

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของการฝึกอบรมการใช้งานระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
ชื่อผู้เขียน	นางสาววารุณอร รักประเสริฐสุข
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ปัญญาชาติ ปุณณชัยยะ
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรวารรณ งามญาณ
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจค่อนข้างสูง แต่ละองค์กรจะต้องพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือลูกค้าอยู่เสมอ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการให้บริการลูกค้า จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรเพื่อช่วยให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และเกิดความจงรักภักดีต่อธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งวิธีการหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรที่มีหน้าที่รับรองลูกค้าทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น ก็คือ การฝึกอบรมการใช้งานระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ให้บุคลากรเหล่านั้น ซึ่งการฝึกอบรมพนักงานที่มีประสิทธิผลมีความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการลูกค้า ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของการฝึกอบรมการใช้งานระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยใช้แนวความคิดและทฤษฎีการถ่ายโอนการเรียนรู้ในการฝึกอบรม (Training Transfer) และแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ในการพัฒนากรอบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทที่ผ่านการฝึกอบรมการใช้งานระบบ CRM จำนวนทั้งสิ้น 165 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการการถดถอย เพื่อหาอิทธิพลของการออกแบบเนื้อหาโครงการฝึกอบรมการใช้งานระบบ CRM การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้ระบบ CRM และโอกาสในการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้งาน ที่มีต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบ CRM ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการลูกค้าในท้ายที่สุด

ผลของงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า การออกแบบเนื้อหาโครงการฝึกอบรมการใช้ระบบ CRM และการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการใช้ระบบ CRM ส่งผลต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยประสิทธิผลของการฝึกอบรมและการรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการใช้ระบบ CRM ส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบ CRM ที่นำไปสู่คุณภาพการให้บริการลูกค้า

งานวิจัยนี้ให้ประโยชน์ในเชิงทฤษฎีโดยได้แสดงให้เห็นถึงการผสมผสานตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean กับทฤษฎีการถ่ายโอนการเรียนรู้ในการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นกรอบการศึกษาอิทธิพลของการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ CRM อีกทั้งยังให้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจ โดยองค์กรสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางการออกแบบเนื้อหาโครงการฝึกอบรมการใช้ระบบ CRM เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการอบรมและเกิดการใช้ระบบ CRM ที่จะทำให้พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ: การฝึกอบรม, ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า, คุณภาพการให้บริการของพนักงาน

Independent Study Title	THE EFFECT OF USER TRAINING IN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM ON CUSTOMER SERVICE QUALITY
Author	Miss Waroonorn Rakprasertsuk
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof. Panjarasee Punnachaiya
Independent Study Co-Advisor	Assoc.Prof.Dr.Atcharawan Ngarmyarn
Academic Years	2013

ABSTRACT

In the present business environment, competition tends to be very strong and all organizations are prompted to be ready for any change in the market trend, as well as to align themselves with the ever changing consumer behavior. Developing the Human Resources of a company to be ready to provide quality support and services to customers is one of the strategies to build customer trust. Good service quality also leads to a higher level of customer satisfaction and customer loyalty. Providing the customer service team with training on Customer Relationship Management (CRM) is one way to develop their services and make them more efficient; however, the effectiveness of CRM training is of key importance to the quality of service provided. Thus, this independent study is focused on studying the effect of user training in customer relationship management system on customer service quality. The development of a conceptual model for this study has been adapted from Training Transfer model and IS Success model.

This quantitative research collects data from 165 employees who have attended CRM training course. A regression analysis is then carried out to find out the

effect of CRM training content, CRM self-efficacy and opportunity to use CRM that effect to training effectiveness, CRM use and the quality of customer service.

The result shows that CRM training content and CRM self-efficacy have an effect on training effectiveness. Moreover, CRM self-efficacy and training effectiveness have an effect on CRM use, which in turn affects the Quality of Customer Service.

In the future, a research can be conducted to focus on other factors which affect CRM user training and also on a different study group.

Theoretically, the benefit of this study is to gather the factors which have an effect on training effectiveness and the factors which affect the quality of customer service. Additionally, it provides benefits to business organizations since they can adapt and adopt the findings of this study to design and develop their training courses in order to make them more effective. Finally, that can enable employees to use CRM system to be more effective and provide a better quality of customer service.

Keywords: CRM User Training, Customer Relationship Management, Quality of Customer Service