

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือจำนวน 140 ราย โดยได้ทำการศึกษาปัจจัยหลัก 5 ปัจจัย ในด้านความพึงพอใจ ได้แก่ด้านความใส่ใจ, ด้านความมั่นใจ, ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม, ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความไว้วางใจ แนวคิดในการศึกษานี้เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้ระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจหลังใช้ระบบอยู่ในระดับมากโดยเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับระบบการสั่งซื้อแบบเดิมมีค่าจากเดิมคือ 2.48 เป็น 4.11 ซึ่งคะแนนในรายละเอียดเพิ่มขึ้นในทุกด้านดังนี้ คือ ด้านความใส่ใจ มีค่าจากเดิม 2.59 เป็น 3.91, ด้านความมั่นใจ มีค่าจากเดิม 2.38 เป็น 4.10, ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรมมีค่าจากเดิม 2.45 เป็น 3.99, ด้านการตอบสนองลูกค้ามีค่าจากเดิม 2.43 เป็น 4.13, ด้านความไว้วางใจมีค่าจากเดิม 2.55 เป็น 4.42

ข้อเสนอแนะในการศึกษาคือ ควรจัดอบรมหรือจัดทำคู่มือการใช้งาน รวมทั้งมีศูนย์ประสานงานเพื่อตอบข้อซักถามในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหา ควรพิจารณาการออกแบบหน้าจอและเพิ่มขีดความสามารถของอุปกรณ์ให้ทันสมัย ให้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มกิจกรรมการส่งเสริมการขายที่ช่วยในการตัดสินใจในการสั่งซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ ควรจัดการระบบการสั่งซื้อให้มีเสถียรภาพและเมื่อระบบเกิดปัญหาสามารถแก้ไขได้อย่างเพิ่มรวดเร็ว

## ABSTRACT

200835

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

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

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