

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
คำถามการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
รีสอร์ท	8
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	11
เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	37
เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ	64
มโนภาพตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท.....	74
3 วิธีดำเนินการวิจัย	77
การพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท	77
การตรวจสอบประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท.....	79

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แบบแผนการวิจัย	86
เครื่องมือในการวิจัย	91
ขั้นตอนการดำเนินงาน	92
4 ผลการวิจัย	94
ผลการพัฒนาตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของรีสอร์ท.....	94
ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพของตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท.....	161
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	177
สรุปผลการวิจัย	178
อภิปรายผล	179
ข้อเสนอแนะ	181
บรรณานุกรม	188
ภาคผนวก	197
ภาคผนวก ก ชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	198
ภาคผนวก ข แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น	199
ภาคผนวก ค แบบสอบถามการยอมรับ	201
ภาคผนวก ง แบบสอบถามความพึงพอใจ	205
ภาคผนวก จ ต้นแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของรีสอร์ท.....	210
ประวัติผู้วิจัย	238

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนแผนภาพกระแสข้อมูล	55
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีในรูปแบบต่าง ๆ	57
2.3 การดำเนินการด้วยวงจร PDCA	71
2.4 กรอบแนวคิดในการพัฒนาตัวแบบ	75
3.1 กระบวนการในการดำเนินการตามแบบแผนการวิจัย	86
3.2 กระบวนการในการดำเนินการตามรูปแบบ ITCRM	87
3.3 การใช้ PDCA สำหรับดำเนินการนิยาม	88
3.4 การใช้ PDCA สำหรับดำเนินการกำหนดสิ่งที่ต้องการ	89
3.5 การใช้ PDCA สำหรับดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ	89
3.6 การใช้ PDCA สำหรับดำเนินการออกแบบและพัฒนา	90
3.7 การใช้ PDCA สำหรับดำเนินการตรวจสอบประสิทธิภาพ	90
4.1 รายละเอียดพนักงาน	136
4.2 รายละเอียดสมาชิก	137
4.3 รายละเอียดห้องพัก	138
4.4 รายละเอียดประเภทห้องพัก	139
4.5 รายละเอียดภาพห้องพัก	140
4.6 รายละเอียดรายการเสริมพิเศษ	141
4.7 รายละเอียดการจองห้องพัก	142
4.8 รายละเอียดรายการจองห้องพัก	143
4.9 รายละเอียดการแจ้งชำระเงิน	144
4.10 รายละเอียดรายการของเสียหาย	145
4.11 รายละเอียดสถานที่	146
4.12 รายละเอียดประเภทสถานที่	147
4.13 รายละเอียดแบบสอบถามพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการที่พัก	148
4.14 รายละเอียดแบบสอบถามความพึงพอใจ	151
4.15 รายละเอียดชุดคำถามความพึงพอใจ	152
4.16 รายละเอียดคำตอบแบบสอบถาม	153

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 สารสนเทศประวัติผู้ให้บริการ.....	155
4.18 สารสนเทศประวัติการมาใช้บริการของผู้ให้บริการ	156
4.19 สารสนเทศความสำคัญของลูกค้าเรียงตามจำนวนครั้งของการมาใช้บริการ	156
4.20 สารสนเทศประวัติการมาพักและการใช้บริการระหว่างการพักที่ผ่านมา	157
4.21 สารสนเทศการพยากรณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการ	157
4.22 สารสนเทศสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของผู้ใช้บริการ	158
4.23 สารสนเทศสรุปการเข้าพักและออกจากที่พักของของผู้ใช้บริการแต่ละราย	158
4.24 สารสนเทศการติดตามการให้บริการ	159
4.25 สารสนเทศวันสำคัญของผู้ใช้บริการ.....	159
4.26 สารสนเทศสรุป คำติชม จากการตอบแบบสอบถาม.....	160
4.27 ผลลัพธ์ค่าแอลฟาของการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	161
4.28 ผลรวมระดับความยอมรับของผู้เชี่ยวชาญ 10 คน	163
4.29 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรรีสอร์ท	166
4.30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของบุคลากรรีสอร์ทของ ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท.....	168
4.31 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจของบุคลากร	170
4.32 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรีสอร์ท	171
4.33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตัวแบบ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท	173
4.34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	174

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบวิจัยสำหรับตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท	5
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1 ประเภทของระบบสารสนเทศ	38
2.2 สัญลักษณ์ของเอนทิตี	57
2.3 องค์ความรู้ของเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพและศาสตร์ที่เป็นแหล่งทรัพยากรความรู้	65
2.4 องค์ความรู้ตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท.	75
3.1 ขั้นตอนในการพัฒนาตัวแบบ ITCRM.....	92
3.2 ขั้นตอนในการตรวจสอบประสิทธิภาพของตัวแบบ ITCRM	93
4.1 แผนภาพกระบวนการทำงานของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท	98
4.2 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1 ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท	100
4.3 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 1 จัดการข้อมูลพื้นฐาน	102
4.4 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 3 จัดการระบบจองห้องพัก	103
4.5 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 4 จัดการข้อมูลเข้าพัก	104
4.6 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 2 ของโปรเซสที่ 5 จัดการข้อมูลการคืนห้องพัก.....	105
4.7 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 1 จัดการข้อมูลพนักงาน	106
4.8 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 2 จัดการข้อมูลประเภทห้องพัก ...	107
4.9 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 3 จัดการข้อมูลภาพห้องพัก	108
4.10 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 4 จัดการข้อมูลห้องพัก	109
4.11 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 5 จัดการข้อมูลรายการเสริมพิเศษ	110
4.12 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 6 จัดการข้อมูลรายการสถานที่	111
4.13 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 3 ของโปรเซสที่ 7 จัดการข้อมูลรายการแบบ สอบถาม	112
4.14 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1 จัดการข้อมูลพื้นฐาน	113
4.15 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1 ข้อมูลพนักงาน.....	114
4.16 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1.1 เพิ่มข้อมูลพนักงาน	114
4.17 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1.2 แก้ไขข้อมูลพนักงาน.....	115
4.18 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.1.3 ลบข้อมูลพนักงาน.....	115

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.19 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2 จัดการข้อมูลประเภทห้องพัก.....	116
4.20 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2.1 เพิ่มประเภทห้องพัก	116
4.21 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2.2 แก้ไขประเภทห้องพัก	117
4.22 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2.3 ลบประเภทห้องพัก	117
4.23 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2 ข้อมูลภาพห้องพัก.....	118
4.24 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.3.1 เพิ่มข้อมูลภาพห้องพัก	118
4.25 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.3.2 แก้ไขข้อมูลภาพห้องพัก.....	119
4.26 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.3.3 ลบข้อมูลภาพห้องพัก.....	119
4.27 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.2 ข้อมูลห้องพัก.....	120
4.28 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.4.1 เพิ่มข้อมูลห้องพัก	120
4.29 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.4.2 แก้ไขข้อมูลห้องพัก.....	121
4.30 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.4.3 ลบข้อมูลห้องพัก.....	121
4.31 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5 จัดการข้อมูลรายการเสริมพิเศษ	122
4.32 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5.1 เพิ่มข้อมูลรายการเสริมพิเศษ	122
4.33 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5.2 แก้ไขข้อมูลรายการเสริมพิเศษ.....	123
4.34 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 1.5.3 ลบข้อมูลรายการเสริมพิเศษ.....	123
4.35 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 2 สัมผัสสมาชิก	124
4.36 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3 จองห้องพัก	124
4.37 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.1 เลือกประเภทห้องพัก	125
4.38 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.2 บันทึกการจองห้องพัก	125
4.39 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.3 ยืนยันการจองห้องพัก	126
4.40 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.4 การแจ้งชำระเงิน	126
4.41 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 3.5 ยืนยันการชำระเงิน	127
4.42 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4 จัดการข้อมูลการเข้าพัก.....	127
4.43 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.1 เลือกการจอง	128
4.44 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.2 บันทึกการชำระเงิน 50 % หลัง	128
4.45 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.4 ออกใบเสร็จรับเงิน.....	129

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.46 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 4.5 บันทึกการเข้าพัก.....	129
4.47 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5 จัดการข้อมูลการคืนห้องพัก.....	130
4.48 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.1 ตรวจสอบรายการของเสียหาย	130
4.49 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.2 บันทึกรายการของเสียหาย	131
4.50 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.3 ออกใบเสร็จ	131
4.51 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 5.4 บันทึกการคืนห้องพัก	132
4.52 คำอธิบายการประมวลผลของโปรเซสที่ 6 ออกรายงาน	133
4.53 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล.....	134
4.54 สารสนเทศตัวแบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของรีสอร์ท.....	135
4.55 รูปแบบโครงสร้างการทำงาน Application ของระบบ	155
จ.1 หน้าหลักของระบบ.....	210
จ.2 ข้อมูลห้องพัก	211
จ.3 การติดต่อ	212
จ.4 รายการเสริมพิเศษ.....	213
จ.5 ลงทะเบียนสมาชิก	214
จ.6 เข้าสู่ระบบของสมาชิก	215
จ.7 ประวัติการจอง.....	216
จ.8 รายละเอียดการจอง	216
จ.9 เข้าสู่ระบบของพนักงาน	217
จ.10 ข้อมูลลูกค้า	218
จ.11 ข้อมูลประเภทห้อง/ห้องพัก	219
จ.12 รูปของห้องพัก	220
จ.13 ข้อมูลรายละเอียดห้องพัก	221
จ.14 แก้ไขประเภทห้องพัก	221
จ.15 ข้อมูลการจอง.....	222
จ.16 รายละเอียดการจอง	222
จ.17 ข้อมูลการบันทึกเข้าพัก	223

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
จ.18 การทำรายบันทึกรการเข้าพัก	223
จ.19 บันทึกรายการของเสียหาย	224
จ.20 รายละเอียดรายการเสียหาย	224
จ.21 รายละเอียดการคืนห้อง	224
จ.22 รายละเอียดการบันทึกคืนห้อง	225
จ.23 หน้าเข้าระบบของเจ้าของรีสอร์ท	225
จ.24 ประวัติผู้ให้บริการ	226
จ.25 รายละเอียดประวัติผู้ให้บริการ	226
จ.26 ประวัติการมาใช้บริการ	227
จ.27 รายงานเรียงจำนวนครั้งของการมาใช้บริการ	227
จ.28 รายงานการเข้าพักและการให้บริการ	228
จ.29 สรุปการเข้าพักและการออกจากที่พัก	228
จ.30 สรุปการเข้าพักของลูกค้าแต่ละราย	229
จ.31 รายการการเข้าพักลูกค้าแต่ละราย	229
จ.32 สรุปการติดตามการให้บริการ	230
จ.33 รายงานวันเกิดของผู้ใช้บริการ	230
จ.34 สรุปคำติชมจากการแบบสอบถาม	231
จ.35 แสดงการสรุปคำติชมจากการแบบสอบถาม	231
จ.36 รายการบริการร้านอาหาร เช่ารถยนต์ สถานที่ท่องเที่ยว	234
จ.37 ร้านอาหารในหัวหิน	235
จ.38 การบริการให้เช่ารถยนต์	236
จ.39 สถานที่ท่องเที่ยวในหัวหิน	237