

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 การวิเคราะห์ระบบ

4.1.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น¹³

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่จัดตั้งโดยได้รับอนุญาตจากทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2542 และได้สถาปนาวิทยาลัยขึ้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการให้คนไทยมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น มีความรู้ความสามารถในระดับที่สามารถแข่งขันทัดเทียมกับประเทศต่าง ๆ ในโลกยุคใหม่ ตลอดจนเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมใหม่ ที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวทันเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงและมีความเป็นสากล วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จึงมีปณิธานและความมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาสำหรับเยาวชนในศตวรรษใหม่ที่เตรียมบัณฑิตให้มีความเพียบพร้อมในการดำรงชีวิต การทำงาน และทุกด้าน

ปรัชญา

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นเชื่อมั่นว่า การศึกษาให้ทันต่อความก้าวหน้าในเชิงธุรกิจ กอปรด้วยความรู้ทางการบริหารจัดการ และเทคโนโลยี จะช่วยให้คนมีชีวิตที่สมบูรณ์และสามารถดำรงชีวิตให้อยู่ในสังคมได้อย่างมั่นคง

¹³ วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. คู่มือนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2547. (เชียงใหม่: วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 2547), หน้า 11-13.

วิสัยทัศน์

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาทางด้านธุรกิจและผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่เชี่ยวชาญทางด้านภาษาและเทคโนโลยี โดยอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม จริยธรรมและมีจิตสำนึกแห่งความเป็นไทย

ปณิธานในการจัดการศึกษาและค่านิยมวิทยาลัย

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนานักศึกษาให้มีจิตสำนึกแห่งความเป็นผู้ประกอบการ โดยมีความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ (Academic Excellence) วิชาชีพ (Professional Excellence) และวิชาชีพิต (Life Excellence) โดยยึดมั่นในค่านิยมที่ว่า **“เลิศคุณธรรม ล้ำปัญญา สร้างคุณค่าคนสมบูรณ์”** โดยมุ่งผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพและมีน้ำใจ ใฝ่ความดี ความถูกต้อง แสวงหาความรู้และปัญญาอย่างต่อเนื่อง มีความเที่ยงตรง มีเหตุผล สุขุมรอบคอบ สามารถนำความรู้ และปัญญาไปประกอบสัมมาชีพด้วยความรับผิดชอบและสัตย์ซื่อ ตลอดจนมุ่งพัฒนาความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของตนอยู่เสมอ

พันธกิจ

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นจะดำเนินการตามภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการชุมชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสร้างวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นเป็นสังคมแห่งการเป็นผู้ประกอบการ

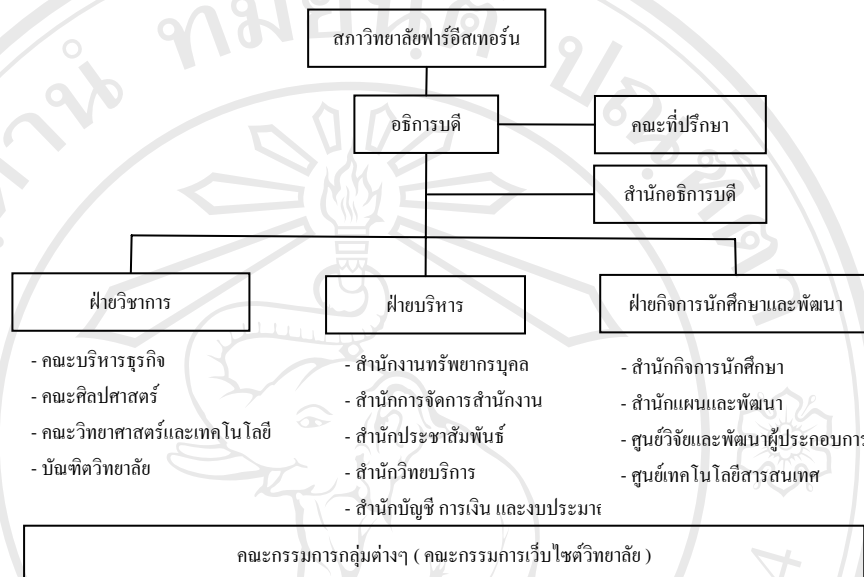
วัตถุประสงค์

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นมีวัตถุประสงค์และเจตจำนงที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ โดยจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนี้

1. จัดการศึกษาและผลิตบัณฑิตตามปณิธานของวิทยาลัยในอันที่จะสร้างคุณประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งตอบสนองความต้องการของสังคม ประเทศชาติและภูมิภาค
2. เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ
3. เป็นแหล่งให้บริการแก่ชุมชน
4. เป็นแหล่งทำนุบำรุง สืบสานศิลปวัฒนธรรม และค่านิยมอันดีงามของสังคม

4.1.2 โครงสร้างการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยพารีโอสเตอร์นมีการบริหารและจัดการการศึกษา โดยได้วางโครงสร้างไว้ทั้ง ฝ่าย คณะ สำนัก และศูนย์ รวมทั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานสำคัญต่างๆดังนี้



รูปที่ 5 แสดง โครงสร้างการบริหารงาน

จากรูปที่ 5 แสดง โครงสร้างการบริหารจัดการวิทยาลัยที่แยกเป็นสามส่วนหลักคือ

- ฝ่ายบริหาร รับผิดชอบการสนับสนุนการจัดการศึกษา และการเรียนการสอน
- ฝ่ายวิชาการ รับผิดชอบด้านการจัดการเรียนการสอน
- ฝ่ายกิจการนักศึกษาและพัฒนา รับผิดชอบในส่วนเดิมเต็มความพร้อมสมบูรณ์ของนัศักเรียนนอกเหนือจากส่วนวิชาการในแขนงสาขาวิชาของหลักสูตร

4.1.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

ด้านระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยได้มีการวางระบบไว้อย่างเหมาะสมตั้งแต่เริ่มก่อสร้างวิทยาลัยเนื่องจากวิทยาลัยมุ่งให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการการศึกษา โดยมีการวางระบบเครือข่ายไว้ครอบคลุมงานทั้งหมดตามการจัด โครงสร้างระบบ (Infrastructure) ดังนี้

โครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อ (Media Infrastructure)

มีการใช้ต่อสายตรง (Leased Line) ของผู้ให้บริการ(ISP) บริษัท Loxinfo ด้วยความเร็ว 1 Mbps เพื่อเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต(Internet) นอกจากนี้ยังมีการสำรองการเชื่อมต่อทางสายโทรศัพท์ไว้ด้วย

ส่วนภายในองค์กรของวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น มีการใช้สายเชื่อมต่อ(UTP Cat 5) ที่ความเร็ว 1 Gbps เชื่อมโยงโดยใช้รูปแบบการเชื่อมต่อ(Topology) แบบเส้นตรง(bus) ของอาคารที่ต่อเชื่อมกันทั้ง 5 อาคาร และวิทยาลัยยังได้อำนวยความสะดวกด้วยเครือข่ายไร้สายเต็มพื้นที่

เครือข่ายภายนอกใช้การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็ว 1 Mbps ผ่านองค์กรโทรศัพท์ โดยการเชื่อมต่อที่องค์กรโทรศัพท์โดยเดินระบบใยแก้วนำแสง(Fiber Optic) มาที่วิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น จากนั้นใช้สายทองแดง(Twisted pair) ต่อเข้ากับอุปกรณ์ Modem Digital ที่มีรหัสทางการค้าคือ Feeder MUX.HDSL จากนั้นสัญญาณผ่านเข้ามาที่ Cisco 2600 ซึ่งทำหน้าที่เป็น Router แล้วจึงส่งสัญญาณเข้าที่ 3 com switch เพื่อเข้าเครือข่ายภายใน

โครงสร้างพื้นฐานด้านอุปกรณ์ต่อเชื่อม (Switching Infrastructure)

สำหรับรายละเอียดของ Feeder MUX.HDSL นั้นเป็นอุปกรณ์ต่อเชื่อมวงจรความเร็วสูงพิเศษที่ องค์กรโทรศัพท์ให้บริการในรหัสทางการค้าว่า DDN Leased line (Digital Data Network Circuit)โดยเมื่อวิทยาลัยได้ตกลงทำสัญญาทางองค์กรจะนำอุปกรณ์ตัวนี้มาติดตั้งให้เป็น SDHL ในทางเทคนิคอุปกรณ์ตัวนี้ อยู่ในกลุ่ม xDSL (Digital Subscriber Line) ซึ่งหมายถึงกลุ่มเทคโนโลยีการสื่อสารในระบบดิจิทัลแบบใหม่ ที่จัดให้มีการเข้าถึงระบบเครือข่ายด้วยความเร็วสูงผ่านสายทองแดง และอักษร x ที่กำกับไว้ข้างหน้าจะเป็นเวอร์ชันต่างๆ เช่น ADSL,HDSL,RADSL ในส่วนที่ติดตั้งในวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์นเป็น SDSL (Single-line Digital Subscriber Line) เช่นเดียวกับ HDSL คือเป็น Symmetric ที่มี ขนาดช่องสัญญาณสำหรับส่งสัญญาณขาขึ้นและขาลงในปริมาณที่เท่ากันดังนั้นการส่งสัญญาณข้อมูลของทั้งสองทิศทางเท่ากัน สำหรับ SDSL จะใช้สายทองแดงเพียงสองเส้นที่ทำให้ระยะการส่ง (ไม่ต้องใช้ Repeater) ไปได้ไกลเพียง 10,000 ฟุต ขณะที่ HDSL ใช้สาย 4 เส้น ไปได้ไกล 15,000 ฟุต

ในส่วนการเชื่อมต่อทางไกล(Remote access) นั้นระบบของวิทยาลัยได้เปิดให้บุคลากร อาจารย์และนักศึกษาสามารถเข้ามาทางชุมสายโทรศัพท์ผ่านโมเด็มเพื่อเป็นการเชื่อมต่อทางไกลเข้าสู่ระบบเครือข่าย และระบบอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเข้ามาทางเครื่องตอบรับสัญญาณ(Cisco 2600) ซึ่งทำหน้าที่เป็น remote access control และ router จากนั้นสัญญาณจึงผ่านเข้าไปที่ 3 com super stack III เพื่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายต่อไป

สำหรับเครือข่ายภายใน(Intranet) ได้วางตัวสื่อสัญญาณกลางด้วย 3 com super stack III Hub จากนั้นก็กระจายไปสู่ Switch hub ย่อยในส่วนงานต่างๆและติดตั้ง Firewall ยี่ห้อ PIX 515R Firewall ขวางไว้ระหว่างวิทยาลัยกับ อินเทอร์เน็ตจากภายนอกวิทยาลัยเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบทั้งหมด

โปรแกรมระบบต่างๆ (Application)

แม่ข่ายระบบข้อมูล (Database Server): มีแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ดังนี้

1. แม่ข่ายเพื่อตรวจสอบและเก็บบัญชีของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษาทุกคน โดยได้กำหนดให้ทุกๆคนภายในวิทยาลัยต้องมีบัญชี ผู้ใช้ระบบเครื่องและเครือข่าย
2. แม่ข่ายเพื่อเป็นระบบฐานข้อมูล ติดตั้ง Database Engine ไว้โดยมีการแบ่งการจัดเก็บของฐานข้อมูลไว้ทั้งแบบศูนย์กลาง และแบบกระจาย
3. แม่ข่ายเพื่อเป็นที่บริหารและจัดเก็บเมล (Mail gateway server)

โปรแกรมจัดการระบบเครือข่าย(Network OS): มีดังนี้

1. Microsoft เวอร์ชัน Microsoft 2000 Server
2. Linux Red Hat เวอร์ชัน 7

โปรแกรมด้านระบบอินเทอร์เน็ต(Internet) : ทุกส่วนงานสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างอิสระโดยติดตั้งโปรแกรม Internet Explorer ไว้ทุกเครื่อง

โปรแกรมระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์:

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
2. ผู้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (POP3)
3. ตัวส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SMTP)

โปรแกรมให้บริการข้อมูลอินเทอร์เน็ต(WEB-Service, Http, FTP):

1. บริการเว็บ โดยมี URL คือ <http://www.FarEastern.ac.th>
2. บริการ FTP Server โดยมี URL คือ <ftp://ftp.FarEastern.ac.th>

โปรแกรมประยุกต์(Application program): ได้แก่โปรแกรมการลงทะเบียน ระบบบริหารและจัดการห้องเรียน ระบบติดตามและให้การดูแลนักศึกษา ระบบสืบค้นและรักษาสารสนเทศเพื่อการศึกษา

โปรแกรมสำเร็จรูป(Application package): ได้แก่ โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word processor) โปรแกรมตารางการคำนวณ (Microsoft Excel) เป็นต้น

ระบบเข้าสู่ทางไกล(Remote Access): จัดให้มี RAS จำนวน 18 หมายเลข

ระบบโปรแกรมป้องกันภัย(Security):

1. Symantec Mail Gateway สำหรับป้องกันระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
2. Symantec Anti Virus Corporate Edition สำหรับป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์

4.1.4 ระบบโปรแกรมที่มีอยู่เดิม

สำนักบริการการศึกษา

มีระบบโปรแกรมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลด้านประวัติ
2. ข้อมูลด้านการศึกษา
3. ข้อมูลด้านการลงทะเบียน

สำนักบัญชีและงบประมาณ

มีระบบโปรแกรมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลการเงินลงทะเบียนของนักศึกษา
2. ข้อมูลการค้างและชำระค่าลงทะเบียน
3. ข้อมูลด้านการจัดซื้อ

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

มีระบบโปรแกรมข้อมูลดังนี้

1. ด้านประวัติการศึกษา
2. ด้านการอบรมสัมมนา

ฝ่ายกิจการนักศึกษา

มีระบบโปรแกรมข้อมูลด้านนักศึกษาในส่วนของกิจกรรมสร้างเสริม ประสบการณ์ชีวิต

และจิตพิสัยนักศึกษาทั้งในส่วนยกย่องชมเชย และลงโทษทางวินัย

ฝ่ายวิชาการ

มีระบบด้านการจัดการการศึกษาและการให้การศึกษาแก่นักศึกษา

4.1.5 วิเคราะห์การนำระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้

จากสภาพทางการตลาดในมุมมองการจัดการทางการตลาดที่ให้ความสนใจเปลี่ยนไปจากการทำธุรกิจแบบแลกเปลี่ยนไปสู่การทำตลาดโดยมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมองในส่วน ลูกค้าของธุรกิจ จุดขาย ระยะเวลาการขาย การให้บริการลูกค้า การผูกมัดใจลูกค้า การติดต่อ และรวมถึงคุณภาพการให้บริการนั้น ถ้าเราคาดว่าตลาดของเรามีจำกัดและกำลังซื้อไม่ได้ เหลือมากพอที่การตัดสินใจใช้บริการสินค้าของเราทำอย่างไรก็มีผู้มาใช้บริการแล้ว ดังนั้นการดำเนินธุรกิจที่มุ่งความสัมพันธ์น่าจะเกิดผลดีในระยะยาว และรักษาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสมไปได้ตลอดยาวนาน เนื่องจากเราจะสามารถรักษาความพอใจในลูกค้าที่เรามีอยู่อย่างยาวนาน ยั่งยืน โดยเน้นการบริการ การผูกใจ การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ได้การบริการต่อลูกค้าที่มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ

ในการตัดสินใจการ ใช้กลยุทธ์ด้วยแบบจำลองแรงกดดันธุรกิจห้าส่วนของพอตเตอร์ (Porter's Competitive Forces Model) นั้นพิจารณาดังต่อไปนี้

ส่วนการป้องกันการรุกเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่นั้นธุรกิจการศึกษาไม่สามารถดำเนินกลยุทธ์ด้านนี้ได้เลยเนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้

ส่วนกลยุทธ์ด้านสินค้าทดแทนนั้นในธุรกิจการศึกษา สินค้าคือบริการการให้ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาต่างๆต่อตัวนักศึกษาโดยตรง สินค้าทดแทนได้นั้นคงเป็นเพียงประภาศนียบัตรหรือหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ รวมถึงอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทดแทนได้ในบุคลากรทำงานรวมถึงโปรแกรมต่างๆเช่น โปรแกรมบัญชีหรือการทดแทนความรู้ในรูปแบบอื่น ซึ่งในปัจจุบันปัจจัยด้านนี้ยังไม่มมีผลกระทบโดยตรงกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่ากลยุทธ์ด้านนี้ยังไม่ถึงเวลาและความเหมาะสมต่อการนำมาใช้ในขณะนี้

ส่วนแรงกดดันทางด้านผู้ผลิตและสนับสนุนนั้น เนื่องจากธุรกิจหลักของสถาบันการศึกษาคือการจัดและให้การศึกษาซึ่ง ปัจจัยการผลิตส่วนใหญ่คือคุณภาพและคุณลักษณะ รวมถึงเทคนิควิธีการสอนของตัวอาจารย์ผู้สอนและผู้เกี่ยวข้องกับการให้การศึกษาต่อซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกคือสถาบันการศึกษาและตัวแทนจัดหางานที่ควบคุมได้ยากจึงใช้กลยุทธ์การผูกมิตรเป็นสิ่งสำคัญโดยวิทยาลัยจะนำหลักการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับตัวแทนจัดหางานมาใช้กับผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆด้วยส่วนการผูกมิตรกับสถาบันการศึกษาต่างๆจะดำเนินการต่อไป

สำหรับแรงกดดันที่สี่เป็นแรงกดดันจากสถาบันที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันนั้น ในความเป็นจริงผู้ศึกษาพิจารณาว่าส่วนนี้เป็นส่วนที่น่าสนใจเป็นที่สุดเพราะสถาบันการศึกษาทุกแห่งมุ่งที่จะทำให้สถาบันของตนสามารถคงอยู่ได้ด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพที่เหมาะสมที่สุด จึงทำให้มี

การจัดเตรียม จัดตั้งส่วนงานที่สนับสนุนธุรกิจหลัก(Core Business) อยู่แล้ว โดยเฉพาะวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์นเป็นสถาบันใหม่ที่เกิดขึ้นในช่วงที่มีการใช้เทคโนโลยีทางการจัดการศึกษาที่มีความพร้อมสมบูรณ์ หลากหลายอยู่แล้วที่จะช่วยให้การบริหารและจัดการศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ แต่เนื่องจากเป็นส่วนที่ทุกส่วนงาน ได้มีการกำหนดและวางกลยุทธ์ด้านนี้อยู่แล้ว

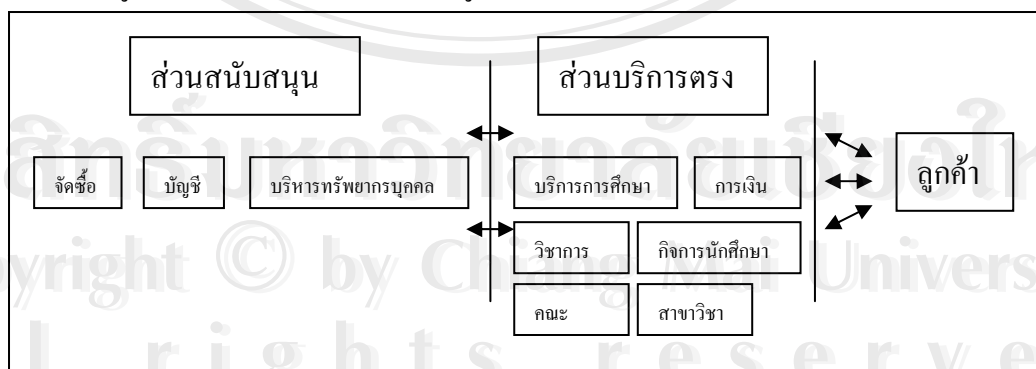
แรงกดดันด้านอำนาจต่อรองจากลูกค้าผู้ใช้บริการนั้น ส่วนนี้เป็นความท้าทายมากเพราะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้สนับสนุนโดยตรงต่อสถาบัน

โดยเฉพาะประเด็นการจัดการการศึกษานั้นแนวคิดด้านการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กรพบว่าสถาบันได้ให้ความสำคัญกับเสาหลักเพื่อค้ำจุนคุณภาพ ได้แก่ มุ่งลูกค้าทุกคนมีส่วนร่วม สามารถตรวจวัดความก้าวหน้าได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความผูกพัน และจะมีการปรับปรุงโดยต่อเนื่อง

ดังนั้นจากแรงกดดันทั้งห้า กับการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ประกอบกับการจัดและให้การศึกษามีการกำหนดและควบคุมโดยภาครัฐที่ต้องการให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ เหมาะสมตามเจตนารมณ์ของสถาบันที่ได้ประกาศไว้ต่อสังคมและนักศึกษา การเลือกกลยุทธ์ด้านลูกค้าจึงเป็นการกระทำต่อตัวผู้เรียนโดยตรง ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะประยุกต์ระบบเทคโนโลยีที่จะสามารถช่วยให้แรงกดดันด้านลูกค้าได้รับการดูแลรักษาแก้ไขอย่างเป็นระบบ มีการได้ข้อมูลตรงจากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงพัฒนาบริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

4.1.6 สรุปผลการวิเคราะห์ระบบปัจจุบัน

ในส่วนข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างระบบความสัมพันธ์นั้นในเบื้องต้นพบว่ากระจายอยู่ตามส่วนต่างๆ โดยแสดงไว้ที่รูปที่ 6¹⁴



รูปที่ 6 แสดงหน่วยงานของส่วนสนับสนุนและบริการลูกค้า

¹⁴ Keith Rodgers and Dennis Howlett, **What is CRM? A White Paper** by TBC Research (London : GoldMine Software, 2000), P. 9.

จากรูปที่ 6 แสดงการให้บริการลูกค้าที่มีมิติในความคิดของการให้บริการที่เข้าไม่ถึงในบางส่วนงาน เช่น ส่วนสนับสนุนเพราะไม่ได้อยู่ในส่วนงานตรงในการบริการลูกค้า ลักษณะข้อมูลปัจจุบัน

- ข้อมูลกระจายและจัดเก็บเป็นส่วนๆ แยกจากกัน
- มีหลายส่วนงานที่แสดงข้อมูลเดียวกันแต่มีรูปแบบที่แสดงผลต่างกันอยู่มากในจุดบริการต่างๆ
- มีข้อจำกัดในการสื่อสารกันระหว่างฝ่ายและส่วนงานต่างๆ
- ระบบและข้อมูลไม่เชื่อมโยงถึงกันทำให้มีจุดหยุดข้อมูลเป็นส่วนๆ การที่ข้อมูลไม่เชื่อมโยงถึงกันโดยอัตโนมัติทำให้ข้อมูลบางส่วนขาดหายไประหว่างเส้นทางของข้อมูล
- ระบบมีความสมบูรณ์และปลอดภัยในระดับดีตามส่วนต่างๆที่รับผิดชอบ

4.2 แนวทางการจัดทำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)

แนวทางในการจัดทำระบบ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวทางในการพิจารณาวงจรชีวิตของลูกค้าเป็นหลักและการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจเพื่อกำหนดเครื่องมือและการพัฒนาของระบบที่สนับสนุนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าดังรายละเอียดในรูปที่ 7



รูปที่ 7 แสดงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัย

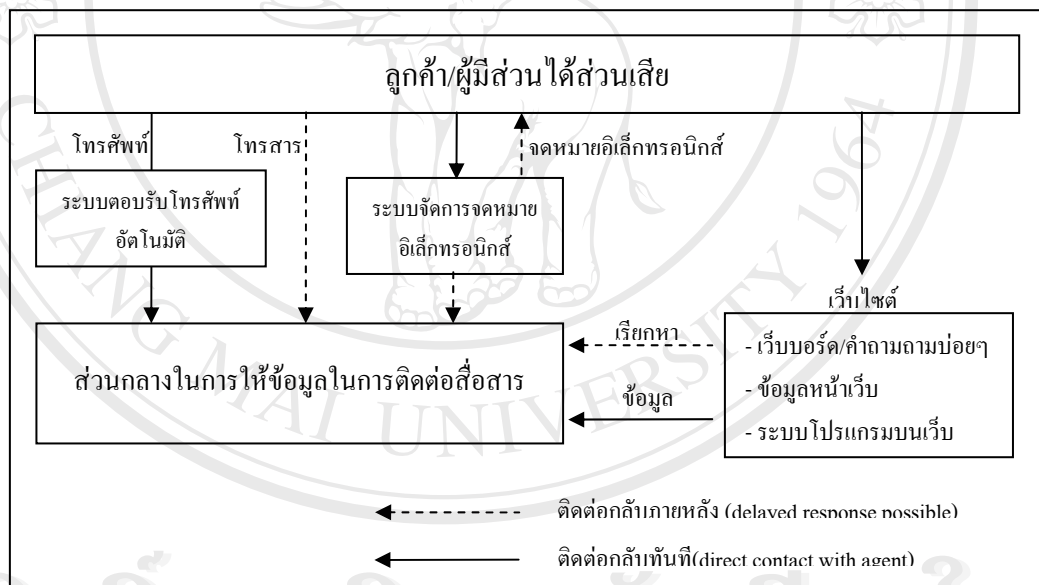
4.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

จากการศึกษากลุ่มทางการตลาดที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ที่สอดคล้องกับแบบจำลอง (รูปที่ 7) พบว่าประกอบด้วย 5 กลุ่มได้แก่

1. กลุ่มพนักงานภายใน (Internal Market) เป็นกลุ่มขององค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในส่วนงานต่างๆ ของวิทยาลัย
2. กลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ (Supplier & Alliance Market) เป็นกลุ่มที่สนับสนุนปัจจัยการผลิต และอำนาจการผลิตสินค้าและบริการขององค์กร ได้แก่ ผู้ขายบริษัทคู่ค้าที่สนับสนุนเทคโนโลยี อุปกรณ์สำนักงาน และสื่อที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้แก่วิทยาลัย

3. กลุ่มบริษัทรับจัดหางาน/พนักงาน (Recruitment/Employee Market) Market) กลุ่มที่ทำให้องค์กรได้บุคลากรเข้าทำงาน ได้แก่สำนักงานจัดหางานจังหวัดและเว็บไซต์จัดหางานที่วิทยาลัยเป็นสมาชิก
4. กลุ่มอ้างอิง (Referral Market) กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีผลตรงต่อการอ้างถึงสินค้าและบริการขององค์กร ได้แก่ นักศึกษาปัจจุบัน นักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษา และบัณฑิต
5. กลุ่มผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (Influence Market) กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการขององค์กรในทางอ้อม ได้แก่อาจารย์ฝ่ายแนะแนวในกลุ่มของนักเรียน นักศึกษาในสาขาที่วิทยาลัยเปิดทำการเรียนการสอน

