

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้า ศูนย์บริการต่างจังหวัด ของบริษัท แอ็ดวานซ์อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด(มหาชน) นี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Customer Relationship Management (CRM)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality Concept)
- 2.3 หลักการซ่อมบำรุง
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
- 2.5 สารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหาร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Customer Relationship Management (CRM)

สมเจตน์ อิงศิธรวัฒน์ (2553) ให้ความหมายของ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นวิธีปฏิบัติด้านการตลาด (Marketing Practice) ซึ่งองค์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพย์สินที่เรียกว่า “ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า (Knowledge of the Customer)” เพื่อเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้าให้เป็นมูลค่าเชิงเศรษฐกิจ (Economic Value) ตลอดระยะเวลาแห่งความเป็นลูกค้า (Customer Lifetime) คำว่า “ความสัมพันธ์ (Relationship)” ในความหมายข้างต้น หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ (Interactions) ระหว่างองค์การและลูกค้าในทุกแง่มุม ซึ่งเป็นได้ตั้งแต่ลูกค้ารับรู้ข้อมูลข่าวสารที่กระจายออกไปโดยองค์การ จนถึงลูกค้าติดต่อกับองค์การผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Web Site, E-Mail หรือการสนทนาด้วยเสียง และสำเร็จลงด้วยการตอบสนองของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM System) ควรประกอบด้วยระบบ

1) Front-end System เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าจาก Call Centers, Email, Fax, จดหมาย หรือจากการพบกับลูกค้าโดยตรงที่สำนักงานหรือสาขา หน่วยงาน Front Office เหล่านี้ได้แก่ ฝ่ายขาย การตลาด และบริการ รวมทั้ง Mobile Sales และ Field Service

2) Back-end System เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานสนับสนุน (Back Office) เช่น ฝ่ายบัญชี การเงิน ทั้ง Front-end System และ Back-end System อาจเรียกรวมกันว่าเป็น Operational CRM

3) Analytical System เป็นการนำ ข้อมูลที่ได้จากส่วน Operation ไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อวางยุทธศาสตร์หรือเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน เช่น วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของลูกค้า กับ ระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหารูปแบบในการออก Campaign จัดสินค้า/บริการเฉพาะให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้าชั้นดี (Premium Customers) และกลุ่มลูกค้าที่ให้ผลกำไรน้อย (Less Profitable Customers)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality Concept)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ว่า การให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง การวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้า จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

- 1) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
- 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการ เช่น ธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
- 3) ความรวดเร็ว ในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยการให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
- 4) การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพ
- 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เน้นการให้บริการและแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

2.3 หลักการซ่อมบำรุง

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553) ได้ให้ความหมายของการบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง “การพยายามรักษาสภาพของเครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ ให้มีสภาพที่พร้อมจะใช้งานอยู่ตลอดเวลา” การบำรุงรักษานั้น ครอบคลุมไปถึงการซ่อมแซม (Repair) เครื่องด้วย ในงานบริหารการผลิตหรือการบริการ มักจะหลีกเลี่ยงงานเพิ่มเติมที่สำคัญงานหนึ่งคือการซ่อมและบำรุงรักษา ถึงแม้ว่างานซ่อมและบำรุงรักษาไม่ใช่งานผลิตโดยตรง แต่งานซ่อมและบำรุงรักษามีบทบาทช่วยให้การผลิตและการบริการขององค์กรนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น การที่เครื่องจักรเกิดขัดข้องขึ้นมาจะทันหันหรือไม่สามารถใช้งานได้ จะทำให้มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการผลิตและการบริการนั้นๆ

1) การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง คือ การดำเนินการเพื่อการตัดแปลง ปรับปรุงแก้ไขเครื่องจักรหรือส่วนของเครื่องจักร เพื่อขจัดเหตุขัดข้องเรื้อรังของเครื่องจักรให้หมดไปโดยสิ้นเชิง และปรับปรุงสมรรถภาพของเครื่องจักรให้สามารถ "ผลิต" ได้ด้วยคุณภาพ และหรือปริมาณที่สูงขึ้น การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง ไม่ได้หมายถึง การแก้ไขปรับปรุงวิธีบำรุงรักษา แต่จะหมายถึงการแก้ไขปรับปรุงตัวเครื่องจักร เพื่อที่จะลดความเสียหายจากการเสื่อมสภาพ และค่าใช้จ่ายของการบำรุงรักษาลง กล่าวคือเป็นการปรับปรุง คุณสมบัติของเครื่องจักรให้ดีขึ้นนั่นเอง แต่ในกรณีที่ค่าใช้จ่ายของการแก้ไขปรับปรุงเครื่องจักรมากกว่าผลรวมของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และความเสียหายจากการเสื่อมสภาพ ก็จะทำให้วิธีการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงนี้ไม่มีความหมาย ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องมีการควบคุมเช่นเดียวกับการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การดำเนินการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง มักจะมีเป้าหมายในการลดการสูญเสีย ลดต้นทุนในการซ่อมบำรุง ลดเวลาในการซ่อม ยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักร ดังนั้น อาจจะพูดได้ว่า การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง เป็นกิจกรรมที่สำคัญมากเทียบเท่ากับกิจกรรมซ่อมบำรุงในลักษณะอื่นๆ

2) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน คือ การดำเนินการกิจกรรมซ่อมบำรุงตามกำหนดเวลาก่อนที่เครื่องจักรจะเกิดชำรุดเสียหาย ป้องกันการหยุดของเครื่องจักรโดยเหตุฉุกเฉิน สามารถทำได้ด้วยการตรวจสภาพเครื่องจักร การทำความสะอาดและหล่อลื่นโดยถูกวิธี การปรับแต่งให้เครื่องจักรที่จุดทำงานตามคำแนะนำของคู่มือรวมทั้งการบำรุง และเปลี่ยนชิ้นอะไหล่ตามกำหนดเวลา เช่นการเปลี่ยนลูกปืน ถ่านน้ำมันเครื่อง อัดจารบี

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการจัดการข้อมูล

จากความจริงที่ว่า “ระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งปัจจัยหนึ่งสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในองค์กร” จึงมีผู้ให้ความสนใจศึกษา ค้นคว้า ทั้งในทางทฤษฎีและวิธีการปฏิบัติมาก และเพิ่มความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากจำนวนหนังสือ เอกสาร งานวิจัยต่างๆ คำว่า “ระบบสารสนเทศ” หรือ “ข่าวสาร” (Information) และ “ข้อมูล” (Data) นั้นมักจะถูกใช้สลับกันบ่อยๆ โดยนิยามแล้ว ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติเป็นกลุ่มสัญลักษณ์ แทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์อื่นๆ และเป็นส่วนของผลลัพธ์ (Output) ของระบบการประมวลผลข้อมูลเป็นสิ่งที่สื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่ให้มีมากยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ (อาคม ไรินทร์, 2541)



รูป 2.1 กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ

การที่จะประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ แบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

