

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการ เหตุผล

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า กลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุดคือการเน้นเรื่องของคุณภาพและบริการ และในโลกธุรกิจ “ยุค e” นี้กลยุทธ์สำคัญที่ได้รับการนำมาใช้เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อการค้าบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือ CRM (Customer Relationship Management) ซึ่งเป็นแนวทางที่ธุรกิจกำลังเกิดขึ้นและได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วจากการแข่งขันที่มีความรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกเพียงภูมิภาคเดียวนั้นมีบริษัทมากกว่า 25 เปอร์เซ็นต์ ได้ลงทุนติดตั้งระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) ในรูปแบบต่างๆ เพื่อขยายและรักษาสถานลูกค้าเอาไว้

ในระบบจะให้บริการลูกค้าของตนด้วยการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแทนการติดต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล ทั้งนี้จากผลการศึกษาในสหรัฐอเมริกา พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่จะสูญเสียลูกค้าที่มีอยู่ไปราวครึ่งหนึ่งในทุกๆ 5 ปี ซึ่งเมื่อพิจารณาประกอบกับข้อเท็จจริงที่ว่า การรักษาสถานลูกค้าให้เพิ่มขึ้นเพียง 1 เปอร์เซ็นต์ สามารถเพิ่มผลกำไรทางธุรกิจได้ถึง 25-30 เปอร์เซ็นต์ สามารถชี้ให้เห็นว่าธุรกิจที่ไม่สนใจติดตั้งระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพคงต้องคืนรนอย่างหนักเพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างผลกำไรในโลกธุรกิจที่แปรปรวนในปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้ามากขึ้น และลูกค้าก็เริ่มมีความต้องการในการขอรับบริการมากขึ้นกว่าเดิม<sup>1</sup>

วิทยาลัยพาร์อีสเทอร์นเป็นสถาบันการศึกษาเอกชนที่มุ่งการผลิตบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจที่มีคุณลักษณะเด่นด้านการประกอบการ (Entrepreneurship) ให้บริการการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ตั้งอยู่เลขที่ 120 ถนนมหิดล ตำบลห้วยยา อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องด้วยในเขตอำเภอมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีสถาบันการศึกษาหลายสถาบันและหลายระดับ ส่งผลให้

---

<sup>1</sup> ระบบลูกค้าสัมพันธ์. “ข่าวเด่น”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.prosoft.co.th/news>  
หัวข้อข่าวเทคโนโลยี (16 กรกฎาคม 2545).

จำเป็นต้องแข่งขันกันด้านคุณภาพเพื่อให้ได้จำนวนนักศึกษาที่จะสามารถสร้างศักยภาพในการบริหารและการจัดการศึกษาในลักษณะเฉพาะของแต่ละสถาบันได้ รวมทั้งจำเป็นต้องสร้างและจัดการคุณภาพตามมาตรฐานทางการศึกษาให้ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะเป็นดังประสงค์และสามารถสนองตอบต่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการเปลี่ยนแปลงของโลกและแรงกดดันในการจัดการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การนำระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) มาประยุกต์ใช้ในวิทยาลัยจึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยในการให้ข้อมูลและเป็นเครื่องมือสนองตอบต่อความต้องการในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อจัดการศึกษาให้กับวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียกับวิทยาลัยได้รับการบริการทางการศึกษาจากวิทยาลัยอย่างประทับใจ มีความต่อเนื่อง สร้างทัศนคติที่ดี ต่อกันตลอดไปอย่างยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อให้วิทยาลัยมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีและสามารถรักษาภาพการแข่งขันได้

## 1.4 นิยามศัพท์

### ระบบสารสนเทศ (Information System)

หมายถึงระบบข้อมูลที่รวบรวมองค์ประกอบข้อมูลต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บและประมวลผล ให้เป็นสารสนเทศที่จะสามารถเรียกมาใช้หรือกระจายไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการวางแผน รวมถึงการประสานงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### **การบริหารจัดการ (Administration)**

หมายถึงกระบวนการ กิจกรรมต่างๆที่มีต่อ แผน องค์กร บุคลากร การดำเนินกิจกรรมของธุรกิจ การควบคุม ดูแล และปรับปรุง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

### **ความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship)**

หมายถึงการทำกิจกรรมกับลูกค้าที่นอกจากจะมุ่งเพียงการแลกเปลี่ยนซื้อขายแล้วยังต้องสร้างสรรค์ ส่งเสริม รักษา และสะสมคุณค่าแห่งความสัมพันธ์อันดี ในระยะยาวกับลูกค้าด้วย

### **เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet)**

หมายถึงเครือข่ายโลกที่ผู้ใช้ระบบมีโปรแกรมเข้าสู่เครือข่ายในลักษณะที่สามารถได้ข้อมูลเป็นภาพ (graphics) ตัวหนังสือ (text) เสียง (audio) รวมถึงภาพเคลื่อนไหว (video) ที่ข้อมูลทั้งหมดมีรูปแบบการสื่อสารถึงกันด้วย ข้อความ (E-Mail message) ข้อมูลจากฐานข้อมูล (database) ข้อมูลที่เครือข่ายอยู่ (Web site) ซึ่งทั้งหมดอยู่บนเครื่องแม่ข่าย (servers) ที่อุทิศตัวอยู่บนเครือข่ายที่เชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่ายโลกตลอดเวลา และยังสามารถกำหนดรูปแบบเฉพาะในการบริการได้ ซึ่งการให้บริการอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยนั้น มีบริการที่เป็นมาตรฐานให้บริการคือ บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การเชื่อมต่อเข้าระบบระยะไกล (Remote access) การส่งข้อมูลไปสู่เครื่องแม่ข่าย (FTP) ข้อมูลของเครือข่าย (World Wide Web)

### **วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น (Far Eastern College)**

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของจังหวัดเชียงใหม่ที่มุ่งผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆให้มีคุณลักษณะด้านการประกอบการ และความสามารถด้านการสื่อสาร ภาษา รวมถึงเท่าทันการใช้เทคโนโลยีเพื่อการใช้ชีวิตในสังคมอย่างพร้อมสมบูรณ์ และมีความสุข