบเดิมในขั้นตอนที่ 7 โดยเปลี่ยนวิธีการออกไปสั่งซื้อสินค้าจากรูปแบบเดิมที่ใช้โปรแกรม EXCEL ไปเป็นการใช้โปรแกรม Giftware ดังแสดงในภาพที่ 8 และตัวอย่างใบสั่งซื้อของรูปแบบเดิมก็มีความแตกต่างกับใบสั่งซื้อของรูปแบบ Giftware ดังแสดงในภาพที่ 9 และ 10



ภาพ 7 กระบวนการปฏิบัติงานจัดซื้อสินค้าเพื่อใช้ภายในบริษัทฯ

ภาพ 9 ตัวอย่างใบสั่งซื้อสินค้ารูปแบบเดิม

Aware

Aware Corporation Ltd.

25/1 Moo 2 T.Pabong A.Sarapee
ChiangMai, CM 50140 Thailand
Tel.66-53-263350 ,Fax.66-53-249854
www.aware.co.th

Purchase Order

Purchase Order #

2004/00173

Order Date

Nov 5, 2004

Due Date

Nov 9, 2004

Supplier #

534045624

Supplier Name

The Value Systems Co., Ltd.

Ordered By

kaepiraj

Attn

K. Nattapawee

Payment Type

Money Transfer

Terms

Net 45

Eff. Cost by

PO

Bill To:

Aware Corporation Ltd.

25/1 Moo 2 T.Pabong A.Sarapee
ChiangMai, CM 50140 Thailand

Ship To:

Aware Corporation Ltd. CNX

25/1 Moo 2 T. Pabong A. Sarapee
Chiang Mai, CM 50140 Thailand

Product Code	Supplier Code	Product Name	Quantity	Buying Cost (B)	Amount (B)	Notes
1DTHPSPL39I001	PL391AA#AB3	HP Presario SR1207AL			225,000.00	S0040202
1MDM177500I001	P5303A#A2K	Monitor MV7500 CRT 17"			94,000.00	S0040202
Sub Total					319,000.00	
Discount				0.00%	0.00	
VAT				7.00%	22,330.00	
Total Price					341,330.00	

Notes :

Pls delivery to Aware on 9-Nov-04

ORDER CONFIRMATION

PO RECEIVED BY: _____

DATE: _____

PRODUCT DELIVERY COMMITTED ON

DATE: _____

PLEASE ACKNOWLEDGE THIS ORDER
BY FAX IN RETURN

DELIVERED BY: _____

DATE: _____

RECEIVED BY: _____

DATE: _____

CHECKED BY:

MS. PUANGPORN I.
5 / NOV / 04

APPROVED BY:

MS. KANDUKHAN S.
5 / NOV / 04

Date: Nov 5, 2004 13:37

Page 1 of 1

ภาพ 10 ตัวอย่างใบสั่งซื้อสินค้ารูปแบบใหม่

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายข้อมูล เป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่ นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของบริษัท อะแวร์ คอปอเรชั่น จำกัด โดยพิจารณาในด้าน ประสิทธิภาพที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง / ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มา ประยุกต์ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นก่อนการใช้โปรแกรม Giftware ระหว่างการใช้โปรแกรม Giftware และ หลังประยุกต์ใช้โปรแกรม Giftware โดยการเขียนรายงานการอธิบายเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 1-3 ซึ่งสามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อของพนักงานบริษัท อะแวร์ คอปอเรชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 1 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จำแนกตามเพศ

เพศ	พนักงาน	
	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	26	55.32
หญิง	21	44.68
รวม	47	100

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 เพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68

ตาราง 2 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จำแนกตามแผนก

แผนก	พนักงาน	
	จำนวน	ร้อยละ
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)	20	42.55
อื่น ๆ (Operation, Facility, Quality management system, Accounting & Financial)	19	40.43
ระบบสารสนเทศ (Information system _BKK)	4	8.51
ระบบสารสนเทศ (Information system _CNX)	2	4.26
ทรัพยากรบุคคลและบัญชีเงินเดือน (Human resource and payroll)	2	4.26
รวม	47	100

แผนก กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) คิดเป็นร้อยละ 42.55 เป็นพนักงานของแผนกอื่น ๆ (operation, facility, quality management system, accounting & financial) คิดเป็นร้อยละ 40.43 เป็นพนักงานของแผนก ระบบสารสนเทศ (information system _BKK) คิดเป็นร้อยละ 8.51 เป็นพนักงานของแผนกระบบสารสนเทศ (information system _CNX) และเป็นพนักงานของแผนกทรัพยากรบุคคลและบัญชีเงินเดือน (human resource and payroll) คิดเป็นร้อยละ 4.26 เช่นเดียวกัน

ตาราง 3 ร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จำแนกตามสินค้าที่ทำการ
ขอสั่งซื้อโดยผ่านแผนกจัดซื้อ

สินค้าที่ทำการขอสั่งซื้อโดยผ่านแผนกจัดซื้อ	พนักงาน	
	จำนวน	ร้อยละ
หมึกพิมพ์	14	29.79
อุปกรณ์เสริมของคอมพิวเตอร์	7	14.89
เครื่องคอมพิวเตอร์	6	12.77
อื่น ๆ	6	12.77
เครื่องคอมพิวเตอร์ notebook	4	8.51
อุปกรณ์สำหรับเครือข่าย	4	8.51
จอคอมพิวเตอร์	2	4.26
เครื่องพิมพ์	2	4.26
โปรแกรมสำเร็จรูป	2	4.26
รวม	50	100

สินค้าที่ทำการขอสั่งซื้อโดยผ่านแผนกจัดซื้อ สินค้าที่ทำการขอสั่งซื้อโดยผ่านแผนกจัดซื้อของกลุ่มตัวอย่างเป็นหมึกพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 29.79 เป็นอุปกรณ์เสริมของคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 14.89 เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.77 เช่นเดียวกันเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook และอุปกรณ์สำหรับเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 8.51 เช่นเดียวกัน เป็นจอคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องพิมพ์ และโปรแกรมสำเร็จรูป เช่นเดียวกัน คิดเป็น ร้อยละ 4.26

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการจัดซื้อสินค้านี้ระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยพิจารณาในด้านประสิทธิผลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ให้บริการของแผนกจัดซื้อ

จากการศึกษาสามารถสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างซึ่ง แยกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง / ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อออกเป็น 3 ด้าน คือปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ ปัจจัยด้านการส่งมอบสินค้าและปัจจัยด้านการบริการตาม ตารางที่ 4



ตาราง 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบ ใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	การใช้รูปแบบเดิม		การใช้รูปแบบใหม่	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ				
การซ่อมแซม / สินค้าทดแทน / ระยะเวลาสั่งซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	2.213	น้อย	4.128	มาก
การติดตั้งและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	2.021	น้อย	3.915	มาก
คุณลักษณะหน้าที่ของสินค้า	1.936	น้อย	4.489	มาก
คุณสมบัติของสินค้า	1.894	น้อย	4.404	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.016	น้อย	4.234	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	การใช้รูปแบบเดิม		การใช้รูปแบบใหม่	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการส่งมอบสินค้า				
การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประมาณกำหนดการส่งมอบสินค้า	4.064	มาก	3.809	มาก
ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.043	มาก	4.404	มาก
การส่งมอบสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.957	มาก	4.383	มาก
การแจ้งการเปลี่ยนแปลงวันส่งมอบสินค้าทันทีหรือภายในเวลาที่เหมาะสม	3.937	มาก	4.277	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.000	มาก	4.218	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	การใช้รูปแบบเดิม		การใช้รูปแบบใหม่	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
ความถูกต้องแม่นยำ	4.723	มากที่สุด	4.615	มากที่สุด
ความสุภาพ / มีมารยาท	4.702	มากที่สุด	4.787	มากที่สุด
ความเต็มใจให้บริการ	4.660	มากที่สุด	4.745	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.695	มากที่สุด	4.716	มากที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างระหว่างการใช้รูปแบบเดิม และรูปแบบใหม่ ได้ผลดังนี้

