

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทนี้ เป็นการวิจัยการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมสำหรับรีสอร์ท มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่เป็นที่ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ บุคลากร และผู้ใช้บริการของรีสอร์ท โดยผลการวิจัยตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ผลการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
2. ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

ผลการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

จากกระบวนการในการดำเนินการตามรูปแบบ ITCRM งานแต่ละขั้นตอนตามรูปแบบ ITCRM สำหรับการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ได้ผล ดังนี้

1. นิยาม

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยเพื่อกำหนดนิยาม ผู้วิจัยได้ดำเนินงานสำหรับการให้นิยาม ได้ผลดังนี้

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

บุคลากร หมายถึง หรือพนักงานของรีสอร์ทหรือผู้จัดการหรือเจ้าของรีสอร์ท

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาพักในรีสอร์ท

ลูกค้า หมายถึง สมาชิก หรือผู้ที่มาใช้บริการหรือผู้ที่มาพักในรีสอร์ท

รีสอร์ท หมายถึง สถานที่ที่มีการให้บริการห้องพักหรือเป็นบ้านพัก

ที่พัก หมายถึง ห้องพัก หรือที่พักที่เป็นห้องพักในรีสอร์ท โดยมีห้องพักหลายห้องอยู่ในตัวอาคารเดียว หรือที่พักที่เป็นบ้านพักในรีสอร์ท

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท หมายถึง สารสนเทศที่ได้จากการนำตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทมาใช้

สร้างแบบสอบถามการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ดังรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

2. กำหนดสิ่งที่ต้องการ

การดำเนินงานสำหรับกำหนดสิ่งที่ต้องการ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจความต้องการใช้สารสนเทศของบุคลากรของรีสอร์ทและความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการรีสอร์ทสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อนำไปพัฒนาตัวแบบ จากการใช้แบบสอบถามการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เก็บข้อมูลได้ผลดังนี้

1) สำหรับบุคลากร

สารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่บุคลากรของรีสอร์ทต้องการให้ มีได้แก่

- 1.1) ข้อมูลลูกค้า เช่น ประวัติผู้เข้าพัก พฤติกรรมการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก
- 1.2) ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าที่ผ่านมา เช่น ข้อมูลการมาพัก ข้อมูลการใช้บริการ
- 1.3) ข้อมูลที่มีการจัดลำดับลูกค้าเพื่อให้ความสำคัญในการจัดบริการสำหรับลูกค้าพิเศษที่มาใช้บริการ เช่น ลูกค้าประจำ ลูกค้าพิเศษ
- 1.4) ข้อมูลอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าต้องการเพิ่ม เช่น หมอน กระติกน้ำร้อน
- 1.5) ข้อมูลที่พยากรณ์ความต้องการของลูกค้าได้ เช่น การจัดหาบริการเสริมรถเช่า การนำเที่ยว
- 1.6) การติดตามการบริการลูกค้า เช่น การบริการอาหารที่สั่ง การร้องขอบริการเพิ่ม และได้มีการดำเนินการไปถึงขั้นใดแล้ว
- 1.7) ข้อมูลลูกค้าที่พัก เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล อาชีพ เป็นต้น

1.8) ข้อมูลสำหรับการให้ความสำคัญในการมอบของขวัญในโอกาสพิเศษที่เหมาะสมแต่ละบุคคล เช่น วันเกิด

1.9) สรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าในแต่ละเดือน และแสดงรายงานเป็นกราฟ

1.10) สรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ในวัน เวลา ช่วงเวลา จำนวนวันที่พัก

1.11) ส่งอีเมล ขอบคุณไปยังลูกค้าหลังจากใช้บริการ

1.12) สอบถามความพึงพอใจการใช้บริการลูกค้า

1.13) สรุป คำติชมของลูกค้า จากการสอบถาม

1.14) การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าทางเครือข่ายออนไลน์

1.15) ส่งกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือให้ลูกค้าทราบในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

2) ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)

สารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ผู้บริการของรีสอร์ทต้องการให้มีได้แก่

2.1) ข้อมูลห้องพักที่เลือกได้ด้วยตนเอง

2.2) ข้อมูลราคาห้องพัก ลักษณะห้องพักเพื่อตรวจสอบราคาสำหรับเลือกห้องพักได้ตนเอง เช่น ตำแหน่งที่อยู่ของที่พัก

2.3) ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในรีสอร์ท ในขณะที่พัก

2.4) ข้อมูลของกิจกรรม / นันทนาการของรีสอร์ท ในขณะที่พัก

2.5) ข้อมูลของรีสอร์ท เช่น สถานที่ตั้ง

2.6) ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

2.7) ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวมรดกและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

2.8) ข้อมูลสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกและของฝากของท้องถิ่น

2.9) ข้อมูลของร้านอาหารในบริเวณใกล้เคียง

2.10) ข้อมูลสถานที่ให้บริการรถเช่า

2.11) ข้อมูลบริษัทนำเที่ยว

2.12) ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการส่งเสริมการขายของรีสอร์ท

3. วิเคราะห์ความต้องการ

ดำเนินการด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุป โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลเบื้องต้นได้ ดังนี้

1) สำหรับบุคลากร

สารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่บุคลากรของรีสอร์ทต้องการให้มี จัดหมวดหมู่ข้อมูล ดังนี้

- 1.1) ระหว่างบริการผู้ใช้บริการ
- 1.2) หลังจากผู้ใช้บริการออกจากที่พัก

2) ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)

สารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ผู้ใช้บริการของรีสอร์ทต้องการให้มี จัดหมวดหมู่ข้อมูล ดังนี้

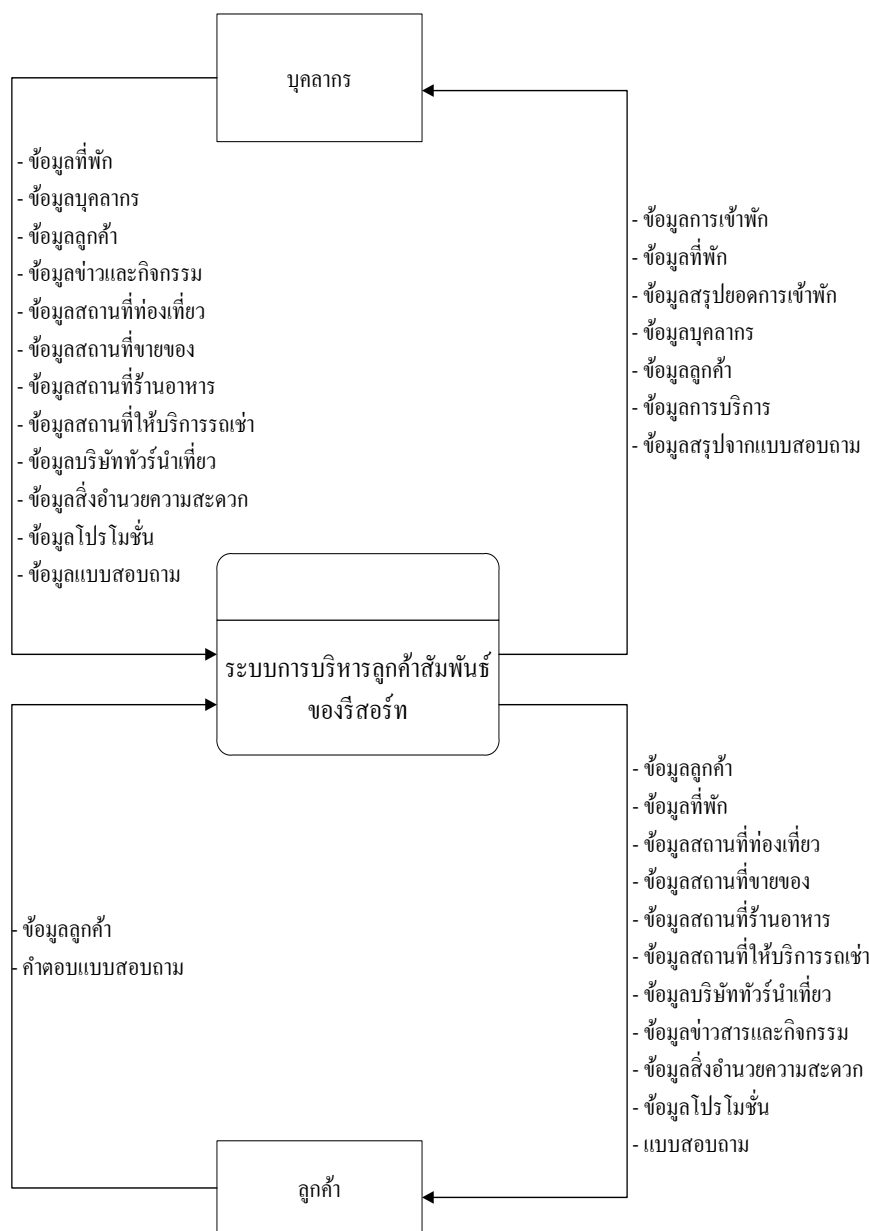
- 2.1) ก่อนเข้าพัก
- 2.2) ระหว่างที่พัก
- 2.3) หลังออกจากที่พัก

การจัดหมวดหมู่ข้อมูลเบื้องต้น ที่ได้จัดสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ตามลักษณะการนำไปใช้งานในส่วนของบุคลากรและผู้ใช้บริการนั้น ได้นำไปทำการออกแบบเป็นแบบสอบถาม ดังรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค แบบสอบถามการยอมรับและภาคผนวก ง แบบสอบถามความพึงพอใจ

3) วิเคราะห์กระบวนการทำงานของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

จากการวิเคราะห์สารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท สรุปได้ว่าสิ่งจำเป็นที่ต้องมี สำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ได้แก่ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศของรีสอร์ท ฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และรูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับรีสอร์ททางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นจึงต้องทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน เพื่อนำไปออกแบบและพัฒนาตัวแบบ ดังนี้

3.1) แผนภาพแสดงกระบวนการทำงานของระบบ (Context Diagram)



ภาพที่ 4.1 แผนภาพกระบวนการทำงานของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

3.2) แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram : DFD)

3.2.1) แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 (DFD Level 1)

จากแผนภาพแสดงการทำงานของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ภาพที่ 4.1 สามารถแบ่งโปรเซสหลักของระบบ ประกอบด้วยโปรเซสหลัก 6 โปรเซสด้วยกัน คือ

โปรเซสที่ 1 จัดการข้อมูลพื้นฐาน

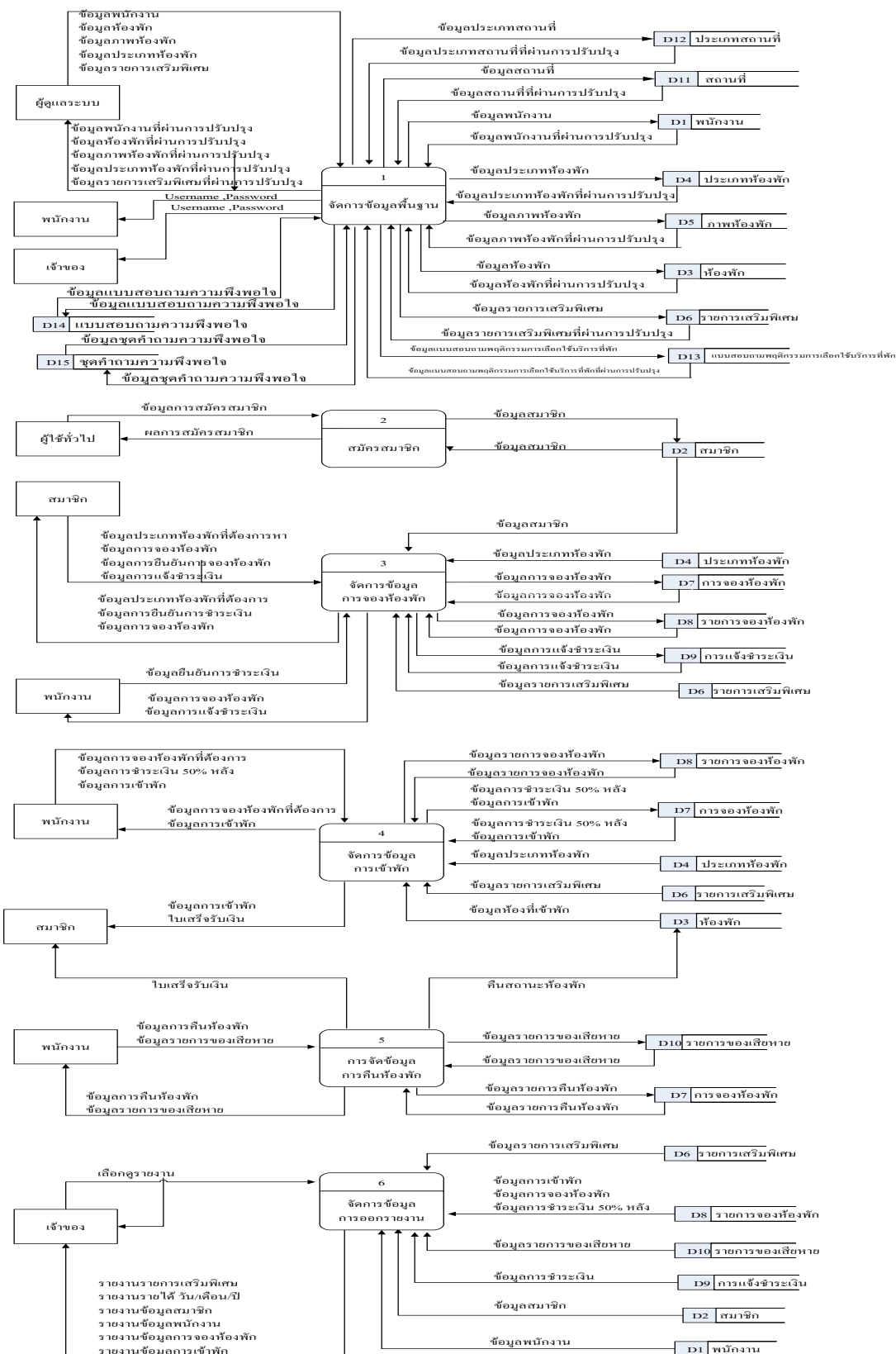
โปรเซสที่ 2 การสมัครสมาชิก

โปรเซสที่ 3 จองห้องพัก

โปรเซสที่ 4 จัดการข้อมูลการเข้าพัก

โปรเซสที่ 5 จัดการข้อมูลการคืนห้องพัก

โปรเซสที่ 6 ออกรายงาน

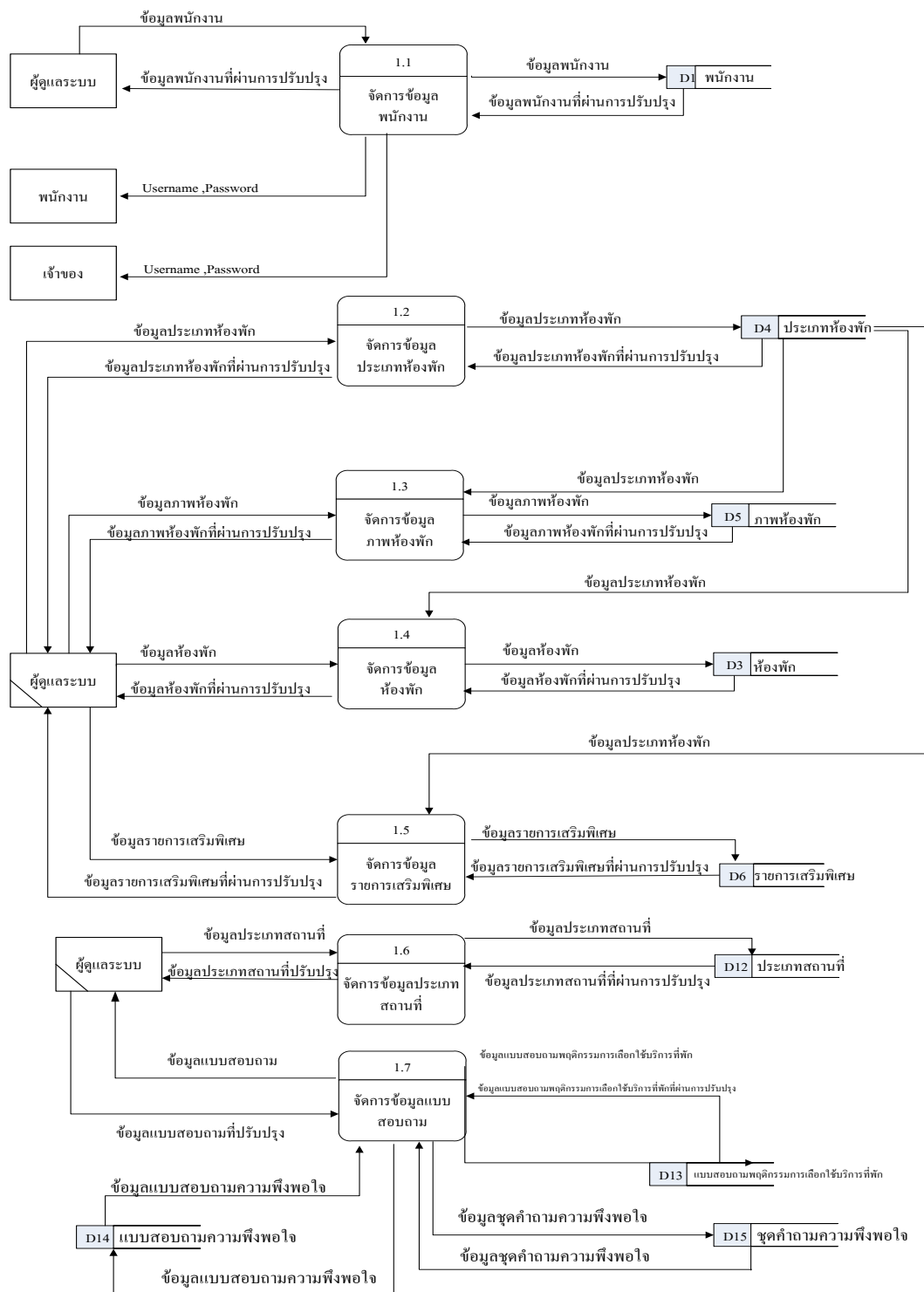


ภาพที่ 4.2 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

3.2.2) แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 (DFD Level 2)

