

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการของกรณีศึกษา บริษัท ลานนาคอม จำกัด โดยการนำเครื่องมือที่เรียกว่า Microsoft Dynamics CRM 2011 เข้ามาทำการทดลองแก้ไขปัญหาการให้บริการดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบการแก้ไขปัญหาที่พบของทั้งสองระบบ

รายละเอียด	ระบบเดิม	Microsoft Dynamics CRM 2011
การรับปัญหาจากลูกค้ามีหลายช่องทาง แต่ไม่ได้รวบรวมไว้ที่ส่วนกลาง	สามารถรวบรวมปัญหาไว้ได้ แต่การบันทึกรายละเอียดไม่ครบถ้วน	สามารถรวบรวมปัญหาไว้ได้ มีการบันทึกรายละเอียดครบถ้วน และสามารถทำเพิ่มเติมหากต้องการ
กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการยังไม่ชัดเจน	การให้บริการไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจน	มีการทำขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถค้นหาทรัพยากรได้
การรับแจ้งปัญหา ไม่มีการบันทึกและรูปแบบที่ชัดเจน	รูปแบบการบันทึกตายตัว ไม่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้เอง	รูปแบบการบันทึกมีความยืดหยุ่น สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้เอง
ขั้นตอนคำสั่งให้ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจน	ไม่สามารถใส่ขั้นตอนได้	สามารถใส่ขั้นตอน และกำหนดผู้ปฏิบัติงานได้ชัดเจน
ไม่สามารถยืนยันการนัดหมาย การให้บริการได้อย่างแน่นอน	ไม่สามารถบันทึกการนัดหมายได้	สามารถสร้างตารางนัดหมายและวางแผนได้
ไม่สามารถกำหนดเวลาการแก้ไขปัญหาได้ว่าใช้เวลา ผู้ให้บริการไม่มีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหา	ผู้บันทึกไม่สามารถเข้าไปบันทึกผลได้ด้วยตัวเอง	มีการบันทึกผลได้ด้วยผู้ปฏิบัติงานเอง

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบการแก้ไขปัญหาที่พบของทั้งสองระบบ (ต่อ)

รายละเอียด	ระบบเดิม	Microsoft Dynamics CRM 2011
ไม่มีการรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผู้แจ้งปัญหาหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ	ระบบไม่มีการทำงานในส่วนนี้	หากมีการอัปเดตข้อมูลระบบ จะทำการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ไม่มีการประเมินผลการแก้ไขปัญหาแต่ละปัญหา	ระบบไม่มีการทำงานในส่วนนี้	มีการประเมินผลจากความพอใจของลูกค้าที่บันทึกไว้
ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า และการวัดประเมินผลฝ่ายบริการลูกค้า	ระบบไม่มีการทำงานในส่วนนี้	มีจุดให้บันทึกความพึงพอใจของลูกค้า
ไม่มีการทำสถิติการให้บริการลูกค้า	ระบบไม่มีการทำงานในส่วนนี้	มีการทำสถิติเป็นแผนภูมิชัดเจน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการให้บริการของบริษัท

จากบทการให้สัมภาษณ์หัวข้อที่ 4.4 ในบทที่ 4 แล้วสามารถนำมาสรุปพฤติกรรมที่พบจากการนำ CRM แบ่งได้เป็นสองหัวข้อหลักๆ ดังต่อไปนี้

1) ผลกระทบเมื่อเกิดการใช้งาน CRM 2011

จากการการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว การจะนำระบบมาใช้นั้นต้องมีการกระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบใหม่ให้เต็มที่ เพราะหากทุกคนไม่มีส่วนร่วมก็จะไม่สนใจที่จะใช้งานระบบเหมือนที่ระบบเดิมไม่สามารถจะทำให้ผู้ใช้งานทั้งหมดมีส่วนร่วมได้ ทุกคนมีการตื่นตัวที่จะมีส่วนร่วมในการใช้งานระบบใหม่นี้พอสมควร มีการบอกปากต่อปากถึงวิธีการใช้งานเบื้องต้น หลายคนยังมีการสอบถามถึงวิธีใช้งานอย่างต่อเนื่อง บริษัทยังต้องอาศัยเวลาที่จะปรับตัวเข้ากับระบบใหม่นี้ ให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เพราะระบบการให้บริการจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จึงจำเป็นต้องอาศัยนโยบายจากผู้บริหารในการบังคับใช้งานอีกส่วนหนึ่งด้วย

- 2) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเริ่มใช้ระบบ ในระบบเดิมพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกรบันทึกการให้บริการแต่อย่างใด จึงเกิดความเคยชินที่ว่าหากมีการแจ้งปัญหาต้องแจ้งต่อไปยังผู้จัดการฝ่ายบริการเท่านั้น จึงทำให้ภาระอยู่ที่ผู้จัดการฝ่ายบริการอย่างหนัก จึงเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลเป็นบางครั้ง ระบบใหม่นี้ทำขึ้นมาเพื่อให้ทุกคนแจ้งปัญหาเข้าระบบด้วยตัวเองจึงมีปัญหาร้องเรียนว่าเป็นการเพิ่มภาระงานที่ต้องมาทำการกรอกข้อมูลด้วยตัวเอง ประกอบกับเป็นระบบใหม่ทุกคนจึงอ้างว่าใช้งานยากซึ่งแท้จริงแล้วบางคนยังไม่เคยลองใช้งานแต่อย่างใด

5.1.2 สรุปความเห็นจากผู้ใช้งานในแต่ละฝ่าย

จากบทสัมภาษณ์ผู้ใช้งานบทที่ 4 สามารถสรุปข้อดีข้อเสียได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2 ความเห็นของผู้ใช้ต่อข้อดีและข้อจำกัดของทั้งสองระบบ

หน่วยงาน	ระบบเดิม	Microsoft Dynamics CRM 2011
ผู้บริหาร	ข้อดีเป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ข้อจำกัด ไม่สามารถจัดทำรายงานได้ ซึ่งรายงานนั้นสำคัญต่อการวางแผนการดำเนินงานธุรกิจ	ข้อดี เป็นระบบที่สามารถจัดทำรายงาน และช่วยในการทำนายผลการดำเนินงานต่อไปได้ ข้อจำกัด พนักงานบอกว่ารู้สึกเหมือนมีภาระงานเพิ่มขึ้น ตัวระบบเองค่อนข้างซับซ้อน
ผู้จัดการฝ่ายบริการ	ข้อดี เป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และคุ้นเคยกับการใช้งาน ข้อจำกัด เพิ่มรายละเอียดที่ต้องการ และสามารถพัฒนาต่อได้	ข้อดี เป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับแต่งได้ตามต้องการ ข้อจำกัด ใช้งานยากระบบค่อนข้างซับซ้อนมีรายละเอียดให้กรอกเยอะ

ตารางที่ 5.2 ความเห็นของผู้ใช้ต่อข้อดีและข้อจำกัดของทั้งสองระบบ (ต่อ)

หน่วยงาน	ระบบเดิม	Microsoft Dynamics CRM 2011
ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเครือข่าย	<p>ข้อดี ไม่จำเป็นต้องทำการบันทึกเอง เพียงแค่แจ้งผ่านผู้จัดการฝ่ายบริการเท่านั้น</p> <p>ข้อจำกัด หากต้องการติดตามงานของตนเอง สามารถติดตามได้ยากและสับสนกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาก</p>	<p>ข้อดี สามารถใช้ที่ไหนก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้รู้สึกมีส่วนร่วมในการให้บริการ</p> <p>ข้อจำกัด รู้สึกเหมือนมีภาระงานเพิ่มขึ้น ที่ต้องมารอกข้อมูลด้วยตนเอง</p>
ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายภาพเสียง	<p>ข้อดี ไม่จำเป็นต้องทำการบันทึกเอง เพียงแค่แจ้งผ่านผู้จัดการฝ่ายบริการเท่านั้น</p> <p>ข้อจำกัด หากต้องการติดตามงานของตนเอง สามารถติดตามได้ยากและสับสนกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาก</p>	<p>ข้อดี สามารถใช้ที่ไหนก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้</p> <p>ข้อจำกัด รู้สึกเหมือนมีภาระงานเพิ่มขึ้น ที่ต้องมารอกข้อมูลด้วยตนเอง</p>
ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายโทรศัพท์	<p>ข้อดี ไม่จำเป็นต้องทำการบันทึกเอง เพียงแค่แจ้งผ่านผู้จัดการฝ่ายบริการเท่านั้น</p> <p>ข้อจำกัด หากต้องการติดตามงานของตนเอง สามารถติดตามได้ยากและสับสนกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาก ทำให้ลืมนงานบางงาน</p>	<p>ข้อดี สะดวกต่อการบันทึกข้อมูล สามารถใช้ที่ไหนก็ได้ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้</p> <p>ข้อจำกัด รู้สึกเหมือนมีภาระงานเพิ่มขึ้น ที่ต้องมารอกข้อมูลด้วยตนเอง</p>



5.1.3 สรุปสิ่งที่ได้จาก CRM 2011

จากการนำ Microsoft Dynamics CRM 2011 เข้ามาใช้งานในระบบการให้บริการของกรณีศึกษา บริษัท ลานนาคอม จำกัด พบว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีข้อมูลพร้อมที่จะให้บริการในทันที พร้อมทั้งมีการเก็บสถิติที่ และจัดทำรายการและข้อมูลต่างๆ โดยอ้างอิงจากตารางที่ 5.1 ได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถรวบรวมปัญหาไว้ได้ มีการบันทึกรายละเอียดครบถ้วน และสามารถทำเพิ่มได้หากต้องการ

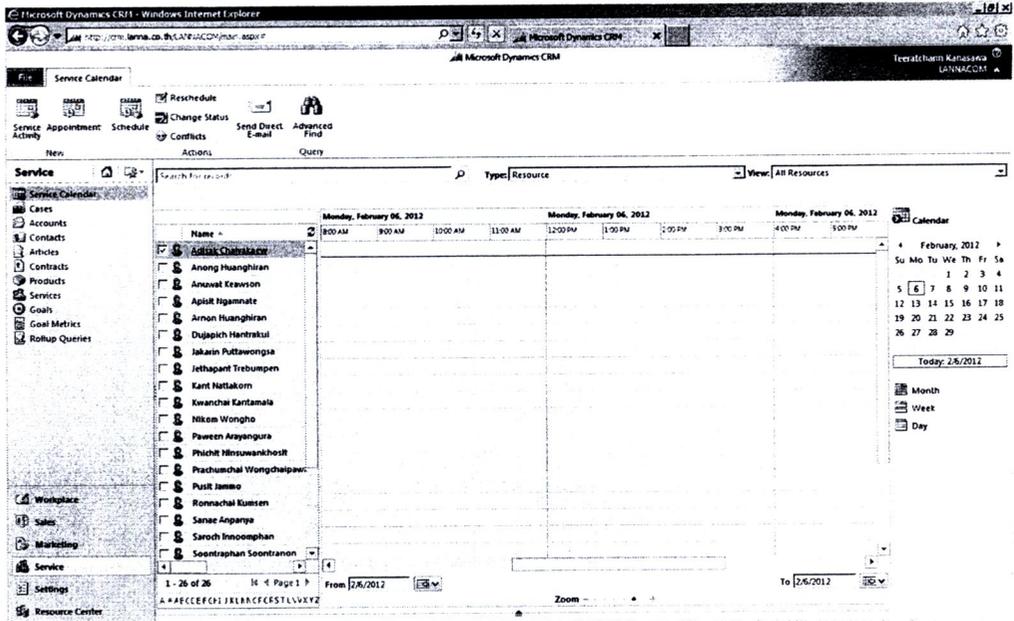
โดยข้อมูลทั้งหมดสามารถทำเชื่อมต่อกันให้มารวมที่เดียวกันได้ และสามารถกำหนดมุมมองของคอลัมน์ได้ว่าจะจะดูในส่วนของคุณลักษณะอะไรบ้างดังรูปที่ 5.1

Case Number	Title	Customer	Product	Serial Number	Owner	Billed Service U...
CAS-01013-B3P930	SS/M11 Notebook Fan error (ปรับซิง)	สถานพณู มน.			Tawatchai Tanaso	
CAS-01014-N2D1H7	SS/M12 ALE36 เส้น 1 กระจก (บน.เงินหมี่ 4)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Ronnachai Kumse	
CAS-01017-B9G5S8	SS/M15 Switch ใช้งานไม่ได้ (ปรับซิง) out	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	OS 8008		Puik Jammo	125,000
CAS-01020-M1M1P8	SS/M18 จอภาพเปลี่ยนที่หน้าจอไม่ได้ (ปรับซิง) (ปรับซิง)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Kant Nattakorn	
CAS-01025-F5D1Z4	SS/M23 กล้อง CCTV NU ของกล้อง 4 SD Card Error ใช้งานไม่ได้	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Jakann Puttawon	
CAS-01026-R5F4I3	SS/M24 จอภาพของจอไม่ได้ (ปรับซิง) (ปรับซิง)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Jakann Puttawon	
CAS-01029-H2Z8Q4	SS/M27 ใช้งานกล้องกล้องไม่ตรง กระจกบน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Jakann Puttawon	
CAS-01030-Q1P6B7	SS/M28 ใช้งานกล้องกล้องไม่ตรง กระจกบน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Kant Nattakorn	
CAS-01031-N2V4M4	SS/M29 ใช้งานกล้องกล้อง ใช้งานไม่ได้ (ปรับซิง) (ปรับซิง)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Ronnachai Kumse	
CAS-01035-B5V8N1	SS/M31 ผลิตเครื่อง เสารับสัญญาณ กระจกบน MIC/Line ผลิต ...	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		Protohex Mbox ...	Adisak Chanyakae	
CAS-01036-D5F3I0	SS/M32 HDD เส้น (out)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Tawatchai Tanaso	
CAS-01037-C4J7H0	SS/M33 ใช้งานกล้อง	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Kant Nattakorn	
CAS-01042-X1Q0C2	SS/M36 ใช้งานกล้อง กระจกบน กระจกบน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Thongchai Kreech	
CAS-01043-V057D6	SS/M37 Blade กระจกบน 12 กระจกบน (ใช้งาน) (Sharepoint)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Yutthana Poolkas	
CAS-01044-K7D7R8	SS/M38 ใช้งานกล้องกล้อง กระจกบน กระจกบน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Tawatchai Tanaso	
CAS-01006-S3G0T2	SS/M4 POE ใช้งานไม่ได้	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Network	(11286550000...	Yutthana Poolkas	
CAS-01008-V5J0C2	SS/M6 ใช้งานกล้องกล้อง (301 กระจกบน 70 B)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			Soontraphan Soo	68,000
CAS-01005-Z2P7Q2	SS/P2 HDD FRU : 4200422 เส้น (out)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Storage	99E8642	Yutthana Poolkas	29,000
CAS-01032-R4N7K6	SS/P3 กระจกบนกล้องกล้องกล้องกล้อง กระจกบน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		TA000646	Jakann Puttawon	
CAS-01038-M7L8K2	SS/P5 กระจกบน กระจกบน	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	PROJECTOR	PLC-XP200L	Jakann Puttawon	19,260
CAS-01039-S3V8P0	SS/P6 กระจกบนกล้องกล้อง (กระจกบน)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Monitor	3CQ2923CMT	Tawatchai Tanaso	

รูปที่ 5.1 แสดงการรวมข้อมูลการให้บริการไว้ในที่เดียวกัน

2. มีการทำขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถค้นหาทรัพยากรได้

ผู้ใช้สามารถเข้าไปดูตารางการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนได้ ดังรูปที่ 5.2 เพื่อไม่ให้เกิดการให้บริการซ้ำซ้อน และสามารถกำหนดขั้นตอนการทำงานได้ เมื่อให้บริการเสร็จสิ้นก็สามารถนำกระบวนการเหล่านั้นไปจัดเก็บเป็นฐานความรู้ของบริษัทใน ส่วนของ Articles ได้อีกด้วย



รูปที่ 5.2 แสดงถึงทรัพยากรบุคคลที่สามารถใช้งานได้

3. รูปแบบการบันทึกที่มีความยืดหยุ่น สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้เอง

หากรูปแบบที่ต้องการจะทำการเก็บบันทึก ไม่มีให้กรอกผู้ใช้สามารถสร้างหรือปรับแต่งรูปแบบได้ด้วยตนเอง เพิ่มความสะดวกและรายละเอียดในการเก็บข้อมูลได้ดี ยิ่งขึ้นกว่าระบบเดิม

The screenshot displays a software interface for configuring a 'Case' form. The main window is titled 'Solution: Default Solution' and 'Form: Case'. The form is organized into several sections:

- Overview:** Contains fields for 'Title *', 'Customer', 'Subject', 'Case Type', 'Case Origin', 'Satisfaction', 'Responsible Contact', and 'Billed Service Units'.
- Assignment Information:** Contains fields for 'Owner *', 'Status Reason', 'Follow Up By', and 'Priority'.
- Contract and Product Information:** Contains fields for 'Contract', 'Product', 'Contract Line', 'Products Model', 'Service Level', and 'Serial Number'.

On the left side, there is a navigation pane with categories like 'Information', 'Common', 'Sales', 'Service', 'Marketing', and 'Processes'. On the right side, there is a 'Field Explorer' panel with a filter set to 'All Fields' and a checkbox for 'Only show unused fields'. A list of fields is shown, including 'Actual Service Units', 'Case Number', 'Case Stage', 'Created By', 'Created By (Delegate)', 'Created On', 'Currency', 'Decrementing', 'Description', 'Exchange Rate', 'Modified By', 'Modified By (Delegate)', 'Modified On', 'Product Model', 'Severity', and 'Status'. A 'New Field' button is located at the bottom of the Field Explorer.

รูปที่ 5.3 แสดงการปรับแต่งรูปแบบการกรอกข้อมูลได้เอง

4. สามารถใส่ขั้นตอน และกำหนดผู้ปฏิบัติงาน ได้ชัดเจน

งานบริการแต่ละงานนั้นจำเป็นจะต้องมีผู้รับผิดชอบเพื่อที่จะได้ทำการประสานงานกับลูกค้าได้โดยตรง สามารถรายงานความคืบหน้าการให้บริการกับลูกค้าได้เมื่อลูกค้าถาม

The screenshot shows two overlapping windows from a web application. The background window is titled 'Look Up Record - Webpage Dialog' and contains a search interface for users. The foreground window is titled 'Confirm Assignment - Webpage Dialog' and presents options for assigning a case.

Look Up Record - Webpage Dialog

Look Up Record
Enter your search criteria and click Search to find matching records. Filter your results and view different columns of data by using the View options. Then, select the record you want and click OK.

Look for: User
View: User Lookup View
Search: []

	Full Name ^	Main Phone	Business Unit
<input type="checkbox"/>	Adisak Chalyakaew		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Anong Huanghiran		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Anuwat Keawson		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Apisit Ngamate		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Arnon Huanghiran		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Dujapich Hantrakul		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Jakarin Puttawongsa		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Jethapant Trebumpen		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Kant Nattakorn		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Klattikoon Duangjan		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Kwanchai Kantamaia		LANNACOM
<input type="checkbox"/>	Nikom Wongho		LANNACOM

1 - 27 of 27 (0 selected) H Page 1

Properties New

Confirm Assignment - Webpage Dialog

Assign to Team or User
You have selected 1 item. To whom would you like to assign it?

Assign to me
Assign the selected Case to yourself.

Assign to another user or team
Assign the selected item(s) to the following user or team:

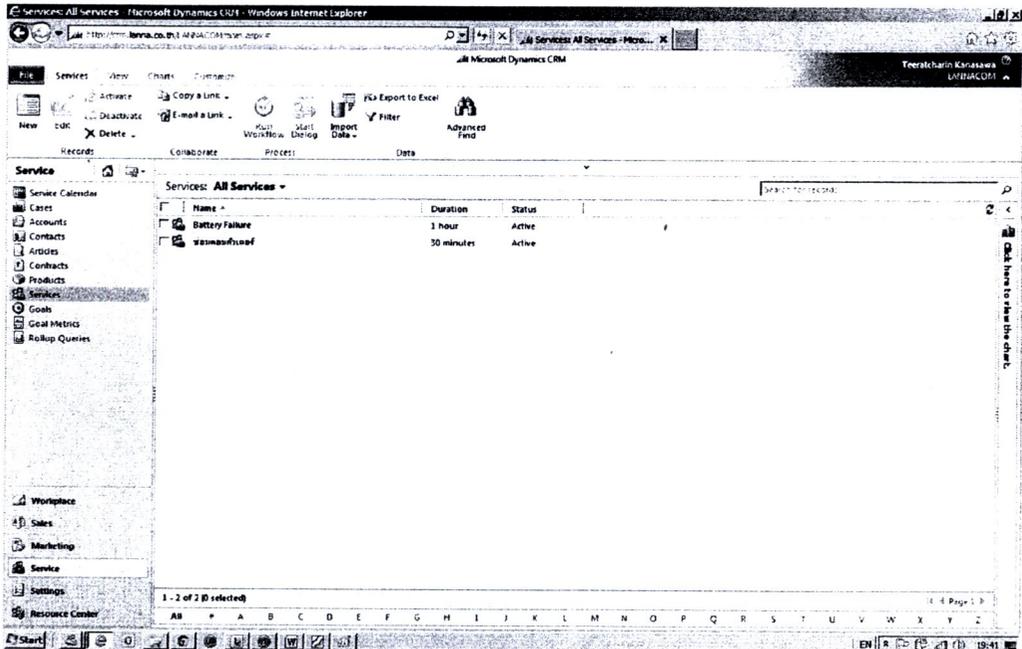
Help OK Cancel

Contract Line
Service Level
Notes and Article

รูปที่ 5.4 แสดงการกำหนดผู้รับผิดชอบการบริการ

5. สามารถสร้างตารางนัดหมายและวางแผนได้

การบันทึกการให้บริการของแต่ละคนนั้นจะปรากฏที่ Service Calendar ด้วย และสามารถแจ้งเตือนได้เมื่อใกล้ถึงกำหนดการให้บริการ ทำให้ไม่มีการลืมการให้บริการเหมือนที่ผ่านมากับการใช้ระบบเดิม



รูปที่ 5.5 แสดงการให้บริการของพนักงาน

6. มีการบันทึกผลได้ด้วยผู้ปฏิบัติงานเอง

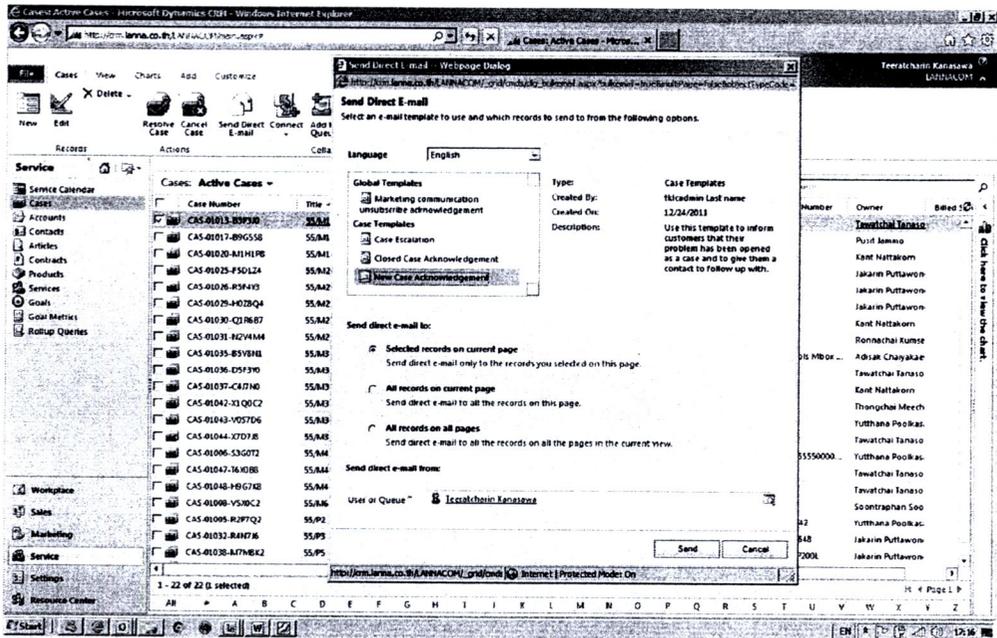
ในระบบเดิมนั้นผู้ที่จะทำกรบันทึกนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการฝ่ายบริการเป็นคนบันทึก ในความเป็นจริงระบบเดิมนุญาตให้พนักงานสามารถเข้าไปบันทึกข้อมูลได้เอง แต่ปัญหาคือไม่สามารถจะทราบได้ว่าที่บันทึกไปนั้นมีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพราะการที่จะนำข้อมูลมาดูนั้น ดูได้ยาก และไม่มีการจัดหมวดหมู่ จึงทำให้การค้นหาเกิดความยากลำบาก

The screenshot shows a software interface for creating a new service. The interface includes a menu bar (File, Service, Customize), a toolbar with icons for Save, Delete, Deactivate Service, Copy a Link, E-mail a Link, Run Workflow, and Start Dialog. The main area is titled "Service New" and contains a warning message: "Required resources have not been selected for one or more selection rules. To complete the rules, click Required Resources." Below this are sections for "General" (Name, Initial Status Reason, Description), "Scheduling" (Default Duration, Start Activities Every, Beginning At), and "Required Resources" (Add a Selection Rule, Choose 1 From The same site From, Click to add Resources, Resource Groups or a Select).

รูปที่ 5.6 แสดงถึงรูปแบบการใส่ข้อมูลของพนักงาน

7. หากมีการอัปเดตข้อมูลระบบจะทำการแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

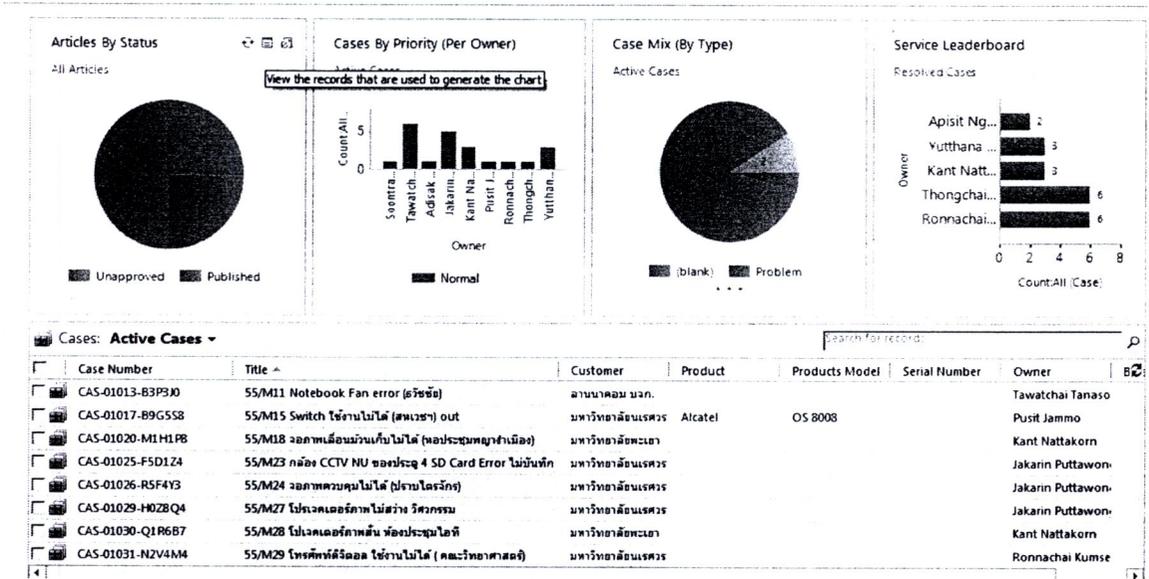
การให้บริการนั้นหาก ไม่มีการติดตามอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ อีกทั้งอาจมีรายการที่ตกหล่นไม่ได้ติดตาม ดังนั้นระบบใหม่จึงสามารถมีการส่งอีเมลถึงผู้ที่เกี่ยวข้องได้เพื่อเป็นการอัปเดตสถานะของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



รูปที่ 5.7 แสดงการส่งอีเมลถึงผู้รับผิดชอบถึงการติดตามการให้บริการ

8. มีการประเมินผลจากความพอใจของลูกค้าที่บันทึกไว้

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการว่าลักษณะการให้บริการแบบไหนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด จะได้นำการให้บริการนั้นมาทำเป็นต้นแบบเพื่อที่จะปรับปรุงการให้บริการในงานอื่นๆ ต่อไปได้



รูปที่ 5.8 แสดงแผนภูมิที่สามารถนำมาวัดความพึงพอใจลูกค้าได้

9. มีจุดให้บันทึกความพึงพอใจของลูกค้า

สามารถเก็บเป็นข้อมูลบันทึกไว้ว่างานไหนบริการได้ดี งานไหนบริการได้ไม่ดี

Title *	55/M15 Switch ใช้งานไม่ได้ (สหเวชฯ) out		
Customer *	มหาวิทยาลัยนครสวรรค์		
Subject	NETWORKING	Case Type	Problem
Case Origin	Phone	Satisfaction	Neutral
Responsible Contact		Billed Service Units	

Assignment Information

รูปที่ 5.9 แสดงส่วนความพึงพอใจของลูกค้า

10. สามารถตอบลูกค้าได้เมื่อติดตามได้ว่าการให้บริการไปถึงขั้นตอนไหนอย่างไรในส่วนที่แนบไว้ในกรบันทึก ดังรูปที่ 5.10



Case

CAS-01037-C4J7N0

Notes and Article

Notes

Add a new note...

Title: Note created on 2/13/2012 3:03 PM by Tawatchai Tanasom
Note created on 2/13/2012 3:03 PM by Tawatchai Tanasom Edited 2/13/2012 3:03 PM by Tawatchai Tanasom

11-2-55 กานต์แก้ไขพร้อมช่องเวอร์เทค

- ปัญหาจอ120" เนื้อจอหลุด 2 จอ เป็นของห้องเรียนตึกวิทยุระยะ 1 (SC1)และห้องเรียนCE12203 แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยการถอดออกมา และติดกาแปะเนื้อจอเข้าไปใหม่ ทดสอบการใช้งาน ใช้งานได้เป็นปกติ

Title: Note created on 2/1/2012 10:38 AM by Tawatchai Tanasom
Note created on 2/1/2012 10:38 AM by Tawatchai Tanasom Edited 2/1/2012 10:38 AM by Tawatchai Tanasom

1-2-55

นัดแก้ไข 11 ก.พ. 55

Title: Note created on 1/31/2012 10:29 AM by Tawatchai Tanasom
Note created on 1/31/2012 10:29 AM by Tawatchai Tanasom Edited 1/31/2012 10:29 AM by Tawatchai Tanasom

30-1-55 ได้รับแจ้งจากกานต์
 รอนแก้ไข

รูปที่ 5.10 แสดงการติดตามการให้บริการของลูกค้า

11. ความคุ้มค่าของการใช้งาน

Microsoft Dynamics CRM 2011	Per Server	Per User	Per User when financed over 36 months
Workgroup Server 2011 (5 Users)	\$1,555 - \$2,200		\$10 - \$14/mo
Workgroup to CRM Server 2011 Upgrade*		N/A	N/A
CRM Server 2011	\$3,111 - \$4,420	N/A	
External Connector	\$3,111 - \$4,420	N/A	N/A
Client Access License (CAL)	N/A	\$622 - \$880	\$22 - \$31/mo
Limited CAL	N/A	\$186 - \$263	\$7 - \$10/mo
Employee Self Service CAL	N/A	\$62 - \$88	\$2-\$4/mo

Prices shown are Estimated Retail Pricing ranges in U.S. dollars through Volume Licensing for EA (L&SA 1/Year) through Open Value (L&SA 1/Year). Actual pricing may vary by licensing program, geography, and Software Assurance term. Please contact a local distributor or authorized reseller of Microsoft Dynamics CRM 2011 for exact pricing. Financing term assumes 10% annualized rate and may vary based on volume and geography and is subject to availability.

