

การศึกษา ออกแบบและการพัฒนาระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด มหาชน กรณีศึกษา ร้าน Cementhai Home Mart นำไปใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ติดตามการซื้อสินค้าของลูกค้า และช่วยการสนับสนุนการตัดสินใจ ที่เกี่ยวข้องทางด้านการสต็อก สินค้าของเจ้าของร้าน เนื่องจากเดิมระบบที่ใช้อยู่ไม่สามารถที่จะช่วยในการติดตามลูกค้าและวางแผนทางการตลาดได้เท่าที่ควร จึงได้มีแนวคิดในการนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาเป็นระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า การทดสอบคุณภาพของระบบนั้นได้รับความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยเจ้าของร้าน/ผู้จัดการร้านจำนวน 30 คน และพนักงานร้านจำนวน 90 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อนึ่งการวิจัยนี้จึงได้ทำการวิเคราะห์ออกแบบระบบ ได้ระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด มหาชน กรณีศึกษา ร้าน Cementhai Home Mart 4 ระบบคือ ระบบข้อมูลลูกค้า ระบบข้อมูลสินค้า ระบบวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า และระบบบริการ ในการพัฒนาระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด มหาชน กรณีศึกษา ร้าน Cementhai Home Mart ใช้วงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) และผลการทดสอบคุณภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับดี ส่วนผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าของร้าน/ผู้จัดการร้าน และพนักงานร้านที่ใช้ระบบสารสนเทศนี้อยู่ในระดับดี

The study, design and development of customer relationship management of the Siam Cement Public Company Limited: a case study of Cementhai Home Mart was to be used in making relationship with customers, following customer's buying and supporting customer's decision related to owner's goods stock. Since the old system could not be used to help in following customer and market planning. Therefore, there was an idea to bring the information to be developed into customer relationship management system. The quality test system was cooperated by experts. The sampling group consisted of 30 owners/managers and 90 staffs. The sampling group was chosen by using purposive sampling. Tools used in collecting data were customer relationship management system and satisfactory questionnaire for the information system. The statistics used in data analysis consisted of mean and standard deviation. This research analyzed and designed the customer relationship management system of The Siam Cement Public Company Limited: a case study of Cementhai Home Mart in 4 systems: customer information system, goods information system, customer data analyzing system and service system. The customer relationship management system of The Siam Cement Public Company Limited: a case study of Cementhai Home Mart was developed using SDLC. The results of quality test of the constructed information system by experts were at a good level. The results analysis of the satisfactory of owners/managers and staffs were at the good level.