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 แสดงถึงโปรเซสย่อยในแผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 โดยแผนภาพกระแสข้อมูลในระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 1 ประกอบด้วยโปรเซสย่อย ๆ 6 โปรเซส คือ

- โปรเซสที่ 1.1 จัดการข้อมูลพนักงาน
- โปรเซสที่ 1.2 จัดการข้อมูลประเภทห้องพัก
- โปรเซสที่ 1.3 จัดการข้อมูลภาพห้องพัก
- โปรเซสที่ 1.4 จัดการข้อมูลห้องพัก
- โปรเซสที่ 1.5 จัดการข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
- โปรเซสที่ 1.6 จัดการข้อมูลประเภทสถานที่
- โปรเซสที่ 1.7 จัดการข้อมูลแบบสอบถาม



ภาพที่ 4.3 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 1 จัดการข้อมูลพื้นฐาน

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 3 ประกอบด้วย
 โปรเซสย่อย ๆ 5 โปรเซส คือ

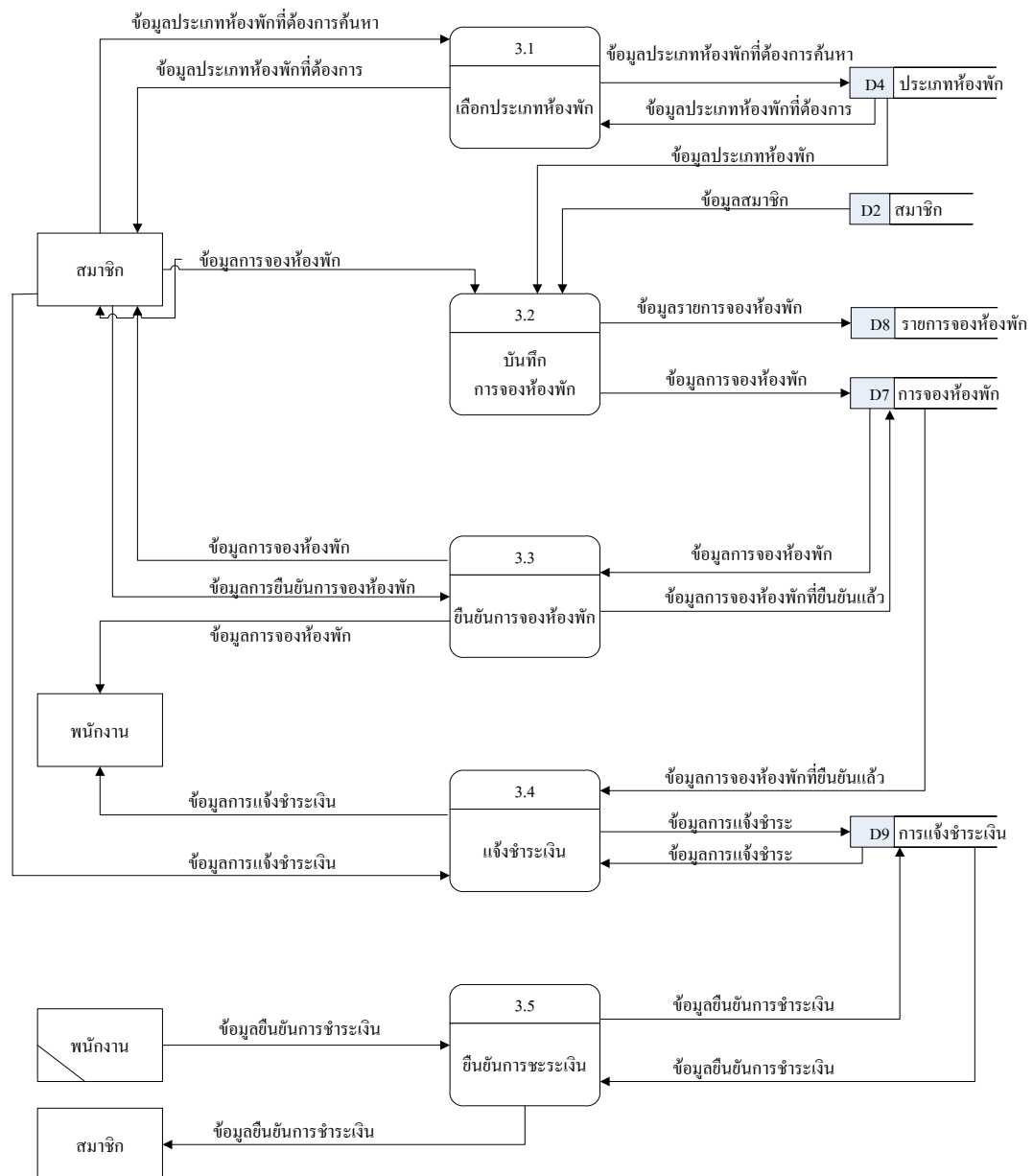
โปรเซสที่ 3.1 เลือกประเภทห้องพัก

โปรเซสที่ 3.2 บันทึกการจองห้องพัก

โปรเซสที่ 3.3 ยืนยันการจองห้องพัก

โปรเซสที่ 3.4 แจ้งการชำระเงิน

โปรเซสที่ 3.5 ยืนยันการชำระเงิน



ภาพที่ 4.4 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 3 จัดการระบบจองห้องพัก

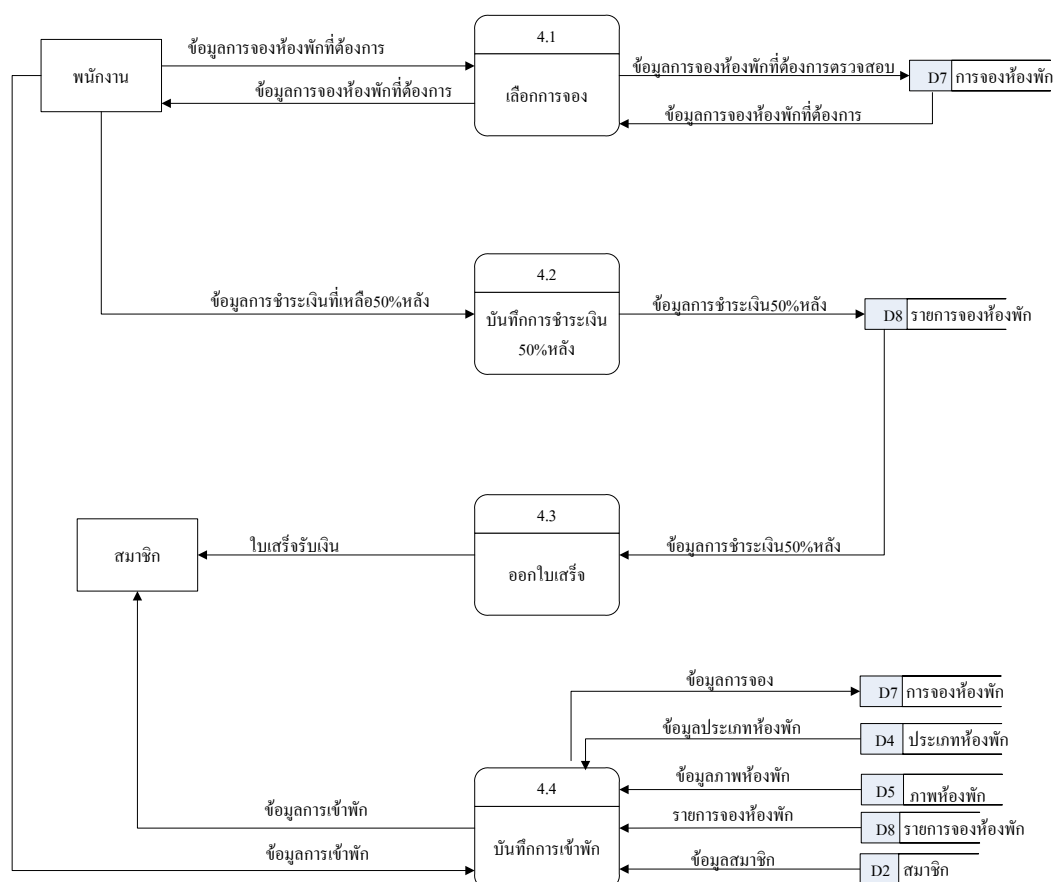
แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 4 ประกอบด้วย
โปรเซสย่อย ๆ 4 โปรเซส คือ

โปรเซสที่ 4.1 เลือกการจอง

โปรเซสที่ 4.2 บันทึกการชำระเงิน50%หลัง

โปรเซสที่ 4.3 ใบเสร็จรับเงิน

โปรเซสที่ 4.4 บันทึกการเข้าพัก



ภาพที่ 4.5 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 4 จัดการข้อมูลเข้าพัก

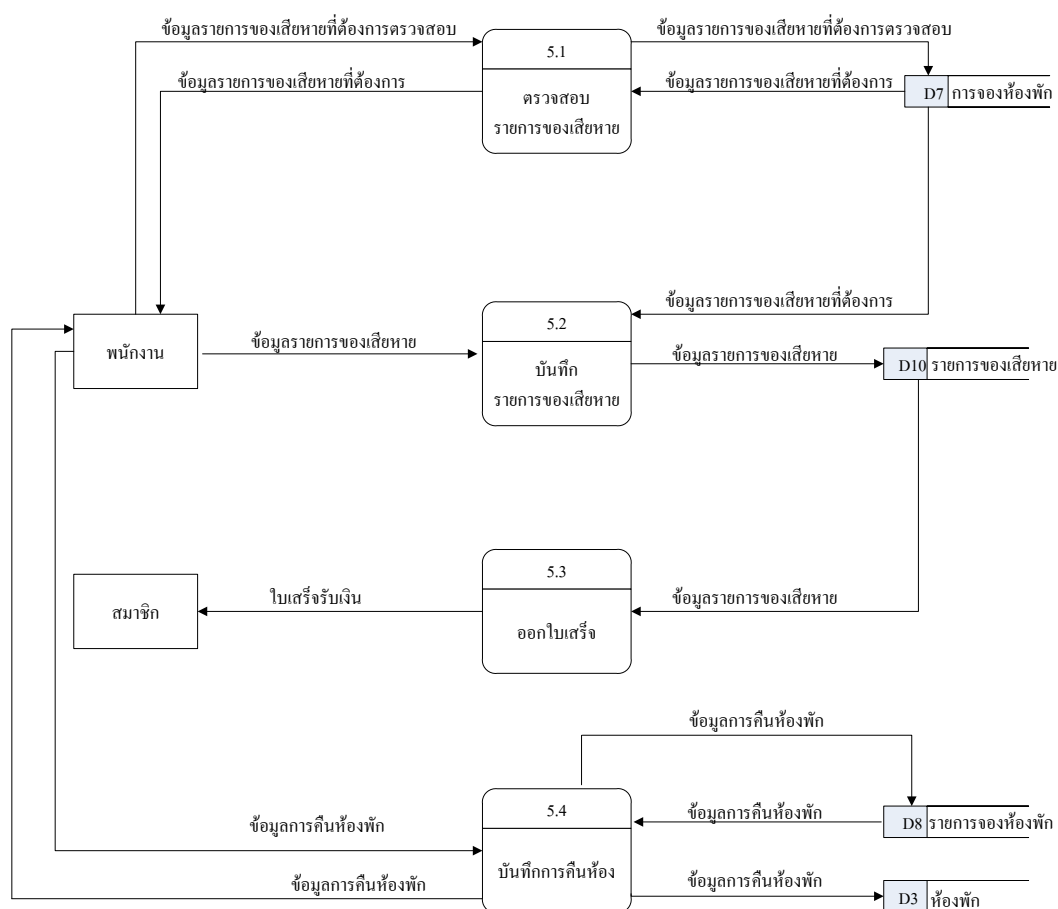
แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 5 ประกอบด้วย
โปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 5.1 ตรวจสอบรายการของเสียหาย

โปรเซสที่ 5.2 บันทึกรายการของเสียหาย

โปรเซสที่ 5.3 ออกใบเสร็จรับเงิน

โปรเซสที่ 5.4 บันทึกการคืนห้องพัก



ภาพที่ 4.6 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 5 จัดการข้อมูลการคืนห้องพัก

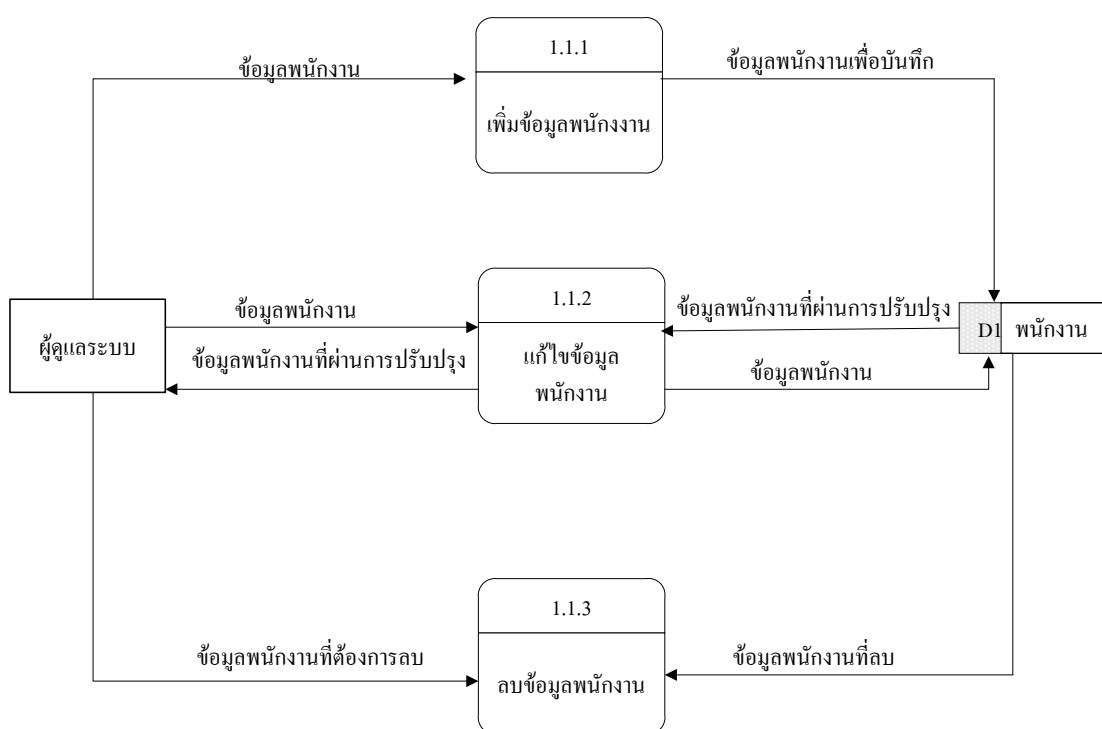
แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 (DFD Level 3)

