

การพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx เพื่อลดความผิดพลาดของ
คำสั่งซื้อ ในกระบวนการจัดส่งสินค้า กรณีศึกษา: บริษัท เอส เค บี โฮลเซล
จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี

Development of an Order Processing System Via the Wixx Application to Reduce
Order Errors in the Product Delivery Process: A Case Study of S.K.B. Wholesale
Company Limited (Head Office), Pathum Thani Province

วรัญญา จำชาติ¹ และ สุชญญา อวบสันเทียะ²

Waranya Jamchat¹ and Suchanya Aubsantia²

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี

Department Logistics and Supply Chain, Faculty Logistics, Pathumthani Technical College, Thailand

E-mail: ¹waranyaj40@gmail.com

Received February 4, 2026; Revised February 10, 2026; Accepted February 12, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า รวมถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าของบริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร และสามารถลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) เพื่อประเมินผลการใช้ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ต่อการลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และความคิดเห็นของพนักงานที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ในลักษณะการวิจัยเชิงพัฒนา โดยใช้แนวคิดการจัดการคำสั่งซื้อและการปฏิบัติตามคำสั่งซื้อ แนวคิดระบบสารสนเทศโลจิสติกส์ และแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานด้วยตัวชี้วัด เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ บริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมสินค้า และการจัดส่งสินค้า จำนวน 10 คน ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชนิด คือ 1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และ 3) แนวทางการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ก่อนการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้ามีความผิดพลาดในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการจัดส่งสินค้าผิดรายการ ผิดจำนวน และความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า 2) ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร และช่วยเพิ่มความถูกต้องและความเป็นระบบของข้อมูลคำสั่งซื้อ และ 3) หลังการนำระบบไปใช้งาน ความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าลดลงอย่างชัดเจน ขณะที่ประสิทธิภาพของการจัดส่งสินค้าเพิ่มขึ้น

องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ คือ รูปแบบการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันที่สามารถลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ดิจิทัลในองค์กรธุรกิจค้าส่งและองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้

คำสำคัญ: การจัดการคำสั่งซื้อ; ระบบสารสนเทศโลจิสติกส์; การจัดส่งสินค้า

Abstract

This research aimed to: (1) examine the order management and product delivery processes, including factors causing order errors in the delivery process of SKB Wholesale Co., Ltd. (Head Office), Pathum Thani Province; (2) develop an order management system via the Wixx application that aligns with the organization's logistics operations and effectively reduces discrepancies in order information during the delivery process; and (3) evaluate the effectiveness of the Wixx application-based order management system in reducing order errors in the delivery process, based on logistics performance indicators and the opinions of relevant employees. This study employed a mixed-method research approach in the form of research and development (R&D). The conceptual framework was based on order management and order fulfillment concepts, logistics information systems, and key performance indicators (KPIs). The research area was SKB Wholesale Co., Ltd. (Head Office), Pathum Thani Province. The sample consisted of 10 employees involved in order processing, warehouse operations, and product delivery, selected through purposive sampling. The research instruments included: (1) a questionnaire, (2) a semi-structured interview, and (3) a focus group discussion guideline. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, while qualitative data were analyzed through content analysis and presented descriptively.

The results revealed that: (1) prior to system development, order errors in the delivery process were at a moderate level, particularly in terms of incorrect items, incorrect quantities, and delivery delays; (2) the developed Wixx application-based order management system was consistent with the organization's logistics processes and improved the accuracy and systematic management of order

information; and (3) after system implementation, order errors in the delivery process significantly decreased, while overall delivery efficiency improved.

The knowledge derived from this study is a practical model for developing an application-based order management system to reduce order errors in the delivery process, which can be applied as a guideline for digital logistics system development in wholesale businesses and similar organizations.

Keywords: Order Management; Logistics Information System; Product Delivery

บทนำ

การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า ซึ่งเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับลูกค้าโดยตรง การขยายตัวของธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีก และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ปริมาณคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันความซับซ้อนของข้อมูลคำสั่งซื้อก็เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย งานวิจัยและรายงานด้านโลจิสติกส์ในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมา ระบุว่าความผิดพลาดในกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ เช่น การจัดส่งผิดรายการ ผิดจำนวน หรือการจัดส่งล่าช้า เป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดต้นทุนโลจิสติกส์แฝง การส่งสินค้าผิดกลับ และความไม่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมของห่วงโซ่อุปทาน (Parasuraman et al., 1985; พสุ เดชะรินทร์, 2545)

การนาระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อสามารถช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ลดความคลาดเคลื่อนจากการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโลจิสติกส์ได้อย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยด้านระบบจัดการคำสั่งซื้อและคลังสินค้าในช่วงหลังพบว่า ระบบคำสั่งซื้อแบบดิจิทัลและแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่สามารถช่วยลดอัตราความผิดพลาดของคำสั่งซื้อ เพิ่มความเร็วในการประมวลผล และสนับสนุนการตัดสินใจของพนักงานในสายปฏิบัติการได้ดีกว่ากระบวนการแบบดั้งเดิม (James & Jerry, 1998; สุนันท์ ชาติ, 2566; วัชร กุลวงกร, 2567)

พื้นที่วิจัยในครั้งนี้คือ บริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีบทบาทสำคัญในระบบการกระจายสินค้าของพื้นที่ภาคกลาง โดยมีปริมาณคำสั่งซื้อจากลูกค้าหลากหลายกลุ่มทั้งร้านค้าปลีกขนาดย่อม ร้านโชห่วย และลูกค้ารายใหญ่ ส่งผลให้กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้ามีความซับซ้อนและต้องดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา จากการศึกษาสภาพการดำเนินงานจริงพบว่า บริษัทฯ ยังใช้กระบวนการรับคำสั่งซื้อและการถ่ายทอดข้อมูลระหว่างฝ่ายขาย คลังสินค้า และฝ่ายจัดส่งในลักษณะกึ่งดั้งเดิม ทำให้เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนของข้อมูลคำสั่งซื้อ เช่น การจัดส่งสินค้าผิดรายการ ผิดจำนวน และความล่าช้าในการจัดส่ง ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกระบวนการโลจิสติกส์โดยรวมและความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว

ผู้วิจัยมีประสบการณ์และมีส่วนร่วมโดยตรงกับพื้นที่วิจัยผ่านการสังเกตการณ์กระบวนการทำงาน การเก็บข้อมูลภาคสนาม และการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมสินค้า และการจัดส่งสินค้า ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลักษณะปัญหา ความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และข้อจำกัดของระบบเดิมได้อย่างเป็นรูปธรรม กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยประกอบด้วย พนักงานฝ่ายรับคำสั่งซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายจัดส่งสินค้า ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อความถูกต้องของข้อมูลคำสั่งซื้อและประสิทธิภาพของการจัดส่งสินค้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทของธุรกิจค้าส่งและคลังสินค้าในประเทศไทยที่ผ่านมา พบว่าการขาดระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงข้อมูลแบบเรียลไทม์ และการพึ่งพาการทำงานด้วยเอกสารหรือการสื่อสารแบบไม่เป็นระบบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดในกระบวนการโลจิสติกส์ (James & Jerry, 1998; สุนันท์ ธาติ, 2566; วัชรระ กลางกระโทก, 2567) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่มุ่งศึกษาการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันเฉพาะ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวในบริบทของธุรกิจค้าส่งระดับองค์กรในพื้นที่จังหวัดปทุมธานียังมีอยู่อย่างจำกัด

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าของบริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี และเพื่อพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ที่สามารถช่วยลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าอย่างเป็นรูปธรรม การดำเนินการวิจัยมุ่งเน้นการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการรับคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมสินค้า และการส่งมอบสินค้า โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์กระบวนการทำงานเชิงคุณภาพควบคู่กับการเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่วิจัย จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์มาประกอบการออกแบบและพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานจริงขององค์กร

งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนาแบบผสมผสาน (Mixed-Method Research and Development) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า ได้แก่ ฝ่ายรับคำสั่งซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายจัดส่งสินค้า ผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ก่อนและหลังการนำระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ไปทดลองใช้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ผลการวิจัยจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานจากตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น อัตราความผิดพลาดของคำสั่งซื้อ ความถูกต้องของการจัดส่ง และความตรงต่อเวลา เพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบที่พัฒนาขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติด้านการจัดการโลจิสติกส์ขององค์กรในอนาคต

บทความวิจัยนี้นำเสนอผลการศึกษาการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx เพื่อลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยใช้กรณีศึกษาบริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี เนื้อหาของบทความเริ่มจากการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคำสั่งซื้อ ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ และการลดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้า จากนั้นอธิบายระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาซึ่งครอบคลุมการวิเคราะห์

กระบวนการทำงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย และขั้นตอนการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx

บทความนำเสนอผลการวิจัยโดยเปรียบเทียบประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งสินค้าก่อนและหลังการนำระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ไปใช้งาน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ อัตราความผิดพลาดของคำสั่งซื้อ ความถูกต้องของการจัดส่งสินค้า และความตรงต่อเวลาในการจัดส่งสินค้า พร้อมทั้งอภิปรายผลการวิจัยโดยเชื่อมโยงกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการยกระดับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ สุดท้ายบทความสรุปผลการวิจัยและนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าในองค์กรธุรกิจค้าส่งและค้าปลีก ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาริวิจัยในอนาคต อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งวงวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน รวมถึงภาคธุรกิจและสังคมโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า รวมถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า ของบริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร และสามารถลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อประเมินผลการใช้ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ต่อการลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และความคิดเห็นของพนักงานที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยนี้มุ่งศึกษางานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคำสั่งซื้อ ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ และการลดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้า เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ปัญหาและพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx โดยสามารถจัดกลุ่มวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคำสั่งซื้อและกระบวนการจัดส่งสินค้า

งานวิจัยและเอกสารทางวิชาการด้านโลจิสติกส์ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ (Order Management / Order Fulfillment) ในฐานะกิจกรรมหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน James และ Jerry (1998) ระบุว่า ความถูกต้องของข้อมูลคำสั่งซื้อเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความสูญเสีย

และต้นทุนโลจิสติกส์ ขณะที่ พสุ เดชะรินทร์ (2545) และ ญัฐพล ชวลิตชีวิน และปราโมทย์ ศุภปัญญา (2545) ชี้ให้เห็นว่าการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) เช่น ความถูกต้องของการจัดส่งและความตรงต่อเวลา เป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมและประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งสินค้า อย่างไรก็ตาม วรรณกรรมกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มุ่งเน้นเชิงแนวคิดและการบริหารจัดการในภาพรวม ยังขาดการศึกษาที่เชื่อมโยงกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในบริบทขององค์กรธุรกิจค้าส่งในประเทศไทย

2. งานวิจัยด้านระบบสารสนเทศและแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนงานโลจิสติกส์

งานวิจัยหลายฉบับในช่วงหลังได้ศึกษาการนำระบบสารสนเทศและแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่มาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และคลังสินค้า เช่น สุรินทร์ ธาติ (2566) และ วัชร กลางกระโทก (2567) พบว่าการใช้เว็บแอปพลิเคชันหรือโมบายแอปพลิเคชันช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการทำงาน ญัฐพงษ์ สังข์สอน (2565) ยังชี้ให้เห็นว่าแอปพลิเคชันที่ออกแบบให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจริงขององค์กรสามารถลดข้อผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลซ้ำซ้อนและการสื่อสารที่ไม่เป็นระบบได้ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่ศึกษาการพัฒนาแอปพลิเคชันในบริบทของการนำเข้า การจัดการคลังสินค้า หรือธุรกิจเฉพาะด้าน ยังมีการศึกษาจำกัดเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันค้าส่งเพื่อแก้ไขปัญหาความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้าของธุรกิจค้าส่ง

3. งานวิจัยด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

แนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ได้รับการอธิบายอย่างเป็นระบบโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ซึ่งเสนอว่า ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพ งานวิจัยของ จิตรา สัมพันธ์พงษ์ (2567) และ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) พบว่า การใช้ระบบที่มีความเสถียรและใช้งานง่าย ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยด้านนี้มักมุ่งวัดผลในมุมมองของผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคเป็นหลัก ยังขาดการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในสายปฏิบัติการโลจิสติกส์หลังการนำระบบค้าส่งผ่านแอปพลิเคชันมาใช้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา แบบผสมผสาน ซึ่งมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหาเชิงกระบวนการ พัฒนาระบบค้าส่งผ่านแอปพลิเคชัน Wixx และการประเมินผลการนำระบบไปใช้จริงในกระบวนการจัดส่งสินค้า ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดการจัดการคำสั่งซื้อและการปฏิบัติตามคำสั่งซื้อ (Order Management and Order Fulfillment) แนวคิดระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ (Logistics Information System: LIS) และแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานด้วยตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการลดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้าได้อย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรควบคุม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ

การพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1. ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลคำสั่งซื้อ
2. ความสะดวกและความรวดเร็วในการบันทึกและส่งต่อข้อมูลคำสั่งซื้อ
3. ความเป็นระบบและความเชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการโลจิสติกส์



ตัวแปรตาม

ความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า ซึ่งสามารถสะท้อนผ่านตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ ได้แก่

1. อัตราการจัดส่งสินค้าผิดรายการ
2. อัตราการจัดส่งสินค้าผิดจำนวน
3. ความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า
4. ความถูกต้องและประสิทธิภาพโดยรวมของการจัดส่งสินค้า



ตัวแปรควบคุม

1. ลักษณะและประเภทของสินค้า
2. กระบวนการจัดส่งสินค้าและขั้นตอนการทำงานมาตรฐานขององค์กร
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการรับคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมสินค้า และการจัดส่งสินค้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Method Research) โดยบูรณาการการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development: R&D) เพื่อศึกษาปัญหาความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร

พื้นที่วิจัย

พื้นที่วิจัย คือ บริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นธุรกิจค้าส่งสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีปริมาณการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าในระดับสูง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า จำนวน 20 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานฝ่ายรับคำสั่งซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายจัดส่งสินค้า จำนวน 10 คน ซึ่งได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ (1) เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการรับคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมสินค้า หรือการจัดส่งสินค้า (2) มีประสบการณ์ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี และ (3) มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเหมาะสมกับการวิจัยเชิงพัฒนาและการศึกษาเชิงกรณี (Case Study) ซึ่งมุ่งเน้นการได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานในบริบทจริงของพื้นที่วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ชนิด ดังนี้

1. แบบสอบถาม ใช้ในการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาความผิดพลาดของคำสั่งซื้อ ประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งสินค้า และการใช้งานระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาและความผิดพลาดของคำสั่งซื้อ และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx แบบสอบถามพัฒนาขึ้นตามแนวคิดการจัดการคำสั่งซื้อ ระบบสารสนเทศโลจิสติกส์ และการวัดผลการดำเนินงานด้วยตัวชี้วัด (KPI) โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70

2. แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้เพื่อศึกษาสาเหตุของความผิดพลาดในกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และข้อจำกัดของระบบเดิม โครงสร้างคำถามพัฒนาขึ้นตามแนวคิด Why-Why Analysis และแนวคิดการปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์ โดยผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครอบคลุมและน่าเชื่อถือ

3. แนวทางการสนทนากลุ่ม ใช้เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ภายหลังจากทดลองใช้ โดยกำหนดประเด็นการสนทนาเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งาน ความถูกต้องของข้อมูล ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และแนวทางการปรับปรุงระบบ ทั้งนี้ แนวทางการสนทนากลุ่มพัฒนาขึ้นตามแนวคิดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานระบบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568 โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับปัญหาความผิดพลาดของคำสั่งซื้อประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งสินค้า และความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx นอกจากนี้ มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังการพัฒนาระบบในประเด็นสำคัญ เช่น ความถูกต้องของคำสั่งซื้อ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสะท้อนผลลัพธ์เชิงประจักษ์ของระบบที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงลึก จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม โดยจัดกลุ่มประเด็นตามสาเหตุของความผิดพลาด ข้อจำกัดของกระบวนการทำงาน ความต้องการของผู้ใช้งาน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพถูกนำมาใช้ในการอธิบายและสนับสนุนผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเชิงลึกและครอบคลุมในบริบทการดำเนินงานจริงขององค์กร

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าก่อนการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx พนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับคำสั่งซื้อ การจัดเตรียมสินค้า และการจัดส่งสินค้า มีความคิดเห็นว่ากระบวนการจัดการคำสั่งซื้อของบริษัทมีความผิดพลาดในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง โดยเฉพาะความผิดพลาดด้านการจัดส่งสินค้าผิดรายการ ผิดจำนวน และการสื่อสารข้อมูลคำสั่งซื้อที่ไม่ครบถ้วนระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ พบว่าการใช้วิธีการบันทึกข้อมูลคำสั่งซื้อแบบเดิมยังส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและเพิ่มโอกาสในการเกิดความคลาดเคลื่อนในกระบวนการจัดส่งสินค้า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าก่อนการใช้ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
การจัดส่งสินค้าผิดรายการ	3.42	0.67	ปานกลาง
การจัดส่งสินค้าผิดจำนวน	3.35	0.72	ปานกลาง
ความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า	3.28	0.75	ปานกลาง
ความถูกต้องของข้อมูลคำสั่งซื้อ	3.15	0.70	ปานกลาง
ภาพรวม	3.30	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าก่อนการพัฒนา ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.30, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดส่งสินค้าผิดรายการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.42, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ การจัดส่งสินค้าผิดจำนวน ($\bar{X}$ = 3.35, S.D. = 0.72) และความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = 0.75) ตามลำดับ ส่วนความถูกต้องของข้อมูลคำสั่งซื้อมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = 3.15, S.D. = 0.70) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการจัดการคำสั่งซื้อก่อนการพัฒนาระบบยังมีข้อจำกัดด้านความเป็นระบบและความถูกต้องของข้อมูล ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้า

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าก่อนการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx พบว่า ระดับความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าของบริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด (สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี ก่อนการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบความผิดพลาดด้านการจัดส่งสินค้าผิดรายการ ผิดจำนวน และความล่าช้าในการจัดส่งสินค้าในระดับที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อเดิมยังขาดระบบสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลคำสั่งซื้อระหว่างฝ่ายรับคำสั่งซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายจัดส่งสินค้าได้อย่างเป็นระบบและแบบเรียลไทม์ ทำให้เกิดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน การสื่อสารที่คลาดเคลื่อน และความไม่สอดคล้องของข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้า ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคำสั่งซื้อและการปฏิบัติตามคำสั่งซื้อ (Order Management and Order Fulfillment) ของ Ballou (2004) ที่ระบุว่า ความถูกต้องและความต่อเนื่องของข้อมูลคำสั่งซื้อเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งสินค้า รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ James และ Jerry (1998) ที่พบว่าการขาดระบบสารสนเทศโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพจะเพิ่มโอกาสในการเกิดข้อผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้า

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดส่งสินค้า พบว่า ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าขององค์กร โดยระบบช่วยให้ข้อมูลคำสั่งซื้อมีความชัดเจน ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโลจิสติกส์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการออกแบบระบบได้อาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานจริงในพื้นที่วิจัย ทำให้ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันสอดคล้องกับลักษณะงานและขั้นตอนการทำงานจริงขององค์กร อีกทั้งการนำแนวคิดระบบสารสนเทศโลจิสติกส์ (Logistics Information System: LIS) มาประยุกต์ใช้ ช่วยลดความซับซ้อนของกระบวนการและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันท์ ธาติ (2566) และ ญัฐพงษ์ สังข์สอน

(2565) ที่พบว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันด้านโลจิสติกส์โดยยึดกระบวนการทำงานจริงขององค์กรเป็นฐาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบและลดข้อผิดพลาดจากการทำงานของมนุษย์ (Human Error)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาผลของการใช้ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ต่อการลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า พบว่า หลังการนำระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx มาใช้งาน ความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าลดลงอย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านการจัดส่งสินค้าผิดรายการ ผิดจำนวน และความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า ขณะเดียวกัน ความถูกต้องของข้อมูลคำสั่งซื้อและประสิทธิภาพของกระบวนการจัดส่งสินค้าโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ช่วยให้ข้อมูลคำสั่งซื้อถูกบันทึกและส่งต่อในรูปแบบดิจิทัล ลดการพึ่งพาการจดบันทึกด้วยมือ และช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงข้อมูลเดียวกันได้ในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การประสานงานมีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ที่ระบุว่า ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ที่พบว่าการใช้ระบบสารสนเทศช่วยลดข้อผิดพลาดในกระบวนการโลจิสติกส์และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดส่งสินค้า

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ รูปแบบการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันเพื่อลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า ซึ่งเป็นการบูรณาการแนวคิดการจัดการคำสั่งซื้อ ระบบสารสนเทศโลจิสติกส์ และการวัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์เข้าด้วยกัน องค์ความรู้ดังกล่าวสามารถสังเคราะห์เป็น ผังมโนทัศน์ ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง 1. การพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน (ความถูกต้อง ความเป็นระบบ และการเชื่อมโยงข้อมูล) 2. การปรับปรุงกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า 3. การลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อและการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดส่งสินค้า โครงสร้างองค์ความรู้ใหม่นี้สะท้อนให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการโลจิสติกส์โดยอาศัยบริบทการทำงานจริงขององค์กร สามารถช่วยลดความผิดพลาดในกระบวนการจัดส่งสินค้าได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ดิจิทัลสำหรับองค์กรธุรกิจค้าส่งและองค์กรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันในอนาคต

สรุป

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและระดับความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้า พัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ให้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ และศึกษาผลของการนำระบบดังกล่าวไปใช้ต่อการลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อ โดยใช้การวิจัยแบบผสมวิธีในรูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนา กรณีศึกษา บริษัท เอส เค บี โฮลเซล จำกัด

(สำนักงานใหญ่) จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้ายังมีความผิดพลาดในระดับปานกลาง เนื่องจากการขาดระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นระบบ หลังการพัฒนาระบบและนำไปใช้งานพบว่าความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าลดลงอย่างชัดเจน ขณะที่ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพของการจัดส่งสินค้าเพิ่มขึ้นในระดับมาก โดยสรุป การพัฒนาระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx เป็นแนวทางที่มีประสิทธิผลในการลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อ และสามารถยกระดับการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กรธุรกิจคำสั่งได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า กระบวนการจัดการคำสั่งซื้อก่อนการพัฒนาระบบยังมีความผิดพลาดในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการจัดส่งสินค้าผิดรายการ ผิดจำนวน และความล่าช้าในการจัดส่งสินค้า ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้ 1. ปรับปรุงกระบวนการรับคำสั่งซื้อและการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน 2. ลดการใช้เอกสารหรือการบันทึกข้อมูลแบบเดิมที่อาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน และ 3. ส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูลคำสั่งซื้ออย่างเป็นระบบ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ที่ได้รับการพัฒนามีความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้ 1. นำระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx ไปใช้เป็นระบบหลักในการรับและจัดการคำสั่งซื้อ 2. จัดอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการใช้งานระบบอย่างถูกต้อง และ 3. พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้งาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การใช้ระบบคำสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชัน Wixx สามารถลดความผิดพลาดของคำสั่งซื้อในกระบวนการจัดส่งสินค้าได้อย่างชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้ 1. ติดตามและประเมินผลการใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ 2. ขยายการใช้ระบบไปยังสาขาหรือหน่วยงานอื่นขององค์กร และ 3. นำข้อมูลจากระบบไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงกระบวนการจัดส่งสินค้าในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2566). รายงานสถานการณ์อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.
- จิตรา สัมพันธ์พงษ์. (2567). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัฐพล ขวลิตรชีวิน และปราโมทย์ ศุภปัญญา. (2545). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพงษ์ สังข์สอน. (2565). การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการจัดการคลังสินค้า. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, 8(2), 45–56.
- พสุ เดชะรินทร์. (2545). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันท์ ชาติ. (2566). การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานโลจิสติกส์. *วารสารการจัดการโลจิสติกส์*, 11(1), 23–35.
- อัศรเดช ปิ่นสุข. (2557). การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดส่งสินค้าในธุรกิจค้าส่ง. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 7(1), 89–102.
- Ballou, R. H. (2004). *Business logistics/supply chain management: Planning, organizing, and controlling the supply chain*. (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2021). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation*. (7th ed.). Harlow, UK: Pearson Education.
- James, C. J., & Jerry, R. (1998). *Logistics management: Strategy and analysis*. New York, NY: McGraw–Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Thongrattana, S. (2023). Application of logistics information systems to improve order accuracy in wholesale businesses. *Journal of Logistics and Supply Chain Management*, 11(1), 23–35.
- Sangson, N. (2022). Development of a web-based application to support warehouse management efficiency. *Industrial Technology Journal*, 8(2), 45–56.
- Office of Industrial Economics. (2023). *Thailand logistics industry report*. Bangkok, Thailand: Ministry of Industry.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. New York, NY: Free Press.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Harlow, UK: Pearson Education.