

ทุกข้อรวมเป็นชุด 1 แต่ 1
ข้อที่ ๓ ข้อที่ ๔ ข้อที่ ๕

- ข้อ ๑
- (1) ระบบจากภาพเก่าไปแคบ
 - (2) สิ่งมีชีวิตที่เริ่มแล้ว
 - (3) ระบบการวิจัยข้อมูล
 - (4) ระบบการพัฒนาระบบ
 - (5) สิ่งมีชีวิตที่เริ่มแล้ว
 - (6) สิ่งมีชีวิตที่เริ่มแล้ว

บทที่ 1

บทนำ

- (1) การย่อขนาดของระบบกับ
ข้อนี้ด้วย
- (2) การย่อขนาดของระบบกับ
เพราะไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ท้อ
- (3) การเพิ่มประสิทธิภาพให้
ย่อขนาดของระบบกับข้อนี้ด้วย

(4) การเพิ่มประสิทธิภาพให้
CRM + ระบบการพัฒนาระบบ

ข้อ ๑ / ข้อ ๒

๑ ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่ยุคสารสนเทศ (Information Age) มีการตื่นตัวในการนำ

สารสนเทศมาใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะงานทางด้านธุรกิจจะเห็นได้ว่าการทำธุรกิจ
ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก เนื่องจากการขยายตัวทางด้านธุรกิจ มีการแข่งขันกัน
สูงขึ้น คู่แข่งก็มากขึ้น จึงมีความจำเป็นจะต้องนำระบบสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อให้
การตัดสินใจถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการตัดสินใจล่าช้าอาจก่อให้เกิดผล
เสียหายทางด้านการแข่งขันทางธุรกิจหรือการแก้ปัญหาสำคัญๆระดับชาติในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับ
กันว่าหน่วยงานใดที่มีสารสนเทศที่ถูกต้องรวดเร็วกว่า จะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในการแข่งขัน เทคโนโลยี
เป็นสิ่งที่คู่กับสารสนเทศหรือเรียกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT)

ข้อ ๑
ข้อ ๒
ข้อ ๓
ข้อ ๔
ข้อ ๕

๒ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานและกระบวนการต่างๆในการนำอุปกรณ์

คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โทรคมนาคมรวมทั้งซอฟต์แวร์ต่างๆมาใช้เก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล ประมวลผล
และนำเสนอในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นการจัดการสารสนเทศให้เกิด
ประโยชน์ในรูปของสื่อต่างๆ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะ
ก่อให้เกิดสารสนเทศที่ทันสมัย เทคโนโลยีในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ทั้งด้านเทคโนโลยี
คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร โทรคมนาคม องค์การต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนก็เห็นความสำคัญของ
เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่
ต้องการ (จิตติมา เทียนบุญประเสริฐ. 2544 : 3) ดังนั้นจึงเริ่มมีการให้ความสนใจในเรื่องศักยภาพ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Capability) กันมากขึ้น ซึ่งก็คือ การนำ
ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีมาทำงานร่วมกันกับทรัพยากรอื่นๆให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อบรรลุ
เป้าหมายของธุรกิจและจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมี
บทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่เพื่อช่วยให้การนำ
ระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ เข้ามาประสานการ
ทำงานร่วมกันในการสร้างโอกาสการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศ
ในธุรกิจแบบใหม่ ช่วยให้องค์กรได้รับข่าวสารที่อยู่ไกลออกไป ช่วยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ
ให้กับลูกค้า ช่วยปรับโครงสร้างและขั้นตอนการทำงาน ช่วยเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจของ
องค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้

(ข้อ ๑ ข้อ ๒)
ข้อ ๑ ข้อ ๒

ข้อ ๑
ข้อ ๒

ข้อ ๑
ข้อ ๒
ข้อ ๓
ข้อ ๔
ข้อ ๕
ข้อ ๖
ข้อ ๗
ข้อ ๘
ข้อ ๙
ข้อ ๑๐

3) วิธีการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมาในอดีตเป็นการพบปะกับลูกค้าแบบเข้าถึงตัวซึ่งเน้นความพอใจในการให้บริการ โดยตรงเป็นหลักในปัจจุบัน วิธีการนี้ไม่สามารถนำมาใช้ได้อีกต่อไป เนื่องจากขอบเขตการค้าขายได้ขยายวงออกไปอย่างมาก การเข้าถึงตัวลูกค้ากลายเป็นสิ่งที่ไม่สะดวกสำหรับทั้งองค์กรและลูกค้าเอง ข่าวสารกลายเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับทราบได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ระบบสารสนเทศจึงกลายเป็นความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องทำความเข้าใจและสามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอดและความมั่งมีศรีสุขของตนเอง (ลัทธิ สุวาทธรรม. 2545 : 3) ที่ผ่านมามีองค์กรให้บริการลูกค้าโดยที่หวังจะด้กผลประโยชน์กลับคืนมาองค์กร ในปัจจุบันมองลูกค้าเป็นลักษณะของทรัพย์สินระยะยาวสิ่งที่องค์กรจะต้องลงทุนผ่านกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ซึ่งหมายถึง กิจกรรมทุกชนิดที่องค์กรใช้กับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องว่าจะกลายเป็นลูกค้าในอนาคต กระบวนการนี้มีทั้งส่วนที่เป็นกิจกรรมทางธุรกิจและส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประสานกระบวนการทางธุรกิจ ที่องค์กรนำมาใช้กับลูกค้าทั้งในกระบวนการขาย การตลาด และการบริการ นับตั้งแต่เมื่อเริ่มรับคำสั่งซื้อสินค้าไปจนกระทั่งนำสินค้าไปส่งให้กับลูกค้า

4) กระบวนการขาย การตลาด และการให้บริการที่ผ่านมานั้นมีลักษณะเป็นงานที่แบ่งเป็นส่วนๆ ไม่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าไปใช้งานร่วมกัน ข้อมูลบางส่วนเกี่ยวกับลูกค้าอาจนำไปจัดเก็บไว้ในบัญชีรายชื่อลูกค้าขององค์กร ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งจะถูกนำไปเก็บไว้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ถูกจำหน่ายไป ข้อมูลทั้งสองส่วนนี้ แม้ว่าจะมีความซ้ำซ้อนกันบ้างแต่ก็จะไม่ถูกนำมารวมกันไว้เพื่อให้ฝ่ายต่างๆ ใช้งานร่วมกัน ระบบการบริการความสัมพันธ์กับลูกค้าพยายามที่จะแก้ปัญหานี้ด้วยการประสานกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งหมดเข้าไว้ด้วยกัน และนำข้อมูลของลูกค้าที่เก็บรวบรวมมาจากวิธีการต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล อุปกรณ์สื่อสารไร้สาย หรือจากทางเว็บเข้ามารวมกันไว้เพื่อให้องค์กรสามารถติดต่อกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี จะรวบรวมข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันและนำเสนอเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่างๆ เช่น การประเมินคุณค่าของลูกค้าแต่ละรายต่อองค์กร การค้นหากลุ่มลูกค้าที่มีมากที่สุดต่อองค์กร (โดยเฉลี่ยแล้ว องค์กรต้องลงทุนในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้าใหม่สูงเป็นหกเท่าของการขายสินค้าอย่างเดียวกันให้กับลูกค้าเก่า) การค้นหากลุ่มลูกค้าชั้นดีที่ทำกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร (โดยเฉลี่ยแล้ว รายรับขององค์กรประมาณร้อยละ 70 ถึงร้อยละ 80 มาจากการค้าขายกับลูกค้าประมาณร้อยละ 10 ถึงร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด) และการค้นหาว่าลูกค้าชั้นดีต้องการซื้อสินค้าชนิดใด เป็นต้น องค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการหาลูกค้าใหม่ๆเพิ่มเติม การให้บริการและการสนับสนุนที่ดียิ่งขึ้น การปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการรักษาลูกค้าปัจจุบันไว้กับองค์กรต่อไป (ลัทธิ สุวาทธรรม. 2545 : 43)

เรื่องธุรกิจ
ในฟีดแบค
กับลูกค้า (CRM)
+ องค์กรยั่งยืน
+ +
+ 1 มาตรฐาน
+ มาตรฐาน

เรื่องธุรกิจ ใน
ช่วงปลายของ
ชีวิต (5)
จาก *

การติดต่อ
17-18
หรือมากกว่า
100 คน

⑥ ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นอีกทางที่ช่วยในการส่งเสริมให้ธุรกิจมีศักยภาพในการแข่งขันในระดับโลก โดยเฉพาะกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้น เนื่องจากภายใต้ระบบตลาดที่มีการแข่งขันอย่างในปัจจุบัน หน่วยธุรกิจในระบบเศรษฐกิจล้วนต้องดำเนินกิจการของตนเองภายใต้เงื่อนไขของการทำกำไรสูงสุด และมีการใช้ทรัพยากรการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องทำการจัดหาปัจจัยทางการผลิตประเภทต่างๆเพื่อทำการผลิต (Production) สินค้าและบริการ และทำการกระจายหรือจำหน่ายสินค้าสู่ผู้บริโภค ทั้งนี้ภายใต้ความสามารถทางธุรกิจที่มีหลากหลายและสลับซับซ้อน หน่วยธุรกิจต่างๆจึงต้องพยายามจัดองค์ประกอบให้พร้อมที่จะรับรองกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน โดยแนวทางหนึ่ง คือ การใช้ทรัพยากรการผลิตทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความพยายามที่จะใช้เครื่องจักรที่ทันสมัยเพื่อช่วยลดต้นทุนในการผลิต รวมถึงมีการขยายกิจการในระดับที่เหมาะสม เช่น มีการวิจัยค้นคว้าและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ เพื่อพัฒนาคุณภาพของสินค้า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือแม้กระทั่งฝ่ายการตลาดที่ทำการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆผ่านสื่อประเภทต่างๆ (สุภชัย ศรีสุชาติ. 2547 : 2)

บริษัท
กลุ่ม CM
Two

⑦ การดำเนินการต่างๆ ของหน่วยธุรกิจดังที่กล่าวมาข้างต้น ย่อมต้องมีการใช้เงินลงทุนเพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งในแง่ของการบริหารเงินทุนนั้น ไม่แตกต่างจากการบริหารจัดการประเภทอื่น นั่นคือต้องมีการพยายามสร้างผลการดำเนินงาน คือการสร้างมูลค่าที่สูงสุดเท่าที่จะทำได้ และอยู่ภายใต้ระดับของต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่กิจการสามารถจะทำได้ ทั้งนี้ช่องทางในการจัดหาเงินทุนของแต่ละบริษัทย่อมมีความแตกต่างกัน โดยอาจขึ้นกับปัจจัยของบริษัทเอง หรือปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกมาเป็นเครื่องกำหนดความสามารถ รวมถึงต้นทุนของการจัดหาเงินทุน ตัวอย่างของปัจจัยที่จะมีผลกระทบ ได้แก่ แผนงานของกิจการ จำนวนเงินลงทุนที่ต้องการ ความสามารถในการทำกำไร ระยะเวลาการจัดหาเงินทุน หลักประกัน สภาพการลงทุนในตลาด การเงินในเวลานั้นๆ เป็นต้น ดังนั้นการจัดหาเงินทุนจากแหล่งต่าง จึงมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจ และเมื่อภาคธุรกิจมีการจัดหาเงินทุนอย่างเหมาะสมย่อมทำให้ภาคธุรกิจเกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและส่งผลคือการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศและภูมิภาค รวมถึงในระดับโลก

cm 7
ปี 300-15
รวม 1000
ปี 1500
รวม 1500

⑧ จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาผลกระทบของศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีประสิทธิภาพการบริหารลูกค้า

2
ค่าเฉลี่ย
10 200
2100
ปี 1500

สัมพันธ์ที่ดีและมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงสามารถใช้เป็นแนวคิดและข้อมูล
ในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานวิจัยครั้งต่อไป