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 แสดงถึงโปรเซสย่อยในแผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 โดยแผนภาพกระแสข้อมูลในระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 1 ประกอบด้วยโปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 1.1.1 เพิ่มข้อมูลพนักงาน

โปรเซสที่ 1.1.2 แก้ไขข้อมูลพนักงาน

โปรเซสที่ 1.1.3 ลบข้อมูลพนักงาน



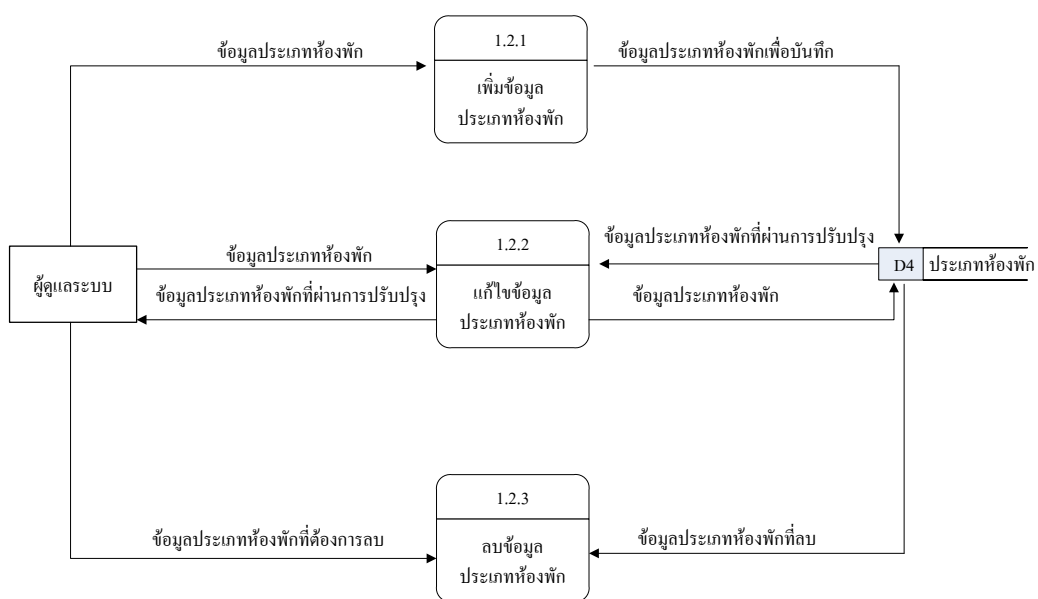
ภาพที่ 4.7 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 1 จัดการข้อมูลพนักงาน

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 2 ประกอบด้วย
โปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 1.2.1 เพิ่มข้อมูลประเภทห้องพัก

โปรเซสที่ 1.2.2 แก้ไขข้อมูลประเภทห้องพัก

โปรเซสที่ 1.2.3 ลบข้อมูลประเภทห้องพัก



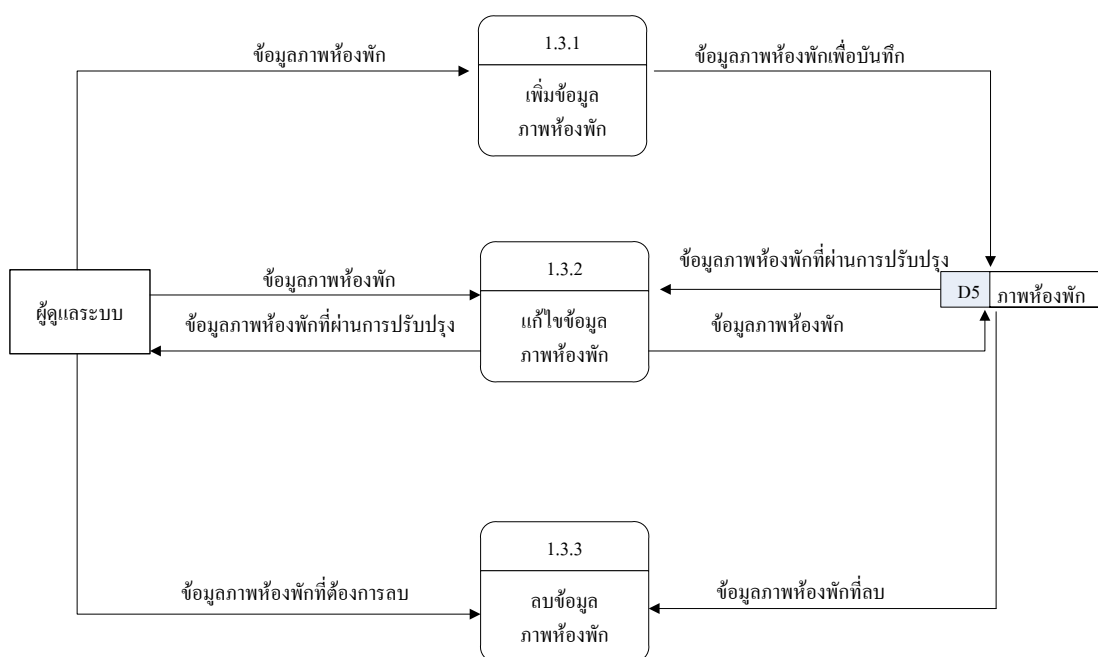
ภาพที่ 4.8 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 2 จัดการข้อมูลประเภทห้องพัก

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 3 ประกอบด้วย
โปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 1.3.1 เพิ่มข้อมูลภาพห้องพัก

โปรเซสที่ 1.3.2 แก้ไขข้อมูลภาพห้องพัก

โปรเซสที่ 1.3.3 ลบข้อมูลภาพห้องพัก



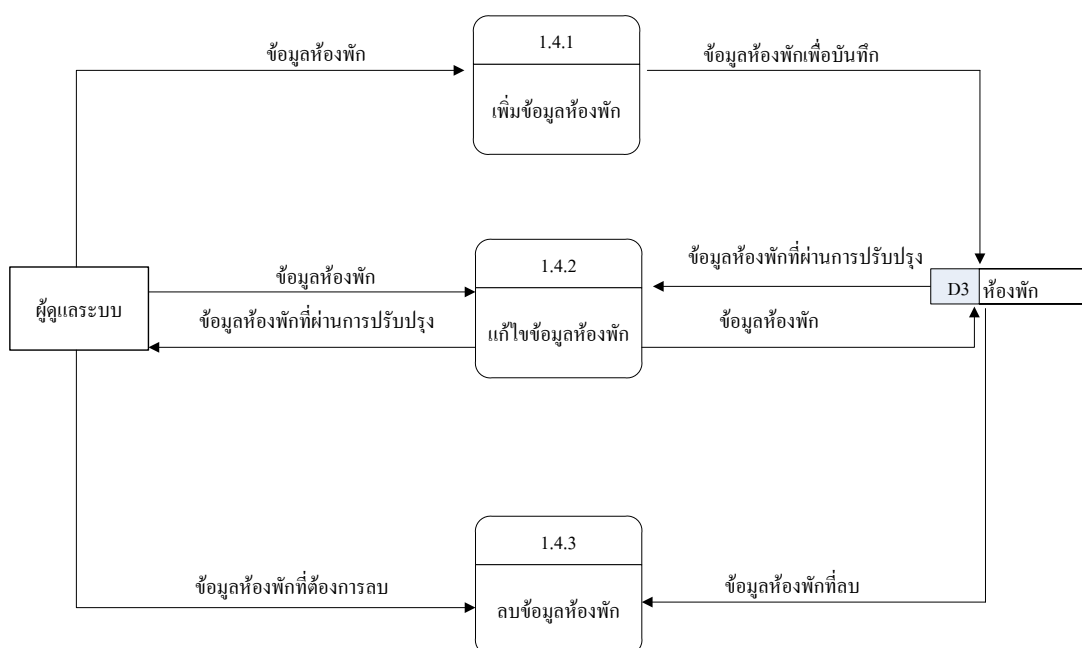
ภาพที่ 4.9 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 3 จัดการข้อมูลภาพห้องพัก

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 4 ประกอบด้วย
โปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 1.4.1 เพิ่มข้อมูลห้องพัก

โปรเซสที่ 1.4.2 แก้ไขข้อมูลห้องพัก

โปรเซสที่ 1.4.3 ลบข้อมูลห้องพัก



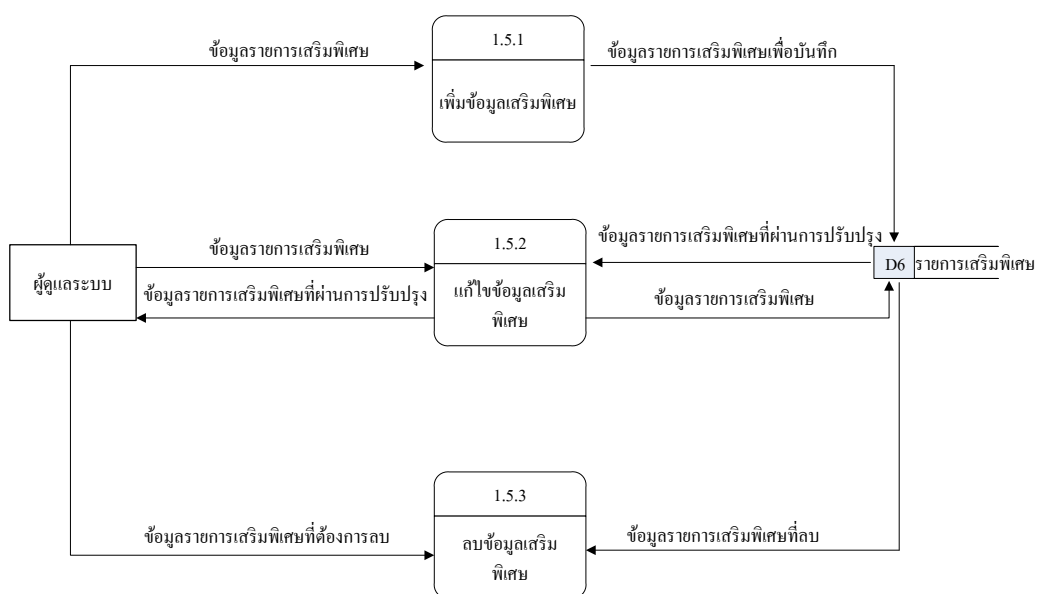
ภาพที่ 4.10 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 4 จัดการข้อมูลห้องพัก

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 5 ประกอบด้วย
โปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 1.5.1 เพิ่มข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

โปรเซสที่ 1.5.2 แก้ไขข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

โปรเซสที่ 1.5.3 ลบข้อมูลรายการเสริมพิเศษ



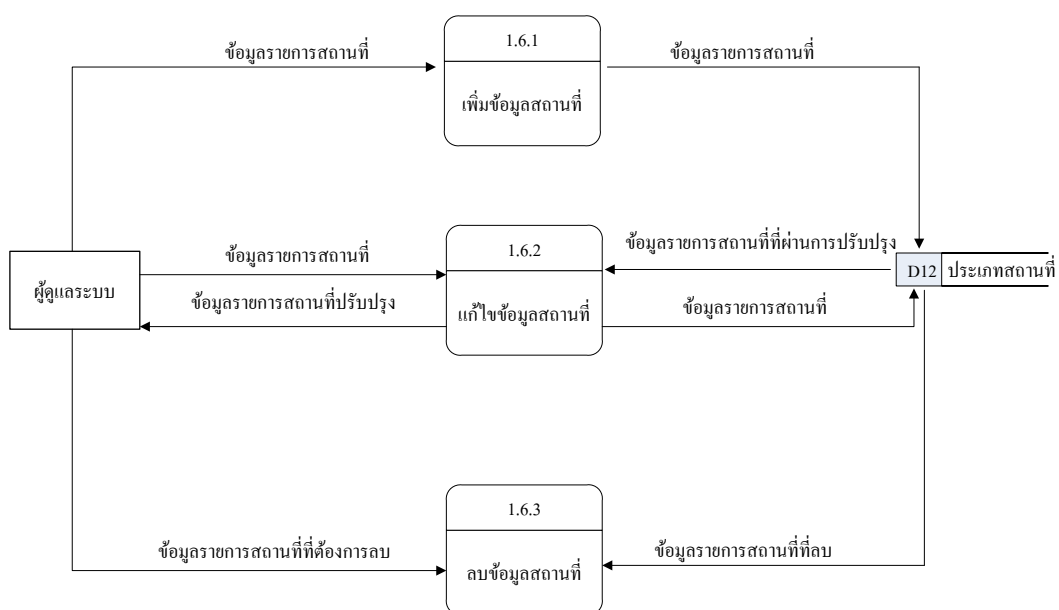
ภาพที่ 4.11 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 5 จัดการข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 6 ประกอบด้วย
โปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 1.6.1 เพิ่มข้อมูลรายการสถานที่

โปรเซสที่ 1.6.2 แก้ไขข้อมูลรายการสถานที่

โปรเซสที่ 1.6.3 ลบข้อมูลรายการสถานที่



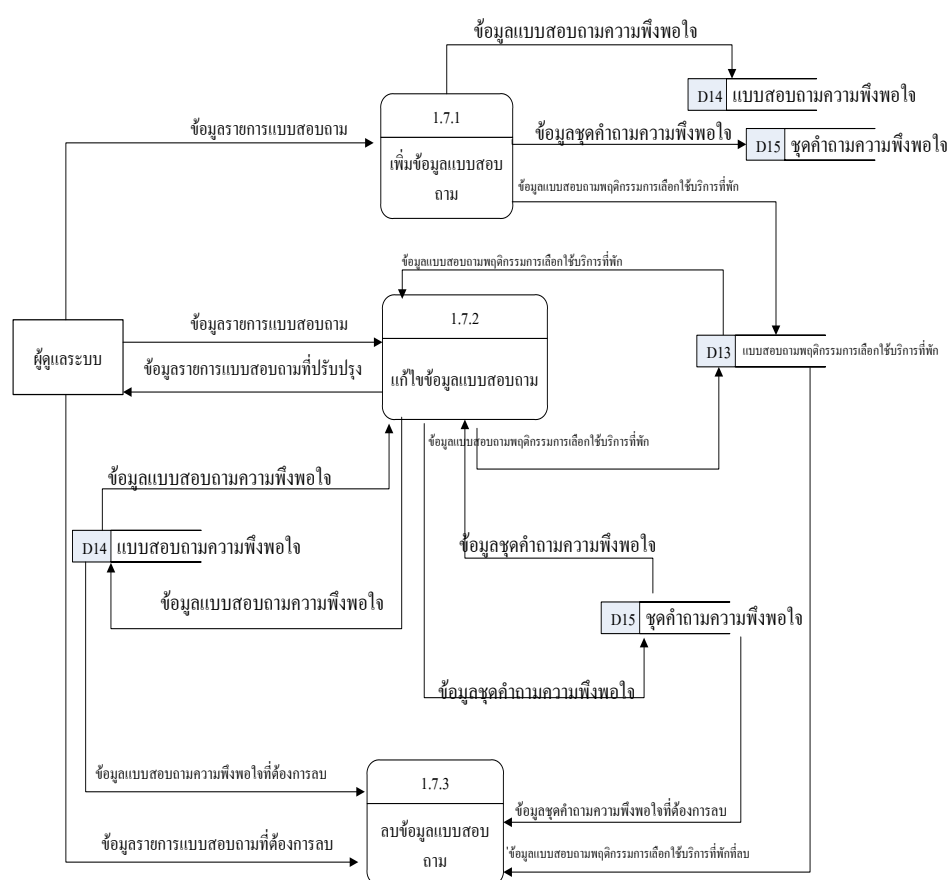
ภาพที่ 4.12 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 6 จัดการข้อมูลรายการสถานที่

แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 7 ประกอบด้วย
โปรเซส ดังนี้

โปรเซสที่ 1.7.1 เพิ่มข้อมูลรายการแบบสอบถาม

โปรเซสที่ 1.7.2 แก้ไขข้อมูลรายการแบบสอบถาม

โปรเซสที่ 1.7.3 ลบข้อมูลรายการแบบสอบถาม



ภาพที่ 4.13 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 7 จัดการข้อมูลรายการแบบสอบถาม

3.3) คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ของรีสอร์ท

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1
Process name	: จัดการข้อมูลพื้นฐาน
Input data Flow	: ข้อมูลพนักงานที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลประเภทห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลภาพห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลรายการเสริมพิเศษที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลภาพห้องพัก ข้อมูลห้องพัก ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Data Stored used	: พนักงาน ประเภทห้องพัก ภาพห้องพัก ห้องพัก รายการเสริมพิเศษ
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 1.1 จัดการข้อมูลพนักงาน 1.2 จัดการข้อมูลประเภทห้องพัก 1.3 จัดการข้อมูลภาพห้องพัก 1.4 จัดการข้อมูลห้องพัก 1.5 จัดการข้อมูลรายการเสริมพิเศษ 1.6 จัดการข้อมูลประเภทสถานที่ 1.7 จัดการข้อมูลแบบสอบถาม

ภาพที่ 4.14 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1 จัดการข้อมูลพื้นฐาน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.1
Process name	: จัดการข้อมูลพนักงาน
Input data Flow	: ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลพนักงานที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลพนักงานที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลพนักงาน Username Password
Data Stored used	: พนักงาน
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับข้อมูลพนักงาน ซึ่งประกอบโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 1.1.1 เพิ่มข้อมูลพนักงาน 1.1.2 แก้ไขข้อมูลพนักงาน 1.1.3 ลบข้อมูลพนักงาน

ภาพที่ 4.15 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1 ข้อมูลพนักงาน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.1.1
Process name	: เพิ่มข้อมูลพนักงาน
Input data Flow	: ข้อมูลพนักงานที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลพนักงาน
Data Stored used	: พนักงาน
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับเพิ่มข้อมูลพนักงาน

ภาพที่ 4.16 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1.1 เพิ่มข้อมูลพนักงาน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.1.2
Process name	: แก้ไขข้อมูลพนักงาน
Input data Flow	: ข้อมูลพนักงานที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลพนักงาน
Data Stored used	: พนักงาน
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับแก้ไขข้อมูลพนักงาน

ภาพที่ 4.17 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1.2 แก้ไขข้อมูลพนักงาน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.1.3
Process name	: ลบข้อมูลพนักงาน
Input data Flow	: ข้อมูลพนักงานที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลพนักงาน
Data Stored used	: พนักงาน
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับลบข้อมูลพนักงาน

ภาพที่ 4.18 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1.3 ลบข้อมูลพนักงาน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.2
Process name	: จัดการข้อมูลประเภทห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลประเภทห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพัก
Data Stored used	: ประเภทห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับประเภทห้องพัก ซึ่งประกอบโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 1.2.1 เพิ่มข้อมูลประเภทห้องพัก 1.2.2 แก้ไขข้อมูลประเภทห้องพัก 1.2.3 ลบข้อมูลประเภทห้องพัก

ภาพที่ 4.19 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2 จัดการข้อมูลประเภทห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.2.1
Process name	: เพิ่มประเภทห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพัก
Data Stored used	: ประเภทห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับเพิ่มประเภทห้องพัก

ภาพที่ 4.20 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2.1 เพิ่มประเภทห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.2.2
Process name	: แก้ไขประเภทห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพัก
Data Stored used	: ประเภทห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับแก้ไขประเภทห้องพัก

ภาพที่ 4.21 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2.2 แก้ไขประเภทห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.2.3
Process name	: ลบประเภทห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพัก
Data Stored used	: ประเภทห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับลบประเภทห้องพัก

ภาพที่ 4.22 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2.3 ลบประเภทห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.3
Process name	: จัดการข้อมูลภาพห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลภาพห้องพัก ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลภาพห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลภาพห้องพัก
Data Stored used	: ห้องพัก ประเภทห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับข้อมูลภาพห้องพัก ซึ่งประกอบโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 1.3.1 เพิ่มข้อมูลภาพห้องพัก 1.3.2 แก้ไขข้อมูลภาพห้องพัก 1.3.3 ลบข้อมูลภาพห้องพัก

ภาพที่ 4.23 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2 ข้อมูลภาพห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.3.1
Process name	: เพิ่มภาพห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลภาพห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลภาพห้องพัก
Data Stored used	: ภาพห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับเพิ่มข้อมูลภาพห้องพัก

ภาพที่ 4.24 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.3.1 เพิ่มข้อมูลภาพห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.3.2
Process name	: แก้ไขภาพห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลภาพห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลภาพห้องพัก
Data Stored used	: ภาพห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับแก้ไขข้อมูลภาพห้องพัก

ภาพที่ 4.25 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.3.2 แก้ไขข้อมูลภาพห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.3.3
Process name	: ลบภาพห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลภาพห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลภาพห้องพัก
Data Stored used	: ภาพห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับลบข้อมูลภาพห้องพัก

ภาพที่ 4.26 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.3.3 ลบข้อมูลภาพห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.4
Process name	: จัดการข้อมูลห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลห้องพัก ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลห้องพัก ข้อมูลห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Data Stored used	: ห้องพัก ประเภทห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับข้อมูลห้องพัก ซึ่งประกอบโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 1.4.1 เพิ่มข้อมูลห้องพัก 1.4.2 แก้ไขข้อมูลห้องพัก 1.4.3 ลบข้อมูลห้องพัก

ภาพที่ 4.27 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2 ข้อมูลห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.4.1
Process name	: เพิ่มข้อมูลห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลห้องพัก
Data Stored used	: ห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับเพิ่มข้อมูลห้องพัก

ภาพที่ 4.28 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.4.1 เพิ่มข้อมูลห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.4.2
Process name	: แก้ไขข้อมูลห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลห้องพัก
Data Stored used	: ห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับแก้ไขข้อมูลห้องพัก

ภาพที่ 4.29 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.4.2 แก้ไขข้อมูลห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.4.3
Process name	: ลบข้อมูลห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลห้องพักที่ผ่านการปรับปรุง
Output data Flow	: ข้อมูลห้องพัก
Data Stored used	: ห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับลบข้อมูลห้องพัก

ภาพที่ 4.30 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.4.3 ลบข้อมูลห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.5
Process name	: จัดการข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Input data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ ข้อมูลรายการเสริมพิเศษที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลประเภทห้องพัก
Output data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Data Stored used	: ประเภทห้องพัก รายการเสริมพิเศษ
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับการจัดการรายการเสริมพิเศษ ซึ่งประกอบด้วยโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 1.5.1 เพิ่มข้อมูลรายการเสริมพิเศษ 1.5.2 แก้ไขข้อมูลรายการเสริมพิเศษ 1.5.3 ลบข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

ภาพที่ 4.31 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5 จัดการข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.5.1
Process name	: เพิ่มข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Input data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลห้องพัก
Output data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Data Stored used	: ห้องพัก รายการเสริมพิเศษ
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับเพิ่มข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

ภาพที่ 4.32 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5.1 เพิ่มข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.5.2
Process name	: แก้ไขข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Input data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลห้องพัก
Output data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Data Stored used	: ห้องพัก รายการเสริมพิเศษ
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับแก้ไขข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

ภาพที่ 4.33 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5.2 แก้ไขข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 1.5.3
Process name	: ลบข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Input data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษที่ผ่านการปรับปรุง ข้อมูลห้องพัก
Output data Flow	: ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ
Data Stored used	: ห้องพัก รายการเสริมพิเศษ
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับลบข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

ภาพที่ 4.34 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5.3 ลบข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 2
Process name	: สมัครสมาชิก
Input data Flow	: ข้อมูลการสมัครสมาชิก ข้อมูลสมาชิก
Output data Flow	: ผลการสมัครสมาชิก ข้อมูลสมาชิก
Data Stored used	: สมาชิก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับสมัครสมาชิก

ภาพที่ 4.35 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 2 สมัครสมาชิก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 3
Process name	: จัดการข้อมูลการจองห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการค้นหา ข้อมูลการจองห้องพัก ข้อมูลการยืนยันการจองห้องพัก ข้อมูลการแจ้งชำระเงิน ข้อมูลสมาชิก ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ ข้อมูลยืนยันการชำระเงิน
Output data Flow	: ข้อมูลการจองห้องพัก ข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการ ข้อมูลการยืนยันการชำระเงิน ข้อมูลรายการจองห้องพัก ข้อมูลการแจ้งชำระเงิน
Data Stored used	: สมาชิก ประเภทห้องพัก การจองห้องพัก รายการจองห้องพัก การแจ้งชำระเงิน รายการเสริมพิเศษ
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับการจัดข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 3.1 ค้นหาข้อมูลห้องพัก 3.2 บันทึกการจองห้องพัก 3.3 ยืนยันการจองห้องพัก 3.4 แจ้งชำระเงิน

ภาพที่ 4.36 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3 จองห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 3.1
Process name	: เลือกประเภทห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการค้นหา ข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการ
Output data Flow	: ข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการค้นหา ข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการ
Data Stored used	: ประเภทห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสสำหรับสมาชิกในการค้นหาห้องพัก

ภาพที่ 4.37 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.1 เลือกประเภทห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 3.2
Process name	: บันทึกการจองห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลการจองห้องพัก ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลสมาชิก
Output data Flow	: ข้อมูลรายการจองห้องพัก ข้อมูลการจองห้องพัก
Data Stored used	: ประเภทห้องพัก สมาชิก รายการจองห้องพัก การจองห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสในการบันทึกห้องพักที่สมาชิกต้องการ

ภาพที่ 4.38 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.2 บันทึกการจองห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 3.3
Process name	: ยืนยันการจองห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลการยืนยันการจองห้องพัก ข้อมูลการจองห้องพัก,
Output data Flow	: ข้อมูลการจองห้องพัก ข้อมูลการจองห้องพักที่ยืนยันแล้ว
Data Stored used	: การจองห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสในการยืนยันการจองห้องพัก

ภาพที่ 4.39 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.3 ยืนยันการจองห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 3.4
Process name	: การแจ้งชำระเงิน
Input data Flow	: ข้อมูลการชำระเงิน ข้อมูลการจองห้องพักที่ยืนยันแล้ว
Output data Flow	: ข้อมูลการชำระเงิน
Data Stored used	: การจองห้องพัก การแจ้งชำระเงิน
Description	: เป็นโปรเซสในการแจ้งชำระเงิน

ภาพที่ 4.40 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.4 การแจ้งชำระเงิน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 3.5
Process name	: ยืนยันการชำระเงิน
Input data Flow	: ข้อมูลการยืนยันการชำระเงิน
Output data Flow	: ข้อมูลการยืนยันการชำระเงิน
Data Stored used	: การแจ้งชำระเงิน
Description	: เป็นโปรเซสในการยืนยันการชำระเงิน

ภาพที่ 4.41 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.5 ยืนยันการชำระเงิน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 4
Process name	: จัดการข้อมูลการเข้าพัก
Input data Flow	: ข้อมูลการจองห้องพักที่ต้องการ ข้อมูลการชำระเงิน 50 % หลัง ข้อมูลการเข้าพัก ข้อมูลรายการจองห้องพัก ข้อมูลประเภทห้องพัก ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ ข้อมูลห้องพักที่เข้าพัก
Output data Flow	: ข้อมูลการจองห้องพักที่ต้องการ ข้อมูลการเข้าพัก ใบเสร็จรับเงิน
Data Stored used	: รายการจองห้องพัก การจองห้องพัก ประเภทห้องพัก รายการเสริมพิเศษห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลการเข้าพัก ซึ่งประกอบด้วยโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 4.1 เลือกการจอง 4.2 บันทึกการชำระเงิน 50 % หลัง 4.3 ออกใบเสร็จรับเงิน 4.4 บันทึกการเข้าพัก

ภาพที่ 4.42 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4 จัดการข้อมูลการเข้าพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 4.1
Process name	: เลือกการจอง
Input data Flow	: ข้อมูลการจองห้องพักที่ต้องการ
Output data Flow	: ข้อมูลการจองห้องพักที่ต้องการ ข้อมูลการจองห้องพักที่ต้องการตรวจสอบ
Data Stored used	: การจองห้องพัก
Description	: โปรแกรมเกี่ยวกับการเลือกการจอง

ภาพที่ 4.43 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.1 เลือกการจอง

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 4.2
Process name	: บันทึกการชำระเงิน 50 % หลัง
Input data Flow	: ข้อมูลการชำระเงินที่เหลือ 50 % หลัง
Output data Flow	: ข้อมูลการชำระเงินที่เหลือ 50 % หลัง
Data Stored used	: การจองห้องพัก
Description	: โปรแกรมสำหรับพนักงานบันทึกการชำระเงิน 50 % หลัง

ภาพที่ 4.44 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.2 บันทึกการชำระเงิน 50 % หลัง

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 4.3
Process name	: ออกใบเสร็จรับเงิน
Input data Flow	: ข้อมูลการชำระเงินที่เหลือ 50 % หลัง
Output data Flow	: ใบเสร็จรับเงิน
Data Stored used	: การจองห้องพัก
Description	: พนักงานจะออกใบเสร็จให้เมื่อจ่ายเงิน 50 % หลัง

ภาพที่ 4.45 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.4 ออกใบเสร็จรับเงิน

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 4.4
Process name	: บันทึกการเข้าพัก
Input data Flow	: ข้อมูลการเข้าพัก
Output data Flow	: ข้อมูลการเข้าพัก
Data Stored used	: รายการจองห้องพัก ประเภทห้องพัก ห้องพัก สมาชิก
Description	: โปรเซสบันทึกการเข้าพัก

ภาพที่ 4.46 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.5 บันทึกการเข้าพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 5
Process name	: จัดการข้อมูลการคืนห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลรายการของเสียหาย ข้อมูลการคืนห้องพัก
Output data Flow	: ข้อมูลรายการของเสียหาย ข้อมูลรายการคืนห้องพัก คืนสถานะห้องพัก ใบเสร็จรับเงิน
Data Stored used	: ห้องพัก รายการของเสียหาย การจองห้องพัก
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า ซึ่งประกอบด้วยโปรเซสย่อย ๆ ดังนี้ 5.1 ตรวจสอบรายการของเสียหาย 5.2 บันทึกรายการของเสียหาย 5.3 ออกใบเสร็จ 5.4 บันทึกการคืนห้องพัก

ภาพที่ 4.47 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5 จัดการข้อมูลการคืนห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 5.1
Process name	: ตรวจสอบรายการของเสียหาย
Input data Flow	: ข้อมูลรายการของเสียหายที่ต้องการ ข้อมูลรายการของเสียหายที่ต้องการตรวจสอบ
Output data Flow	: ข้อมูลรายการของเสียหายที่ต้องการตรวจสอบ ข้อมูลรายการของเสียหายที่ต้องการ
Data Stored used	: การจองห้องพัก
Description	: โปรเซสตรวจสอบรายการของเสียหาย

ภาพที่ 4.48 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.1 ตรวจสอบรายการของเสียหาย

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 5.2
Process name	: บันทึกรายการของเสียหาย
Input data Flow	: ข้อมูลรายการของเสียหายที่ต้องการ ข้อมูลรายการของเสียหาย
Output data Flow	: ข้อมูลรายการของเสียหาย
Data Stored used	: รายการของเสียหาย
Description	: โปรแกรมบันทึกรายการของที่เสียหาย

ภาพที่ 4.49 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.2 บันทึกรายการของเสียหาย

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 5.3
Process name	: ออกใบเสร็จ
Input data Flow	: ข้อมูลรายการของเสียหาย
Output data Flow	: ใบเสร็จรับเงิน
Data Stored used	: รายการของเสียหาย
Description	: โปรแกรมพนักงานออกใบเสร็จเมื่อมีรายการของเสียหาย

ภาพที่ 4.50 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.3 ออกใบเสร็จ

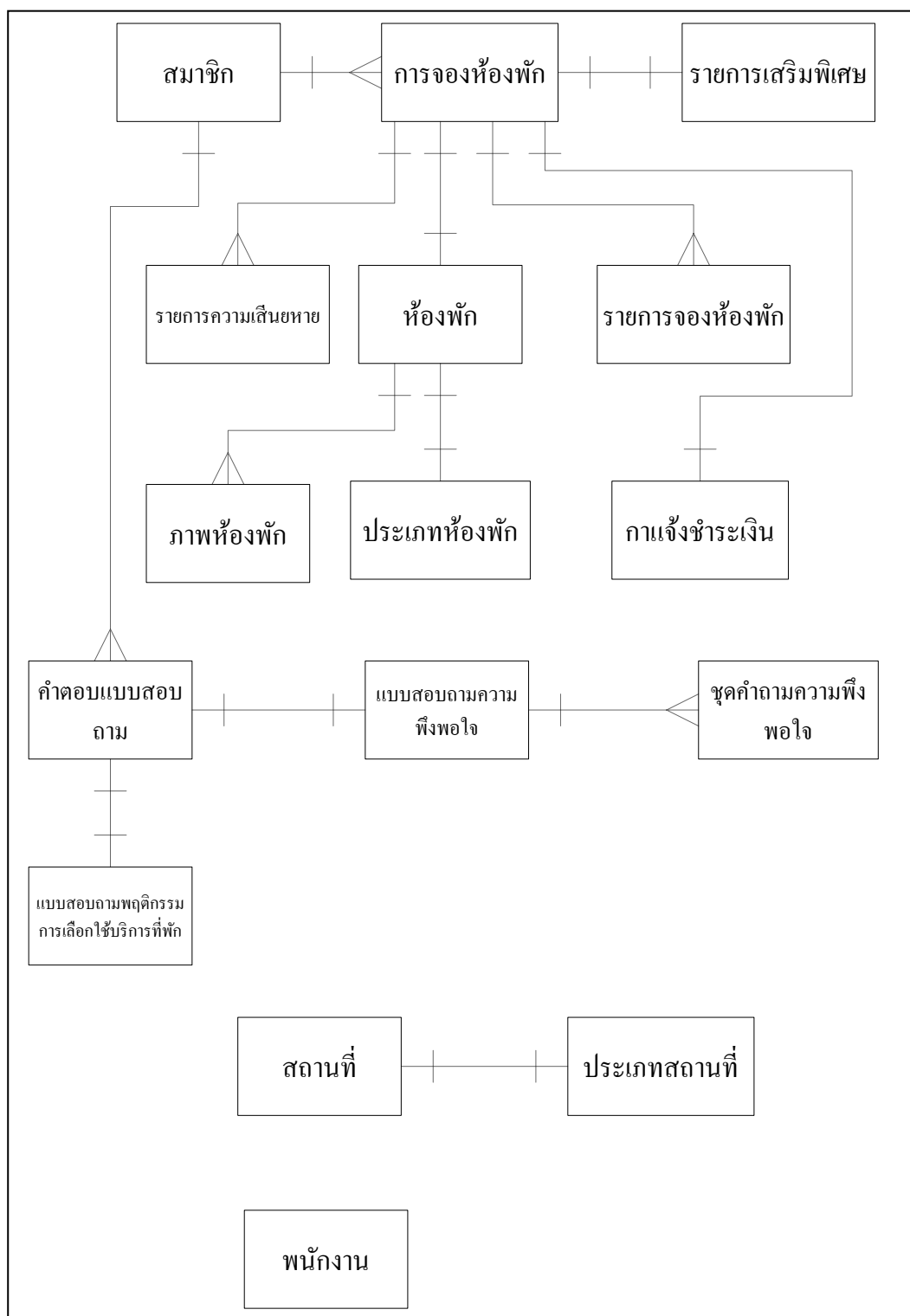
Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 5.4
Process name	: บันทึกการคืนห้องพัก
Input data Flow	: ข้อมูลการคืนห้องพัก
Output data Flow	: ข้อมูลการคืนห้องพัก
Data Stored used	: การจองห้องพัก ห้องพัก
Description	: โปรเซสบันทึกการคืนห้องพัก

ภาพที่ 4.51 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.4 บันทึกการคืนห้องพัก

Process Description	
System	: ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท
DFD number	: 6
Process name	: จัดการข้อมูลการออกรายงาน
Input data Flow	: เลือกดูรายงาน ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ ข้อมูลการเข้าพัก ข้อมูลการจองห้องพัก ข้อมูลการชำระเงิน 50 % หลัง ข้อมูลรายการของเสียหาย ข้อมูลการชำระเงิน ข้อมูลสมาชิก ข้อมูลพนักงาน รายละเอียดของข้อมูลบุคลากร ลูกค้า ข่าวสารและกิจกรรม โปรโมชั่น ประเภทที่พัก ที่พัก การจอง การเข้าพัก การขออุปกรณ์เพิ่ม การสั่งอาหาร รายการอาหาร รายการอุปกรณ์ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ขายของ สถานที่ร้านอาหาร,
Output data Flow	: รายงานรายการเสริมพิเศษ รายงานรายได้ วัน/เดือน/ปี รายงานข้อมูลสมาชิก รายงานข้อมูลพนักงาน รายงานข้อมูลการจองห้องพัก รายงานข้อมูลการเข้าพัก รายละเอียดของข้อมูลบุคลากร ลูกค้า ข่าวสารและกิจกรรม โปรโมชั่น ประเภทที่พัก ที่พัก การจอง การเข้าพัก การขออุปกรณ์เพิ่ม การสั่งอาหาร รายการอาหาร รายการอุปกรณ์ห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ขายของ สถานที่ร้านอาหาร
Data Stored used	: รายการเสริมพิเศษ การจองห้องพัก รายงานของเสียหาย การแจ้งชำระเงิน สมาชิก พนักงาน สถานที่ ประเภทสถานที่
Description	: เป็นโปรเซสที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล

ภาพที่ 4.52 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 6 ออกรายงาน

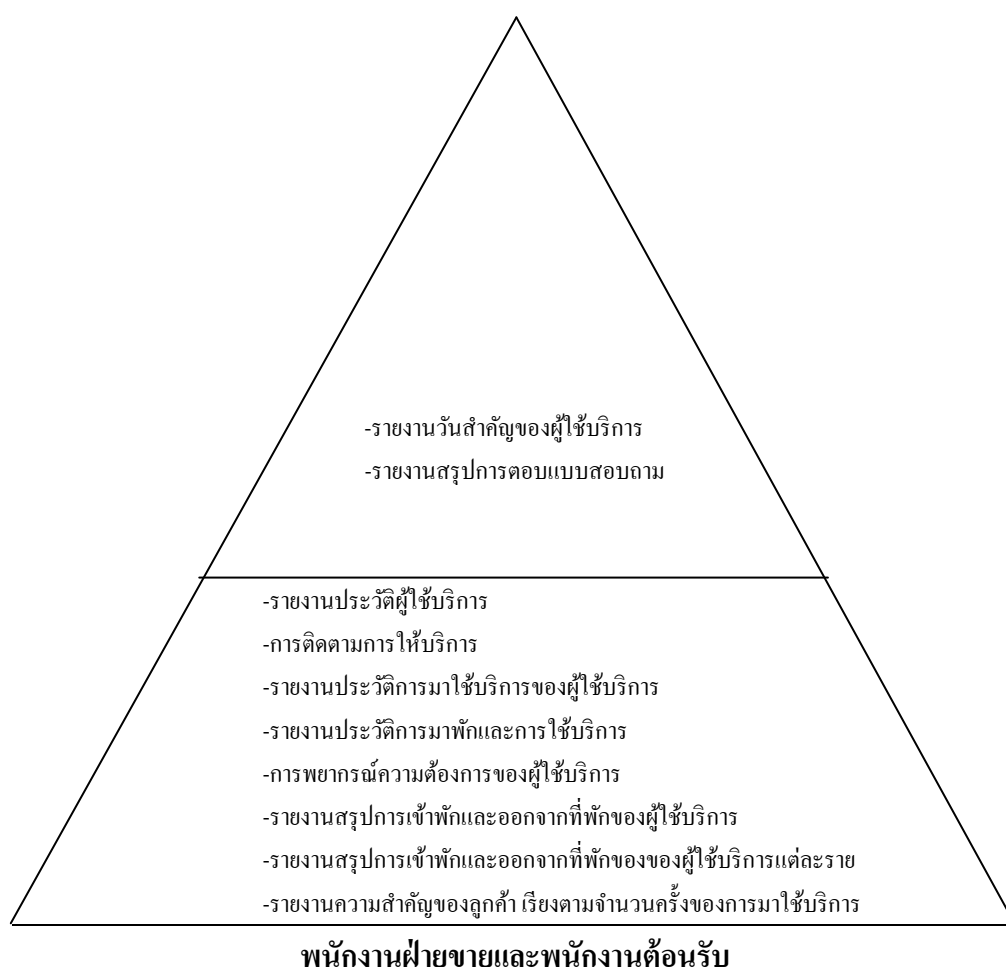
3.4) แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล (Entity Relationship Diagram)



ภาพที่ 4.53 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล

4) ระบบสารสนเทศในตัวแทนเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

ตามระบบสารสนเทศที่ เคนเนท ซี. เลาดอน และจิ้นส์ พี. เลาดอน ได้แบ่งระดับโครงสร้างหลัก 3 ประเภทโดยทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานขององค์กรในระดับต่าง ๆ นั้น ระบบสารสนเทศในตัวแทนเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ได้จัดให้อยู่ในระดับสำหรับปฏิบัติงาน จึงไม่จำเป็นต้องจัดแบ่งระดับของสารสนเทศแต่ถ้าแบ่งระดับเพื่อให้เห็นภาพตามแนวคิดดังกล่าวสามารถแบ่งระดับได้ ดังภาพที่ 4.54 ซึ่งแบ่งได้ 2 ระดับ คือ ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร โดยที่สารสนเทศที่ให้กับผู้ใช้บริการจะไม่อยู่ในโครงสร้าง 3 ประเภทที่ เคนเนท ซี. เลาดอน และจิ้นส์ พี. เลาดอน ได้แบ่งระดับไว้



ภาพที่ 4.54 สารสนเทศตัวแทนเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

4. ออกแบบและพัฒนา

การดำเนินงานในการออกแบบและพัฒนา เป็นการออกแบบฐานข้อมูลที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล และในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการนำผลการวิเคราะห์กระบวนการทำงานของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ททจากขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการ ที่ได้ผลของความต้องการใช้สารสนเทศบุคลากรของรีสอร์ทและความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการรีสอร์ทสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อนำไปพัฒนาตัวแบบ ดังนี้

1) พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

1.1) ตารางแสดงโครงสร้างของพนักงาน (Personnel)

แฟ้มข้อมูลที่ 1 พนักงาน

Table Name : tbPersonnel

Description : เก็บข้อมูลพนักงาน

Primary Key : Personnel_ID

ตารางที่ 4.1 รายละเอียดพนักงาน

ลำดับ (No)	แอตติบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่าข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์หลัก (PK)	คีย์นอก (FK)	บิวต์ที่อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่อ้างอิง (Entity Reference)
1	Personnel_ID	รหัสบุคลากร		varchar (8)	N	Y			
2	Code	เลขบัตรประชาชน		varchar(13)	N				
3	UserName	ชื่อผู้เข้าใช้		varchar(16)	N				
4	Password	รหัสผ่าน		varchar(16)	N				
5	License	สิทธิการใช้		varchar(1)	N				
6	Address	ที่อยู่		varchar(1000)	N				
7	FName	ชื่อ		varchar(30)	N				
8	LName	สกุล		varchar(30)	N				
9	Email	อีเมล		varchar(50)	N				
10	Phone	เบอร์โทรศัพท์		varchar(15)	N				

1.2) ตารางแสดงโครงสร้างของสมาชิก (Customer)

เพิ่มข้อมูลที่ 2 สมาชิก

Table Name : Customer

Description : เก็บข้อมูลสมาชิก

Primary Key : Cus_ID

ตารางที่ 4.2 รายละเอียดสมาชิก

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขต ค่าข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	บิตที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	Cus_ID	รหัสลูกค้า		varchar(8)	N	Y			
2	ID_card	บัตรประชาชน		varchar(20)	N				
3	UserName	ชื่อผู้ใช้		varchar(16)	N				
4	Password	รหัสผ่าน		varchar(16)	N				
5	FName	ชื่อ		varchar(30)	N				
6	LName	นามสกุล		varchar(30)	N				
7	Address	ที่อยู่		varchar(1000)	N				
8	Mobile	โทรศัพท์มือถือ		varchar(15)	N				
9	Phone	เบอร์โทรศัพท์		varchar(15)	N				
10	Age	วันเกิด		date	N				
11	E_mail	อีเมล		varchar(30)	N				
12	Job	อาชีพ		varchar(1)	N				
13	Study	การศึกษา		varchar(1)	N				
14	Salary	รายได้		float	N				
15	Married	สถานภาพ		varchar(1)	N				
16	Traval_by	เดินทางโดย		varchar(50)	N				

อาชีพ ทำการจัดเก็บดังนี้

1 = นักเรียน/นักศึกษา

2 = ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3 = พนักงานบริษัทเอกชน

4 = ธุรกิจส่วนตัว

5 = แม่บ้าน/พ่อบ้าน

6 = ผู้เกษียณอายุ

7 = อื่น ๆ

การศึกษา ทำการจัดเก็บดังนี้

1 = ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.

2 = อนุปริญญา / ปวส.

