บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้พยายามนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ เนื่องจากเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการลูกค้าที่ในอดีตที่หวังจะตักตวงผลประโยชน์กลับคืนองค์การ ปัจจุบันมองลูกค้าเป็นลักษณะของทรัพย์สินระยะยาวสิ่งหนึ่งที่องค์การมีจำเป็นต้องทนุถนอมผ่านกระบวนการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์(CRM)เนื่องจากโดยเฉลี่ยแล้ว องค์กรต้องลงทุนในการขายสินค้าให้แก่ลูกค้าใหม่สูงเป็นหกเท่าของการขายสินค้าอย่างเดียวกันให้กับลูกค้าเก่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกิจกรรมทุกชนิดที่จะ สร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วยส่วนที่เป็นกิจกรรมทางธุรกิจและส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำสารสนเทศมาใช้ในการประสานกระบวนการทางธุรกิจที่องค์กรนำมาใช้กับลูกค้าทั้งกระบวนการขาย การตลาด และการให้บริการ ทำให้ได้มาซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ได้แก่ การประเมินคุณค่า พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละราย แต่ละกลุ่ม การค้นหาพฤติกรรมกลุ่มลูกค้าที่มีค่ามากที่สุดต่อองค์กร การค้นหากลุ่มลูกค้าชั้นดีที่ทำกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร และการค้นหาว่าลูกค้าชั้นดีต้องการซื้อสินค้าชนิดใด องค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการหาลูกค้าใหม่ พัฒนารูปแบบการบริการและความสัมพันธ์ให้เกิดความประทับใจและตรงต่อความชอบของลูกค้าแต่ละราย แต่ละกลุ่ม

ในกรณีศึกษาโรงแรมท็อปแลนด์ได้มีการทำการค้าอิเล็คทรอนิกส์ ซึ่งยังไม่มี ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จึงทำให้โรงแรมท็อปแลนด์ไม่มีข้อมูลและพฤติกรรมลูกค้าโรงแรมที่เพียงพอ เพื่อสร้างและรักษาลูกค้า รวมทั้งการพัฒนารูปแบบการบริการและความสัมพันธ์ให้เกิดความประทับใจและตรงต่อความชอบของลูกค้าแต่ละราย แต่ละกลุ่ม การนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้ทำให้โรงแรมมีข้อได้เปรียบคู่แข่ง โดยมีความรอบรู้เกี่ยวกับลูกค้าปัจจุบันอันหมายถึงข้อมูลตัวเลขเปลี่ยนไปเป็นข่าวสารที่มีคุณค่า และข่าวสารเปลี่ยนไปเป็นการดำเนินการเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ ในแต่ละราย เพราะความจงรักภักดีของลูกค้าไม่ได้เกิดขึ้นด้วยความบังเอิญ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ

1. เก็บข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาในเว็บไซต์
2. เก็บพฤติกรรมลูกค้าที่เข้ามาในเว็บไซต์
3. เก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อทำการวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการและความสัมพันธ์ให้เกิดความประทับใจและตรงต่อความชอบของลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือเฉพาะราย

ความสำคัญของการวิจัย

การจัดทำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์ มีความสำคัญดังนี้

1. แนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับโรงแรม
2. มีการใช้ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
3. ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะนำใช้ในการวางแผน การบริการ การตลาด การขาย
4. เพื่อสร้าง รักษา ขยายลูกค้า จากการพัฒนารูปแบบการบริการและความสัมพันธ์ให้เกิดความประทับใจและตรงต่อความชอบของลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือเฉพาะราย

ขอบเขตของการวิจัย

ในกรณีศึกษานี้ เลือกที่จะเก็บข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาในเว็บไซต์ในรูปแบบสมาชิก พฤติกรรมการเข้าเยี่ยมเว็บไซต์ พฤติกรรมในการทำการค้าอิเล็คทรอนิกส์ และรูปแบบการใช้บริการในรูปแบบฐานข้อมูล เพื่อที่สร้างรักษา และขยายลูกค้า รวมทั้งการพัฒนารูปแบบการบริการและความสัมพันธ์ให้เกิดความประทับใจและตรงต่อความชอบของลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือเฉพาะราย โดยประยุกต์ใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Windows XP Professional ประยุกต์ใช้ Active Server Page(ASP) สำหรับการออกแบบและพัฒนา และประยุกต์ใช้ My SQL สำหรับฐานข้อมูล ประยุกต์ใช้ Adobe Photoshop สำหรับตกแต่งภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์ มีนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบเว็บไซต์ที่ผู้จัดทำได้พัฒนาขึ้นเป็นระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ของโรงแรมท็อปแลนด์และสมัครเป็นสมาชิกกับโรงแรมท็อปแลนด์