

การวิเคราะห์ข้อมูลซอฟต์แวร์กับข้อมูลอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อวางแผนการตลาดในอนาคต บริษัท
ฟอร์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด

ชื่อนิติ นางสาวรانا โมควัสดี รหัสนิติ 6090054, อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย อาจารย์วินิจ สิริจิตร

บทคัดย่อ

บริษัทฟอร์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจทางด้าน Business Solution Software ด้วยระบบ Sage ERP และ SAP ซึ่งครอบคลุมการทำงานที่หลากหลายในด้านของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นระบบการเงินการบัญชี ระบบงานสินค้าคงคลัง เป็นต้น โดยบริษัทได้มีการนำระบบซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งบริษัท ฟอร์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด นั้นมีลูกค้าในการใช้บริการซอฟต์แวร์มากกว่า 70 บริษัท โดยมีลูกค้าที่ประกอบธุรกิจที่หลากหลายและเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่ต่างกัน

ทางผู้จัดทำจึงได้ทำการนำข้อมูลในการซื้อซอฟต์แวร์ของลูกค้า เพื่อมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัท ในด้านของลูกค้าและผลิตภัณฑ์ โดยทำการวิเคราะห์ส่วนของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมและไม่ได้รับความนิยม วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าในส่วนของการใช้บริการซอฟต์แวร์ต่าง ๆ และการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปวางแผนทางการตลาดให้กับบริษัท โดยการวิเคราะห์เพื่อรักษฐานข้อมูลลูกค้าเก่าและมองหาลูกค้าใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้น

บทนำ

ในปัจจุบันหลายบริษัทได้มีการนำระบบซอฟต์แวร์เข้ามามีส่วนช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการจัดการธุรกิจของบริษัท ลดขั้นตอนการทำงานขององค์กร สะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไร ทางบริษัท ฟอร์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด เองมีลูกค้าที่ใช้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทกว่า 70 ราย และมีลูกค้าที่ประกอบธุรกิจที่หลากหลายและเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่แตกต่างกัน ทำให้มีทั้งซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมและไม่ได้รับความนิยม

ดังนั้นทางผู้จัดทำจึงเห็นถึงความสำคัญของการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายจึงได้นำข้อมูลส่วนนี้มาวิเคราะห์ในด้านของลูกค้าและซอฟต์แวร์ของบริษัทเพื่อวางแผนแนวทางทางการตลาดในการเพิ่มยอดขายซอฟต์แวร์และขยายฐานลูกค้าให้กับบริษัทต่อไป

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนทฤษฎีของ สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) การวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมอุตสาหกรรมดิจิทัลว่า เทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มอุตสาหกรรมดิจิทัล ได้แก่ ระบบการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of things: IoT) การพิสูจน์ยืนยัน/การตรวจจับการโกง (Authentication/Fraud Detection) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Big Data และเทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) พบว่า สัดส่วนเทคโนโลยีที่มีจำนวนคำขอรับสิทธิบัตรสะสมมากที่สุด จะอยู่ในส่วนเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ 3D Printing รองลงมา เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ Cloud Computing, Big Data และ Internet of Things ทิศทางการวิจัยและพัฒนาในอุตสาหกรรมดิจิทัลของประเทศไทยควรมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนา ผลิตภัณฑ์ให้มีการตอบ โจทย์ผู้ใช้ในด้านบริการพื้นฐานบนคลาวด์ อันได้แก่ Platform/ Software/ Infrastructure as a Service การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัลกอริทึมบน Big Data การตรวจสอบความ ปลอดภัยและพิสูจน์ตัวตน การพิมพ์สามมิติ สำหรับการพิมพ์ยา พิมพ์อาหาร พิมพ์บรรจุภัณฑ์และ โครงสร้างต้นแบบทางวิศวกรรม การใช้อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกับทุกสิ่ง เพื่อยกระดับผลิตภาพของแต่ละ อุตสาหกรรม โดยเฉพาะด้านการเกษตร การขนส่ง การบริการ การเงิน การสาธารณสุข และการศึกษา

