

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเพื่อการพัฒนาโปรแกรมทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับธุรกิจตัวแทนจำหน่าย กรณีศึกษา บริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และแนวคิดการวิเคราะห์การตัดสินใจ (Decision Analysis) ของ Kepner-Tregoe เป็นแนวทางในการศึกษา สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การออกแบบสถาปัตยกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Creating an EC Architecture)

ในขั้นตอนการออกแบบสถาปัตยกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนที่มุ่งเน้นค้นหาถึงความต้องการของผู้ใช้งาน โดยเริ่มตั้งแต่ เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธุรกิจ สารสนเทศและข้อมูลที่จะต้องนำมาใช้งาน กระบวนการการทำงานที่สำคัญ อุปกรณ์ เครื่องมือ โปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนา จิตความสามารถของระบบในด้านการรักษาความปลอดภัย การขยายระบบเพื่อรองรับสิ่งที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ตลอดจนการวางแผนบุคลากรหรือทีมงาน สำหรับการพัฒนาโปรแกรม

จากผลการศึกษาในขั้นตอนนี้ ทำให้ทราบถึงเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของบริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด และความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถสรุปได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ ภายในปี พ.ศ. 2551 บริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด จะเป็นผู้นำทางด้าน

การจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

เป้าหมาย จะใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มขีด

ความสามารถทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการ

นำเสนอขายสินค้าแก่กลุ่มเป้าหมาย และสามารถติดต่อสื่อสารความ

ต้องการกับกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงานติดต่อซื้อขาย และลดปัญหาด้านการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ความต้องการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม

คือ กรรมการบริษัท ไทยโพลีแฮนด์ จำกัด ลูกค้าที่มีการติดต่อซื้อขายกับบริษัทฯ และ ผู้ผลิตสินค้าส่งให้บริษัทฯ สามารถสรุปความต้องการของผู้ใช้งานทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และราคาสินค้า
2. ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของบริษัท ไทยโพลีแฮนด์ จำกัด
3. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผลิตของบริษัท ไทยโพลีแฮนด์ จำกัด
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายระหว่างบริษัท ไทยโพลีแฮนด์ จำกัด กับลูกค้า
5. กระบวนการค้นหาสินค้าที่ต้องการ (Product Search)
6. กระบวนการจัดหมวดหมู่ของสินค้า (Product Categories)
7. กระบวนการนำเสนอสินค้าและรายละเอียดของสินค้าโดยแสดงภาพและราคาขาย (Product Details)
8. กระบวนการรับการจัดซื้อ (Shopping Cart)
9. กระบวนการส่งข่าวสารให้ลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าออกใหม่ (Newsletter)
10. กระบวนการนำเสนอข่าวสารบนเว็บไซต์เกี่ยวกับสินค้าออกใหม่ (New Arrival)
11. กระบวนการนำเสนอข่าวสารบนเว็บไซต์เกี่ยวกับสินค้าที่ขายดี (Best Seller)
12. กระบวนการชำระเงินมีหลายแบบให้เลือก (Payment Method)
13. กระบวนการยืนยันการสั่งซื้อสินค้าทางอีเมลล์
14. กระบวนการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า
15. กระบวนการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ผลิต
16. กระบวนการสอบถามหรือสั่งซื้อสินค้าพิเศษที่ไม่มีอยู่ในรายการสินค้า
17. กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผลิตกับบริษัท ไทยโพลีแฮนด์ จำกัด

18. สีพื้นของเว็บไซต์เป็นสีขาว หรือสีอ่อน และตัวอักษรเป็นสีดำ หรือสีเข้ม
19. มีรายการเมนู
20. ตราของบริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด ใช้โทนสีเขียว
21. รายงานเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า
22. รายงานเกี่ยวกับการซื้อขาย
23. รายงานเกี่ยวกับสถิติการเข้าชมสินค้า
24. งบประมาณการลงทุนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำหนดไว้ในครั้งนี้ เป็นจำนวน ไม่เกิน 20,000 บาท
25. ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติของการเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์
26. การแสดงภาพขยายใหญ่ขึ้นเพื่อให้คุณภาพสินค้าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การคัดเลือกแนวทางการพัฒนา (Selecting a Development Option)

ในการคัดเลือกแนวทางการพัฒนา โปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้ทั้งการจัดจ้างบุคคลหรือองค์กรภายนอกดำเนินการให้ (Outsource) พัฒนาขึ้นใช้เองในองค์กร หรือทำแบบผสมผสาน สำหรับการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด ครั้งนี้ ได้เลือกทำแบบผสมผสาน และนำแนวทางการวิเคราะห์การตัดสินใจของ Kepner – Tregoe มาประยุกต์ใช้ในการคัดเลือก โดยดำเนินการค้นหาทางเลือกนำมาเปรียบเทียบคุณลักษณะของแต่ละทางเลือกกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถแยกความต้องการออกเป็นสิ่งที่ต้องมี (MUSTS) และควรมี (WANTS) ดังต่อไปนี้

สิ่งที่ต้องมี (MUSTS) มีทั้งหมด 24 รายการ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า และราคาสินค้า
2. ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของบริษัทไทยโพลีแซนด์ จำกัด
3. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผลิตของบริษัทไทยโพลีแซนด์ จำกัด
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายระหว่างบริษัทไทยโพลีแซนด์ จำกัด กับลูกค้า
5. กระบวนการค้นหาสินค้าที่ต้องการ (Product Search)
6. กระบวนการจัดหมวดหมู่ของสินค้า (Product Categories)
7. กระบวนการนำเสนอสินค้าและรายละเอียดของสินค้า โดยแสดงภาพและราคาขาย (Product Details)

8. กระบวนการรับคำสั่งซื้อ (Shopping Cart)
9. กระบวนการส่งข่าวสารให้ลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าออกใหม่ (Newsletter)
10. กระบวนการนำเสนอข่าวสารบนเว็บไซต์เกี่ยวกับสินค้าออกใหม่ (New Arrival)
11. กระบวนการนำเสนอข่าวสารบนเว็บไซต์เกี่ยวกับสินค้าที่ขายดี (Best Seller)
12. กระบวนการชำระเงินมีหลายแบบให้เลือก (Payment Method)
13. กระบวนการยืนยันการสั่งซื้อสินค้าทางอีเมล
14. กระบวนการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า
15. กระบวนการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ผลิต
16. กระบวนการสอบถามหรือส่งสินค้าพิเศษที่ไม่มีอยู่ในรายการสินค้า
17. กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผลิตกับบริษัท ไทย โพลีแซนด์ จำกัด
18. สีพื้นของเว็บไซต์เป็นสีขาว หรือสีอ่อน และตัวอักษรเป็นสีดำ หรือสีเข้ม
19. มีรายการเมนู
20. ตราของบริษัท ไทย โพลีแซนด์ จำกัด ใช้โทนสีเขียว
21. รายงานเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า
22. รายงานเกี่ยวกับการซื้อขาย
23. รายงานเกี่ยวกับสถิติการเข้าชมสินค้า
24. งบประมาณการลงทุนด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกกำหนดไว้ในครั้งนี้ เป็นจำนวน ไม่เกิน 20,000 บาท

สิ่งที่ควรมี (WANTS) มีทั้งหมด 2 รายการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถิติของการเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์
2. การแสดงภาพขยายใหญ่ขึ้นเพื่อให้ลูกค้าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ในขั้นตอนการเปรียบเทียบคุณลักษณะของทางเลือก โปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด 11 โปรแกรมที่ได้ทำการคัดเลือกกับความต้องการผู้ใช้งาน พบว่า โปรแกรมที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานคือ โปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ www.XT-Commerce.com โดยมีคุณสมบัติตอบสนองความต้องการที่ต้องมี (MUSTS) ทุกข้อ สำหรับความต้องการที่ควรมี (WANTS) โปรแกรมดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองในหัวข้อ ข้อมูลสถิติของการเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ แต่คุณสมบัติดังกล่าวนี้สามารถหาได้จากข้อมูลสถิติจากเครื่องคอมพิวเตอร์

เซิร์ฟเวอร์จะทำการเก็บข้อมูลทุกครั้งที่มีการเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถรายงานสถิติดังกล่าวได้

ขั้นตอนต่อมา เป็นการประเมินความเสี่ยงของทางเลือกที่เหลืออยู่คือ โปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ www.XT-Commerce.com พบว่า สิ่งนี้อาจเกิดปัญหาได้นั้น คือ โปรแกรมไม่ทำงานตามที่คาดหวังไว้ จากการพิจารณาในแง่ของโอกาสที่จะเกิด (Probability) นั้นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับในแง่ของความร้ายแรง (Seriousness) ของปัญหานั้น มีความร้ายแรงในระดับสูง หากโปรแกรมไม่ทำงานตามที่คาดหวังไว้ เนื่องจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจในการทำธุรกิจผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทและอาจมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในภายภาคหน้า

อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้โดย มีการดำเนินการทดสอบ ในทุกขั้นตอนโดยละเอียด ก่อนนำไปใช้งาน

จากการเปรียบเทียบคุณลักษณะของโปรแกรม www.XT-Commerce.com กับความต้องการของผู้ใช้ และการประเมินความเสี่ยง ผู้ศึกษาได้ตัดสินใจเลือกโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ www.XT-Commerce.com

3. การดำเนินการติดตั้ง (Installing) ทดสอบ (Testing) และ การส่งมอบให้กับผู้ใช้งาน (Deployment EC Application)

การติดตั้ง (Installing) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ www.XT-Commerce.com บนเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ ของ บริษัท OnSmart Network ซึ่งให้บริการเช่าพื้นที่เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ในการเก็บเว็บไซต์ของบริษัท โดยผลของการติดตั้งโปรแกรมพบปัญหาทางด้านเทคนิคในช่วงแรก โดยการตั้งค่าต่าง ๆ ของโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถเข้ากันได้กับระบบเซิร์ฟเวอร์ สาเหตุเกิดจากการขาดรายละเอียดวิธีการติดตั้งที่ชัดเจนทั้งในส่วนของ โปรแกรมและในส่วนของระบบเซิร์ฟเวอร์ แต่ผู้ศึกษาได้ประสานงานกับผู้ดูแลระบบ และปัญหาดังกล่าวได้มีการแก้ไขให้หมดไป

การทดสอบ (Testing) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบหลังจากที่ได้มีการติดตั้งระบบแล้ว โดยทำการทดสอบ 3 ระดับ คือ ทดสอบทีละส่วน ทดสอบพร้อมกันทุกส่วน และ ทดสอบการใช้งาน หลังจากการทดสอบในแต่ละขั้นตอน พบว่า โปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ www.XT-Commerce.com เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งานทั้งหมด สามารถแสดงผลตอบสนองความต้องการอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือเรื่องของความเร็วในการแสดงผล การแสดงผลภาพกราฟฟิก และบางครั้งไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้

4. การดำเนินงานและการบำรุงรักษาระบบ (Operation and Maintenance)

ในขั้นตอนนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเตรียมคู่มือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการใช้งาน การให้คำแนะนำในระหว่างการใช้งาน การพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมบางส่วน การจัดทีมงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลเว็บไซต์ในด้านการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ และการวัดผลการใช้งานเพื่อช่วยในการตัดสินใจปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมให้ดีขึ้น ตลอดจนประสานงานกับผู้ดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องความเร็วในการแสดงผล และปัญหาการเข้าเว็บไซต์ไม่ได้ในบางครั้ง

อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด โดยใช้วิธีการศึกษาตามขั้นตอนการพัฒนาระบบตามแนวความคิดการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปอภิปรายผลการศึกษาได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การออกแบบสถาปัตยกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Creating an EC Architecture)

จากการศึกษาในขั้นตอนนี้ ทำให้ได้ทราบถึงความต้องการผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความชัดเจนในการจัดทำและเรียบเรียง โครงสร้างพื้นฐาน ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น กระบวนการการทำงานที่ตรงกับความต้องการ รวมไปถึงการวางแผนทางด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ตลอดจนโปรแกรมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา ระบบการรักษาความปลอดภัย และทีมงานในการพัฒนา ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากสำหรับผู้ศึกษาหรือพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ก่อนที่จะดำเนินการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หากขาดปัจจัยเหล่านี้ อาจทำให้เกิดอุปสรรคสำหรับการดำเนินงานทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์องค์กรในภายภาคหน้า

2. การคัดเลือกแนวทางการพัฒนา (Selecting a Development Option)

การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับ บริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด นั้น ผู้ศึกษาได้พิจารณาทางเลือกที่จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานให้มากที่สุด โดยผู้ศึกษาได้พิจารณาในส่วนของทางเลือกจากโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มีการพัฒนาไว้แล้วทางอินเทอร์เน็ต และทำการเปรียบเทียบกับความต้องการของผู้ที่ใช้งาน ซึ่งหลังจากที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับความต้องการของผู้ใช้งานแล้ว พบว่ามีบางส่วนที่จะต้อง

ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการ เช่น การปรับปรุงหน้าแรกของเว็บไซต์ การปรับเปลี่ยนรายการเมนู การพัฒนาโปรแกรมบางส่วนเพื่อการแสดงผลที่ตรงกับความต้องการ นอกจากนี้การนำเอาแนวคิดการวิเคราะห์การตัดสินใจ (Decision Analysis) ของ Kepner-Tregoe มาประยุกต์ใช้ นั้นช่วยทำให้การตัดสินใจของผู้ศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบแบบแผนได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินความเสี่ยงและวิธีการแก้ไขรับมือเพื่อให้แน่ใจว่าทางเลือกที่เลือกไว้จะไม่ส่งผลเสียหายในการดำเนินธุรกิจในอนาคต

3. การดำเนินการติดตั้ง (Installing) ทดสอบ (Testing) และ การส่งมอบให้กับผู้ใช้งาน (Deployment EC Application)

ในการดำเนินการขั้นตอนนี้ทำให้ทราบว่าโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ทำการคัดเลือกมานั้น เมื่อมีการใช้งานจริงแล้ว จะมีข้อผิดพลาดในรูปแบบใดบ้าง เป็นการประเมินผลโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำไปใช้ในทางธุรกิจขององค์กร ในการทดสอบการทำงานจริงผู้ศึกษาเริ่มจากการติดตั้งในระบบเซิร์ฟเวอร์ที่ทำการคัดเลือกไว้ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาพบว่าการติดตั้งโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์บนระบบเซิร์ฟเวอร์จริงนั้น ประสบปัญหาอยู่หลายประการ ดังนั้นจึงเป็นส่วนที่ต้องระมัดระวังมากสำหรับผู้ทำการศึกษา มิเช่นนั้นจะทำให้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม จึงควรจะทำการศึกษาถึงข้อมูลทางเทคนิคของระบบเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการแต่ละแห่งให้ถี่ถ้วนก่อนตัดสินใจ สำหรับการประเมินผลการใช้งานจากผู้ใช้งานนั้นพบว่า โดยภาพรวมโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกครั้งนี้สามารถใช้งานอยู่ในเกณฑ์ดี สำหรับในส่วนที่ต้องปรับปรุงก็คือ ในส่วนของการแสดงผลกราฟิก ความเร็วในการแสดงผล และปัญหาที่ในบางครั้งไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้

4. การดำเนินงานและการบำรุงรักษาระบบ (Operation and Maintenance)

ในขั้นตอนนี้ ถึงแม้ว่าจะผ่านการทดสอบจริงจากผู้ใช้งานมาแล้ว แต่ในการทดสอบดังกล่าวนั้น โดยปกติจะใช้ระยะเวลาที่สั้นซึ่งอาจจะไม่ได้พบข้อบกพร่องโดยครอบคลุม ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่า ในอนาคตควรจะต้องมีการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยมีการประเมินผลการใช้อยู่เป็นประจำ หรือค้นหาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ที่มีการพัฒนาขึ้นมาและมีความสมบูรณ์มากขึ้น สามารถรองรับการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ที่นับวันจะมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ข้อค้นพบ

การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับ บริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัด โดยใช้วิธีการศึกษาตามขั้นตอนการพัฒนาระบบตามแนวความคิดการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นั้น มีข้อค้นพบพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการของบริษัทนั้นทำให้เพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาด ลดต้นทุน ลดปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กร และระหว่างองค์กร
2. การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีขีดจำกัดว่าต้องดำเนินการพัฒนาโดยบุคลากรภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่สามารถหาได้จากแหล่งที่ได้มีการพัฒนาไว้แล้ว โดยเฉพาะโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทโอเพ่นซอร์ส (Open Source) ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นในอนาคต ดังนั้นจึงควรที่จะค้นหาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทดังกล่าวมาเป็นทางเลือกหนึ่งในการพัฒนา
3. การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นั้น นอกจากหัวใจของการพัฒนาจะอยู่ที่การศึกษาหาความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้งานแล้ว วิสัยทัศน์ของผู้พัฒนาก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการมอง ไปในส่วนของการความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียวอาจจะทำให้การขยายระบบทางด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีปัญหาได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบริษัท ไทยโพลีแซนด์ จำกัดนั้น มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น หลังจากที่ได้ดำเนินการใช้งานไปแล้ว ควรที่จะมีการประเมินผลเกี่ยวกับการใช้งานอยู่เป็นประจำ รวมถึงการค้นหาข้อเสนอแนะ หรือแนวคิดใหม่เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ดังกล่าวให้ดีขึ้น สำหรับผู้ที่ควรจะมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ ผู้บริหารขององค์กร ผู้ใช้งานในองค์กร และผู้ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องกับองค์กร
2. ปัจจุบันเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและ คอมพิวเตอร์ ดังนั้น ผู้ที่ศึกษาทางการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงควรที่จะต้องให้ความสนใจเป็นอย่างมาก นอกจากจะทำให้เป็นการสร้างวิสัยทัศน์

ในการพัฒนาแล้ว ความเข้าใจในเทคโนโลยีบางอย่าง สามารถนำมาใช้ในองค์กรของตน อันจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำในเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึงการสร้างโอกาสและบทบาทให้ธุรกิจของตนให้เป็นผู้นำในตลาดต่อไป

3. ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้ทำการพัฒนาทางการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่าย ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร จึงควรที่ผู้ผลิตจะสามารถทำการปรับปรุงข้อมูลด้วยตนเองจากโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรง ซึ่งจะช่วยให้ข่าวสารในการเสนอขายสินค้ามีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานกันในการปรับปรุงข้อมูลระหว่างองค์กร

4. การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรต้องทำตามขั้นตอนการพัฒนาระบบ ตามแนวความคิดการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และควรใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน จะช่วยทำให้มีการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีการจัดการอย่างละเอียดถี่ถ้วน ถ้าหากมีการข้ามขั้นตอนแล้วจะทำให้ต้องเกิดแก้ไขอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก็จะทำให้โครงการพัฒนาล่าช้า เสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น และอาจเป็นผลทำให้เสียโอกาสทางธุรกิจ

5. การพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งทางด้านผู้บริหารขององค์กร ลูกค้า และผู้ที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

6. ผู้ศึกษาทางการพัฒนาโปรแกรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรต้องทำการศึกษาวิธีการโฆษณา และประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ให้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไปด้วย