

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์ ได้ศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินงานเดิม เพื่อพัฒนาระบบงานขึ้นมาใหม่ เนื่องจากระบบเดิมไม่สามารถเก็บข้อมูลลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ามาสู่เว็บไซต์ของโรงแรมท็อปแลนด์ ส่งผลให้ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการพัฒนารูปแบบ การบริการและความสัมพันธ์ตรงต่อความชอบของลูกค้าแต่ละราย แต่ละกลุ่มได้

สำหรับการศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกรณีศึกษาผู้บริหารของโรงแรมท็อปแลนด์ใน ส่วนของเว็บไซต์โรงแรมท็อปแลนด์ในการบริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า จากนั้นทำการ วิเคราะห์และออกแบบระบบ ระบบโครงสร้างฐานข้อมูลในลักษณะโมเดลเชิงสัมพันธ์ ออกแบบ ซอฟต์แวร์ ออกแบบการนำเข้าข้อมูลและผลลัพธ์ แนวความคิดในการพัฒนาระบบใหม่เพื่อให้เกิด การ สร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนแรก ได้แก่ การ บันทึกลงและแก้ไขข้อมูล ส่วนที่สอง ได้แก่ การแสดงรายการข้อมูลในฐานข้อมูลให้กับลูกค้า ส่วนที่ สาม การสั่งซื้อสินค้า ส่วนที่สี่ การออกรายงาน

จากผลการทดสอบระบบใหม่ที่ได้พัฒนาเว็บไซต์ของโรงแรมท็อปแลนด์ สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้บริหารของโรงแรมท็อปแลนด์ได้ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านเก็บข้อมูล ลูกค้าที่เข้าชมเว็บไซต์ (3.92 , 0.86) การบริการลูกค้าที่เข้าชมเว็บไซต์ (3.94 , 1.05) การเก็บ พฤติกรรมลูกค้าที่เยี่ยมชมเว็บไซต์ (3.72 , 0.76) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (3.69 , 0.92) บริการให้กับลูกค้าตรงกับความชอบของลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือแต่ละราย (3.68 , 0.82) ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแบบการบริการและความสัมพันธ์กับลูกค้า (3.56 , 1.00) และสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าของโรงแรมท็อปแลนด์ได้ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจใน เว็บไซต์ของโรงแรมท็อปแลนด์ (3.56 , 0.86)

#### ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต้องร่วมกันพัฒนาทั้งฝ่ายผู้บริหารและผู้จัดทำ

เว็บไซต์ เพราะว่าผู้บริหารจะเข้าใจรูปแบบการบริการที่ต้องการนำเสนอให้กับลูกค้า และผู้จัดทำเว็บไซต์ ซึ่งอาจจะมีทั้งนักเขียนโปรแกรม นักออกแบบเว็บไซต์ และผู้ดูแลระบบ จะไม่เข้าใจในความต้องการ แต่มีความรู้ในการจัดทำเว็บไซต์และแก้ปัญหาทางด้านเทคนิค เพื่อทั้ง 2 ฝ่ายจะได้เข้าใจลักษณะงานได้ตรงกัน

2. การนำเสนอข้อมูลในระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต้องตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง เพราะเมื่อนำเสนอแล้วเนื้อหานั้นจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง และก่อนนำเสนอต้องมีการทดลองใช้งาน เพื่อจะได้ทราบข้อบกพร่องของระบบ

