

การวิจัยโครงการเฉพาะเรื่องนี้คือ การประยุกต์ใช้เทคนิค QFD ในการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ Quality Function Deployment (QFD) ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการนำเทคนิคมาจัดการประยุกต์ใช้กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME's) จากการวิจัยพบว่า คุณลักษณะทางด้านเทคนิคที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการสร้างแนวทางการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีปัจจัยที่สำคัญอยู่ด้วย 5 ปัจจัย คือ 1) สามารถเลือกใช้บริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2) แสดงรายละเอียดของสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้อง 3) บริการความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบได้ 4) มีการลงทะเบียนผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตก่อนใช้บริการ 5) มีระบบรองรับการชำระเงินได้หลายช่องทาง หลังจากนั้นนำคุณลักษณะทางด้านเทคนิคที่สำคัญไปใช้ในการวางแผนเพื่อสร้างแนวทางการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME's) ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ซึ่งผลของการวิจัยนี้มุ่งเน้นที่ การให้บริการด้านเทคนิคเป็นหลัก การจัดการระบบรับรองความปลอดภัยในการทำธุรกรรมระหว่างผู้ค้ากับผู้บริโภค ซึ่งการพัฒนาแบบบริการที่จะเข้ามารองรับความต้องการของผู้บริโภคนั้น จะต้องเป็นมาตรฐาน ซึ่งมีพระราชบัญญัติฯ รองรับอยู่ หรือได้รับความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ อันจะช่วยเพิ่มศักยภาพทางในการแข่งในการค้า พร้อมทั้งให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของการใช้บริการและการให้บริการของผู้ประกอบการ

This independent study is An Application of Quality Function Deployment to Electronic Transaction in Thailand's SME. The tool of study is Quality Function Deployment this research is management to application for Small and Medium Enterprise. For the research break through attribute the important technique to make improvement Electronic Transaction for customer requirements as follows 1) Fast and easy to services 2) Correct to Show specification for goods and services 3) Service the security system for check customer 4) Register before services 5) To many way for customer payment of goods and services. After that is apply attribute to plan for make a performance of improvement Electronic Transaction to Small and Medium Enterprise.

The results in research focus on mainly consent to technical service and management of security system in electronic transaction between merchant and customer.