วิธีการดำเนินการวิจัย

เตรียมข้อมูล Sage Cover ที่ลูกค้าได้ต่อสัญญากับบริษัทมาบันทึกลงในโปรแกรม Excel เพื่อให้ ง่ายต่อการนำไปวิเคราะห์ในโปรแกรม Power BI ในการบันทึกข้อมูลนั้น จะแยกข้อมูลเป็น 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลของลูกค้า 2. ข้อมูล Product Module ที่เป็นซอฟต์แวร์หลักของบริษัท และ 3. ข้อมูลซอฟต์แวร์ พิเศษของบริษัท Special Module 4. ข้อมูลซอฟต์แวร์เสริมของบริษัท 3rd Party Module

Line No	Product Modules	Edition	Users	Service Period	Annual Fee
1	Software Upgrades - Sage Accpac Intelligence Connector	NA		01/10/2020 - 31/03/2022	324.00
2	Software Upgrades - Sage Accpac Intelligence Report Designer	NA		01/10/2020 - 31/03/2022	0.00
3	Software Upgrades - Sage Accpac Intelligence Report Viewer	NA		01/10/2020 - 31/03/2022	67.50
4	Software Upgrades - Sage Accpac Intelligence Report Viewer	NA		01/10/2020 - 31/03/2022	67.50
5	Software Upgrades - Sage Accpac Intelligence Report Viewer	NA		01/10/2020 - 31/03/2022	67.50
6	Software Upgrades - Sage Accpac Intelligence Report Viewer	NA		01/10/2020 - 31/03/2022	67.50
7	Software Upgrades - Sage Accpac Intelligence Report Viewer	NA		01/10/2020 - 31/03/2022	67.50
8	Software Upgrades - G/L Security	ERP 500		01/10/2020 - 31/03/2022	0.00
9	Software Upgrades - LanPak User	PREMIUM	1	01/10/2020 - 31/03/2022	337.50
10	Software Upgrades - Multicurrency	PREMIUM		01/10/2020 - 31/03/2022	0.00
11	Software Upgrades - LanPak User	PREMIUM	10	01/10/2020 - 31/03/2022	3,375.00
12	Software Upgrades - Accounts Payable	PREMIUM		01/10/2020 - 31/03/2022	337.50
13	Software Upgrades - Accounts Receivable	PREMIUM		01/10/2020 - 31/03/2022	337.50
14	Software Upgrades - LanPak User	PREMIUM	1	01/10/2020 - 31/03/2022	337.50

