

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่การนำเอาเทคนิคที่เรียกว่าเว็บแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของกิจการอยู่ซ่อมรถกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอยู่ซ่อมรถ เพื่อให้ผู้ที่เป็ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอยู่ซ่อมรถนั้นสามารถเข้าถึงข่าวสารของทางอู่ อีกทั้งยังไม่พลาดการนัดหมายที่จะนำรถเข้ามาตรวจสอบสภาพ โดยทางระบบจะมีการส่งข้อมูลให้แก่ลูกค้าแต่ละรายตามแต่รายละเอียดของลูกค้ารายนั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างอยู่ซ่อมรถกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการยังอยู่ซ่อมรถแห่งนั้นอันได้แก่ ประวัติการตรวจสอบรถ รายละเอียดการเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง พร้อมทั้งยังเป็นส่วนเสริมที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการ ได้รู้สึกว่ามีความเป็นกันเอง และมีความเอาใจใส่ต่อตัวลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นอีกเส้นทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่เจ้าของกิจการได้ แล้วทั้งนี้ยังสร้างความสัมพันธ์ให้แก่เจ้าของกิจการกับตัวลูกค้าด้วย เพราะว่าโดยส่วนมากผู้ใช้บริการอยู่ซ่อมรถจะไม่ค่อยได้ใส่ใจในส่วนของรายละเอียด หรือกำหนดการตรวจสอบสภาพของตนเองมากนัก หากมีการส่งข้อมูลที่เป็นบริการเสริมจากทางอู่เกี่ยวกับกำหนดการในการเข้าตรวจสอบสภาพของเจ้าของรถแล้ว จะทำให้ลูกค้าที่ได้ใช้บริการสามารถวางแผนหรือเป็นข้อมูลอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ลูกค้าได้วางแผนการเข้าใช้บริการกับทางอู่ซ่อมรถต่อไป

จากปัญหา และจากความต้องการดังกล่าวจึงได้พัฒนาออกมาเป็นระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอยู่ซ่อมรถ โดยเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอันได้แก่ เว็บแอปพลิเคชัน การส่งอีเมลอัตโนมัติ และหลักการในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งทั้งหมดถูกรวมเข้ามาเป็นระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอยู่ซ่อมรถ เนื่องจากแนวโน้มในปัจจุบันนี้การเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้โดยง่าย เนื่องจากอินเทอร์เน็ต และสมาร์ทโฟนที่ใช้งานกันอย่างแพร่หลายจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ทุกที่

ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอยู่ซ่อมรถ เป็นรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรในอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน และได้นำสื่อที่เรียกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้งานร่วมกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์นี้ด้วย ระบบจะมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ และติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทั้งนี้เพื่อช่วยให้อยู่ซ่อมรถนั้นสามารถเพิ่มยอดขายในส่วนของการซื้อต่อเนื่อง และการซื้อแบบต่อยอด

ส่วนของข้อมูลต่าง ๆ ที่แสดงในระบบจะได้จากการบันทึกข้อมูลของลูกค้าในแต่ละครั้งที่เข้ามาใช้บริการของอู่ซ่อมรถ

จากการทดลองนำไปใช้งานในสภาพแวดล้อมจริง ระบบสามารถทำงานได้อย่างปกติ เช่น การแสดงรายชื่อลูกค้า การแสดงประวัติการเข้าใช้งานของลูกค้า อีกทั้งยังสามารถประมวลผลรายชื่อลูกค้าที่มีเกณฑ์จะเข้าใช้บริการอู่ซ่อมรถเป็นแบบรายวันได้ พร้อมทั้งยังสามารถส่งอีเมลให้แก่ลูกค้าแต่ละรายได้อย่างถูกต้องตามข้อมูลที่ลูกค้าได้ให้ไว้ ซึ่งลูกค้าแต่ละรายจะได้รับอีเมลที่แตกต่างกันตามแต่การเข้าใช้บริการของตน

ส่วนของข้อด้อยของระบบดังกล่าว จะเกิดขึ้นหากการใช้งานนั้นไม่มีระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นเว็บแอปพลิเคชันจึงต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูลของระบบ

5.2 ปัญหา และอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอู่ซ่อมรถ พบปัญหาดังนี้

1. เนื่องจากการพัฒนาระบบทางด้านการส่งอีเมลอัตโนมัติที่ใช้ Cronjob นั้นจำเป็นต้องใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ต้องทำงานบนระบบ Linux เพื่อให้ระบบสามารถตั้งค่าการทำงานของสคริปต์ที่มีหน้าที่ส่งอีเมลอัตโนมัติทำงานด้วยตัวของมันเอง
2. การเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า เนื่องจากการส่งอีเมลอัตโนมัติของทางระบบนั้นจะส่งเข้ากล่องรับอีเมลของลูกค้า ดังนั้นหากลูกค้าไม่มีพฤติกรรมที่ชอบตรวจสอบอีเมลเป็นประจำก็จะทำให้ข้อมูลที่ทางระบบส่งไปนั้นไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด
3. อีเมลที่ส่งไปหาลูกค้าเป็นอีเมลขยะ ถ้าหากอีเมลที่ส่งออกไปจากระบบกลายเป็นอีเมลขยะก็จะมีความเสี่ยงที่ลูกค้าที่ได้รับอีเมลดังกล่าวไม่สนใจ หรือลบข้อความดังกล่าวทิ้งไป เนื่องจากเห็นว่าเป็นอีเมลขยะ

5.3 ข้อเสนอแนะ และการพัฒนาต่อ

จากการพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับอู่ซ่อมรถนั้น สามารถนำไปประยุกต์ต่อยอดได้ดังต่อไปนี้

- สามารถนำไปประยุกต์ให้สามารถเข้ากับกิจการอื่นที่ต้องการจะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเช่น คลินิก ร้านซ่อมแอร์ หรือกิจการที่เป็นประเภทการให้บริการทั้งสิ้น