3 = ปริญญาตรี

4 = สูงกว่าปริญญาตรี

1.3) ตารางแสดงโครงสร้างของห้องพัก (ROOM)

แฟ้มข้อมูลที่ 3 ห้องพัก

Table Name : room

Description : ข้อมูลห้องพัก

Primary Key : No_num

ตารางที่ 4.3 รายละเอียดห้องพัก

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่า ข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	No_num	เลขที่ห้องพัก		varchar (6)	N	Y			
2	Type_id	รหัสประเภท ห้องพัก		varchar(2)	N		Y	Type_id	typeroom
3	No_bed	ประเภทเตียง	0=เดี่ยว 1=คู่	varchar(1)	N				
4	No_status	สถานะ	0=ว่าง 1=ไม่ว่าง	varchar(1)	N				

1.4) ตารางแสดงโครงสร้างของประเภทห้องพัก (TYPEROOM)

แฟ้มข้อมูลที่ 4 ประเภทห้องพัก

Table Name : typeroom

Description : ข้อมูลประเภทห้องพัก

Primary Key : type_id

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดประเภทห้องพัก

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่า ข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	Type_id	รหัสประเภท ห้องพัก		varchar(2)	N	Y			
2	Type_name	ประเภท ห้องพัก	0=superior 1=deluxe 2=suite	varchar(1)	N				
3	Type_price	ราคา		float	N				
4	Type_pic	รูปภาพ ประเภท ห้องพัก		varchar(100)	N				

1.5) ตารางแสดงโครงสร้างภาพห้องพัก (TYPEPIC)

เพิ่มข้อมูลที่ 5 ภาพห้องพัก

Table Name : typepic

Description : ข้อมูลภาพห้องพัก

Primary Key : No_num

ตารางที่ 4.5 รายละเอียดภาพห้องพัก

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขต ค่าข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่อ้างอิง (Entity Reference)
1	No_num	เลขที่ห้องพัก		varchar(6)	N	Y			
2	Pic_name	ภาพประเภท ห้องพัก		varchar(100)	N				
3	Descript	รายละเอียด		text	N				

1.6) ตารางแสดงโครงสร้างเกี่ยวกับรายการเสริมพิเศษ (Optional)

เพิ่มข้อมูลที่ 6 รายการเสริมพิเศษ

Table Name : optional

Description : ข้อมูลรายการเสริมพิเศษ

Primary Key : op_id

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดรายการเสริมพิเศษ

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่า ข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ ที่อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	Op_id	รหัสรายการเสริม พิเศษ		varchar(6)	N	Y			
2	Op_list	ชื่อรายการ		varchar(100)	N				
3	Type_id	รหัสประเภท ห้องพัก		varchar(2)	N		Y	Type_id	typeroom
4	Op_datelist	วันที่จัดรายการ		date	N				
5	Op_endlist	วันที่สิ้นสุด รายการ		date	N				
6	Op_note	หมายเหตุ		varchar(150)	N				

1.7) ตารางแสดงโครงสร้างการจองห้องพัก (RESERVATION)

เพิ่มข้อมูลที่ 7 การจองห้องพัก

Table Name : reservation

Description : ข้อมูลการจองห้องพัก

Primary Key : re_reser

ตารางที่ 4.7 รายละเอียดการจองห้องพัก

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขต ค่าข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	re_id	เลขที่การจอง		varchar(10)	N	Y			
2	Res_date	วันที่จอง ห้องพัก		date	N				
3	Mem_id	รหัสสมาชิก		varchar(6)	N		Y	Cus_id	customer
4	Re_in	วันที่เข้าพัก		date	N				
5	Re_status	สถานะการจอง	0=ขึ้นชั้น แล้ว 1=ยังไม่ แจ้งชำระ 2=ชำระ เงินแล้ว	varchar(1)	Y				
6	Re_unm	จำนวนวัน		int(6)	Y				
7	totalprice	จำนวนเงิน รวม		float	N				
8	Price_be	เงินมัดจำ 50%		float	N				
9	Price_af	เงิน 50%หลัง		float	N				

1.8) ตารางแสดงโครงสร้างรายการจองห้องพัก (RESERVATIONG_DETAIL)

เพิ่มข้อมูลที่ 8 รายการจองห้องพัก

Table Name : reservation_detail

Description : ข้อมูลรายการจองห้องพัก

Primary Key : res_id

ตารางที่ 4.8 รายละเอียดรายการจองห้องพัก

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่า ข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่า ว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่อ้างอิง (Entity Reference)
1	res_id	เลขที่ลำดับการ จอง		varchar(11)	N	Y			
2	Re_id	เลขที่การจอง		varchar(10)	N		Y	Re_id	reservation
3	Type_id	รหัสประเภท ห้องพัก		varchar(2)	N		Y	Type_id	typeroom
4	No_num	เลขที่ห้องพัก		varchar(6)	N		Y	No_num	room

1.9) ตารางแสดงโครงสร้างการแจ้งชำระเงิน (RESERVATION)

เพิ่มข้อมูลที่ 9 การแจ้งชำระเงิน

Table Name : payment

Description : ข้อมูลการแจ้งชำระเงิน

Primary Key : pm_id

ตารางที่ 4.9 รายละเอียดการแจ้งชำระเงิน

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่า ข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	Pm_id	เลขที่การแจ้ง		varchar(6)	N	Y			
3	Pm_datenotice	วันที่แจ้ง		date	N				
4	Pm_datepayment	วันที่ชำระเงิน		date	N				
5	Pm_timepayment	เวลาที่ชำระเงิน		time	N				
6	Pm_price	จำนวนเงิน		float	N				
7	Pm_bank	ธนาคาร		varchar(50)	N				
8	Re_id	เลขที่การจอง		varchar(6)	N		Y	Re_id	reservation
9	Pay_status	ชำระเงิน	0=ชำระเงิน แล้ว 1=ยังไม่ชำระเงิน	varchar(1)	N				
10	slip	สลิป		varchar(100)	N				

1.10) ตารางแสดงโครงสร้างรายการของเสียหาย (LISTDAMAGE)

แฟ้มข้อมูลที่ 10 รายการของเสียหาย

Table Name : listdamage

Description : ข้อมูลรายการของเสียหาย

Primary Key : list_id

ตารางที่ 4.10 รายละเอียดรายการของเสียหาย

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่า ข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่อ้างอิง (Entity Reference)
1	List_id	ลำดับที่		varchar(6)	N	Y			
2	List_list	รายการ		varchar(50)	N				
3	List_price	ราคา		float	N				
4	Re_id	เลขที่การจอง		varchar(10)	N		Y	Re_id	reservation

1.11) ตารางแสดงโครงสร้างสถานที่ (Attractions)

แฟ้มข้อมูลที่ 11 สถานที่

Table Name : Attractions

Description : เก็บข้อมูลสถานที่

Primary Key : Attractions_ID

ตารางที่ 4.11 รายละเอียดสถานที่

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่าข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์หลัก (PK)	คีย์นอก (FK)	บิตที่อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่อ้างอิง (Entity Reference)
1	Attractions_ID	รหัสสถานที่		varchar (8)	N	Y			
2	Name	ชื่อ		varchar(100)	N				
3	Place	สถานที่ตั้ง		varchar(250)	N				
4	Contact	การติดต่อ		varchar(100)	N				
5	Detail	รายละเอียด		varchar(250)	N				
6	Time	ช่วงเวลาที่ให้บริการ		varchar(15)	N				
7	Travel	การเดินทางจากที่พัก		varchar(250)	N				
8	Map	รูปแผนที่		varchar(150)	N				
9	Type_id	รหัสประเภทสถานที่		varchar(2)	N		Y	Type_id	TypeAttractions

1.12) ตารางแสดงโครงสร้างของระบบประเภทสถานที่ (TypeAttractions)

แฟ้มข้อมูลที่ 12 ประเภทสถานที่

Table Name : TypeAttractions

Description : ข้อมูลห้องพัก

Primary Key : Type_id

ตารางที่ 4.12 รายละเอียดประเภทสถานที่

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขตค่า ข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	แอตทริบิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	Type_id	รหัส ประเภท สถานที่		varchar(2)	N	Y			
2	Type_name	ประเภท สถานที่		varchar(30)	N				

1.13) ตารางแสดงโครงสร้างของแบบสอบถามพฤติกรรมกาเลือกใช้บริการที่

พัก (Behavior)

แฟ้มข้อมูลที่ 13 แบบสอบถามพฤติกรรมกาเลือกใช้บริการที่พัก

Table Name : Behavior

Description : เก็บข้อมูลพฤติกรรมกาเลือกใช้บริการที่พัก

Primary Key : Behavior_ID

ตารางที่ 4.13 รายละเอียดแบบสอบถามพฤติกรรมกาเลือกใช้บริการที่พัก

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขต ค่าข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่า ว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	บิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	Behavior_ID	รหัสคำถาม พฤติกรรม		varchar(8)	N	Y			
2	Holi_month	ช่วงเวลาการ เดินทาง ท่องเที่ยว		varchar(1)	N				
3	Hol_day	ระยะเวลาใน การพัก		varchar(1)	N				
4	Res_room	เหตุผลที่ท่าน เลือกพัก		varchar(1)	N				
5	Objective	วัตถุประสงค์ การเดินทาง		varchar(1)	N				
6	Who_trav	เดินทางมากับ ใคร		varchar(1)	N				
7	Susget	แนะนำที่พัก จาก		varchar(1)	N				
8	Resv_who	จองที่พักแรม ก่อนเดินทาง		varchar(1)	N				
9	Decide	การตัดสินใจ เลือกที่พัก		varchar(1)	N				
10	Returning	กลับมาใช้ บริการพัก		varchar(1)	N				
11	Reason	เหตุผลที่ไม่ กลับมาพัก		varchar(1)	N				

ช่วงเวลาการเดินทางท่องเที่ยว ทำการจัดเก็บดังนี้

1 = มกราคม – มีนาคม

2 = เมษายน – มิถุนายน

3 = กรกฎาคม – กันยายน

4 = ตุลาคม – ธันวาคม

ระยะเวลาในการพัก ทำการจัดเก็บดังนี้

1 = 1 วัน

2 = 2 วัน

3 = 3 วัน

4 = 4 วัน ขึ้นไป

เหตุผลที่ท่านเลือกพัก ทำการจัดเก็บดังนี้

1 = ห้องพักระยะไกล สวยงาม ธรรมชาติ

2 = ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ

3 = ง่าย เดินทางสะดวก

4 = ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน

5 = พนักงานมีอัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร

6 = การให้บริการดี

7 = ภูมิทัศน์สวยงาม ร่มรื่น สะดวกสบาย

วัตถุประสงค์การเดินทาง ทำการจัดเก็บดังนี้

1 = เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า

2 = เพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน

3 = เพื่อการประชุมสัมมนา

4 = เพื่อเยี่ยมเพื่อน

เดินทางมากับใคร ทำการจัดเก็บดังนี้

1 = คนเดียว

2 = ครอบครัว

3 = เพื่อน

4 = กรุ๊ปทัวร์

แนะนำที่พักจาก ทำการจัดเก็บดังนี้

- 1 = ตัวแทนจำหน่าย
- 2 = รถรับจ้าง
- 3 = หนังสือพิมพ์/นิตยสารท่องเที่ยว
- 4 = อินเทอร์เน็ต
- 5 = แผ่นพับ / สิ่งพิมพ์

จองที่พักแรมก่อนเดินทาง ทำการจัดเก็บดังนี้

- 1 = จอง
- 2 = ไม่ได้จอง

การตัดสินใจเลือกที่พัก ทำการจัดเก็บดังนี้

- 1 = ตนเอง
- 2 = สามี / ภรรยา
- 3 = พ่อ / แม่
- 4 = บริษัทตัวแทนเป็นผู้จัดหาให้
- 5 = เพื่อนร่วมเดินทาง
- 6 =ญาติ / เพื่อนเป็นผู้จัดหาให้

กลับมาใช้บริการพัก ทำการจัดเก็บดังนี้

- 1 = กลับมาใช้
- 2 = ไม่กลับมาใช้

เหตุผลที่ไม่กลับมาพัก ทำการจัดเก็บดังนี้

- 1 = ห้องพักไม่สะอาด
- 2 = ขนาดห้องไม่เหมาะสม
- 3 = ราคาไม่เหมาะสมกับบริการ
- 4 = การเดินทางไม่สะดวกและไม่ปลอดภัย
- 5 = ไม่ได้มีส่วนลด
- 6 = พนักงานไม่สามารถสื่อสารเข้าใจ
- 7 = ให้บริการไม่เหมาะสม
- 8 = บรรยากาศ และความปลอดภัยไม่เหมาะสม

1.14) ตารางแสดงโครงสร้างของแบบสอบถามความพึงพอใจ (Complacency)

แฟ้มข้อมูลที่ 14 แบบสอบถามความพึงพอใจ

Table Name : Complacency

Description : เก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ

Primary Key : Complacency_ID

ตารางที่ 4.14 รายละเอียดแบบสอบถามความพึงพอใจ

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขต คำข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์หลัก (PK)	คีย์นอก (FK)	บิวต์ที่อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่อ้างอิง (Entity Reference)
1	Complacency_ID	รหัสคำถามพึงพอใจ		varchar(8)	N	Y			
2	Name	ชื่อชุดคำถาม		varchar(50)	N				
3	Elucidation	การชี้แจง		varchar(250)	N				
4	Series_ID	ชุดคำถามความพึงพอใจ		varchar(8)				Series_ID	Series

1.15) ตารางแสดงโครงสร้างของชุดคำถามความพึงพอใจ (Series)

แฟ้มข้อมูลที่ 15 ชุดคำถามความพึงพอใจ

Table Name : Series

Description : เก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ

Primary Key : Series_ID

ตารางที่ 4.15 รายละเอียดชุดคำถามความพึงพอใจ

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขต ค่าข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่า ว่าง (Null)	คีย์ หลัก (PK)	คีย์ นอก (FK)	บิวต์ที่ อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่ อ้างอิง (Entity Reference)
1	Series_ID	รหัสคำถาม พึงพอใจ		varchar(8)	N	Y			
2	Order	ลำดับคำถาม		varchar(4)	N	Y			
3	Question	คำถาม		varchar(100)	N				

1.16) ตารางแสดงโครงสร้างของคำตอบแบบสอบถาม (Answer)

แฟ้มข้อมูลที่ 16 คำตอบแบบสอบถาม

Table Name : Answer

Description : เก็บข้อมูลคำตอบแบบสอบถาม

Primary Key : Answer_ID

ตารางที่ 4.16 รายละเอียดคำตอบแบบสอบถาม

ลำดับ (No)	แอตทริบิวต์ (Attribute)	คำอธิบาย (Description)	ขอบเขต คำข้อมูล (Attribute Domain)	ชนิดข้อมูล (Data Type)	ค่าว่าง (Null)	คีย์หลัก (PK)	คีย์นอก (FK)	บิตที่อ้างอิง (Attribute Reference)	ตารางที่อ้างอิง (Entity Reference)
1	Answer_ID	รหัสคำตอบแบบสอบถาม		varchar(8)	N	Y			
2	Cus_ID	รหัสลูกค้า		varchar(8)	N		Y	Cus_ID	Customer
3	Behavior_ID	รหัสคำถามพฤติกรรม		varchar(8)	N		Y	Behavior_ID	Behavior
4	Complacency_ID	รหัสคำถามความพึงพอใจ		varchar(10)	N		Y	Complacency_ID	Complacency
5	Answer_Be	คำตอบพฤติกรรม		varchar(50)	N				
6	Answer_Co	คำตอบความพึงพอใจ		varchar(50)	N				
7	Criticism	คำติชม		varchar(100)	N				
8	Suggestion	ข้อเสนอแนะ		varchar(100)	N				

2) ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

2.1) เครื่องคอมพิวเตอร์ไคลเอนท์ (Client Computer) มีคุณสมบัติดังนี้

(1) ฮาร์ดแวร์ :

- หน่วยประมวลผลกลาง ไม่น้อยกว่ารุ่น Pentium Dual Core
- หน่วยความจำ ไม่น้อยกว่า 4 GB
- ฮาร์ดดิสก์ความจุ 500 GB
- แลนการ์ดความเร็ว 10/100 Mbps
- จอภาพ
- แป้นพิมพ์ และเมาส์

(2) ซอฟต์แวร์ :

- แอปพลิเคชัน ประเภทเว็บเบราว์เซอร์

2.2) เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ (Server Computer) สำหรับติดตั้งโปรแกรมแอปพลิเคชัน (Web Application) ทำหน้าที่เป็นทั้งเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) และดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์ (Database Server) มีคุณสมบัติดังนี้

(1) ฮาร์ดแวร์ :

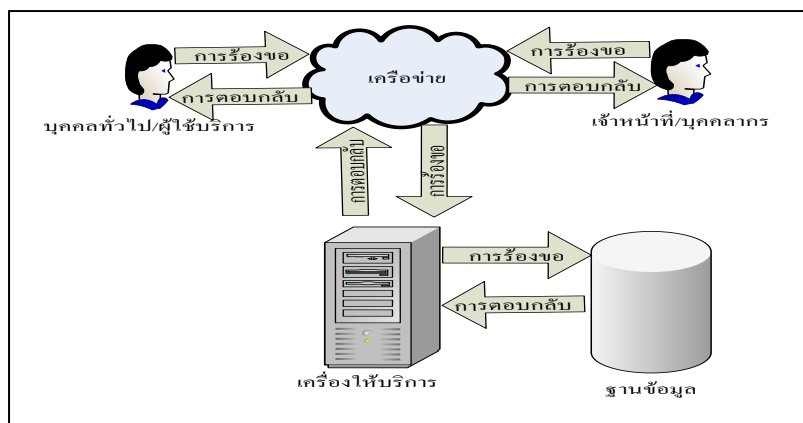
- หน่วยประมวลผลกลาง ไม่น้อยกว่ารุ่น Xeon processor 3.2 GHz
- หน่วยความจำ ไม่น้อยกว่า 4 GB
- ฮาร์ดดิสก์ความจุ 1 TB
- แลนการ์ดความเร็ว 10/100/1000 Mbps
- จอภาพขนาด 20"
- แป้นพิมพ์ และเมาส์