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 4.4 – 4.6 พบว่าการจำแนกปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้รูปแบบเดิม ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.016) โดยแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยได้แก่ 1) การซ่อมแซม/สินค้าทดแทน / ระยะการสั่งซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.213) 2) การติดตั้งและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.021) 3) คุณลักษณะหน้าที่ของสินค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.936) และ 4) คุณสมบัติของสินค้ามีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.894) ตามลำดับ และหากเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้รูปแบบใหม่ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.234) โดยแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณลักษณะหน้าที่ของสินค้ามีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.489) 2) คุณสมบัติของสินค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.404) 3) การซ่อมแซม / สินค้าทดแทน / ระยะเวลาการสั่งซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.128) และ 4) การติดตั้งและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.915) ตามลำดับ

การจำแนกปัจจัยด้านการส่งมอบสินค้ามีผลต่อความพึงพอใจของการใช้รูปแบบเดิม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.000) โดยแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประมาณกำหนดการส่งมอบสินค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.064) 2) การตรงตามเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.043) 3) การส่งมอบสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.957) และ 4) การแจ้งการเปลี่ยนแปลงวันส่งมอบสินค้าทันทีหรือภายในเวลาที่เหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.937) ตามลำดับ หากเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้รูปแบบใหม่ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.218) โดยแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การตรงตามเวลาที่กำหนด มีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ (ค่าเฉลี่ย 4.404) 2) การส่งมอบสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.383) 3) การแจ้งการเปลี่ยนแปลงวันส่งมอบสินค้าทันทีหรือภายในเวลาที่เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 4.277) และ 4) การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประมาณกำหนดการส่งมอบสินค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.809) ตามลำดับ

การจำแนกปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของการใช้รูปแบบเดิมพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.695) โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความถูกต้องแม่นยำของแผนกจัดซื้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.723) 2) ความสุภาพ / มีมารยาทของแผนกจัดซื้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.702) เช่นเดียวกัน และ 3) ความเต็มใจให้บริการของแผนกจัดซื้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.660) ตามลำดับ หากเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจของการใช้รูปแบบใหม่พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.716) โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความเต็มใจให้บริการของแผนกจัดซื้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.745) 2) ความสุภาพ / มีมารยาทของแผนกจัดซื้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.787) และ 3) ความถูกต้องแม่นยำของแผนกจัดซื้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.615) ตามลำดับ

จากการศึกษาสามารถสรุปเปรียบเทียบประสิทธิผลที่ได้รับทั้งสองรูปแบบได้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. การเปรียบเทียบปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้ง

ตาราง 5 การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณแบบฟอร์ม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณ ของ แบบฟอร์ม /แผ่น
1) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) รับใบร้องขอโดยตรวจสอบ ความละเอียด ของสินค้าที่ต้องการ	5.49	6.40	4.52	2.60
2) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบสินค้าคงคลัง / สินค้าทดแทน	1.30	ไม่มี	1.05	ไม่มี
3) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบรายชื่อในบัญชีชื่อผู้จำหน่ายสินค้า (vendor list)	0.35	ไม่มี	0.19	ไม่มี
4) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ทำการ ติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) ที่เหมาะสมผ่าน ทางโทรศัพท์ / โทรสาร / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	40.20	ไม่มี	32.15	ไม่มี
5) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) พิจารณา ยอดรวมสินค้าทั้งหมดที่จะสั่งซื้อ ถ้าตั้งแต่ 30,000.-บาทขึ้นไป เจ้าหน้าที่ จัดซื้อจะนำรายงานเหตุผล (explanation report) ที่แนบมากับใบร้องขอ (purchase request) เพื่อ นำให้กรรมการผู้จัดการ (managing director) พิจารณาอนุมัติการจัดซื้อ แต่ถ้าน้อยกว่า 30,000.-บาท จะพิจารณา อนุมัติโดยผู้จัดการแผนกจัดซื้อ หรือหัวหน้า แผนกจัดซื้อ	420.12	0.50	192.10	0.10

ตาราง 5 (ต่อ)

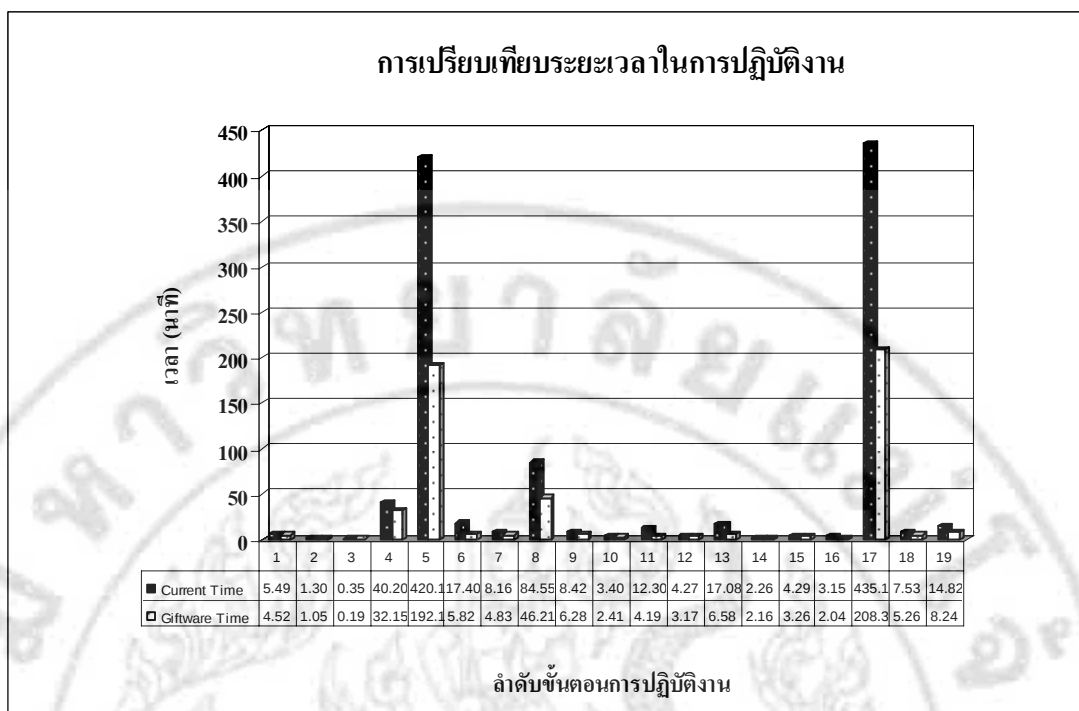
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น
6) เจ้าหน้าที่จัดซื้อได้รับใบร้องขอ (purchase request) ได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ (managing director) หรือผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (purchasing manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (chief of purchasing) เพื่อทำการออกเอกสารใบสั่งซื้อ	17.40	ไม่มี	5.82	ไม่มี
7) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) เสนอใบสั่งซื้อ, ใบร้องขอ และใบเสนอราคา ให้กับผู้จัดการแผนกจัดซื้อหรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อพิจารณาอนุมัติใบสั่งซื้อ	8.16	2.80	4.83	2.60
8) ในกรณีที่ใบสั่งซื้อสินค้าภายใต้เงื่อนไขเงินสด/ เช็คล่วงหน้านั้น ทางเจ้าหน้าที่จัดซื้อต้องแจ้งฝ่ายการเงิน / การบัญชีดำเนินการชำระเงิน/ดำเนินการ พร้อมเอกสารการจัดซื้อที่เกี่ยวข้อง	84.55	3.00	46.21	3.00
9) เจ้าหน้าที่จัดซื้อส่งใบสั่งซื้อทางโทรสาร/ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้กับผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) ในกรณีการสั่งซื้อสินค้าแบบออนไลน์ล่วงหน้าไปก่อนทางผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (purchasing manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (chief of purchasing) และเจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) จะออกเอกสารใบสั่งซื้อตามไปเพื่อใช้อ้างอิงการรับสินค้าและชำระเงิน	8.42	ไม่มี	6.28	ไม่มี

ตาราง 5 (ต่อ)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น
10) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ทำการบันทึกข้อมูลการจัดซื้อสินค้าในแฟ้มข้อมูล (shared file)	3.40	ไม่มี	2.41	ไม่มี
11) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบและติดตามสถานภาพของสินค้าที่สั่งซื้อและทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (shared file)	12.30	ไม่มี	4.19	ไม่มี
12) เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งกำหนดการส่งสินค้าให้กับผู้ร้องขอสั่งซื้อสินค้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	4.24	ไม่มี	3.17	ไม่มี
13) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบสินค้าโดยอ้างอิงใบสั่งซื้อเพื่อยืนยันความถูกต้องของสินค้าเบื้องต้นก่อนส่งให้ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ (information technology / engineer)				
14) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) แจ้งผู้ร้องขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อให้ติดต่อกับส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ	17.08	3.80	6.58	2.70
15) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบสินค้าที่รับเข้ามาร่วมกับทางวิศวกรที่ได้รับมอบหมายโดยออกเอกสารตรวจสอบคุณภาพให้ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ (information technology / engineer)	2.26	ไม่มี	2.16	ไม่มี
	4.29	3.90	3.26	1.20

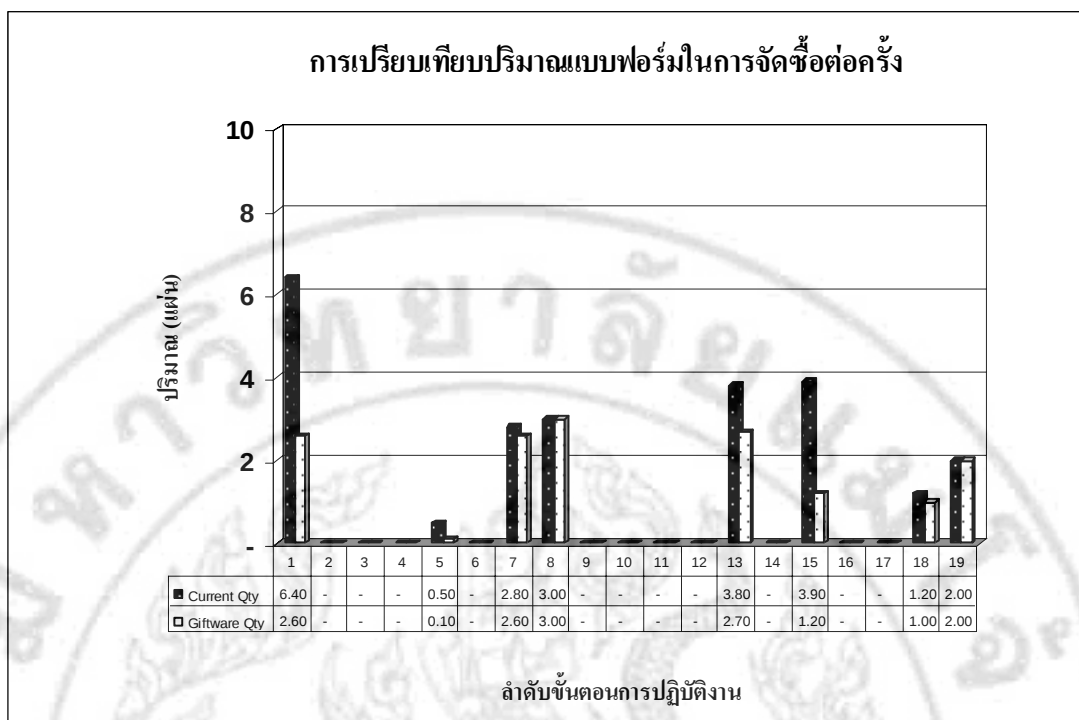
ตาราง 5 (ต่อ)

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น
16) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) รับรายงานผลการตรวจสอบจากส่วนที่ตรวจสอบ คุณภาพ (information technology /engineer) แล้ว ทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูล(shared file)	3.15	ไม่มี	2.04	ไม่มี
17) เจ้าหน้าที่จัดซื้อออกเอกสารรับสินค้า/เบิกจ่าย สินค้าให้กับผู้ร้องขอเพื่อลงลายมือชื่อแล้วนำไป เก็บในแฟ้มเอกสาร	435.12	ไม่มี	208.35	ไม่มี
18) เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งขอการชำระเงินภายใต้ เงื่อนไขเครดิตพร้อมสำเนาเอกสารการจัดซื้อที่ เกี่ยวข้องให้กับแผนกการเงิน/การบัญชีและทำการ บันทึกข้อมูลลงในแฟ้มข้อมูล (shared file)	7.53	1.20	5.26	1.00
19) เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อทำการประเมินผล ผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) 1 ครั้งต่อเดือน สำหรับ รายที่มีการสั่งซื้อตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป	14.82	2.00	8.24	2.00



ภาพ 11 การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

จากภาพที่ 11 แสดงให้เห็นถึงแผนภูมิการเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลที่ได้รับของระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนยิ่งขึ้น



ภาพ 12 การเปรียบเทียบปริมาณแบบฟอร์มในการจัดซื้อต่อครั้งระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่

จากภาพที่ 12 แสดงให้เห็นถึงแผนภูมิการเปรียบเทียบปริมาณแบบฟอร์มในการจัดซื้อต่อครั้งระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลที่ได้รับของระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนยิ่งขึ้น

จากตาราง 5 พบว่าประสิทธิผลที่ได้รับจากการเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้งระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่สามารถแบ่งออกเป็น 19 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) รับใบร้องขอโดยตรวจสอบ ความละเอียดของสินค้าที่ต้องการ มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 5.49 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 6.40 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 4.52 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 2.60 แผ่น

2. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบสินค้าคงคลัง / สินค้าทดแทน มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 1.30 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มีเมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 1.05 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

3. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบรายชื่อในบัญชีชื่อผู้จำหน่ายสินค้า (vendor list) มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 0.35 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่า มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 0.19 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

4. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ทำการติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) ที่เหมาะสมผ่านทางโทรศัพท์ / โทรสาร / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 40.20 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่า มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 32.15 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

5. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) พิจารณายอครวมสินค้าทั้งหมดที่จะสั่งซื้อ

ถ้าตั้งแต่ 30,000.-บาทขึ้นไป เจ้าหน้าที่จัดซื้อจะนำรายงานเหตุผล (explanation report) ที่แนบมากับใบร้องขอ (purchase request) เพื่อนำให้กรรมการผู้จัดการ (managing director) พิจารณานุมัติการจัดซื้อ แต่ถ้าน้อยกว่า 30,000.-บาท จะพิจารณาอนุมัติโดยผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (purchasing manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (chief of purchasing) พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 420.12 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 0.50 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่า มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 192.10 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 0.10 แผ่น

6. เจ้าหน้าที่จัดซื้อได้รับใบร้องขอ (purchase request) ได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการ (managing director) หรือผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (purchasing manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (chief of purchasing) เพื่อทำการออกเอกสารใบสั่งซื้อ มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 17.40 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่า มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 5.82 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

7. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) เสนอใบสั่งซื้อ, ใบร้องขอ และใบเสนอราคาให้กับผู้จัดการแผนกจัดซื้อหรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อพิจารณาอนุมัติใบสั่งซื้อ มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 8.16 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 2.80 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจาก ขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่าระยะเวลาที่ใช้จำนวน 4.83 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 2.60 แผ่น

8. ในกรณีที่ใบสั่งซื้อสินค้าภายใต้เงื่อนไขเงินสด / เช็คล่วงหน้านั้น ทางเจ้าหน้าที่จัดซื้อต้องแจ้งฝ่ายการเงิน / การบัญชีดำเนินการชำระเงิน/ดำเนินการพร้อมเอกสารการจัดซื้อที่เกี่ยวข้อง

มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 84.55 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 3 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 46.21 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 3 แผ่น

9. เจ้าหน้าที่จัดซื้อส่งใบสั่งซื้อทางโทรสาร/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้กับผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) ในกรณีการสั่งซื้อสินค้าแบบออนไลน์ล่วงหน้าไปก่อนทางผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (purchasing manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ (chief of purchasing) และเจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) จะออกเอกสารใบสั่งซื้อตามไปเพื่อใช้อ้างอิงการรับสินค้าและการชำระเงินมีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 8.42 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 6.28 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

10. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ทำการบันทึกข้อมูลการจัดซื้อสินค้าในแฟ้มข้อมูล (shared file) มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 3.40 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 2.41 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

11. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบและติดตามสถานะภาพของสินค้าที่สั่งซื้อและทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (shared file) มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 12.30 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 4.19 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

12. เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งกำหนดการส่งสินค้าให้กับผู้ร้องขอสั่งซื้อสินค้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มีเจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งกำหนดการส่งสินค้าให้กับผู้ร้องขอสั่งซื้อสินค้าทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 4.27 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 3.17 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

13. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบรับสินค้าโดยอ้างอิงใบสั่งซื้อเพื่อยืนยันความถูกต้องของสินค้าเบื้องต้นก่อนส่งให้ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 17.08 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 3.80 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 6.58 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 2.70 แผ่น

14. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) แจ้งผู้ร้องขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อให้ติดต่อกับส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 2.26 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 2.16 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

15. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) ตรวจสอบสินค้าที่รับเข้ามาพร้อมกับทางวิศวกรที่ได้รับมอบหมายโดยออกเอกสารตรวจสอบคุณภาพให้ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพมีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 4.29 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 3.90 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 3.26 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 1.20 แผ่น

16. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (purchasing officer) รับรายงานผลการตรวจสอบจากส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพแล้วทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (shared file) มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 3.15 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 2.04 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

17. เจ้าหน้าที่จัดซื้อออกเอกสารรับสินค้า/เบิกจ่ายสินค้าให้กับผู้ร้องขอเพื่อลงลายมือชื่อแล้วนำไปเก็บในแฟ้มเอกสาร มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 435.12 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 208.35 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มไม่มี

18. เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งยอดการชำระเงินภายใต้เงื่อนไขเครดิตพร้อมสำเนาเอกสารการจัดซื้อที่เกี่ยวข้องให้กับแผนกการเงิน/การบัญชี และทำการบันทึกข้อมูลลงในแฟ้มข้อมูล (shared file) มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 7.53 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 1.20 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 5.26 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 1 แผ่น

19. เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อทำการประเมินผลผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) 1 ครั้งต่อเดือนสำหรับรายที่มีการสั่งซื้อตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไปมีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 14.82 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 2 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 8.24 นาที ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 2 แผ่น

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่นำไปโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ซึ่งแบ่งเป็น ก่อนการใช้โปรแกรม Giftware ระหว่างการใช้โปรแกรม Giftware และหลังประยุกต์ใช้ โปรแกรม Giftware (เฉพาะพนักงานแผนกจัดซื้อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการแผนกจัดซื้อ, หัวหน้าแผนกจัดซื้อ และเจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำไปโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 3

แผนกจัดซื้อของบริษัท อะแวนท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ประสงค์ที่จะนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะนำทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานจัดซื้อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ฉะนั้นทางผู้วิจัยได้พบว่าเมื่อได้มีการลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Giftware ดังกล่าวแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเพียง 80% และพบปัญหาและอุปสรรคดังต่อไปนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคก่อนการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบมากที่สุดคือ สถานะของข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน (real time) ต่อการรายงานฝ่ายบริหารและฐานข้อมูล (databases) ของการจัดซื้อที่มีการกระจายในการ รวมทั้งงานด้านเอกสารมากทำให้การทำงานด้านอื่นบกพร่องตามลำดับ

2. ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบมากที่สุดคือ การเชื่อมโยงข้อมูล การพิมพ์แบบฟอร์ม ระบบติดต่อกับผู้ใช้และความสามารถในการจัดทำรายงาน การค้นหารายการโดยละเอียด การกำหนดรหัสฐานข้อมูลเบื้องต้นให้สอดคล้องกับโปรแกรม และปัญหาการแก้ไขฐานข้อมูลขณะปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงานตามลำดับ

3. ปัญหาและอุปสรรคหลังการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบมากที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงรายงาน (modify report) ของโปรแกรมเพื่อให้เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานจริง การตรวจสอบข้อมูลการนำเข้า การตรวจสอบผลลัพธ์จากการประเมินผล การสำรวจ ข้อมูลและการนำกลับมาใช้ใหม่ และปัญหาข้อบกพร่องของซอฟต์แวร์ (bugs) ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดบั๊กส์ในโปรแกรมคือความซับซ้อนในการตัดสินใจภายในตัวโปรแกรมเอง แม้ในโปรแกรม ขนาดเล็กที่มีจำนวนคำสั่งเพียงไม่กี่ร้อยบรรทัดก็มักจะมีคำสั่งสำหรับการตัดสินใจอยู่หลายสิบคำสั่งซึ่งเมื่อผสมความเป็นไปได้ทั้งหมดเข้าด้วยกันแล้วจะมีทางเลือกที่เป็นไปได้หลายร้อยหรืออาจหลายพันวิธีโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาสำหรับซอฟต์แวร์ทั่วไปจะมีจำนวนคำสั่งตั้งแต่

หลายหมื่นบรรทัด ขึ้นไปถึงหลายล้านบรรทัด มีคำสั่งสำหรับการตัดสินใจหลายแสนคำสั่งผสมกัน เป็นทางเลือกที่มากมายเกินกว่าที่จะสามารถตรวจสอบทางเลือกทั้งหมดได้อย่างถ้วนถี่ ทั้งใน ขั้นตอนของการ ออกแบบและการทำเอกสารประกอบจากการศึกษาของ Laudon (2002: 121) พบว่าข้อผิดพลาดมากกว่า 60% ที่ตรวจพบในระหว่างการทดสอบโปรแกรมเกิดขึ้นจากเอกสาร ประกอบการการออกแบบโปรแกรมที่ขาดหายไป ไม่ชัดเจนมีข้อบกพร่องหรือขัดแย้งกันเอง



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดซื้อสินค้าและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ของรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่มีทั้งหมด 19 ขั้นตอนเช่นเดียวกัน แต่มีความแตกต่างในขั้นตอนที่ 7 โดยเปลี่ยนการออกไปสั่งซื้อสินค้าจากรูปแบบเดิมที่ใช้โปรแกรม EXCEL ไปเป็นการใช้โปรแกรม Giftware การเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ
2. ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยพิจารณาในด้านประสิทธิผลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง / ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ
3. ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นก่อนการใช้โปรแกรม Giftware ระหว่างการใช้โปรแกรม Giftware และหลังประยุกต์ใช้โปรแกรม Giftware

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ

พบว่าพนักงานที่เกี่ยวข้อง / ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อในบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 26 คน แผนกที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานของแผนก Information Technology จำนวน 21 คน สินค้าที่ทำการสั่งซื้อโดยผ่านแผนกจัดซื้อส่วนใหญ่ เป็นหมึกพิมพ์ จำนวน 14 คน

ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้โดยพิจารณาในด้านประสิทธิผลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง/ผู้ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ

พบว่าความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบเดิมของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ การซ่อมแซม/สินค้าทดแทน / ระยะเวลาสั่งซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบใหม่ พบว่าแตกต่างจากเดิมโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคุณลักษณะหน้าที่ของสินค้า

จำแนกปัจจัยด้านการส่งมอบสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้รูปแบบเดิมพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประมาณกำหนดการส่งมอบสินค้า เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบใหม่ พบว่าแตกต่างจากเดิม โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือการตรงตามเวลาที่กำหนด

การจำแนกปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จากการใช้รูปแบบเดิม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสุภาพ/มีมารยาทของแผนกจัดซื้อ และความถูกต้องแม่นยำของแผนกจัดซื้อ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบใหม่ พบว่าแตกต่างจากเดิมโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือความเต็มใจให้บริการของแผนกจัดซื้อ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้ง พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมมีระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 1,093.23 นาที (18.17 ชั่วโมง) ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 23.60 แผ่น เมื่อพิจารณาประสิทธิผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ พบว่ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีระยะเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 538.81 นาที (8.98 ชั่วโมง) ปริมาณของแบบฟอร์ม จำนวน 15.20 แผ่น ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานดีขึ้นคิดเป็น จำนวน 49.42% และปริมาณของแบบฟอร์มลดลงคิดเป็นจำนวน 64.41%

ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นก่อนการใช้โปรแกรม Giftware ระหว่างการใช้โปรแกรม Giftware และหลังการประยุกต์ใช้โปรแกรม Giftware จากกลุ่มตัวอย่าง (เฉพาะพนักงานแผนกจัดซื้อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 3 ดังต่อไปนี้

ปัญหาและอุปสรรคก่อนการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบมากที่สุดคือ สถานะของข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน (real time) ต่อการรายงานฝ่ายบริหารและฐานข้อมูล (databases) ของการจัดซื้อที่มีการกระจายในการ รวมทั้งงานด้านเอกสารมากทำให้การทำงานด้านอื่นบกพร่องตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบมากที่สุดคือ การเชื่อมโยงข้อมูล การพิมพ์แบบฟอร์ม ระบบติดต่อกับผู้ใช้และความสามารถในการจัดทำรายงาน การค้นหารายการโดยละเอียด การกำหนดรหัสฐานข้อมูลเบื้องต้นให้สอดคล้องกับโปรแกรม และปัญหาการแก้ไขฐานข้อมูลขณะปฏิบัติงานหลังปฏิบัติงานตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคหลังการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ที่พบมากที่สุดคือ การเปลี่ยนแปลงรายงาน (modify report) ของโปรแกรมเพื่อให้เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานจริง การตรวจสอบข้อมูล การนำเข้า การตรวจสอบผลลัพธ์จากการประเมินผล การสำรองข้อมูล การนำกลับมาใช้ใหม่ และปัญหาข้อบกพร่องของซอฟต์แวร์ (bugs)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ใช้แนวคิดด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อสินค้าและแนวคิดความพึงพอใจ โดยการเปรียบเทียบประสิทธิผลของความพึงพอใจและปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้งกับผลการศึกษาครั้งนี้

- ความพึงพอใจจากการใช้รูปแบบเดิมของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาบริษัท อะแวนต์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยจำแนกปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ การซ่อมแซม / สินค้าทดแทน / ระยะเวลาตั้งซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านความพึงพอใจของ Good (1973: 320) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้นตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใดและความพึงพอใจในงานนี้เป็นความรู้สึกทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

จำแนกปัจจัยด้านการส่งมอบสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการประมาณกำหนดการส่งมอบสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านหลักการจัดซื้อของปราณี ดันประยูร (2541: 102) อธิบายถึงแนวคิดด้านหลักการจัดซื้อไว้ว่าผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อจะต้องพยายามจัดซื้อให้ได้ดีที่สุด (best buy) การจัดซื้อที่ดีที่สุดจะต้องจัดซื้อให้ได้สินค้าต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม หมายถึงการนำส่งทันเวลาที่จะได้ใช้งาน หากมีการนำส่งก่อนหน้าการใช้งานจะเกิดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษา ค่าใช้จ่ายในกรณีสินค้าเสื่อมคุณภาพและความเสี่ยงต่าง ๆ ตรงกันข้ามหากนำส่งไม่ทันก็จะทำให้การผลิตชะงักหรืออาจต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้นในกรณีสั่งซื้อฉุกเฉิน

จำแนกปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสุภาพ/มีมารยาทของแผนกจัดซื้อ และความถูกต้องแม่นยำของแผนกจัดซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านความพึงพอใจของ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความพอใจ พอใจต่อสิ่งนั้นหรือกิจกรรมนั้น ๆ

- ความพึงพอใจการใช้รูปแบบใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่าการจำแนกปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คุณลักษณะหน้าที่ของสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านหลักการจัดซื้อของ ปราณี ดันประยูร (2541: 102) อธิบายถึงแนวคิดด้านหลักการจัดซื้อไว้ว่าผู้รับผิดชอบในการจัดซื้อจะต้องพยายามจัดซื้อให้ได้ดีที่สุด (best buy) การจัดซื้อที่ดีที่สุดจะต้องจัดซื้อให้ได้สินค้าต้องพิจารณาประเด็นสำคัญเกี่ยวกับคุณสมบัติที่เหมาะสม หมายถึง สิ่งของที่จัดซื้อนั้นต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งาน ความเหมาะสมของสิ่งของนั้น ๆ อาจพิจารณา 3 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิค คือมีรูปร่างลักษณะ และมีคุณสมบัติทางเคมี ฟิสิกส์ และส่วนประกอบอื่น ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ ความประหยัด คือมีอัตราประโยชน์ อายุการใช้งาน และการ ใช้งานคุ้มกับ ราคา และความแน่นอน คือมีความแน่นอนในเรื่องของคุณสมบัติของ

สิ่งของที่จัดซื้อและในเรื่องของการจัดหาของผู้ขาย ทั้งนี้หากขาดความแน่นอนในสามประการนี้แล้ว ย่อมมีผลกระทบต่อระบบการผลิตและความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้า/ผู้ให้บริการของแผนกจัดซื้อ

การจำแนกปัจจัยด้านการส่งมอบสินค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือการตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการจัดซื้อ (purchasing) ของสมชาย หิรัญภิตติ (2542: 154) ได้อธิบายจุดประสงค์ของการจัดซื้ออย่างมีประสิทธิภาพ คือการจัดซื้อสามารถช่วยให้การดำเนินงาน มีกำไรดี เนื่องจากการบริหารการจัดส่งสินค้าทันตามความต้องการของลูกค้า ถ้าการจัดซื้อล่าช้าจะทำให้เกิดปัญหาในการได้รับสินค้าไม่ทันตามกำหนดเวลาเป็นสาเหตุทำให้การดำเนินงาน การผลิต ติดขัด เกิดการสูญเสียด้านการขาย (loss of sales) และทำให้ลูกค้าไม่พอใจ การจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพมีผลกระทบต่อกำไร โดยจะสามารถขายได้ทันเวลาและได้ราคาที่ดี

การจำแนกปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเต็มใจให้บริการของแผนกจัดซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านกิจกรรมการจัดซื้อกับแผนกต่าง ๆ ของอคุลย์ จาตุรงคกุล (2543: 12) ได้อธิบายแผนกจัดซื้อเป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งของธุรกิจ แต่ก็จะต้องร่วมมือกับฝ่ายอื่น ๆ โดยถือว่าแผนกต่าง ๆ ในบริษัทนั้นเป็น “ลูกค้าภายใน” ข่าวสารต่าง ๆ ที่มุ่งสู่แผนกจัดซื้อจะไหลออกจากแผนกจัดซื้อเช่นกัน การบริการที่ดีและการบริหารข่าวสารเหล่านี้จะทำให้แผนกจัดซื้อมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับลูกค้าภายในในการปฏิบัติการในสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วและมีวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ที่สั้นจะทำให้มีความต้องการสินค้าคงคลังน้อยลง และระบบการผลิตที่ผันแปรจะสร้างสิ่งแวดล้อมที่ต้องการความร่วมมือต่อกันอีกด้วย

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้ง พบว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 1,093.23 นาที (18.17 ชั่วโมง) ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 23.60 แผ่น ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้จำนวน 538.81 นาที (8.98 ชั่วโมง) ปริมาณของแบบฟอร์มจำนวน 15.20 แผ่น โดยจะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานดีขึ้นคิดเป็นจำนวน 49.286% และปริมาณของแบบฟอร์มลดลงคิดเป็นจำนวน 64.41% นั่นหมายถึงมีการพัฒนาระบบการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดวิธีการจัดซื้อที่อิงระบบคอมพิวเตอร์ และมาตรฐานการประเมินค่าทาง การจัดซื้อของอคุลย์ จาตุรงคกุล (2543: 12) โดยวิธีการปฏิบัติหมายถึง กลไกในการปฏิบัติการซื้อตั้งแต่เริ่มแรก

จนถึงสุดท้าย นโยบายของบริษัทและแผนการจัดซื้อระบุถึงวัตถุประสงค์อย่างกว้าง ๆ ที่จะต้องทำให้สำเร็จและยังให้แนวทางถึงวิธีการที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงผลที่ต้องการ ซึ่งการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดซื้อจะทำให้มีความสามารถดำเนินการวิธีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้พนักงานของแผนกไม่ต้องทำงานที่ซ้ำจำเจและสามารถใช้เวลาไปทำงานอื่นซึ่งเป็นงานสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างมาก ส่วนการกำหนดมาตรฐานการประเมินค่าทางการจัดซื้อไปในรูปใดนั้นเป็นเรื่องลำบาก อย่างไรก็ตามการประเมินที่ได้มานั้นจะต้องนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐาน 4 ประการดังนี้ 1) การปฏิบัติการในอดีต มาตรฐานที่นิยมใช้กันมากที่สุดก็คือทำการเปรียบเทียบการปฏิบัติการของแผนกในปัจจุบันกับการปฏิบัติการในอดีตในส่วนที่สามารถวัดค่าทางสถิติได้ 2) การปฏิบัติการทางด้านงบประมาณ โดยมีการตั้งวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั้งหมดของบริษัท เช่น แผนของแผนกจัดซื้อในการลดต้นทุนในการสั่งซื้อ 10% ของยอดสั่งซื้อจริงในแต่ละเดือน การกำหนดให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดปริมาณเอกสารในการจัดซื้อต่อครั้งและลดงบประมาณของการจัดเก็บพัสดุ เป็นต้น 3) ปฏิบัติการของแผนกเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น อาจทำได้โดยผู้บริหารแผนกจัดซื้อเข้าร่วมกิจกรรมในกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มสังคม จนคุ้นเคยกับแผนกจัดซื้อของบริษัทอื่น 4) บรรทัดฐานหรืออุดมคติในการปฏิบัติการ การใช้บรรทัดฐานในการจัดซื้อที่ไม่เกี่ยวกับงบประมาณยังใช้กันไม่แพร่หลาย เพราะการแบ่งและมอบหมายงานให้แก่บุคคลในแผนกจัดซื้อและวิถีทางที่เขาปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันไปอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อบริษัท

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้ประยุกต์ใช้โปรแกรม Giftware คือ การเปลี่ยนแปลงรายงาน (modify report) ของโปรแกรมเพื่อให้เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะสามารถลดปัญหาได้โดยกำหนดให้มีผู้เขียนโปรแกรม (programmer) อย่างน้อย 1 คนเข้าร่วมดำเนินการปฏิบัติการ โปรแกรม Giftware (implement program Giftware) โดยทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบในการปรับปรุงโปรแกรม เพื่อให้สามารถใช้ได้อย่างเหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะต่อแผนกจัดซื้อ

จากการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อแผนกจัดซื้อคือ สถานะของข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันต่อการรายงานฝ่ายบริหารและฐานข้อมูลของการจัดซื้อที่มีการกระจายในการจัดเก็บ ซึ่งจะสามารถลดปัญหาได้โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยและทีมงานที่เกี่ยวข้อง

หรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะกิจ (task force) เช่น แผนกบัญชีและการเงิน (account/financial), แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) ซึ่งประกอบด้วยแผนกจัดซื้อและแผนกวิศวกร, แผนกขายและการตลาด (sale/marketing), และแผนกระบบสารสนเทศ (information system) ที่ให้ความสำคัญด้านการดำเนินงานจัดซื้อ เพราะเป็นงานที่มีรายละเอียดค่อนข้างสูงและมีเอกสารเกี่ยวข้องมาก ซึ่งควรกำหนดกิจกรรมหลักของกระบวนการพัฒนาระบบงานดังนี้

ตาราง 6 แผนการดำเนินการปรับปรุงระบบจัดซื้อโดยใช้โปรแกรม Giftware

รายการ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดวัน
วางแผน (plan)	นัดประชุมเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ของการลงมือปฏิบัติ (implementation Giftware system) และประโยชน์ที่จะได้รับต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องและองค์กร	หัวหน้าโครงการ	*
ปฏิบัติ (do)	ฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติงานจริง	นักเขียนโปรแกรม (programmer), ผู้ใช้ (users); แผนกจัดซื้อ, แผนกบัญชี และการเงิน	*
ตรวจสอบ (check)	ประชุมเพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการปฏิบัติงาน เช่น ปัญหา ความต้องการเพิ่มเติมต่อระบบเพื่อให้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริง	หัวหน้าโครงการ และผู้ใช้	*
การแก้ไข ปรับปรุง (action)	ทำการปรับปรุงระบบเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินผล	นักเขียนโปรแกรม, หัวหน้าโครงการ	*

หมายเหตุ * นำเสนอที่ประชุม

หน่วยงานจัดซื้อในธุรกิจสมัยใหม่เป็นศูนย์กลางกำไรอันหนึ่ง ซึ่งการทำกำไรให้บริษัทเกิดขึ้นได้สองวิถีทางคือ การเพิ่มยอดขายให้มากขึ้นและการลดต้นทุนให้ต่ำลง การจัดซื้อที่สามารถทำให้ต้นทุนต่ำลงก็จะเป็นผลทำให้กำไรสูงขึ้น จากตัวเลขการวิจัย (สมศักดิ์ ลี้มเจริญกิจ, 2544) พบว่าหากสามารถลดค่าใช้จ่ายของกระบวนการจัดซื้อลงได้ 10% เทียบได้กับการเพิ่มขึ้นร้อยละ 12 ในส่วนของผลกำไร ซึ่งยังไม่รวมถึงการมีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริหารวัตถุดิบคงคลัง และการควบคุมคุณภาพที่ส่งผลโดยตรงกับการลดต้นทุนการผลิต ซึ่งผู้บริหารต่างก็หันมาสนใจเพื่อที่จะพัฒนาในหน้าที่เหล่านี้เกิดมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวนซ์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งทำให้ทราบถึงประสิทธิผลที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ดังกล่าว แต่เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เวลาเพียง 8 เดือน ในการดำเนินการใช้โปรแกรม Giftware ที่ทำการถ่ายโอนระบบงานแบบขนาน (parallel conversion) พร้อมกับการใช้ระบบทดลอง (pilot study) เฉพาะในแผนกจัดซื้อในช่วงเวลาดำเนินการวิจัยเท่านั้น ทางผู้ศึกษาจึงให้ข้อเสนอแนะว่าหากต้องการผลการศึกษาวิจัยที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นควรจะทำการศึกษาบนพื้นฐานการลงมือปฏิบัติโปรแกรม Giftware (implement program Giftware) ที่นอกจากจะมีความพร้อมทางด้านโปรแกรมแล้วจะต้องมีทีมงานที่เกี่ยวข้องที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการบริหารงานจัดซื้อสินค้าของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถนำไปผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการจัดซื้อสินค้าให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองนโยบายของบริษัทที่ต้องการประเด็นของความแน่นอน ความรวดเร็วและความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- ชินวรณ์ ศุภวงศ์วรรณะ. 2536. พฤติกรรมการซื้อเข็มฉีดยาชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งและกระบอกฉีดยาชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งของผู้บริหารโรงพยาบาลในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2542. การจัดการผลิตและการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ทวีชัย วิริยะโกศล. 2537. ความพึงพอใจ ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- เทียมใจ สุขสภา และ สุรพงศ์ ทองพันธ์. 2537. ประสิทธิภาพและปัญหาในการจัดหาพัสดุแบบแยก-แบบรวมของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- ธงชัย ตันติวงษ์. 2537. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนพรรณ รุ่งโรจน์ดี. 2538. ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล: ศึกษาเปรียบเทียบโรงพยาบาลสระบุรีและโรงพยาบาลพระพุทธบาท. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิยะดา ชุมหวงศ์และ นินนาท โอฬารารวุฒิ. 2537. การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. 2540. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: รัชดา 84 แมนเนจเม้นท์.
- บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. 2546. “โครงสร้างบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://aware.co.th> (2 พฤษภาคม 2547).
- ปราณี ดันประยูร. 2541. การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และ ไชยเทกซ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2533. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- บุญญารักษ์ สมคิด. 2545. การจัดซื้อวัตถุดิบของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2546. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไชยเทกซ์.
- สมชาย หิรัญกิตติ. 2544. การบริหารพัสดุและการจัดซื้อ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2512. การบริหาร. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- สมศักดิ์ ลิ้มเจริญกิจ. 2544. ประสิทธิภาพการจัดหาพัสดุ. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สิริพงศ์ อารยะเดโช. 2545. การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ประยุกต์เพื่อการบริหารร้านไกรสร
คำไม้ กรุงเทพมหานคร. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุชาดา กิระนันท์. 2541. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุมนา อยู่โพธิ์. 2544. การจัดซื้อและการบริหารพัสดุ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรเชษฐ์ โอวาทเวโรจน์. 2544. การพัฒนาระบบสารสนเทศของธุรกิจค้าปลีกนาฬิกา: กรณีศึกษา
หจก. เชียงใหม่วังแก้วราชวงศ์. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อดุลย์ จาตุรงกกุล. 2540. การจัดซื้อ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. 2543. การจัดซื้อ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Ammer, D. S. 1980. **Material Management and Purchasing**. New York: Macmillan.

Applewhite, P. B. 1950. **Personnel and Human Resource**. New York: Kent.

Beer, M. 1964. **Organization Behavior**. New York: Macmillan.

Blum, M. L. and J. C. Naylor. 1968. **Psychology**. New York: Allyn and Bacon.

Giord, C. 1971. **The Human Problem of Management**. Texas: Business.

Good, C. V. 1973. **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Grilmer, V. H. 1971. **Human Resource Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

Ivancevich, J. M. and J. H. Donnelly. 1962. **Foundation of Personnel**. Texas: Business.

Laudon, K. C. and J. P. Laudon. 2002. **Management Information Systems**. 7th ed.
New Jersey: Prentice-Hall.

Morse, N. 1953. **Fundamentals of Psychology**. New Jersey: Prentice-Hall.

_____. 1973. **Fundamentals of Psychology**. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Perlman, K. I. 1990. **Purchasing and Materials Management**. Chicago: Probus.

Secord, P. F. and C. W. Backman. 1964. **Human Resources**. New Jersey: Prentice-Hall.

Smith, H. and J. Wakeley. 1955. **Principles of Personality**. New Jersey: Prentice-Hall.

Strauss, G. and L. R. Sayles. 1960. **The Management of People at Work**. 5th ed. New York:
Macmillan

Voder, D. and P. Wakeley. 1953. **Personality and Peruasibility**. New Haven: Conn.

Wolman, B. 1973. **Fundamentals and Personality**. New Jersey: Prentice-Hall.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การค้นคว้าอิสระ เรื่องศึกษาการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิม และรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น
2. กรุณาตอบคำถามข้างล่างนี้ โดยกรอกรายละเอียดในช่องว่างที่กำหนดและ ทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างด้านขวามือเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึก ท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อในบริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

1. เพศ.....
2. ชื่อแผนก.....
3. สินค้าที่ทำการสั่งซื้อ โดยผ่านแผนกจัดซื้อ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าระหว่างการใช้รูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ของ บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยพิจารณาประสิทธิภาพที่ได้รับจาก ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ใช้บริการของแผนกจัดซื้อ

- 2.1 ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าโดยการใช้รูปแบบเดิม
- 2.2 ข้อมูลการจัดซื้อสินค้าโดยการใช้รูปแบบใหม่

		ระดับของความพึงพอใจ				
ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4.	<u>ด้านคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ</u> คุณลักษณะหน้าที่ของสินค้า (function)					
5.	คุณลักษณะเฉพาะของสินค้า (specification)					
6.	การติดตั้งและการให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย					
7.	การซ่อมแซม/สินค้าทดแทน/ ระยะการสั่งซื้อชิ้นส่วนอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์					
8.	<u>ด้านการส่งมอบสินค้า</u> ตรงตามเวลาที่กำหนด					
9.	การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการ การประมาณกำหนดการ ส่งมอบสินค้า					
10.	การแจ้งการเปลี่ยนแปลง วันส่งมอบสินค้าทันที หรือภายในเวลาที่เหมาะสม					
11.	การส่งมอบสินค้าที่ผ่าน การตรวจสอบคุณภาพ ของสินค้าจากเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย					

	<u>ด้านการบริการ</u>					
12.	ความถูกต้องแม่นยำ					
13.	ความสุภาพ/มีมารยาท					
14.	ความเต็มใจให้บริการ					

การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดซื้อสินค้าระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบที่นำ Giftware มาประยุกต์ใช้

จากการศึกษาสามารถสรุปเปรียบเทียบประสิทธิภาพที่ได้รับทั้งสองรูปแบบได้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. การเปรียบเทียบปริมาณแบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดซื้อต่อครั้ง

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานและปริมาณแบบฟอร์ม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น

1) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer)

รับใบร้องขอโดยตรวจสอบ ความละเอียด

ของสินค้าที่ต้องการ

2) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer)

