

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรสาคร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ชุด โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกได้เป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 4 ถึงตารางที่ 8)

ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 16)

ในส่วนนี้จะศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทและขนาดของกิจการ จำนวนและสถานที่ตั้งของกิจการ จำนวนพนักงานทั้งหมด มูลค่าของสินทรัพย์ถาวร และ ยอดขายต่อปีของกิจการ

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยการใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (ตารางที่ 17 ถึงตารางที่ 26)

**ส่วนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (ตารางที่ 27 ถึงตารางที่ 32)

**ส่วนที่ 5** ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน

5.1 ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม (ตารางที่ 33 และภาพที่ 3 ถึงภาพที่ 11)

5.2 ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน จำแนกตามขนาดของกิจการ (ตารางที่ 34 ตารางที่ 35 และภาพที่ 12 ถึงภาพที่ 20)

5.3 คะแนนความต้องการในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน (ตารางที่ 36 และตารางที่ 37)

ส่วนที่ 6 ผลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	44	36.7
ผู้บริหาร	14	11.7
เจ้าของกิจการ	59	49.1
อื่น ๆ	3	2.5
รวม	120	100.0

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ วิศวกร เจ้าหน้าที่จัดซื้อ เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเจ้าของกิจการจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 พนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 44 คนคิดเป็นร้อยละ 36.7 ผู้บริหาร 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และอื่น ๆ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	65	54.2
หญิง	55	45.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	28	23.3
31-35 ปี	41	34.2
36-40 ปี	15	12.5
41-45 ปี	24	20.0
46-50 ปี	11	9.2
51 ปีขึ้นไป	1	0.8
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุช่วง 31-35 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุช่วง 41-45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุช่วง 36-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อายุช่วง 46-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	3.3
อนุปริญญา/ปวส.	6	5.0
ปริญญาตรี	100	83.3
สูงกว่าปริญญาตรี	10	8.4
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	20	16.7
4-6 ปี	28	23.3
7-9 ปี	30	25.0
10 ปีขึ้นไป	42	35.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ระยะเวลาทำงาน 7-9 ปี จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 25.0 ระยะเวลาทำงาน 4-6 ปี จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 23.3 ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามขนาดของกิจการ

ขนาด	จำนวน	ร้อยละ
วิสาหกิจขนาดเล็ก	60	50.0
วิสาหกิจขนาดกลาง	60	50.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนเท่ากันคือ 60 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งเป็นไปตามวิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling)

### ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ผลิต	57	47.5
บริการ	30	25.0
ค้าส่ง	15	12.5
ค้าปลีก	18	15.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกิจการผลิตจำนวน 57 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.5 กิจการบริการจำนวน 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.0 กิจการค้าปลีก 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.0 และกิจการค้าส่ง 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ตั้งของกิจการ

สถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานใหญ่แห่งเดียว	105	87.5
สำนักงานใหญ่และมีสาขา	11	9.2
อื่น ๆ	4	3.3
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ มีเฉพาะสำนักงานสาขาอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร

จากตารางที่ 11 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสำนักงานใหญ่แห่งเดียวจำนวน 105 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.5 สำนักงานใหญ่และมีสาขาจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.2 และอื่น ๆ จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ตั้งของสำนักงานใหญ่

สถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมืองสมุทรสาคร	97	83.6
อำเภอบ้านแพ้ว	11	9.6
อำเภอกระทุ่มแบน	4	3.4
อื่น ๆ	4	3.4
<b>รวม</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ 1. อื่น ๆ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า สำนักงานใหญ่ในอยู่กรุงเทพฯ

2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จึงทำให้มีกิจการส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

จากตารางที่ 12 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานที่ตั้งของสำนักงานใหญ่อยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาครจำนวน 97 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 83.6 อยู่ในอำเภอบ้านแพ้วจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.6 อยู่ในอำเภอกระทุ่มแบนจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.4 และอื่น ๆ 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานสาขา

สถานที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมืองสมุทรสาคร	12	66.7
อำเภอบ้านแพ้ว	4	22.2
อำเภอกระทุ่มแบน	2	11.1
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จึงทำให้มีกิจการในอำเภอเมืองสมุทรสาครมาก

จากตารางที่ 13 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานที่ตั้งของสำนักงานสาขาอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาครจำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.7 อยู่ในอำเภอบ้านแพ้วจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.2 และอยู่ในอำเภอกระทุ่มแบนจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 15 คน	49	40.8
16 – 30 คน	15	12.5
31 – 50 คน	9	7.5
51 – 100 คน	9	7.5
101 – 200 คน	38	31.7
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 14 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนพนักงานเรียงลำดับดังนี้ มีพนักงาน 1-15 คนจำนวน 49 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีพนักงาน 101-200 คนจำนวน 38 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31.7 มีพนักงาน 16-30 คนจำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีพนักงาน 31-50 คนจำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.5 ซึ่งเท่ากับกิจการที่มีพนักงาน 51-100 คน

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวร

มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ล้านบาท	69	57.5
31-50 ล้านบาท	27	22.5
51-60 ล้านบาท	6	5.0
61-100 ล้านบาท	10	8.3
101-200 ล้านบาท	8	6.7
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ แบ่งลำดับชั้นของมูลค่าสินทรัพย์ถาวร เพื่อใช้ในการแยกขนาดของธุรกิจ

จากตารางที่ 15 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีสินทรัพย์ถาวรเรียงลำดับดังนี้ ไม่เกิน 30 ล้านบาทจำนวน 69 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีสินทรัพย์ถาวร 31-50 ล้านบาทจำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีสินทรัพย์ถาวร 61-100 ล้านบาทจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.3 มีสินทรัพย์ถาวร 101-200 ล้านบาทจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.7 และมีสินทรัพย์ถาวร 51-60 ล้านบาทจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.0



ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามยอดขายต่อปี

ยอดขายต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ล้านบาท	79	65.8
26-50 ล้านบาท	20	16.7
51-75 ล้านบาท	8	6.7
76-100 ล้านบาท	3	2.5
มากกว่า 100 ล้านบาท	10	8.3
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 16 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม มียอดขายต่อปีเรียงลำดับดังนี้ ไม่เกิน 25 ล้านบาทจำนวน 79 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.8 มียอดขายต่อปี 26-50 ล้านบาทจำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7 มียอดขายต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.3 มียอดขายต่อปี 51-75 ล้านบาทจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.7 และมียอดขายต่อปี 76-100 ล้านบาทจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการ  
 ลูกค้าสัมพันธ์ โดยการใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale)  
 ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้าน  
 การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน

ความต้องการ ระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	1	2	3	4	5		
1. การบันทึกและเก็บข้อมูลพื้นฐาน ต่างๆ ของลูกค้า	2 (1.7)	6 (5.0)	22 (18.3)	68 (56.7)	22 (18.3)	3.85 (มาก)	2
2. จัดเก็บประวัติของการติดต่อกับ ลูกค้าเพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการ และสนทนากับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง	1 (0.8)	7 (5.8)	19 (15.8)	71 (59.2)	22 (18.3)	3.88 (มาก)	1
3. รองรับการส่งข้อมูลต่างๆ ให้กับ ลูกค้าโดยอาจเป็นการส่งให้ลูกค้าเฉพาะ ราย หรือส่งให้กับลูกค้าหลายคน	3 (2.5)	8 (6.7)	27 (22.5)	62 (51.7)	20 (16.7)	3.73 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)	

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบที่เป็นองค์ประกอบ  
 พื้นฐานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.82) โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบย่อยในระดับมาก  
 เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบจัดเก็บประวัติของการติดต่อกับลูกค้าเพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการ  
 และสนทนากับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง (3.88) ระบบบันทึกและเก็บข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของลูกค้า  
 (3.85) และระบบรองรับการส่งข้อมูลต่างๆ ให้กับลูกค้าโดยอาจเป็นการส่งให้ลูกค้าเฉพาะราย หรือ  
 ส่งให้กับลูกค้าหลายคน (3.73)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบสนับสนุนการขายและบริการ

ความต้องการระบบสนับสนุนการขายและบริการ	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	1	2	3	4	5		
1.ศูนย์กลางการเก็บข้อมูล เช่น ราคาสินค้า, รายละเอียดสินค้า เพื่อให้พนักงานส่งข้อมูลให้ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	1 (0.8)	2 (1.7)	30 (25.0)	55 (45.8)	32 (26.7)	3.96 (มาก)	1
2.สนับสนุนการขายผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ของพนักงานขาย เช่น คอมพิวเตอร์ Notebook	10 (8.3)	8 (6.7)	32 (26.7)	51 (42.5)	19 (15.8)	3.51 (มาก)	5
3.จัดตารางการทำงานให้กับพนักงานบริการที่เหมาะสมในการไปให้บริการลูกค้า	4 (3.3)	6 (5.0)	35 (29.2)	55 (45.8)	20 (16.7)	3.68 (มาก)	3
4.มอบหมายงานให้กับพนักงาน โดยพิจารณาจากเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้บันทึกไว้	5 (4.2)	8 (6.7)	30 (25.0)	59 (49.2)	18 (15.0)	3.64 (มาก)	4
5.แจ้งงานสำหรับพนักงาน โดยพนักงานสามารถบันทึกรายละเอียดการทำงาน และต้นทุนของงานเมื่อให้บริการเสร็จแล้ว	5 (4.2)	1 (0.8)	29 (24.2)	61 (50.8)	24 (20.0)	3.82 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.72 (มาก)	

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบสนับสนุนการขายและบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.72) โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบย่อยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบศูนย์กลางการเก็บข้อมูล เช่น ราคาสินค้า, รายละเอียดสินค้า เพื่อให้พนักงานส่งข้อมูลให้ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ (3.96) ระบบแจ้งงานสำหรับพนักงาน โดยพนักงานสามารถบันทึกรายละเอียดการทำงาน และต้นทุนของงานเมื่อให้บริการเสร็จแล้ว (3.82) ระบบจัดตารางการทำงานให้กับพนักงานบริการที่เหมาะสมในการไปให้บริการลูกค้า (3.68) ระบบมอบหมายงานให้กับพนักงาน โดยพิจารณาจากเงื่อนไขต่างๆ ที่ได้บันทึกไว้ (3.64) และระบบสนับสนุนการขายผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ของพนักงานขาย เช่นคอมพิวเตอร์ Notebook (3.51)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้าน  
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า

ความต้องการ ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	1	2	3	4	5		
1. การขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telesales) ที่สามารถตรวจสอบคุณสมบัติและจัดอันดับศักยภาพของลูกค้า	7 (5.8)	5 (4.2)	35 (29.2)	58 (48.3)	15 (12.5)	3.58 (มาก)	2
2. ติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานะของลูกค้าตลอดจนติดตามผลการขายว่าเป็นไปตามที่พยากรณ์หรือไม่	6 (5.0)	7 (5.8)	26 (21.7)	57 (47.5)	24 (20.0)	3.72 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.65 (มาก)	

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.65) โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบย่อยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานะของลูกค้าตลอดจนติดตามผลการขายว่าเป็นไปตามที่พยากรณ์หรือไม่ (3.72) และ ระบบการขายผ่านทางโทรศัพท์ (Telesales) ที่สามารถตรวจสอบคุณสมบัติและจัดอันดับศักยภาพของลูกค้า (3.58)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้าน  
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า

ความต้องการ ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	1	2	3	4	5		
1. จัดการคลังอะไหล่สำหรับบริการ ลูกค้า โดยสามารถเชื่อมโยงกับระบบ ควบคุมสินค้าคงคลังเพื่อการวางแผน ปริมาณสินค้า	4 (3.3)	4 (3.3)	30 (25.0)	61 (50.0)	21 (17.5)	3.76 (มาก)	2
2. บันทึกและตรวจสอบคุณภาพของ สินค้า	3 (2.5)	5 (4.2)	26 (21.7)	60 (50.0)	26 (21.7)	3.84 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80 (มาก)	

