



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

การปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า
ของแผนกจัดซื้อ: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์แห่งหนึ่ง

IMPROVING THE ORDER STATUS TRACKING PROCESS

IN THE PURCHASING DEPARTMENT: A CASE STUDY OF AN ENGINE
MANUFACTURING COMPANY

กนกวรรณ สกุลทรงเดช*, ภัทรกันย์ กำจัดภัย

Kanokwan Sakunsongdej*, Pattarakon Kumjadpai

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Logistics and Supply Chain Management, School of Logistics and Supply Chain,

Sripatum University-Chonburi Campus

*Corresponding Author e-Mail: kanokwan.8k8d@gmail.com

(Received: 2025, June 10; Revised: 2025, August 13; Accepted: 2025, August 15)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์ 2) ปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวเพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าภายใน วิธีวิจัยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบกรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกจัดซื้อ จำนวน 7 คน โดยวิธีการเจ้านายอย่างครบถ้วน และรายการสั่งซื้อ จำนวน 10 รายการจาก 300 รายการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งรายการสั่งซื้อตามมูลค่าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมูลค่าสูง 50 รายการ เลือก 4 รายการ กลุ่มมูลค่าปานกลาง 150 รายการ เลือก 4 รายการ และกลุ่มมูลค่าต่ำ 100 รายการ เลือก 2 รายการ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วย แบบคอมพิวเตอร์สุ่มในแต่ละกลุ่มเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 2) แบบบันทึกการสังเกตการทำงาน 3) แบบวิเคราะห์สาเหตุปัญหาด้วย fishbone diagram 4) แบบวิเคราะห์การปรับปรุงตามหลักการ ECRS การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์สาเหตุปัญหา การวิเคราะห์ ECRS และการเปรียบเทียบเวลาดำเนินงาน

ผลการศึกษาพบปัญหาหลักคือ ลูกค้าภายในไม่สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อด้วยตนเองได้ ต้องสอบถามพนักงานจัดซื้อทุกครั้ง ซึ่งพนักงานแต่ละคนมีรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การค้นหาข้อมูลใช้เวลานานและกระบวนการซับซ้อน ผู้วิจัยนำหลักการ ECRS มาปรับปรุงกระบวนการ โดยในส่วนของ



simplify เป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ผลการวิจัยพบว่าก่อนปรับปรุงใช้เวลาเฉลี่ย 160.77 นาทีต่อรายการ หลังปรับปรุงใช้เวลา 131.37 นาทีต่อรายการ ลดเวลาได้ 29.40 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.29 การปรับปรุงนี้ช่วยลดเวลาทำงานของพนักงานจัดซื้อและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าภายในอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การปรับปรุงกระบวนการ; หลักการ ECRS; การตรวจสอบสถานะ

ABSTRACT

This research aimed to 1) study and analyze the problems in the product order status checking process of the Purchasing Department in an engine manufacturing company, and 2) improve the process to reduce data search time and enhance service efficiency for internal customers. The study employed an action research methodology with a case study approach. The sample included all seven employees of the Purchasing Department using complete enumeration, and 10 purchase orders selected from a total of 300 orders using stratified random sampling. The 300 orders were categorized into three groups by value: high-value (50 orders, 4 selected), medium-value (150 orders, 4 selected), and low-value (100 orders, 2 selected), with samples drawn using computer-assisted simple random sampling within each group. Research instruments consisted of 1) structured interview forms, 2) work observation recording forms, 3) problem cause analysis using a Fishbone Diagram, and 4) process improvement analysis based on ECRS principles. Data were analyzed using descriptive statistics, content analysis, root cause analysis, ECRS analysis, and operational time comparison. The study revealed key problems: internal customers could not independently check order status and had to rely on purchasing staff, while inconsistent recording methods among staff caused time-consuming and complicated data searches. To address these issues, the researcher applied ECRS principles, focusing on the “Simplify” aspect by implementing an information system. The results showed that before improvement, the process took an average of 160.77 minutes per item, which was reduced to 131.37 minutes per item after improvement, saving 29.40 minutes per item, equivalent to an 18.29% improvement. This enhancement reduced staff workload and significantly increased internal customer satisfaction.

Keywords: process improvement; ECRS; order status checking



บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว องค์กรธุรกิจทั่วโลกได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Chopra & Meindl, 2001, p. 75) โดยเฉพาะในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การติดตามสถานะการสั่งซื้อ และการสื่อสารกับผู้จัดจำหน่าย ได้ช่วยลดเวลา ต้นทุน และข้อผิดพลาดในการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ (วนิดา สิงห์น้อย, ออนไลน์, 2564; Benton & McHenry, 2020, pp. 25-30) นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ มาใช้ ไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ยังเสริมสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันโดยรวมขององค์กรด้วย เทคโนโลยีการผลิตขั้นสูงและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับสมรรถนะของห่วงโซ่อุปทาน (Tirastittam, Jermstittiparsert, Waiyawuththanapoom & Aunyawong, 2020, p. 291; Wisedsin, Jermstittiparsert, Thitrat & Aunyawong, 2020, p. 411) ยิ่งไปกว่านั้น การบูรณาการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะการจัดการห่วงโซ่อุปทานกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Pintuma, Khaengkhan, Waiyawuththanapoom & Aunyawong, 2020, p. 341)

อุตสาหกรรมการผลิตเครื่องยนต์เป็นหนึ่งในสาขาที่มีความซับซ้อนสูงในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากต้องจัดหาชิ้นส่วนและวัตถุดิบจากผู้จัดจำหน่ายหลายรายทั่วโลก มีกระบวนการควบคุมคุณภาพที่เข้มงวด และต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสากลต่างๆ (Christopher, 2016, pp. 237-253) ดังนั้นการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษาความต่อเนื่องของการผลิต การบริหารสินค้าคงคลัง และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Blanchard, 2021, pp. 151-167)

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าหรือความไม่แน่นอนในการติดตามสถานะการสั่งซื้อ อาจส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อแผนการผลิต ต้นทุนการดำเนินงาน และความพึงพอใจของลูกค้าในท้ายที่สุด (Guerra, Online, 2024) โดยเฉพาะในสภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นและความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การมีระบบติดตามที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Inbound Logistics, Online, 2023)