4.2.2 การนำข้อมูลระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนองค์กร



รูปที่ 8 แสดงขอบเขตเทคโนโลยีการสื่อสารกับลูกค้าในปัจจุบัน

จากการศึกษาขอบเขตของเทคโนโลยี การสื่อสารที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการข้อมูลลูกค้าดังรูปที่ 8 พบว่าได้มีการกำหนดให้หน่วยงานในองค์กรใช้เครื่องมือทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต(เว็บไซต์) เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสาร การให้ข้อมูล และการให้บริการ โดยกำหนดให้ทุกส่วนงานพิจารณาส่วนที่สามารถให้บริการระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังสรุปไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงขอบเขตระบบข้อมูลและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน

ความต้องการ ด้านระบบ	ลักษณะข้อมูลที่ สอดคล้องความ ต้องการด้าน ระบบ	ข้อมูลและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ใช้พิจารณา			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจ พฤติกรรม ลูกค้า	1.1.ประวัติ ข้อมูลพื้นฐาน ลูกค้า	-	-	-	สำนักบริการ การศึกษา
	1.2.กลุ่มของ ลูกค้า	-	-	-	สำนักบริการ การศึกษา
	1.3.พฤติกรรม และรูปแบบ การใช้ชีวิตของ ลูกค้า	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	สำนักบริการ การศึกษา
	1.4.การจัดจุด ติดต่อลูกค้าใน ส่วนที่ลูกค้า ดำเนินกิจกรรม กับองค์กร	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	สำนักบริการ การศึกษา
2.การจัด กิจกรรม ทางการตลาด ที่สอดคล้อง กับกลุ่มและ พฤติกรรม ลูกค้า	2.1.การ ออกแบบ กิจกรรม ทางการตลาด	หน่วยงาน	หน่วยงาน	สำนักประชาสัมพันธ์ และการตลาด	-
	2.2.การ ออกแบบ กิจกรรม ทางการตลาดที่ เลียนแบบ พฤติกรรมที่ คุ้นเคย	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-

ตารางที่ 4 แสดงขอบเขตระบบข้อมูลและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน (ต่อ)

	2.3.การจัด ตารางกิจกรรม ทางการตลาดที่ เหมาะสมถูก จังหวะ	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-
	2.4.การจัด กิจกรรม ทางการตลาดที่ สามารถติดตาม ลูกค้าไปตาม วงจรชีวิตลูกค้า อย่างเหมาะสม	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-
	2.5.การได้ สื่อสารด้วย ถ้อยคำหรือ ลักษณะที่ เหมาะสม	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-
3.การ ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้า	3.1.การจัดให้มี การรวม ศูนย์บริการ ลูกค้าเป็นจุด เดียว	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-

ตารางที่ 5 แสดงขอบเขตระบบข้อมูลและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน (ต่อ)

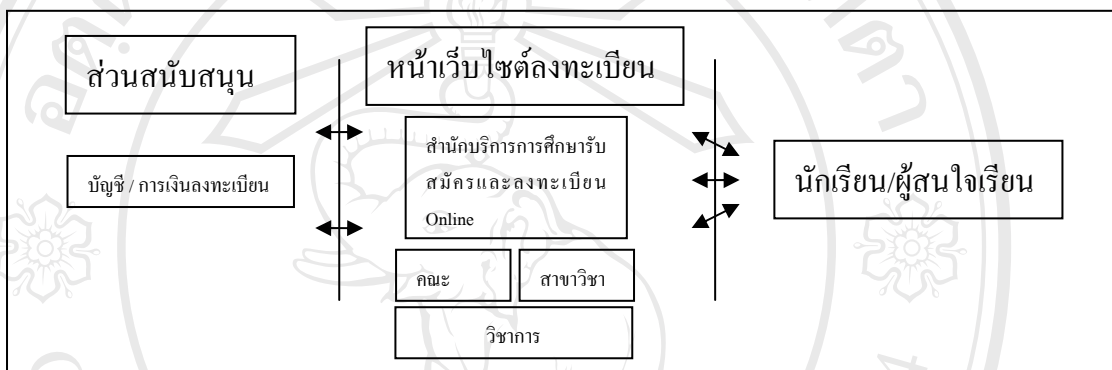
	3.2.การกำหนดให้มี การเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ให้มีหลายช่องทางเพื่อ ความสะดวกทางการสื่อสาร	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-
4.การเปิด จังหวัด ขายอย่าง อัตโนมัติอย่าง กลมกลืน เหมาะสม	4.1.เปิดโอกาส ในข้อมูลเปิด การขายหรือ ขยายโอกาส การขาย	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-
	4.2.ให้ข้อมูล หรือช่อง ทางการขายที่ เหมาะสมเพื่อ กระตุ้นการขาย อย่างอัตโนมัติ	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-
	4.3.ให้ข้อมูล ในสินค้าและ นำเสนอสินค้า อย่างเหมาะสม	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	-

4.2.3 การได้มาซึ่งลูกค้าขององค์กร

การได้มาของลูกค้าได้มาจากสองส่วนดังนี้

1) ส่วนหน้ารับสมัครนักศึกษาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

โดยส่วนการพัฒนาของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้จัดให้มีหน้าเว็บไซต์ที่สามารถรับสมัครนักศึกษาได้อัตโนมัติดังรูปที่ 9

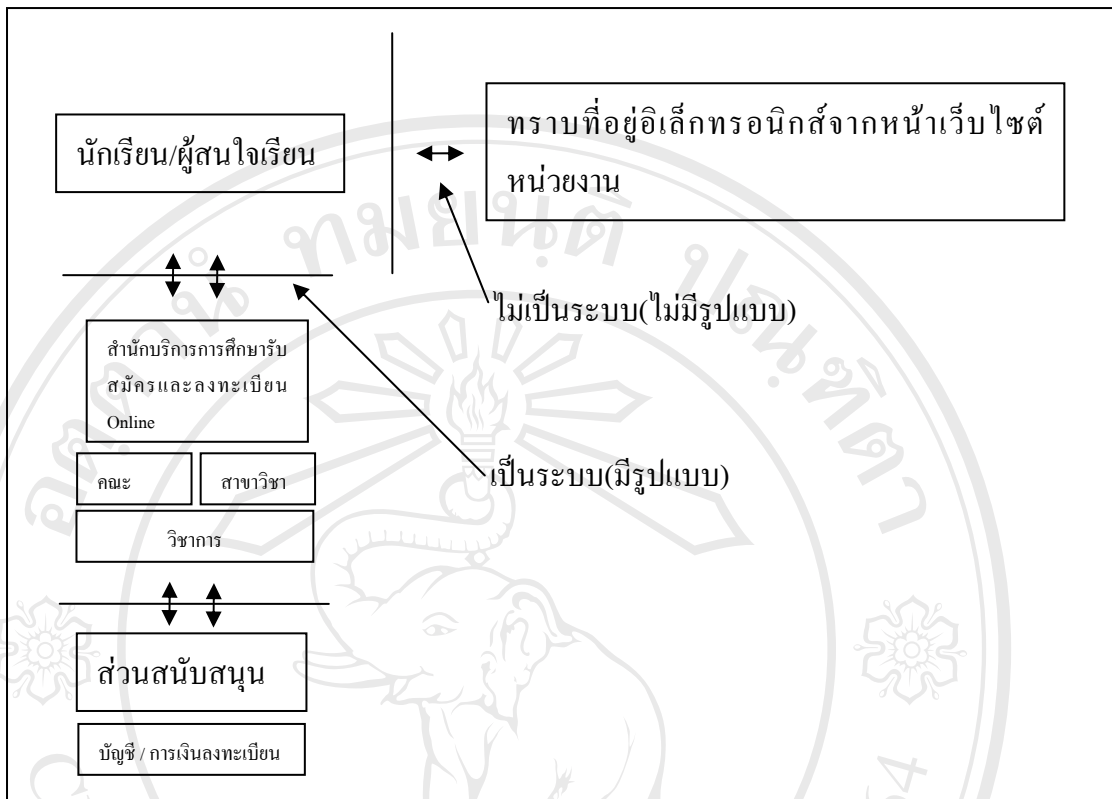


รูปที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการลงทะเบียนและนักศึกษา

รูปได้แสดงให้เห็นถึงส่วนงานสนับสนุน และส่วนงานที่ให้บริการ โดยตรงต่อการรับสมัครนักศึกษาใหม่โดยใช้หน้าเว็บไซต์ในการรับสมัคร

2) ส่วนรับสมัครด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

จัดและกำหนดให้หน่วยงานทุกๆหน่วยงานของวิทยาลัยมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของทั้ง ส่วนหน่วยงาน และส่วนบุคคลกำหนดไว้ประจำที่หน้าเว็บไซต์ และกำหนดให้ส่งต่อจดหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัคร หรือเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลการสมัครเรียน ไปสู่ระบบการลงทะเบียน ดังแสดงในรูปที่ 10



รูปที่ 10 แสดงการรับทราบที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หน้าเว็บไซต์

จากรูปแสดงให้เห็นว่าการได้รับนักศึกษาใหม่จากระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้จากสองส่วนหลักคือ ส่วนแรกเป็นการรับรู้ รับทราบและติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารกันทางจดหมายอยู่แล้วกรณีเช่นนี้เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นระบบไม่มีรูปแบบของการส่งข้อมูลถึงกัน ส่วนที่สองเป็นการติดต่อที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบจากการส่งจดหมายอัตโนมัติโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการลงทะเบียนมีรูปแบบการส่ง และแบบฟอร์มที่เป็นทางการ

4.2.4 การบริการช่วยเหลือสนับสนุน และรักษาลูกค้า

ในส่วนการบริการ ช่วยเหลือนักศึกษา และการดูแลรักษาลูกค้าให้สามารถที่จะศึกษาเล่าเรียน รวมทั้งได้รับการบริการที่ดีได้โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น วิทยาลัยได้กำหนดส่วนงานสำคัญดังต่อไปนี้

1) ส่วนสนับสนุนด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นกำหนดให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินงานด้านเครือข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการโดยสามารถมีจุดให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปริมาณที่

เหมาะสม และสอดคล้องในจุดต่างๆของวิทยาลัยอย่างทั่วถึง โดยมีส่วนที่สามารถแยกเป็นส่วนที่ให้บริการลูกค้าดังนี้

- รหัส Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย
- ที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบ โดยมีการสร้างโครงสร้างจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ดังนี้
 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานกำหนดเป็น ตัวย่อหน่วยงาน@FarEastern.ac.th
 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่สนับสนุนงาน กำหนดเป็น ชื่อ@FarEastern.ac.th
 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษากำหนดเป็น รหัสนักศึกษา@FarEastern.ac.th

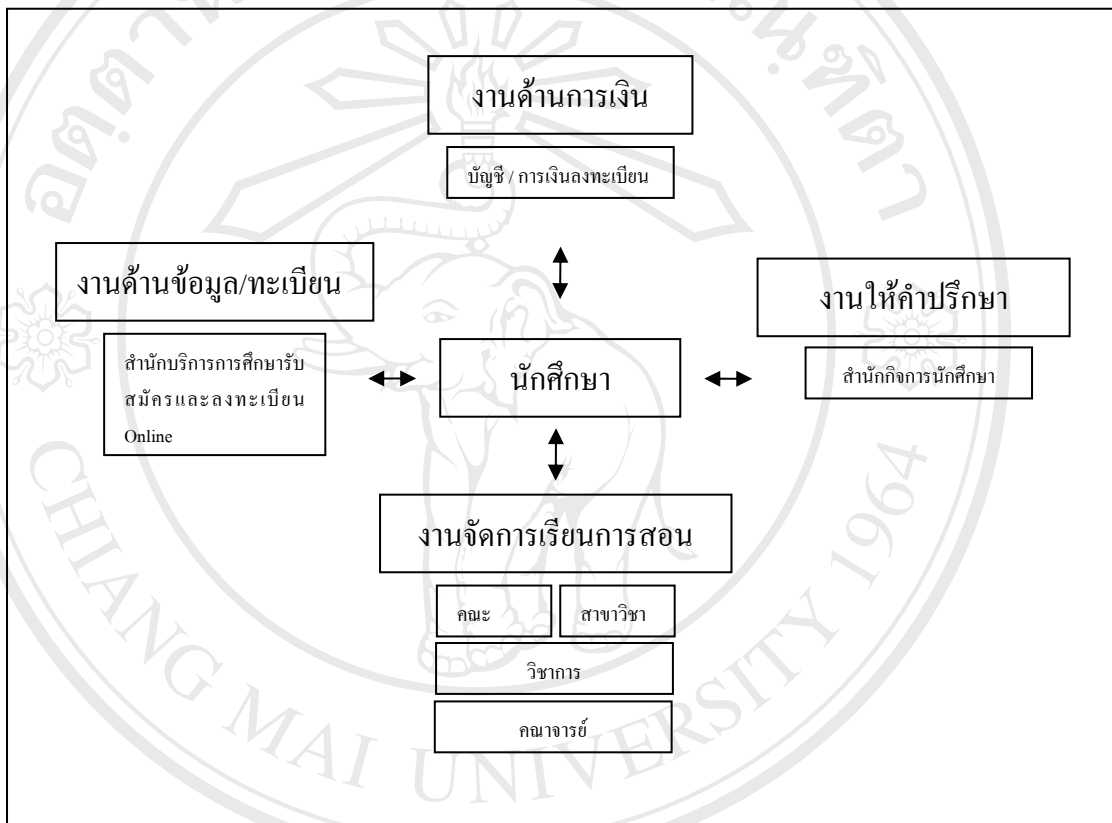
โดยมีเงื่อนไขสำคัญในการให้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษามีอายุการใช้งานตลอดชีพไม่มีลบบอก เนื่องจากต้องการให้นักศึกษาเข้าเว็บไซต์วิทยาลัยได้ตลอดไป และเป็นเครื่องมือที่วิทยาลัยสามารถติดต่อนักศึกษาได้อย่างยั่งยืน
- พื้นที่การสร้างเว็บไซต์และฐานข้อมูลของเว็บต่างๆที่ได้รับการร้องขอจากนักศึกษา
- การให้บริการและคำปรึกษาในกรณีที่มีปัญหาการเข้าใช้ระบบ และระบบเครือข่ายมีปัญหา
- วางเครือข่ายและระบบป้องกันเครือข่ายให้ได้รับความปลอดภัยอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