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบจัดการและตรวจสอบ  
สินค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.80) โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบย่อยในระดับมาก  
เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบการบันทึกและตรวจสอบคุณภาพของสินค้า (3.84) และ ระบบจัดการคลัง  
อะไหล่สำหรับบริการลูกค้า โดยสามารถเชื่อมโยงกับระบบควบคุมสินค้าคงคลังเพื่อการวางแผน  
ปริมาณสินค้า (3.76)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้าน  
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน

ความต้องการ ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1	2	3	4	5	
คิดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง (Incentive Compensation)	3 (2.5)	8 (6.7)	28 (23.3)	66 (55.0)	15 (12.5)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน  
ซึ่งคิดให้แก่พนักงานขาย พนักงานผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.68)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ

ความต้องการ ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	1	2	3	4	5	
เตือนเมื่อมีความผิดปกติหรืออาจจะมี สิ่งผิดปกติเกิดขึ้น เพื่อเป็นการป้องกัน ความเสียหาย เช่นลูกค้าที่คอยรับบริการ นานผิดปกติ	7 (5.8)	4 (3.3)	28 (23.3)	52 (43.3)	29 (24.2)	3.82 (มาก)

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ หรืออาจจะมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหาย เช่นลูกค้าที่คอยรับบริการนานผิดปกติ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.82)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้าน  
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและ  
ติดตาม

ความต้องการระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ วางแผนและติดตาม	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	1	2	3	4	5		
1. ติดตาม วิเคราะห์แผนการตลาด เพื่อ สามารถกำหนดแผนการตลาดแบบ เฉพาะตัวได้	4 (3.3)	5 (4.2)	21 (17.5)	65 (54.2)	25 (20.8)	3.85 (มาก)	3
2. วิเคราะห์ และออกรายงานเพื่อ ติดตามผลการดำเนินงานทางตลาด	4 (3.3)	4 (3.3)	24 (20.0)	59 (49.2)	29 (24.2)	3.88 (มาก)	2
3. ช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ข้อมูลการ ขาย เพื่อช่วยประเมินสถานการณ์และ ปรับปรุงกลยุทธ์ต่างๆ	4 (3.3)	2 (1.7)	21 (17.5)	58 (48.3)	35 (29.2)	3.98 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90 (มาก)	

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ  
วางแผนและติดตามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.90) โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบย่อย  
ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบที่ช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ข้อมูลการขาย เพื่อช่วยประเมิน  
สถานการณ์และปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ (3.98) ระบบวิเคราะห์ และออกรายงานเพื่อติดตามผลการ  
ดำเนินงานทางตลาด (3.88) และระบบติดตาม วิเคราะห์แผนการตลาด เพื่อสามารถกำหนดแผนการ  
ตลาดแบบเฉพาะตัวได้ (3.85)



ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้าน  
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ ในส่วนของระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์

ความต้องการ ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์	คะแนนระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	1	2	3	4	5		
1. สนับสนุนการขายสินค้าผ่านทาง อินเทอร์เน็ต (Web Site)	8 (6.7)	5 (4.2)	32 (26.7)	56 (46.7)	19 (15.8)	3.61 (มาก)	1
2. สนับสนุนการชำระเงินทาง อินเทอร์เน็ต รวมถึงการรักษาความ ปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลที่สำคัญ เช่นหมายเลขบัตรเครดิตของลูกค้า	11 (9.2)	9 (7.5)	23 (19.2)	61 (50.8)	16 (13.3)	3.52 (มาก)	3
3. สนับสนุนและแสดงวิธีการแก้ปัญหา สำหรับลูกค้าได้ด้วยตนเองทาง อินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งขอรับบริการจาก พนักงานในกรณีที่ลูกค้าไม่พบวิธี แก้ปัญหา	10 (8.3)	6 (5.0)	26 (21.7)	57 (47.5)	21 (17.5)	3.61 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58 (มาก)	

หมายเหตุ คะแนนระดับความต้องการ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก และ 5 มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการระบบการค้าทาง  
อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.58) โดยมีค่าเฉลี่ยของความต้องการ  
ระบบย่อยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบสนับสนุนการขายสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต  
(Web Site) (3.61) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ระบบสนับสนุนและแสดงวิธีการแก้ปัญหาสำหรับลูกค้า ได้ด้วย  
ตนเองทางอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งขอรับบริการจากพนักงานในกรณีที่ลูกค้าไม่พบวิธีแก้ปัญหา  
(3.61) และ ระบบสนับสนุนการชำระเงินทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการรักษาความปลอดภัยในการ  
รับส่งข้อมูลที่สำคัญ เช่นหมายเลขบัตรเครดิตของลูกค้า (3.52)



ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการที่มีต่อกลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ

กลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่
1. ระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน	3.82 (มาก)	2
2. ระบบสนับสนุนการขายและบริการ	3.72 (มาก)	5
3. ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า	3.65 (มาก)	7
4. ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า	3.80 (มาก)	4
5. ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน	3.68 (มาก)	6
6. ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	3.82 (มาก)	2
7. ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม	3.90 (มาก)	1
8. ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)	3.58 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการตามกลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.75) โดยมีค่าเฉลี่ยของกลุ่มคุณลักษณะในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม (3.90) ระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน (3.82) ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (3.82) ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า (3.80) ระบบสนับสนุนการขายและบริการ (3.72) ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน (3.68) ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า (3.65) ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) (3.58)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการที่มีต่อกลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของกิจการ จำแนกตามขนาดของกิจการ

กลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์	วิสาหกิจขนาดกลาง		วิสาหกิจขนาดย่อม	
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่
1. ระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน	3.83 (มาก)	4	3.82 (มาก)	1
2. ระบบสนับสนุนการขายและบริการ	3.78 (มาก)	5	3.66 (มาก)	3
3. ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า	3.78 (มาก)	5	3.51 (มาก)	7
4. ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า	3.96 (มาก)	2	3.64 (มาก)	4
5. ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน	3.73 (มาก)	8	3.63 (มาก)	5
6. ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	3.95 (มาก)	3	3.58 (มาก)	6
7. ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม	4.09 (มาก)	1	3.71 (มาก)	2
8. ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)	3.77 (มาก)	7	3.38 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)		3.62 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่าเมื่อจำแนกตามขนาดของกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความต้องการตามกลุ่มของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.86 และ 3.62) โดยกลุ่มของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางมีความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ระบบต่าง ๆ เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม (4.09) ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า (3.96) ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (3.95) ระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน (3.83) ระบบสนับสนุนการขาย

และบริการ (3.78) ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า (3.78) ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) (3.77) และระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน (3.73)

กลุ่มของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อมมีความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ระบบต่าง ๆ เรียงลำดับดังนี้ คือ ระบบที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน (3.82) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม (3.71) ระบบสนับสนุนการขายและบริการ (3.66) ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า (3.64) ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน (3.63) ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (3.58) ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า (3.51) และระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) (3.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์  
ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการใช้ซอฟต์แวร์ที่สามารถให้ข้อมูล  
เกี่ยวกับลูกค้า

การใช้ซอฟต์แวร์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ซอฟต์แวร์	74	61.7
ยังไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์ใด ๆ	46	38.3
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีการใช้ซอฟต์แวร์ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ  
ลูกค้า จำนวน 74 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.7 และยังไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์ใด ๆ จำนวน 46 แห่ง คิดเป็น  
ร้อยละ 38.3

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามระดับความพอใจของซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่  
ในปัจจุบัน ในด้านที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าได้

ระดับความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	33	44.6
พอใจแต่ต้องการให้แก้ไขบางเรื่อง	20	27.0
ไม่พอใจและต้องการเปลี่ยนใหม่	20	27.0
อื่น ๆ	1	1.4
รวม	74	100.0

- หมายเหตุ 1. พพอใจแต่ต้องการให้แก้ไขบางเรื่อง ได้แก่ ความเร็วของโปรแกรม บริการของผู้ขายซอฟต์แวร์และต้องการให้  
เพิ่มเติมบางคุณลักษณะ  
2. อื่น ๆ ได้แก่ พพอใจแต่อยากเปลี่ยนใหม่

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ยังไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์ใด ๆ จำนวน 46 แห่ง  
คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีระดับความพอใจของซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ในด้านที่สามารถให้ข้อมูล  
เกี่ยวกับลูกค้าได้ ในระดับพอใจมาก จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับพอใจแต่ต้องการให้  
แก้ไขบางเรื่อง และไม่พอใจและต้องการเปลี่ยนใหม่จำนวนเท่ากันคือ 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.7  
และอื่น ๆ จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่  
ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ควรมีมากที่สุด

ประโยชน์ของซอฟต์แวร์	จำนวน	ร้อยละ
รวบรวมข้อมูลของลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า	53	44.2
แบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อสร้างกิจกรรมทางการตลาดตอบสนองลูกค้าในด้านต่าง ๆ	23	19.2
สร้างฐานลูกค้าใหม่	8	6.6
ใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหาร	33	27.5
อื่นๆ	3	2.5
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ อื่น ๆ ได้แก่ ช่วยเพิ่มยอดขาย ทำให้ระบบงานมีระเบียบมากขึ้น และจำแนกเกรดลูกค้า

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าประโยชน์ที่ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ควรมีมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้ คือ ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลของลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า จำนวน 53 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 44.2 ใช้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหาร จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.5 ใช้เพื่อแบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อสร้างกิจกรรมทางการตลาดตอบสนองลูกค้าในด้านต่าง ๆ จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.2 ใช้เพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่ จำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอื่น ๆ จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับราคาที่เหมาะสมของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ราคาที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	44	36.7
10,001 – 50,000 บาท	55	45.8
50,001 – 100,000 บาท	19	15.8
มากกว่า 100,000 บาท	2	1.7
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่าระดับราคาที่เหมาะสมของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เรียงลำดับดังนี้ คือ ราคา 10,001 – 50,000 บาท จำนวน 55 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45.8 ราคาไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 44 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 36.7 บาท ราคา 50,001–100,000 บาท จำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.8 และราคามากกว่า 100,000 บาท จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ความจำเป็นในการใช้ซอฟต์แวร์	จำนวน	ร้อยละ
จำเป็นอย่างมาก ถ้าไม่ใช้จะเกิดปัญหา	35	29.2
เฉย ๆ ถ้ามีใช้ก็เป็นสิ่งที่ดี	64	53.3
ไม่จำเป็น สามารถใช้วิธีอื่นในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้	21	17.5
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คิดว่ากิจการมีความจำเป็นในการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เรียงลำดับดังนี้ คือ ระดับเฉย ๆ ถ้ามีใช้ก็เป็นสิ่งที่ดี จำนวน 64 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระดับจำเป็นมาก ถ้าไม่ใช้จะเกิดปัญหา จำนวน 35 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ ไม่จำเป็น สามารถใช้วิธีอื่นในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้ จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความตั้งใจซื้อซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ความตั้งใจซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องการซื้อ	64	53.3
ต้องการซื้อภายใน 6 เดือน	11	9.2
ต้องการซื้อภายใน 7 เดือน – 12 เดือน	12	10.0
ต้องการซื้อหลังจาก 1 ปี	33	27.5
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความตั้งใจซื้อซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เรียงลำดับดังนี้ คือ คิดว่าไม่ต้องการซื้อ จำนวน 64 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53.3 ต้องการซื้อหลังจาก 1 ปี จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.5 ต้องการซื้อภายใน 7 เดือน – 12 เดือน จำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 และต้องการซื้อภายใน 6 เดือน จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.2



## ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน

การวิเคราะห์ร่วมกัน (Conjoint Analysis) เป็นการวิเคราะห์ถึงระดับความสำคัญ (Importance) ซึ่งเป็นระดับที่บอกถึงความสำคัญของแต่ละคุณลักษณะ โดยรวม และวิเคราะห์ถึงระดับอรรถประโยชน์ (Utility หรือ Part-worth) ซึ่งเป็นระดับที่บอกถึงความชอบหรือคุณค่าของแต่ละค่า (Level) ของแต่ละคุณลักษณะ การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้เป็น 8 คุณลักษณะดังนี้

คุณลักษณะที่ 1 คือ ราคาแบ่งเป็น 4 ระดับราคา

คุณลักษณะที่ 2 ถึง 8 เป็นการระบุว่ามีการระบบแต่ละแบบหรือไม่มี ได้แก่

คุณลักษณะที่ 2 ระบบสนับสนุนการขายและบริการ

คุณลักษณะที่ 3 ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า

คุณลักษณะที่ 4 ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า

คุณลักษณะที่ 5 ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน

คุณลักษณะที่ 6 ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ

คุณลักษณะที่ 7 ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม

คุณลักษณะที่ 8 ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

ส่วนระบบพื้นฐาน ผู้ศึกษากำหนดให้ใส่เข้าไปในทุกโปรไฟล์ (Profile) ดังนั้นจึงไม่นำมาวิเคราะห์ร่วมกันด้วย

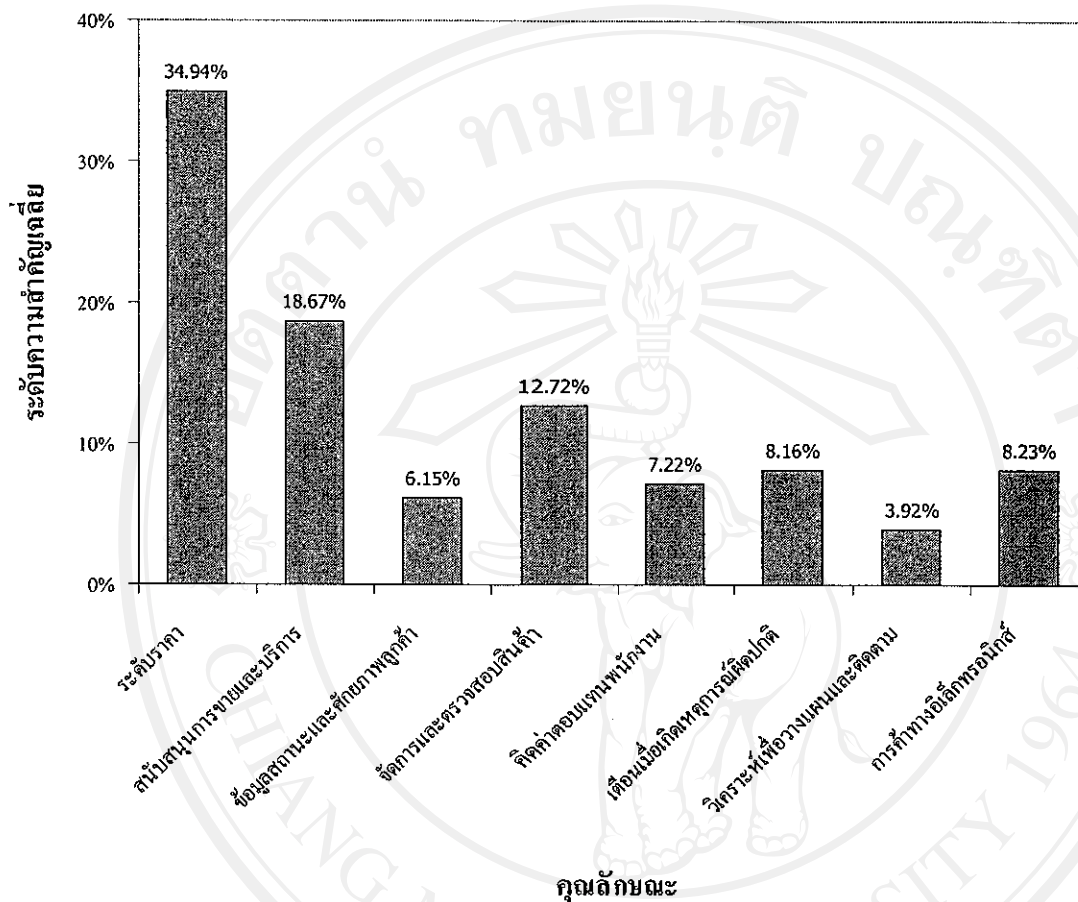
จากองค์ประกอบของคุณลักษณะทั้งหมด สามารถสร้างเป็นโปรไฟล์ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ทั้งหมด (Stimuli) เท่ากับ  $4 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 = 512$  รูปแบบ เมื่อให้คอมพิวเตอร์สุ่มเลือกโปรไฟล์ที่มีคุณลักษณะเป็นอิสระต่อกัน (Orthogonal Design) ออกมาจะได้ 16 รูปแบบ โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความชอบโปรไฟล์ตามที่สุ่มออกมาได้ (Rank Order)



ส่วนที่ 5.1 ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม ตารางที่ 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

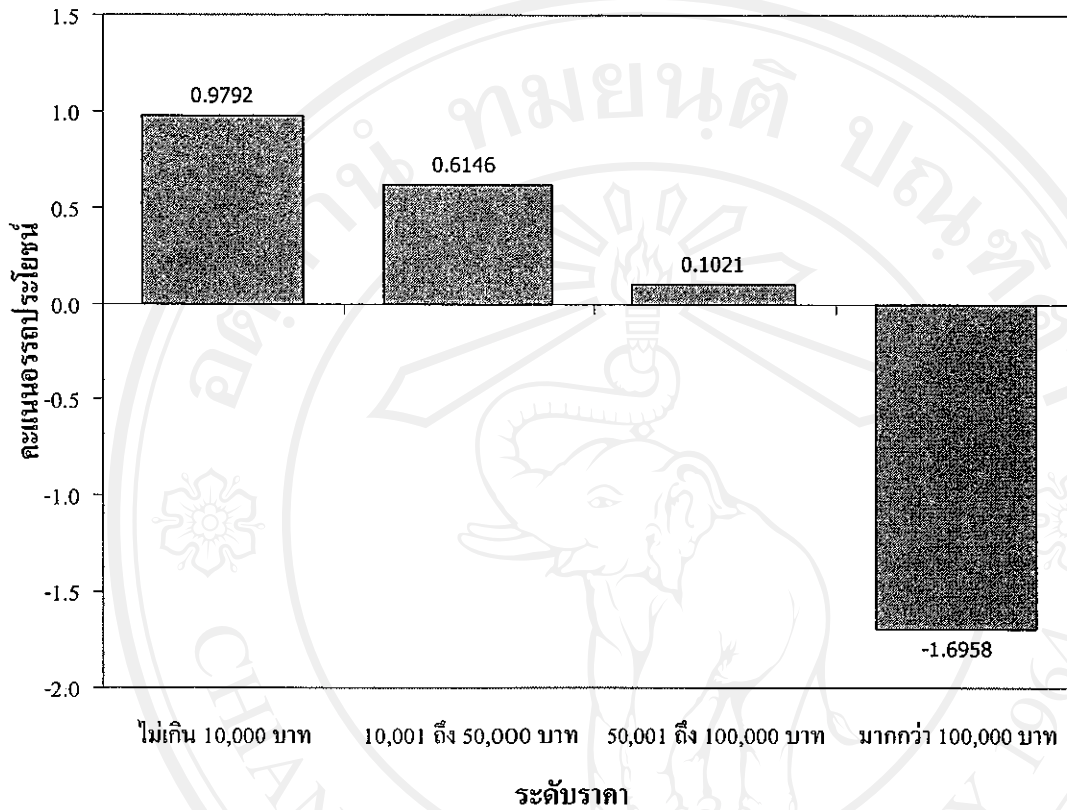
คุณลักษณะ	คะแนน อรรถประโยชน์	ระดับความ สำคัญเฉลี่ย	ลำดับของ ความสำคัญ
<b>ระดับราคา</b>		<b>34.94%</b>	
ไม่เกิน 10,000 บาท	0.9792		1
10,001 ถึง 50,000 บาท	0.6146		
50,001 ถึง 100,000 บาท	0.1021		
มากกว่า 100,000 บาท	-1.6958		
<b>ระบบสนับสนุนการขายและบริการ</b>		<b>18.67%</b>	
ไม่มี	1.3875		2
มี	2.7750		
<b>ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า</b>		<b>6.15%</b>	
ไม่มี	0.4667		7
มี	0.9333		
<b>ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า</b>		<b>12.72%</b>	
ไม่มี	0.9479		3
มี	1.8958		
<b>ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน</b>		<b>7.22%</b>	
ไม่มี	0.5646		6
มี	1.1292		
<b>ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ</b>		<b>8.16%</b>	
ไม่มี	0.6229		5
มี	1.2458		
<b>ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม</b>		<b>3.92%</b>	
ไม่มี	0.3229		8
มี	0.6458		
<b>ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)</b>		<b>8.23%</b>	
ไม่มี	0.6292		4
มี	1.2583		
Pearson's R	= 0.824	Significance	= 0.0000
Kendall's tau	= 0.683	Significance	= 0.0001

ภาพที่ 3 กราฟแสดงระดับความสำคัญเฉลี่ยที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม



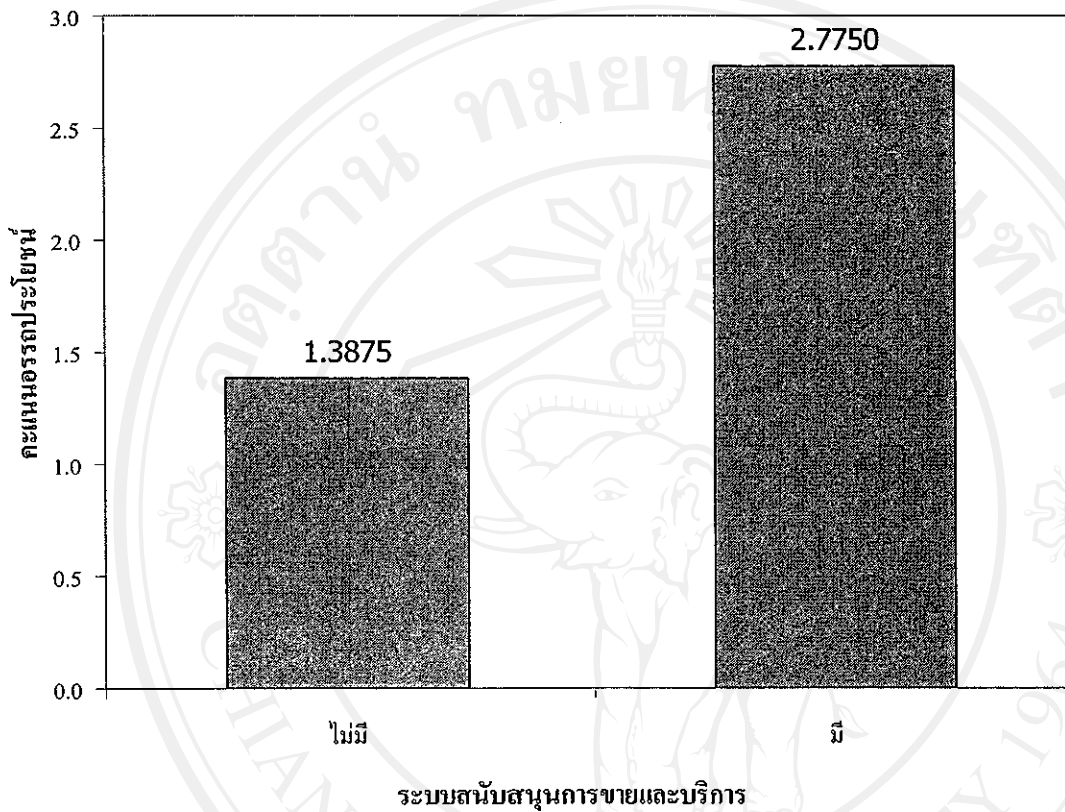
จากตารางที่ 33 และภาพที่ 3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉลี่ย เรียงลำดับดังนี้ คือ ระดับราคา (ร้อยละ 34.94) ระบบสนับสนุนการขายและบริการ (ร้อยละ 18.67) ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า (ร้อยละ 12.72) ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 8.23) ระบบเดือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (ร้อยละ 8.16) ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน (ร้อยละ 7.22) ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า (ร้อยละ 6.15) และ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม (ร้อยละ 3.92)

