

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
กรณีศึกษา: บริษัท ลานนาคอม จำกัด

ผู้เขียน นายธีรวัชริน ชันอัสวระ

ปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร. ตรีสพงศ์ ไทยอุปถัมภ์

บทคัดย่อ

การทำธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันระหว่างบริษัทเอกชนที่สูงมาก ซึ่งหากบริษัทไหนสามารถรักษาคุณภาพของสินค้าและการให้บริการ รวมไปถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ ก็จะมีโอกาสทางธุรกิจที่ดีกว่าบริษัทคู่แข่งอื่นๆ ซึ่งจะสามารถเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจของบริษัทได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัท ลานนาคอม จำกัด กับลูกค้าของบริษัทที่เป็นกลุ่มสถาบันบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นไปที่การให้บริการหลังการขายซึ่งระบบเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองต่อการทำธุรกิจที่ขยายใหญ่ขึ้นได้อย่างเต็มที่จึงเกิดปัญหาต่างๆขึ้นมาก เช่น ไม่สามารถติดตามการให้บริการได้ ไม่สามารถจัดทำรายงานการให้บริการได้ เป็นต้น จึงต้องนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management: CRM) ผ่านทางชุดแอปพลิเคชันของบริษัท ไมโครซอฟต์ ที่มีชื่อว่า Microsoft Dynamics CRM 2011 เข้ามาเป็นเครื่องมือในการศึกษาทดลองในครั้งนี้

ผลการทดลองพบว่าระบบใหม่ที่ใช้ Microsoft Dynamics CRM 2011 นั้นสามารถเพิ่มรายละเอียดในการบันทึกข้อมูลการให้บริการได้มากขึ้น มีความยืดหยุ่นในการบริหารบริษัทจัดการได้มากกว่าระบบเดิม และสามารถทำรายการที่เป็นสถิติการให้บริการให้ผู้บริหารดูได้ง่ายขึ้น แต่ในทางกลับกันพนักงานบริษัทก็มีเสียงตอบกลับว่าต้องทำงานเพิ่มขึ้นในการใช้งานระบบใหม่ เพราะต้องทำการบันทึกด้วยตัวเองจากเดิมที่โทรศัพท์แจ้งผู้จัดการฝ่ายบริการทางเดียว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

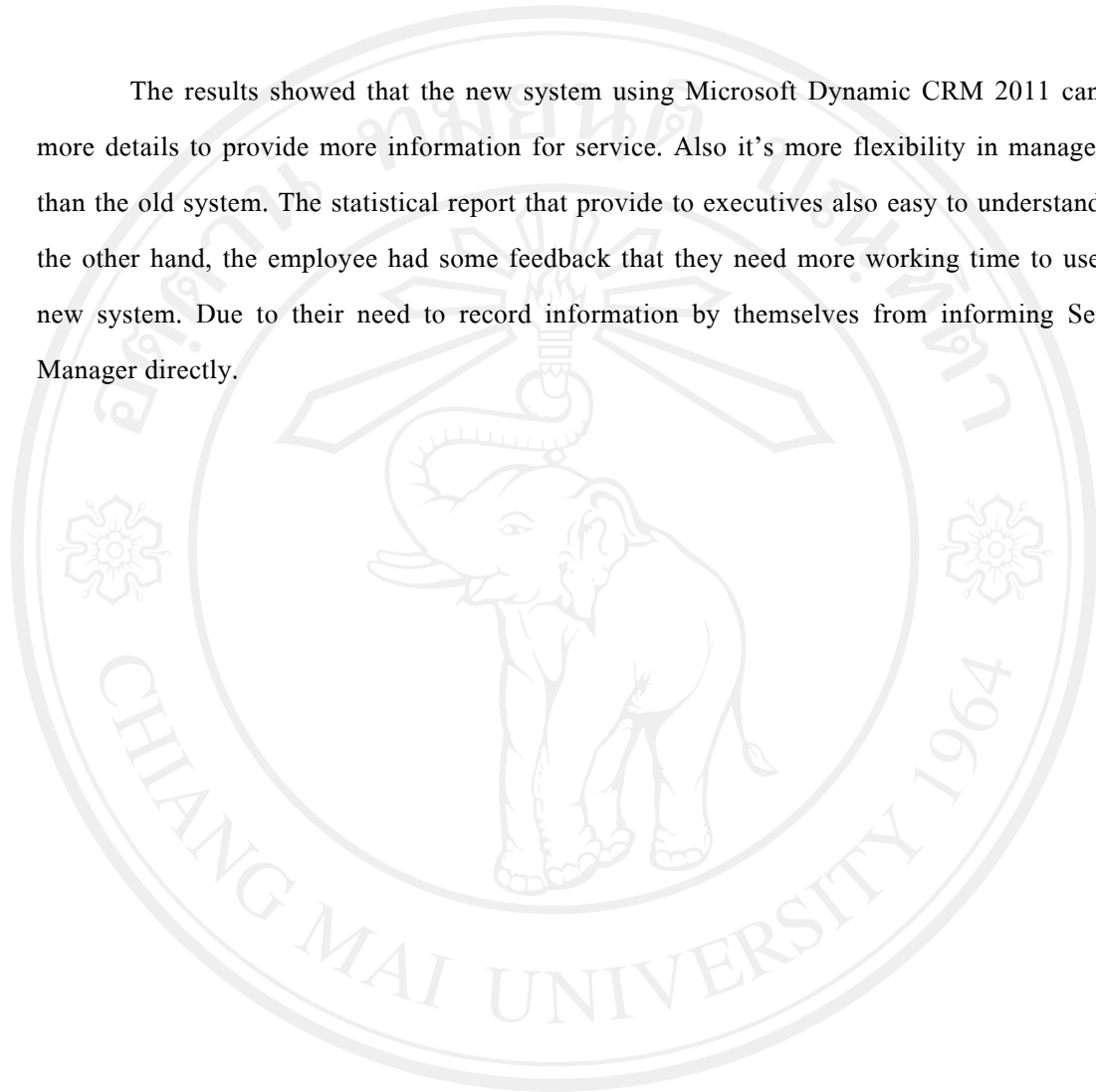
Independent Study Title	Customer Relationship Management System Development, Case Study: Lannacom Co., Ltd.
Author	Mr. Teeratcharin Kanasawa
Degree	Master of Engineering (Computer Engineering)
Independent Study Advisor	Assoc.Prof.Dr. Trasapong Thaiupathump

ABSTRACT

Now, there is a high competition between companies. This is a one challenge for doing business. The companies will have a good and better chance for business if they can keep the quality of product and service as they were, including keep the good relationship with customer. You will have more opportunity than competitor. This can increase the value of a company's business to continue growing.

This study aims to develop a good relationship between the company; Lannacom, Ltd. and the customer who is a group of institutions of higher education level. Focus on providing after-sales service system. Due to the existing system at present cannot meet the business growth. Thus there are many problems such as cannot track the service, can't prepare a report about service etc. The customer relation management systems are used via Microsoft application named Microsoft Dynamic CRM 2011 to be one of tool in the study.

The results showed that the new system using Microsoft Dynamic CRM 2011 can add more details to provide more information for service. Also it's more flexibility in management than the old system. The statistical report that provide to executives also easy to understand. On the other hand, the employee had some feedback that they need more working time to use this new system. Due to their need to record information by themselves from informing Service Manager directly.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved