

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
3.1 ขอบเขตการศึกษา	14
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
3.3 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	15
3.4 การรวบรวมข้อมูล	18
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	18
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยการใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับซอฟต์แวร์	
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	38
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์	
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน	42
5.1 ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์	
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน	
สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม	43
5.2 ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์	
ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน	
จำแนกตามขนาดของกิจการ	53
5.3 คะแนนความต้องการในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก	
ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	
โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน	64
ส่วนที่ 6 ผลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	66
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	67
5.1 สรุปผลการศึกษา	67
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	70
5.3 ข้อค้นพบ	72
5.4 ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	82
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลในการวิเคราะห์ร่วมกัน (Conjoint Analysis)	90
ภาคผนวก ค ตัวอย่างคำสั่งที่ใช้ในการวิเคราะห์ร่วมกัน (Conjoint Analysis)	93
ภาคผนวก ง ตัวอย่างผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการ	
ลูกค้าสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ร่วมกัน (Conjoint Analysis)	94
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การจำแนกประเภทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามขนาดและประเภทกิจการ	3
2 จำนวนและขนาดตัวอย่างที่กำหนดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสมุทรสาคร	15
3 รูปแบบของซอฟต์แวร์ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับจัดเรียงลำดับความชอบ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	22
9 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามขนาดของกิจการ	23
10 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ตั้งของกิจการ	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ตั้งของสำนักงานใหญ่	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานสาขา	25
14 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนพนักงาน	25
15 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวร	26
16 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามยอดขายต่อปี	27
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนองระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน	28
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนองระบบสนับสนุนการขายและบริการ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนจากระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า	30
20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนจากระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า	31
21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนจากระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน	31
22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนจากระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	32
23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนจากระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม	33
24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนจากระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์	34
25 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้อการที่มีต่อกลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ	35
26 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้อการที่มีต่อกลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ จำแนกตามขนาดของกิจการ	36
27 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการใช้ซอฟต์แวร์ ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	38
28 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามระดับความพอใจ ของซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ในด้านที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
29 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประโยชน์ที่ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ควรมีมากที่สุด	39
30 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับราคาที่เหมาะสมของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	40
31 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความจำเป็นในการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	40
32 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความตั้งใจซื้อ ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	41
33 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	43
34 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง	53
35 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม	54
36 คะแนนความต้องการเฉลี่ยในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน ในภาพรวม	64
37 คะแนนความต้องการในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะ ของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน จำแนกตามขนาดของกิจการ	65
38 ระดับความสำคัญเฉลี่ยของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เมื่อแบ่งกลุ่มตามกระบวนการทำงานของ CRM	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กระบวนการของการวิเคราะห์ร่วมกัน (Conjoint Analysis Decision Process)	7
2 ประโยชน์ของการใช้ CRM ในการบริหารงาน	10
3 กราฟแสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม	44
4 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระดับราคา	45
5 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระบบสนับสนุนการขายและบริการ	46
6 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า	47
7 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์	48
8 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	49
9 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน	50
10 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า	51
11 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวม ด้านระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม	52
12 กราฟแสดงระดับความสำคัญที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามขนาดกิจการ	55
13 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระดับราคา	56

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
14 กราฟแสดงคะแนนบรรณารักษ์ประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบสนับสนุนการขายและบริการ	57
15 กราฟแสดงคะแนนบรรณารักษ์ประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า	58
16 กราฟแสดงคะแนนบรรณารักษ์ประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์	59
17 กราฟแสดงคะแนนบรรณารักษ์ประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	60
18 กราฟแสดงคะแนนบรรณารักษ์ประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน	61
19 กราฟแสดงคะแนนบรรณารักษ์ประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า	62
20 กราฟแสดงคะแนนบรรณารักษ์ประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม	63