ภาพที่ 4 กราฟแสดงคะแนนรอรปประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระดับราคา



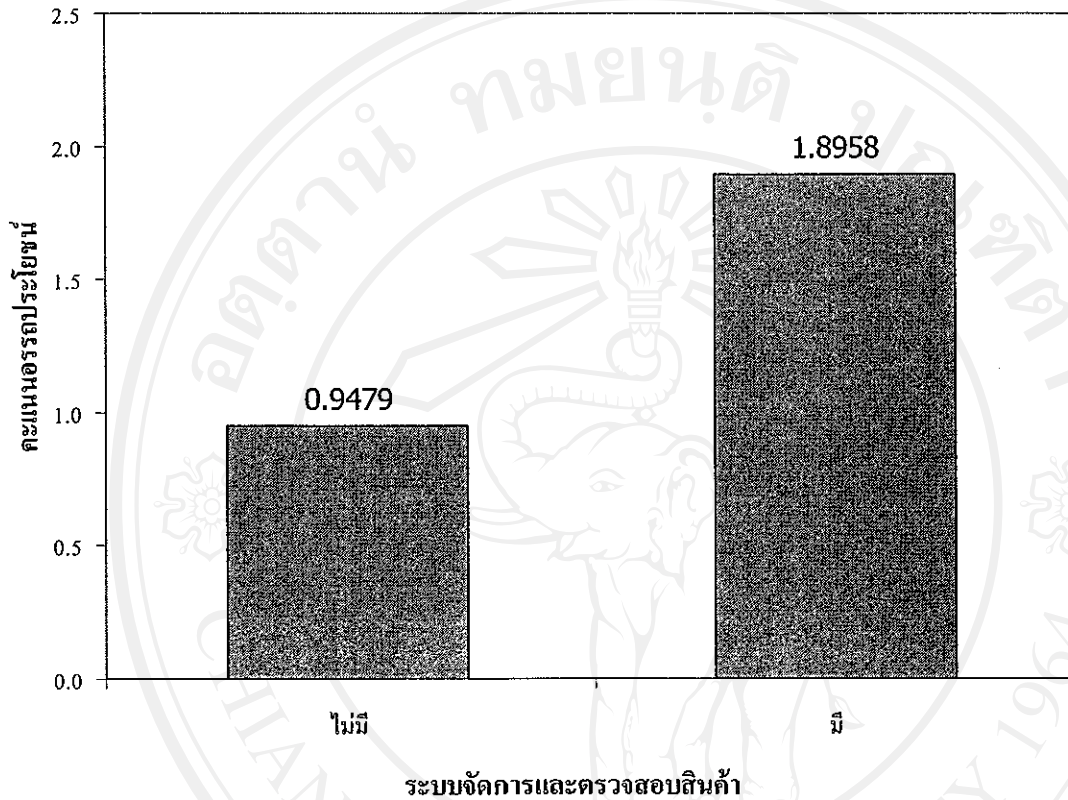
จากตารางที่ 33 และภาพที่ 4 พบว่า ระดับราคาซึ่งมีระดับความสำคัญเฉลี่ยสูงสุด (ร้อยละ 34.94) มีคะแนนรอรปประโยชน์ เรียงลำดับดังนี้ คือ ราคาไม่เกิน 10,000 บาท (0.9792 คะแนน) ราคา 10,001 ถึง 50,000 บาท (0.6146 คะแนน) ราคา 50,001 ถึง 100,000 บาท (0.1021 คะแนน) และราคามากกว่า 100,000 บาท (-1.6958 คะแนน)

ภาพที่ 5 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระบบสนับสนุนการขายและบริการ



จากตารางที่ 33 และภาพที่ 5 พบว่า ระบบสนับสนุนการขายและบริการซึ่งมีความระดับ  
ความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 (ร้อยละ 18.67) คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้  
(1.3875 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (2.7750 คะแนน)

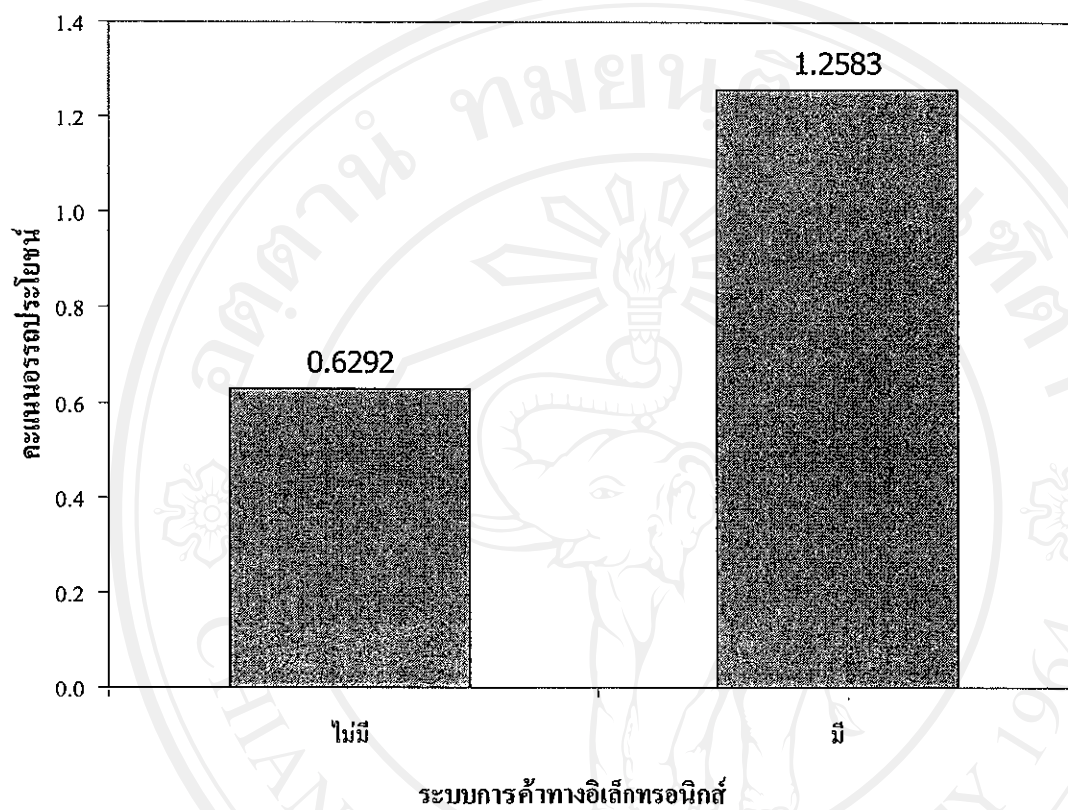
ภาพที่ 6 กราฟแสดงคะแนนบรรณประโชชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า



จากตารางที่ 33 และภาพที่ 6 พบว่า ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้าซึ่งมีความระดับ  
ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 (ร้อยละ 12.72) คะแนนบรรณประโชชน์ของการไม่มีระบบนี้  
(0.9479 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.8958 คะแนน)

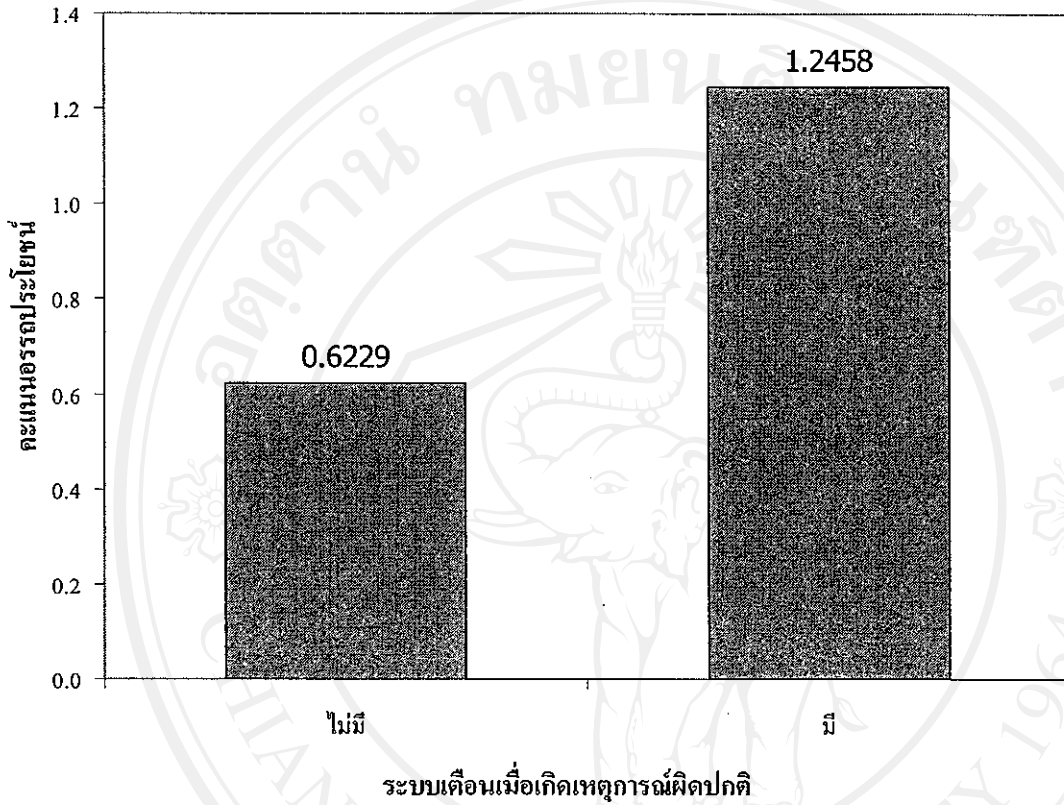


ภาพที่ 7 กราฟแสดงคะแนนบรรณประโชชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์



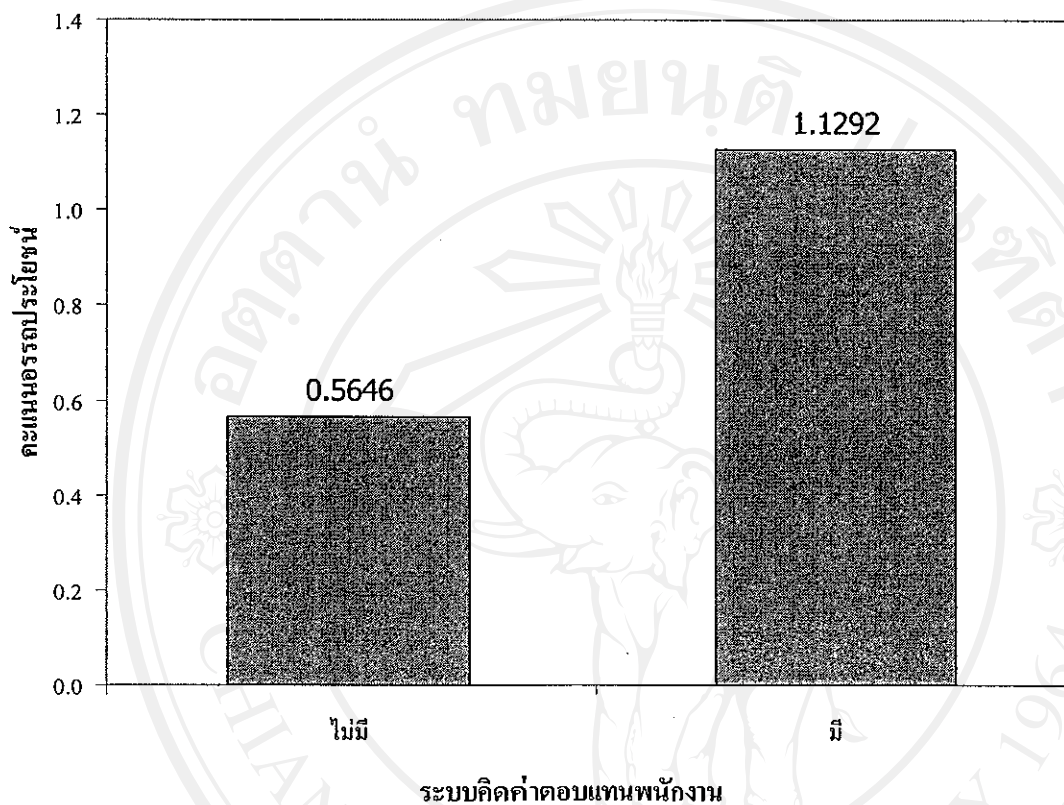
จากตารางที่ 33 และภาพที่ 7 พบว่า ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความระดับ  
ความสำคัญเป็นลำดับที่ 4 (ร้อยละ 8.23) คะแนนบรรณประโชชน์ของการไม่มีระบบนี้  
(0.6292 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.2583 คะแนน)

ภาพที่ 8 กราฟแสดงคะแนนรอรปประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ



จากตารางที่ 33 และภาพที่ 8 พบว่า ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติซึ่งมีความระดับ  
ความสำคัญเป็นลำดับที่ 5 (ร้อยละ 8.16) คะแนนรอรปประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้  
(0.6229 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.2458 คะแนน)

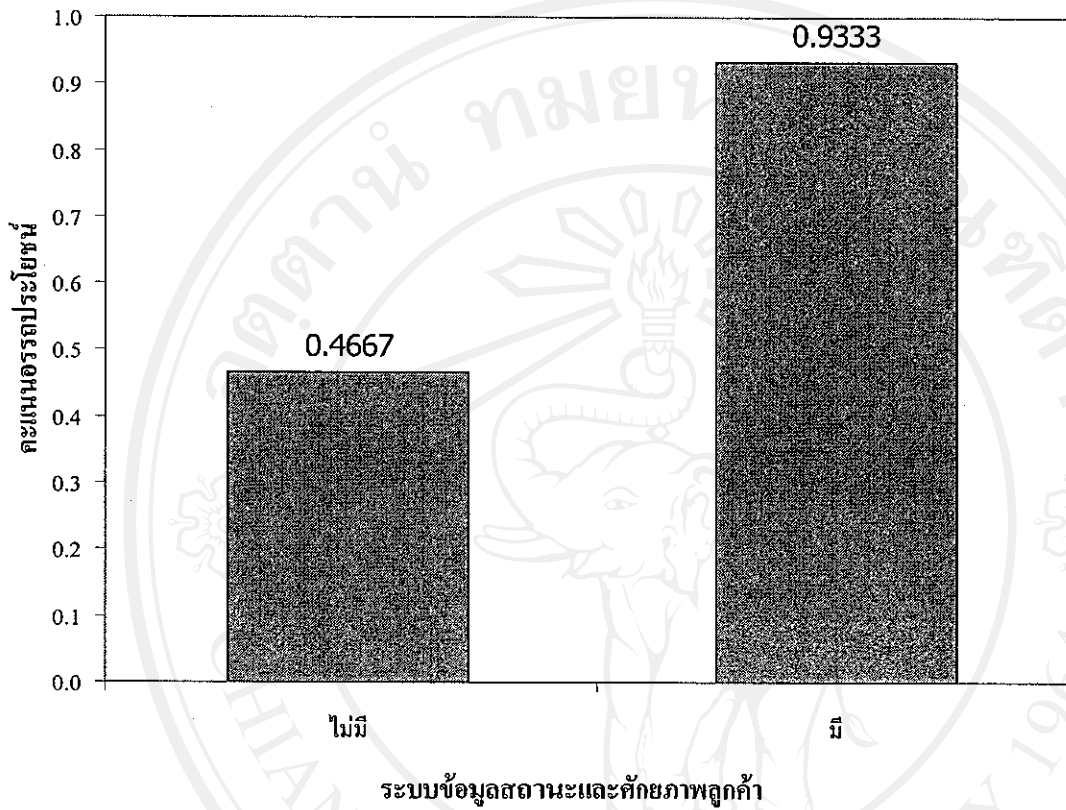
ภาพที่ 9 กราฟแสดงคะแนนบรรณประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน



จากตารางที่ 33 และภาพที่ 9 พบว่า ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงานซึ่งมีความระดับ  
ความสำคัญเป็นลำดับที่ 6 (ร้อยละ 7.22) คะแนนบรรณประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้  
(0.5646 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.1292 คะแนน)

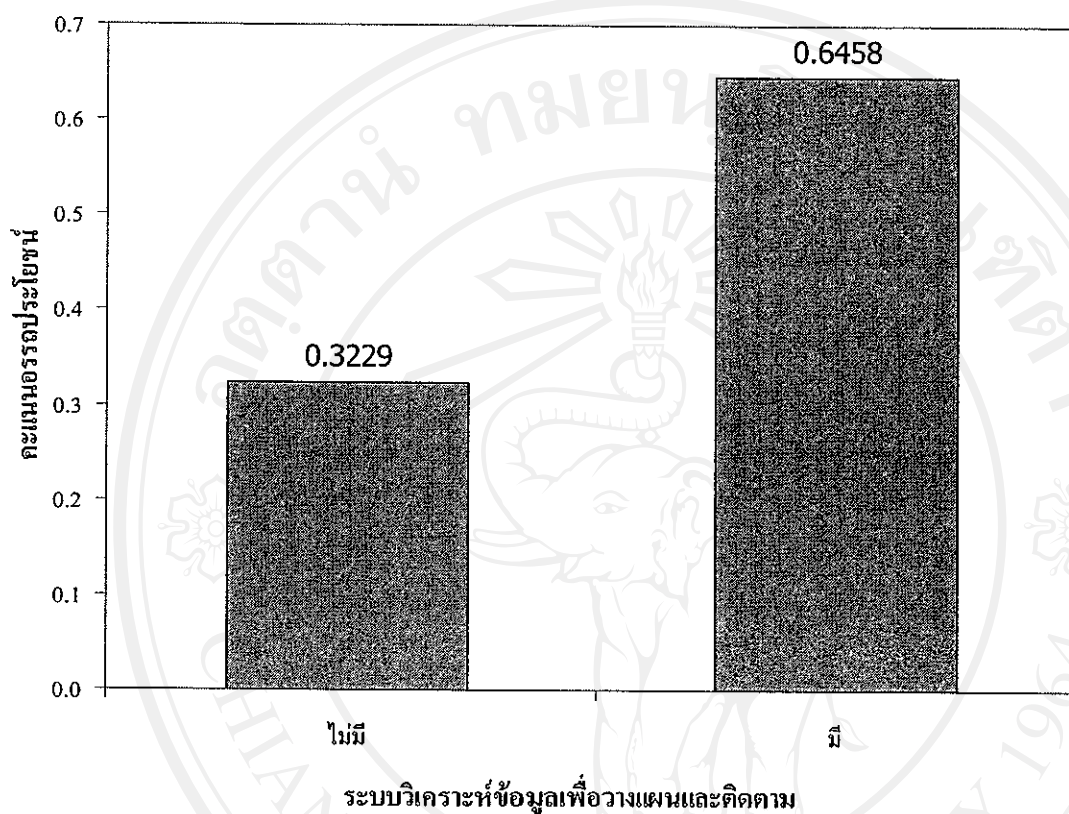


ภาพที่ 10 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า



จากตารางที่ 33 และภาพที่ 10 พบว่า ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้าซึ่งมีความ  
ระดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 7 (ร้อยละ 6.15) คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้  
(0.4667 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (0.9333 คะแนน)

ภาพที่ 11 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม  
ด้านระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม



จากตารางที่ 33 และภาพที่ 11 พบว่า ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตามซึ่งมีความระดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 8 (ร้อยละ 3.92) คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.3229 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (0.6458 คะแนน)

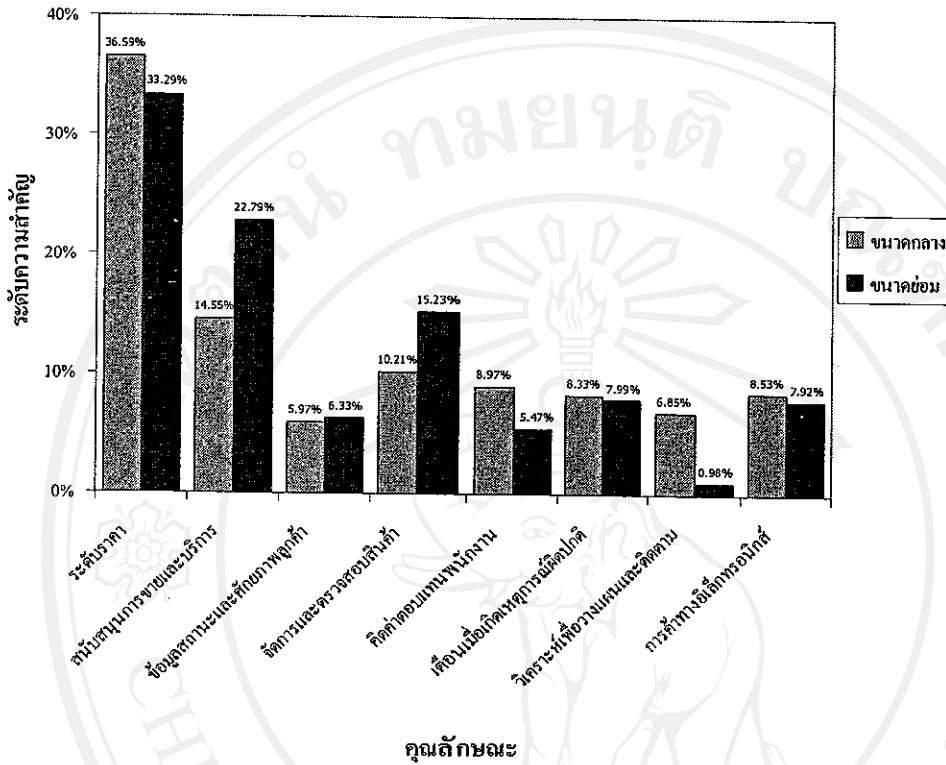
ส่วนที่ 5.2 ระดับความต้องการคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน จำแนกตามขนาดของกิจการ  
ตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง

คุณลักษณะ	คะแนน อรรถประโยชน์	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับของ ความสำคัญ
ระดับราคา		36.59%	
ไม่เกิน 10,000 บาท	1.3292		1
10,001 ถึง 50,000 บาท	0.7792		
50,001 ถึง 100,000 บาท	-0.3458		
มากกว่า 100,000 บาท	-1.7625		
ระบบสนับสนุนการขายและบริการ		14.55%	
ไม่มี	1.2292		2
มี	2.4583		
ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า		5.97%	
ไม่มี	0.5042		8
มี	1.0083		
ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า		10.21%	
ไม่มี	0.8625		3
มี	1.7250		
ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน		8.97%	
ไม่มี	0.7583		4
มี	1.5167		
ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ		8.33%	
ไม่มี	0.7042		6
มี	1.4083		
ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม		6.85%	
ไม่มี	0.5792		7
มี	1.1583		
ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)		8.53%	
ไม่มี	0.7208		5
มี	1.4417		
Pearson's R = 0.965	Significance = 0.0000		
Kendall's tau = 0.812	Significance = 0.0000		

ตารางที่ 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการ  
ลูกค้าสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม

คุณลักษณะ	คะแนน อรรถประโยชน์	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับของ ความสำคัญ
ระดับราคา		33.29%	1
ไม่เกิน 10,000 บาท	0.6292		
10,001 ถึง 50,000 บาท	0.4500		
50,001 ถึง 100,000 บาท	0.5500		
มากกว่า 100,000 บาท	-1.6292		
ระบบสนับสนุนการขายและบริการ		22.79%	2
ไม่มี	1.5458		
มี	3.0917		
ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า		6.33%	6
ไม่มี	0.4292		
มี	0.8583		
ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า		15.23%	3
ไม่มี	1.0333		
มี	2.0667		
ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน		5.47%	7
ไม่มี	0.3708		
มี	0.7417		
ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ		7.99%	4
ไม่มี	0.5417		
มี	1.0833		
ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม		0.98%	8
ไม่มี	0.0667		
มี	0.1333		
ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)		7.92%	5
ไม่มี	0.5375		
มี	1.0750		
Pearson's R = 0.903	Significance = 0.0000		
Kendall's tau = 0.717	Significance = 0.0001		

ภาพที่ 12 กราฟแสดงระดับความสำคัญที่มีต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามขนาดกิจการ

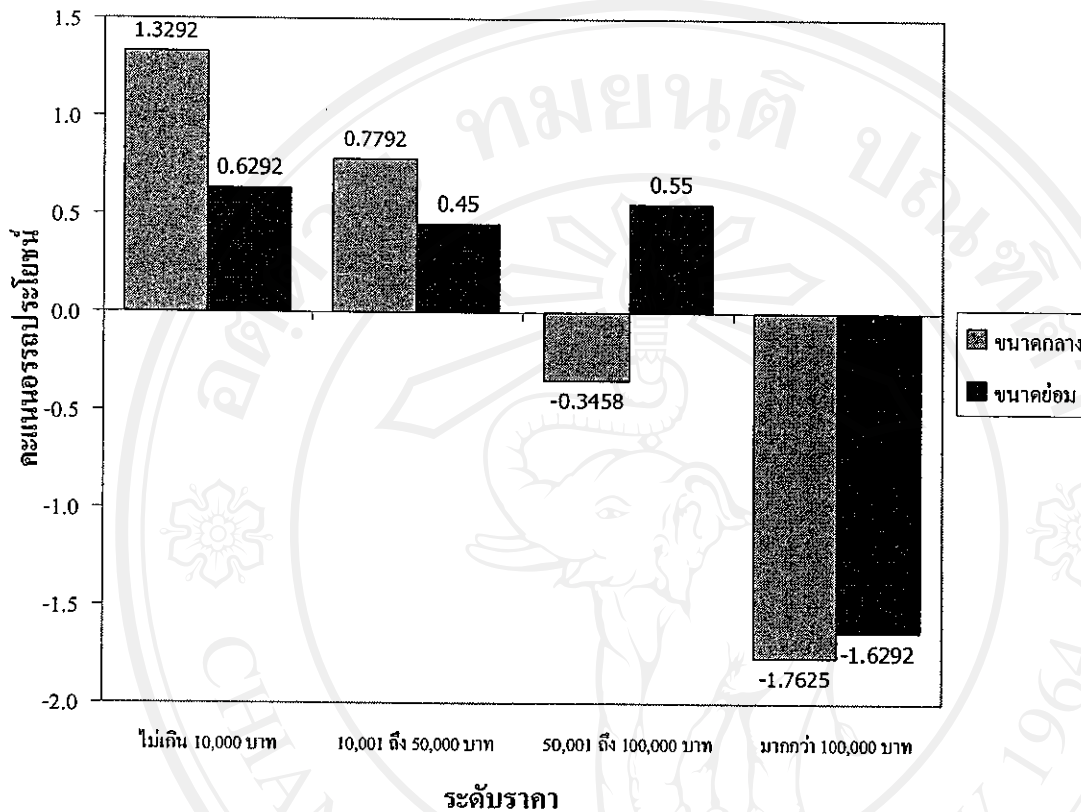


จากตารางที่ 34 และภาพที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เรียงลำดับดังนี้ คือ ระดับราคา (ร้อยละ 36.59) ระบบสนับสนุนการขายและบริการ (ร้อยละ 14.55) ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า (ร้อยละ 10.21) ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน (ร้อยละ 8.97) ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 8.53) ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (ร้อยละ 8.33) ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม (ร้อยละ 6.85) และระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า (ร้อยละ 5.97)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เรียงลำดับดังนี้ คือ ระดับราคา (ร้อยละ 33.29) ระบบสนับสนุนการขายและบริการ (ร้อยละ 22.79) ระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า (ร้อยละ 15.23) ระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (ร้อยละ 7.99) ระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 7.92) ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า (ร้อยละ 6.33) ระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน (ร้อยละ 5.47) และ ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม (ร้อยละ 0.98)



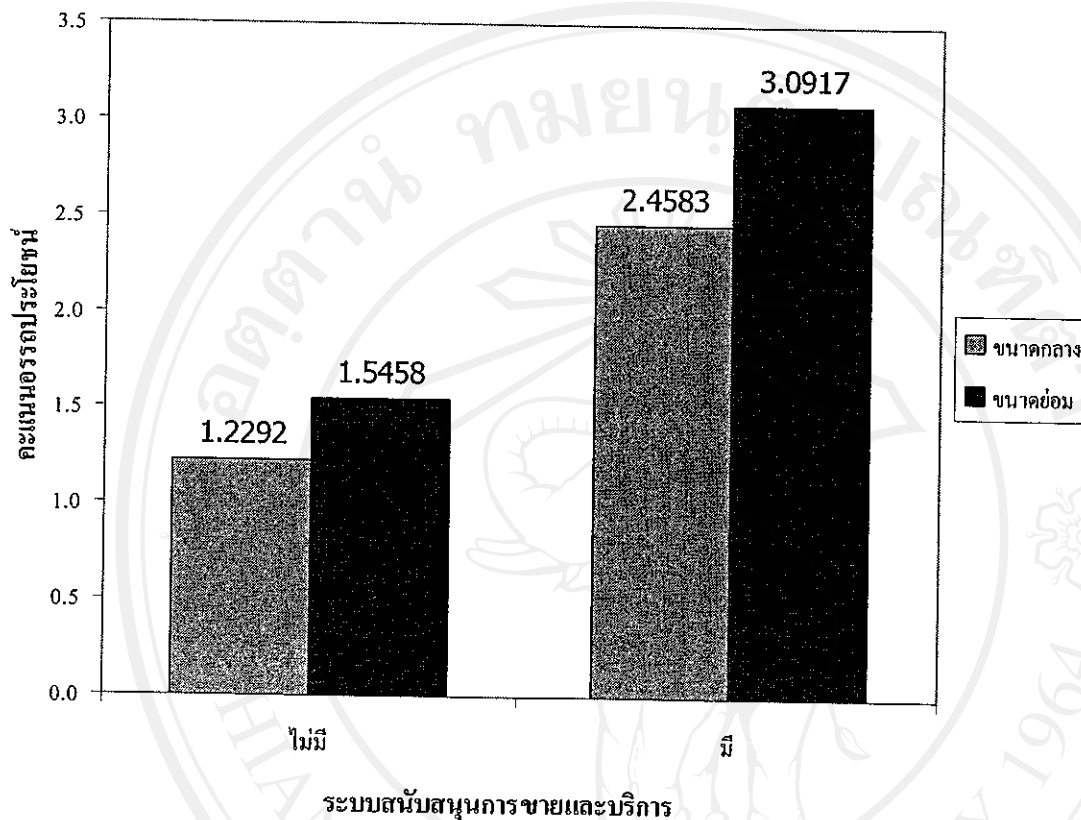
ภาพที่ 13 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระดับราคา



จากตารางที่ 34 และภาพที่ 13 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระดับราคามีคะแนนอรรถประโยชน์ เรียงลำดับดังนี้ คือ ราคาไม่เกิน 10,000 บาท (1.3292 คะแนน) ราคา 10,001 ถึง 50,000 บาท (0.7792 คะแนน) ราคา 50,001 ถึง 100,000 บาท (-0.3458 คะแนน) และราคามากกว่า 100,000 บาท (-1.7625 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 13 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าระดับราคามีคะแนนอรรถประโยชน์ เรียงลำดับดังนี้ คือ ราคาไม่เกิน 10,000 บาท (0.6292 คะแนน) ราคา 50,001 ถึง 100,000 บาท (0.4500 คะแนน) ราคา 10,001 ถึง 50,000 บาท (0.5500 คะแนน) และราคามากกว่า 100,000 บาท (-1.6292 คะแนน)

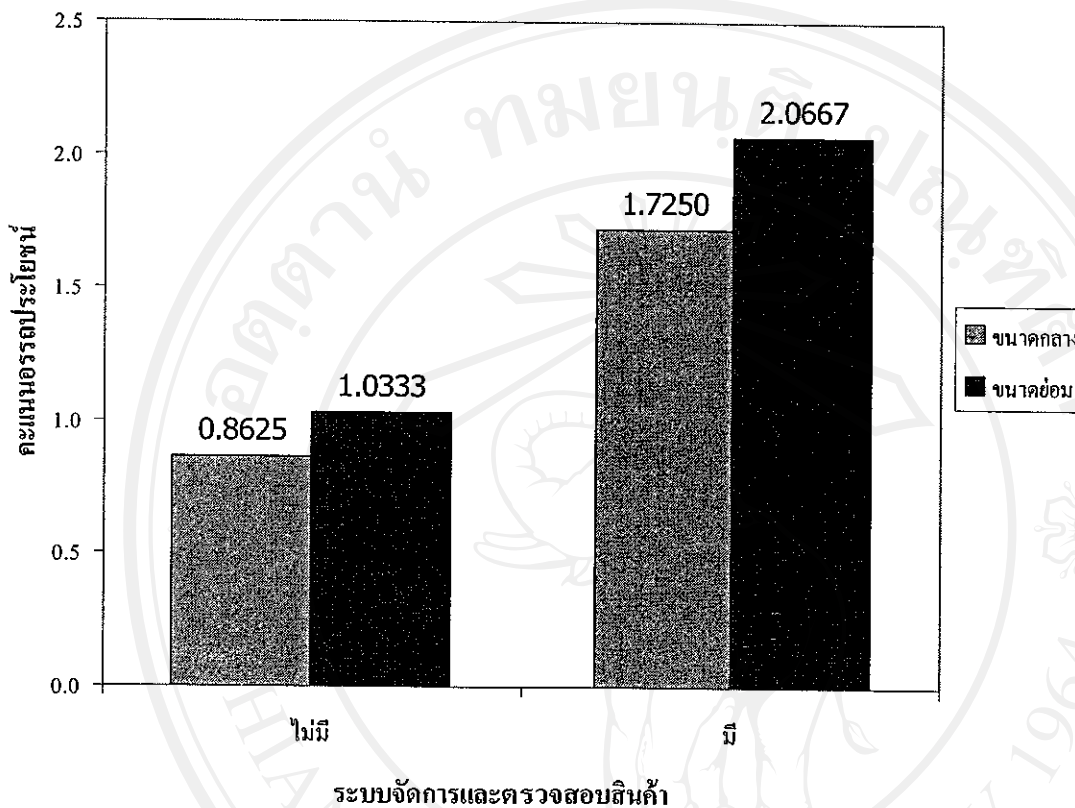
ภาพที่ 14 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบสนับสนุนการขายและบริการ



จากตารางที่ 34 และภาพที่ 14 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระบบสนับสนุนการขายและบริการ คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (1.2292 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (2.4583 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 14 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าระบบสนับสนุนการขายและบริการ คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (1.5458 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (3.0917 คะแนน)

ภาพที่ 15 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า

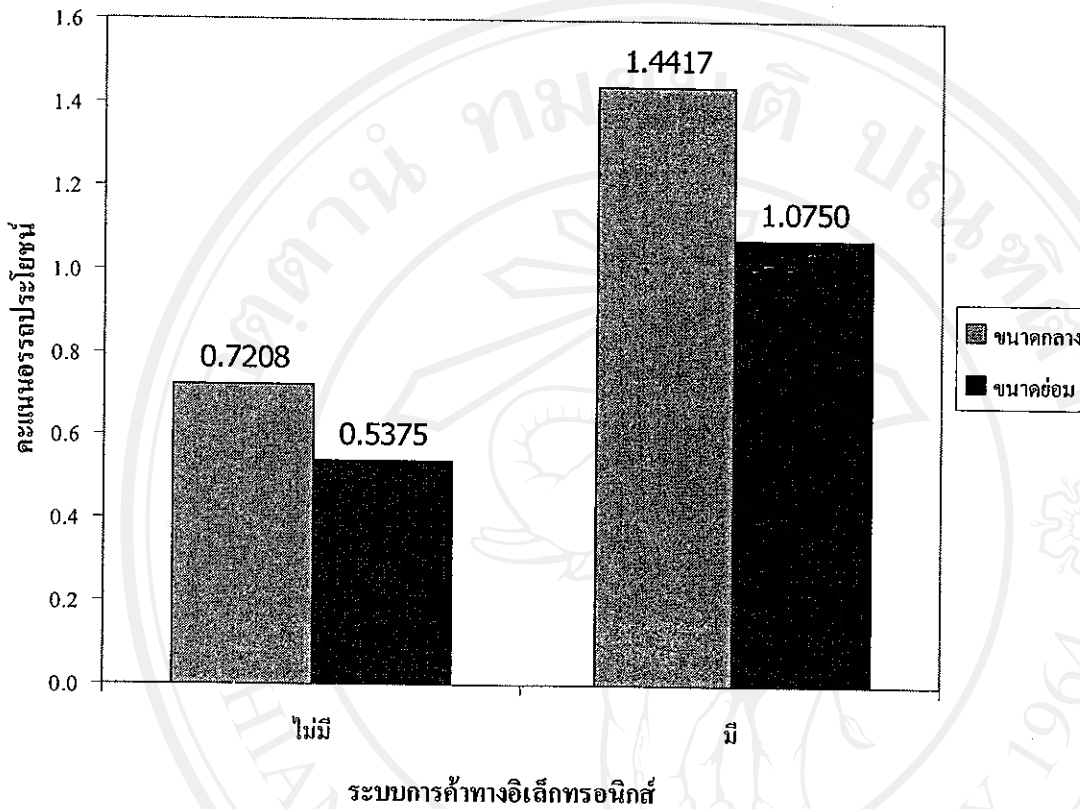


จากตารางที่ 34 และภาพที่ 15 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า คะแนนอรรถประโยชน์ของการ ไม่มีระบบนี้ (0.8625 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.7250 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 15 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าระบบจัดการและตรวจสอบสินค้า คะแนนอรรถประโยชน์ของการ ไม่มีระบบนี้ (1.0333 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (2.0667 คะแนน)



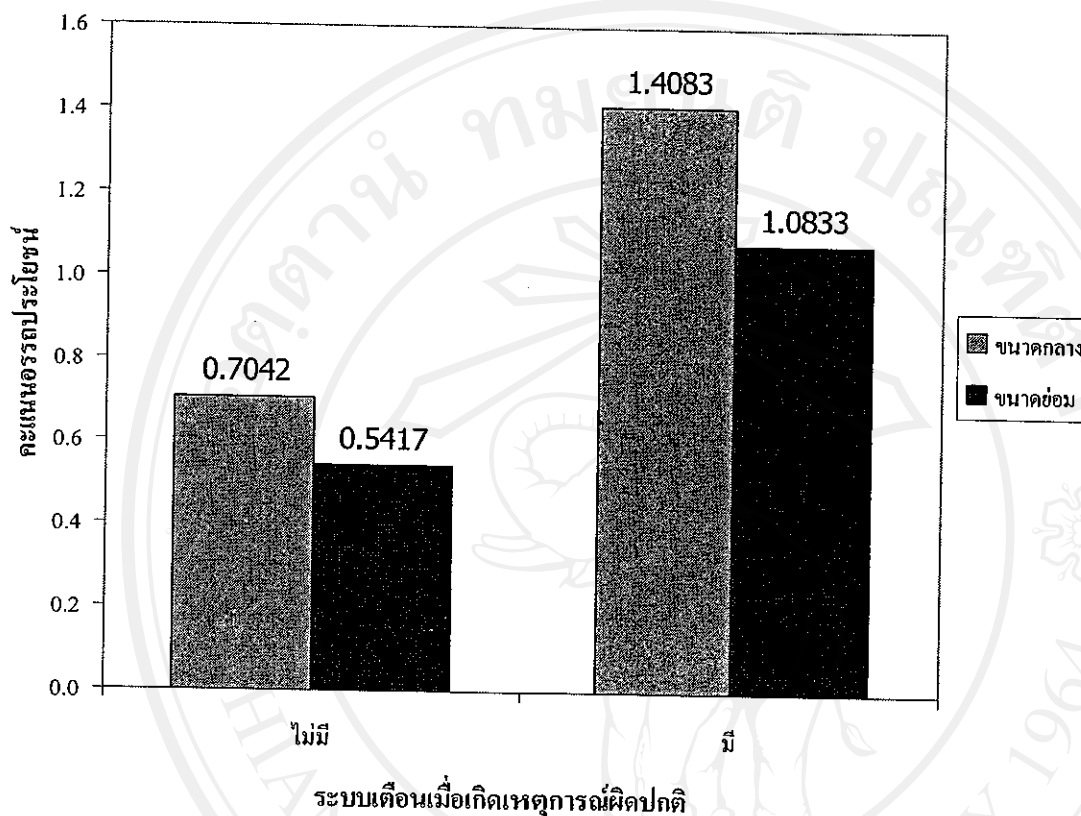
ภาพที่ 16 กราฟแสดงคะแนนบรรดประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์



จากตารางที่ 34 และภาพที่ 16 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ คะแนนบรรดประ โยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.7208 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.4417 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 16 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าระบบการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ คะแนนบรรดประ โยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.5375 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.0750 คะแนน)

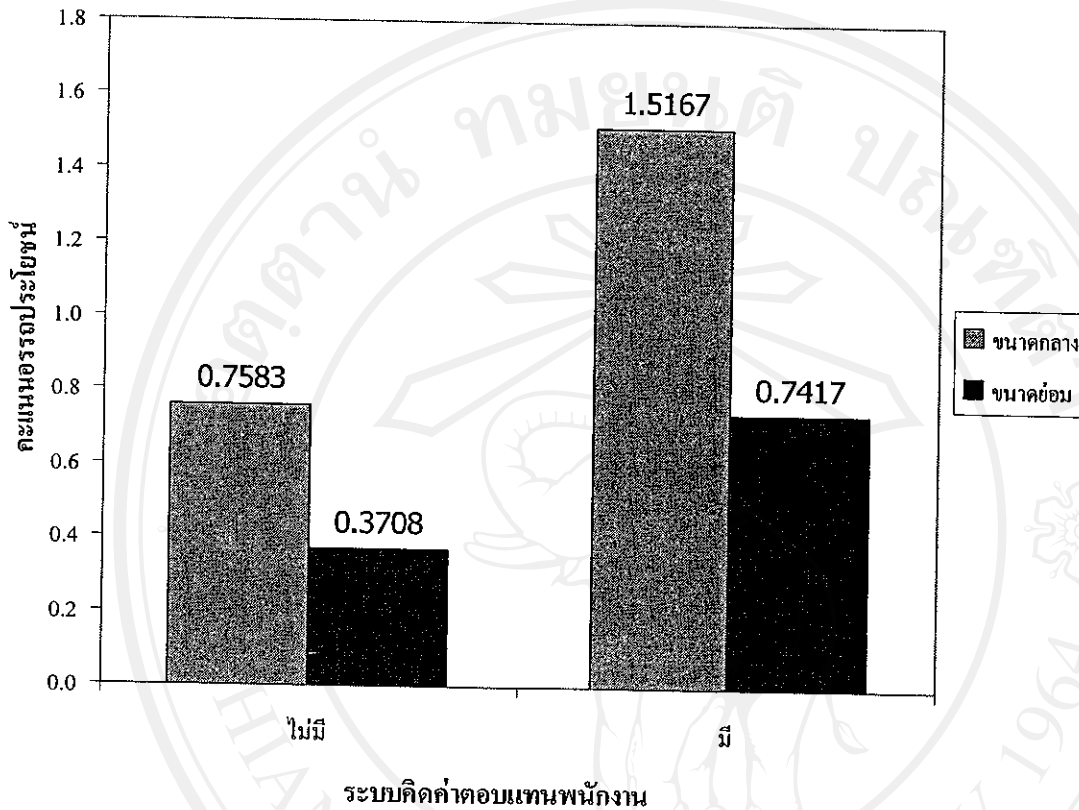
ภาพที่ 17 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ



จากตารางที่ 34 และภาพที่ 17 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.7042 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.4083 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 17 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าระบบเตือนเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.5417 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.0833 คะแนน)

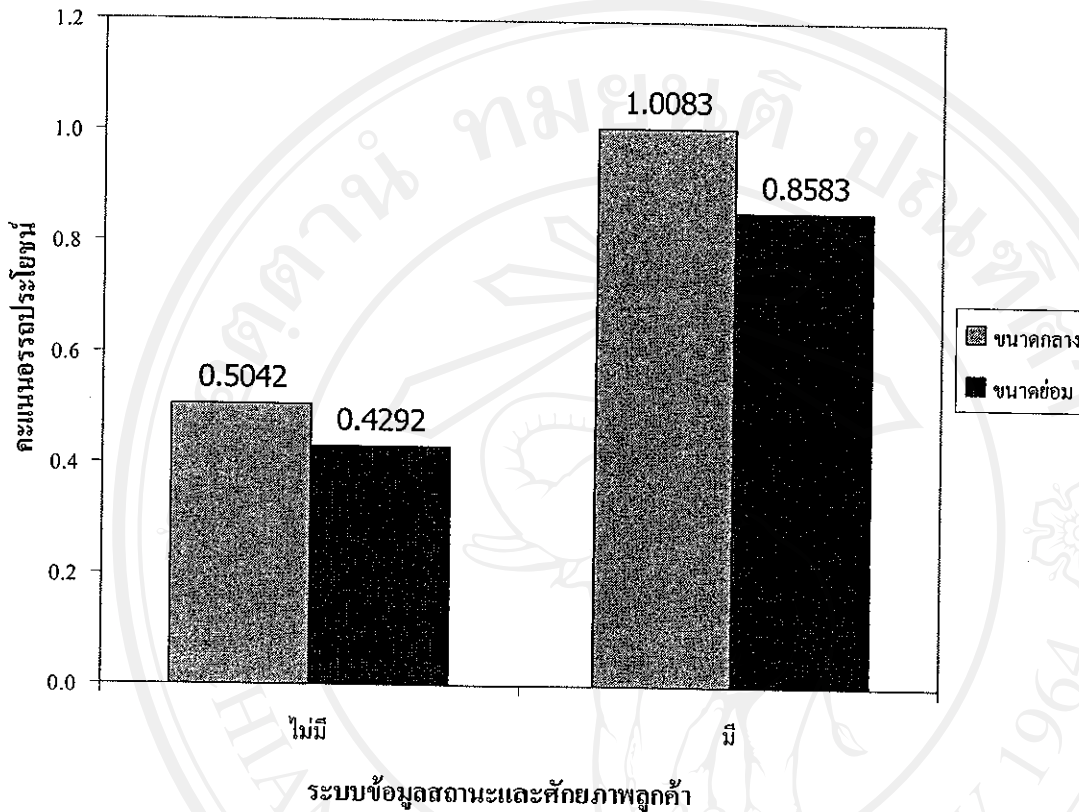
ภาพที่ 18 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน



จากตารางที่ 34 และภาพที่ 18 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.7583 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.5167 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 18 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าระบบคิดค่าตอบแทนพนักงาน คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.3708 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (0.7417 คะแนน)

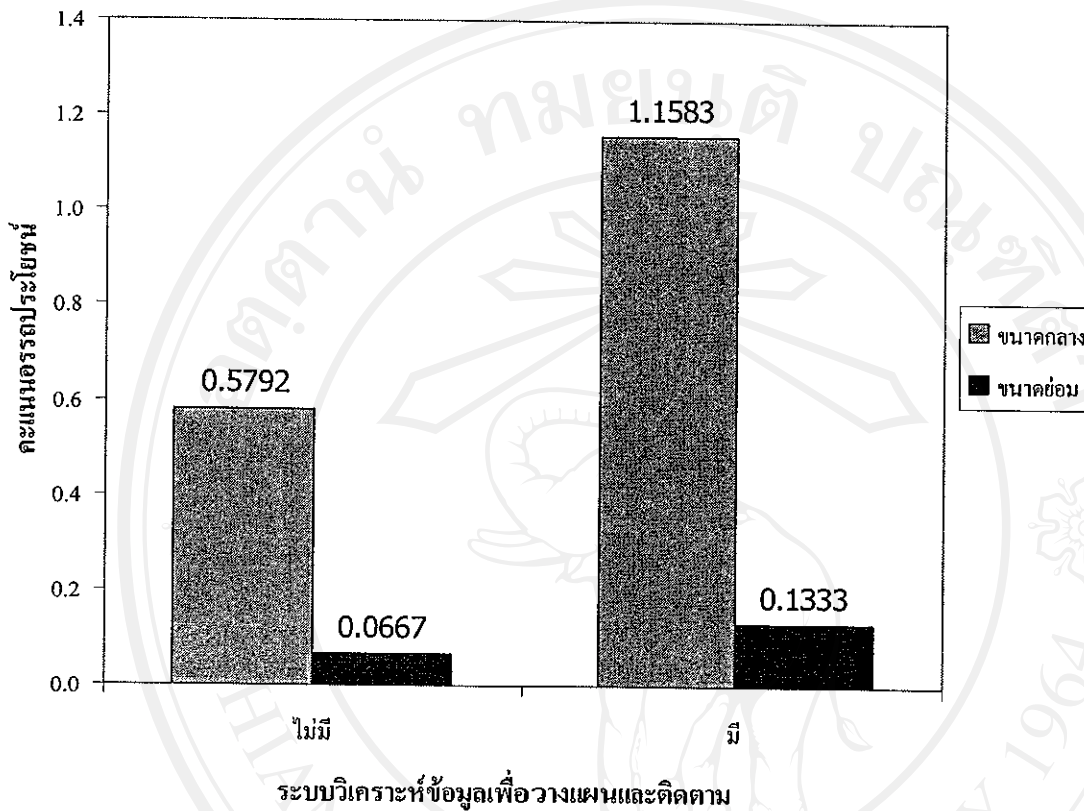
ภาพที่ 19 กราฟแสดงคะแนนบรรดประ โยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า



จากตารางที่ 34 และภาพที่ 19 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า คะแนนบรรดประ โยชน์ของการ ไม่มีระบบนี้ (0.5042 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.0083 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 19 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม ระบบข้อมูลสถานะและศักยภาพลูกค้า คะแนนบรรดประ โยชน์ของการ ไม่มีระบบนี้ (0.4292 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (0.8583 คะแนน)

ภาพที่ 20 กราฟแสดงคะแนนอรรถประโยชน์ที่มีต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามขนาดของกิจการ ด้านระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม



จากตารางที่ 34 และภาพที่ 20 สำหรับวิสาหกิจขนาดกลาง พบว่าระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.5792 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (1.1583 คะแนน)

จากตารางที่ 35 และภาพที่ 20 สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและติดตาม คะแนนอรรถประโยชน์ของการไม่มีระบบนี้ (0.0667 คะแนน) มีค่าน้อยกว่า การมีระบบนี้ (0.1333 คะแนน)



ส่วนที่ 5.3 คะแนนความต้องการในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน

ตารางที่ 36 คะแนนความต้องการเฉลี่ยในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกันในภาพรวม

รูปแบบที่ให้เลือก	คะแนนความต้องการ	ลำดับคะแนน
รูปแบบที่ 1	7.01	14
รูปแบบที่ 2	9.28	5
รูปแบบที่ 3	11.39	1
รูปแบบที่ 4	10.24	2
รูปแบบที่ 5	9.28	5
รูปแบบที่ 6	8.78	8
รูปแบบที่ 7	8.38	9
รูปแบบที่ 8	10.01	3
รูปแบบที่ 9	9.98	4
รูปแบบที่ 10	7.71	11
รูปแบบที่ 11	8.93	7
รูปแบบที่ 12	7.79	10
รูปแบบที่ 13	5.75	16
รูปแบบที่ 14	7.38	12
รูปแบบที่ 15	6.79	15
รูปแบบที่ 16	7.29	13

หมายเหตุ รูปแบบที่ให้เลือกแบบต่าง ๆ ของซอฟต์แวร์ ปรากฏในตารางที่ 3 (หน้า 15)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการเฉลี่ยในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เรียงลำดับดังนี้ คือ รูปแบบที่ 3 ความต้องการ 11.39 คะแนน รูปแบบที่ 4 ความต้องการ 10.24 คะแนน รูปแบบที่ 8 ความต้องการ 10.01 คะแนน รูปแบบที่ 9 ความต้องการ 9.98 คะแนน รูปแบบที่ 2 และรูปแบบที่ 5 มีความต้องการเท่ากันคือ 9.28 คะแนน รูปแบบที่ 11 ความต้องการ 8.93 คะแนน รูปแบบที่ 6 ความต้องการ 8.78 คะแนน รูปแบบที่ 7 ความต้องการ 8.38 คะแนน รูปแบบที่ 12 ความต้องการ 7.79 คะแนน รูปแบบที่ 10 ความต้องการ 7.71 คะแนน รูปแบบที่ 14 ความต้องการ 7.38 คะแนน รูปแบบที่ 16 ความต้องการ 7.29 คะแนน รูปแบบที่ 1 ความต้องการ 7.01 คะแนน รูปแบบที่ 15 ความต้องการ 6.79 คะแนน และรูปแบบที่ 13 ความต้องการ 5.75 คะแนน



ตารางที่ 37 คะแนนความต้องการในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ร่วมกัน จำแนกตามขนาดของกิจการ

รูปแบบที่ให้เลือก	วิสาหกิจขนาดกลาง		วิสาหกิจขนาดย่อม	
	คะแนนความต้องการ	ลำดับคะแนน	คะแนนความต้องการ	ลำดับคะแนน
รูปแบบที่ 1	7.15	12	6.87	14
รูปแบบที่ 2	9.72	5	8.85	7
รูปแบบที่ 3	11.75	1	11.02	1
รูปแบบที่ 4	10.70	2	9.78	4
รูปแบบที่ 5	9.25	7	9.31	6
รูปแบบที่ 6	9.36	6	8.20	10
รูปแบบที่ 7	8.55	8	8.22	9
รูปแบบที่ 8	9.95	3	10.07	3
รูปแบบที่ 9	9.63	4	10.34	2
รูปแบบที่ 10	7.06	13	8.36	8
รูปแบบที่ 11	8.49	9	9.37	5
รูปแบบที่ 12	7.44	10	8.13	11
รูปแบบที่ 13	5.86	16	5.64	16
รูปแบบที่ 14	7.27	11	7.49	13
รูปแบบที่ 15	6.96	14	6.62	15
รูปแบบที่ 16	6.85	15	7.73	12

หมายเหตุ รูปแบบที่ให้เลือกแบบต่าง ๆ ของซอฟต์แวร์ ปรากฏในตารางที่ 3 (หน้า 15)

จากตารางที่ 37 พบว่ากลุ่มของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลาง มีความต้องการในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เรียงลำดับดังนี้ คือ รูปแบบที่ 3 ความต้องการ 11.75 คะแนน รูปแบบที่ 4 ความต้องการ 10.70 คะแนน รูปแบบที่ 8 ความต้องการ 9.95 คะแนน รูปแบบที่ 9 ความต้องการ 9.63 คะแนน รูปแบบที่ 2 ความต้องการ 9.72 คะแนน รูปแบบที่ 6 ความต้องการ 9.39 คะแนน รูปแบบที่ 5 ความต้องการ 9.25 คะแนน รูปแบบที่ 7 ความต้องการ 8.55 คะแนน รูปแบบที่ 11 ความต้องการ 8.49 คะแนน รูปแบบที่ 12 ความต้องการ 7.44 คะแนน รูปแบบที่ 14 ความต้องการ 7.27 คะแนน รูปแบบที่ 1 ความต้องการ 7.15 คะแนน

รูปแบบที่ 10 ความต้องการ 7.06 คะแนน รูปแบบที่ 15 ความต้องการ 6.96 คะแนน รูปแบบที่ 16 ความต้องการ 6.85 คะแนน และรูปแบบที่ 13 ความต้องการ 5.86 คะแนน

กลุ่มของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อม มีความต้องการในแต่ละรูปแบบที่ให้เลือก ของคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เรียงลำดับดังนี้ คือ รูปแบบที่ 3 ความต้องการ 11.02 คะแนน รูปแบบที่ 9 ความต้องการ 10.34 คะแนน รูปแบบที่ 8 ความต้องการ 10.07 คะแนน รูปแบบที่ 4 ความต้องการ 9.78 คะแนน รูปแบบที่ 11 ความต้องการ 9.37 คะแนน รูปแบบที่ 5 ความต้องการ 9.31 คะแนน รูปแบบที่ 2 ความต้องการ 8.85 คะแนน รูปแบบที่ 10 ความต้องการ 8.36 คะแนน รูปแบบที่ 7 ความต้องการ 8.22 คะแนน รูปแบบที่ 6 ความต้องการ 8.20 คะแนน รูปแบบที่ 12 ความต้องการ 8.13 คะแนน รูปแบบที่ 16 ความต้องการ 7.73 คะแนน รูปแบบที่ 14 ความต้องการ 7.49 คะแนน รูปแบบที่ 1 ความต้องการ 6.87 คะแนน รูปแบบที่ 15 ความต้องการ 6.62 คะแนน และรูปแบบที่ 13 ความต้องการ 5.64 คะแนน

#### ส่วนที่ 6 ผลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ราย ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะอื่น ๆ ที่คิดว่าระบบซอฟต์แวร์ด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ควรมี ดังนี้ ระบบซอฟต์แวร์ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าหาระบบเก่า ราคาไม่แพง และเน้นการติดตามข้อมูลลูกค้า เพื่อช่วยป้องกันปัญหาในอนาคต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved