บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการความรู้ การส่งข้อมูลและการสื่อสารข้อมูล การเข้าถึงสารสนเทศรวมไปถึงการสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารได้เข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ จึงกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินการต่าง ๆ ดังที่ ครรชิต มาลัยวงศ์ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออุปกรณ์ไอที ได้เข้ามามีบทบาทอยู่ในชีวิตประจำวันของคนเราทุกคนมากขึ้น ส่วนหนึ่งเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต ส่วนหนึ่งเพื่อช่วยในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของหน่วยงาน และอีกส่วนหนึ่งเพื่อช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคม ผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทมีความต้องการที่จะเพิ่มผลผลิต เสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ ตลอดจนพยายามหากลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 73) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้านั้นมีปัจจัยสำคัญอยู่ที่คุณภาพบริการ คุณภาพสินค้า และราคา โดยเฉพาะคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยากที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบธุรกิจรีสอร์ท จึงจำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่พัก เพราะการนำข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยว ที่ใช้พิจารณาตัดสินใจเลือกที่พักประเภทรีสอร์ทในระหว่างการเดินทางมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจรีสอร์ทประสบความสำเร็จ

กลยุทธ์การบริการลูกค้าเป็นสิ่งที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จของธุรกิจรีสอร์ทสมัยใหม่ เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ซึ่งนับเป็นระบบบริหารสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกค้า และได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากการนำเอาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในอดีต มาทำนายความต้องการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร และสุนทร เลาหพัฒนวงศ์ (2550 : 19) ได้กล่าวว่า การนำ CRM ไปใช้งานอย่างบูรณาการ เพื่อบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ผลกำไรของบริษัทดีขึ้น

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เริ่มต้นมาจากการจัดการข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า (เลห์ทิเนน, จาร์โม อาร์, 2550 : 8) โดยกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ (1) การจัดการลูกค้า (Customer) (2) การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) และ (3) การบริหารจัดการ (Management) (ศิริ ภู่พงษ์วัฒนา, 2550 : 120) ดังนั้น การมีระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังที่ สมวงศ์ พงศ์สถาพร และสุนทร เลาหพัฒนวงศ์ (2550 : 45) ได้กล่าวว่า ไอทีสำหรับ CRM ต้องสามารถจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าได้ทั้งจากประวัติในอดีตและจากกิจกรรมต่าง ๆ ของลูกค้าในอนาคต

วงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) เป็นกระบวนการบริหารคุณภาพงานที่เป็นระบบและครบวงจรอย่างต่อเนื่อง ตามแนวคิดของดับเบิลยู เอดวาร์ด เดมมิ่ง (W. Edwards Deming) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการควบคุมการดำเนินการ เป็นขั้นตอนในการทำให้งานเสร็จอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ โดยการใช้วงจร PDCA (Plan Do Check Act) เป็นเครื่องมือการบริหารงานและจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ในการติดตาม ปรับปรุงพัฒนาให้บรรลุตามเป้าหมาย ดังคำกล่าวของ กิติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ (2551 : 67) ที่ว่า การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่ประการหนึ่งในกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้เกิดหลักการประกันคุณภาพ ดังนั้น การบริหารคุณภาพถ้าได้มีการนำมาดำเนินการอย่างเป็นระบบ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริหารคุณภาพด้วยการประยุกต์ใช้วงจรเดมมิ่ง

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมสำหรับรีสอร์ท โดยตัวแบบที่พัฒนาขึ้นจะต้องเป็นที่ยอมรับของบุคลากรและผู้ใช้บริการของรีสอร์ท สาเหตุในการเลือกศึกษารีสอร์ทที่หัวหิน เนื่องจากหัวหินเป็นสถานที่ประวัติศาสตร์ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น น้ำตก ชายหาด เป็นต้น รวมทั้งมีรีสอร์ทจำนวนมาก และมีโรงแรม ตั้งแต่ระดับ 1 ดาว จนถึงระดับ 5

ดาว โดยผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือจัดหาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมสำหรับรีสอร์ท

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่เป็นที่ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ บุคลากรและผู้ใช้บริการของรีสอร์ทตั้งแต่ระดับสูงขึ้นไป

คำถามการวิจัย

คำถามการวิจัยมีดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญยอมรับอย่างมีความสอดคล้องกันว่าตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด
2. บุคลากรของรีสอร์ทมีความพึงพอใจตัวในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด
3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจตัวในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยมี 3 ประการดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญยอมรับอย่างมีความสอดคล้องกันว่าตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. บุคลากรของรีสอร์ทร้อยละ 90 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผู้ใช้บริการของรีสอร์ทร้อยละ 90 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขอบเขตของการวิจัย

1. รีสอร์ทที่ได้รับใบอนุญาต และตั้งอยู่ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. พัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยมุ่งเน้นสร้างคุณภาพของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เท่านั้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. รีสอร์ท หมายถึง สถานที่พักตากอากาศ ที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้มาเยือน ใช้เวลาในวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือเทศกาลต่าง ๆ ส่วนใหญ่ที่ตั้งจะอยู่ในสถานที่ ที่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การบริการส่วนใหญ่คล้ายโรมแรม แต่อาคารสถานที่ มีบริเวณแวดล้อมด้วยบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ ห้องพักมักจะแยกเป็นส่วน ๆ เป็นบ้านหรือหลังคาเรือนแยกต่างหาก จุดประสงค์ของแขกที่เข้าพักคือการพักผ่อนเป็นหลัก การบริการจะเป็นแบบกันเอง

2. บุคลากร หมายถึง พนักงานของรีสอร์ทที่ใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการรีสอร์ท หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับรีสอร์ทที่นำข้อมูลไปใช้ในการบริหาร กำหนดนโยบาย การตลาด

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการรีสอร์ท หรือผู้ที่มาพักรีสอร์ท

4. ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การออกแบบสถาปัตยกรรมโกดังข้อมูล เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล สำหรับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

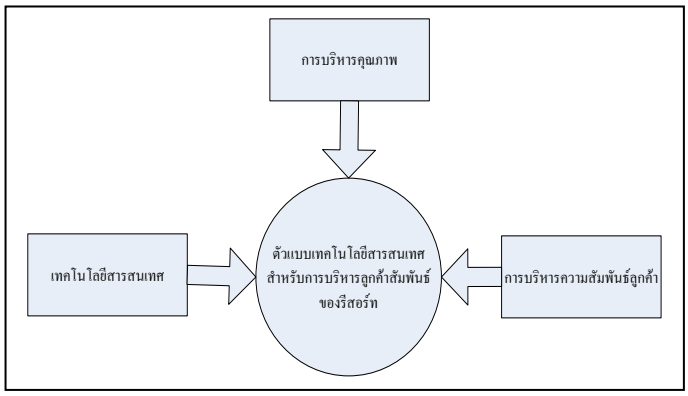
5. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า หมายถึง การใช้ข้อมูลเพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการหรือกลุ่มเป้าหมาย โดยแนวทางการปฏิบัติเป็นลักษณะตัวต่อตัว หรือเฉพาะกลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่ม ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6. DMAIC หมายถึง การพัฒนาตามแบบด้วยกลยุทธ์ของซิกซ์ ซิกม่า ซึ่งมีการปรับปรุงอยู่ 4 ขั้นตอน คือ การวัด การวิเคราะห์ การปรับปรุง และการควบคุม

7. ตัวแบบการปรับเพิ่ม หมายถึง การพัฒนาที่ละส่วน แล้วค่อย ๆ เพิ่มส่วนอื่น ๆ เข้าไปเรื่อย ๆ จนมีความสามารถสมบูรณ์

การพัฒนาจะแบ่งออกเป็นขั้นตอนย่อย ๆ และทำการตรวจสอบที่ละขั้นตอน แล้วค่อย ๆ เพิ่มขั้นตอนอื่น ๆ เข้าไปเรื่อย ๆ จนมีความสามารถสมบูรณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบวิจัยสำหรับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นการบูรณาการตามตัวแบบ ดังนี้ (ปรับปรุงจาก จารึก ชูกิตติกุล, 2548 : 5)

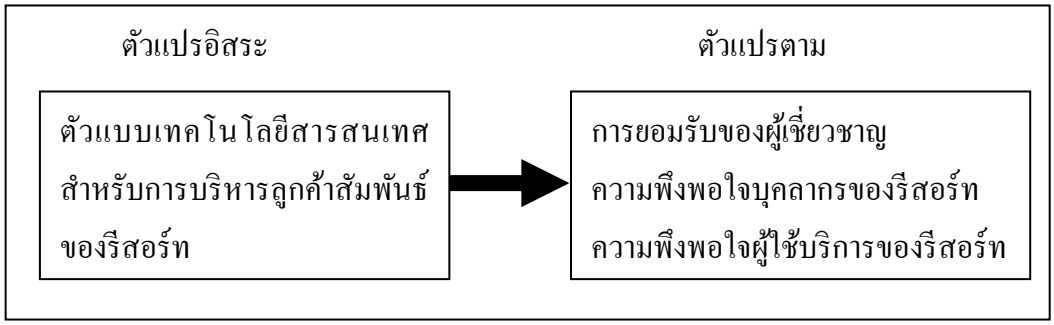
QIT = (QCRM + QPDCA + QDMAIC) * IT

QCRM = Quality Customer Relationship Management
QPDCA = Quality PDCA
QDMAIC = Quality DMAIC
IT = Information Technology
QIT = Quality Information Technology

เพื่อให้การบริหารเรื่องดังกล่าวเกิดประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดกระบวนการบริหารคุณภาพด้วยวงจรเดมมิ่ง ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนปฏิบัติงาน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบและประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไข มาดำเนินการเป็นกระบวนการควบคุมคุณภาพ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ เป็นตัวแปรที่อาจเป็นต้นเหตุ หรือเป็นตัวที่กำหนด (Determines) หรือเป็นตัวที่มีอิทธิพล (Influences) ต่อตัวแปรตาม หรือตัวแปรที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตาม หรือเป็นเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรอื่น ซึ่งได้แก่ ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ตัวแปรที่เป็นผล หรือเปลี่ยนตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยบุคลากรของรีสอร์ท และผู้ใช้บริการของรีสอร์ท



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยจะได้ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่ดี มีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรน้อย เพื่อประโยชน์สูงสุดทางธุรกิจ โดยประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยมีดังนี้

1. ได้ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่นำไปใช้ในอุตสาหกรรมรีสอร์ท เพื่อตอบสนองการใช้งานในรูปแบบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
2. นำไปใช้ประยุกต์ในธุรกิจทั่วไปที่มีลักษณะคล้ายกันได้
3. เป็นความรู้พื้นฐานเพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป
4. ใช้ในการพิจารณาเลือกซื้อซอฟต์แวร์ที่จะนำมาใช้สำหรับรีสอร์ท