

## การพัฒนาโปรแกรมการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ The development of hire-purchase system with customer relationship management

พินิจ หอมศักดิ์มิ่งคล<sup>1</sup>

เพ็ญศรี อมรศิลป์ชัย<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองประการคือ (1) เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยทำการศึกษาและพัฒนาระบบงานเดิมที่มีอยู่เดิม ซึ่งถูกบันทึกข้อมูลการดำเนินงานบนเอกสาร การพัฒนาระบบสารสนเทศในครั้งนี้ใช้ภาษา PHP เป็นภาษาที่ใช้สร้าง Web Application ใช้ MySQL เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล ได้กระบวนการหลักของระบบ 5 กระบวนการ ได้แก่ (1) การตรวจสอบสิทธิการเช่าระบบ (2) กระบวนการจัดการสัญญาเช่าซื้อ (3) กระบวนการการเงิน (4) กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ (5) กระบวนการติดตามหนี้สิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เจ้าหน้าที่ และลูกค้าผู้ใช้บริการร้านเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการหาความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่าการพัฒนาระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์โดยผลการประเมินที่ได้พบว่าระดับความพึงพอใจมีค่า 4.03 การแปลผลอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพในการทำงานดี หมายถึงระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

**คำสำคัญ:** เช่าซื้อ / การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

### Abstract

The Development of Hire-purchase system with customer relationship management aimed (1) to develop an information system for hire-purchase system with customer relationship management and (2) to examine users' satisfaction toward the Information System for Hire-purchase system with customer relationship management. This information system was designed and developed by studying and developing the existing work process which is recorded and stored in paper format. The system was developed as a web application using PHP system development, MySQL for database, the system consists of 5 processes (1) User Authorization (2) Hire-purchase Management (3) Finance Management (4) Customer Relationship Management (5) Dept Collection. The sample groups in this study were the customer which consisted of 182 persons. The instrument used for evaluating

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<sup>2</sup> อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

the users' satisfaction was a 5 levels rating scale. Mean and Standard Deviation were used for data analysis. The research result revealed that the Development of Hire-purchase system with Customer Relationship management was capable to manage and carry out information and accounting reports efficiently. The evaluation result of user's satisfaction in 4 aspects was at the highest level (a mean of 4.03) which means the new system is more efficient and serve the user needs.

**Keywords:** Hire-purchase, customer relationship management

## บทนำ

ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีการให้บริการอย่างแพร่หลาย จะพบว่าในทุกชุมชนสามารถพบเห็นห้างร้านที่ดำเนินกิจการนี้ได้ทั่วไป การดำเนินธุรกิจเช่าซื้อที่มีการใช้เอกสารในการดำเนินงานเป็นจำนวนมากทั้งยังมีความต้องการความเที่ยงตรงในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นที่ต้องนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานทดแทนแรงงานของมนุษย์ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูงกว่า จากข้อมูลสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาปี พ.ศ.2556 มีการจดทะเบียนรถใหม่ประเภท รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนจำนวน 19,609 คัน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน324 คัน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล9,804 คัน รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล48,967 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาปีงบประมาณ 2552-2556 : 2557 ) จะพบว่าภาระงานของรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ทั้ง 4 ประเภท มีจำนวนมากถึง 78,704 คัน โดยเฉพาะรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีจดทะเบียนใหม่ อาจจะมีมากกว่าร้อยละ 70 ที่ขายด้วยระบบเงินผ่อน (วีรพงษ์ ดันต์พรชัย2554 : 6 ) และจะมีสัดส่วนที่มากขึ้นเมื่อเป็นประเภทรถยนต์ จะเห็นว่าจำนวนรถที่หมุนเวียนอยู่ในระบบการเช่าซื้อเป็นจำนวนมากผู้ศึกษามีความต้องการลดค่าใช้จ่ายในส่วนสำนักงานลงเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินกิจการ สำหรับโปรแกรมเช่าซื้อที่มีจำหน่ายในท้องตลาดผู้พัฒนา โปรแกรมมุ่งพัฒนาจากด้านผู้ใช้หรือผู้ดำเนินการเช่าซื้อเป็นหลัก เนื่องจากผู้ศึกษาได้ทำงานในธุรกิจเช่าซื้อเป็นระยะเวลา มากกว่า 11 ปีและมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการในหลายด้าน ทั้งปัญหาที่เกิดจากผู้ดำเนินการในด้านของการจัดเก็บเอกสาร ระบบการทำงานที่ต้องการความถูกต้อง ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการในด้านของสัญญาเช่าซื้อ การชำระค่างวด หรือรายงานค่าปรับและประวัติการชำระเงินและปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ดำเนินการและผู้ให้บริการในเรื่องของการยกเลิกสัญญาที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาที่ได้กล่าวถึงข้างต้นจะลดลงถ้ามีระบบการจัดการที่ดีเข้ามาจัดการการดำเนินธุรกิจ เป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจ คือ การสร้างผลกำไรในการดำเนินงานให้มีอัตราการเติบโตมากขึ้นในทุกปีของการดำเนินงาน เครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งคือระบบการบริหารลูกค้าธุรกิจให้ความสำคัญกับการได้มา การรักษา และเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว และการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า อันนำไปสู่ความภักดีของลูกค้าที่มีต่อสินค้า บริการ และตราสินค้าขององค์กรในที่สุด (วาสิตา บุรณศิลป์, 2552 : 17) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเน้นการบริการ เก็บข้อมูลพฤติกรรมบริการบริโภคและความต้องการต่อผลิตภัณฑ์ไปพร้อมกันแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เนื่องจากการรักษาลูกค้าเก่ามีต้นทุนน้อยกว่าการหาลูกค้ารายใหม่ (อรจันทร์ ศิริโชติ,2556:227) ผู้ศึกษาจึงต้องการพัฒนาระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์โดยใช้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นแนวทางเพื่อเปลี่ยนมุมมองจากการทำงานปรกติ ที่จะเน้นที่ผู้ใช้หรือผู้ดำเนินการเช่าซื้อเป็นแกนหลัก แต่ในการศึกษา การพัฒนาระบบเช่าซื้อ ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผู้ศึกษาจะเพิ่มผลสำคัญของผู้ใช้บริการให้มากขึ้นโดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลของตัวเองได้เพื่อรับทราบถึงประวัติการชำระค่างวด ค่าปรับหรือส่วนลดที่เกิดขึ้น เพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรมบริการเข้าใช้บริการและสร้างความมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ อันจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดการใช้บริการซ้ำและขยายฐานผู้เข้าใช้บริการให้มากขึ้น

ต่อไปในส่วนของผู้ดำเนินกิจการสามารถจัดทำแผนกลยุทธ์การตลาดผ่านช่องทางนี้ได้เช่นกัน

### วัตถุประสงค์

1. พัฒนาโปรแกรมการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อประเมินผลประสิทธิภาพของโปรแกรมการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สัมพันธวิธีดำเนินการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศใช้หลักการของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาเพื่อพัฒนาระบบโดยพัฒนาด้วยทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ ( SDLC ) 7 ขั้นตอนดังนี้

#### 1.1 กำหนดปัญหาของระบบเดิม (Problem Definition)

การออกแบบและพัฒนาระบบจากระบบที่มีอยู่เดิม พบว่าระบบการทำงานเป็นการบันทึกด้วยสมุดและไม่มี ความเชื่อมโยงข้อมูลต่อกันทำให้การบริการต้องใช้เวลาานานก่อให้เกิดความล่าช้าซึ่งลักษณะงานเดิมแบ่งการทำงาน ออกเป็น 4 ส่วนคือ

1.1.1 กระบวนการสัญญาเช่าซื้อคือการจัดทำสัญญาเช่าซื้อกับลูกค้าที่ใช้บริการโดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึก ข้อมูลที่ใช้ในการทำสัญญาของลูกค้าข้อมูลผู้ค้าประกันข้อมูลสินค้าที่จะทำสัญญาเช่าซื้อโดยในสัญญาเช่าซื้อจะแสดง ยอดเช่าซื้ออัตราดอกเบี้ยจำนวนงวดที่ผ่อนชำระจำนวนเงินที่ผ่อนชำระแต่ละเดือน เมื่อคู่สัญญาตรวจสอบว่าถูกต้อง แล้วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะออกไปบันทึกค่างวดเพื่อให้ลูกค้าใช้บันทึกการชำระค่างวดต่อไป

1.1.2 กระบวนการรับชำระค่างวดคือกระบวนการที่ลูกค้ามาชำระค่างวดผ่อนชำระทางร้านจะทำการบันทึก ที่ใบบันทึกค่างวดของลูกค้าพร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงิน

1.1.3 กระบวนการปิดบัญชีคือกระบวนการที่ลูกค้ามาติดต่อขอปิดบัญชีทางร้านจะคำนวณยอดคงเหลือ ทั้งหมดของสัญญาว่าเป็นยอดคงเหลือเท่าไรโดยจะมีการคิดส่วนลดให้ตามความพอใจของทางร้านและทางลูกค้าโดย ไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการคิดส่วนลด

1.1.4. กระบวนการติดตามหนี้สิน คือ กระบวนการสำหรับดำเนินการเพื่อออกหนังสือแจ้งยอดการค้างชำระ และติดต่อลูกค้าเพื่อให้มาดำเนินการจัดการกับจำนวนยอดค้างชำระที่เกิดขึ้น

#### 2. การวิเคราะห์ระบบ (Analysis)จากการวิเคราะห์ระบบงานเดิมพบปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้

2.1 การจัดเก็บข้อมูล เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลผู้ค้าประกัน ข้อมูลสัญญาเช่าซื้อ และบัญชีการเงินบัญชีการเงิน เป็นการบันทึกโดยใช้สมุดจดบันทึก อาจทำให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาดสูญหายได้ง่าย

2.2 การค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อตรวจสอบหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขมีความยุ่งยากและใช้เวลานาน

2.3 การสรุปรายงาน เช่น รายงานงบดุลประจำเดือน รายงานงบดุลรอบ 3 เดือนและรายปี ยังไม่มี ประสิทธิภาพ

2.4 ลูกค้าผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ หากต้องการตรวจสอบต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ เท่านั้น

2.5 ขาดการเชื่อมโยงและเสียประโยชน์จากการแยกประเภทลูกค้าเพื่อดำเนินกิจกรรมทางด้านการตลาดเพื่อ เพิ่มมูลค่า

3. การออกแบบระบบ (Design) การออกแบบระบบใหม่ใช้การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาเพื่อเพิ่ม

กระบวนการในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยจัดกระบวนการดังนี้

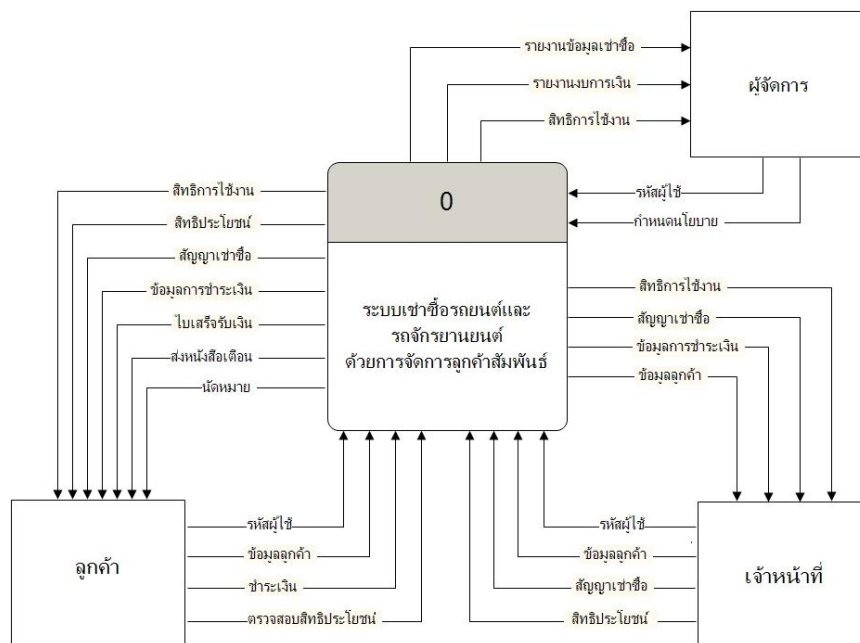
3.1 กระบวนการตรวจสอบสิทธิ คือ กระบวนการตรวจสอบสิทธิการใช้งานของระบบเพื่อให้สิทธิในการเข้าใช้งานในระบบ

3.2 กระบวนการจัดการสัญญาเช่าซื้อคือการจัดทำสัญญาเช่าซื้อกับลูกค้าที่ใช้บริการโดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลที่ใช้ในการทำสัญญาของลูกค้าข้อมูลผู้ค้าประกันข้อมูลสินค้าที่จะทำสัญญาเช่าซื้อโดยในสัญญาเช่าซื้อจะแสดงยอดเช่าซื้ออัตราดอกเบี้ยจำนวนงวดที่ผ่อนชำระจำนวนเงินที่ผ่อนชำระแต่ละเดือน เมื่อคู่สัญญาตรวจสอบว่าถูกต้องแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะออกใบบันทึกค่างวดเพื่อให้ลูกค้าใช้บันทึกการชำระค่างวดต่อไป

3.3 กระบวนการการเงินคือกระบวนการที่ลูกค้ามาชำระค่างวดผ่อนชำระทางร้านจะทำการบันทึกที่ใบบันทึกค่างวดของลูกค้าพร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงิน

3.4 กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ คือกระบวนการเพิ่มเติมส่วนการสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้าเพื่อส่งเสริมการตลาดและสร้างความรู้สึที่ดีต่อทางร้าน โดยการแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่ม และให้สิทธิประโยชน์ตามกลุ่มของลูกค้าส่วนลูกค้าสามารถตรวจสอบค่างวด ดอกเบี้ย เงินค้ำชำระได้ด้วยตนเอง

3.5 กระบวนการติดตามหนี้สิน คือ กระบวนการสำหรับดำเนินการเพื่อออกหนังสือแจ้งยอดการค้างชำระและติดต่อลูกค้าเพื่อให้มาดำเนินการจัดการกับจำนวนยอดค้างชำระที่เกิดขึ้น



4. พัฒนาระบบ (Development) สร้างชุดคำสั่ง (Coding) จากที่ได้วิเคราะห์และออกแบบไว้ด้วยภาษา PHP และเขียนคำสั่งติดต่อกับฐานข้อมูลด้วยภาษา SQL

5. การทดสอบระบบ (Testing) เมื่อพัฒนาระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เสร็จสิ้นจะทำการดำเนินการติดตั้งเพื่อใช้งานจริงต่อไป

6. การนำระบบไปใช้งานจริง (Implement) หลังจากทำการพัฒนาระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผู้พัฒนาจะนำระบบมาติดตั้งให้แก่ผู้ใช้ระบบได้ทดลองใช้จริงพร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมรวมถึงการฝึกอบรมผู้ใช้

7. การบำรุงรักษาและพัฒนาระบบต่อ (Maintenance) เมื่อนำระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาติดตั้งให้กับผู้ใช้ระบบอาจมีปัญหาก่อเกิดขึ้นในส่วนต่างๆของระบบ การดูแลบำรุงรักษาอย่าง

ต่อเนื่องจึงอาจเกิดขึ้น ทั้งการบำรุงรักษาฐานข้อมูลหรือเขียนโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ในการทำงานของระบบประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในการทำการพัฒนาระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 5 คน และลูกค้าที่ใช้บริการการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 326 คนรวมจำนวนประชากร 331 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และลูกค้าผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 182 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5 คน ลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 177 คน แบบแผนการเลือกกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณด้วยสูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

จากสมการขนาดของประชากร (N) = 331

$$n = \frac{331}{1+331(0.05)^2}$$

n = 181.12คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 182 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น( Nonprobability Sampling)ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) โดยการแบ่งสัดส่วนของเจ้าหน้าที่จำนวน 5 คนและสัดส่วนของลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 177 คน จากนั้นแบ่งสัดส่วนกลุ่มลูกค้า 5 กลุ่มตัวอย่างตามการจำแนกเกรดลูกค้าจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มลูกค้าผู้ให้บริการดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของประชากร

ประชากรกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มลูกหนี้ปกติ	226	69.33	123
กลุ่มลูกหนี้กล่าวถึงเป็นพิเศษ	43	13.19	23
กลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน	25	7.67	14
กลุ่มลูกหนี้สงสัย	18	5.52	10
กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ	14	4.29	7
รวม	326	100	177

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาโปรแกรมเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการบริหารงานธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยนำเอาเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ จากการดำเนินงานพัฒนาระบบจนแล้วเสร็จมีการทดลองใช้งานจริง และได้ทำการประเมินผลการทำงานของระบบแล้วสามารถสรุปความสามารถของระบบได้ดังนี้

1.1 กระบวนการตรวจสอบสิทธิผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่และลูกค้าผู้ใช้บริการสามารถเข้าสู่ระบบได้ตามสิทธิการใช้งานของแต่ละบุคคลได้

1.2 กระบวนการจัดการสัญญาเช่าซื้อผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สามารถจัดการสร้าง จัดเก็บ ค้นหา แก้ไข และบันทึกข้อมูลได้ ส่วนลูกค้าผู้ใช้ระบบสามารถเข้าสู่ข้อมูลสัญญาของตนเองได้

1.3 กระบวนการการเงินผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สามารถจัดการรับชำระค่างวด บันทึกค่างวดของลูกค้าพร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงินได้

1.4 กระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ ผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สามารถสร้างข้อมูลสิทธิประโยชน์ตามกลุ่มของลูกค้าได้ ส่วนลูกค้าสามารถตรวจสอบค่างวด ดอกเบี้ย เงินค้ำชำระได้

1.5 กระบวนการติดตามหนี้สินผู้ดูแลระบบและเจ้าหน้าที่สามารถออกหนังสือแจ้งยอดการค้างชำระได้

2. การประเมินความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 182 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างๆ ได้ผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพด้านการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้ (Functional requirement test) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 4.03 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านการทำงานตามหน้าที่ของระบบอยู่ในระดับดี

2.2 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพด้านการทำงานตามหน้าที่ของระบบ (Functional test) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 4.03 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านการทำงานตามหน้าที่ของระบบ อยู่ในระดับดี

2.3 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพด้านการใช้งานโปรแกรม (Usability test) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 4.05 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านการใช้งานโปรแกรม อยู่ในระดับดี

2.4 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพด้านการรักษาความปลอดภัย (Security test) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 4.01 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับดี

2.5 ผลประเมินความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบจากผู้ใช้ทั้งหมด 4 ด้าน ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

## อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### อภิปรายผล

โปรแกรมเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ได้พัฒนาขึ้นโดยการเพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้ใช้บริการในการจัดการการเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจเช่าซื้อโดยการนำการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาพัฒนาในการจัดการข้อมูลในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการข้อมูลลูกค้า ข้อมูลสัญญาเช่าซื้อ การแบ่งกลุ่มลูกค้า

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระบบเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจเช่าซื้อได้มากขึ้น ลดเวลาการสืบค้นข้อมูล และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้นโดยมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพด้านการใช้งานโปรแกรม (Usability test) พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 4.05 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจระบบเช่าซื้อรถยนต์และ

รถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาว กมลวรรณ บุญทวี (2554) ได้ศึกษาการระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับแกรย์มาร์เก็ต กรณีศึกษาบริษัทเท็ดดี้โอโต้ เซลล์จำกัดในด้านการใช้งานโปรแกรมพบว่ามีความเฉลี่ยที่ 4.48 การแปลผลทางด้านประสิทธิภาพการทำงานพบว่ามีความพึงพอใจในระดับดีและการผลประเมินความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบจากผู้ใช้งานรวมทั้ง 4 ด้าน ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพดี แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบเข้าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ด้วยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ สามารถประยุกต์ใช้งานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ การวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายกฤษฎาปัญญา (2552) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการจัดการรถยนต์และระบบเข้าซื้อร้านเชียวร อนันต์ยานยนต์ ในด้านลักษณะความพึงพอใจในการใช้งานของผู้ใช้งานระบบพบว่ามีความเฉลี่ยที่ 3.92 การแปลผลทางด้านประสิทธิภาพการทำงานพบว่าอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพในการทำงานมาก

#### เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ บุญทวี. (2554).ระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับแกรย์มาร์เก็ต กรณีศึกษาบริษัทเท็ดดี้โอโต้เซลล์ จำกัด. ปัญหาพิเศษ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศ\*\* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- กฤษฎา ปัญญา. (2552). การพัฒนาระบบการจัดการรถยนต์และระบบเข้าซื้อร้านเชียวรอนันต์ยานยนต์. ค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วัชรพงษ์ ตันทรัพย์ชัย. (2554). การวิเคราะห์การจัดการสินเชื่อชุมชนรายย่อยในตลาดรถจักรยานยนต์ :กรณีศึกษาเปรียบเทียบกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกับภาคกลางเฉพาะตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการของสินค้าฮอนด้าและยามาฮ่า วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วาสิตา บูรณศิลป์. (2552). การใช้กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าขององค์กรธุรกิจไทย วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). การตลาดบริการ. สงขลา : นาคศิลป์โฆษณา.สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา. (2557). สถิติจำนวนรถจดทะเบียนใหม่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาปีงบประมาณ 2552-2556 [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.dltkorat.go.th/statistic.php> [20 ธันวาคม 2557]