

สิริกัญญา จงเจริญพรชัย 2556: การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการลูกค้า  
กรณีศึกษาระบบให้บริการข้อมูลโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก: รอง  
ศาสตราจารย์สมชาย นำประเสริฐชัย, Ph.D. 88 หน้า

มูลค่าตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้  
การแข่งขันในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมมีอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้นตาม การให้บริการลูกค้าทั้งใน  
ด้านข้อมูลและการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงการ  
แข่งขันก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้บริการขององค์กรต่อไป

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุนการ  
ให้บริการลูกค้า โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเป็นศูนย์กลางในการเก็บข้อมูล  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการตั้งค่าต่างๆ รวมถึงสนับสนุนการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ที่  
เกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยในเรื่องของการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นต่างๆ และแนวทางการแก้ไข  
อีกทั้งเป็นศูนย์รวมคำแนะนำและความคิดเห็นจากการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่รุ่นต่างๆ รวมถึง  
แนะนำแอปพลิเคชันต่างๆ ที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในรูปแบบของกระดานสนทนา เพื่อให้  
พนักงานศูนย์บริการลูกค้าสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการและให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว  
ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าในสินค้าและบริการ

จากการทดสอบพบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการลูกค้าในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน  
ที่จัดทำขึ้น สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย ส่งผลให้ลูกค้า พนักงาน  
ศูนย์บริการ และผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจและมีความต้องการนำระบบไปใช้งาน

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เว็บแอปพลิเคชัน