2) ส่วนบริการ และเก็บข้อมูลแก่ลูกค้าหลัก

ส่วนงานนี้มีมีสำนักบริการการศึกษา (สำนักทะเบียน) เป็นผู้รับผิดชอบ โดยเป็นผู้ที่เก็บข้อมูลทั้งหมดของนักศึกษาตั้งแต่เริ่มรับสมัครนักศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา รวมถึงข้อมูลนักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาด้วย

3) ส่วนบริการที่มีผลโดยตรงต่อนักศึกษา

ส่วนนี้เป็นส่วนของหน่วยที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เป็นส่วนหน้าและมีความสำคัญต่อระบบมากที่สุด เพราะเกี่ยวกับกลไกในการดำเนินธุรกิจ โดยตรงกับลูกค้า นั่นคือ (รูปที่ 11)



รูปที่ 11 แสดงส่วนสัมพันธ์ในกิจกรรมที่ปฏิบัติตรงต่อลูกค้า

จากรูปแสดงให้เห็นว่าการให้บริการการศึกษาสำหรับผู้มารับการศึกษามีส่วนบริการตรงที่ส่วนดังนี้

ส่วนงานด้านข้อมูลและการลงทะเบียนนักศึกษา ส่วนนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญของนักศึกษาไว้เพื่อใช้ตลอดไปไม่ว่าสภาพนักศึกษาจะเป็นอย่างไร

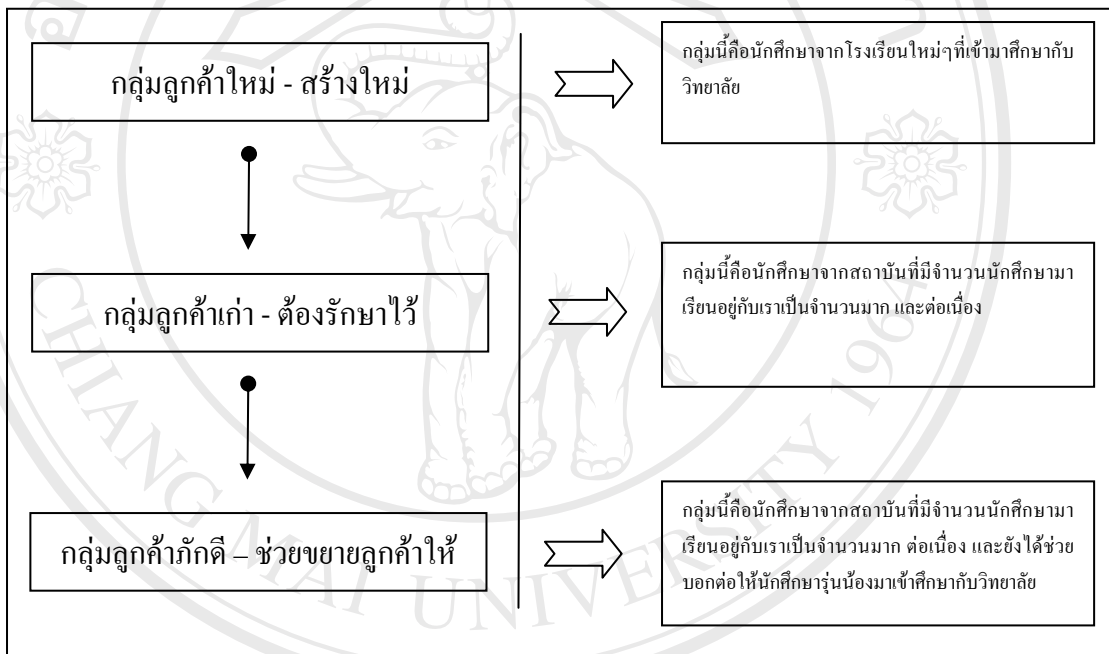
ส่วนงานด้านการเงิน งานส่วนนี้เกี่ยวข้องกับสภาพทางการเงินทั้งหมดของนักศึกษารวมถึงค่ามัดจำ และยอดค้างชำระ ที่ต้องกระทำต่อกันจนกระทั่งพ้นไปจากสถาบัน

ส่วนงานด้านการจัดการเรียนการสอน ส่วนนี้เป็นส่วนที่มีผลกระทบทางตรงต่อนักศึกษาสามารถกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการได้สูงสุด

ส่วนงานสุดท้ายด้านการจัดให้คำปรึกษา ส่วนนี้เป็นส่วนส่งเสริมสนับสนุนส่วนที่นอกเหนือจากทั้งสามส่วนแรกเป็นส่วนที่ไม่มีโครงสร้างทางข้อมูลแน่ชัด แต่แน่ชัดตรงที่เป็นสภาพปัญหาที่ผู้รับบริการพบ ส่วนนี้มีผลต่อความพึงพอใจรองมาเป็นที่สอง

4.2.5 การวิเคราะห์ แยกกลุ่มข้อมูลลูกค้าตามศักยภาพ

ในส่วนการประเมินข้อมูลลูกค้าและแยกแยะลูกค้า(นักศึกษา) ออกเป็นกลุ่มตามศักยภาพ ซึ่งในการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจัดทำโดยฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ ที่มีข้อมูลทางการตลาด โดยร่วมกับข้อมูลจากสำนักบริการการศึกษา ได้จัดให้มีการแยกแยะลูกค้า(นักศึกษา) เป็นส่วนๆตามศักยภาพในการได้มาซึ่งลูกค้า(นักศึกษา) ดังรูปที่ 11



รูปที่ 12 แสดงกลุ่มการพัฒนาของลูกค้า

จากรูปแสดงให้เห็นว่าการแบ่งกลุ่มลูกค้าโดยมองศักยภาพในการสร้างรายได้ให้แก่สถาบันสามารถแบ่งกลุ่มได้สามกลุ่มคือ

1. กลุ่มลูกค้าใหม่ กลุ่มนี้จะต้องเป็นกลุ่มที่วิทยาลัยต้องดูแลเป็นอย่างดีเนื่องจากจะต้องพัฒนากลุ่มนี้ให้เติบโตเป็นกลุ่มที่สองต่อไป ข้อที่ควรให้ความสำคัญในกลุ่มนี้คืออาจสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิทยาลัยได้หากเกิดความไม่พอใจในสินค้า ดังนั้นในกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่นี้ถ้าหากไม่สามารถจะพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับดีได้ก็ควรจะรักษาความสัมพันธ์ให้อยู่ในระดับปานกลาง

2. กลุ่มลูกค้าเก่าหรือลูกค้าที่มีความพอใจในระดับดีต่อการให้บริการ โดยต้องรักษาระดับการให้บริการ และระดับคุณภาพในตัวสินค้าให้มีมาตรฐานและให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับดีอย่างสม่ำเสมอ

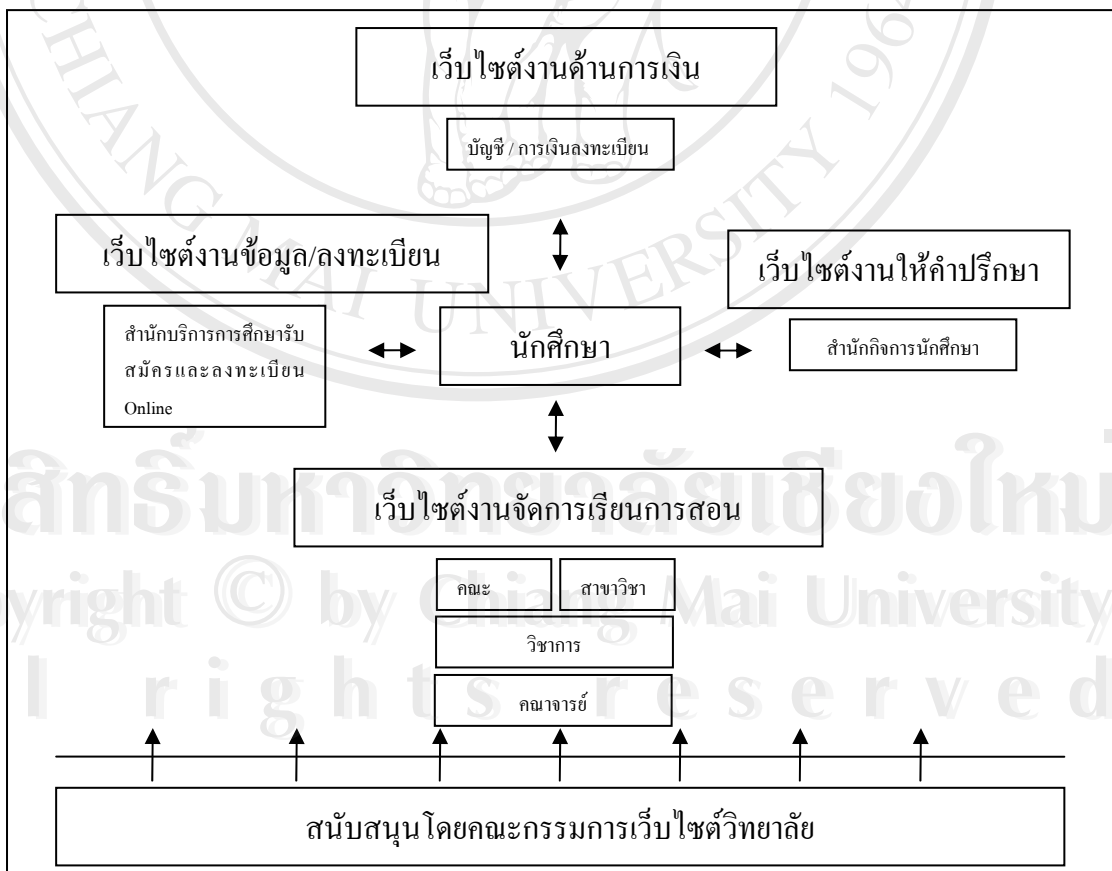
3. กลุ่มลูกค้าภักดี กลุ่มนี้เป็นกลุ่มพัฒนาสูงสุดเนื่องด้วยเป็นกลุ่มที่มีอุปการคุณ โดยแท้ เพราะนอกจากจะมีทัศนคติที่ดีต่อตัวสินค้าของวิทยาลัยแล้วยังมีความเข้าใจ และสามารถแนะนำ ชักชวน บอกต่อเพื่อเพิ่มปริมาณลูกค้าให้กับองค์กรอีกด้วยจึงควรพิจารณาความสัมพันธ์ให้ดีที่สุด

4.3 การจัดทำระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าของวิทยาลัย

การดำเนินการจัดทำระบบได้แบ่งออกเป็น 5 ระยะคือ

4.3.1 ระยะสร้างความเข้าใจระบบ

ระยะแรกนี้เป็นระยะที่วิทยาลัยกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการนำระบบมาใช้ เนื่องจากต้องทำความเข้าใจความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ของระบบในระหว่างงานปฏิบัติการกับงานที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยกำหนดให้เป็นนโยบายหลักในการสร้างระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตให้สอดคล้องและรองรับงานบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และได้กำหนดให้มีคณะกรรมการเว็บไซต์ของวิทยาลัยเพื่อรองรับงานในส่วนที่ลูกค้าดำเนินกิจกรรมต่างๆกับวิทยาลัย ดังแสดงในรูปที่ 13



รูปที่ 13 แสดงส่วนประกอบของเว็บหลักที่บริการต่อลูกค้า

จากรูปที่ 13 แสดงการตั้งชุดคณะกรรมการเว็บไซต์เพื่อรับผิดชอบกิจกรรมของสถาบันทั้งหมดเพื่อให้ข้อมูลบนเว็บไซต์สามารถครอบคลุมงานและกิจกรรมทางการจัดให้การศึกษา

