

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการ
ลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน

นายอมรเทพ เลิศวิศนวงศ์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รวิพร คุุเจริญไพศาล ประธานกรรมการ
อาจารย์ เอก บุญเจือ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรสาคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 120 ราย และมีหน่วยตัวอย่างคือพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ผู้บริหาร หรือ เจ้าของกิจการ ใช้วิธีสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ร่วมกัน (Conjoint Analysis) เพื่อเรียงลำดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ผู้ประกอบการต้องการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ และมีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป

กิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเท่ากัน โดยส่วนใหญ่เป็นกิจการผลิต มีสำนักงานตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีจำนวนพนักงาน 1-15 คน มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท และมียอดขายต่อปีไม่เกิน 25 ล้านบาท

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้ โดยมีความพอใจซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นว่าซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ควรช่วยรวบรวมข้อมูลของลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า และคิดว่าซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ควรมีราคาในระดับ 10,001 – 50,000 บาท แต่เห็นว่าซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไม่จำเป็นมาก ถ้ามีใช้ก็เป็นสิ่งที่ดี และยังไม่มีความต้องการซื้อซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

เมื่อวิเคราะห์ระดับความต้องการโดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระบบที่เป็นคุณลักษณะทุกระบบในระดับมาก โดยมีความต้องการระบบวางแผนและติดตามมากที่สุด รองลงมาคือระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งมีระดับความต้องการเท่ากับระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ

เมื่อวิเคราะห์ระดับความต้องการโดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน (Conjoint Analysis) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะ 3 ลำดับแรกเหมือนกัน คือ คุณลักษณะด้านราคามีความสำคัญมากที่สุด โดยระดับราคาที่ให้อรรถประโยชน์มากที่สุดคือ ราคาไม่เกิน 10,000 บาท คุณลักษณะที่มีความสำคัญลำดับที่สองคือการมีระบบสนับสนุนการขายและบริการ และคุณลักษณะที่มีความสำคัญลำดับที่สามคือการมีระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า

Independent Study Title Customer Relationship Management Software Attributes Needs
by Entrepreneurs in Small and Medium Enterprises in
Samut Sakhon Province

Author Mr. Amornthep Lertthasanawong

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Asst.Prof. Dr.	Rawiporn Koojaroenpaisan	Chairperson
Lecturer	Ek Bunchua	Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the customer relationship management (CRM) software attributes needs by entrepreneurs in small and medium enterprises in Samut Sakhon Province. The samples were 120 small and medium enterprises in Samut Sakhon Province. The sampling units were the employees who knew or had used customer relationship management software, managers or owners of the firms. The data were collected by structured questionnaires. The collected data were statistically analyzed using frequency, percentage, mean and conjoint analysis to rank the needs of the software attributes.

The results showed that most respondents were male, aged between 31-35 years old and most held bachelor degrees. Most respondents were the owner of the firms and had more than 10 years of working experiences.

The respondents' firm sizes were split equally between small and medium. Most of them were manufacturing firms. Most head offices located in Muang Samut Sakhon District. They had 1-15 employees, had less than 30 million baht of fixed assets and their revenues were not more than 25 million baht per year.

Regarding opinions towards CRM Software , most respondents' firms used software that could provide information about their customers. They had pleasure about their software at high level and thought that customer relationship management software should help to collect data about customers for relationship making purpose. The software's price should range about 10,001-50,000 baht. It was found that customer relationship management software was not necessary and they had no intention to buy the software.

When analyzed the needs level using rating scale, it was found that most respondents needed all attributes at high level. The top three rank of the attributes were planning and follow-up system attribute, fundamental system attribute and abnormal-event warning system attribute respectively.

When analyzed the needs level using conjoint analysis, it was found that both small and medium enterprises gave the top three importance of the attributes as following: price attribute with price not more than 10,000 baht as highest utility score, sales and service supporting system attribute and goods managing and inspecting system attribute respectively.