ชื่อดุษฎีนิพนธ์ ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท **ผู้วิจัย** นายสมพงษ์ ยิ่งเมือง **สาขาวิชา** เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ **พ.ศ.** 2555 **อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก** รองศาสตราจารย์ ดร.วรชัย เยาวปาณี **อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระชัย คอนจอหอ และ ดร.ปานจิตร์ หลงประดิษฐ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยการประยุกต์ใช้ตัวแบบการปรับเพิ่ม กระบวนการดีเมอิกของตัวแบบ ซิกซ์ ซิกม่า และหลักการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท มีการดำเนินการ ดังนี้ 1) นิยาม 2) กำหนดสิ่งที่ต้องการ 3) วิเคราะห์ความต้องการ 4) ออกแบบและพัฒนา และขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบประสิทธิภาพของตัวแบบ ทางด้านการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของบุคลากรของรีสอร์ท และความพึงพอใจประสิทธิภาพของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง และบุคลากรจำนวน 90 คน และลูกค้าจำนวน 150 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบง่าย จากจำนวนประชากรของรีสอร์ทขนาด 25 - 80 ห้อง ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ คือ สัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของเคนดอลล์ และที่ใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างสัดส่วนของบุคลากรและลูกค้าที่มีความพึงพอใจในระดับสูงและสูงสุดกับระดับที่ต่ำกว่า คือ ไค-สแควร์

ผลการวิจัย พบว่า

1. ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่ได้ ประกอบด้วย แผนภาพแสดงกระบวนการทำงานของระบบ แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล พจนานุกรมข้อมูล ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ต้องใช้ สถาปัตยกรรมการทำงานของระบบ รูปแบบการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับรีสอร์ท และได้รูปแบบไอโพของสารสนเทศ

2. ผู้เชี่ยวชาญยอมรับว่าตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทมีความสอดคล้องกันในระดับดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. บุคลากรของรีสอร์ทมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ลูกค้ามีความพึงพอใจประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประเด็นที่ค้นพบจากการวิจัยนี้ คือ ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะการให้บริการของรีสอร์ท โดยตัวแบบนี้สามารถช่วยในการรวบรวมพฤติกรรมความต้องการของลูกค้า และช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งทำให้รีสอร์ทรู้ถึงความต้องการของลูกค้า แล้วนำความต้องการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งช่วยให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ดีขึ้น สะดวกขึ้น เกิดข้อผิดพลาดน้อยลง และตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการของรีสอร์ทมากขึ้น ดังนั้นผลการวิจัยนี้จึงสามารถใช้เป็นต้นแบบในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจอื่น ๆ และสามารถนำไปพัฒนาเป็นซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ได้

Dissertation Title: The Information Technology Model for Customer Relationship Management of the Resorts **Researcher:** Mr. Sompong Yingmuang **Major:** Quality Information Technology **Year:** 2012 **Advisor:** Assoc. Prof. Dr. Worachai Yaowapanee **Co-advisors:** Assist. Prof. Dr. Veerachai Khonchoho and Dr. Panchit Longpradit

Abstract

The research objective was to develop the information technology model for customer relationship management of the resorts. The incremental model of information technology development, the DMIAC of Six Sigma quality model and the concept of computer networks to communicate with customers were applied for developing the model. The research is divided into two phases: the first step is the development of the information technology for customer relationship management of the resort as the following: 1) Definition 2) Determine needed 3) Requirement analysis 4) Design and develop. The second step is to determine the effectiveness of the model. The acceptance of experts. Satisfaction with the performance of the staff's resort and customer satisfaction. The samples were ten purposive experts, and 90 members of resort staff and 150 customers, simply randomized from the populations of 25 to 80 room resorts in Hua Hin district of Prachuap Khiri Khan Province. Statistical methods used for analysing the acceptance of experts was Kendall Coefficient of Concordance and for the proportion comparison between a high, the highest and lower satisfaction of resort staff and customers was Chi-square.

The results of this research were as follows:

1. The information technology model for customer relationship management of the resorts consists of context diagram, entity relationship diagram, data dictionary, hardware and software requirements. The system architecture. The communication way between the customer and the resort and the format of the information IPO.

2. The experts accepted the concordance of the information technology model for customer relationship management of the resorts at a high level with statistical significance of .01

3. The members of resort staff were satisfied with the efficiency of the information technology model for customer relationship management of the resorts at a high and the highest levels with statistical significance of .01

4. The customers were satisfied with the efficiency of the information technology model for customer relationship management of the resorts at a high and the highest levels with statistical significance of .01

The main point found in this study was that the information technology model for customer relationship management could be adapted according to the characteristics of resort services. The model could assist in collecting the need behavior of the customers and analyzing these collected needs which allowed the resort to understand customers' needs and incorporate these needs to improve its services. This would help the customer relationship management to be better, more convenient, have fewer errors, and in need of the customers, all of which improved the customers' satisfaction of the resort services. This research finding could, therefore, be used as a model for customer relationship management in other businesses, and developed to be the commercial software for customer relationship management.