

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน เฉลิมชนม์ วราหลิน

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ

บทคัดย่อ

การศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้า 5 ส่วนคือ 1) การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มพนักงานภายใน 2) การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ขายสินค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ 3) การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มบริษัทรับจัดงาน/พนักงาน 4) การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ 5) การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอ้างอิง โดยวิธีการศึกษาใช้การประยุกต์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าของวิทยาลัย และใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ แบบประเมินผล

การศึกษาได้ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในหน่วยงานจัดรูปให้แสดงผลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้เว็บไซต์ของหน่วยงานสร้างข้อมูลความรู้ความเข้าใจ ใช้กระดานข่าวถามตอบและกระดานคำถามที่ถามกันบ่อยสร้างข้อมูลความรู้ความเข้าใจและไขข้อข้องใจที่มี ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารทั้งรายบุคคล รวมถึงกลุ่มบุคคล และใช้โปรแกรมใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการให้บริการและสนับสนุนงานให้บริการต่างๆของวิทยาลัย

ผลที่ได้พบว่าข้อมูลจากเว็บไซต์สร้างความรู้ความเข้าใจต่อหน่วยงานได้ค่าเฉลี่ยระดับดี การได้รับความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมด้วยโปรแกรมใช้งานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง การได้รับการแก้ปัญหาความไม่เข้าใจจากเว็บบอร์ดอยู่ในระดับดี และการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยในความพอใจอยู่ในระดับดี จากผลที่ปรากฏแสดงให้เห็นถึงระดับความพอใจในการให้บริการ การแก้ปัญหา และการให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะนำมาซึ่งความพอใจและประทับใจ มีความต่อเนื่องสร้างทัศนคติที่ดี ต่อวิทยาลัยได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

Independent Study Title	Development of Information System for Customer Relationship Management on Internet: A Case Study of Far Eastern College, Chiang Mai Province
Author	Chalermchon Waralin
Degree	Master of Science (Information Technology and Management)
Independent Study Advisor	Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert

ABSTRACT

The objective of the study titled using information technology in managing client relationship through internet at Far Eastern College, Chiang Mai province were 1) to create relationship among internal staff 2) to create relationship among the trader and business alliances 3) to create relationship to the job seeker and its staff 4) to create relationship to the target client and 5) to create relationship to the reference group. The study tools were from internet application and quantity analysis.

From the study employed the data of the offices had shown the output in form of internet which composing of the news, frequency asking questions and response answer, as well as e-letter to personal user or to service the college work were also shown.

It was found that the website in internet can support understanding among the college's offices at the high level while convenience found in the moderate and high level respectively. In addition, communication through e-letter and involving services by internet can increase satisfaction and impression of the user, and also be part of positive and sustainable images to the college.