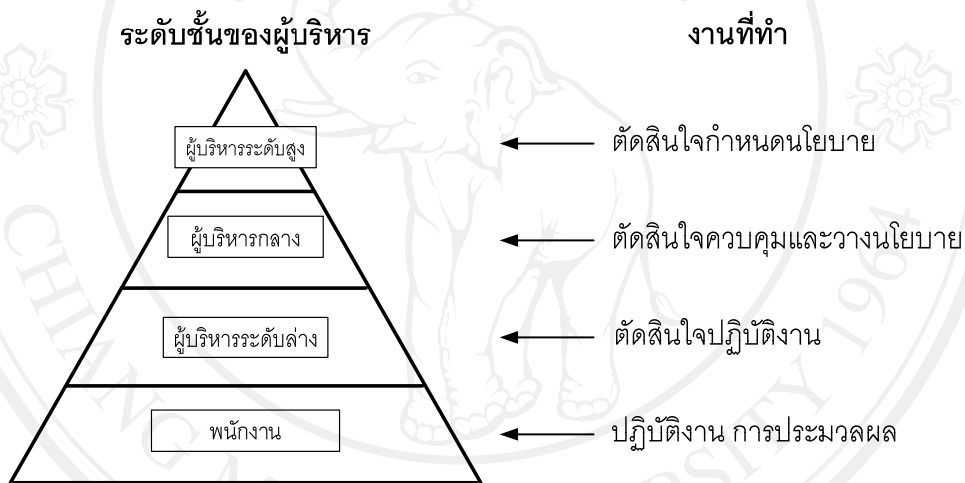
- 1) การปฏิบัติในส่วนนำเข้า (Input)
- 2) การปฏิบัติในส่วน ประมวลผล (Processing)
- 3) การปฏิบัติในส่วนผลลัพธ์ (Output)

สารสนเทศที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- 1) มีความถูกต้อง
- 2) มีความทันสมัย
- 3) มีความสมบูรณ์
- 4) มีความกระชับ
- 5) มีความตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

โครงสร้างของระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ หน้าที่ขององค์กร (Organizational Function) และกิจกรรมการบริหาร (Management Activity) การจัดโครงสร้างตามหน้าที่ขององค์กรนั้น ก็คือการที่ระบบย่อย (Subsystem) จะแบ่งออกตามหน้าที่และลักษณะการประกอบการขององค์กรแต่ละแห่ง และจะมีการประมวลข้อมูลตามแต่ละเรื่องของตนเอง ในขณะที่เมื่อมีลักษณะร่วมบางอย่างเกิดขึ้นก็จะสามารถส่งข้อมูลข้ามระบบย่อยต่างๆ เข้าหากันเพื่อลดการประมวลผลซ้ำซ้อน สำหรับโครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารนั้น สามารถแสดงได้ดังรูป พีรามิดดังนี้



รูป 2.2 โครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ฐานของพีรามิดชั้นล่างสุดเป็นงานที่ระดับเจ้าหน้าที่และพนักงานทำอยู่เป็นประจำ และมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล เพื่อตอบสนองตามความต้องการของผู้บริหาร

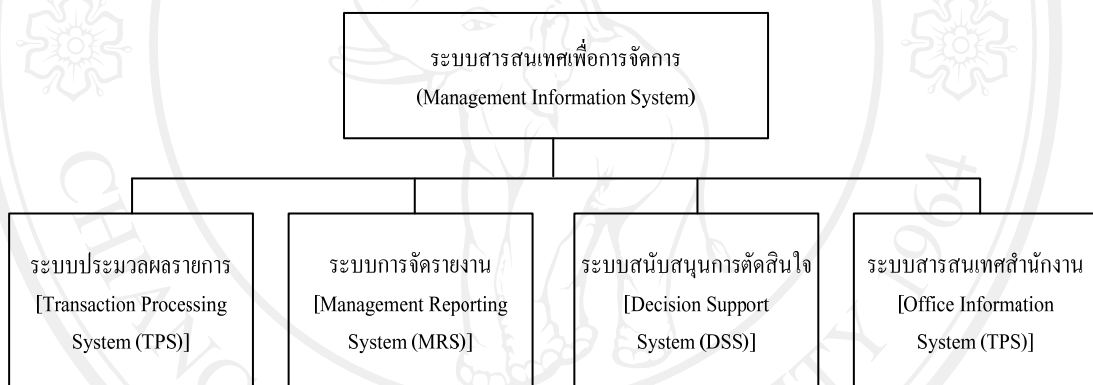
ถัดขึ้นไปคือผู้บริหารระดับต้น ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับปฏิบัติงาน ข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับนี้ จะประกอบด้วยข้อมูลสำหรับการบริหารงานในแต่ละวัน และรับผิดชอบการควบคุมการปฏิบัติงานประจำวัน (Operation Planning and Control) ว่าทำถูกต้องตามเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพหรือไม่

สำหรับสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลางนั้น จะประกอบด้วยข้อมูลเพื่อช่วยในการวางแผนระยะสั้น และการตัดสินใจเพื่อการควบคุมการจัดการ (Management Control and Tactical Planning)

ลำดับสุดท้ายคือ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับนี้จะประกอบด้วย ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจวางเป้าหมาย และนโยบาย (Strategic Planning)

2.6 สารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหาร

ประสงค์ ประณีตพลกรังและคณะ (2541) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไว้ว่า ระบบสารสนเทศเป็นระบบรวม (Integrated) ทั้งนี้เนื่องจากไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะระบบเดี่ยวเพราะขนาดของข้อมูลจะใหญ่และมีความสลับซับซ้อนมาก ทำให้การบริหารข้อมูลทำได้ยากและการนำไปใช้ก็สับสนไม่สะดวก จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งระบบสารสนเทศออกเป็นระบบย่อยๆ 4 ระบบ ดังรูป 2.3



รูป 2.3 แสดงส่วนประกอบระบบย่อย MIS

ทั้งหมดนี้เป็นระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งจะต้องอาศัยการสร้าง ความสัมพันธ์ของระบบย่อยทุกระบบ เพื่อก่อให้เกิดระบบสารสนเทศ ระบบย่อยแต่ละระบบมีความสำคัญต่อการดำเนินงานภายในองค์กร ดังนี้

- 1) ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing System , TPS) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประจำวันขององค์กร เช่นการบันทึกรายการบัญชี การบันทึกยอดขายวันต่อวัน การบันทึกรายการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยปฏิบัติงานในลักษณะซ้ำๆ กันทุกวัน (Routine)
- 2) ระบบการจัดการรายงาน (Management Reporting System , MRS) ระบบนี้ช่วยในการจัดเตรียมรายงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเตรียมข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อใช้ในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจ

- 3) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System , DSS) ทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการจัดรูปแบบข้อมูล การนำข้อมูลมาใช้ และการรายงานข้อมูลเพื่อที่จะใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับต่างๆ ในการวิเคราะห์และรายงานผลได้ทันต่อความต้องการ ระบบ DSS จะมีความสามารถในการใช้งานได้ดีกว่าระบบประมวลผลและระบบรายงานการจัดการ เนื่องจากสามารถเปลี่ยนตัวแปรที่ต่างกันแล้วทำการคำนวณวิเคราะห์ใหม่ได้
- 4) ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System , OIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในสำนักงานโดยอาศัยอุปกรณ์พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer) เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) โมเด็ม (Modem) และสายสัญญาณ รวมถึงโปรแกรมต่างๆ เช่น โปรแกรมประมวลคำ (Word Processing) เป็นต้น

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหารนั้น แตกต่างจากระบบประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ ระบบประมวลผลข้อมูลนั้นหมายถึง กิจกรรมดังต่อไปนี้

1. เน้นที่ข้อมูลการประมวลผล การเก็บรักษา และการไหลของข้อมูลในทางปฏิบัติ
2. ประสิทธิภาพการประมวลผลข้อมูล
3. การสร้างไฟล์ข้อมูลเข้ามาใช้งาน

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหาร จะเก็บบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล (Database) ซึ่งเป็นกลุ่มของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันได้รับการบันทึกร่วมกัน และควบคุมไม่ให้มีส่วนเกินที่ซ้ำซ้อน (Redundancy) เพื่อที่จะสนองกับโปรแกรมประยุกต์ (Applications) ต่างๆ ซอฟต์แวร์ที่จะสร้างและบริหารฐานข้อมูล (Database Management System , DBMS) ทุกครั้งที่มีการเข้าถึงฐานข้อมูล จะต้องผ่านระบบการบริหารฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน หรือเปลี่ยนแปลงรายการย่อยของข้อมูลในทุกๆ ที่ที่มีการใช้ข้อมูล ข้อมูลสามารถที่จะบันทึกลงในคอมพิวเตอร์กลางหรือกระจายไปตามเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ได้

เป้าหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหารนั้น ก็คือ การปรับปรุงรูปแบบของความรู้แก่คนในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สาเหตุใหญ่ที่ทำให้หน่วยงานตัดสินใจที่จะนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงานได้แก่

- 1) คอมพิวเตอร์ทำงานได้เร็วมาก
- 2) คอมพิวเตอร์ทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ
- 3) คอมพิวเตอร์มีความสามารถในการเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก
- 4) ช่วยให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับข่าวสารได้ทันเวลาที่ต้องการ
- 5) ช่วยให้หน่วยงานสามารถติดต่อประสานงานกับธุรกิจอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) สามารถให้บริการแก่ผู้สนใจและผู้มาติดต่อกับหน่วยงานได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจษฎา หมั่นแก้ว (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบฐานข้อมูลงานปฏิบัติการและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท ทู มูฟ จำกัด แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ฝ่ายภาคเหนือ 1” โดยมีวัตถุประสงค์ ที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลของงานด้านการปฏิบัติการและบำรุงรักษา ของบริษัท ทู มูฟ จำกัด ในเขตรับผิดชอบ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน และจากการทดสอบข้อมูลจริงการทำงานปี 2549 และ ปี 2550 เป็นจำนวนข้อมูลประมาณ 7,000 รายการ ผลการทดสอบพบว่า ระบบฐานข้อมูลสามารถใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและทำงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้ศึกษา และผู้ที่มีความพึงพอใจต่อระบบมาก โดยมีผลการระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.43

วิรุฬห์ สุภกฤษฎสุวรรณกุล (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบการบริหารงานและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม บริษัท นูเน็ตคอมเมิร์ซ จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันที่ช่วยบริหารงานและสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีมของ บริษัท นูเน็ตคอมเมิร์ซ จำกัด เสมือนเป็นระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยการบริหารจัดการข้อมูล หรืองานที่ต้องทำเป็นประจำในแต่ละวันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้การส่งข่าวสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กรเป็นไปอย่างทั่วถึง รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากการประเมินผลของบุคลากรจำนวน 10 คน หลังนำไปใช้งานกับ บริษัท นูเน็ตคอมเมิร์ซ จำกัด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ระบบมีความสวยงามน่าใช้ สามารถเรียนรู้และเข้าใจง่าย อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กรง่ายขึ้น ทำงานเป็นทีมได้ดีและรัดกุมมากขึ้น นอกจากนั้นยัง

ช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการสื่อสารขององค์กรคุ้มค่าน่ามากขึ้น สามารถป้องกันผู้ไม่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลของบริษัท และเห็นว่าควรนำระบบนี้มาใช้ในองค์กรต่อไป

ปลื้มจิต กันธิวงศ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการจัดการเวลาในการทำงานของพนักงาน บริษัท นอร์ธเทิร์นสตาร์ ซอฟต์แวร์ จำกัด” พบว่า สามารถสร้างแผนการทำงานให้โดยอัตโนมัติ ประเมินผลโครงการ ประเมินผลพนักงาน และสามารถนำเสนอสารสนเทศให้แก่ผู้บริการได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

อัศเรศ สวนฤทธิ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อพัฒนาระบบการแจ้งปัญหาของลูกค้าในการบริการลูกค้า ของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด
2. จัดทำระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยใช้เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศประกอบด้วย ไมโครซอฟต์เอสคิวแอล 8.0 โปรแกรมภาษา พีเอชพี และเอชทีเอ็มแอล จากกรทดสอบและประเมินโดยพนักงานของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารแผนกบริการลูกค้าของบริษัทไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเชีย จำกัด สามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