

ซอฟต์แวร์บริหารความสัมพันธ์ลูกค้าอันดับหนึ่งของโลก · ส่วนแบ่งตลาดราว 20% และกำลังต่อยอดสู่เอเจนต์ AI

ซื้อได้จากตลาดหุ้นไทย ผ่าน DR

CRM80

อัตราแปลงสภาพ

1,000 : 1

ถือ 1,000 DR = หุ้นแม่ 1 หุ้น

ช่วงเวลาซื้อขาย

กลางวันและกลางคืน

ซื้อขายได้ครบทั้ง 2 รอบ

ผู้ออก DR · หุ้นแม่

KTB · ธนาคารกรุงไทย

NYSE: CRM

1 ทำอะไร ทำอย่างไร และตอนนี้ที่น่าสนใจตรงไหน?

FIG. 01

เจ้าของฐานลูกค้า CRM ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งกำลังเปลี่ยนฐานนั้นให้กลายเป็นแพลตฟอร์มสำหรับเอเจนต์ AI

Salesforce, Inc. คือบริษัทซอฟต์แวร์ด้านการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า หรือ Customer Relationship Management (CRM) ครอบคลุมตั้งแต่งานบริหารงานขาย งานบริการลูกค้า การตลาด การค้าออนไลน์ การสื่อสารภายในองค์กรผ่าน Slack ไปจนถึงการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีส่วนแบ่งตลาดซอฟต์แวร์ CRM ทั่วโลกราว 20.0%

ธุรกิจหลักคือแอปพลิเคชันที่ทำงานอยู่บนแพลตฟอร์มเดียวกัน ตั้งแต่การติดตามโอกาสการขายตั้งแต่ต้นจนปิดการขาย ระบบการค้าออนไลน์ Slack สำหรับการสื่อสารในองค์กร Data 360 สำหรับรวมข้อมูลลูกค้าจากหลายระบบ MuleSoft สำหรับเชื่อมต่อระบบต่าง ๆ Tableau สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล Informatica สำหรับการจัดการข้อมูลระดับองค์กร และ Agentforce ซึ่งเป็นขั้นของแพลตฟอร์มที่ให้ลูกค้าสร้างเอเจนต์ AI ขึ้นมาทำงานอย่างการตอบคำถามลูกค้า สรุปลเคส หรือนำเสนอสินค้าได้เอง

โดยที่รายได้ของบริษัทมาจากค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการสนับสนุนเป็นหลัก ในส่วนที่เหลือเป็นค่าบริการวิชาชีพอย่างการวางระบบและการฝึกอบรม ฐานลูกค้ากระจายตั้งแต่ธุรกิจขนาดเล็กถึงองค์กรขนาดใหญ่เกือบทุกอุตสาหกรรมทั่วโลก และไม่มีลูกค้ารายใดสร้างรายได้เกิน 10% ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงด้านการกระจุกตัวของรายได้

อย่างไรก็ดีบริษัทได้ประกาศเข้าซื้อกิจการ Braze Inc. มูลค่าราว 5,660 ล้านดอลลาร์ คาดว่าจะปิดดีลได้ในปีบัญชี FY28 เราคาดว่าดีลนี้จะเข้ามาเสริมความแข็งแกร่งของ Marketing Cloud ด้วย AI ที่ปรับเนื้อหาข้อเสนอ ช่องทาง และจังหวะเวลาในการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละรายบนสถาปัตยกรรมที่ประมวลผลพฤติกรรมลูกค้าทันทีที่เกิดขึ้นแล้วแปลงเป็นข้อความเฉพาะบุคคล ซึ่งนำไปทำงานร่วมกับ Data 360 และ Agentforce ภายใต้ Customer 360 และต่อยอด Marketing Cloud Next ได้ในระยะถัดไป ทั้งนี้ด้วยขนาดของดีล ระยะสั้นอาจกดดันอัตรากำไรอยู่บ้าง ขณะที่ระยะยาวมีโอกาสช่วยหนุนอัตราการใช้ประโยชน์ของรายได้

ในเชิงกลยุทธ์ เรายังคงมุมมองเชิงบวกต่อ Salesforce, Inc. (CRM.US) โดยมองว่าการอ่อนตัวของราคาหุ้นในช่วงที่ผ่านมาทำให้หุ้นซื้อขายในระดับการประเมินมูลค่าที่ไม่แพง ด้วย 12-M Forward EV/FCF เพียงราว 11.5 เท่า และ Forward P/E ราว 14.9 เท่า ขณะที่อัตราผลตอบแทนกระแสเงินสดอิสระ (FCF Yield) สูงถึงราว 7.9% ซึ่งถือเป็นระดับที่สูงมากเมื่อเทียบกับหุ้นกลุ่ม SaaS ขนาดใหญ่ อีกทั้งเราคาดว่าการเติบโตของรายได้แบบ Organic จะเริ่มเร่งตัวขึ้นอีกครั้งในช่วงครึ่งหลังของปีบัญชี FY27 จากวงจรการอัปเดตสู่แพ็คเกจ Max Edition และโอกาสการเพิ่มมูลค่าสัญญาต่อรายได้ (AOV Uplift)

สรุปจุดเด่นแบบกวาดตา

ส่วนแบ่งตลาด CRM ทั่วโลก

20.0%

ทิ้งห่างอันดับสองที่ระดับราว 4%

Forward P/E · 12 เดือนข้างหน้า

ราว 14.9 เท่า

ไม่แพงเทียบกับกลุ่ม SaaS · FCF Yield ราว 7.9%

ดีลล่าสุด

Braze 5,660 ล้าน

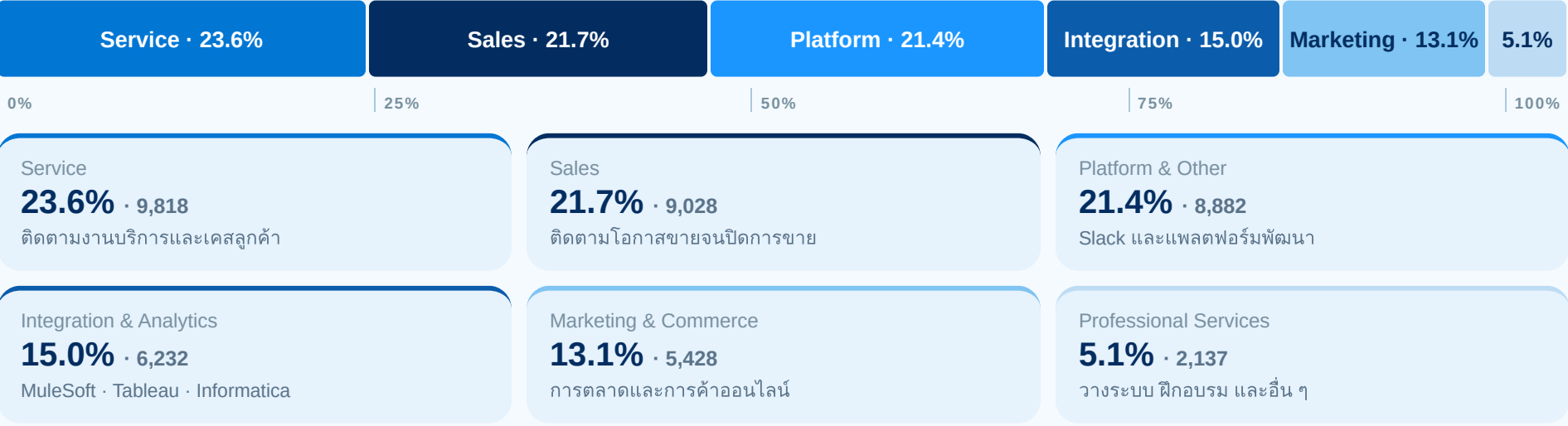
เสริม Marketing Cloud · คาดปิดดีลในปีบัญชี 2028

2 รายได้มาจากธุรกิจไหนบ้าง?

ปีบัญชี 2026* · ล้านดอลลาร์สหรัฐ FIG. 02

รายได้รวมทั้งปีบัญชี 41,525 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

ไม่มีกลุ่มใดเกิน 1 ใน 4 ของรายได้รวม



มองอีกมุม · รายได้ประจำกับรายได้บริการ

หากกลุ่มแรกรวมกันเป็นค่าสมัครใช้บริการทั้งหมด

ค่าสมัครใช้บริการและบริการสนับสนุน · 94.9%

5.1%

ค่าสมัครใช้บริการและบริการสนับสนุน 39,388

ค่าบริการวิชาชีพและอื่น ๆ 2,137

แบรนด์ย่อยข้างใน · Tableau 2,962.2 · MuleSoft 2,759.0 · Slack 1,785.5

รายได้เกือบ 95% เป็นค่าสมัครใช้บริการที่เกิดซ้ำทุกปี ขณะที่ไม่มีกลุ่มธุรกิจใดคิดเป็นเกิน 1 ใน 4 ของรายได้รวม — ฐานรายได้จึงทั้งสม่ำเสมอและกระจายตัว ไม่ผูกกับผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง

* ปีบัญชี 2026 ของ Salesforce สิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2026 · ตัวเลขเป็นรายได้ทั้งปีบัญชี หน่วยล้านดอลลาร์สหรัฐ · เปอร์เซนต์คำนวณจากรายได้รวม 41,525 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

คำเตือน: การลงทุนมีความเสี่ยง ผู้ลงทุนควรศึกษาข้อมูลและทำความเข้าใจก่อนตัดสินใจลงทุน · เอกสารนี้จัดทำเพื่อให้ข้อมูลเท่านั้น ไม่ใช่คำแนะนำการลงทุน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นตามข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ ไอรา จำกัด (มหาชน) ("ไอรา") เพื่อเป็นข้อมูลให้กับลูกค้าของไอราเท่านั้น ไม่ได้เป็นการชี้นำหรือเสนอแนะหรือเชิญชวนเพื่อการซื้อขายหลักทรัพย์ใดๆ ผู้อ่านควรตัดสินใจซื้อหรือขายหลักทรัพย์โดยใช้วิจารณญาณของตนเอง ไอรา รวมทั้งพนักงานของบริษัท ปราศจากความรับผิดชอบในความเสี่ยงอันเกิดจากการใช้ข้อมูลในรายงานนี้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งหมดหรือบางส่วน และไม่ถือเป็นการรับประกันความถูกต้องสมบูรณ์และเชื่อถือได้ ของข้อมูลในรายงานนี้ ไอรา และ/หรือ กรรมการบริษัท, พนักงานที่เกี่ยวข้อง อาจมีความสัมพันธ์กับหรืออาจให้บริการทางด้านวิชาชีพอื่น และ/หรือ บริหารทางการเงินอื่นๆ กับบริษัทที่กล่าวถึงในรายงานฉบับนี้ ไอราขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น หรือข้อมูลโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้กฎหมายหลักทรัพย์ของประเทศไทย มีได้จัดทำขึ้นสำหรับการลงมติในหนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่นๆ แต่อย่างใด