4.3.2 ระเบียบเตรียมติดตั้งระบบโปรแกรมและเครือข่ายสารสนเทศให้สอดคล้องระบบ

ผู้ศึกษาได้สำรวจและเพิ่มเติมระบบในส่วนต่างๆให้สอดคล้องและรองรับงานที่จะเกิดขึ้นโดยพิจารณาและกำหนดให้มีส่วนต่างๆดังต่อไปนี้

1) Web Server

กำหนดให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดหน้าเว็บไซต์ให้กับทุกส่วนงานแก่กรรมการประจำเว็บของทุกหน่วยงานดังแสดงในตารางที่ 4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงที่อยู่ของหน้าหลักของเว็บตามโครงสร้างการบริหาร

หน่วยงาน		หน้าเว็บหลัก
หน้าเว็บหลักวิทยาลัย		http://www.FarEastern.ac.th
1. สำนัก อธิการบดี	สำนักอธิการบดี	http://www2.fareastern.ac.th/p_office
2. ฝ่ายวิชาการ	สำนักวิทยบริการ	http://elib.fareastern.ac.th
	คณะบริหารธุรกิจ	http://www2.fareastern.ac.th/acad/ba
	สาขาวิชาการบัญชี	http://www2.fareastern.ac.th/acad/ac/index6.asp
	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	http://bc.fareastern.ac.th
	สาขาวิชาการตลาด	http://www2.fareastern.ac.th/acad/mk
3. ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายบริหาร	http://www2.fareastern.ac.th/admin
	สำนักงานบริหารทรัพยากร บุคคล	http://www2.fareastern.ac.th/admin/hr
	สำนักการจัดการสำนักงาน	http://www2.fareastern.ac.th/admin/hr
	สำนักประชาสัมพันธ์	http://www2.fareastern.ac.th/admin/pr
	สำนักบริการการศึกษา	http://reg.fareastern.ac.th
	สำนักบัญชีการเงิน และ งบประมาณ	http://www2.fareastern.ac.th/acad/acct

ตารางที่ 4 แสดงที่อยู่ของหน้าหลักของเว็บตามโครงสร้างการบริหาร (ต่อ)

4.ฝ่ายกิจการ นักศึกษา และ พัฒนา	ฝ่ายกิจการนักศึกษา	http://www2.fareastern.ac.th/stuserv/stuaff
	สำนักกิจการนักศึกษา	http://www2.fareastern.ac.th/stuserv/stuaff
	สำนักแผนและพัฒนา	http://www2.fareastern.ac.th/stuserv/plan
	ศูนย์วิจัยและพัฒนา ผู้ประกอบการ	http://www2.fareastern.ac.th/erdc
	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	http://its.fareastern.ac.th

ทั้งนี้หน้าเว็บของส่วนงานต่างๆ ได้ถูกสร้างให้ครอบคลุมส่วนข้อมูลตามลำดับความสำคัญต่อไปนี้¹⁵

ข้อมูลระยะแรก คือ เป็นข้อมูลอย่างลำดับแรกที่ต้องมี คือ ข้อมูลด้านสินค้า หรือบริการ (The Product Page) ขององค์กร หรือหน่วยงาน

ข้อมูลระยะปานกลาง คือ เป็นการพัฒนามาจากระยะแรกหมายถึงข้อมูลขององค์กร หรือหน่วยงาน (The Corporate Web Site) ซึ่งข้อมูลจะประกอบด้วย

- ข้อมูลแสดงตำแหน่งที่ตั้ง การเดินทาง ไปถึง และแผนที่
- โครงสร้างองค์กร หรือหน่วยงาน
- วิสัยทัศน์ขององค์กร หรือหน่วยงาน
- พันธกิจ ขององค์กร หรือหน่วยงาน
- ภารกิจ หน้าที่ หรือตำแหน่ง ขององค์กร หรือหน่วยงาน
- การกำหนดขั้นตอนงาน และกำหนดขั้นตอนบริการที่มีขั้นตอนรวมถึงระยะเวลาที่ให้บริการ
- บุคลากร ที่เกี่ยวข้องในโครงสร้างและหน้าที่ในกระบวนการให้บริการในสินค้าและบริการ ขององค์กร หรือหน่วยงาน
- ระบบบริการแบบทันทีบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างอัตโนมัติ

ข้อมูลระยะสุดท้าย คือ เป็นการพัฒนาข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดเนื่องจากเพิ่มเติมจากสองระยะแรกของการทำเว็บไซต์ คือเพิ่มเติมในส่วนที่มีระบบถามตอบ และแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า เป็นรายบุคคล หรือ เป็นรายที่มีปัญหาพร้อมกัน (The Participatory Web Site) ในส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญที่

¹⁵ Jim Sterne, **Customer Service on the Internet** (New York : Wiley Computer Publishing, 2000),

จะเป็นข้อมูลสะท้อนกลับการให้บริการ และข้อมูลเพื่อการปรับปรุงพัฒนางานขององค์กรหรือหน่วยงานได้จัดให้มีสองส่วนบริการหลักคือ

- ระบบกระดานข่าวถามตอบ (WEB-Board)
- ระบบกระดานคำถามที่ถามกันมาบ่อยๆซ้ำๆ (WEB-Board: FAQ)

2) Mail Server

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดให้หน่วยงาน และบุคลากร รวมทั้งนักศึกษาให้มีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยติดตั้ง Mail Server ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและการบริหารเนื้อหาของจดหมายอย่างไม่จำกัด รวมทั้งการทำ Mail Listing เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งจดหมายเป็นกลุ่ม โดยได้ติดตั้ง เครื่องหลักในการรับการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ดังนี้

ตัวรับจดหมาย POP3 (Post office protocol) อยู่ที่ pop3.FarEastern.ac.th

ตัวส่งจดหมาย SMTP (Simple Mail Transmission Protocol) อยู่ที่ mail.FarEastern.ac.th

ตัวป้องกันภัยและไวรัส (Mail Gateway) อยู่ที่ mailgateway.FarEastern.ac.th

3) จุดบริการอินเทอร์เน็ต

เพื่อให้มีความสะดวกในการเข้าใช้เครือข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดจุดบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไว้หลายจุดเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการของวิทยาลัยและผู้ใช้เครือข่ายสามารถนำ Notebook มาใช้กับเครือข่ายไร้สายได้ทุกพื้นที่ของวิทยาลัย สำหรับจุดหลักที่กำหนดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งาน ได้ตลอดคือ

- จุดบริการห้องสมุด
- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อิสระ
- จุดประจำในตำแหน่งที่ผ่านไปมา

4.3.3 ระยะเวลาเว็บแอปพลิเคชัน พัฒนาเว็บเพจเพื่อสารสนเทศบนเว็บ

ในระยะนี้เป็นระยะที่สำนักบริการการศึกษาและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาส่วนเว็บแอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษาและอาจารย์โดยได้พัฒนาระบบหลักดังนี้

1) ระบบการลงทะเบียนนักศึกษา

เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินการลงทะเบียนของนักศึกษาได้ถูกต้อง รัศุม ไม่ผิดพลาด และสะดวกรวดเร็วเนื่องจากเป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถดำเนินการได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2) ระบบการเงินลงทะเบียนนักศึกษา

เป็นระบบที่ช่วยให้การลงทะเบียนและการชำระเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และสะดวก

3) ระบบข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษา

เป็นระบบที่ช่วยให้อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสามารถทราบข้อมูลของนักศึกษาได้ ทั้งข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลการเรียน อันจะทำให้การให้คำปรึกษามีข้อมูลมากกว่าเดิม ที่จะสามารถให้คำปรึกษา โดยเฉพาะข้อมูลทางจิตพิสัย

4) ระบบติดตามผลการเรียนนักศึกษา

เป็นระบบที่ช่วยให้อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสามารถติดตามผลการเรียนและผลคาคว่าจะสำเร็จของนักศึกษาได้ รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ

4.3.4 ระยะเวลาและสร้างความเข้าใจระบบ

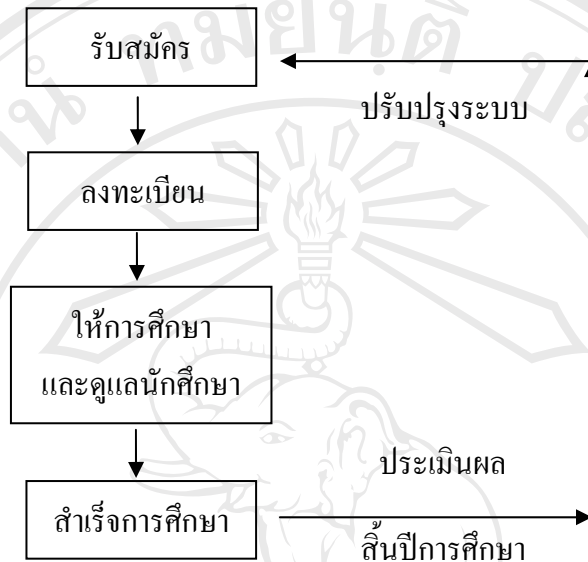
ระยะนี้ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำความเข้าใจระบบก่อนการใช้งานจริงทุกครั้ง เนื่องจากระบบเกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า จึงจัดให้คณะกรรมการของส่วนได้มีการประชุมกัน โดยแบ่งเป็นระดับการประชุมและรูปแบบการอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจดังข้อมูลในตารางที่ 5

ตารางที่ 7 แสดงกลุ่มผู้เข้าอบรมสร้างความเข้าใจระบบ

ระดับ	รูปแบบ
คณะกรรมการ	ประชุมสร้างความเข้าใจ
หน่วยงาน	ประชุมอบรมสร้างความพร้อม
อาจารย์ และบุคลากร	อบรมการใช้ระบบ
นักศึกษา	อบรมการใช้ระบบ

4.4 การนำระบบไปใช้

ขั้นตอนการนำระบบไปใช้งานดังแสดงในรูปที่ 14



รูปที่ 14 แสดงวงจรการนำระบบไปใช้งาน

การดำเนินการใช้งานระบบเริ่มต้นขึ้นในแต่ละปีการศึกษาโดยได้เริ่มใช้งานระบบเป็นครั้งแรกในปีการศึกษา 2548 โดยหน่วยงานได้เตรียมข้อมูลและความพร้อมของระบบไว้ทุกส่วนงานในเครือข่าย ครอบคลุมกระบวนการธุรกิจดังแนวทางในรูปที่ 14 ตั้งแต่รับสมัครนักศึกษา ลงทะเบียนนักศึกษา ให้การศึกษาดูแล จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา โดยมีการประเมินผลการใช้ระบบ ทุกๆสิ้นปีการศึกษา เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นในปีการศึกษาต่อไป

4.5 การประเมินผลระบบ

ในการประเมินผลระบบผู้ศึกษาได้ประเมินจากผู้ใช้ระบบ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ระบบที่มีส่วนได้เสียกับองค์กร โดยผู้ศึกษาแบ่งกลุ่มผู้ใช้และผู้เกี่ยวข้องดังแสดงในตารางที่ 6¹⁶

ตารางที่ 8 แสดงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งกับระบบที่ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม

กลุ่ม	ความหมาย	หมายถึง
1.กลุ่มพนักงานภายใน	กลุ่มผู้ทำงานติดต่อกู้ค่า โดยตรงมีผลโดยตรงกับการให้บริการต่อกู้ค่า	เจ้าหน้าที่ในส่วนหน้าของงานที่เผชิญหน้าโดยตรง <ul style="list-style-type: none"> ● อาจารย์ผู้สอน ● เจ้าหน้าที่สำนักบริการการศึกษา ● เจ้าหน้าที่การเงิน ● กิจการนักศึกษา ● เจ้าหน้าที่สนับสนุนห้องปฏิบัติการต่างๆ ● เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการ ● อาจารย์พิเศษผู้ทำการสอน
2.กลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ	ผู้เสนอขายทรัพยากรพันธมิตรที่เป็นผู้เสนอความรู้ ความสามารถ ความชำนาญต่างๆ	ผู้เสนอขายสินค้า ที่ปรึกษา อาจารย์พิเศษผู้ให้การอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์
3.กลุ่มบริษัทจัดหางาน/พนักงาน	ตัวแทนจัดหางาน นายหน้าหาอาจารย์ และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน	บริษัทจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่

¹⁶ ชื่นจิต แจ่มเจนกิจ, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. (กรุงเทพมหานคร : ทิปปิงพอยท์เพลส, 2544), หน้า

ตารางที่ 9 แสดงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบที่ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม (ต่อ)

กลุ่ม	ความหมาย	หมายถึง
4.กลุ่มอ้างอิง	กลุ่มที่มีผลกระทบโดยตรงต่อกิจการ <ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้านี้ปัจจุบัน ● ลูกค้าอดีต ● ผู้ทำธุรกิจต่างตอบแทน ● ผู้ทำธุรกิจต่อกันแบบมีสิ่งจูงใจ 	<ul style="list-style-type: none"> ● นักศึกษาปัจจุบัน ● บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ● นักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษา ● นักศึกษาทุนช่วยงาน ● นักศึกษาอาสาสมัครทางการตลาด
5. กลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า	กลุ่มที่มาผลทางอ้อมต่อลูกค้า	อาจารย์ฝ่ายแนะแนว

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆที่เข้าใช้ระบบตามจำนวนดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบที่เก็บแบบสอบถาม

