

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการทำการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

การวิเคราะห์ระบบ

1) ข้อมูลเบื้องต้นวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น เป็นสถาบันที่มีปรัชญาในการศึกษาให้บัณฑิตของวิทยาลัยมีความเท่าทันต่อความก้าวหน้าในเชิงธุรกิจเป็นสถาบันอุดมศึกษาทางด้านธุรกิจและผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่เชี่ยวชาญทางด้านภาษาและเทคโนโลยี โดยวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น มีภารกิจคือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการชุมชน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสร้างวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นเป็นสังคมแห่งการเป็นผู้ประกอบการ

2) โครงสร้างการบริหารและการจัดการ มีการแยกเป็นสามส่วนหลักคือ ฝ่ายบริหาร รับผิดชอบการสนับสนุนการจัดการศึกษา และการเรียนการสอน ฝ่ายวิชาการ รับผิดชอบด้านการจัดการเรียนการสอน และฝ่ายกิจการนักศึกษาและพัฒนา รับผิดชอบในส่วนเดิมเต็มความพร้อมสมบูรณ์ของนักศึกษานอกเหนือจากส่วนวิชาการในแขนงสาขาวิชาของหลักสูตร

3) โครงสร้างระบบเทคโนโลยี มีการจัดไว้เหมาะสมตั้งแต่เริ่มก่อสร้างวิทยาลัย เนื่องจากมุ่งให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการการศึกษา โดยมีการวางระบบเครือข่ายไว้ครอบคลุมงานทั้งหมด มีการต่อเชื่อมอินเทอร์เน็ต มีการเชื่อมโยงอาคารทั้งหมด และยังสามารถอำนวยความสะดวกด้วยเครือข่ายไร้สายเต็มทุกพื้นที่ และวิทยาลัยมีการเปิดให้บุคลากร อาจารย์และนักศึกษาสามารถ เข้าสู่เครือข่ายจากที่บ้านโดยทางชุมสายโทรศัพท์มีการวางเครื่องป้องกันภัย(Firewall) ระหว่างระบบของวิทยาลัย กับอินเทอร์เน็ต เพื่อการป้องกันภัยของระบบทั้งหมด

4) ระบบโปรแกรม มีการวางระบบโปรแกรมแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบและเก็บบัญชีของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาทุกคน มีแม่ข่ายเพื่อเป็นระบบฐานข้อมูลกลางมีระบบจัดการฐานข้อมูลโดยมีการแบ่งการจัดเก็บของฐานข้อมูลไว้ทั้งแบบศูนย์กลาง และแบบกระจาย มีแม่ข่ายที่บริหารและจัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ปลอดภัย ติดตั้งระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งมีผู้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตัวส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีแม่ข่ายที่ให้บริการเว็บไซต์ โดยมีที่อยู่คือ <http://www.FarEastern.ac.th> และบริการการส่งผ่านไฟล์ข้อมูล FTP Server ซึ่งมีที่อยู่คือ <ftp://ftp.FarEastern.ac.th>

มีโปรแกรมสำเร็จรูปตามส่วนงานต่างๆ ทั้งโปรแกรมประมวลผลคำ และ โปรแกรมตารางการคำนวณ

มีระบบโปรแกรมป้องกันภัย มีระบบป้องกันภัยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์

มีส่วนโปรแกรมประยุกต์ใช้งานตามส่วนต่างๆ ได้แก่ โปรแกรมการลงทะเบียน ระบบบริหารและจัดการห้องเรียน ระบบติดตามและให้การดูแลนักศึกษา ระบบสืบค้นและรักษาสารสนเทศเพื่อการศึกษา โดยสำนักบริการการศึกษา มีระบบโปรแกรมข้อมูลด้านประวัติ ข้อมูลด้านการศึกษา และข้อมูลด้านการลงทะเบียน สำนักบัญชีและงบประมาณ มีระบบโปรแกรมข้อมูลการเงินลงทะเบียนของนักศึกษา ข้อมูลการคลังและชำระค่าลงทะเบียน ข้อมูลด้านการจัดซื้อ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลมีข้อมูลด้านประวัติการศึกษา และด้านการอบรมสัมมนา ฝ่ายกิจการนักศึกษา มีระบบโปรแกรมข้อมูลด้านนักศึกษาส่วนกิจกรรมสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต และจิตพิสัยนักศึกษา ฝ่ายวิชาการมีระบบด้านการจัดการการศึกษาและการให้การศึกษาแก่นักศึกษา

