

#### 4. การวิจัยและพัฒนา

การประกอบธุรกิจของบริษัทต้องอาศัยระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลคำสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า ข้อมูลการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า ข้อมูลสินค้าคงเหลือ ฐานข้อมูลลูกค้าจำนวนประมาณ 1.3 ล้านราย การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับคลังสินค้า การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับศูนย์กระจายสินค้าและสาขาต่างๆ ระบบการขายสินค้าออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น บริษัทจึงได้มีการวิจัยและพัฒนา ดังนี้

(1) บริษัทได้จัดให้มีการพัฒนาโปรแกรม KMIS หรือ Knowledge Management Information ซึ่งใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญของลูกค้า อาทิ ประวัติลูกค้า คำสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า ประวัติการติดต่อลูกค้า จำนวนสินค้า เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุง และสรรหาสินค้าใหม่ๆ ตามความต้องการของลูกค้าหลักของบริษัท และบริษัทได้มีการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ด้วย

(2) บริษัทได้จัดให้มีระบบจัดการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management: CRM) ใช้ในการติดต่อลูกค้า และประมวลผลข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า

(3) บริษัทได้จัดให้มีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประกอบธุรกิจ โดยข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญของบริษัท อาทิ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลด้านการเงินและบัญชี ข้อมูลสินค้าคงเหลือ การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (E-Commerce) เป็นต้น ได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บ

(4) บริษัทได้มีการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนสั่งซื้อสินค้า และวางแผนในการใช้สื่อโฆษณาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลของลูกค้าที่ปัจจุบันเข้าถึงการรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อแบบใหม่ (New Media) มากขึ้น เช่น สื่อดิจิทัล อินเทอร์เน็ต

(5) บริษัทได้ร่วมกับผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าทั้งในและต่างประเทศในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นสินค้าภายใต้ตราสินค้าของบริษัท และสินค้าของผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้า  
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนาดังกล่าวในปี 2553 จำนวนประมาณ 7 ล้านบาท