

ระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าพีวีเอตติ้ง กรณีศึกษาร้านฟารีฮันเวดดิ้ง

วาตี เจ๊ะเงาะ*, แสงจันทร์ เรือนอ่อน, โสภี แก้วชะฎา, อวยพร ชูแก้ว และ วิชิต สุขทร

สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

*5811425003@nstru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าพีวีเอตติ้ง กรณีศึกษาร้านฟารีฮันเวดดิ้ง โดยใช้โปรแกรมภาษา PHP ร่วมกับระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในขั้นตอนวงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนของลูกค้า สามารถจัดการข้อมูลการจองตามแพ็คเกจ เลือกช่างภาพและช่าง แต่งหน้า ส่วนของพนักงาน สามารถจัดการข้อมูลแพ็คเกจ จัดการข้อมูลการทำงานของช่างภาพ ช่างแต่งหน้า และตรวจสอบการโอนเงินของลูกค้าเพื่ออนุมัติการจอง ส่วนของช่างภาพและช่างแต่งหน้า สามารถดูตารางการทำงาน และรายละเอียดการจองตามแพ็คเกจของลูกค้า ส่วนของเจ้าของร้าน สามารถดูรายงานสรุปต่างๆ ภายในร้านได้ และส่วนผู้ดูแลระบบ สามารถกำหนดสิทธิการใช้งาน ผลการพัฒนาระบบสามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน เพื่อช่วยให้ระบบมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการจัดเก็บข้อมูล และข้อมูลมีความเป็นระเบียบมากขึ้น ผลการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพจากผู้ใช้ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.06) โดยพึงพอใจด้านการออกแบบหน้าจอระบบ (4.70) รองลงมาได้รับประโยชน์จากระบบ (4.20) และระบบสามารถใช้งานได้ง่าย (4.10) ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริการ การจอง แพ็คเกจ

Abstract

This paper aims to 1) develop a Preferred Customer Service Information System for Fah Han Wedding shop in Narathiwat province by using PHP language program along with MySQL database management program, and 2) to study the satisfaction level of the user system. The system development process is divided into 5 parts (i.e., customer part, employee part, photographer and makeup artist part, shop owner part, and system administrator part). Customers can manage booking information according to the package, choose a photographer and a makeup artist. The employees can manage the package information and activities of the photographers and makeup artists as well as can check the transfer of customers to approve their booking. The photographer and makeup artists can view their work schedule and booking details according to the customer package. The shop owner can view all summary reports inside their shops. The system administrators can set usage rights. The results of the system development can satisfy its users completely as the system is efficient, convenient, and fast. Moreover the system can store and manage data in an organized way. The satisfaction level of the users was 4.06 which was 'highly satisfied' based on the system screen design (4.70). The level of benefit of the system was 4.20 and the level of easiness was 4.10.

Keywords: Service, Booking, Package

บทนำ

จากรายงานผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) ของประเทศไทย พบว่าส่วนใหญ่เป็นการตลาดซื้อขายกลุ่มสินค้าประเภทแฟชั่นเครื่องแต่งกาย สุขภาพและความงาม อุปกรณ์ไอที และเครื่องใช้ภายในบ้าน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ประสิทธิภาพของเว็บไซต์และการนำเสนอสินค้า ด้านผลิตภัณฑ์ ความภักดีในตราสินค้า ด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และราคา การส่งเสริมการตลาด การให้ข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่น และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวและการให้บริการส่วนบุคคลตามลำดับ (สุณิสา ตรงจิตร, 2559) ทำให้ผู้ขายจำเป็นต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการจำหน่ายสินค้า และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า จากงานวิจัยของชนาธิษ ธาราพิตร (2556) สามารถแยกวัตถุประสงค์ออกได้เป็น 2 หัวข้อดังนี้ 1) การส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการติดต่อประสานงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บและการบริหารงาน การเพิ่มช่องทางธุรกิจ 2) การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานธุรกิจ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

จากวัตถุประสงค์ 2 ข้อนี้นักวิจัยสนใจในเรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการและให้บริการของธุรกิจฟรีเวดดิ้ง กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดดิ้ง โดยเน้นเรื่องของการบริหารจัดการ การตลาดและส่งเสริมช่องทางขายสินค้า โดยนำแนวคิดเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการการบริการ ได้แก่ การจัดการข้อมูลระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดดิ้ง กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดดิ้ง ในงานวิจัยชิ้นนี้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ การเพิ่มช่องทางขายสินค้า และก้าวหน้าในการแข่งขันในโลกธุรกิจต่อไป

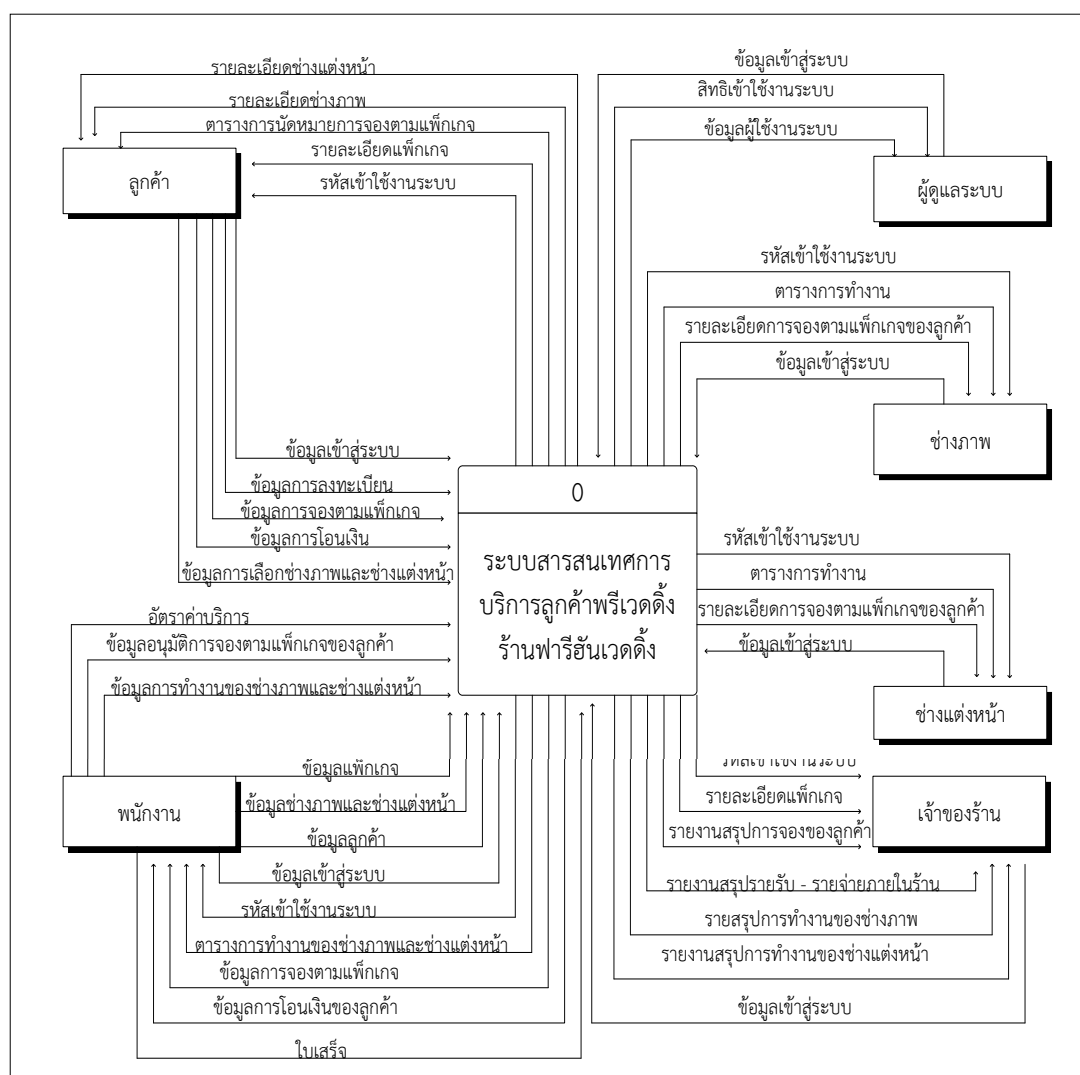
วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนวงจรการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนระบบ เป็นขั้นตอนแรกของวงจรการพัฒนาระบบ โดยการศึกษาระบบการทำงานเดิม ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้ระบบในขั้นตอนนี้จะกล่าวถึงปัญหาการให้บริการลูกค้า ช่องทางการประชาสัมพันธ์แพ็คเกจ และรายงานต่างๆ
2. การวิเคราะห์ระบบ เป็นขั้นตอนการดำเนินงานระบบปัจจุบัน ซึ่งได้นำปัญหาของระบบการทำงานเดิม และความต้องการของผู้ใช้ระบบมาวิเคราะห์รายละเอียด เพื่อนำไปสร้างแบบจำลองการทำงานของระบบ
3. การออกแบบระบบ เป็นขั้นตอนการนำรายละเอียดของระบบที่วิเคราะห์ได้มาสร้างแม่พิมพ์เขียวของระบบใหม่ให้ตรงกับความต้องการตามรายงานความต้องการของระบบ ได้แก่ การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ การออกแบบอินพุต และการออกแบบฐานข้อมูล
4. การทำให้เกิดระบบ เป็นขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมของระบบ ซึ่งได้ศึกษาวิธีการใช้โปรแกรมภาษา PHP ร่วมกับระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL สำหรับพัฒนาโปรแกรมของระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดดิ้ง กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดดิ้ง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้
 - 4.1 การเลือกโปรแกรมภาษา PHP และระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL มาพัฒนาโปรแกรมของระบบ
 - 4.2 การพัฒนาระบบจากที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบ
 - 4.3 การทดสอบโปรแกรม
 - 4.4 การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งาน
 - 4.5 การติดตั้งระบบเพื่อใช้งานจริง และมีการประเมินผลการทำงานของระบบโดยให้ผู้ใช้งานเป็นผู้ทดสอบ
5. การบำรุงรักษาระบบ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของวงจรการพัฒนาระบบหลังจากที่มีการนำระบบใหม่เข้ามาใช้งาน โดยกิจกรรมในขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาระบบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมทั้งการนำระบบไปให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจของที่มีต่อระบบระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดดิ้ง กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดดิ้ง โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 10 คน ประกอบด้วย เจ้าของร้านจำนวน 1 คน พนักงานร้าน ช่างเสริมสวย และช่างภาพจำนวน 5 คน และลูกค้าจำนวน 4 คน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้ระดับมาตราส่วน 5 ระดับ

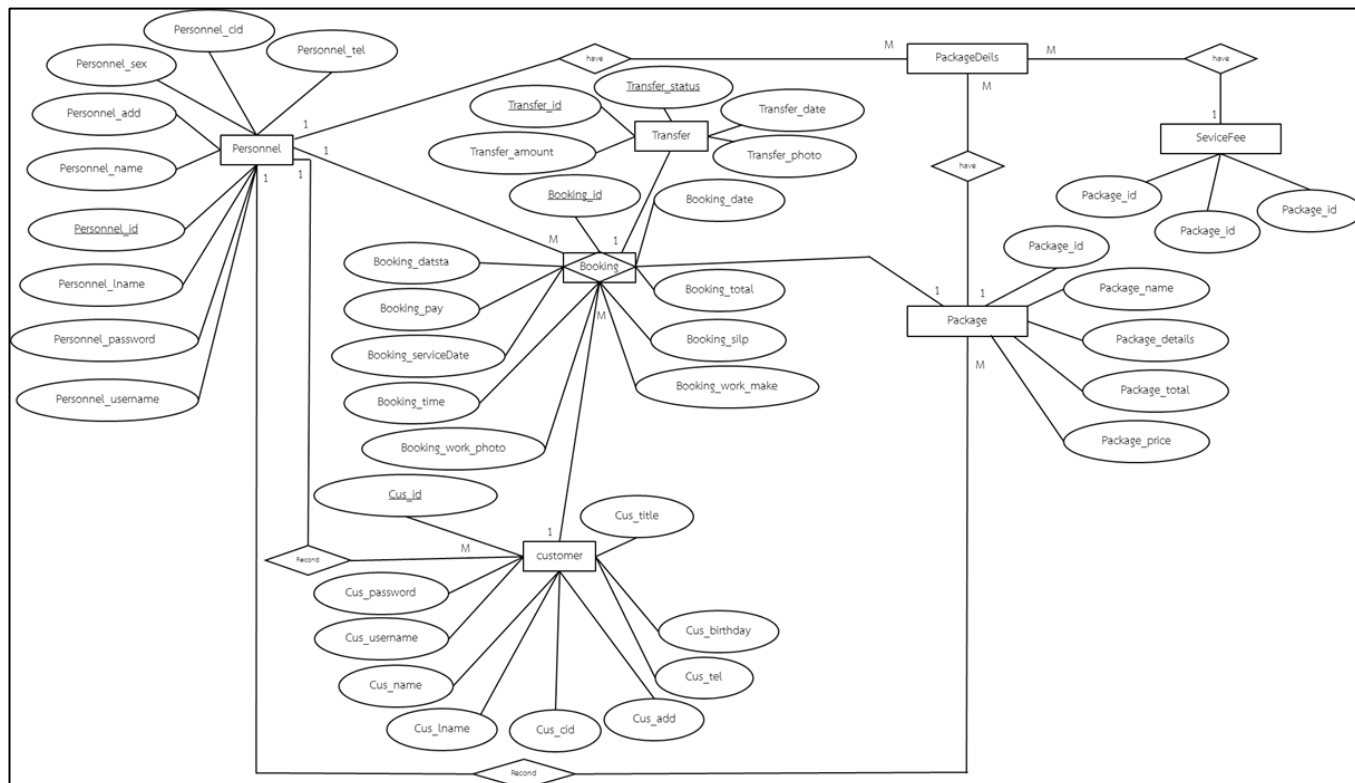
ผลและอภิปรายผล

2. การวิเคราะห์ระบบ ได้นำรายละเอียดปัญหาของระบบการทำงานเดิม และความต้องการของผู้ใช้ระบบที่วิเคราะห์ได้ไปสร้างแผนภาพบริบทสำหรับเป็นแบบจำลองการทำงานของระบบ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แผนภาพบริบทแสดงการทำงานของระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดจ์ กรณีศึกษาร้านฟาร์ฮันเวดจ์

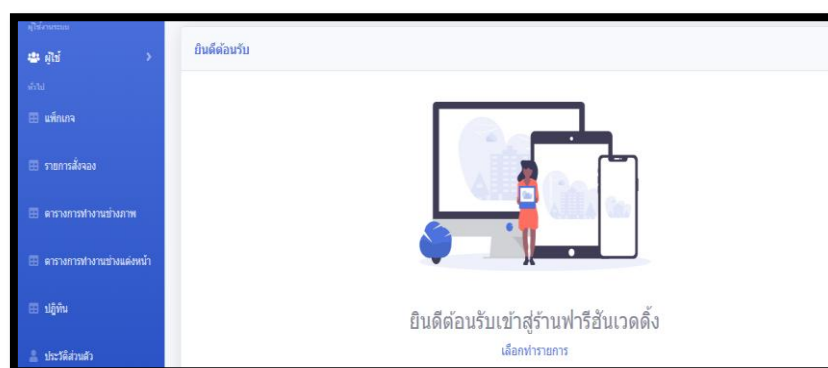
3. การออกแบบระบบ ได้นำรายละเอียดของระบบที่วิเคราะห์ได้มาสร้างแม่พิมพ์เขียวของระบบใหม่ให้ตรงกับความต้องการตามรายงานความต้องการของระบบ เมื่อออกแบบเสร็จผู้วิจัยได้จัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะการออกแบบระบบเพื่อเสนอต่อเจ้าของร้านให้ร่วมพิจารณาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบใหม่ที่ได้ทำการออกแบบอย่างละเอียด ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แผนภาพบริบทแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดดิ้ง กรณีศึกษาร้านฟารีอันเวดดิ้ง

4. การทำให้เกิดระบบ ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดดิ้ง ร้านฟารีอันเวดดิ้ง ซึ่งลักษณะการทำงานของไฟล์โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ ลูกค้า พนักงาน ช่างภาพ ช่างแต่งหน้า เจ้าของร้าน และผู้ดูแลระบบ โดยมีตัวอย่างการทำงานของระบบ ดังนี้

4.1 การทำงานหน้าหลักของพนักงาน ระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดดิ้ง ร้านฟารีอันเวดดิ้งจะแสดงข้อมูลชื่อผู้ใช้ และเมนูจัดการข้อมูลแพ็คเกจ เมนูจัดการข้อมูลการจอง และเมนูจัดการข้อมูลการทำงานของช่างภาพและช่างแต่งหน้า ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 หน้าหลักของพนักงาน

4.2 การทำงานส่วนการจัดการข้อมูลแพ็กเกจของพนักงาน ดังรูปที่ 4

แพ็กเกจ + เพิ่มข้อมูลแพ็กเกจ

ค้นหา ค้นหา

ลำดับ	ชื่อ	ราคา	แก้ไข/ลบ
1	แพ็กเกจงานแต่ง	10,000.00	✎ ✖
2	แพ็กเกจพิธีหมั้น	9,000.00	✎ ✖

รูปที่ 4 หน้าการจัดการข้อมูลแพ็กเกจของพนักงาน

4.3 การทำงานส่วนแสดงตารางการทำงานของช่างภาพและช่างแต่งหน้า ดังรูปที่ 5

ตารางการทำงานช่างภาพ

ค้นหา ค้นหา

ลำดับ	รหัสการจอง	ชื่อช่างภาพ	ชื่อผู้จอง	แพ็คเกจ	ราคา	วันที่จอง	วันที่บริการ
1	BK0003	คง รัน	นายอริชา เจ๊ะ	แพ็คเกจงานแต่ง	10,000.00	12/05/2019 20.47	15/05/2019 20:20:00
2	BK0002	วาลี	นางสาวรสนาธิง เจ๊ะเจ๊ะ	แพ็คเกจพิธีหมั้น	9,000.00	12/05/2019 16.15	15/05/2019 16:15:00
3	BK0001	คง รัน	นางสาวรสนาธิง เจ๊ะเจ๊ะ	แพ็คเกจงานแต่ง	10,000.00	12/05/2019 03.08	15/05/2019 03:08:00

รูปที่ 5 ตารางการทำงานของช่างภาพและช่างแต่งหน้า

4.4 การทำงานส่วนรายงานการจอง ดังรูปที่ 6

รายการจอง + เพิ่มรายการจอง

ค้นหา ค้นหา

ลำดับ	รหัสจอง	ชื่อผู้จอง	แพ็คเกจ	ราคา	วันที่จอง	วันที่บริการ	สถานะ	ลบ/ใบเสร็จ
1	BK0001	นางสาวรสนาธิง เจ๊ะเจ๊ะ	แพ็คเกจงานแต่ง	10,000.00	12/05/2019 03.08	12/05/2019 03:08:00	รออนุมัติ	ลบ แก้ไข

รูปที่ 6 รายงานการจอง

เป็นขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมของระบบ ซึ่งได้ศึกษาวิธีการใช้โปรแกรมภาษา PHP ร่วมกับระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL สำหรับพัฒนาโปรแกรมของระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดจ์ กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดจ์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 4.1 การเลือกโปรแกรมภาษา PHP และระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL มาพัฒนาโปรแกรมของระบบ
- 4.2 การพัฒนาระบบจากที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบ
- 4.3 การทดสอบโปรแกรม
- 4.4 การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งาน
- 4.5 การติดตั้งระบบเพื่อใช้งานจริง และมีการประเมินผลการทำงานของระบบโดยให้ผู้ใช้งานเป็นผู้ทดสอบ

5. การบำรุงรักษาระบบ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของวงจรการพัฒนาหลังจากที่มีการนำระบบใหม่เข้ามาใช้งาน โดยกิจกรรมในขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาระบบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมทั้งการนำระบบไปให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจของที่มีต่อระบบระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดจ์ กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดจ์ โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 10 คนประกอบด้วย เจ้าของร้าน 1 คน พนักงาน 5 คน และลูกค้า 4 คน

ตารางที่ 1 การประเมินผลความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถใช้งานได้ง่าย	4.10	0.32	มาก
2. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการได้	4.00	0.67	มาก
3. ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ	3.30	0.67	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจในการออกแบบหน้าจอระบบ	4.70	0.48	มากที่สุด
5. ได้รับประโยชน์จากระบบ	4.20	0.63	มาก
เฉลี่ยรวม	4.06	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 การประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดจ์ กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดจ์ โดยแสดงความพึงพอใจเป็นภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม 4.06 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรีย์พร เหมืองหลิ่ง (2558)

ตารางที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจของเจ้าของร้านต่อการใช้งานระบบ

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถใช้งานได้ง่าย	4.00	0.00	มาก
2. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการได้	3.00	0.00	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ	3.00	0.00	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจในการออกแบบหน้าจอระบบ	4.00	0.00	มาก
5. ได้รับประโยชน์จากระบบ	4.00	0.00	มาก
เฉลี่ยรวม	3.60	0.00	มาก

จากตารางที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดจ์ กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดจ์ โดยเจ้าของร้าน จำนวน 1 คน มีระดับความพึงพอใจเป็นภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม 3.60 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ตารางที่ 3 การประเมินผลความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถใช้งานได้ง่าย	4.00	0.00	มาก
2. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการได้	4.60	0.55	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ	3.40	0.89	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจในการออกแบบหน้าจอระบบ	3.60	0.55	ปานกลาง
5. ได้รับประโยชน์จากระบบ	4.80	0.45	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.08	0.49	มาก

จากตารางที่ 4 การประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดจ์ กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดจ์ โดยพนักงาน จำนวน 5 คน มีระดับความพึงพอใจเป็นภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ตารางที่ 4 การประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้งานระบบ

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สามารถใช้งานได้ง่าย	4.25	0.50	มากที่สุด
2. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการได้	4.00	0.00	มาก
3. ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ	3.25	0.50	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจในการออกแบบหน้าจอของระบบ	4.50	0.58	มากที่สุด
5. ได้รับประโยชน์จากระบบ	4.75	0.50	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.15	0.42	มาก

จากตารางที่ 4 การประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าฟรีเวดจ์ กรณีศึกษาร้านฟาร์อันเวดจ์ โดยลูกค้าจำนวน 4 คน มีระดับความพึงพอใจเป็นภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม 4.15 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนาระบบสามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน ระบบมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา ข้อมูลมีความเป็นระเบียบมากขึ้น ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การออกแบบหน้าจอระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระบบมากที่สุด รองลงมาได้รับประโยชน์จากระบบ และระบบสามารถใช้งานได้ง่ายได้ตามลำดับ

บรรณานุกรม

ชนาสิน ธาราพิตร. (2556). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการดำเนินธุรกิจของร้านค้าปลีกดั้งเดิม. Retrieved from http://www.elfms.ssrui.ac.th/pisit_po/file.php/1/2-2560/GES010/3.pdf.

สุรีย์พร เหมือนหลัง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุณิสรา ตรงจิตร์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. Retrieved from http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802030758_5243_3966.pdf.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ , (2560). ผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซ. Retrieved from <https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017-and-value-of-e-commerce-survey-in-thailand-2017I-press-conference.html>.