กลุ่ม	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนแบบสอบถามที่เก็บ
1.กลุ่มพนักงานภายใน	<ul style="list-style-type: none"> ● อาจารย์ผู้สอน ● เจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 20 ● 10
2.กลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้เสนอขายสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ● 5
3.กลุ่มบริษัทจัดหางาน/พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● ตัวแทนจัดหางาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2
4.กลุ่มอ้างอิง	<ul style="list-style-type: none"> ● นักศึกษาปัจจุบัน ● บัณฑิตที่จบ ● นักศึกษาที่ออกกลางคัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● 200 ● 50 ● 50
5. กลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ● อาจารย์แนะแนว 	<ul style="list-style-type: none"> ● 35

ผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามวัดตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ตามความต้องการของระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าที่จะได้รับจากการใช้ระบบดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 11 แสดงองค์ประกอบของระบบที่นำมาประเมินผล

ความต้องการด้านระบบที่ประเมิน	ลักษณะข้อมูลที่สอดคล้องความต้องการด้านระบบที่ประเมิน	ส่วนเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ใช้พิจารณาประเมิน			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า	1.1.ประวัติข้อมูลพื้นฐานลูกค้า	-	-	-	√
	1.2.กลุ่มของลูกค้า	-	-	-	√
	1.3.พฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้า	√	√	√	√
	1.4.การจัดจุดติดต่อลูกค้าในส่วนที่ลูกค้าดำเนินกิจกรรมกับองค์กร	√	√	√	√
2.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกับกลุ่มและพฤติกรรมลูกค้า	2.1.การออกแบบกิจกรรมทางการตลาด	√	√	√	-
	2.2.การออกแบบกิจกรรมทางการตลาดที่เลียนแบบพฤติกรรมที่คุ้นเคย	√	√	√	-
	2.3.การจัดตารางกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสมถูกจังหวะ	√	√	√	-
	2.4.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามลูกค้าไปตามวงจรชีวิตลูกค้าอย่างเหมาะสม	√	√	√	-
	2.5.การได้สื่อสารด้วยถ้อยคำหรือลักษณะที่เหมาะสม	√	√	√	-

ตารางที่ 8 แสดงองค์ประกอบของระบบที่นำมาประเมินผล (ต่อ)

ความต้องการ ด้านระบบที่ ประเมิน	ลักษณะข้อมูลที่สอดคล้อง ความต้องการด้านระบบที่ ประเมิน	ส่วนเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ใช้พิจารณาประเมิน			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
3.การ ติดต่อสื่อสาร กับลูกค้า	3.1.การจัดให้มีการรวม ศูนย์บริการลูกค้าเป็นจุด เดียว	√	√	√	-
	3.2.การกำหนดให้มีการ เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ มีหลายช่องทางเพื่อความ สะดวกทางการสื่อสาร	√	√	√	-
4.การเปิด แจ้งหะการขาย อย่างอัตโนมัติ อย่างกลมกลืน เหมาะสม	4.1.เปิดโอกาสในข้อมูล เปิดการขายหรือขยาย โอกาสการขาย	√	√	√	-
	4.2.ให้ข้อมูลหรือช่อง ทางการขายที่เหมาะสมเพื่อ กระตุ้นการขายอย่าง อัตโนมัติ	√	√	√	-
	4.3.ให้ข้อมูลในสินค้าและ นำเสนอสินค้าอย่าง เหมาะสม	√	√	√	-

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ได้กำหนดการวัดผลเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในคำตอบนั้นระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในคำตอบนั้นระดับมาก
- 3 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในคำตอบนั้นระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในคำตอบนั้นระดับน้อย
- 1 หมายถึงผู้ตอบเห็นด้วยในคำตอบนั้นระดับน้อยที่สุด

การคำนวณเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักตามสูตรคือ ค่าที่คำนวณได้ = ผลรวมของข้อมูลทุก

ตัวหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด

จากวิธีคำนวณแบบนี้จะได้ตารางแสดงขอบเขตผลคะแนนดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 12 แสดงขอบเขตความหมายของผลคะแนนการสำรวจ

ค่าที่คำนวณได้	ความหมาย
4.50 – 5.00	5 – มากที่สุด
3.50 – 4.49	4 – มาก
2.50 – 3.49	3 – ปานกลาง
1.50 – 2.49	2 – น้อย
1.00 – 1.49	1 – น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.5.1 การประเมินผลของอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 13 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจพฤติกรรมนักศึกษา	1.1.การได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานนักศึกษา				4.5
	1.2.ท่านสามารถแยกกลุ่มของนักศึกษาได้				4.53
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษาได้	1.97	1.83	2.43	2.53
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อนักศึกษาให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.53	3.00	4.53	3.23
2.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกับกลุ่มและพฤติกรรมของนักศึกษา	2.1.ท่านสามารถจัดกิจกรรมไปสู่นักศึกษาได้	4.50	4.53	4.50	
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมการตลาดที่เลียนแบบพฤติกรรมที่คุ้นเคยของนักศึกษาได้	1.37	1.47	1.43	
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดเสมอ	2.77	2.63	1.43	
	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามนักศึกษาไปได้ตลอดเวลา	3.80	3.60	4.53	
	2.5.ท่านใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	4.50	4.50	4.57	
3.การติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการนักศึกษาเป็นจุดเดียว	4.57	4.53	4.50	

ตารางที่ 10 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
	3.2.วิทยาลัยได้กำหนดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีหลายจุดเพื่อความสะดวกในการเข้าสู่เครือข่าย	4.50	4.60	4.53	
4.การเปิด จังหวะการขาย อย่างอัตโนมัติ อย่างกลมกลืน เหมาะสม	4.1.ท่านคิดว่าระบบสามารถเปิดโอกาสในการใช้ข้อมูลเพื่อเปิดการขายหรือขยายโอกาสการขายได้	4.50	4.53	2.57	
	4.2.ท่านคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นการขายอย่างอัตโนมัติ	4.53	4.53	2.57	
	4.3.ท่านคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและนำเสนอสินค้าอย่างเหมาะสม	2.10	2.67	3.60	

จากตารางได้แสดงให้เห็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถามที่เก็บของอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 14 แสดงการอภิปรายผลจากอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจ พฤติกรรม นักศึกษา	1.1.การได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานนักศึกษา				มากที่สุด
	1.2.ท่านสามารถแยกกลุ่มของนักศึกษาได้				มากที่สุด
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษาได้	น้อย	น้อย	น้อย	ปานกลาง
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อนักศึกษาให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง

ตารางที่ 11 แสดงการอภิปรายผลจากอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ (ต่อ)

2.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกับกลุ่มและพฤติกรรมของนักศึกษา	2.1.ท่านสามารถจัดกิจกรรมไปสู่นักศึกษาได้	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมการตลาดที่เลียนแบบพฤติกรรมที่คุ้นเคยของนักศึกษาได้	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดเสมอ	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อยที่สุด
	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามนักศึกษาไปได้ตลอดเวลา	มาก	มาก	มากที่สุด
	2.5.ท่านใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3.การติดต่อสื่อสารกับนักศึกษา	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการนักศึกษาเป็นจุดเดียว	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
	3.2.วิทยาลัยได้กำหนดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีหลายจุดเพื่อความสะดวกในการเข้าสู่เครือข่าย	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4.การเปิดจังหวะการขายอย่างอัตโนมัติอย่างกลมกลืนเหมาะสม	4.1.ท่านคิดว่าระบบสามารถเปิดโอกาสในการใช้ข้อมูลเพื่อเปิดการขายหรือขยายโอกาสการขายได้	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง
	4.2.ท่านคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นการขายอย่างอัตโนมัติ	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง
	4.3.ท่านคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและนำเสนอสินค้าอย่างเหมาะสม	น้อย	ปานกลาง	มาก

สำหรับการประเมินผลของอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ตามตารางผลพบว่า

1) ในเรื่องการเข้าใจพฤติกรรมนักศึกษา

การได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่สามารถแยกกลุ่มของนักศึกษาได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่สามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษาได้มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

การจัดจุดติดต่อนักศึกษาให้อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับ กระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยปานกลาง สำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกับกลุ่มและพฤติกรรมของนักศึกษาสำหรับอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่นั้น

ความสามารถในการจัดกิจกรรมไปสู่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการจัดกิจกรรมการตลาดที่เลียนแบบพฤติกรรมที่คุ้นเคยของนักศึกษาได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดสำหรับอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่สามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามนักศึกษาไปได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การที่อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่มีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

3) การติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่

การที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการนักศึกษาไว้เป็นจุดเดียวสำหรับอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่นั้นความพอใจมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยได้กำหนดให้มีช่องทางในการสื่อสารหลายจุดเพื่อความสะดวกในการเข้าสู่ระบบสำหรับอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับ ข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4) การเปิดจังหวะการขายอย่างอัตโนมัติอย่างกลมกลืนเหมาะสม

อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่คิดว่าระบบสามารถเปิดโอกาสในการใช้ข้อมูลเพื่อเปิดการขายหรือขยายโอกาสการขายได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การที่ระบบสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นการขายอย่างอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่คิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและนำเสนอสินค้าได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับ กระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4.5.2 การประเมินของผู้เสนอขายสินค้าแก่วิทยาลัย

ตารางที่ 15 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากผู้เสนอขายสินค้าแก่วิทยาลัย

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจการดำเนินงานกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย	1.1.ท่านได้รับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยเป็นอย่างดี				4.20
	1.2.ท่านสามารถเสนอขายสินค้าตามกลุ่มกิจกรรมของวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม				3.20
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจของวิทยาลัยได้	2.40	3.60	3.60	1.80
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.20	2.40	3.60	3.80
2.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย	2.1.ท่านสามารถเสนอขายสินค้าให้กับวิทยาลัยได้	4.60	3.20	4.60	
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมการตลาดที่เลียนแบบการดำเนินงานธุรกิจโดยปกติของวิทยาลัยได้	1.40	2.60	2.80	
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดที่ท่านจัดให้เสมอ	1.40	1.40	1.20	
	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามการดำเนินงานธุรกิจของวิทยาลัยได้ตลอดเวลา	1.40	1.20	1.20	
	2.5.ท่านใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	4.60	3.80	3.60	

ตารางที่ 12 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากผู้เสนอขายสินค้าแก่วิทยาลัย (ต่อ)

3.ท่านสะดวก กับการ ติดต่อสื่อสาร กับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวม ศูนย์บริการแก่ท่านเป็นจุดเดียวบน เครือข่าย	3.00	2.60	4.60	
	3.2.ท่านรู้สึก่ววิทยาลัยได้จัดให้มีการ เพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เพื่อความสะดวกในการติดต่อ	3.80	1.20	4.60	
4.ท่านสามารถ การเปิดจังหวะ การขายได้อย่าง อัตโนมัติ เหมาะสม กลมกลืน	4.1.ท่านคิดว่าท่านสามารถเปิดโอกาส การขายหรือขยายโอกาสการขายได้	4.80	4.60	1.40	
	4.2.ท่านคิดว่าวิทยาลัยมีระบบที่ทำให้ ท่านสามารถให้ข้อมูลหรือช่อง ทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้น การขายอย่างอัตโนมัติ	4.60	2.60	1.20	
	4.3.ท่านคิดว่าวิทยาลัยได้จัดระบบให้ ท่านสามารถให้ข้อมูลสินค้าและ นำเสนอสินค้าของท่านได้อย่าง เหมาะสม	4.60	3.20	1.40	

จากตารางได้แสดงให้เห็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถามที่เก็บจากผู้
เสนอขายสินค้าแก่วิทยาลัย

ตารางที่ 16 แสดงการอภิปรายผลจากผู้เสนอขายสินค้าแก่วิทยาลัย

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB- Board	WEB- Content	WEB- Application
1.การเข้าใจการ ดำเนินกิจกรรม ธุรกิจของ วิทยาลัย	1.1.ท่านได้รับทราบประวัติและข้อมูล วิทยาลัยเป็นอย่างดี				มาก
	1.2.ท่านสามารถเสนอขายเสนอขาย สินค้าตามกลุ่มกิจกรรมของวิทยาลัย ได้เหมาะสม				ปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงการอภิปรายผลจากผู้เสนอขายสินค้าแก่วิทยาลัย (ต่อ)

	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้	น้อย	มาก	มาก	น้อย
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง
2.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย	2.1.ท่านสามารถเสนอขายสินค้าให้กับวิทยาลัยได้	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมการตลาดที่เลียนแบบการดำเนินธุรกิจโดยปกติของวิทยาลัยได้	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดที่ท่านจัดให้เสมอ	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	
	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้ตลอดเวลา	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	
	2.5.ท่านใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	มากที่สุด	มาก	มาก	
3.ท่านสะดวกกับการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการแก่ท่านเป็นจุดเดียวบนเครือข่าย	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	
	3.2.ท่านรู้สึกว่ายวิทยาลัยได้จัดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลายเพื่อความสะดวกในการติดต่อ	มาก	น้อยที่สุด	มากที่สุด	

ตารางที่ 13 แสดงการอภิปรายผลจากผู้เสนอขายสินค้าแก่วิทยาลัย (ต่อ)

