

THE APPLICATION OF DATABASE MANAGEMENT SYSTEM TO CRM  
DEVELOPMENT: CASE STUDY OF SURANANDANA CORPORATION  
COMPANY LIMITED

THUNYAPORN KERDPRIDEE 4837203 EGTI/M

M.Sc. (TECHNOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: WARAKORN CHAROENSUK, Ph.D.,  
PANYA KAIMOOK, M.D., BOVORNLAK OONKHANOND, Ph.D.

ABSTRACT

This thesis studies the application of database management system to customer relationship management (CRM) development. The system management data for Suranandana Corporation Company Limited (SCCL) was paper based. Documents were lost or damaged when stored for a long time. Moreover, there is no international standard, so the researcher chose to use technology to assist in data collection. Additionally, other applications can be added to the system. For example, the system can display the distance driven on tyres along with the percentage of tyre wear. Engineers and sales staff can use this information to recommend the correct usage to their customers.

This study also added an application to locate the company's customers using Google Maps which is becoming popular and will benefit SCCL in order for salespersons to manage travel time to meet customers more efficiently. The methods mentioned above will be able to satisfy customers both directly and indirectly under the principles of CRM. This application can also reduce costs that may arise from travel. It also assists workflow and saves the salesperson's time, too.

KEY WORDS: WEB DATABASE / GOOGLE MAPS API

81 pages

ระบบการจัดการฐานข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท  
สุรนันท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

THE APPLICATION OF DATABASE MANAGEMENT SYSTEM TO CRM DEVELOPMENT:  
CASE STUDY OF SURANANDANA CORPORATION COMPANY LIMITED

ธัญยาพร เกิดปรีดี 4837203 EGTI/M

วท.ม. (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : วรากร เจริญสุข, Ph.D., ปัญญา ไข่มุก, M.D.,  
บวรลักษณ์ อุนคานนท์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ นำเสนอในหัวข้อ “The Application of Database Management System to CRM Development” ผู้จัดทำได้สังเกตเห็นถึงปัญหาของระบบการจัดการต่างๆ ของ บริษัท สุรนันท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ยังใช้ระบบจัดการเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษอยู่ ซึ่ง เอกสารมีการสูญหาย เอกสารเกิดการชำรุดเสียหาย อีกทั้งยังไม่มีมาตรฐานตามหลักการสากล ดังนั้น ผู้จัดทำจึงมีแนวคิดที่จะนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ ตัวระบบยังสามารถเพิ่มเติมในส่วนและเทคโนโลยีอื่นได้อีก เช่น ระบบสามารถแสดงถึงระยะเวลาการใช้งานของยาง ควบคู่กับเปอร์เซ็นต์การสึกหรอของยาง เพื่อที่ทางวิศวกรและพนักงานขายสามารถนำเอาข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์และแนะนำการใช้งานที่ถูกต้องให้กับลูกค้าได้

ผู้จัดทำยังเพิ่มแอปพลิเคชันในการค้นหาที่ตั้งของบริษัทลูกค้า โดยใช้ Google Map ที่กำลังเป็นที่นิยมแพร่หลาย มาเป็นส่วนประกอบหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานขายสามารถจัดการบริหารเวลาในการเดินทางเพื่อพบปะลูกค้าได้อย่างแม่นยำมากขึ้น ซึ่งวิธีดังกล่าวข้างต้น จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามหลักการของ CRM ส่วนในแง่ของผู้ประกอบการก็ยังสามารถนำเอาวิธีนี้มาช่วยลดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการเดินทาง อีกทั้งยังช่วยทำให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีระบบ เป็นขั้นเป็นตอน และเป็นการประหยัดเวลาของพนักงานขายได้อีกด้วย