

บทคัดย่อ
ปีการศึกษา 2554

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ในธุรกิจร้านหนังสือ

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) The result of consumers using electronic commerce system
of a book store

ชื่อ-สกุล นางสาวภัทรสุดา บุญชู

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ **สาขาวิชา** วิทยาการจัดการ

วิทยาลัย การบริหารและจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 19 มีนาคม 2555

บทคัดย่อ

บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) (SE-EDUCATION Public Company Limited) มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินธุรกิจที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ โดยเปิดให้บริการธุรกิจร้านหนังสือออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการขยายการเติบโตทางธุรกิจ เป็นการให้บริการด้านการจำหน่ายหนังสือแบบหลากหลาย จนกลายเป็นสำนักพิมพ์สาระความรู้ชั้นนำ และมีระบบจัดจำหน่ายที่เป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในธุรกิจหนังสือ การทำธุรกิจร้านหนังสือของบริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น นั้น นอกจากมีการจัดจำหน่ายหน้าร้านแล้ว ยังมีการทำธุรกิจในรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานและผลที่ได้รับของผู้บริโภคจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจร้านหนังสือ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นสมาชิกของร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ผ่านทางเพชบุ๊คจำนวน 99 ตัวอย่าง

ผลการศึกษารูปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18-25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท โดยมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกอยู่ในช่วง 1-2 ปี กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้การใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาใด ๆ จากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนผลที่ได้รับจากการใช้บริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ในด้านข้อดีพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการโดยมีข้อดีใน 3 ลำดับแรก คือ ช่วยในการสืบค้นหาหนังสือเล่มเก่าย้อนหลัง การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ ในด้านข้อจำกัดพบว่า มีข้อจำกัดในระดับน้อยทุกรายการโดยมีข้อจำกัดใน 3 ลำดับแรกคือ ไม่สามารถทราบ

รายละเอียดข้อมูลของหนังสือ ระบบไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและระบบเกิดการขัดข้อง และไม่สามารถบันทึกข้อมูลการยืนยันการสั่งซื้อหนังสือ

ข้อเสนอแนะของการศึกษาเรื่องนี้คือ การให้บริการการทำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทซีเ็ดยูเคชั่น ควรมีการจัดฝ่ายบริการลูกค้าทางด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อรองรับกับการแก้ปัญหาได้ทันเวลาและตรงจุดของปัญหา ด้านการรับทราบรายละเอียดข้อมูลของหนังสือในหน้าเว็บเพจของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทางฝ่ายระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทซีเ็ดยูเคชั่น ควรมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลของหนังสือให้รับทราบชัดเจนให้มากขึ้นและควรพัฒนาการค้นหาข้อมูลหนังสือให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น