4.ท่านสามารถ การเปิดจังหวะ การขายได้อย่าง อัตโนมัติ เหมาะสม กลมกลืน	4.1.ท่านคิดว่าท่านสามารถเปิดโอกาส การขายหรือขยายโอกาสการขายได้	มาก ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อยที่สุด	
	4.2.ท่านคิดว่าวิทยาลัยมีระบบที่ทำให้ ท่านสามารถให้ข้อมูลหรือช่อง ทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้น การขายอย่างอัตโนมัติ	มาก ที่สุด	ปาน กลาง	น้อยที่สุด	
	4.3.ท่านคิดว่าวิทยาลัยได้จัดระบบให้ ท่านสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและ นำเสนอสินค้าของท่านได้อย่าง เหมาะสม	มาก ที่สุด	ปาน กลาง	น้อยที่สุด	

สำหรับการประเมินผลของผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยพบว่า

1) การเข้าใจการดำเนินกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัยผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัย สามารถได้รับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับโปรแกรมใช้งาน บนอินเทอร์เน็ต โดยสามารถจัดกลุ่มกิจกรรมของวิทยาลัยเพื่อเสนอขายเหมาะสมได้ มีค่าเฉลี่ยปาน กลางสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

ความสามารถในการรับทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้ มี ค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ย มากสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับโปรแกรมใช้งานบน อินเทอร์เน็ต

การที่วิทยาลัยได้จัดให้มีจุดติดต่อให้ผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าว ถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับ โปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของ วิทยาลัยสำหรับผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยนั้น

ผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยสามารถเสนอขายสินค้าให้กับวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยมาก ที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ย มากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่เลียนแบบการดำเนินธุรกิจโดยปกติของวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดที่ผู้เสนอขายสินค้าจัดให้แก่วิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

3) การได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการแก่ผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยเป็นจุดเดียวบนเครือข่ายนั้น มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยรู้สึกว่าการที่ได้จัดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลายเพื่อความสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4) ความสามารถในการเปิดจังหวะการขายได้อย่างอัตโนมัติ เหมาะสมกลมกลืน

ผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยคิดว่าสามารถเปิดโอกาสการขายหรือขยายโอกาสการขาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยมีระบบที่ทำให้สามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นการขายอย่างอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและสามารถนำเสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยสามารถทำได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4.5.3 การประเมินผลของตัวแทนจัดหางาน

ตารางที่ 17 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากตัวแทนจัดหางาน

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจการดำเนินงาน ดำเนินกิจกรรม ธุรกิจของ วิทยาลัย	1.1.ท่านได้รับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยเป็นอย่างดี				2.50
	1.2.ท่านสามารถจัดหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม				2.00
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้	2.00	1.50	4.50	1.00
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	5.00	3.50	4.50	1.00
2.การจัด กิจกรรม ทางการตลาดที่ สอดคล้อง กิจกรรมธุรกิจ ของวิทยาลัย	2.1.ท่านสามารถเสนอบุคลากรให้กับวิทยาลัยได้	4.50	2.50	1.00	
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมการตลาดที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโดยปกติของวิทยาลัยได้	4.50	1.50	4.00	
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดที่ท่านจัดให้เสมอจากวิทยาลัย	3.00	3.50	1.00	

ตารางที่ 14 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากตัวแทนจัดหางาน (ต่อ)

	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามการดำเนินงานธุรกิจของวิทยาลัยได้ตลอดเวลา หมายถึงท่านพร้อมที่จะมีบุคลากรสนับสนุนให้วิทยาลัยได้ตลอดเวลา	2.50	3.00	3.00	
	2.5.ท่านสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพ เหมาะสม	4.50	4.50	1.00	
3.ท่านสะดวกกับการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการแก่ท่านเป็นจุดเดียวบนเครือข่าย	4.00	4.50	5.00	
	3.2.ท่านรู้สึกว่วิทยาลัยได้จัดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เพื่อความสะดวกในการติดต่อ	4.50	4.50	5.00	
4.ท่านสามารถการเปิดจังหวะการขายได้อย่างอัตโนมัติเหมาะสมกลมกลืน	4.1.ท่านคิดว่าท่านสามารถเปิดโอกาสการขายหรือขยายโอกาสการขายกับวิทยาลัยได้	5.00	4.50	1.00	
	4.2.ท่านคิดว่าวิทยาลัยมีระบบที่ทำให้ท่านสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นการขายอย่างอัตโนมัติ	5.00	2.50	1.00	
	4.3.ท่านคิดว่าวิทยาลัยได้จัดระบบให้ท่านสามารถให้การสนับสนุนข้อมูลต่อผู้มีความประสงค์จะสมัครงานกับวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม	4.50	2.00	1.00	

จากตารางได้แสดงให้เห็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถามที่เก็บของตัวแทนจัดหางาน

ตารางที่ 18 แสดงการอภิปรายผลจากตัวแทนจัดหางาน

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจการดำเนินงาน ดำเนินกิจกรรม ธุรกิจของ วิทยาลัย	1.1.ท่านได้รับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยเป็นอย่างดี				ปานกลาง
	1.2.ท่านสามารถจัดหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม				น้อย
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้	น้อย	น้อย	มากที่สุด	น้อยที่สุด
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด
2.การจัด กิจกรรม ทางการตลาดที่ สอดคล้อง กิจกรรมธุรกิจ ของวิทยาลัย	2.1.ท่านสามารถเสนอบุคลากรให้กับวิทยาลัยได้	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมการตลาดที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจโดยปกติของวิทยาลัยได้	มากที่สุด	น้อย	มาก	
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดที่ท่านจัดให้เสมอจากวิทยาลัย	ปานกลาง	มาก	น้อยที่สุด	
	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้ตลอดเวลา หมายถึงท่านพร้อมที่จะมีบุคลากรสนับสนุนให้วิทยาลัยได้ตลอดเวลา	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
	2.5.ท่านสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด	

ตารางที่ 15 แสดงการอภิปรายผลจากตัวแทนจัดหางาน (ต่อ)

3.ท่านสะดวกกับการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการแก่ท่านเป็นจุดเดียวบนเครือข่าย	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
	3.2.ท่านรู้สึกที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลายเพื่อความสะดวกในการติดต่อ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4.ท่านสามารถการเปิดจังหวะการขายได้อย่างอัตโนมัติเหมาะสมกลมกลืน	4.1.ท่านคิดว่าท่านสามารถเปิดโอกาสการขายหรือขยายโอกาสการขายกับวิทยาลัยได้	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด
	4.2.ท่านคิดว่าวิทยาลัยมีระบบที่ทำให้ท่านสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นการขายอย่างอัตโนมัติ	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อยที่สุด
	4.3.ท่านคิดว่าวิทยาลัยได้จัดระบบให้ท่านสามารถให้การสนับสนุนข้อมูลต่อผู้มีความประสงค์จะสมัครงานกับวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม	มากที่สุด	น้อย	น้อยที่สุด

สำหรับการประเมินผลของตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยพบว่า

1) การเข้าใจการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของวิทยาลัย

ตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยได้รับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

ตัวแทนจัดหางานสามารถในการจัดจัดหาบุคลากรให้กับหน่วยงานของวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อย สำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

ตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

การที่มีการจัดจุดติดต่อไว้ในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย

ตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยสามารถเสนอบุคลากรให้กับวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการจัดกิจกรรมการตลาดที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการตอบรับในกิจกรรมทางการตลาดที่จัดให้แก่วิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สามารถติดตามการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้โดยหมายถึงตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยมีความพร้อมที่จะสนับสนุนบุคลากรให้วิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยใช้สื่อในการสื่อสารรูปภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

3) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย

ตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยมีความพอใจที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการเป็นจุดเดียวบนเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยมีความพอใจที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารหลากหลายเพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4) ความสามารถในการเปิดแจ้งหะการขายได้อย่างอัตโนมัติ เหมาะสมกลมกลืน

ตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยคิดว่าสามารถเปิดโอกาสการขายหรือขยายโอกาสการขายให้กับวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยมีระบบที่ทำให้สามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้ตัวแทนจัดหางานสามารถมีการทำการขายได้อย่างอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ทั้งนี้การที่มีระบบให้สามารถสนับสนุนข้อมูลต่อผู้ที่ความประสงค์จะสมัครงานกับวิทยาลัยได้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4.5.4 การประเมินผลของนักศึกษาปัจจุบัน

ตารางที่ 19 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาปัจจุบัน

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจพฤติกรรมอาจารย์และเจ้าหน้าที่	1.1.การได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานอาจารย์ต่างๆของวิทยาลัย				4.52
	1.2.ท่านสามารถแยกกลุ่มหรือสังกัดของอาจารย์ได้				4.54
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและตารางเวลางานของอาจารย์ได้	1.47	1.44	4.53	4.54
	1.4.มีการจัดจุดติดต่ออาจารย์ให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.51	2.15	2.69	4.53

ตารางที่ 16 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาปัจจุบัน (ต่อ)

2.การรับรู้การจัดกิจกรรมและการให้บริการต่อท่าน	2.1.ท่านสามารถรับทราบการจัดกิจกรรมของวิทยาลัยมาสู่ท่านได้	2.59	2.25	4.52
	2.2.วิทยาลัยสามารถทำให้ท่านทราบถึงกิจกรรมที่วิทยาลัยได้จัดให้ท่านในขณะที่ท่านใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของท่านอยู่	2.22	2.74	4.53
	2.3.ท่านมักตอบรับในกิจกรรมของวิทยาลัยเสมอ	1.49	4.54	1.41
	2.4.ท่านสามารถดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องกับวิทยาลัยได้ตลอดเวลาตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่กับวิทยาลัย	4.54	1.47	3.52
	2.5.ท่านสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	4.54	4.52	4.54
3.การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์ให้การบริการแก่ท่านเป็นจุดเดียว	4.54	4.54	3.70
	3.2.วิทยาลัยได้กำหนดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแก่ท่านหลายจุดเพื่อความสะดวกในการเข้าสู่เครือข่าย	4.42	4.54	4.54
4.ท่านได้รับการแนะนำการเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย	4.1.ท่านเคยได้รับการเปิดโอกาสให้สามารถลงทะเบียนเรียน หรืออบรม สมนาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	2.92	2.53	4.54
	4.2.ท่านคิดว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสม อย่างอัตโนมัติ	2.18	2.42	3.64

ตารางที่ 16 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาปัจจุบัน (ต่อ)

	4.3.ท่านคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูล ในสินค้าและบริการของวิทยาลัย และนำเสนอได้อย่างเหมาะสม	4.52	2.25	4.54	
--	---	------	------	------	--

จากตารางได้แสดงให้เห็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถามที่เก็บของ
นักศึกษาปัจจุบัน

ตารางที่ 20 แสดงการอภิปรายผลจากนักศึกษาปัจจุบัน

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB- Board	WEB- Content	WEB- Application
1.การเข้าใจ พฤติกรรม อาจารย์และ เจ้าหน้าที่	1.1.การได้รับทราบประวัติและข้อมูล พื้นฐานอาจารย์ต่างๆของวิทยาลัย				มากที่สุด
	1.2.ท่านสามารถแยกกลุ่มหรือสังกัด ของอาจารย์ได้				มากที่สุด
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและ ตารางเวลางานของอาจารย์ได้	น้อย ที่สุด	น้อย ที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
	1.4.มีการจัดจุดติดต่ออาจารย์ให้ท่าน ในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	มาก ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มากที่สุด
2.การรับรู้การ จัดกิจกรรมและ การให้บริการ ต่อท่าน	2.1.ท่านสามารถรับทราบการจัด กิจกรรมของวิทยาลัยมาสู่ท่านได้	น้อย	น้อย	มากที่สุด	
	2.2.วิทยาลัยสามารถทำให้ท่านทราบ ถึงกิจกรรมที่วิทยาลัยได้จัดให้ท่านใน ขณะที่ท่านใช้ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน ของท่านอยู่	น้อย	ปาน กลาง	มากที่สุด	
	2.3.ท่านมักตอบรับในกิจกรรมของ วิทยาลัยเสมอ	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	น้อยที่สุด	

ตารางที่ 17 แสดงการอภิปรายผลจากนักศึกษาปัจจุบัน (ต่อ)

	2.4.ท่านสามารถดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องกับวิทยาลัยได้ตลอดเวลาตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่กับวิทยาลัย	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มาก	
	2.5.ท่านสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	
3.การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์ให้การบริการแก่ท่านเป็นจุดเดียว	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	
	3.2.วิทยาลัยได้กำหนดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแก่ท่านหลายจุดเพื่อความสะดวกในการเข้าสู่เครือข่าย	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	
4.ท่านได้รับการแนะนำการเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย	4.1.ท่านเคยได้รับการเปิดโอกาสให้สามารถลงทะเบียนเรียน หรืออบรมสมนาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	
	4.2.ท่านคิดว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมอย่างอัตโนมัติ	น้อย	น้อย	มาก	
	4.3.ท่านคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและบริการของวิทยาลัยและนำเสนอได้อย่างเหมาะสม	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด	

สำหรับการประเมินผลนักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยพบว่า

1) การเข้าใจพฤติกรรมอาจารย์และเจ้าหน้าที่

สำหรับนักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยการได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานอาจารย์ต่างๆของวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต โดยความสามารถในการแยกกลุ่มหรือสังกัดของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

