

**FUNCTION-ORIENTED BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT
FRAMEWORK FOR CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT SECTION IN LARGE SCALE ORGANIZATION**



SUPRANGTIP POONUN

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
(INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2015

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

FUNCTION-ORIENTED BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT FRAMEWORK
FOR CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SECTION IN LARGE
SCALE ORGANIZATION

SUPRANGTIP POONUN 5636640 EGIT/M

M.Sc. (INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOTARAT THAMMABOOSADEE, Ph.D.,
SUPAPORN KIATTISIN, Ph.D., TAWEESEK SAMANCHUEN, Ph.D.,

ABSTRACT

This research is to improve the performance of the business process in customer relationship management systems (CRM) by the function-oriented model for large-scale organization. The selected case study is a large-scale company with the mission to develop the comprehensive operational management of infrastructure to survey, research, and analyze the problems related under the partnership with government agencies and the private sector. The study focuses on qualitative research of data collection instruments including in-depth interviews and the discussion group.

The findings indicated that the improvement of business processes in CRM, a new model called function-oriented, could help the organizations to respond to the customer satisfaction. Therefore, from the results, function-oriented model could lead to lower costs, better vision of the overall work process, clearer responsibility for division, better deployment of technology, and better recognition in international standards. This framework is approved by CEO and CIO of the organization with the highest satisfaction levels.

KEY WORDS: FUNCTION-ORIENTED / BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT/
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT / BUSINESS
PROCESS / ACTOR-ORIENTED

กรอบการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจที่มุ่งเน้นหน้าที่การทำงานสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในองค์กรขนาดใหญ่

FUNCTION-ORIENTED BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT FRAMEWORK FOR CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SECTION IN LARGE SCALE ORGANIZATION

สุปรางทิพย์ ปูนันท์ 5636640 EGIT/M

วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : โยทศร์รัตต ธรรมบุษดี, Ph.D., สุภาภรณ์ เกียรติสิน, Ph.D., ทวีศักดิ์ สมานชื่น, Ph.D.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจที่มุ่งเน้นฟังก์ชันในองค์กรขนาดใหญ่กรณีศึกษาเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีภารกิจในการพัฒนาการดำเนินงานที่ครอบคลุมการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน การสำรวจ การวิจัย การวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องภายใต้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่าฟังก์ชันที่มุ่งเน้นสามารถช่วยให้องค์กรตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งอาจนำไปสู่การลดค่าใช้จ่าย มองขั้นตอนการทำงานโดยรวม แบ่งความรับผิดชอบชัดเจน สามารถปรับใช้กับเทคโนโลยี และได้รับการยอมรับในมาตรฐานสากล กรอบนี้ได้รับการยืนยันโดยผู้บริหารสูงสุดทางด้านสารสนเทศและผู้บริหารสูงสุดทางด้านการบริหารขององค์กรที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด