

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมสำหรับรีสอร์ท โดยตัวแบบต้องเป็นที่ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญและเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรและผู้ใช้บริการของรีสอร์ท

การดำเนินการวิจัยนี้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ รีสอร์ทที่มีขนาดห้องพักตั้งแต่ 25 ถึง 80 ห้อง และตั้งอยู่ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน บุคลากรของรีสอร์ทจำนวน 90 คนและผู้ใช้บริการรีสอร์ทจำนวน 150 คน

ในการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ได้ประยุกต์ใช้ตัวแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์ แบบการปรับเพิ่มและตัวแบบการพัฒนาคุณภาพ Six Sigma ที่เรียกว่า DMAIC โดยตัวแบบที่พัฒนาขึ้นมีสาระสำคัญ ดังนี้ คือ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศของรีสอร์ท ฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับรีสอร์ททางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 4 ฉบับ ได้แก่

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เป็นแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลเบื้องต้น

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบสอบถามการยอมรับ ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรรีสอร์ท เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรรีสอร์ท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงานที่รีสอร์ท โดยเป็นแบบสอบถามแบบตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามี 15 ข้อ

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการรีสอร์ท เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ
ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยแบบสอบถาม
แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้บริการรีสอร์ท ได้แก่ เพศ
อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามแบบตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่ามี 12 ข้อ

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานประเด็นข้อที่ 1 คือ ผู้เชี่ยวชาญ
ยอมรับอย่างมีความสอดคล้องกันว่าตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ของรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
ปรากฏผลว่า ผู้เชี่ยวชาญมีการยอมรับที่มีความสอดคล้องกันในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ความเห็นการยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ
มีความสอดคล้องกันอยู่ในระดับสูงขึ้นไป

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานประเด็นข้อที่ 2 คือ บุคลากร
ของรีสอร์ทร้อยละ 90 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปรากฏ
ผลว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ของรีสอร์ท เฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง จากตารางที่ 4.30 และจากตารางที่ 4.31 สรุปได้ว่า
บุคลากรของรีสอร์ทจำนวนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานประเด็นข้อที่ 3 คือ ผู้ใช้บริการ
ของรีสอร์ทร้อยละ 90 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปรากฏ
ผลว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ของรีสอร์ท เฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง จากตารางที่ 4.33 และจากตารางที่ 4.34 สรุปได้ว่า
ผู้ให้บริการของรีสอร์ทร้อยละ 90 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ในระดับสูงและสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ที่ออกแบบมีความเหมาะสมสำหรับรีสอร์ท และผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์ที่เรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของโรงแรมโอเรียนเต็ลที่ได้้นำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้และประสบความสำเร็จจนได้รับรางวัลต่าง ๆ และเป็นองค์กรที่มีการยอมรับว่าเป็นต้นแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในเมืองไทย โดยกระบวนการทำงานของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บข้อมูลลูกค้า เพื่อให้รู้ว่าลูกค้าเป็นใคร เช่น ชื่อลูกค้า ข้อมูลสำหรับติดต่อกับลูกค้า เพราะลูกค้ามีหลายระดับ มีความต้องการที่แตกต่างกันทำให้การบริการแต่ละครั้งยุ่งยากและเกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น โดยในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สามารถนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมด้วยการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าไว้ในฐานข้อมูล

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละคน เพื่อค้นหาปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และจัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามคุณค่าที่ลูกค้ามีต่อองค์กร เพราะจะต้องสร้างความแตกต่างว่าลูกค้ากลุ่มไหนที่สามารถเพิ่มมูลค่าได้หรือไม่ได้ และถ้าหากลูกค้ากลุ่มไหนที่เพิ่มมูลค่าได้บ้างต้นทุนอาจจะไม่คุ้ม แต่ก็ยังสามารถทำอะไรได้อยู่ก็ยังพอรับได้ โดยการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละคนสามารถทำได้จากข้อมูลที่ทำการจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลที่ได้ทำการออกแบบและเก็บข้อมูลไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธาวิณี โชติวรรณกุล (2550), กรรณเกษม วสันตวิญญู (2551), พัทธพล ตูลยนิษกะ (2552) และอภิรักษ์ เลขพัฒน์ (2552) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการที่พัก และปัจจัยที่ผู้เข้าพักเลือกใช้บริการจะพิจารณาจาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่สอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (2003), ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ดังนั้นถ้าได้มีการนำผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละคนด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับ

ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลจะสามารถทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลมาทำการวิเคราะห์

3. การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว โดยการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ว่าสิ่งที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจคืออะไร แล้วนำมาทำการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการให้บริการที่ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจจากการบริการ เพราะการได้เรียนรู้ประสบการณ์จากลูกค้า เพื่อค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการ สิ่งที่ลูกค้าชอบ และนำสิ่งที่ลูกค้าชอบ สิ่งที่ลูกค้าต้องการมาสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีมูลค่าเพิ่ม ดังนั้นการนำเอาข้อมูลเหล่านี้เก็บไว้ในฐานข้อมูล แล้วนำข้อมูลนั้นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในภายหลัง สามารถนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ได้ อย่างเหมาะสมด้วยการจัดเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล แล้วทำการประมวลผลหลังจากนั้นนำข้อมูลมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรรัช จันทรภัทร (2547) และวรรณศิลป์ จีระกาศ (2550) ที่พบว่าพฤติกรรมผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ และวรรัช จันทรภัทร (2547) ที่พบว่า การบริการที่ดีของพนักงาน ความสะอาด อุปกรณ์อำนวยความสะดวก การตกแต่งตัวอาคาร ที่ทันสมัยและสวยงามเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจ รวมทั้งยังสอดคล้องกับ สุชาลินี คำสำราญ (2551) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ อาชีพ จึงเห็นได้ว่าการมีปฏิสัมพันธ์มีความสำคัญและเป็นข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องนำไปใช้ในการตัดสินใจ สรุปได้ว่าการมีปฏิสัมพันธ์มีความสำคัญและเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องนำไปใช้สำหรับการบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Moore Mansfield Phylis (1997) ที่พบว่า การสื่อสารกับลูกค้ามีผลต่อพฤติกรรมความสัมพันธ์ทางการตลาด และJohnson Julie Tracey (1996) ที่พบว่า เมื่อความสัมพันธ์เกิดขึ้นจะทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะสานต่อความสัมพันธ์และผู้ขายก็สามารถสร้างสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแก่ผู้ซื้อได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้โดยการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้ในระบบฐานข้อมูล แล้วทำการประมวลผล จากนั้นนำสารสนเทศมาใช้ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

4. การให้บริการที่มีความเหมาะสมเฉพาะตัวกับลูกค้าแต่ละคน จากการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าแต่ละคน แล้วนำมาทำการผลิตสินค้าหรือบริการแบบเฉพาะเจาะจงที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคน เพราะลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการไม่เหมือนกัน หากนำข้อมูลที่เรียนรู้จากลูกค้าแต่ละคน แล้วนำมาทำการตลาดสามารถเพิ่มกำไรได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นวลฉวี นาคประดิษฐ์ (2550), นวีวรรณ เพ็ชรประสม และเชษฐิกา กุศลไสยานนท์ (2550) ที่พบว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

มีความสำคัญในการทำธุรกิจ ดังนั้นศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย จึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

จาก 4 ขั้นตอนข้างต้นจะเห็นว่าตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่ได้พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แต่เป็นเพียงเครื่องมือในการบริหารรีสอร์ท เพราะผู้ที่ใช้งานและนำไปใช้ประโยชน์จะต้องกำหนดเป็นนโยบาย และให้แนวทางการปฏิบัติงานจากผู้บริหารองค์กรนั้น จากการเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลที่เก็บมาใช้ประโยชน์ด้วยตัวแบบที่พัฒนาขึ้น

ดังนั้นตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อช่วยในการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูล สำหรับสร้างซอฟต์แวร์ตามตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท จะต้องมีการสร้างให้มีระบบการทำงาน ดังนี้

1. ระบบการจัดการกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการขาย การตลาด หรือการบริการ ที่เกี่ยวข้องในส่วนของงานทางด้านบริการ เช่น การจัดการข้อมูลติดต่อลูกค้า การเก็บข้อมูลพฤติกรรมลูกค้า ระบบบริการลูกค้า เป็นต้น
2. ระบบวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ที่รวบรวมได้จากข้อที่ 1 หรือจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มและค้นหากลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ระบบช่วยสนับสนุนในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดต่อส่วนตัว จดหมาย แฟกซ์ โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล เป็นต้น รวมถึงสามารถนำไปช่วยจัดการทรัพยากรที่องค์กรมีได้แก่ พนักงาน กระบวนการทำงาน และฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อนำไปให้บริการแก่ลูกค้าและช่วยรักษฐานลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาเป็นโปรแกรมสำหรับนำไปใช้งานที่มีการมุ่งเน้นสร้างคุณภาพของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นหลัก โดยในการนำตัวแบบนี้ไปพัฒนาเป็นโปรแกรมต้องสามารถมีการสื่อสารในเครือข่ายได้ เพราะมีความจำเป็นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน รวมทั้งการพัฒนาระบบความปลอดภัยของข้อมูล การสำรองข้อมูล และการนำระบบรวมกับข้อมูลไปทำงานด้วยเทคโนโลยี คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) เป็นต้น ดังนั้นจึง

จำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ความต้องการสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทของบุคลากรและผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า มีความต้องการใช้ข้อมูลในระดับสูง ดังนั้นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในด้านกระบวนการจัดการ เกี่ยวกับการจัดเก็บ การค้นหา การแสดงผล การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และการส่งข้อมูลกิจกรรมให้ลูกค้า เพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ ทันเวลา และเป็นปัจจุบัน เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ให้เป็นสารสนเทศแล้วนำมาเป็นเครื่องมือ ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท รวมทั้งต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรผู้รับผิดชอบได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและเกิดความชำนาญอย่างต่อเนื่องในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เพราะการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท โดยการใช้รูปแบบการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่เรียกว่า ITCRM เป็นแนวทางการพัฒนาจะทำให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรจะต้องมีความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการในการดำเนินกิจกรรมของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทได้เป็นอย่างดี จึงจะสามารถส่งผลให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ได้สูงสุด ด้วยการนำสารสนเทศมาเป็นข้อมูลในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทจะประสบความสำเร็จได้ ไม่ใช่เป็นการใช้สารสนเทศหรือเทคโนโลยี แต่เป็นกิจกรรมที่ได้ดำเนินการแล้วส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ส่วนการนำสารสนเทศและเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือมากกว่าที่เป้าหมายตั้งไว้

1.2 การดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท ควรใช้หลักการมีส่วนร่วม และควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทจะต้องรู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่ และสิ่งที่จะดำเนินการนั้น มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดผลอย่างไร โดยผลที่จะเกิดจากกิจกรรมเหล่านั้นมีความสำคัญอย่างไรต่อรีสอร์ทหรือจะทำให้มีความเจริญก้าวหน้าของรีสอร์ทเป็นอย่างไร และจะทำให้เกิดผลประโยชน์กับใครบ้าง ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน และตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ดำเนินการ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีแนวทางการปฏิบัติในการนำไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนั้นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทในการบริหารจัดการ

การบริการ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการ ด้วยระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทที่นำไอทีมาช่วยดำเนินงานและจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการลูกค้า

1.3 ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรีสอร์ทอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของรีสอร์ทมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยระบบสารสนเทศที่ควรพัฒนาเพิ่มขึ้น ได้แก่ ระบบสารสนเทศของบุคลากร ระบบสารสนเทศทางบัญชี ระบบสารสนเทศทางการเงิน เป็นต้น ตัวอย่างระบบสารสนเทศของบุคลากรจะเป็นการเก็บข้อมูลของบุคลากร เช่น ลูกค้าชื่ออะไรติดต่อกับบุคลากรชื่ออะไร ซึ่งสามารถรู้ได้จากสารสนเทศว่าควรให้บุคลากรชื่ออะไรที่มีความเหมาะสมสำหรับทำการติดต่อกับลูกค้าคนนั้น และสามารถให้ใครทำงานแทนกันได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรเกิดขึ้น เช่น ลาออก หรือการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ เพราะการดำเนินงานการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทให้ประสบความสำเร็จนั้น ถ้ามีการใช้บุคลากรที่มีความเหมาะสมและสามารถบริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจได้ ถึงจะกล่าวได้ว่าประสบความสำเร็จ ซึ่งการนำสารสนเทศมาใช้ทำให้สามารถทำในสิ่งที่มีความเหมาะสมและถูกต้องมากขึ้น และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพกับองค์กรในภาพรวม