ตรวจสอบสินค้าคงคลัง / สินค้าทดแทน

3) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer)

ตรวจสอบรายชื่อในบัญชีชื่อผู้จำหน่ายสินค้า

(vendor list)

4) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer)

ทำการติดต่อผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) ที่

เหมาะสม

ผ่านทางโทรศัพท์ / โทรสาร / จดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

5) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) พิจารณา

ยอดรวมสินค้าทั้งหมดที่จะสั่งซื้อ

ถ้าตั้งแต่ 30,000.-บาทขึ้นไปเจ้าหน้าที่จัดซื้อจะนำ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น	ระยะ เวลา ที่ใช้/ นาที	ปริมาณของ แบบฟอร์ม /แผ่น

รายงานเหตุผล (explanation report) ที่แนบมากับ

ใบร้องขอ (purchase request) เพื่อนำให้

กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)

พิจารณาอนุมัติการจัดซื้อ

แต่ถ้าน้อยกว่า 30,000.-บาท

จะพิจารณาอนุมัติโดยผู้จัดการแผนกจัดซื้อ

(Purchasing Manager) หรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ

(Chief of Purchasing)

6) เจ้าหน้าที่จัดซื้อได้รับใบร้องขอ

(purchase request) ได้รับการอนุมัติจากกรรมการ
ผู้จัดการ (Managing Director) หรือผู้จัดการแผนก
จัดซื้อ (Purchasing Manager) หรือหัวหน้า
แผนกจัดซื้อ (Chief of Purchasing) เพื่อทำการ
ออกเอกสารใบสั่งซื้อ

7) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) เสนอ
ใบสั่งซื้อ, ใบร้องขอ และใบเสนอราคาให้กับ
ผู้จัดการแผนกจัดซื้อหรือหัวหน้าแผนกจัดซื้อ
พิจารณาอนุมัติใบสั่งซื้อ

8) ในกรณีที่ใบสั่งซื้อสินค้าภายใต้เงื่อนไขเงินสด
/ เช็คล่วงหน้านั้น ทางเจ้าหน้าที่จัดซื้อต้องแจ้ง
ฝ่ายการเงิน / การบัญชีดำเนินการชำระเงิน/
ดำเนินการพร้อมเอกสารการจัดซื้อที่เกี่ยวข้อง

9) เจ้าหน้าที่จัดซื้อส่งใบสั่งซื้อทางโทรสาร/
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้กับผู้จำหน่าย
สินค้า (vendor) ในกรณีการสั่งซื้อสินค้า

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ	ปริมาณของ	ระยะ	ปริมาณของ
	เวลา	แบบฟอร์ม	เวลา	แบบฟอร์ม
	ที่ใช้/	/แผ่น	ที่ใช้/	/แผ่น
	นาที		นาที	
แบบออนไลน์ล่วงหน้าไปก่อนทางผู้จัดการ แผนกจัดซื้อ (Purchasing Manager) หรือหัวหน้า แผนกจัดซื้อ (Chief of Purchasing) และเจ้าหน้าที่ จัดซื้อ (Purchasing Officer) จะออกเอกสาร ใบสั่งซื้อตามไปเพื่อให้อ้างอิงการรับสินค้า และการชำระเงิน 10) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) ทำการบันทึกข้อมูลการจัดซื้อสินค้าในแฟ้มข้อมูล (shared file) 11) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) ตรวจสอบและติดตามสถานภาพของสินค้า ที่สั่งซื้อและทำการบันทึกข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (shared file) 12) เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งกำหนดการส่งสินค้า ให้กับผู้ร้องขอสั่งซื้อสินค้าทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) 13) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) ตรวจรับสินค้าโดยอ้างอิงใบสั่งซื้อเพื่อยืนยัน ความถูกต้องของสินค้าเบื้องต้นก่อนส่งให้ ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ 14) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer) แจ้ง ผู้ร้องขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อให้ติดต่อกับส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ 15) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer)				

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รูปแบบเดิม		รูปแบบใหม่	
	ระยะ	ปริมาณของ	ระยะ	ปริมาณของ
	เวลา	แบบฟอร์ม	เวลา	แบบฟอร์ม
	ที่ใช้/	/แผ่น	ที่ใช้/	/แผ่น
	นาที		นาที	
ตรวจสอบสินค้าที่รับเข้ามาร่วมกับทางวิศวกร				
ที่ได้รับมอบหมายโดยออกเอกสารตรวจสอบ				
คุณภาพให้ส่วนที่ตรวจสอบคุณภาพ				
16) เจ้าหน้าที่จัดซื้อ (Purchasing Officer)				
รับรายงานผลการตรวจสอบจากส่วนที่				
ตรวจสอบคุณภาพ แล้วทำการบันทึกข้อมูลใน				
แฟ้มข้อมูล (shared file)				
17) เจ้าหน้าที่จัดซื้อออกเอกสารรับสินค้า/				
เบิกจ่ายสินค้าให้กับผู้ร้องขอเพื่อลงลายมือชื่อ				
แล้วนำไปเก็บในแฟ้มเอกสาร				
18) เจ้าหน้าที่จัดซื้อแจ้งขอการชำระเงินภายใต้				
เงื่อนไขเครดิตพร้อมสำเนาเอกสารการจัดซื้อ				
ที่เกี่ยวข้องให้กับแผนกการเงิน/การบัญชีและ				
ทำการบันทึกข้อมูลลงในแฟ้มข้อมูล (shared				
file)				
19) เจ้าหน้าที่แผนกจัดซื้อทำการประเมินผล				
ผู้จำหน่ายสินค้า (vendor) 1 ครั้งต่อเดือน				
สำหรับรายที่มีการสั่งซื้อตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่นำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นก่อนการใช้โปรแกรม Giftware ระหว่างการใช้โปรแกรม Giftware และหลังการประยุกต์ใช้โปรแกรม Giftware (เฉพาะพนักงานแผนกจัดซื้อ)

ปัญหาและอุปสรรคก่อนการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

-1) งานด้านเอกสารมาก ทำให้การทำงานด้านอื่นบกพร่อง
-2) ฐานข้อมูลการจัดซื้อสินค้ามีการกระจายในการจัดเก็บ
-3) สถานะของข้อมูล ไม่ real time ต่อการรายงานฝ่ายบริหาร
-4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

-1) การกำหนดรหัสฐานข้อมูลเบื้องต้นให้สอดคล้องกับโปรแกรม
-2) การเชื่อมโยงข้อมูล การพิมพ์แบบฟอร์ม ระบบติดต่อกับผู้ใช้
-3) ความสามารถในการจัดทำรายงาน การค้นหารายการโดยละเอียด
-4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาและอุปสรรคหลังการนำโปรแกรม Giftware มาประยุกต์ใช้

-1) การ modify report การควบคุมภายในของโปรแกรมเพื่อให้เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานจริง
-2) การสำรองข้อมูลและการนำกลับมาใช้ใหม่
-3) การตรวจสอบข้อมูลนำเข้า การตรวจสอบผลลัพธ์จากการประเมินผล
-4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาวพวงพร อินค้อย

เกิดเมื่อ

3 มีนาคม 2515

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2530 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย
จังหวัดลำปาง

พ.ศ. 2535 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2538 ปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2538 – 2544 พนักงานจัดซื้อฝ่ายต่างประเทศ
(International Purchasing Officer)

บริษัท แอลทีไอซี จำกัด จังหวัดลำพูน

พ.ศ. 2544 – 2547 พนักงานจัดซื้ออาวุโสฝ่ายต่างประเทศ
(Senior International Purchasing Officer)

บริษัท แอลทีไอซี จำกัด จังหวัดลำพูน

พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ (Chief of Purchasing)
บริษัท อะแวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด