

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์ ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้บริหารของโรงแรมท็อปแลนด์ เกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการสร้างระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าโรงแรมท็อปแลนด์

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้บริหารของโรงแรมท็อปแลนด์ เกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์

| รายการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) | แปล ความหมาย |
|--|----------------------------|-------------------------------|-----------------|
| 1. เก็บข้อมูลลูกค้าที่เข้าชมเว็บไซต์ | 3.94 | 1.05 | มาก |
| 2. การบริการลูกค้าที่เข้าชมเว็บไซต์ | 3.92 | 0.86 | มาก |
| 3. การเก็บพฤติกรรมลูกค้าที่เยี่ยมชมเว็บไซต์ | 3.72 | 0.76 | มาก |
| 4. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า | 3.69 | 0.92 | มาก |
| 5. บริการให้กับลูกค้าตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือแต่ละราย | 3.68 | 0.82 | มาก |
| 6. ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแบบการบริการและความสัมพันธ์กับลูกค้า | 3.56 | 1.00 | มาก |

ตาราง 4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์

พบว่าผู้บริหารโรงแรมท็อปแลนด์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรม
ท็อปแลนด์ในระดับมากทุกรายการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการสร้างระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ของโรงแรมท็อปแลนด์

| ประโยชน์ | จำนวน | เปอร์เซ็นต์ |
|---------------------------------------|-------|-------------|
| มี เพราะสามารถเก็บข้อมูลลูกค้า | 9 | 45 |
| มี เพราะสร้างความประทับใจกับลูกค้า | 6 | 30 |
| มี เพราะเสนอบริการให้กับลูกค้าได้ง่าย | 3 | 15 |
| มี แต่ไม่แสดงเหตุผล | 2 | 10 |
| รวม | 20 | 100 |

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการสร้างระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์

พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นวาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์โรงแรมท็อปแลนด์มีประโยชน์ในการ
เก็บข้อมูลลูกค้าเป็นร้อยละ 45 และรองลงมาคือ สร้างความประทับใจกับลูกค้า เสนอบริการ
ให้กับลูกค้าได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 30 15 ตามลำดับ และไม่แสดงเหตุผล คิดเป็นร้อยละ 10

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าโรงแรมท็อปแลนด์

| รายการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) | แปล ความหมาย |
|--|----------------------------|-------------------------------|-----------------|
| 1. ความพึงพอใจเว็บไซต์ของโรงแรมท็อป แลนด์ | 3.56 | 0.86 | มาก |

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของลูกค้าโรงแรมท็อปแลนด์

พบว่าลูกค้าของโรงแรมท็อปแลนด์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ของโรงแรมท็อปแลนด์ใน
ระดับมาก