

ชื่อคุณนิพนธ์ ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท **ผู้วิจัย** นายสมพงษ์ ยิ่งเมือง สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศศุภภาพ พ.ศ. 2555 **อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก** รองศาสตราจารย์ ดร.วรชัย เขียวปานิ **อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระชัย คอนจ่อหอ และ ดร.ปานจิตร หลงประดิษฐ์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยการประยุกต์ใช้ตัวแบบการปรับปรุง กระบวนการเดิมของตัวแบบ 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 และได้รูปแบบไอโปของสารสนเทศ
2. ผู้เชี่ยวชาญยอมรับว่าตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่มีความสอดคล้องกันในระดับดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. บุคลากรของรีสอร์ทที่มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ลูกค้ามีความพึงพอใจประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

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