5) วิเคราะห์การนำระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้ามาใช้ ได้พิจารณามุมมองการจัดการทางการตลาดที่ให้ความสนใจเปลี่ยนไปจากการทำธุรกิจแบบแลกเปลี่ยนไปสู่การทำตลาดโดยมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยคาดว่าจะการดำเนินธุรกิจที่มุ่งความสัมพันธ์น่าจะเกิดผลดีในระยะยาว และรักษาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเหมาะสมไปได้ตลอดยาวนาน

ในการตัดสินใจด้านการใช้กลยุทธ์ด้วยแบบจำลองแรงกดดันธุรกิจห้าส่วนของพล็อตเตอร์ (Porter's Competitive Forces Model) นั้นได้พิจารณาด้านแรงกดดันด้านอำนาจต่อรองจากลูกค้าผู้ใช้บริการเพราะเกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้ใช้บริการของเรา และเป็นผู้สนับสนุนโดยตรงต่อสถาบันจึงเป็นประเด็นด้านกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่จะทำเป็นอย่างยิ่ง

สำหรับประเด็นการจัดการศึกษาโดยมองการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้ให้ความสำคัญโดยมุ่งลูกค้า (Customer Focus) ให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement) สามารถตรวจวัดความก้าวหน้า (Measurement) อย่างเป็นรูปธรรม และต้องมีความผูกพัน (Commitment) ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงโดยต่อเนื่อง (Continuous Improvement) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการที่มีระบบที่สามารถทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมและมีความผูกพันกันอย่างที่สามารวัดได้อย่างต่อเนื่อง

จากแรงกดดันทั้งห้า กับการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การเลือกกลยุทธ์ด้านลูกค้าจึงเป็นการกระทำต่อตัวผู้เรียน โดยตรง ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะประยุกต์ระบบเทคโนโลยีที่จะสามารถช่วยให้แรงกดดันด้านลูกค้าได้รับการดูแลรักษาแก้ไขอย่างเป็นระบบ ได้ ข้อมูลตรงจากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงพัฒนาบริการได้เหมาะสมรวมถึงการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ให้ได้ระบบบริหารและจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า และมีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน เพื่อรักษาภาพการแข่งขันให้ยาวนานสืบไป

แนวทางการจัดทำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ได้ใช้แนวทางโดยพิจารณาวงจรชีวิตของลูกค้ากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจเพื่อกำหนดเครื่องมือและการพัฒนาของระบบสนับสนุนการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าดังต่อไปนี้

1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยพาร์อิสเทอร์น มี 5 กลุ่มได้แก่ หนึ่งกลุ่มพนักงานภายใน (Internal Market) หมายถึงอาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในส่วนงานต่างๆของวิทยาลัย สองกลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ (Supplier & Alliance Market) หมายถึงผู้ขายสินค้า บริษัทลูกค้าที่สนับสนุนเทคโนโลยี อุปกรณ์สำนักงาน และสื่อที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้แก่วิทยาลัย สามกลุ่มบริษัทรับจัดหางาน/พนักงาน (Recruitment/Employee Market) หมายถึงสำนักงานจัดหางานจังหวัดและเว็บไซต์จัดหางานที่วิทยาลัยเป็นสมาชิก สี่กลุ่มอ้างอิง (Referral Market) กลุ่มนี้หมายถึงนักศึกษาปัจจุบัน นักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษา และบัณฑิต และ ห้ากลุ่มผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (Influence Market) กลุ่มนี้หมายถึงอาจารย์ฝ่ายแนะแนวในกลุ่มของนักเรียน นักศึกษาในสาขาที่วิทยาลัยเปิดทำการเรียนการสอน

2) การนำระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร โดยมองความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในขอบเขตของเทคโนโลยี การสื่อสาร ที่มีอยู่ในปัจจุบันทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต(เว็บไซต์) เป็นเครื่องมือหลักโดยได้กำหนดให้ทุกส่วนงานพิจารณาส่วนของข้อมูลที่สามารถให้บริการบนระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า

3) การได้มาซึ่งลูกค้าขององค์กรมีสองส่วนเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตคือ

- ส่วนหน้ารับสมัครนักศึกษานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยส่วนการพัฒนาของสำนักทะเบียนและประมวลผลได้จัดให้มีหน้าเว็บไซต์ที่สามารถรับสมัครนักศึกษาได้อัตโนมัติ
- ส่วนรับสมัครด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้จัดและกำหนดให้หน่วยงานต่างๆหน่วยงานของวิทยาลัยมีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั้งส่วนหน่วยงาน และส่วนบุคคลกำหนดไว้ประจำที่หน้าเว็บไซต์

4) การบริการ ช่วยเหลือ สนับสนุน และรักษาลูกค้า ให้สามารถที่จะศึกษาเล่าเรียน และได้รับการบริการที่ดีโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นมีดังต่อไปนี้

- ส่วนสนับสนุนด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และโครงข่ายให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการโดยสามารถมีจุดให้บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในจุดต่างๆของวิทยาลัยอย่างทั่วถึง
- ส่วนบริการ และเก็บข้อมูลแก่ลูกค้าหลักมีการเก็บข้อมูลทั้งหมดของนักศึกษา ตั้งแต่เริ่มรับสมัครนักศึกษาจนกระทั่งจบการศึกษา รวมถึงข้อมูลนักศึกษาที่ไม่สำเร็จการศึกษาด้วย
- ส่วนบริการ ที่มีผลตรงต่อนักศึกษา เป็นหน่วยที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง เป็นส่วนหน้าที่มีความสำคัญต่อระบบมากที่สุดส่วนก็คือ ส่วนงานด้านข้อมูลและการลงทะเบียนนักศึกษา ส่วนงานด้านการเงิน ส่วนงานด้านการจัดการเรียนการสอน และส่วนงานสุดท้ายด้านการจัดให้คำปรึกษา

5) การวิเคราะห์ แยกกลุ่มข้อมูลตามศักยภาพลูกค้า โดยมองศักยภาพในการสร้างรายได้ให้แก่สถาบันซึ่งได้สามกลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าใหม่ กลุ่มนี้จะต้องเป็นกลุ่มที่เราต้องดูแลให้เป็นอย่างดี เนื่องจากเราจะต้องพัฒนากลุ่มนี้ให้เติบโตไปเป็นกลุ่มที่สองต่อไป กลุ่มที่สองกลุ่มลูกค้าเก่าหรือลูกค้าที่มีความพอใจในระดับดีต่อการให้บริการของเรา กลุ่มที่สามกลุ่มนี้เป็นกลุ่มพัฒนาสูงสุด เพราะเป็นลูกค้ากลุ่มที่มีอุปการคุณ

การจัดทำระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าของวิทยาลัย

การดำเนินการจัดทำระบบได้แบ่งออกเป็น 5 ระยะคือ

1) ระยะสร้างความเข้าใจระบบเป็นระยะที่กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนำระบบเข้ามาใช้ โดยกำหนดให้การสร้างระบบต้องสอดคล้องและรองรับงานบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีการกำหนดให้มีคณะกรรมการเว็บไซต์รองรับงานพัฒนาข้อมูลให้สามารถครอบคลุมงานและกิจกรรมการบริหารและจัดการศึกษา

2) ระยะจัดเตรียมติดตั้งระบบ โปรแกรมและเครือข่ายสารสนเทศให้สอดคล้องกับระบบ โดยได้สำรวจและเพิ่มเติมระบบในส่วนต่างๆให้สอดคล้องและรองรับงานโดยพิจารณาและกำหนดให้มีส่วนต่างๆดังต่อไปนี้

- กำหนดหน้าข้อมูลเว็บไซต์ให้กับส่วนงานทุกๆส่วนงานเพื่อให้หน้าเว็บของส่วนงานต่างๆถูกสร้างให้มีข้อมูลสินค้า บริการขององค์กร (The Product Page) ข้อมูลขององค์กร (The Corporate Web Site) ซึ่งข้อมูลจะประกอบด้วย ข้อมูลตำแหน่งที่ตั้ง เส้นทางการเดินทาง โครงสร้างองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ หน้าที ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่มีระยะเวลาการให้บริการ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในโครงสร้าง หน้าทีในกระบวนการของบุคคล ระบบบริการแบบทันทีอย่าง

อัตโนมัติที่ครอบคลุมการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร ระบบถามตอบ ระบบแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล(The Participatory Web Site) หรือเป็นรายที่มีปัญหาาร่วมกัน ได้แก่ ระบบกระดานข่าวถามตอบ (WEB-Board) และระบบกระดานคำถามที่ถามกันมาบ่อยๆซ้ำๆ (WEB-Board: FAQ)

- จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร รวมถึงนักศึกษา โดยติดตั้งเครื่องแม่ข่ายที่บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail Server) ขึ้นที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและการบริหารเนื้อหาของจดหมายอย่างไม่จำกัด รวมทั้งการทำระบบจดหมายอัตโนมัติในการอำนวยความสะดวกในการส่งจดหมายเป็นกลุ่ม และมีการติดตั้งระบบตัวป้องกันภัยทางจดหมาย และป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์

- กำหนดจุดบริการอินเทอร์เน็ต เพื่อให้มีความสะดวกในการเข้าใช้เครือข่าย โดยได้ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถเข้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไว้หลายจุดเพื่อให้ครอบคลุมการบริการและ สามารถให้ผู้ใช้เครือข่ายนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว(Notebook) มาใช้กับเครือข่ายไว้ได้ทั่วทั้งพื้นที่ของวิทยาลัย

3) ระยะเวลาพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน และพัฒนาเว็บเพจเพื่อสารสนเทศบนเว็บไซต์ เป็นระยะที่พัฒนาส่วนเว็บแอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการดำเนินงานของนักศึกษาและอาจารย์โดยมีการพัฒนาระบบดังนี้ ระบบการลงทะเบียนนักศึกษา เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินการลงทะเบียนของนักศึกษาระบบการเงินลงทะเบียนนักศึกษา เป็นระบบที่ช่วยให้การลงทะเบียนและการชำระเงินลงทะเบียน ระบบข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นระบบที่ช่วยให้อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสามารถทราบข้อมูลของนักศึกษาได้ ทั้งข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลการเรียน อันจะทำให้การให้คำปรึกษามีข้อมูลมากกว่าเดิมที่จะสามารถให้คำปรึกษา โดยเฉพาะข้อมูลทางจิตพิสัย ระบบติดตามผลการเรียนนักศึกษาเป็นระบบที่ช่วยให้อาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาสามารถติดตามผลการเรียนและผลคาดว่าจะสำเร็จของนักศึกษา

4) ระยะเวลาอบรมและสร้างความเข้าใจระบบ เป็นระยะที่ได้มีการทำความเข้าใจระบบก่อนการใช้งานจริงเป็นระยะที่มีการประชุมกันทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

การนำระบบไปใช้

การดำเนินการใช้งานระบบเริ่มตั้งแต่เริ่มต้นปีการศึกษาของทุกปีการศึกษาและเริ่มครั้งแรกที่ปีการศึกษา 2548 โดยหน่วยงานต่างๆ ได้เตรียมข้อมูลและความพร้อมของระบบไว้ทุกส่วนงานในเครือข่าย ครอบคลุมกระบวนการธุรกิจตั้งแต่รับสมัครนักศึกษา ลงทะเบียนนักศึกษา ให้การศึกษาดูแล จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา โดยมีการประเมินผลการใช้ระบบทุกๆสิ้นปีการศึกษา เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นในปีการศึกษาถัดไป

การประเมินผลระบบ

การประเมินผลระบบใช้การประเมินจากผู้ใช้ระบบโดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ที่มีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องคือ กลุ่มพนักงานภายในได้เก็บข้อมูลจากอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ส่วนงานบริการลูกค้า กลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจได้เก็บข้อมูลจากผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัย กลุ่มบริษัทจัดหางาน/พนักงานได้เก็บข้อมูลจากตัวแทนจัดหางาน กลุ่มอ้างอิงได้เก็บข้อมูลจากนักศึกษาปัจจุบัน บัณฑิตที่จบ และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จ และสำหรับกลุ่มสุดท้ายกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้เก็บข้อมูลจากอาจารย์แนะแนว โดยหัวข้อในการออกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามวัดตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ตามความต้องการของระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า โดยแบบสอบถามใช้การวัดผลเป็น 5 ระดับตั้งแต่ มากที่สุด จนถึง 1 คือน้อยที่สุดมีความหมายคือ 5 หมายถึงผู้ตอบเห็นว่าคำตอบนั้นตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด และ 1 หมายถึงผู้ตอบเห็นว่าคำตอบนั้นตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด

- การประเมินผลของอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ได้ประเมินในหัวข้อ 1) ในเรื่องการเข้าใจพฤติกรรมนักศึกษา 2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกับกลุ่มและพฤติกรรมของนักศึกษาสำหรับอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ 3) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่ 4) ความสะดวกในการเปิดแจ้งหะการขายอย่างอัตโนมัติกลมกลืนเหมาะสม ต่อนักศึกษาของวิทยาลัย

- การประเมินผลของผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัยได้ประเมินในหัวข้อ 1) การเข้าใจการดำเนินกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย 2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของวิทยาลัยสำหรับผู้เสนอขายสินค้าให้แก่วิทยาลัย 3) การได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย 4) ความสามารถในการเปิดแจ้งหะการขายได้อย่างอัตโนมัติเหมาะสมกลมกลืนกับหน่วยงานต่างๆของวิทยาลัย

- การประเมินผลของตัวแทนจัดหางานให้แก่วิทยาลัยได้ประเมินในหัวข้อ 1) การเข้าใจการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของวิทยาลัย 2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย 3) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย 4) ความสามารถในการเปิดแจ้งหะการขายได้อย่างอัตโนมัติ เหมาะสมกลมกลืนกับวิทยาลัย