1.4 ข้อมูลที่เก็บในระบบเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และเก็บไว้จำนวนมากจึงควรมีการสำรองข้อมูล เนื่องจากข้อมูลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในธุรกิจ ถ้าหากข้อมูลสูญหายหรือผิดพลาดจะส่งผลถึงงานที่ทำและอาจทำให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ ดังนั้นการสำรองข้อมูลไว้ก่อนจึงเป็นทางเลือกที่ดีและควรกระทำ เพราะอาจเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดขึ้นได้ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากข้อมูลเกิดการเสียหายหรือสูญหายก็สามารถนำข้อมูลที่สำรองไว้มาใช้งานได้ทันที เนื่องจากการกู้ข้อมูลสามารถประหยัดเวลาในการสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่ถ้ามีการสำรองข้อมูลไว้ล่วงหน้าแล้ว เพราะการกู้ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลกลับคืนมาอย่างที่เดิม และให้อยู่ในสภาพเหมือนกับก่อนหน้าที่จะพบข้อบกพร่องเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน หรือในสภาพเหมือนกับก่อนหน้าที่จะเกิดความล้มเหลวของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือตัวโปรแกรมที่ใช้งานอยู่ ดังนั้นจึงควรทำการสำรองข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันเสมอ เพื่อการนำกลับมาใช้ใหม่ถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากระบบประมวลผลข้อมูลหรือจากเหตุอื่น ๆ การสำรองข้อมูลทำโดยการคัดลอกแฟ้มข้อมูลเพื่อทำการสำเนา โดยปกติเป็นการคัดลอกแฟ้มข้อมูลจากงานบันทึกแบบแข็งไปยังสื่อบันทึกอื่น ๆ เช่น แผ่นบันทึกแบบอ่อน หรือแถบบันทึกแม่เหล็ก หรือแผ่นบันทึกซีดี หรือแผ่นบันทึกดีวีดี ถ้าแฟ้มข้อมูลจริงเกิดความเสียหายขึ้นเมื่อใดก็สามารถนำข้อมูลในแฟ้มข้อมูลสำรองนี้มาใช้งานได้ทันที

1.5 ควรศึกษาเรื่องการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบมาใช้ร่วมด้วย เพื่อเป็นการนำศักยภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด เนื่องจากพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการทำธุรกรรมทุกรูปแบบ เช่น การซื้อขายสินค้า บริการ การชำระเงิน การโฆษณา และการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ด้วยการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการใช้งานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นการทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการทำให้เกิดกระบวนการที่เป็นอัตโนมัติมากขึ้น ลดการใช้กระบวนการที่ต้องมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อลดความผิดพลาด เพิ่มความเร็วในการบริการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์หลายด้าน คือ เป็นช่องทางหนึ่งที่น่าสนใจ เพราะมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และการทำธุรกิจบนเว็บไซต์สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้มาก เนื่องจากสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และทำงานได้ทั่วโลก โดยองค์กรสามารถนำเสนอสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถทำให้ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ ลดค่าใช้จ่าย และลดเวลาในการประชาสัมพันธ์ ในด้านการใช้เทคโนโลยีทำงานแทนพนักงานขาย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการขาย โดยสามารถทำงานในรูปแบบอัตโนมัติ และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการทางธุรกิจภายในองค์กร และสามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่า เพราะลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าที่ต้องการได้รวดเร็ว หรือค้นหาตามรูปแบบที่ต้องการได้ ในกรณีที่ลูกค้าได้ให้รายละเอียดส่วนตัวไว้กับองค์กรและองค์กรสามารถทำการบันทึกรายละเอียดของลูกค้าไว้ในฐานข้อมูล เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการใช้บริการครั้งต่อไป ทำให้ความสามารถในการรับรู้และแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรทำได้อย่างรวดเร็ว เพราะการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วนำข้อมูลไปใช้ในการให้บริการหลังการขาย ด้วยการใช้ประโยชน์จากอีเมลในการติดต่อกับลูกค้า การสร้างแบบสอบถามลูกค้าเพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ โดยทำให้องค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นและทันเวลา หรือการบริการในครั้งต่อไปให้กับของลูกค้าที่ได้มาใช้บริการและเก็บข้อมูลไว้แล้ว

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรได้มีการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เนื่องจากในขั้นตอนการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เป็นการวิเคราะห์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทเป็นหลัก ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยสำหรับการวางแผนระบบของรีสอร์ท การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ และสารสนเทศต่าง ๆ ที่รีสอร์ทต้องการ แล้วนำมาวิเคราะห์ร่วมกับสิ่งแวดล้อมของรีสอร์ท เพื่อค้นหาศักยภาพ

ตามความพร้อมของรีสอร์ท รวมทั้งรูปแบบกระบวนการทำงานหรือกระบวนการต่าง ๆ ของรีสอร์ท โดยรูปแบบสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการ สามารถนำมาประยุกต์สร้างระบบสารสนเทศ ด้วยการจัดลำดับตามความจำเป็น ความสำคัญ และความเหมาะสมของระบบสารสนเทศที่ต้องการ รวมถึงเทคโนโลยีที่ต้องใช้ต้องทำการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งในการวิจัยนี้ไม่ได้ทำการศึกษา

2.2 ควรได้มีการศึกษาวิจัยถึงปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อาจไม่ประสบความสำเร็จ เพราะผู้ใช้งานอาจเกิดความกลัวในการเปลี่ยนแปลง หรือผู้ใช้งานกลัวที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกลัวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาแทนที่โดยลดบทบาทและความสำคัญในหน้าที่การงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ลดลง ซึ่งอาจส่งผลให้มีการต่อต้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นได้ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว หากไม่ติดตามอย่างสม่ำเสมอแล้วจะทำให้ล้าหลังและตามเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ทัน ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัญหาอุปสรรคที่อาจมีผลกระทบต่อความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท เพื่อค้นหาแนวทางที่จะนำไปแก้ไขในส่วนที่ยังไม่มีหรือนำสิ่งที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ไปใช้ทดแทน

2.3 ควรได้มีการศึกษาขยายผลในการนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้ในธุรกิจอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง เนื่องจากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้วยการเรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้า หรือการให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนให้มากที่สุด ดังนั้นการรู้สถานะความผูกพันกับลูกค้าได้นั้น ต้องอาศัยพฤติกรรมของลูกค้าแล้วนำมาวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมของลูกค้ากับกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการบริหารลูกค้าให้ดีขึ้น ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรให้ดีขึ้น ช่วยให้องค์กรรู้ถึงความสนใจความต้องการและพฤติกรรม การซื้อของลูกค้า ช่วยทำให้องค์กรสามารถนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ ช่วยให้องค์กรสามารถให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ และช่วยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวได้ ซึ่งธุรกิจต่าง ๆ ควรดำเนินการและนำไปประยุกต์ใช้ เพราะสามารถทำให้ธุรกิจเจริญเติบโต มีผลกำไรอยู่ในระดับที่พึงพอใจ และสามารถทำให้กิจการอยู่รอดได้จากการแข่งขันที่รุนแรง

2.4 ควรมีการศึกษากาการใช้กลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้การดำเนินงานของรีสอร์ทมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากการกำหนดกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของรีสอร์ท กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศของรีสอร์ท และกลยุทธ์ระบบ

การจัดการสารสนเทศของรีสอร์ท ต้องศึกษาจากสภาพการใช้งานเทคโนโลยีของรีสอร์ท และต้องศึกษาในเรื่องแบบเดียวกันที่เป็นขององค์กรอื่น ๆ ที่มีการปฏิบัติงานคล้ายกัน รวมทั้งแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้วางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งการพัฒนาระบบสารสนเทศต้องมีการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การจัดรูปแบบขององค์กร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ค่าใช้จ่าย ตลอดจนวิธีการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยของระบบ เพื่อค้นหาว่ารีสอร์ทต้องอาศัยสารสนเทศอะไรในการดำเนินงาน ใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีอะไร และใช้เพื่อทำอะไร ทำอย่างไร ซึ่งเรียกว่า การกำหนดกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของรีสอร์ท หรือการกำหนดกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศของรีสอร์ท หรือการกำหนดกลยุทธ์ระบบการจัดการสารสนเทศของรีสอร์ท

2.5 ควรศึกษารูปแบบของแต่ละเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูล โดยเฉพาะกิจกรรมต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์ เพื่อค้นหากิจกรรมที่สามารถดึงดูดผู้ใช้ให้กลับมาใช้บริการบ่อยครั้งขึ้น เนื่องจากการออกแบบโครงสร้างเว็บไซต์ เป็นการจดหมวดหมู่ และการจัดลำดับของเนื้อหา แล้วจัดทำเป็นแผนผังโครงสร้างเว็บไซต์ ซึ่งจะช่วยให้รู้ว่ามีเนื้อหาอะไรบ้างภายในเว็บไซต์ และแต่ละหน้าเว็บเพจนั้นมีการเชื่อมโยงกันอย่างไร เพราะโครงสร้างเว็บไซต์ที่ดีจะช่วยให้ผู้ใช้ไม่สับสนและค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ใช้รู้ว่าการอยู่ตรงไหนของเว็บไซต์ ในการใช้สวิตช์ที่สไลด์มีคุณสมบัติในการดึงดูดสายตา ดังนั้นถ้าเว็บไซต์มีการออกแบบได้ดีและมีความเหมาะสมจะดึงดูดผู้ใช้ให้กลับมาใช้งานอีก

2.6 ควรศึกษาเรื่องการส่งเสริมการตลาดแบบออนไลน์ เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนธุรกิจเชิงอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากจะต้องเป็นการพิจารณาองค์ประกอบทุกส่วนของการดำเนินธุรกิจ ไม่ได้พิจารณาเพียงเฉพาะกิจกรรมการซื้อขายเท่านั้น แต่เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจรวมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ และปรับปรุงธุรกิจให้เป็นระบบสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มศักยภาพของธุรกิจในการดำเนินธุรกิจให้เปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์ ถ้าปรับปรุงจนได้รูปแบบออนไลน์จะเป็นช่องทางหนึ่งที่เพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างอัตโนมัติและสามารถทำธุรกิจครอบคลุมได้ทั่วโลก

2.7 ควรมีการศึกษาเทคโนโลยี คลาวด์คอมพิวเตอร์ และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ทขึ้นมาให้ทำงานด้วยระบบประมวลผลคลาวด์ เนื่องจากคลาวด์คอมพิวเตอร์ เป็นลักษณะของระบบคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในรูปแบบของการกระจายตามพื้นที่ต่าง ๆ มีการเชื่อมต่อกันเป็นระบบคลัสเตอร์ (Cluster Network) ผ่านการจัดสรรทรัพยากรด้วยเทคโนโลยีเวอร์ชวลไลเซชัน (Virtualization) เพื่อให้ตอบสนองงานบริการต่าง ๆ และให้สามารถรองรับกับจำนวนผู้ใช้งานจำนวนมาก รวมถึงมีระบบการจัดสรร

ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ในการเข้าใช้บริการจากระบบคอมพิวเตอร์ผ่านทางออนไลน์โดยไม่จำกัดทางด้านสถานที่ในการใช้งานและอุปกรณ์ และผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องรู้ว่าทรัพยากรเป็นอย่างไร หรือเครื่องเซิร์ฟเวอร์ตั้งอยู่ที่ใด ไม่ต้องสนใจเรื่องการจัดการทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที (IT Infrastructure) นั้น ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดงบประมาณในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องทำการศึกษาเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์จากเทคโนโลยี คลาวด์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกำลังเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในขณะนี้

2.8 สามารถนำรูปแบบ ITCRM ของการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาระบบอื่น ๆ ได้ เนื่องจากรูปแบบ ITCRM เป็นขั้นตอนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการตรวจสอบประสิทธิภาพผลของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรวมอยู่ในขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งได้ทดสอบจากการวิจัยนี้แล้วว่าได้ผลที่มีประสิทธิภาพสำหรับการใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท แต่ยังไม่ได้นำไปใช้ในการพัฒนาระบบอื่น ๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับนำไปใช้เพื่อทดสอบว่ามีประสิทธิภาพจริงหรือไม่กับการพัฒนาระบบอื่น ๆ