จากการศึกษาเบื้องต้นในบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์แห่งหนึ่ง พบว่าแผนกจัดซื้อประสบปัญหาสำคัญในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหลายประการ ประการแรกคือ การขาดระบบการตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันส่งผลให้การทำงานไม่สม่ำเสมอและเกิดความสับสน ประการที่สอง พบความไม่สอดคล้องในการบันทึกข้อมูลระหว่างพนักงานทำให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปอย่างยากลำบาก และประการสุดท้ายคือ การขาดจุดตรวจสอบที่สำคัญตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (high risk vendor assessment) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าภายในองค์กรไม่สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อด้วยตนเองได้ ต้อง



พึงพาการสอบถามจากพนักงานจัดซื้อทุกครั้ง ซึ่งพนักงานจัดซื้อใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลจากระบบต่าง ๆ เช่น SAP ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน การรอคอย และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้งาน

แม้ว่าจะมีการศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในหลายอุตสาหกรรม แต่การศึกษาเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อในอุตสาหกรรมเครื่องยนต์โดยใช้หลักการ ECRS ยังมีอยู่จำกัดโดยเฉพาะในบริบทของประเทศไทยที่มีลักษณะการดำเนินงานและวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างจากต่างประเทศ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมีความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยได้นำหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) มาเป็นเครื่องมือการปรับปรุงกระบวนการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในวงการอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นการกำจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า การรวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง การจัดลำดับใหม่ให้เหมาะสม และการทำให้กระบวนการเรียบง่ายขึ้น (Womack & Jones, 2003, pp. 3-4; กนกวรรณ สกุลทรงเดช, ภาลธิณี ผกาวัน และธนวัฒน์ เพิ่มพูน, 2566, หน้า 64) การประยุกต์ใช้หลักการนี้ในการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อ จึงเป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Barnes, 2018, p. 293)

ผู้วิจัยทำวิจัยเรื่องนี้เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้า และปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์ ซึ่งจะส่งผลให้ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เพิ่มความแม่นยำของข้อมูล และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ (Hammer & Champy, 2009, p. 181-187) ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการผลิตที่ต้องจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ซับซ้อน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าในแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์

วิธีการดำเนินวิจัย

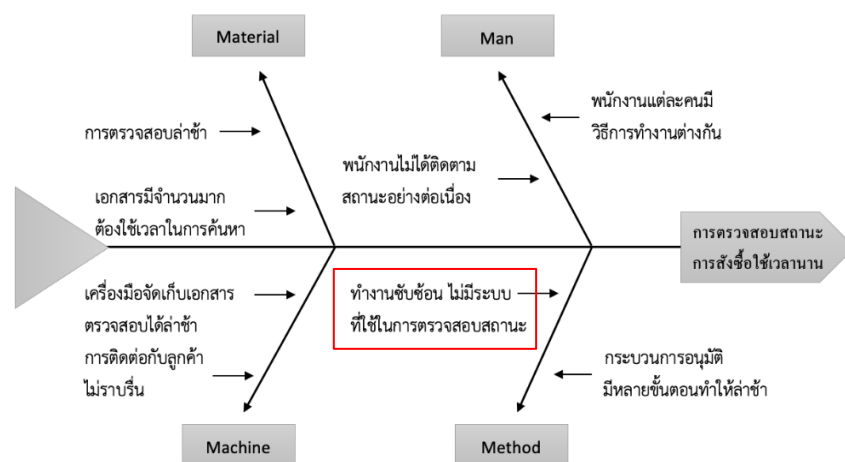
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานแผนกจัดซื้อของบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 7 คน รายการสั่งซื้อสินค้าทั้งหมด 300 รายการ ผู้วิจัยใช้วิธีการเจเนอรัลเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยในประชากร โดยไม่ต้องสุ่มตัวอย่าง (Saunders, Lewis & Thornhill, 2019, p. 288) วิธีการนี้เหมาะสำหรับกรณีที่ประชากรมีขนาดเล็ก และทุกหน่วยมีความสำคัญต่อการศึกษา (Kumar, 2019, p. 242) สำหรับพนักงานแผนกจัดซื้อทั้ง 7 คน เนื่องจากมีจำนวนจำกัดและทุกหน่วยมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ศึกษา



สำหรับรายการสั่งซื้อสินค้า ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยแบ่งรายการสั่งซื้อทั้งหมด 300 รายการ ตามมูลค่าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมูลค่าสูง (>100,000 บาท) จำนวน 50 รายการ เลือก 4 รายการ กลุ่มมูลค่าปานกลาง (10,000-100,000 บาท) จำนวน 150 รายการ เลือก 4 รายการ และกลุ่มมูลค่าต่ำ (<10,000 บาท) จำนวน 100 รายการ เลือก 2 รายการ รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 10 รายการ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) แบบคอมพิวเตอร์สุ่มในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของรายการสั่งซื้อในทุกระดับมูลค่า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 4 ประเภท ดังนี้ 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับพนักงานแผนกจัดซื้อ จำนวน 7 คน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ปัญหาในกระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง 2) แบบบันทึกการสังเกตการทำงาน สำหรับการสังเกตและจับเวลากระบวนการทำงาน จำนวน 10 รายการสั่งซื้อตัวอย่าง เป็นระยะเวลา 4 เดือน ครอบคลุมขั้นตอนการทำงานทั้งหมด 13 ขั้นตอน 3) แบบวิเคราะห์สาเหตุปัญหา ใช้เทคนิค fishbone diagram วิเคราะห์ปัญหาตามหมวดหมู่ 4M (man, method, machine, material) และ 4) แบบวิเคราะห์การปรับปรุงตามหลักการ ECRS สำหรับการประยุกต์หลักการ Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify ในการปรับปรุงกระบวนการ

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังก้างปลา (fishbone diagram)

จากการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาด้วยแผนผังก้างปลาข้างต้น ดังภาพที่ 1 ได้เลือกแก้ปัญหาที่วิธีการ (method) เป็นสาเหตุหลัก โดยมีสาเหตุรองคือ พนักงานแต่ละคนมีวิธีการทำงานต่างกันทำให้การตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อใช้เวลานาน ซึ่งอยู่ในระดับปรับปรุงง่าย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้หาแนวทางในการลดขั้นตอนของกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนด้วยหลักการ ECRS และจัดทำระบบที่ใช้ในการ