- การประเมินผลนักศึกษปัจจุบันของวิทยาลัยได้ประเมินในหัวข้อ 1) การเข้าใจพฤติกรรมอาจารย์และเจ้าหน้าที่ 2) การรับรู้การจัดกิจกรรมและการให้บริการต่อนักศึกษาปัจจุบันของวิทยาลัย 3) การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย 4) การได้รับการแนะนำการเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย

- การประเมินผลบัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยได้ประเมินในหัวข้อต่อไปนี้ 1) การเข้าใจพฤติกรรมอาจารย์และเจ้าหน้าที่ 2) การรับรู้การจัดกิจกรรมและการให้บริการต่อบัณฑิต และนักศึกษาที่ออกก่อนสำเร็จการศึกษาของวิทยาลัย 3) การติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย 4) การได้รับการแนะนำ การเสนอบริการเพิ่มเติมอย่างอัตโนมัติจากวิทยาลัย

- การประเมินผลอาจารย์แนะแนวได้ประเมินในหัวข้อต่อไปนี้ 1) การเข้าใจการดำเนินงานกิจกรรมธุรกิจของวิทยาลัย 2) การจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องกิจกรรมทางธุรกิจของวิทยาลัย 3) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับวิทยาลัย

สรุปผลการประเมิน

ผลที่ได้พบว่าข้อมูลจากเว็บไซต์สร้างความรู้ความเข้าใจต่อหน่วยงานได้ค่าเฉลี่ยระดับดี การได้รับความสะดวกในการดำเนินงานด้วยโปรแกรมใช้งานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง การได้รับการแก้ปัญหาความไม่เข้าใจจากเว็บบอร์ดยังอยู่ในระดับดี และการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยในความพอใจอยู่ในระดับดี

นอกจากนี้พบว่าเครื่องมือทางเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่ได้จัดไว้ให้ผลสรุปในความพอใจที่แตกต่างกันไปในแต่ละส่วน สามารถวัดประเมินผลออกมาเป็นค่าที่สามารถนำไปดำเนินการต่อ และที่สำคัญระบบได้แสดงให้เห็นถึงการได้มีการติดต่อสื่อสารถึงกันอยู่เสมอซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาและความพอใจร่วมกันอย่างยั่งยืนตลอดไป

5.2 อภิปรายผล

จากการที่ได้ศึกษาเรื่องการนำระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์นนี้ ซึ่งผู้ศึกษามุ่งที่จะนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ห้องค์กร และกิจกรรมขององค์กร เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับวิทยาลัยที่ยั่งยืน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างยาวนานตลอดไปแม้จะอยู่ห่างไกล หรือไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทางธุรกิจกัน โดยตรงแล้วก็ตาม

การเลือกใช้เทคโนโลยีทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่กว้างขวางครอบคลุม สามารถสื่อสารกันได้ในทุกสถานะ ทุกเวลา ทุกสถานที่ และสามารถสื่อสารกันได้ในเวลาที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็วซึ่งเป็นช่วงเวลาที่โอกาสในการสื่อสารถึงกันมีลักษณะที่เอื้อให้การสื่อสารกลมกลืนไปกับสถานการณ์ได้ง่าย ลูกค้ามีโอกาสได้รับการสื่อสารได้ทั้งการสื่อสารโดยตรงและการสื่อสารที่สามารถติดตามการได้รับคำตอบได้อย่างเป็นรูปธรรม ถึงแม้ว่าผลในรับรู้รับทราบข้อมูลระหว่างกันจะมีผลปรากฏเป็น ระดับต่ำสุด ไปจนถึงระดับสูงสุดดังที่ได้แสดงไว้ในบทที่แสดงผลแล้ว ซึ่งถึงแม้ผลที่ได้รับของกลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะแสดงผลออกมาแตกต่างกันไปในแต่ละเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้กันในความเหมาะสมที่แตกต่างกันในผลลัพธ์ต่างๆก็ตาม ก็ยังมีสิ่งที่ปรากฏออกมาของผลในการใช้ระบบคือการได้มีการสื่อสารถึงกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอกับกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงคุณภาพ และบริการของวิทยาลัยให้มีคุณภาพเหมาะสมต่อส่วนลูกค้าต่างๆอย่างต่อเนื่องตามแนวคิดการพัฒนาสถานศึกษาเพื่อมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และถ้ายังการสื่อสารข้อมูลถึงกันนั้นมีช่องทางการเก็บข้อมูลเป็นระบบ มีผู้ดูแลรับผิดชอบอย่างชัดเจนแล้วก็น่าที่จะแสดงให้เห็นถึงอนาคตที่จะสามารถตรวจสอบติดตามและบริหารความสัมพันธ์ในนั้นได้อย่างมีคุณภาพ อันจะรวมไปถึงการได้ข้อมูลไปเพื่อการวางแผนและกำหนดทิศทางได้อย่างเหมาะสมด้วย

จากการพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าตามหลักการของ Sybase Business Intelligence ได้กำหนดขอบเขตงานในความต้องการข้อมูลของระบบบริหารความสัมพันธ์ไว้ 4 ด้านคือ 1) การเข้าใจในข้อมูลลูกค้า 2) การที่สามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดที่สอดคล้องเหมาะสมกับกลุ่มและพฤติกรรมของลูกค้า 3) การได้ติดต่อสื่อสาร และ 4) การได้เปิดจังหวะการได้ได้อย่างอัตโนมัติเหมาะสม โดยใช้เครื่องมือบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าวถามตอบ กระดานคำถามที่ถามกันบ่อยๆ ข้อมูลจากหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน ไปจนถึงระบบโปรแกรมที่ดำเนินการบนเว็บไซต์ ได้ปรากฏให้เห็นความแตกต่างในการได้รับผลสะท้อนที่แตกต่างกันมีผลปรากฏที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การใช้โปรแกรมระบบงานภายในของวิทยาลัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ประกอบไปด้วยโปรแกรมการลงทะเบียน การเงินลงทะเบียน โปรแกรมข้อมูลนักศึกษา และโปรแกรมการจัดตารางการเรียนการสอนรวมไปถึงโปรแกรมดูแลนักศึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษา ปรากฏผลการใช้งานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ถึงดีมากในกลุ่มอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ นักศึกษาในปัจจุบัน ก็เพราะเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบงานการดำเนินงานหลักของวิทยาลัยนั่นเอง โดยในส่วนของกลุ่มผู้ที่อยู่ห่างออกไปคือ ผู้เสนอขายสินค้า บัณฑิต และผู้ออกก่อนสำเร็จการศึกษา รวมไปถึงอาจารย์แนะแนวมีผลอยู่ในขั้นต่ำถึง ปานกลางเป็นส่วนใหญ่เท่านั้น

ซึ่งที่ผลเป็นดังนี้ก็จะน่าจะเป็นเพราะความสัมพันธ์อันดีอาจจะเกิดจากการได้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ต่อกันนั่นเอง และเป็นข้อควรระวัง ด้านเกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดี

2) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบไปด้วยการรับส่งจดหมายถึงกัน การจัดกลุ่มการส่งจดหมายตามความต้องการ และการจัดส่งจดหมายเป็นกลุ่มอย่างอัตโนมัติ ปรากฏผลการใช้งานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ถึงดีมากในทุกกลุ่มก็คงเพราะเป็นระบบที่มีการสื่อสารถึงกันได้โดยตรง จากคนหนึ่งถึงคนหนึ่ง หรือจากคนหนึ่งถึงหลายคน มีความสะดวกรวดเร็วสามารถยืนยันได้ มีหลักฐานปรากฏให้เห็นถึงการสื่อสารนั้น มีเวลาใคร่ครวญในการตอบทำให้ความสัมพันธ์มีการสื่อสารอย่างการได้รับการทบทวนทุกครั้ง รวมถึงความสัมพันธ์ที่เกิดจะอยู่คงทนตราบเท่าที่เราต้องการหรือสามารถสื่อสารกลับเพื่อให้ได้ความแน่ใจได้ด้วยนั่นเอง ซึ่งผลจากการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์นี้มีประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์สูง

3) การใช้กระดานข่าวถามตอบ และกระดานคำถามที่ถามกันบ่อยๆ ที่ประกอบไปด้วยกระดานถามตอบจากบุคคลภายนอก กระดานถามตอบของบุคคลภายในองค์กร และกระดานคำถามที่ถามกันมาบ่อยๆ ปรากฏผลการใช้งานอยู่ในระดับค่อนข้างดี ถึงปานกลาง ในทุกกลุ่ม น่าจะเป็นเพราะเป็นส่วนที่สามารถแก้ไข และตอบข้อที่เป็นความคับข้องใจของในแต่ละกลุ่มได้อย่างเป็นระบบ มีการแยกหัวข้อไว้เป็นหมวดหมู่ แต่ละกลุ่มทราบข้อข้องใจที่เหมือนกัน หรือระหว่างกันอันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาระหว่างกลุ่ม หรือการแก้ปัญหาสำหรับวิทยาลัยต่อกลุ่มต่างๆเหล่านั้นได้ รวมไปถึงการถ้าตอบในกระดานนั้นผู้ตอบมักจะมีเวลาเสมอในการเตรียมตัวตอบจึงทำให้ผลการตอบ และผลในการได้รับการแก้ไขมีเวลาระหว่างกันเสมอ ซึ่งที่ผลในการใช้กระดานนี้ก็มีประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์สูงด้วยเช่นกัน

4) การใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศของเว็บหน่วยงานต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลด้านสินค้า บริการของหน่วยงาน ข้อมูลแสดงตำแหน่งที่ตั้ง การเดินทางไปถึงและแผนที่ โครงสร้างหน่วยงาน วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน พันธกิจหน่วยงาน ภารกิจ หน้าที่ หรือตำแหน่งงาน ของหน่วยงาน การแสดงขั้นตอนงาน และบริการที่สามารถประเมินขั้นตอนรวมถึงระยะเวลาที่ให้บริการ รวมถึง

บุคลากร ที่เกี่ยวข้องในโครงสร้าง หน้าที่ในกระบวนการให้บริการในสินค้าและบริการ ของบุคลากร การได้รับการบริการแบบทันทีจากระบบอย่างอัตโนมัติ การได้รับการถามตอบ โดยการเชื่อมโยงไปสู่ ระบบกระดานข่าวถามตอบ และระบบกระดานคำถามที่ถามกันมาบ่อยๆ

ข้อมูลส่วนหน้าเว็บนี้ได้รับผลอยู่ในระดับเฉลี่ยค่อนข้างดี ถึงดีมาก ก็คงเป็นเพราะความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ไม่เจาะลึกแต่ครอบคลุม สามารถเชื่อมต่อไปสู่ส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทุกส่วนงาน และส่วนบริการ ทำให้มีความรู้สึกได้ถึง การได้รับการบริการเป็นจุดเดียว (One stop service) ได้รับความรู้สึกสะดวกไม่ยุ่งยากในการสื่อสาร

จากการดำเนินการดังกล่าวได้แสดงถึงการประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสร้างระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าให้แก่วิทยาลัยพาร์อีสเทอร์นจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการทำกิจกรรมกับลูกค้าโดยมุ่งความสร้างสรรค์ การส่งเสริมบำรุงรักษา และสะสมคุณค่าแห่งความสัมพันธ์อันดีงามในระยะยาวกับลูกค้าด้วยนอกจากจะมุ่งเพียงการแลกเปลี่ยนซื้อขายเพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดตลาดในเชิงเปรียบเทียบ ที่ให้ความสนใจการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการวิเคราะห์แรงกดดัน 5 ส่วนของพอดเตอร์ในการเลือกใช้กลยุทธ์ผูกใจลูกค้าหรือ CRM นั้นเอง

5.3 ข้อค้นพบ

การนำระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ที่วิทยาลัยพาร์อีสเทอร์นจังหวัดเชียงใหม่สิ่งสำคัญที่ผู้ศึกษาได้พบคือ

- วิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษา และมุ่งเน้นความทันสมัยและเทคโนโลยีนั้น การนำเครื่องมือทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจึงเหมาะสมกับกิจกรรมของวิทยาลัย อีกทั้งสามารถขยายขอบเขตการให้บริการ และสนับสนุนการศึกษาได้อย่างดี

- การเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้าทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น นอกจากจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของวิทยาลัยแล้ว ยังเอื้อประโยชน์ต่อการฝึกให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเรียนการสอน ซึ่งจะทำให้นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องที่มีผลได้ผลเสียกับวิทยาลัยได้รับความรู้และฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีควบคู่กับการร่วมดำเนินธุรกิจกับวิทยาลัยด้วย

- การนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาเป็นเครื่องมือของระบบนั้นเป็นการใช้เทคโนโลยีของเครือข่ายโลกที่มีการพัฒนาและขยายผลอยู่ตลอดเวลา เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมากมาย และเป็นเทคโนโลยีที่จะก้าวต่อไปอีกนาน ทำให้การพัฒนา และระบบที่มีบนเครือข่ายนี้จะสามารถใช้

งานได้อีกยาวนานจึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าเหมาะสมกับการที่วิทยาลัยต้องใช้เก็บข้อมูลต่อไปอีกเป็นระยะเวลานาน

- ระบบบริหารความสัมพันธ์เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการดำเนินธุรกิจกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรจึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากหลายส่วนงาน และความสัมพันธ์ของข้อมูลจากหลายส่วนงาน จึงทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลกลางที่ถูกต้อง พร้อมใช้งานได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นประสิทธิภาพของการบริหารข้อมูลส่วนกลางจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องการความพร้อมสูงมาก

- เนื่องจากระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อ ทำกิจกรรมกับลูกค้าตลอดเวลา ระบบการให้บริการของงานต่างๆ มักจะมีความต้องการในการเปลี่ยนแปลงในระบบงานตลอดเวลาเนื่องจากความต้องการของลูกค้ามักจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นผู้อยู่ในระบบ และระบบงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องการความยืดหยุ่น กับความต้องการ ข้อแก้ไข และเงื่อนไข รวมถึงข้อยกเว้นต่างๆ ทำให้การจัดเตรียมฐานข้อมูลส่วนกลางมีความยากในการออกแบบให้รองรับงานได้อย่างครอบคลุมในครั้งเดียว

- ระบบการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงข้อมูลของฐานข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่ระบบข้อมูลระดับล่างสุดไปสู่อุปกรณ์ระดับสูงสุด รวมไปถึงข้อมูลที่เป็นความลับต่างๆ ทำให้ระบบต้องมี ข้อตกลงในการสื่อสารข้อมูลระหว่างกันอย่างเคร่งครัด และเข้มงวด โดยรวมถึงระเบียบข้อมูล และฐานข้อมูลต่างๆด้วย

- การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาช่วยธุรกิจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากจะเป็นการเพิ่มความสะดวกแล้วยังเป็นการเพิ่มกิจกรรมระหว่างกันที่มากขึ้นและมีขอบเขตการสื่อสารถึงกันอย่างกว้างขวางเนื่องจากจะทำได้ทุกที่ทุกเวลา จึงเป็นการสร้างโอกาสต่างๆได้มากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้พบจากการพัฒนาระบบต่อไปนี้

- เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์และขอบเขตกว้างขวาง มีประโยชน์มากก็มีข้อควรระวังในความอิสระด้วย จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ป้องกัน ทั้งทางด้านเครือข่าย และการปกป้องข้อมูลให้พ้นจากภัยร้ายต่างๆของเครือข่าย

- องค์กรควรมีการแนะนำให้ทราบถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายเพื่อให้มีการใช้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต พัฒนาและขยายผลอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการเลือกใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) ภาษาที่ใช้ในการพัฒนา (Programming language) ต่างๆ จึงควรเลือกเทคโนโลยีที่จะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่มีอนาคตที่ดี เพื่อจะทำให้การบำรุง ดูแลรักษาสามารถดำเนินการต่อเนื่องตลอดไปได้สะดวก มีข้อจำกัดไม่มากทางด้านเทคนิค และบุคลากรของเทคโนโลยีนั้นๆ

- การพัฒนาระบบการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าในระบบข้อมูลกลางมีความสำคัญอย่างมากจึงต้องมีเสถียรภาพไม่ติดขัดสามารถเรียกข้อมูลได้ทุกขณะที่ต้องการ และมีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล รวมถึงการให้บริการที่ดี มีการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว เพื่อมิให้มีการติดขัดหรือขาดช่วงระหว่างการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์

- องค์กรควรมีหน่วยงานกลางในการบริหารความสัมพันธ์โดยตรงที่ไม่ใช่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อทำธุรกิจกับลูกค้าอย่างยั่งยืน และระยะยาว รวมทั้งต้องการความชำนาญด้านศิลปะในการสื่อสารและสร้างสัมพันธ์

- การใช้งานในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความซับซ้อนยุ่งยากและมีการบุกรุกจากผู้ไม่หวังดีได้ตลอดเวลาเช่นการใช้โปรแกรมซ่อนตัวจากผู้ไม่หวังดี โปรแกรมไวรัสคอมพิวเตอร์ โปรแกรมขโมยข้อมูลที่สามารถเข้าสู่เครือข่ายได้ จึงควรระมัดระวังเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลทั้งที่ไม่ได้เจตนาจากการถูกบุกรุกนั้น โดยดำเนินการตามขั้นตอน และระบบรักษาความปลอดภัยที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และด้วยความไม่ประมาท

- ในการปฏิบัติการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า นั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องตระหนักอยู่เสมอในความสำคัญของข้อมูลซึ่งอาจเป็นโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องอื่นใช้ประโยชน์ไม่ควรทิ้งโอกาสการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านั้นเพียงเพราะเป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ตน โดยให้ส่งผ่านข้อมูลไปทันทีที่ไม่เก็บไว้ เช่นในขณะที่แก้ปัญหาหนึ่งให้ลูกค้าแล้วพบว่าไปเกี่ยวข้องหรือเอื้อประโยชน์ให้กับฝ่ายอื่นแล้วก็ต้องส่งผ่านข้อมูลไปให้ฝ่ายนั้นทันที