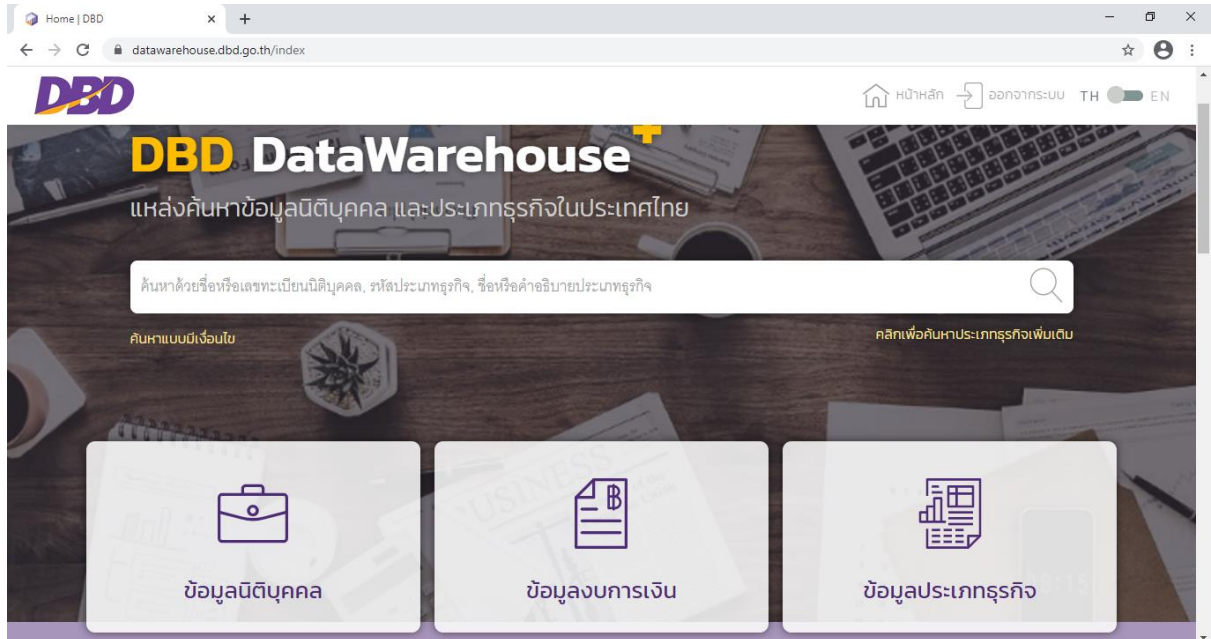
ข้อมูล Product Module ของลูกค้า

Note: All active products must be on Sage Cover.	Subtotal	16,730.25
	20% Discount	-3,346.05
	Asset Accounting 01/10/2020-31/03/2022	580.50
	Funds Availability 100 users 01/10/2020-31/03/2022	890.20
	Purchasing Workflow 100 users 01/10/2020-31/03/2022	890.20
	Vendor Catalogs 100 users 01/10/2020-31/03/2022	890.20
	Workflow Documents 100 users 01/10/2020-31/03/2022	890.20
	Internal Issues 01/10/2020-31/03/2022	445.10
Software Upgrades - 1 year renewal balance due (see following information on multi-year discounts)		\$17,970.60

ข้อมูล 3rd Party ของลูกค้า

บันทึกข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ทำการ Clean Data โดยการตรวจสอบและเลือกข้อมูลที่
ต้องการจะนำมาวิเคราะห์จากเอกสารฉบับจริง โดยการนำเข้าโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลที่ซึ่กันใน
ตาราง Customer , Province และ Business type ใส่ข้อมูลทุกช่อง ไม่เช่นนั้นในการนำข้อมูลเข้าไป
วิเคราะห์ใน โปรแกรม โปรแกรมจะไม่แสดงค่าและทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลในภาคเคลื่อน

เตรียมข้อมูลธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยการเตรียมข้อมูลเพื่อวางแผนกลยุทธ์ทาง
การตลาด เพิ่มยอดขายและพัฒนาผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ เจาะกลุ่มลูกค้าไปยังธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์
ที่มีรายได้ 300 ล้านบาท ดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์ DBDDataWarehouse+ แหล่งค้นหาข้อมูลนิติ
บุคคล และประเภทธุรกิจในประเทศไทย โดยสืบค้นจากคำค้นการผลิตยานยนต์และการผลิตชิ้นส่วน
ยานยนต์และนำข้อมูลมาจัดเก็บใน Excel



เว็บไซต์ DBD DataWareHouse แหล่งค้นหาข้อมูลนิติบุคคลและประเภทธุรกิจในประเทศไทย

ทำการ Cleaning Data หมวดธุรกิจยานยนต์ที่มีรายได้ไม่ถึง 300,000,000 บาท ก่อนนำเข้าไปวิเคราะห์ใน โปรแกรม และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลซอฟต์แวร์เพื่อวางแผนการตลาดในอนาคต กลยุทธ์ทางการตลาด

1. Content Marketing

เพื่อดึงดูดลูกค้าองค์กรให้เข้ามาหาเรา และต้องเขียนบทความที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เราต้องการสื่อออกไป เพิ่มความน่าเชื่อถือให้ Module เพิ่มความเร็วในการบอกต่อแบบปากต่อปากและเป็นการการทำ SEO (ทำเว็บไซต์ให้ติดอันดับการค้นหาของกูเกิ้ล) จะช่วยให้มีผู้เข้าชมรายใหม่เข้ามายังเว็บไซต์ สามารถวางกลไกที่จะส่ง content ต่อเนื่อง ไปยังผู้เข้าชมเว็บไซต์แต่ละราย โดยอัตโนมัติผ่านช่องทางต่าง ๆ

2. โปรโมชันทดลองใช้ฟรี

เพื่อสร้างประสบการณ์ให้ผู้สนใจใน Order Entry Module เมื่อได้ทดลองใช้แล้วระบบใช้งานง่าย มีความยืดหยุ่น อาจจะทำให้เกิดการซื้อในอนาคตได้

3. การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนา

เพื่อเป็นการให้ข้อมูล ประโยชน์ของ Order Entry Module เข้าไปช่วยบริหารงานส่วนใดในองค์กร และพูดคุยถึงความต้องการของลูกค้า ต้องการให้พัฒนาระบบไปในทิศทางใด มีตรงไหนที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าระบบมีความยุ่งยาก

วิธีการดำเนินงาน

1. Content Marketing

การเขียนบทความที่น่าสนใจ ตรงกับสิ่งที่เป้าหมายต้องการรู้ เทรนที่กำลังมาในตอนนั้นต้องอัปเดตเป็นปัจจุบัน จะลง Content วันพุธตอนบ่ายเนื่องจากพบว่าจากการดูการเข้าถึงเพจ Facebook จะมียอดเข้ามาชมหน้าเพจเป็นช่วง พีคไทม์ ในช่วงวันพุธบ่ายและวันพฤหัสบดี อัปเดตถึงบทความไปยังหน้าเว็บไซต์ผ่าน Facebook เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้า

2. โปรโมชันทดลองใช้ฟรี

ทดลองใช้ฟรีได้อายุการใช้งานฟรีเป็นเวลา 7 วัน มีการจัดเก็บข้อมูลบริษัทที่เข้ามาทดลองใช้งาน ไม่ว่าจะเป็น ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง อีเมล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ อีเมล และชื่อบริษัทที่ทำงานอยู่ เหตุผลในการอยากทดลองใช้งาน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาทำการกระตุ้นการซื้อ โดยการส่งข่าวสาร หรืองานสัมมนาเกี่ยวกับ Order Entry Module

3. การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนา

ส่ง Email เชิญลูกค้า ข้อมูลฐานลูกค้าจาก E-mail เข้ามาทดลองใช้งานฟรี ส่งข้อมูลการสัมมนา เวลาสถานที่ ตารางกิจกรรม ลิงค์ลงทะเบียนผ่าน Email สถานการณ์โรคระบาดโควิด อาจจะทำให้การจัดสัมมนาผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, YouTube, หรืออาจจะเป็นลิงค์ช่องทางซูม เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ตอบคำถามที่สงสัย

เพิ่มบทความเทรนที่กำลังมาในปัจจุบัน ประโยชน์ของการนำ Oder Entry และสามารถปรับใช้งานกับอะไรได้บ้าง เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ ลูกค้าอาจจะเกิดความสนใจและติดต่อมาที่ฝ่ายขายเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมและตัดสินใจซื้อ Module Oder Entry

วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเจาะกลุ่มลูกค้าในธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อสร้างการรับรู้ และสื่อสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ สร้างคุณค่าในสายตาลูกค้า เพื่อ กระตุ้นให้เกิดการซื้อในอนาคต

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

Who ลูกค้าคือใคร: กลุ่มธุรกิจยานยนต์ตั้งแต่องค์กรขนาดใหญ่ไปจนถึงองค์กรขนาดเล็ก

What ลูกค้าต้องการอะไร: ต้องการระบบ ERP โซลูชันเพื่อไปช่วยบริหารจัดการองค์กร ให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุน ลดเวลา ลดการสูญเสียโอกาส

Where ลูกค้าอยู่ที่ไหน: เว็บไซต์เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในอุตสาหกรรมยานยนต์

When เมื่อไหร่ที่ต้องการ: ลูกค้าจะเข้ามาในเว็บไซต์เมื่อ มีความต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับ โซลูชันหรือข้อมูลในการติดต่อหาพนักงานขาย เพื่ออยากทราบคำแนะนำ โซลูชันที่เหมาะสมกับธุรกิจ

Why ทำไมต้องมาที่คุณ: เพราะเรามีประสบการณ์ในการวางระบบ ERP กว่า 28 ประสบการณ์ที่ได้รับ ความไว้วางใจมากมายจากลูกค้าหลายบริษัท ประสบความสำเร็จ 100% ในการวางแผนระบบให้กับ ลูกค้า

How หาลูกค้าได้อย่างไร: วิธีการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า โดยการสร้าง Content ผ่านทางช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, YouTube, Website การประชาสัมพันธ์ไม่จำเป็นจะเป็นการเข้าร่วมงาน Event นวัตกรรม เกี่ยวกับยานยนต์, แจกใบโบชัวร์ เป็นต้น

ทำการตลาดดิจิทัลครบวงจร

การทำการตลาด โดย Push Media, Pull Media, Line Official Account ทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ พิจารณา ตัดสินใจซื้อ และเกิดการเก็บรักษาฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไว้ให้คงอยู่และหาลูกค้า กลุ่มเป้าหมายในอนาคต

1. Push Media โดยวิธีการโฆษณาผ่าน YouTube
2. Pull Media โดยใช้เครื่องมือ Google AdWords

3. การทำลูกค้าสัมพันธ์ Line Official Account

การเติบโตของธุรกิจประเภทยานยนต์ในปัจจุบัน ได้มีการนำเอาระบบ ERP ไปช่วยในการบริหารงาน ให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารการตลาดดิจิทัลแบบครบวงจรนั้นกระตุ้นยอดขายมากขึ้น การโฆษณาทำให้ลูกค้าที่ยังไม่มีความต้องการเกิดการรับรู้ เมื่อเกิดการรับรู้และอยากทราบข้อมูลมากขึ้นก็ใช้เสิร์ชข้อมูลการค้นหาใน หน้าGoogle ซึ่งเราได้ทำ Google Adword เพื่อเวลาลูกค้าเสิร์ชเราจะได้อยู่ในหน้าแรกและเราจะมีโอกาสในการเกิดการซื้อมากขึ้น จากนั้นหลังจากที่ลูกค้าต้องการซื้อสินค้า ก็จะแอดไลน์มาเพื่อสอบถามเพิ่มเติมหรือขอคำปรึกษากับพนักงานหรือระหว่างที่รอก็จะมีระบบตอบกลับอัตโนมัติรับเรื่องไว้ ถ้าในตอนนั้นแอดมินไม่ว่าง ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ซอฟต์แวร์ของบริษัทและอุตสาหกรรมยานยนต์ ทำให้ทราบถึงซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมและไม่ได้รับความนิยม จึงได้ทำการวิเคราะห์เพื่อรักษาฐานข้อมูลลูกค้าเก่าและมองหาลูกค้าใหม่ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำโครงการเล่มนี้สำเร็จได้เนื่องจากความอนุเคราะห์ของอาจารย์วินิจ ศิริจิตร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อคิดเห็นและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง มาโดยตลอด จนงานวิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณบริษัท ฟอว์เวิร์ด แมเนจเม้นท์ เซอร์วิส จำกัด และขอบคุณพนักงานทุกท่าน รวมถึงผู้บริหารที่ให้ความอนุเคราะห์ในการช่วยสอนการปฏิบัติงานทั้งหมด และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีส่วนทำให้โครงการนี้สำเร็จด้วยดี

รายการอ้างอิง

สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.(2560).รายงานการวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม./จาก/https://www.ipthailand.go.th/images/3534/web_01052018/Report_CHU/5_Digital_Industries_final_07.12.2017_CHU.pdf