ความสามารถที่จะทราบพฤติกรรมและตารางเวลางานของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

สำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

การที่วิทยาลัยได้จัดให้มีจุดติดต่ออาจารย์ให้ในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยมีความรู้ลึกที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

2) การรับรู้การจัดกิจกรรมและการให้บริการต่อนักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัย

สามารถรับทราบการจัดกิจกรรมของวิทยาลัยมาสู่นักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการที่นักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยทราบถึงกิจกรรมที่วิทยาลัยได้จัดให้ในขณะที่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนอยู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

นักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยมักตอบรับในกิจกรรมของวิทยาลัยที่จัดเสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องกับวิทยาลัยได้ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่กับวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการสื่อสารที่สุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

3) การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์การให้บริการแก่นักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยเป็นจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้แก่นักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยหลายจุดเพื่อความสะดวกในการเข้าสู่เครือข่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4) การได้รับการแนะนำการเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย

นักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยเคยได้รับการเปิดโอกาสให้สามารถลงทะเบียนเรียน หรืออบรมสมนาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมอย่างอัตโนมัติต่อนักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

นักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัยคิดว่าระบบสามารถให้ข้อมูลในสินค้า บริการของวิทยาลัย และนำเสนอได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4.5.5 การประเมินผลของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและออกก่อนสำเร็จ

ตารางที่ 21 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากบัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษา

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจพฤติกรรมอาจารย์และเจ้าหน้าที่	1.1.การยังได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานอาจารย์ต่างๆของวิทยาลัยถึงแม้จะห่างไกล				1.48
	1.2.ท่านยังสามารถแยกกลุ่มหรือสังกัดของอาจารย์ได้				1.45
	1.3.ท่านยังสามารถทราบพฤติกรรมและตารางเวลางานของอาจารย์ได้	1.43	3.61	4.51	1.45
	1.4.ยังมีการจัดจุดติดต่ออาจารย์ให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.54	1.48	4.51	1.45

ตารางที่ 18 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากบัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษา (ต่อ)

2.การรับรู้การจัดกิจกรรมและการให้บริการต่อท่าน	2.1.ท่านยังสามารถรับทราบการจัดกิจกรรมของวิทยาลัยมาสู่ท่านได้	1.47	1.49	4.50
	2.2.วิทยาลัยยังสามารถทำให้ท่านทราบถึงกิจกรรมที่วิทยาลัยได้จัดให้ท่านในขณะที่ท่านใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานของท่านอยู่	1.46	2.90	4.58
	2.3.ท่านยังมักเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเสมอ	1.34	1.35	4.53
	2.4.ท่านยังสามารถดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องกับวิทยาลัยได้ตลอดเวลา ตลอดระยะเวลาที่ท่านสำเร็จการศึกษาไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน	4.51	4.53	3.67
	2.5.ท่านยังสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	4.53	4.52	4.52
3.การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยยังจัดให้มีการรวมศูนย์ให้บริการแก่ท่านเป็นจุดเดียว	4.51	4.53	3.69
	3.2.วิทยาลัยยังกำหนดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแก่ท่านหลายจุดเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร	2.69	2.78	3.17
4.ท่านได้รับการแนะนำการเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย	4.1.ท่านยังได้รับการเปิดโอกาสให้สามารถลงทะเบียนเรียน หรืออบรมสัมมนาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	1.38	2.27	2.62
	4.2.ท่านคิดว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสม อย่างอัตโนมัติแก่ท่านอยู่	4.54	2.64	3.72

ตารางที่ 18 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากบัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษา (ต่อ)

	4.3.ท่านคิดว่าระบบยังสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและบริการของวิทยาลัย และนำเสนอได้อย่างเหมาะสมอยู่	4.51	2.36	4.50	
--	---	------	------	------	--

จากตารางได้แสดงให้เห็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถามที่เก็บของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและออกก่อนสำเร็จ

ตารางที่ 22 แสดงการอภิปรายผลจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและออกก่อนสำเร็จ

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจพฤติกรรมอาจารย์และเจ้าหน้าที่	1.1.การยังได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานอาจารย์ต่างๆของวิทยาลัยถึงแม้อยู่ห่างไกล				น้อยที่สุด
	1.2.ท่านยังสามารถแยกกลุ่มหรือสังกัดของอาจารย์ได้				น้อยที่สุด
	1.3.ท่านยังสามารถทราบพฤติกรรมและตารางเวลางานของอาจารย์ได้	น้อยที่สุด	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด
	1.4.ยังมีการจัดจุดติดต่ออาจารย์ให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด
2.การรับรู้การจัดกิจกรรมและการให้บริการต่อท่าน	2.1.ท่านยังสามารถรับทราบการจัดกิจกรรมของวิทยาลัยมาสู่ท่านได้	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	มากที่สุด	
	2.2.วิทยาลัยยังสามารถทำให้ท่านทราบถึงกิจกรรมที่วิทยาลัยได้จัดให้ท่านในขณะที่ท่านใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานของท่านอยู่	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	
	2.3.ท่านยังมักเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเสมอ	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	มากที่สุด	

ตารางที่ 19 แสดงการอภิปรายผลจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและออกก่อนสำเร็จ (ต่อ)

	2.4.ท่านยังสามารถดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องกับวิทยาลัยได้ตลอดเวลา ตลอดระยะเวลาที่ท่านสำเร็จการศึกษาไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
	2.5.ท่านยังสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3.การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยยังจัดให้มีการรวมศูนย์ให้การบริการแก่ท่านเป็นจุดเดียว	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
	3.2.วิทยาลัยยังกำหนดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแก่ท่านหลายจุดเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4.ท่านได้รับการแนะนำการเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย	4.1.ท่านยังได้รับการเปิดโอกาสให้สามารถลงทะเบียนเรียน หรืออบรมสมนาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง
	4.2.ท่านคิดว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสม อย่างอัตโนมัติแก่ท่านอยู่	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
	4.3.ท่านคิดว่าระบบยังสามารถให้ข้อมูลในสินค้าและบริการของวิทยาลัย และนำเสนอได้อย่างเหมาะสมอยู่	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด

สำหรับการประเมินผลบัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยพบว่า

1) การเข้าใจพฤติกรรมอาจารย์และเจ้าหน้าที่การที่บัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยยังได้รับทราบประวัติและข้อมูลพื้นฐานอาจารย์ต่างๆของวิทยาลัยได้ถึงแม้จะอยู่ห่างไกล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต โดยความสามารถในการแยกกลุ่มหรือสังกัดของอาจารย์ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ตด้วย

บัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยยังสามารถทราบพฤติกรรมและตารางเวลางานของอาจารย์ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

การยังมีการจัดจุดติดต่ออาจารย์ให้บัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

2) การรับรู้การจัดกิจกรรมและการให้บริการต่อบัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัย

ความสามารถรับทราบการจัดกิจกรรมของวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

วิทยาลัยยังสามารถทำให้ทราบถึงกิจกรรมที่วิทยาลัยจัดให้ในขณะที่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานของท่านอยู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องกับวิทยาลัยได้ตลอดเมื่อพ้นไปจากวิทยาลัยแล้ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการสื่อสารสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

3) การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยยังคงจัดให้มีการรวมศูนย์ให้บริการแก่บัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยเป็นจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยยังกำหนดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลายจุดเพื่อเพิ่มความสะดวกในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4) การได้รับการแนะนำ การเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย

บัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยยังได้รับการเปิดโอกาสให้สามารถลงทะเบียนเรียน หรืออบรมสมนาจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถให้ข้อมูลหรือช่องทางการขายที่เหมาะสมอย่างอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ระบบยังสามารถให้ข้อมูลในสินค้า บริการของวิทยาลัย และนำเสนอได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับ กระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

4.5.6 การประเมินผลของอาจารย์แนะแนว

ตารางที่ 23 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากอาจารย์แนะแนว

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจการดำเนินกิจกรรม ธุรกิจของ วิทยาลัย	1.1.ท่านได้รับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยเป็นอย่างดี				1.46
	1.2.ท่านสามารถทราบถึงกิจกรรมของกลุ่มและหน่วยงานต่างๆ ได้				1.43
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้	1.30	1.32	3.59	1.38
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1.46	1.43	1.43	1.46

ตารางที่ 20 แสดงผลการเก็บข้อมูลจากอาจารย์แนะแนว (ต่อ)

2.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย	2.1.ท่านสามารถเสนอข่าวของวิทยาลัยได้	1.30	2.22	1.46
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดของท่านตามปกติได้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้	1.43	1.30	1.30
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับจากวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่ท่านจัดให้เสมอจากวิทยาลัย	2.51	2.59	2.97
	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดของท่านที่สามารถติดตามการดำเนินธุรกิจของวิทยาลัยได้ตลอดเวลาหมายถึงท่านพร้อมที่จะมีข่าวนำเสนอให้กับวิทยาลัยได้เสมอที่ต้องการ	3.51	1.81	4.54
	2.5.ท่านสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	4.62	4.51	4.57
3.ท่านสะดวกกับการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์บริการแก่ท่านเป็นจุดเดียวบนเครือข่าย	2.89	4.54	3.65
	3.2.ท่านรู้สึกที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลายเพื่อความสะดวกในการติดต่อ	3.62	3.03	4.57

จากตารางได้แสดงให้เห็นระดับคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถามที่เก็บของอาจารย์แนะแนว

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงการอภิปรายผลจากอาจารย์แนะแนว

หมวด	หัวข้อข้อมูลที่เก็บ	คะแนนที่ได้			
		E-Mail	WEB-Board	WEB-Content	WEB-Application
1.การเข้าใจการดำเนินงาน พันธกิจของ วิทยาลัย	1.1.ท่านได้รับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยเป็นอย่างดี				น้อยที่สุด
	1.2.ท่านสามารถทราบถึงกิจกรรมของกลุ่มและหน่วยงานต่างๆ ได้				น้อยที่สุด
	1.3.ท่านสามารถทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินงานพันธกิจของวิทยาลัยได้	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	มาก	น้อยที่สุด
	1.4.มีการจัดจุดติดต่อให้ท่านในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
2.การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมพันธกิจของวิทยาลัย	2.1.ท่านสามารถเสนอข่าวของวิทยาลัยได้	น้อยที่สุด	น้อย	น้อยที่สุด	
	2.2.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดของท่านตามปกติได้สอดคล้องกับการดำเนินงานพันธกิจของวิทยาลัยได้	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	
	2.3.ท่านมักจะได้รับการตอบรับจากวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่ท่านจัดให้เสมอจากวิทยาลัย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	
	2.4.ท่านสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดของท่านที่สามารถติดตามการดำเนินงานพันธกิจของวิทยาลัยได้ตลอดเวลาหมายถึงท่านพร้อมที่จะมีข่าวนำเสนอให้กับวิทยาลัยได้ตลอดเวลา	มาก	น้อย	มากที่สุด	
	2.5.ท่านสามารถใช้ถ้อยคำในการสื่อสารสุภาพเหมาะสม	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	

ตารางที่ 21 แสดงการอภิปรายผลจากอาจารย์แนะแนว (ต่อ)

3.ท่านสะดวก กับการ ติดต่อสื่อสาร กับวิทยาลัย	3.1.วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวม ศูนย์บริการแก่ท่านเป็นจุดเดียวบน เครือข่าย	ปาน กลาง	มาก ที่สุด	มาก	
	3.2.ท่านรู้สึกว่วิทยาลัยได้จัดให้มีการ เพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เพื่อความสะดวกในการติดต่อ	มาก	ปาน กลาง	มากที่สุด	

สำหรับการประเมินผลอาจารย์แนะแนวพบว่า

1) การเข้าใจการดำเนินงานกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย

อาจารย์แนะแนวรับทราบประวัติและข้อมูลวิทยาลัยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต โดยสามารถจัดกลุ่มกิจกรรมของวิทยาลัยเพื่อให้ทราบถึงกลุ่มและหน่วยงานต่างๆของวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับ โปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

ความสามารถที่จะทราบพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจของวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับ โปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

การจัดให้มีจุดติดต่อในส่วนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับ โปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต

2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมทางธุรกิจของวิทยาลัย

อาจารย์แนะแนวสามารถเสนอข่าวของวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการจัดกิจกรรมทางการตลาดตามปกติได้สอดคล้องกับการดำเนินงานของวิทยาลัยได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการตอบรับจากวิทยาลัยในการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่อาจารย์แนะแนวจัดให้แก่วิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความสามารถในการจัดกิจกรรมทางการตลาดของอาจารย์แนะแนวที่สามารถติดตามการดำเนินงานของวิทยาลัยได้ พร้อมทั้งจะมีข่าวนำเสนอให้แก่วิทยาลัยได้ตลอด มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยน้อยสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

การได้รับการสื่อสารสุภาพ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

3) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย

การที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการรวมศูนย์การบริการเป็นจุดเดียวบนเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย

ความรู้สึกที่วิทยาลัยได้จัดให้มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลากหลายเพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยมากสำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับกระดานข่าวถามตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสำหรับข้อมูลจากเว็บไซต์ของวิทยาลัย