*Step Ups/Upgrades are not available in Open Business/Volume programs. Pricing depends on when in cycle Step-up is purchased within each VL program.

รูปที่ 5.11 ราคาของ Microsoft Dynamics CRM 2011

จากรูปที่ 5.10 พบว่าราคาของ Microsoft Dynamics CRM 2011 ในการศึกษาครั้งนี้ อิสระในครั้งนี้มีราคาในช่วง 94,800 บาทถึง 135,000 บาท (คิดที่ 1 ดอลลาร์สหรัฐ = 30 บาท) ซึ่งหากนำไปใช้ในบริษัท หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องการลงทุนครั้งนี้จะเกิดความคุ้มค่าในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ระบบการทำงานการเบิกจ่ายของราชการเป็นไปตามระเบียบราชการซึ่งต้องใช้เวลาานพอสมควร หากบริษัทไม่สามารถเสนอราคาการให้บริการให้กับมหาวิทยาลัยได้ทันงบประมาณที่จะใช้ในการซื้อบริการตรงนี้ก็จะต้องถูกนำไปใช้ในส่วนอื่น ซึ่งการให้บริการบางงานมีมูลค่าสูงกว่าต้นทุนของ Microsoft Dynamics CRM 2011 เสียอีก
2. การจัดการบริหารทรัพยากรนั้น หากไม่มีการจัดการที่ดี จะเกิดความเสียหายด้านการเงิน ไม่ว่าจะเป็นค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด ค่าน้ำมันยานพาหนะ Microsoft Dynamics CRM 2011 เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์และมีส่วนช่วยในการจัดการทรัพยากรเหล่านี้
3. การจัดการองค์ความรู้มีส่วนช่วยในการลดระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งหากพบปัญหาเดิมที่เคยได้รับการแก้ไขแล้วปัญหาและถูกบันทึกไว้ในส่วนแบ่งปันความรู้ใน Microsoft Dynamics CRM 2011 นั้นก็จะถูกแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว สามารถเก็บค่าให้บริการได้เร็วขึ้นและดำเนินการแก้ไขปัญหาอื่นๆ ที่เหลือ ได้มากขึ้น

จากข้อมูลข้างต้นที่ได้สรุปมา สามารถสรุปได้ว่าเมื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบเก่าและระบบใหม่เข้าด้วยกันแล้ว พบว่าระบบใหม่ที่ใช้งาน Microsoft Dynamics CRM 2011 สร้างความแม่นยำ และความถูกต้องของข้อมูลได้ดีกว่าระบบเก่า และนำไปสู่การติดตามการให้บริการที่ดีขึ้น ส่งผลให้มีการติดตามงานอย่างแต่เนื่องและทำให้ปิด case ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้พบอุปสรรคมากมาย เช่น การติดตั้งไม่สำเร็จ เกิดความผิดพลาดระหว่างการใช้งาน แต่ทั้งหมดก็สามารถแก้ไขจนเหลือเพียงบางส่วนที่ต้องปรับแต่งให้สามารถใช้งานได้เต็มที่ แต่สิ่งที่ยากที่สุด คือ การจูงใจให้พนักงานหันมาสนใจระบบใหม่ เพราะเดิมพนักงานไม่ได้ทำการบันทึกด้วยตัวเองเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการอบรม และประชาสัมพันธ์ให้พนักงานหันมาใช้ระบบนี้จำเป็นต้องต่อเนื่องและมีแบบแผน อีกทางหนึ่งอาศัยนโยบายของบริษัทที่จะประกาศออกมาใช้กับพนักงานทุกคน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของ การให้บริการหรือ Service เท่านั้นซึ่งหากจะทำให้ Microsoft Dynamics CRM 2011 ทำงานได้ครบถ้วนและเต็มประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาต่อในส่วนของ Sale และ Marketing ซึ่งค่อนข้างมีความซับซ้อนและหลากหลาย การศึกษาค้นคว้าจำเป็นต้องใช้เวลานานที่จะสามารถปรับแต่งระบบได้ทั้งระบบ ดังนั้นหากมีผู้ใดสนใจจะทำการศึกษาในส่วนของ Sale และ Marketing ต่อนั้นควรที่จะกำหนดระยะเวลาในการศึกษาให้ดี