2.3) ระบบเครือข่าย

มีการวางระบบเครือข่ายให้เชื่อมต่อทั้งระบบ เพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร การเรียกใช้ข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล

3) สถาปัตยกรรมการทำงานของระบบ

สถาปัตยกรรมการทำงานของระบบ ที่จะนำไปใช้เพื่อพัฒนามีรูปแบบการทำงาน Application ของระบบ เป็นระบบเครือข่ายที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าใช้งานหรืออุปกรณ์สื่อสารที่เชื่อมต่อกับระบบเพื่อเข้าถึงข้อมูล ดังภาพที่ 4.55



ภาพที่ 4.55 รูปแบบโครงสร้างการทำงาน Application ของระบบ

4) การออกแบบไอโพลของสารสนเทศ

เมื่อออกแบบรูปแบบของสารสนเทศแล้ว จะต้องออกแบบส่วนประกอบของสารสนเทศที่เรียกว่า เทคนิคไอโพล (IPO : input processing output) ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์สารสนเทศก่อนนำไปพัฒนาเป็นซอฟต์แวร์

ตารางที่ 4.17 สารสนเทศประวัติผู้ใช้บริการ

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. โทรศัพท์มือถือ 7. เบอร์โทรศัพท์ 8. วันเกิด 9. อีเมล 10. อาชีพ 11. การศึกษา 12. รายได้ 13. สถานภาพ 14. เดินทางโดย	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. พิมพ์ข้อมูล	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. โทรศัพท์มือถือ 7. เบอร์โทรศัพท์ 8. วันเกิด 9. อีเมล 10. อาชีพ 11. การศึกษา 12. รายได้ 13. สถานภาพ 14. เดินทางโดย	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.18 สารสนเทศประวัติการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ	1. บัตรประชาชน 2. รหัสลูกค้า 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันที่กลับบ้านพัก 8. ค่าใช้จ่าย	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. จัดเรียงข้อมูลตาม วันที่เข้าพัก 3. คำนวณจำนวนวันที่ พัก 4. พิมพ์ข้อมูล	1. บัตรประชาชน 2. รหัสลูกค้า 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. วันที่เข้าพัก 6. วันที่กลับบ้านพัก 7. จำนวนวันที่ พัก 8. ค่าใช้จ่าย	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.19 สารสนเทศความสำคัญของลูกค้าเรียงตามจำนวนครั้งของการมาใช้บริการ

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ พนักงาน	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันที่กลับบ้านพัก	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. คำนวณจำนวนครั้ง ที่มาพักของ ผู้ให้บริการแต่ละคน 3. จัดเรียงข้อมูลตาม จำนวนครั้งที่มาพัก ของผู้ใช้บริการแต่ละ คนจากมากไป น้อย 4. พิมพ์ข้อมูล	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. จำนวนครั้งที่มา พัก	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.20 สารสนเทศประวัติการมาพักและการใช้บริการระหว่างการพักที่ผ่านมา

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ พนักงาน	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันที่ออก 8. อาหารที่สั่ง 9. อุปกรณ์ห้องพัก ที่ขอ	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. จัดเรียงข้อมูลตาม รหัสผู้ให้บริการ 3. พิมพ์ข้อมูล	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันที่ออก 8. อาหารที่สั่ง 9. อุปกรณ์ห้องพัก ที่ขอ	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.21 สารสนเทศการพยากรณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการ

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ พนักงาน	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันที่ออก 8. อาหารที่สั่ง 9. อุปกรณ์ห้องพัก ที่ขอ	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. จัดเรียงข้อมูลตาม รหัสผู้ให้บริการ 3. จัดเรียงข้อมูลตาม อาหารที่สั่ง 4. คำนวณจำนวน อาหารที่สั่ง 5. จัดเรียงข้อมูลตาม อุปกรณ์ห้องพักที่ขอ 6. คำนวณจำนวน อุปกรณ์ห้องพักที่ขอ 7. พิมพ์ข้อมูล	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันที่ออก 8. อาหารที่สั่ง 9. จำนวนอาหารที่ สั่ง 10. อุปกรณ์ห้องพัก ที่ขอ 11. จำนวนอุปกรณ์ ห้องพักที่ขอ	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.22 สารสนเทศสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของผู้ใช้บริการ

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ พนักงาน	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันที่ออก	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. จัดเรียงข้อมูลตาม วันที่เข้าพัก 3. จัดเรียงข้อมูลตาม วันที่ออกจากที่พัก 4. คำนวณจำนวนผู้ที่ เข้าพัก 5. คำนวณจำนวนผู้ที่ ออกจากพัก 6. พิมพ์ข้อมูล	1. วันที่ 2. จำนวนผู้ที่เข้าพัก 3. จำนวนผู้ที่ออก จากพัก	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.23 สารสนเทศสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของของผู้ใช้บริการแต่ละราย

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ พนักงาน	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. รหัสลูกค้า 4. ชื่อ 5. นามสกุล 6. ที่อยู่ 7. วันที่เข้าพัก 8. วันที่ออก	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. จัดเรียงข้อมูลตาม รหัสผู้ให้บริการ 3. คำนวณจำนวนครั้ง มาพัก 4. คำนวณจำนวนวันพัก 5. จัดเรียงข้อมูลตาม จำนวนครั้งที่มาพัก 6. จัดเรียงข้อมูลตาม จำนวนวันมาพัก 7. พิมพ์ข้อมูล	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. จำนวนครั้งที่มา พัก 7. จำนวนวันมาพัก	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.24 สารสนเทศการติดตามการให้บริการ

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ พนักงาน	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันเวลาที่ขอ 8. รายการที่ขอ 9. สถานะการ ดำเนินการ	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. พิมพ์ข้อมูล	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. วันที่เข้าพัก 7. วันเวลาที่ขอ 8. รายการ 9. สถานะการ ดำเนินการ	พนักงาน	ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.25 สารสนเทศวันสำคัญของผู้ใช้บริการ

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. โทรศัพท์มือถือ 7. เบอร์โทรศัพท์ 8. วันเกิด 9. อีเมลล์ 10.อาชีพ 11.การศึกษา 12.รายได้ 13.สถานภาพ 14.เดินทางโดย	1. บันทึกข้อมูล ผู้ให้บริการ 2. จัดเรียงข้อมูลตาม วันเกิด 3. พิมพ์ข้อมูล	1. รหัสลูกค้า 2. บัตรประชาชน 3. ชื่อ 4. นามสกุล 5. ที่อยู่ 6. เบอร์โทรศัพท์ 7. วันเกิด	ผู้จัดการ พนักงาน	สูง ปฏิบัติ

ตารางที่ 4.26 สารสนเทศสรุป คำติชม จากการตอบแบบสอบถาม

แหล่งข้อมูล	ข้อมูล (I)	การประมวลผล (P)	สารสนเทศ (O)	ผู้ใช้	ระดับ
ผู้ให้บริการ	1. คำถามจาก แบบสอบถาม 2. คำตอบ แบบสอบถาม 3. คำติชม 4. ข้อเสนอแนะ	1. บันทึกข้อมูล แบบสอบถาม 2. คำนวณสรุป แบบสอบถาม 3. จัดเรียงข้อมูลตาม จำนวนคำตอบที่ คำนวณได้ 4. รวมคำติชม 5. รวมข้อเสนอแนะ 6. พิมพ์ข้อมูล	1. สรุปตามจำนวน คำตอบที่คำนวณ ได้ 2. สรุปคำติชม 3. สรุป ข้อเสนอแนะ	ผู้จัดการ	สูง

สารสนเทศสรุป คำติชม จากการตอบแบบสอบถามเป็นการสรุปจากแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้ให้บริการตอบนำมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติที่กำหนดไว้ เช่น ค่าเฉลี่ย

5) รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับรีสอร์ททางอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการทำงานการติดต่อสื่อสารของระบบตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท จะมีการทำงานในระบบ WWW (World Wide Web) โดยใช้ระบบเครือข่ายเป็นช่องทางในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารในเครื่อข่ายนั้น เพื่อให้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารในเครือข่ายสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ โดยการทำงานที่ได้ออกแบบไว้เป็นตัวอย่างบางส่วน ดังปรากฏในภาคผนวก จ และจะต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมตามความต้องการของหน่วยงานนั้น เพราะการวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่ต้องการหาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

การตรวจสอบประสิทธิภาพตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่พัฒนาขึ้น โดยได้ทำการทดสอบประสิทธิภาพของตัวแบบ และปรากฏผลดังนี้

1. ความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม เรื่อง ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ไปให้ผู้เชี่ยวชาญเบื้องต้นจำนวน 9 ท่าน ตรวจสอบความ ตรงของเนื้อหา ตลอดจนรูปแบบของการนำเสนอ ก่อน แล้วถึงนำแบบสอบถามการยอมรับไปเก็บข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านการท่องเที่ยว ทางด้านการตลาด (การบริหารลูกค้าสัมพันธ์) จำนวน 10 คน เป็นผู้ตอบ แล้วนำทำการค่าความสอดคล้อง ดังนั้นแบบสอบถาม จึงถือว่ามีความตรงที่มีความเหมาะสมสอดคล้อง ดังจะเสนอผลในการทดสอบสมมุติฐานข้อ 1

2. ความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม เรื่อง ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยง โดยทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ได้เป็นตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550 : 35) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ และทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยภาพรวม จากผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยภาพรวมตามที่ปรากฏในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลลัพธ์ค่าแอลฟาของการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม

แบบสอบถามตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท	ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้
1. สำหรับบุคลากร	0.8813
2. สำหรับผู้ให้บริการ	0.7290

3. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ความสะดวกในการวิเคราะห์ และการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Means)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

S แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของผลต่างของยอดรวมของอันดับที่กำหนดให้แต่ละหน่วยกับค่าเฉลี่ยของยอดรวมของอันดับ

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)

ω แทน สัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง

χ^2 แทน ค่าไค-สแควร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 จากแบบสอบถามการยอมรับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทของผู้เชี่ยวชาญ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทของผู้เชี่ยวชาญจากผู้ตอบแบบสอบถามการยอมรับจำนวน 10 คน เพื่อหาการยอมรับ โดยรวมระดับความยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ 10 คน ได้ดังตารางที่ 4.28

ส่วนเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความยอมรับของผู้เชี่ยวชาญที่มีความยอมรับในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทโดยรวม ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 เท่ากับระดับต่ำสุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 เท่ากับระดับต่ำ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 เท่ากับระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 เท่ากับระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 เท่ากับระดับสูงสุด

ตารางที่ 4.28 ผลรวมระดับความยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ 10 คน

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ รีสอร์ท	รวม	เฉลี่ย	ระดับ ความ ยอมรับ
สำหรับบุคลากร			
1. มีการเก็บข้อมูลลูกค้า เช่น ประวัติผู้เข้าพัก พฤติกรรมการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก	47	4.70	สูงสุด
2. มีการแสดงข้อมูลการมาใช้บริการที่เข้าพักของลูกค้าที่ผ่านมา	48	4.80	สูงสุด
3. มีการแสดงข้อมูลการจัดลำดับลูกค้าเพื่อให้ความสำคัญในการจัดบริการสำหรับลูกค้าพิเศษที่มาใช้บริการ	46	4.60	สูงสุด
4. มีการแสดงอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ลูกค้าเคยขอเพิ่ม เช่น หมอน	43	4.30	สูง
5. มีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า เช่น การจองบริการเสริม รถเช่า การนำเที่ยว	46	4.60	สูงสุด
6. มีระบบการติดตามการบริการลูกค้า เช่น การบริการอาหารที่สั่ง การร้องขอบริการเพิ่ม	48	4.80	สูงสุด
7. มีการรายงานข้อมูลลูกค้าที่พัก เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล อาชีพ	42	4.20	สูง
8. มีการแสดงข้อมูลสำหรับการให้ความสำคัญในการมอบของขวัญในโอกาสพิเศษที่เหมาะสมแต่ละบุคคล เช่น วันเกิด	42	4.20	สูง
9. มีรายงานสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าในแต่ละเดือน และแสดงรายงานเป็นกราฟ	50	5.00	สูงสุด
10. มีรายงานสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ในวัน เวลา ช่วงเวลา จำนวนวันที่พัก	42	4.20	สูง
11. มีการส่งอีเมล ขอบคุณไปยังลูกค้าหลังจากใช้บริการ	46	4.60	สูงสุด
12. มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการออนไลน์ ด้วยการแนบลิงค์ไปกับอีเมล	48	4.80	สูงสุด
13. มีการสรุป รวบรวมคำติชม จากการตอบแบบสอบถาม เป็นสถิติ	45	4.50	สูงสุด

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ รีสอร์ท	รวม	เฉลี่ย	ระดับ ความ ยอมรับ
14. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าทางเครือข่ายออนไลน์	44	4.40	สูง
15. มีการส่งกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือให้ลูกค้าทราบในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	39	3.90	สูง
สำหรับผู้ให้บริการ			
16. ได้ข้อมูลห้องพักที่ว่างเพื่อเลือกห้องพักได้ด้วยตนเอง	41	4.10	สูง
17. ได้ข้อมูลราคาห้องพัก ลักษณะห้องพัก เพื่อตรวจสอบราคาสำหรับเลือกห้องพัก	46	4.60	สูงสุด
18. ได้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในรีสอร์ทที่จัดให้	46	4.60	สูงสุด
19. ได้ข้อมูลของกิจกรรม / นันทนาการของรีสอร์ท	45	4.50	สูงสุด
20. ได้ข้อมูลของรีสอร์ทเพื่อช่วยในการค้นหา เช่น สถานที่ตั้งการเดินทาง	50	5.00	สูงสุด
21. ได้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น	45	4.50	สูงสุด
22. ได้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรีและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น	37	3.70	สูง
23. ได้ข้อมูลสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกและของฝากของที่ท้องถิ่น	46	4.60	สูงสุด
24. ได้ข้อมูลสถานที่ของร้านอาหารในบริเวณใกล้เคียง	37	3.70	สูง
25. ได้ข้อมูลสถานที่ให้บริการรถเช่า ราคาเช่ารถ และการติดต่อ	44	4.40	สูง
26. ได้ข้อมูลการแนะนำบริษัทนำเที่ยว	44	4.40	สูง
27. ได้รับอีเมลล์เกี่ยวกับกิจกรรมการส่งเสริมการขายของรีสอร์ท	43	4.30	สูง

จากแบบสอบถามการยอมรับใช้สำหรับการทดสอบสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้

1) ค่าเฉลี่ยของผลรวมของอันดับ

m = จำนวนบุคคลที่ให้อันดับของ n หรือจำนวนชุดของอันดับที่

n = อันดับหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ถูกจัดอันดับ

$$\begin{aligned}\text{ค่าเฉลี่ยของผลรวมของอันดับ} &= \frac{m(n+1)}{2} \\ &= \frac{10(27+1)}{2} \\ &= 140\end{aligned}$$

2) ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของผลต่างของยอดรวมของอันดับที่กำหนดให้แต่ละหน่วยกับค่าเฉลี่ยของผลรวมของอันดับ (S) ได้จากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned}S &= \sum_{i=1}^n \left[\sum_{j=1}^m r_{ij} - \frac{m(n+1)}{2} \right]^2 \\ &= 246,830\end{aligned}$$

3) สัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (ω)

$$\begin{aligned}\omega &= \frac{12S}{m^2(n^3 - n)} \\ &= \frac{12 * 246830}{10^2(27^3 - 27)} \\ &= \frac{2961960}{1965600} \\ &= 1.507\end{aligned}$$

