

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอู่ซ่อมรถ

ผู้เขียน

นาย อุกฤษฏ์ กาญจนวงศ์

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมซอฟต์แวร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ดร.ภราดร สุรีย์พงษ์

บทคัดย่อ

การทำธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูง อู่ซ่อมรถก็เป็นอีกธุรกิจที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูง ไม่เว้นแม้กระทั่งศูนย์บริการขนาดใหญ่ในด้านเน้นทางด้านบริการเป็นที่มียุทธศาสตร์สูง ทำให้ธุรกิจของอู่ซ่อมรถที่ขนาดย่อมไม่สามารถแข่งขันสู้ได้ในเชิงของการให้บริการหลังการขาย อาจเป็นเพราะไม่มีความรู้ทางด้านการตลาด หรือความรู้ทางด้านบริการ ซึ่งจะส่งผลถึงยอดขายได้ หากมีนำเอาหลักการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาช่วยพัฒนาส่วนของการให้บริการก็จะมีส่วนให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับศูนย์บริการขนาดใหญ่ได้

งานวิจัยนี้ได้นำเสนอระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอู่ซ่อมรถ ซึ่งระบบที่ช่วยให้อู่ซ่อมรถสามารถติดต่อ และส่งข่าวสารให้กับลูกค้า เพื่อเป็นเพิ่มยอดขายในส่วนของการซื้อต่อเนื่อง และการซื้อต่อยอด โดยนำเอาหลักการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาช่วยในขั้นตอนการออกแบบระบบ และขั้นตอนการทำงานออกแบบด้วยยูเอ็มแอล (UML) ส่วนของหน้าจอ และระบบการทำงานใช้ภาษาพีเอชพี (PHP) พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลของระบบ ได้เลือกมายเอสคิวแอล (MySQL) ช่วยจัดการกับข้อมูลของภายในระบบ โดยเรียกใช้งานระบบผ่านเว็บเบราว์เซอร์ และนำหลักการของวงจรชีวิตการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle) มาใช้เป็นแนวทางของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ไอเอสโอ 29110

จากผลการทดสอบระบบการใช้งาน พบว่าระบบสามารถบันทึกข้อมูลของลูกค้า แล้วสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ ภายในระบบ สามารถประมวลผลรายชื้อลูกค้าแบบรายวัน และจัดส่งข้อมูลให้แก่ลูกค้าแต่ละรายผ่านทางอีเมลได้ ลูกค้ามีความพึงพอใจอีกทั้งยังสร้างสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับอู่ตามหลักของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อีกด้วย

Independent Study Title	Customer Relationship Management System for Garage
Author	Mr. Ukrit Karnchanawong
Degree	Master of Science (Software Engineering)
Independent Study Advisor	Dr. Pradorn Sureephong

ABSTRACT

Doing business today is highly competitive. A Garage is business that has a high market share. Service is no exception, even so there is a large emphasis on efficient service. The business of running a small garage that has not been able to compete against others in terms of providing after-sales service, is probably because there is no knowledge of the market, or knowledge of services that affect the revenue. If the principle idea is customer relations management, to improve the services the business will have to compete with large service center.

This research provides customer relations management system for a garage. This system allows the garage to contact and send information to customers, to be credited in part to the purchase and the acquisition of the balance. By using the principles of customer relations management to help in the process of system and process design by UML of the screen, and work to using PHP development of storage systems, of the chosen resin SQL to help manage the data within the system. By running the system through a Web browser and using the concepts of life cycle software development there can be used to guide the software development process according to the standard software process ISO 29110.

The results of the test system found that the system can record the customer information, and manage that information, within the system, to process daily customer lists and deliver them to each customer, via email. Customer satisfaction is also a relationship between the customers and the garage according to the customer relationship management.