บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาของปัญหาที่นำไปสู่การค้นคว้าวิจัย และแนวทางการแก้ปัญหา

บริษัท ลานนาคอม จำกัด เป็นบริษัทท้องถิ่นขนาดเล็ก มีพนักงานจำนวน 43 คน ที่มุ่งเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา งานโครงการของรัฐและเอกชนขนาดใหญ่เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของทรัพยากรมนุษย์ในท้องถิ่น ให้มีความทัดเทียมกับนานาประเทศ โดยใช้พลังของพนักงานที่มีความรู้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ภายใต้จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

บริษัท ลานนาคอม จำกัด ในปัจจุบันได้รับการรับรองให้เป็นพันธมิตรทางธุรกิจระดับโกลด์จากไมโครซอฟท์ (Microsoft Gold Certified Partner) ด้วยเหตุผลที่ว่าทางบริษัทได้จัดหาโซลูชันของระบบเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการเครื่องลูกข่ายนั้นล้วนแต่เป็นผลิตภัณฑ์จากไมโครซอฟท์ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นระบบปฏิบัติการ เช่น Windows Server 2008 R2 หรือ Windows 7 เป็นต้น อีกทั้งยังมีแอพพลิเคชันที่สำคัญที่ใช้ในการรับส่งอีเมล์ คือ Microsoft Office Outlook 2010 ในส่วนของเครื่องลูกข่าย และ Microsoft Exchange Server 2010 ในส่วนของเครื่องแม่ข่าย จึงเป็นความเหมาะสมที่จะนำ Microsoft Dynamics CRM 2011 มาทำงานร่วมกับระบบเดิมเหล่านี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการนำร่องในการใช้งานระบบนี้ หากใช้แล้วเกิดประโยชน์กับบริษัทจริงแล้ว จะยังสามารถนำไปอ้างอิงกับลูกค้าเพื่อนำเสนอระบบนี้ให้กับทางลูกค้าได้ไปประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาได้อีกด้วย ซึ่ง Microsoft Dynamics CRM 2011 จะเข้ามาช่วยตอบปัญหาดังต่อไปนี้ได้ จากการสอบถามผู้จัดการด้านการให้บริการโดยระบบเดิมที่ใช้อยู่มีปัญหาที่พบดังต่อไปนี้

1. การรับปัญหาจากลูกค้ามีหลายช่องทาง แต่ไม่ได้รวบรวมไว้ที่ส่วนกลาง
2. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจน
3. การรับแจ้งปัญหา ไม่มีการบันทึกและรูปแบบที่ชัดเจน
4. ขั้นตอนคำสั่งให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจน
5. ไม่สามารถยืนยันการนัดหมายการให้บริการได้อย่างแน่นอน
6. ไม่สามารถกำหนดเวลาการแก้ไขปัญหาได้ว่าใช้เวลาเท่าใด ผู้ให้บริการไม่มีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหา

7. ไม่มีการรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผู้แจ้งปัญหา หรือผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
8. ไม่มีการประเมินผลการแก้ไขปัญหาแต่ละปัญหา
9. ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า และการวัดประเมินผลฝ่ายบริการลูกค้า
10. ไม่มีการทำสถิติการให้บริการลูกค้า

ดังนั้นการนำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้จะต้องสามารถวัดผลได้ว่าจำนวนของปัญหาเหล่านี้ได้ลดลงและสามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเลขในเชิงปริมาณได้

1.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

Ronald ได้เขียนไว้ว่า ถ้าจะทำลูกค้ามีความภักดีต่อบริษัทได้ บริษัทจะต้องมีความสามารถในการให้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สามารถให้ลูกค้าเข้าใช้บริการที่สำนักงานสาขาได้ ให้บริการผ่านคอมพิวเตอร์ที่บ้านได้ ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ได้[1] และบริษัทขนาดเล็กสามารถรักษาความใกล้ชิดกับลูกค้าได้โดยง่าย เพราะจำนวนของลูกค้ามีไม่มาก เพียงแต่เพิ่มคุณภาพในการให้บริการต่อไปเรื่อยๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ไม่ใช่จะเพียงแต่ขายสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว[2]

1.3 หลักการและเหตุผล

จากปัญหาที่บริษัท ลานนาคอม จำกัด ได้พบนั้น การมีฐานข้อมูลของลูกค้า ฐานข้อมูลต้องถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ สามารถเรียกดูได้จากทุกหน่วยงานในบริษัทที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า มีการแยกประเภทลูกค้าจากฐานข้อมูล เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายมี Value ไม่เท่ากัน ซึ่งลูกค้าประกอบด้วย ลูกค้าเริ่มแรก ลูกค้าที่ช่วยประชาสัมพันธ์ และลูกค้าที่ซื้อซ้ำ

การมีเทคโนโลยีที่เข้ามาเกี่ยวข้องนั้นประกอบด้วยเทคโนโลยีที่เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้ เช่น ระบบ Call center, Web site เป็นต้น และอีกตัวคือเทคโนโลยีที่ช่วยในเรื่องของการวิเคราะห์ว่าบริษัทจะใช้ซอฟต์แวร์ในการประมวลผลอย่างไร เช่น ใช้เพื่อการแยกแยะลูกค้า และการจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า