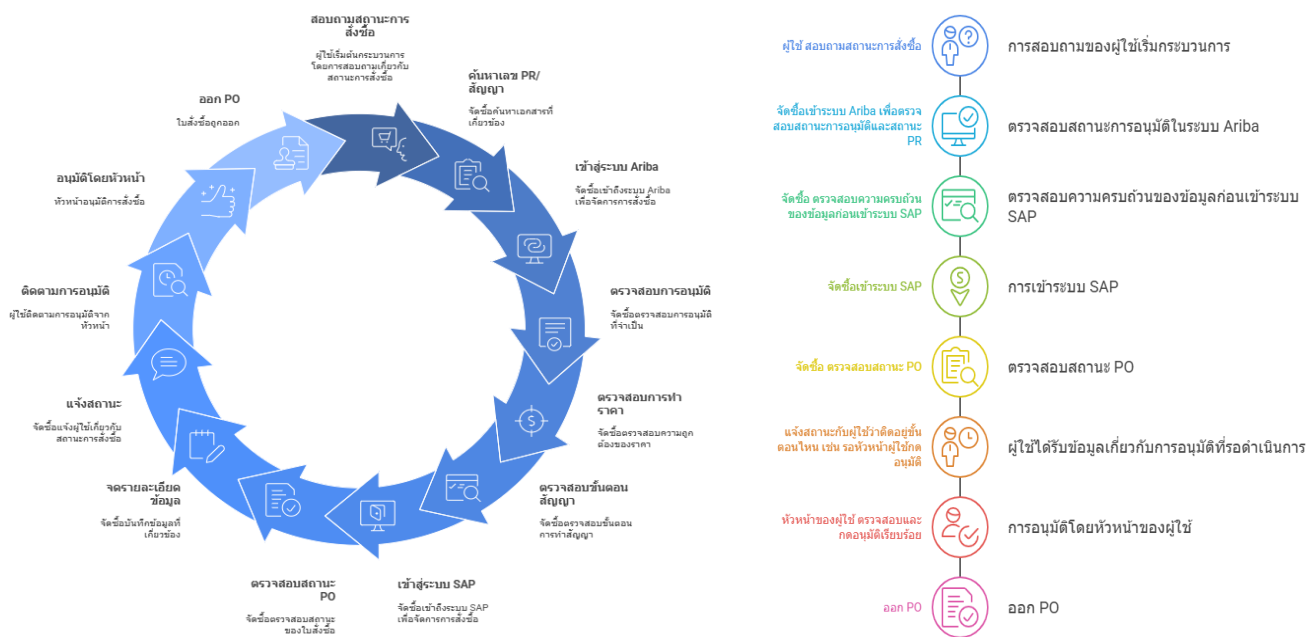
ตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษากระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2568 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2568 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ในการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อ และเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุง 2) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้เทคนิค fishbone diagram ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และประยุกต์ใช้หลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) ในการจำแนกประเภทกิจกรรมเป็น Value Added (VA), Non-Value Added but Necessary (NNVA) และ Non-Value Added (NVA) และ 3) การเปรียบเทียบผลลัพธ์เปรียบเทียบจำนวนขั้นตอน เวลาดำเนินงาน และประสิทธิภาพของกระบวนการก่อนและหลังการปรับปรุง โดยใช้แผนภูมิกระบวนการ (process flow chart) ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานก่อนปรับปรุงมีทั้งหมด 13 ขั้นตอน และหลังปรับปรุงมีขั้นตอนทำงาน 8 ขั้นตอน แสดงในภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการทำงานก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

จากการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าของแผนกจัดซื้อในบริษัทผู้ผลิตเครื่องยนต์ พบว่ากระบวนการดังกล่าวมีความซับซ้อนและใช้เวลาในการดำเนินงานมาก



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

โดยเฉพาะการที่ลูกค้าไม่สามารถตรวจสอบสถานะด้วยตนเองได้ ต้องพึ่งพาการสอบถามจากพนักงานจัดซื้อทุกครั้ง ซึ่งพนักงานแต่ละคนมีรูปแบบการบันทึกและค้นหาข้อมูลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 เวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	จำนวนครั้ง/การค้นหา 1 คำสั่งซื้อ ที่ทำการศึกษาเวลา (นาที)										เวลารวม	เวลาเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	User สอบถามสถานะการสั่งซื้อ	75.00	75.10	75.30	75.40	75.20	75.30	75.20	75.40	75.50	74.50	751.90	75.190
2	จัดซื้อค้นหาเลข PR หรือเลขสัญญา	5.00	5.30	5.20	5.40	5.30	5.10	5.30	5.10	5.20	5.10	52.00	5.20
3	จัดซื้อเข้าระบบ Ariba	3.00	3.20	3.10	3.40	3.30	3.50	3.20	3.10	3.20	3.40	32.40	3.24
4	จัดซื้อตรวจสอบการอนุมัติ Publish	7.00	6.90	7.30	7.40	8.00	7.10	7.20	7.40	7.30	7.50	73.10	7.31
5	จัดซื้อตรวจสอบการทำราคา	7.00	6.80	7.30	7.40	6.90	7.10	7.20	7.60	7.20	7.30	71.80	7.18
6	จัดซื้อตรวจสอบขั้นตอนการทำสัญญา	7.00	7.30	7.10	7.60	7.40	8.00	7.20	8.50	7.50	7.20	74.80	7.48
7	จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.00	2.60	2.90	3.10	3.40	3.20	3.00	2.90	3.40	3.20	30.70	3.07
8	จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.00	6.90	7.20	7.40	7.10	7.30	6.80	7.00	6.90	7.20	70.80	7.08
9	จัดรายละเอียดข้อมูล	3.00	3.20	3.40	3.10	2.90	3.40	2.60	2.90	3.30	3.20	31.00	3.10
10	แจ้งสถานะกับ User ว่าติดอยู่ขั้นตอนไหน เช่น รอหัวหน้า User กดอนุมัติ	4.00	3.90	3.80	4.10	4.30	4.00	4.50	4.30	4.10	3.90	40.90	4.09
11	User รับทราบและติดตามการอนุมัติจากหัวหน้าตนเอง	20.00	19.80	20.50	21.00	20.40	20.30	19.80	20.00	21.50	20.00	203.30	20.33
12	หัวหน้าของ User ตรวจสอบและกดอนุมัติเรียบร้อย	10.00	9.80	10.50	11.00	10.40	9.50	10.30	10.00	11.50	10.20	103.20	10.32
13	ออก PO	7.00	7.20	6.50	8.00	7.50	7.30	7.50	7.00	6.80	7.00	71.80	7.18
รวม		158.00	158.00	160.10	164.30	162.10	161.10	159.80	161.20	163.40	159.70	1607.70	160.77



จากตารางที่ 1 พบว่าเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (ก่อนปรับปรุง) โดยมีกระบวนการทั้งหมด 13 ขั้นตอน โดยผู้วิจัยจับเวลา จำนวน 10 ครั้งในทุกขั้นตอนโดยมีเวลาในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า รวมทั้งหมด 1,607.70 นาที เวลาเฉลี่ยคือ 160.77 นาที

ตารางที่ 2 การปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (ก่อนปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการ flow process chart								
ขั้นตอนการทำงาน		เวลา (นาที)	สัญลักษณ์				วิเคราะห์ กิจกรรม	
1	user สอบถามสถานะการสั่งซื้อ	75.19	○	➡	●	□	▽	NNVA
2	จัดซื้อค้นหาเลข PR หรือ เลขสัญญา	5.20	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
3	จัดซื้อเข้าระบบ ariba	3.24	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
4	จัดซื้อตรวจสอบการอนุมัติ publish	7.31	○	➡	⌋	■	▽	NNVA
5	จัดซื้อตรวจสอบการทำราคา	7.18	○	➡	⌋	■	▽	VA
6	จัดซื้อตรวจสอบขั้นตอนการทำสัญญา	7.48	○	➡	⌋	■	▽	NNVA
7	จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.07	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
8	จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.08	○	➡	⌋	■	▽	VA
9	จดยรายละเอียดข้อมูล	3.10	●	➡	⌋	□	▽	NVA
10	แจ้งสถานะกับ user ว่าติดอยู่ขั้นตอน ไหน เช่น รอหัวหน้า user กดอนุมัติ	4.09	●	➡	⌋	□	▽	NNVA
11	user รับทราบและติดตามการอนุมัติ จากหัวหน้าตนเอง	20.33	○	➡	●	□	▽	NVA
12	หัวหน้าของ user ตรวจสอบและกด อนุมัติเรียบร้อยแล้ว	10.32	○	➡	⌋	■	▽	NNVA
13	ออก PO	7.18	●	➡	⌋	□	▽	VA
รวม		160.77	6	0	2	5	0	
คำอธิบายสัญลักษณ์			● ปฏิบัติงาน	➡ เคลื่อนย้าย	● รอคอย	■ ตรวจสอบ	▽ เก็บรักษา	

จากตารางที่ 2 กระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ (ก่อนปรับปรุง) โดยหลังจากที่นำวิธีลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS มาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจาก 13 กิจกรรม พบว่ามีกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (VA) ทั้งหมด 3 กิจกรรม กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) ทั้งหมด 8 กิจกรรม และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (NVA) ทั้งหมด 2 กิจกรรม ใช้เวลาเฉลี่ยในการทำงาน 160.77 นาที จากนั้นนำไปสู่การปรับปรุงขั้นตอนการจัดการเอกสารด้วยหลัก ECRS ดังตารางที่ 3

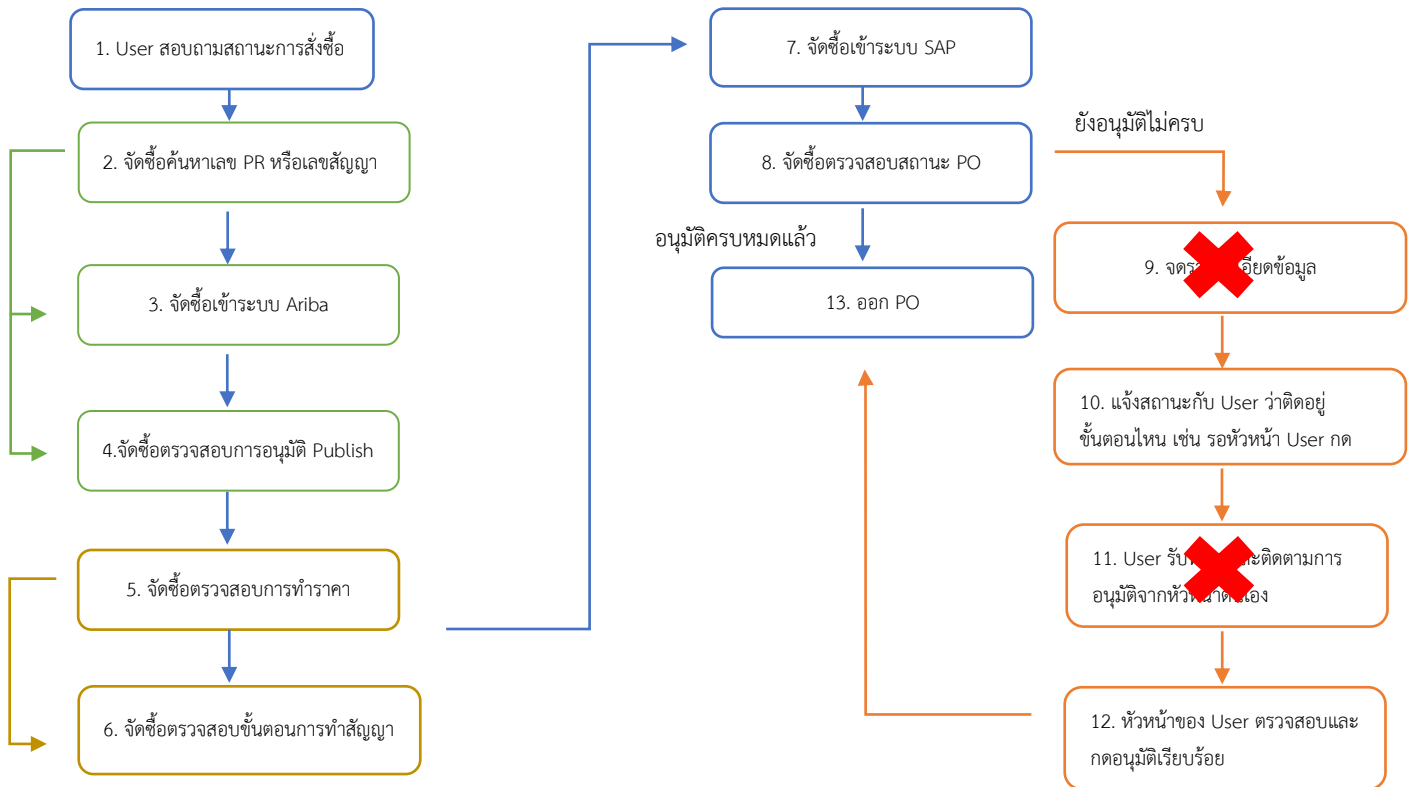


วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

จากการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าของแผนกจัดซื้อ พบว่ามีจุดที่สามารถปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพได้หลายประการดังนี้

1) ผู้วิจัยได้นำหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบการปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งส่งผลให้สามารถลดเวลาในการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ผลการดำเนินการปรับปรุงสามารถจำแนกตามหลักการ ECRS ดังนี้



ภาพที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ

จากภาพที่ 3 แสดงการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าด้วยหลักการ ECRS โดยการตัดขั้นตอนออกไป 2 ขั้นตอนและรวมขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้สามารถลดกระบวนการทำงานจาก 13 ขั้นตอน เหลือเพียง 8 ขั้นตอน โดยสรุปได้ในตารางที่ 3

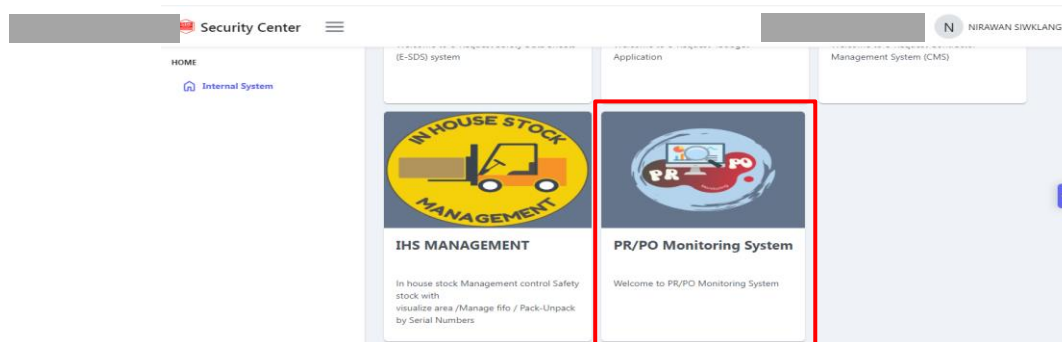


ตารางที่ 3 การปรับปรุงตามหลักการ ECRS

การปรับปรุงตามหลัก ECRS	รายละเอียดการปรับปรุง
การตัดขั้นตอน (Eliminate)	ตัดขั้นตอนที่ 9 และ 11
การรวมขั้นตอน (Combine)	รวมขั้นตอนที่ 2-4 เป็นการตรวจสอบสถานะการอนุมัติ และขั้นตอนที่ 5-6 เป็นการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนเข้าระบบ SAP
การจัดขั้นตอนใหม่ (Rearrange)	ย้ายขั้นตอนที่ 10 ให้เกิดขึ้นทันทีหลังขั้นตอนที่ 8
การจัดกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้น (Simplify)	การปรับเปลี่ยนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ PR/PO monitoring system ขององค์กรที่จะแสดงสถานะการอนุมัติต่าง ๆ ในระบบให้แล้วโดยที่ไม่ต้องเข้าไปเช็คข้อมูลในหลายๆแพลตฟอร์ม

จากตารางที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าด้วยหลักการ ECRS พร้อมทั้งกำจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานรวบรวมขั้นตอนในกระบวนการทำงานให้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ โดยการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้นผ่านระบบ PR/PO monitoring system ขององค์กรที่จะแสดงสถานะการอนุมัติต่างๆ ในระบบให้แล้วโดยที่ไม่ต้องเข้าไปเช็คข้อมูลในหลายๆแพลตฟอร์ม

2) นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำเว็บไซต์ที่นำมาใช้งานเฉพาะภายในองค์กร มีชื่อเรียกว่า “ระบบ PR/PO monitoring system” ที่นำมาปรับปรุงให้ตรงกับหลักการ ECRS ในขั้นตอนการจัดกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้น (Simplify) โดยมีวิธีการใช้งาน ดังนี้

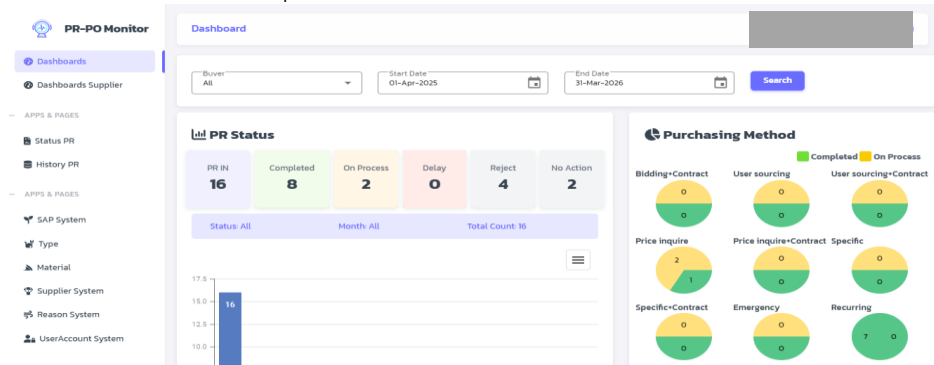


ภาพที่ 4 กดเลือก PR/PO monitoring system

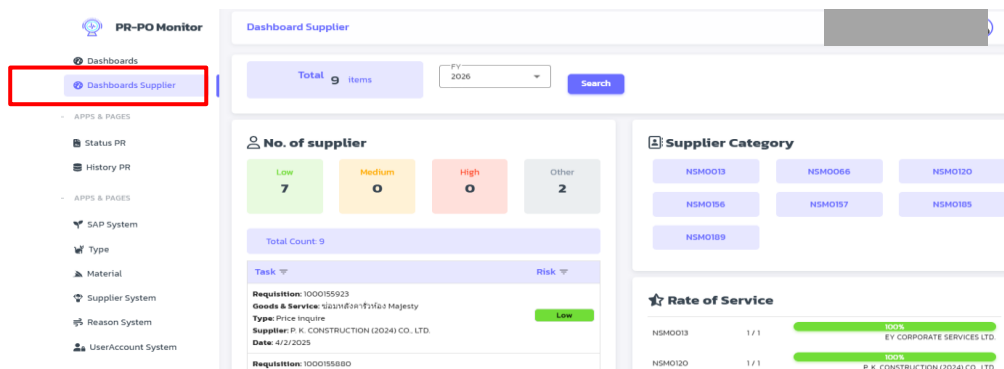


วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568



ภาพที่ 5 เมื่อเข้ามาแล้วระบบจะขึ้น dashboard ที่แสดงจำนวน PR ทั้งหมดที่มีอยู่ในแต่ละ process



ภาพที่ 6 ถ้ากดไปที่ dashboard supplier ระบบจะขึ้น dashboard ที่แสดงข้อมูลระดับความเสี่ยงของคู่ค้า ที่มีการใช้งานว่าเป็นความเสี่ยงระดับไหน ถ้าระดับความเสี่ยงสูงก็จะต้องมีการทำสัญญา

The table displays the following data:

PR No.	Item	Goods & Service	Total Value	Changed ...	Target	Buyer	Status	Action
100015580	10		150,800	02-04-2025	09-04-2025	100	Completed	
100015581	10		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015581	20		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015581	30		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015581	40		50,000	02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
100015583	10		240,000	02-04-2025	29-04-2025	106	Completed	

ภาพที่ 7 คลิกไปที่ status PR เพื่อจะเข้าไปเช็คสถานะของการสั่งซื้อโดยระบบจะขึ้น PR ที่มีอยู่ทั้งหมดในทุก status (completed/reject/on process/need action)



PR No.	Item	Goods & Service	Need Action	Target	Buyer	Status	Action
1000155880	10		180800 02-04-2025	09-04-2025	100	Completed	
1000155891	10		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
1000155891	20		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
1000155891	30		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	
1000155891	40		50000 02-04-2025	09-04-2025	101	Reject	

ภาพที่ 8 การเช็คสถานะของการสั่งซื้อเราต้องกดเลือก status ที่เป็น on process

PR No.	Item	Goods & Service	Total Value	Changed ..	Target	Buyer	Status	Action
1000155886	10		60000	03-04-2025	30-04-2025	100	On process	
1000156017	10		74400	04-04-2025	01-05-2025	104	On process	

ภาพที่ 9 ระบบจะแสดง PR ที่อยู่ในขั้นตอน on process ขึ้นมาและต้องกดตรงไอคอนสีฟ้าเพื่อเข้าไปดูสถานะของการสั่งซื้อว่าอยู่ในขั้นตอนไหนแล้ว

Step
1. 1std. lead time
2. Candidate Supplier and Final Price
3. User & PS Process
4. Ariba (Pricing/Sourcing)
5. Contract Request (CRW)
6. Contract Nego (CW)
7. Approve Contract
8. DocuSign
9. SAP (PO)

ภาพที่ 10 ระบบจะแสดงขั้นตอนในกระบวนการสั่งซื้อทั้งหมด 9 ขั้นตอนสามารถกดเช็คในแต่ละขั้นตอนได้ว่าการอนุมัติถึงขั้นตอนไหนแล้ว



9.SAP (PO) Status อยู่ที่ Mgr. User Approve

CW NO. กรณการกรณ CW NO.	OA No. กรณการกรณ OA No.	PO No. 4100152710	Buyer Sent Date 13-Mar-2025
อนุมัติ PO (PS/VP) 13-Mar-2025	อนุมัติ PO (User Mgr.) dd-yy-yy	Finished Date (Issue PO) dd-yy-yy	

ภาพที่ 11 จากตัวอย่าง PR นี้จะเห็นได้ว่าการสั่งซื้อนี้มีการออกเลข PO แล้ว
แต่ยังต้องรอ manager ของ user อนุมัติก่อนสถานะของการสั่งซื้อนี้จะเสร็จสมบูรณ์

จากภาพที่ 4-11 แสดงขั้นตอนการใช้งานระบบ PR/PO monitoring system ที่นำมาใช้ใน
กระบวนการตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อสินค้า หลังจากการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ ทำให้กระบวนการ
ทำงานลดลง ลดเวลาการค้นหาข้อมูลจากหลายแพลตฟอร์ม สามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อได้ทันที และ
สามารถตรวจสอบขั้นตอนที่ไม่เคยมีจุดตรวจสอบ เช่น ระดับความเสี่ยงของคู่ค้า เพื่อป้องกันการดำเนินงานที่ไม่
สอดคล้องกับนโยบายบริษัท ผู้วิจัยทำการจับเวลาหลังจากการปรับปรุงตามหลักการ ECRS แสดงผลดังตารางที่ 4
และตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 4 เวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน	จำนวนครั้ง/การค้นหา 1 คำสั่งซื้อ ที่ทำการศึกษาเวลา (นาทื)										เวลารวม	เวลาเฉลี่ย
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	user สอบถาม สถานะการสั่งซื้อ	75.00	75.10	75.30	75.40	75.20	75.30	75.20	75.40	75.50	74.50	751.90	75.19
2	จัดซื้อเข้าระบบ ariba เพื่อตรวจสอบสถานะการ อนุมัติและสถานะ PR	10.00	10.30	10.20	10.40	10.30	10.10	10.30	10.10	10.20	10.10	102.00	10.20
3	จัดซื้อตรวจสอบความ ครบถ้วนของข้อมูลก่อน เข้าระบบ SAP	14.00	14.20	14.10	14.40	14.30	14.50	14.20	14.10	14.20	14.40	142.40	14.24
4	จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.00	2.60	2.90	3.10	3.40	3.20	3.00	2.90	3.40	3.20	30.70	3.07
5	จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.00	6.90	7.20	7.40	7.10	7.30	6.80	7.00	6.90	7.20	70.80	7.08
6	แจ้งสถานะกับ user ว่า ติดอยู่ขั้นตอนไหน เช่น รอหัวหน้า user กด อนุมัติ	4.00	3.90	3.80	4.10	4.30	4.00	4.50	4.30	4.10	3.90	40.90	4.09
7	หัวหน้าของ user ตรวจสอบและกดอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว	10.00	9.80	10.50	11.00	10.40	9.50	10.30	10.00	11.50	10.20	103.20	10.32
8	ออก PO	7.00	7.20	6.50	8.00	7.50	7.30	7.50	7.00	6.80	7.00	71.80	7.18
รวม		130.00	130.00	130.50	133.80	132.50	131.20	131.80	130.80	132.60	130.50	1313.70	131.37

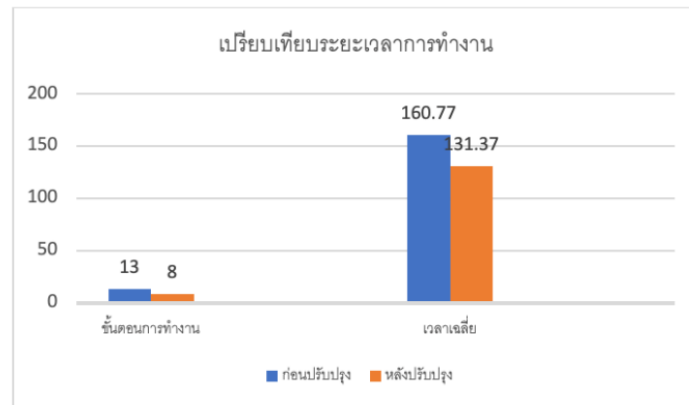


จากตารางที่ 4 พบว่าเวลาการปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง) มีกระบวนการ 8 ขั้นตอน หลังปรับปรุงใช้เวลาทั้งหมด 1,313.70 นาที เวลาเฉลี่ย 131.77 นาที

ตารางที่ 5 การปฏิบัติงานของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการ flow process chart						
ขั้นตอนการทำงาน	เวลา (นาที)	สัญลักษณ์				
1 user สอบถามสถานะการสั่งซื้อ	75.19	○	→	●	□	▽
2 จัดซื้อเข้าระบบ ariba เพื่อตรวจสอบสถานะการอนุมัติและสถานะ PR	10.2	○	→	□	■	▽
3 จัดซื้อตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนเข้าระบบ SAP	14.24	○	→	□	■	▽
4 จัดซื้อเข้าระบบ SAP	3.07	●	→	□	■	▽
5 จัดซื้อตรวจสอบสถานะ PO	7.08	○	→	□	■	▽
6 แจ้งสถานะกับ user ว่าติดอยู่ขั้นตอนไหนเช่น รอหัวหน้า user กดอนุมัติ	4.09	●	→	□	■	▽
7 หัวหน้าของ user ตรวจสอบและกดอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	10.32	○	→	□	■	▽
8 ออก PO	7.18	●	→	□	■	▽
รวม	131.37	3	0	1	4	0
คำอธิบายสัญลักษณ์		● ปฏิบัติงาน	→ เคลื่อนย้าย	□ รอคอย	■ ตรวจสอบ	▽ เก็บรักษา

จากตารางที่ 5 พบว่าในขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า (หลังปรับปรุง) หลังจากที้นำวิธีการลดความสูญเปล่าด้วยหลัก ECRS มาใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการ จาก 13 ขั้นตอนเหลือเพียง 8 ขั้นตอน พบว่ามีกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (VA) ทั้งหมด 3 กิจกรรม กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็นต้องทำ (NNVA) ทั้งหมด 5 กิจกรรม ทำให้กระบวนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้า ใช้เวลาเฉลี่ยในการทำงาน 131.37 นาที สามารถลดระยะเวลาในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าได้ถึง 29.40 นาที



ภาพที่ 12 การเปรียบเทียบเวลาของกระบวนการทำงานก่อนและหลังปรับปรุง

จากภาพที่ 12 กราฟแสดงการเปรียบเทียบเวลาของกระบวนการทำงานก่อนและหลังปรับปรุงจะเห็นได้ว่าการนำหลักการ ECRS มาช่วยในการปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการของแผนกจัดซื้อ ทำให้สามารถลดกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็นจาก 13 ขั้นตอน เหลือเพียง 8 ขั้นตอน และลดเวลาในการทำงานจาก 160.77 นาที เหลือเพียง 131.37 นาที

ตารางที่ 6 สรุปผลการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (ก่อนและหลังการปรับปรุง)

รายละเอียด	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ลดลง	ลดลง %
กระบวนการทำงาน	13 ขั้นตอน	8 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน	38.46
เวลาการทำงาน (เฉลี่ย)	160.77 นาที	131.37 นาที	29.40 นาที	18.29

จากตารางที่ 6 พบว่าหลังจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานทำให้กระบวนการทำงานลดลง 5 ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 38.46 ระยะเวลาในการทำงานลดลง 29.40 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.29

อภิปรายผล

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อวิเคราะห์ปัญหาในการตรวจสอบสถานะของการสั่งซื้อสินค้าและบริการในแผนกจัดซื้อ ผู้วิจัยได้มีการปรึกษาร่วมกับพนักงานภายในแผนก รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผลจากการวิเคราะห์พบว่ามีขั้นตอนบางประการที่ซ้ำซ้อน ไม่จำเป็น หรือสามารถควรรวมกันได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการทำงานโดยรวม เมื่อทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ผู้วิจัยนำหลักการ ECRS (Eliminate, Combine, Rearrange, Simplify) มาประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบสารสนเทศ เพื่อออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวทาง



ดังกล่าวสอดคล้องกับ กนกวรรณ สกุลทรงเดช, ภาลณี ผกาวัน และธนวัฒน์ เพิ่มพูน (2566, หน้า 64) ที่ศึกษา การปรับปรุงกระบวนการจัดการเอกสารในแผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักรของบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และ ศิริรัตน์ แจ่มรักษสกุล, คุณากร วิวัฒนาวงศ์ และวิศ ลิ้มลาวัลย์ (2567, หน้า 26) ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานของแผนกจัดซื้อในธุรกิจค้าปลีก ผลลัพธ์จากการปรับปรุงกระบวนการในครั้งนี้ พบว่าสามารถลดจำนวน ขั้นตอนการทำงานจากเดิม 13 ขั้นตอน เหลือเพียง 8 ขั้นตอน ลดลงจำนวน 5 ขั้นตอน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.64 ขณะเดียวกัน ระยะเวลาในการดำเนินงานก็ลดลงจาก 160.77 นาที เหลือ 131.37 นาที ลดลงทั้งสิ้น 29.40 นาที หรือคิดเป็นร้อยละ 18.29 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจากการปรับปรุงกระบวนการตาม แนวทางที่นำเสนอ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Nisa, Hisjam & Helmi (Online, 2021) ที่แสดงให้เห็นว่าการ ประยุกต์ใช้หลักการ ECRS ในการปรับปรุงวิธีการทำงานสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดความสูญเสีย และ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาคการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. เมื่อการปรับปรุงกระบวนการเสร็จสิ้นแล้ว องค์กรควรดำเนินการจัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติงาน (work instruction) ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรมพนักงานเพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศและกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ โดยการอบรมควรครอบคลุมทั้งเนื้อหาเชิงทฤษฎีและการฝึก ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีทักษะในการปฏิบัติงานตามกระบวนการใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้บริหารและหัวหน้างานต้องมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการปรับปรุงกระบวนการได้รับการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ และสามารถให้ คำแนะนำหรือปรับปรุงเพิ่มเติมได้ทันเวลาที่หากพบปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังหน่วยงานหรือบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกันเพื่อ เปรียบเทียบกระบวนการทำงานและศึกษาความแตกต่างของปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม จะช่วยให้ สามารถระบุความแตกต่างของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละบริบท รวมถึงความหลากหลายของแนวทาง แก้ไขที่ใช้ จริง นอกจากนี้การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบยังช่วยให้สามารถระบุ ปัจจัยความสำเร็จร่วม (common success factors) หรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practices) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในวงกว้าง เพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อของอุตสาหกรรมได้ต่อไป

2. ควรประเมินผลกระทบระยะยาวของการปรับปรุงกระบวนการ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า การลด ต้นทุนการดำเนินงานหรือการลดข้อผิดพลาดในการจัดซื้อ เพื่อให้เห็นภาพรวมของประสิทธิผล ที่นำไปสู่การ ประหยัดเวลาและทรัพยากร การประเมินผลในมิติที่กว้าง และยาวนานขึ้น จะช่วยให้เห็นผลลัพธ์การปรับปรุง



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 4 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2568

อย่างแท้จริง และพิสูจน์ถึงผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment: ROI) ของการปรับปรุงได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ สกุลทรงเดช, ภาลินี ผกาวัน และธนวัฒน์ เพิ่มพูน. (2566). การปรับปรุงกระบวนการจัดการเอกสารของแผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักร กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. **วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี**, 9(3), หน้า 64-83.
- วนิดา สิงห์น้อย. (2564, 5 สิงหาคม). **E-Office สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ช่วยทำงานในยุค 4.0** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.scimath.org/article-technology/item/12413-e-office-4-0> [2567, 10 มิถุนายน].
- ศิริตัน แจ่มรักษสกุล, คุณากร วิวัฒนากรวงศ์ และวิศ ลิ้มลาวัลย์. (2567). การปรับปรุงกระบวนการทำงานของแผนกจัดซื้อในบริษัทค้าปลีก. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 6(3), หน้า 26-35.
- Barnes, D. (2018). *Operations management: An international perspective*. London: Bloomsbury.
- Benton, W.C., & McHenry, L.F. (2020). *Purchasing and supply chain management*. London: Sage.
- Blanchard, D. (2021). *Supply chain management best practices*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2001). Strategy, planning, and operation. *Supply Chain Management*, 15(5), pp. 71-85.
- Christopher, M. (2016). *Logistics and supply chain management*. London: Pearson.
- Guerra, S. (2024, July 23). *How predicting delivery delays increases customer satisfaction in e-commerce* (Online). Available: <https://www.sendcloud.com/predicting-delivery-delays-customer-satisfaction/> [2025, June 10].
- Hammer, M., & Champy, J. (2009). *Reengineering the corporation: Manifesto for business revolution*. Michigan: Zondervan.
- Inbound Logistics. (2023, December). *Supply chain monitoring: What it is, why it matters* (Online). Available: <https://www.inboundlogistics.com/articles/supply-chain-monitoring/> [2025, June 9].



- Kumar, R. (2019). *Research methodology: A step-by-step guide for beginners* (5th ed.). London: Sage.
- Nisa, A.K., Hisjam, M., & Helmi, S.A. (2021). *Improvement of work method with eliminate, combine, re-arrange, and simplify (ECRS) concept in a manufacturing company: A case study* (Online). Available: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/1096/1/012016> [2025, August 2].
- Pintuma, S., Khaengkhan, M., Waiyawuththanapoom, P., & Aunyawong, W. (2020). Moderating effect of information sharing on the relationship of supply chain management capabilities and business performance: A study of the food industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), pp. 341-351.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Harlow, England: Pearson Education.
- Tirastittam, P, Jermstittiparsert, K., Waiyawuththanapoom, P., & Aunyawong, W. (2020). Strategic leadership, organizational innovativeness and the firm supply performance: The mediating role of information technology capability. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), pp. 291-299.
- Wisedsin, T., Jermstittiparsert, K., Thitrat, P., & Aunyawong, W. (2020). Role of advanced manufacturing technology, human capital and employee empowerment to enhance manufacturing industry supply chain performance. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), pp. 411-418.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation*. New York: Simon & Schuster.