4) ชั้นของความเป็นอิสระ (df)

$$\begin{aligned}df &= n - 1 \\ &= 27 - 1 \\ &= 26\end{aligned}$$

5) ค่าไค-สแควร์

$$\begin{aligned}\chi^2 &= m(n-1)\omega \\ &= 10(27-1)1.507 \\ &= 391.79\end{aligned}$$

4.2 จากแบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจใช้สำหรับการทดสอบความพึงพอใจของบุคลากรรีสอร์ทและของผู้ใช้บริการจากระดับความคิดเห็น ได้ผลดังนี้

1) บุคลากรไร้สอร์ท

(1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรไร้สอร์ท เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรไร้สอร์ทของผู้ตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อต้องการทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศใดที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด กลุ่มอายุกี่ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับใด ประสิทธิภาพการทำงานที่ไร้สอร์ทกี่ปี ซึ่งได้แสดงผลการศึกษา ตามที่ปรากฏในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรไร้สอร์ท

ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรไร้สอร์ท	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	39	43.33
หญิง	51	56.67
รวม	90	100.00
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	9	10.00
20 – 29 ปี	38	42.22
30 – 39 ปี	23	25.56
40 - 49 ปี	19	21.11
50 ปีขึ้นไป	1	1.11
รวม	90	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	20	22.22
อนุปริญญา / ปวส.	25	27.78
ปริญญาตรี	41	45.56
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.44
รวม	90	100.00

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรรีสอร์ท	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ทำงานที่รีสอร์ท		
ต่ำกว่า 1 ปี	27	30.00
1 - 3 ปี	33	36.67
4 - 6 ปี	13	14.44
7 - 9 ปี	7	7.78
10 - 12 ปี	6	6.67
มากกว่า 12 ปี	4	4.44
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของบุคลากรรีสอร์ทเป็นเพศหญิง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีอายุระหว่าง 20 ถึง 29 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 45.56 มีประสบการณ์ทำงานที่รีสอร์ทระหว่าง 1 ถึง 3 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67

(2) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทของบุคลากรรีสอร์ท เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทของบุคลากรรีสอร์ทจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อหาระดับความพึงพอใจ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของบุคลากรรีสอร์ทของ
ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของรีสอร์ท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการเก็บข้อมูลลูกค้า เช่น ประวัติผู้เข้าพัก พฤติกรรมการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก	3.96	0.55	สูง
2. มีการแสดงข้อมูลการมาใช้บริการที่เข้าพักของลูกค้าที่ผ่านมา	3.74	0.66	สูง
3. มีการแสดงข้อมูลการจัดลำดับลูกค้าเพื่อให้ความสำคัญในการจัดบริการสำหรับลูกค้าพิเศษที่มาใช้บริการ	3.53	0.92	สูง
4. มีการแสดงอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ลูกค้าเคยขอเพิ่ม เช่น หมอน	3.92	0.81	สูง
5. มีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดหาบริการเสริม รถเช่า การนำเที่ยว	3.83	0.85	สูง
6. มีระบบการติดตามการบริการลูกค้า เช่น การบริการอาหารที่สั่ง การร้องขอบริการเพิ่ม	3.46	0.96	ปานกลาง
7. มีการรายงานข้อมูลลูกค้าที่พัก เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล อาชีพ	3.71	0.79	สูง
8. มีการแสดงข้อมูลสำหรับการให้ความสำคัญในการมอบของขวัญในโอกาสพิเศษที่เหมาะสมแต่ละบุคคล เช่น วันเกิด	3.45	0.86	ปานกลาง
9. มีรายงานสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าในแต่ละเดือน และแสดงรายงานเป็นกราฟ	3.73	0.90	สูง
10. มีรายงานสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ในวัน เวลา ช่วงเวลา จำนวนวันที่พัก	3.85	1.00	สูง
11. มีการส่งอีเมล ขอบคุนไปยังลูกค้าหลังจากใช้บริการ	3.52	0.98	สูง
12. มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการออนไลน์ ด้วยการแนบลิงค์ไปกับอีเมล	3.47	0.97	ปานกลาง
13. มีการสรุป รวบรวมคำติชม จากการตอบแบบสอบถามเป็นสถิติ	3.63	1.02	สูง

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของรีสอร์ท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
14. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าทางเครือข่ายออนไลน์	3.54	1.01	สูง
15. มีการส่งกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือให้ลูกค้าทราบในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	2.96	1.20	ปานกลาง
รวม	3.62	0.60	สูง

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรรีสอร์ทที่มีต่อประเด็นสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.62$ และ $S.D. = 0.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการเก็บข้อมูลลูกค้า เช่น ประวัติผู้เข้าพัก พฤติกรรมการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 3.96$ และ $S.D. = 0.55$) มีการแสดงอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ลูกค้าเคยขอเพิ่ม เช่น หมอน ($\bar{X} = 3.92$ และ $S.D. = 0.81$) มีรายงานสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ในวัน เวลา ช่วงเวลา จำนวนวันที่พัก ($\bar{X} = 3.85$ และ $S.D. = 1.00$) มีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดหาบริการเสริม รถเช่า การนำเที่ยว ($\bar{X} = 3.83$ และ $S.D. = 0.85$) มีการแสดงข้อมูลการมาใช้บริการที่เข้าพักของลูกค้าที่ผ่านมา ($\bar{X} = 3.74$ และ $S.D. = 0.66$) มีรายงานสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของลูกค้าในแต่ละเดือน และแสดงรายงานเป็นกราฟ ($\bar{X} = 3.73$ และ $S.D. = 0.90$) มีการรายงานข้อมูลลูกค้าที่พัก เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล อาชีพ ($\bar{X} = 3.71$ และ $S.D. = 0.79$) มีการสรุปรวบรวมคำติชม จากการตอบแบบสอบถาม เป็นสถิติ ($\bar{X} = 3.63$ และ $S.D. = 1.02$) มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารไปยังลูกค้าทางเครือข่ายออนไลน์ ($\bar{X} = 3.54$ และ $S.D. = 1.01$) มีการแสดงข้อมูลการจัดลำดับลูกค้าเพื่อให้ความสำคัญในการจัดบริการสำหรับลูกค้าพิเศษที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.53$ และ $S.D. = 0.92$) มีการส่งอีเมลขอบคุณไปยังลูกค้าหลังจากใช้บริการ ($\bar{X} = 3.52$ และ $S.D. = 0.98$) มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการออนไลน์ ด้วยการแนบลิงค์ ไปกับอีเมล ($\bar{X} = 3.47$ และ $S.D. = 0.97$) มีระบบการติดตามการบริการลูกค้า เช่น การบริการอาหารที่สั่ง การร้องขอบริการเพิ่ม ($\bar{X} = 3.46$ และ $S.D. = 0.96$) มีการแสดงข้อมูลสำหรับการให้ความสำคัญในการมอบของขวัญในโอกาสพิเศษ

ที่เหมาะสมแต่ละบุคคล เช่น วันเกิด ($\bar{X} = 3.45$ และ S.D. = 0.86) มีการส่งกิจกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือให้ลูกค้าทราบในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.96$ และ S.D. = 1.20) ตามลำดับ

(3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของบุคลากร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ	χ^2	df	Sig.
ระดับต่ำสุด ต่ำ ปานกลาง	0	0.00	10.00	1	.000**
ระดับสูงและสูงสุด	90	100.00			
รวม	90	100.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\chi^2_{0.01,1} = 6.634$)

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานบุคลากรมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่เกี่ยวกับจำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวม และผลการจำแนกระดับความพึงพอใจของบุคลากรมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ปรากฏว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับต่ำสุด ต่ำ ปานกลางมีจำนวนเท่ากับ 0 คนและระดับสูงและสูงสุดมีจำนวนเท่ากับ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างสัดส่วนของแต่ละระดับ ปรากฏว่าสถิติมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 10.00 ณ ระดับความอิสระ (df) เท่ากับ 1 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 (Sig. <.01)

ส่วนเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทโดยรวม ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	เท่ากับระดับต่ำสุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	เท่ากับระดับต่ำ
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	เท่ากับระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	เท่ากับระดับสูง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	เท่ากับระดับสูงสุด

2) ผู้ใช้บริการรีสอร์ท

(1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรีสอร์ท เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรีสอร์ทของผู้ตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อต้องการทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศใดที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด กลุ่มอายุกี่ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับใด อาชีพใด รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ระดับใด กลุ่มสถานภาพสมรส ซึ่งได้แสดงผลการศึกษา ตามที่ปรากฏในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรีสอร์ท

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรีสอร์ท	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	54	36.00
หญิง	96	64.00
รวม	150	100.00
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	2	1.33
20 – 29 ปี	13	8.67
30 – 39 ปี	66	44.00
40 - 49 ปี	52	34.67
50 ปีขึ้นไป	17	11.33
รวม	150	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	16	10.67
อนุปริญญา / ปวส.	27	18.00
ปริญญาตรี	90	60.00
สูงกว่าปริญญาตรี	17	11.33
รวม	150	100.00

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรีสอร์ท	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	5	3.33
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	70	46.67
พนักงานบริษัทเอกชน	22	14.67
ธุรกิจส่วนตัว	19	12.67
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	8	5.33
ผู้เกษียณอายุ	0	0.00
อื่น ๆ	26	17.33
รวม	150	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	20	13.33
10,001 - 15,000 บาท	53	35.33
15,001 - 20,000 บาท	28	18.67
20,001 - 25,000 บาท	29	19.33
25,001 - 30,000 บาท	7	4.67
30,000 บาทขึ้นไป	13	8.67
รวม	150	100.00
6. สถานภาพสมรส		
โสด	51	34.00
สมรส	81	54.00
หย่าร้าง	15	10.00
หม้าย	3	2.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการรีสอร์ทเป็นเพศหญิง มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 30 ถึง 39 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน คิดเป็น

ร้อยละ 60.00 อาชีพเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.33 มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00

(2) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทของผู้ใช้บริการรีสอร์ท เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทของผู้ใช้บริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อหาระดับความพึงพอใจ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผล ดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้ข้อมูลห้องพักที่ว่างเพื่อเลือกห้องพักได้ด้วยตนเอง	4.49	0.61	สูง
2. ได้ข้อมูลราคาห้องพัก ลักษณะห้องพัก เพื่อตรวจสอบราคาสำหรับเลือกห้องพัก	4.48	0.59	สูง
3. ได้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในรีสอร์ทที่จัดให้	4.21	0.59	สูง
4. ได้ข้อมูลของกิจกรรม / นันทนาการของรีสอร์ท	3.96	0.68	สูง
5. ได้ข้อมูลของรีสอร์ทเพื่อช่วยในการค้นหา เช่น สถานที่ตั้งการเดินทาง	4.20	0.57	สูง
6. ได้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวนั้น	4.20	0.60	สูง
7. ได้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรีและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวนั้น	3.70	1.00	สูง
8. ได้ข้อมูลสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกและของฝากของท้องถิ่น	3.84	0.85	สูง
9. ได้ข้อมูลสถานที่ของร้านอาหารในบริเวณใกล้เคียง	3.89	0.63	สูง
10. ได้ข้อมูลสถานที่ให้บริการรถเช่า ราคาเช่ารถ และการติดต่อ	3.94	0.79	สูง
11. ได้ข้อมูลการแนะนำบริษัทนำเที่ยว	3.89	0.74	สูง
12. ได้รับอีเมลล์เกี่ยวกับกิจกรรมการส่งเสริมการขายของรีสอร์ท	3.67	0.94	สูง
รวม	4.04	0.41	สูง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเด็นสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$ และ S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ได้ข้อมูลห้องพักที่ว่างเพื่อเลือกห้องพักได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.49$ และ S.D. = 0.61) ได้ข้อมูลราคาห้องพัก ลักษณะห้องพัก เพื่อตรวจสอบราคาสำหรับเลือกห้องพัก ($\bar{X} = 4.48$ และ S.D. = 0.59) ได้ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในรีสอร์ทที่จัดให้ ($\bar{X} = 4.21$ และ S.D. = 0.59) ได้ข้อมูลของรีสอร์ทเพื่อช่วยในการค้นหา เช่น สถานที่ตั้ง การเดินทาง ($\bar{X} = 4.20$ และ S.D. = 0.57) ได้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ($\bar{X} = 4.20$ และ S.D. = 0.60) ได้ข้อมูลของกิจกรรม / นันทนาการของรีสอร์ท ($\bar{X} = 3.96$ และ S.D. = 0.68) ได้ข้อมูลสถานที่ให้บริการรถเช่า ราคาเช่ารถ และการติดต่อ ($\bar{X} = 3.94$ และ S.D. = 0.79) ได้ข้อมูลสถานที่ของร้านอาหารในบริเวณใกล้เคียง ($\bar{X} = 3.89$ และ S.D. = 0.63) ได้ข้อมูลการแนะนำบริษัทนำเที่ยว ($\bar{X} = 3.89$ และ S.D. = 0.74) ได้ข้อมูลสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกและของฝากของที่ระลึก ($\bar{X} = 3.84$ และ S.D. = 0.85) ได้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรีและการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ($\bar{X} = 3.70$ และ S.D. = 1.00) ได้รับอีเมลเกี่ยวกับกิจกรรมการส่งเสริมการขายของรีสอร์ท ($\bar{X} = 3.67$ และ S.D. = 0.94) ตามลำดับ

(3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ	χ^2	df	Sig.
ระดับต่ำสุด ต่ำ ปานกลาง	0	0.00	16.66	1	.000**
ระดับสูงและสูงสุด	150	100.00			
รวม	150	100.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\chi^2_{0.1,1} = 6.63$)

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่เกี่ยวกับจำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวม และผลการจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ของรีสอร์ท ปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทในระดับต่ำสุด ต่ำ ปานกลางมีจำนวนเท่ากับ 0 คนและในระดับสูงและสูงสุดมีจำนวนเท่ากับ 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างสัดส่วนของแต่ละระดับ ปรากฏว่าสถิติมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 16.66 ณ ระดับความอิสระ (df) เท่ากับ 1 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 (Sig. < .01)

ส่วนเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเช่นเดียวกับบุคลากร

5. สรุปการทดสอบประสิทธิภาพตามสมมุติฐาน

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่พัฒนาขึ้น โดยได้ทำการทดสอบประสิทธิภาพของตัวแบบตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ได้ดังนี้

1) สมมุติฐานข้อ 1 คือ ผู้เชี่ยวชาญยอมรับอย่างมีความสอดคล้องกันว่า ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปรากฏผลว่า ผู้เชี่ยวชาญมีการยอมรับที่มีความสอดคล้องกันในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของเคนดอลล์ (κ) เท่ากับ 1.50 ซึ่งเมื่อแปลงค่าเป็นไค-สแควร์ ได้เท่ากับ 391.79 ณ ค่าความอิสระ เท่ากับ 26 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤติของไค-สแควร์ ที่เปิดจากตาราง (ตาราง 2 ค่าวิกฤติของไค-สแควร์ ของ นิภา ศรีไพโรจน์, 2533 : 263) ที่ให้เท่ากับ 45.64 แสดงว่าความเห็นการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันอยู่ในระดับสูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) สมมุติฐานข้อ 2 คือ บุคลากรของรีสอร์ทร้อยละ 90 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปรากฏผลว่า ได้ค่าไค-สแควร์เท่ากับ 10.00 ณ ค่าความอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤติของไค-สแควร์ ที่เปิดจากตาราง (ตาราง 2 ค่าวิกฤติของไค-สแควร์ ของ นิภา ศรีไพโรจน์, 2533 : 263) ที่ให้เท่ากับ 6.63 แสดงว่าบุคลากรของรีสอร์ทจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3) สมมุติฐานข้อ 3 คือ ผู้ใช้บริการของรีสอร์ทร้อยละ 90 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปรากฏผลว่า ได้ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ

16.66 ณ ค่าความอิสระเท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤติของไค-สแควร์ ที่เปิดจากตาราง (ตาราง 2 ค่าวิกฤติของไค-สแควร์ ของ นิภา ศรีไพโรจน์, 2533 : 263) ที่ให้เท่ากับ 6.63 แสดงว่า ผู้ใช้บริการของรีสอร์ทจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01