---

[1] Ronald S. Swift, Page 12 Chapter 1: Managing Customer Relationships: Accelerating Customer Relationships Using CRM and Relationship Technologies, ISBN 0-13-088984-9

[2] Ronald S. Swift, Page 26 Chapter 1: Managing Customer Relationships: Accelerating Customer Relationships Using CRM and Relationship Technologies, ISBN 0-13-088984-9

การปฏิบัติเพื่อรักษาลูกค้า เนื่องจากฐานข้อมูลสามารถทำให้บริษัทแยกแยะลูกค้าได้ว่ากลุ่มใดเป็นกลุ่มที่ทำกำไรสูงสุดให้กับบริษัท หลังจากนั้นบริษัทต้องมากำหนดวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าเหล่านั้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงการให้บริการลูกค้าแต่ละรายอย่างเหมาะสม

การประเมินผล เพื่อให้ทราบว่าบริษัทสามารถรักษาลูกค้าได้มากขึ้นหรือไม่อย่างไรนั้น เกณฑ์ต่าง ๆ จะต้องเปลี่ยนไป จุดเน้นของบริษัทต้องเปลี่ยนมาอยู่ที่การรักษาลูกค้าในระยะยาว และเพิ่มมูลค่า ให้กับลูกค้าให้มากกว่าคุณค่าที่ลูกค้าคาดหวัง

1.4 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้แก้ไขปัญหาหรือลดจำนวนปัญหาของบริษัท โดยเน้นไปที่รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การรับปัญหาจากลูกค้ามีหลายช่องทาง ได้รับการรวบรวมไว้ที่ส่วนกลาง
2. เพื่อปรับปรุงการรับแจ้งปัญหา มีการบันทึกและรูปแบบที่ชัดเจน
3. เพื่อจัดระเบียบขั้นตอนคำสั่งให้ผู้ปฏิบัติงาน มีขั้นตอนที่ชัดเจน
4. เพื่อสามารถยืนยันการนัดหมายการให้บริการได้อย่างแน่นอน
5. สามารถกำหนดเวลาการแก้ไขปัญหาได้ว่าใช้เวลาเท่าใด
6. สร้างระบบผู้ให้บริการมีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหา
7. การรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผู้แจ้งปัญหา หรือผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
8. การประเมินผลการแก้ไขปัญหาแต่ละปัญหา แล้วจัดเก็บไว้เป็นฐานความรู้ให้กับพนักงานบริษัทต่อไป
9. เพื่อสร้างระบบการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า และการวัดประเมินผลฝ่ายบริการลูกค้า

1.5 ขอบเขตการทำวิจัย

เป็นการศึกษาที่จะเน้นไปที่กรณีศึกษาระบบการให้บริการกับลูกค้าของบริษัท ลานนาคอม จำกัด ซึ่งมีปัญหาด้านการให้บริการลูกค้า เพราะระบบเดิมที่มีอยู่นั้นยังไม่มีความชัดเจนในการรับแจ้ง ติดตาม และแก้ไขปัญหาได้จนจบปัญหา โดยจะใช้แอพพลิเคชั่นที่เรียกว่า Microsoft DynamicsCRM 2011การนำระบบ CRM มาใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการของบริษัทลานนาคอม จำกัด จะสามารถปรับปรุงในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การรับปัญหาจากลูกค้ามีหลายช่องทาง ได้รับการรวบรวมไว้ที่ส่วนกลาง
2. เพื่อปรับปรุงการรับแจ้งปัญหา มีการบันทึกและรูปแบบที่ชัดเจน
3. เพื่อจัดระเบียบขั้นตอนคำสั่งให้ผู้ปฏิบัติงาน มีขั้นตอนที่ชัดเจน

4. เพื่อสามารถยืนยันการนัดหมายการให้บริการได้อย่างแน่นอน
5. สามารถกำหนดเวลาการแก้ไขปัญหาได้ว่าใช้เวลาเท่าใด
6. สร้างระบบผู้ให้บริการมีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหา
7. การรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผู้แจ้งปัญหา หรือผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
8. การประเมินผลการแก้ไขปัญหาแต่ละปัญหา แล้วจัดเก็บไว้เป็นฐานความรู้ให้กับพนักงานบริษัทต่อไป

เพื่อสร้างระบบการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า และการวัดประเมินผลฝ่ายบริการลูกค้า วิธีการทำวิจัยระหว่างดำเนินการจะมีการปรับปรุงโปรแกรมให้เข้ากับการใช้งานของบริษัท พร้อมบันทึกผลการติดตามงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเป็นระยะเวลา 2 เดือนแล้ววัดผลจากจำนวนชั่วโมงที่ลดลงในการให้บริการ ปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไข หรือกระทั่งจำนวนคนที่เพียงพอเมื่อเทียบกับก่อนการนำระบบเข้าไปใช้งาน