

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4
นิยามของ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4
รูปแบบของ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	6
ประเภทของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	8
ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
งานวิจัยภายในประเทศ	15
3 การดำเนินการวิจัย	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	16
เครื่องมือในการวิจัย	16
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงแรมที่อปลแลนด์เกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมที่อปลแลนด์	32
ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมที่อปลแลนด์	32
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	33
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าโรงแรมที่อปลแลนด์	33

5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	34
สรุปผลการวิจัย.....	34
ข้อเสนอแนะ.....	34
บรรณานุกรม.....	36
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายละเอียดข้อมูลที่ใช้.....	37
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์.....	44
ภาคผนวก ค ตัวอย่างหน้าเว็บเพจระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ โรงแรมท็อปแลนด์.....	46
ประวัติผู้ศึกษา.....	51



## บัญชีภาพ

ภาพ	หน้า
3.1 ผังแสดงรายละเอียดรวม.....	18
3.2 ผังการไหลข้อมูลเชิงตรรกะ.....	20
3.3 ผังการไหลข้อมูลรายละเอียดของกระบวนการบันทึกข้อมูลหลัก.....	21
3.4 ผังการไหลข้อมูลรายละเอียดของกระบวนการแสดงผลส่วนตัว(Recommendation).....	22
3.5 โครงสร้างฐานข้อมูลระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์โรงแรมท็อปแลนด์.....	24
3.6 การออกแบบหน้าโฮมเพจและระบบสมาชิก.....	27
3.7 การออกแบบผลลัพธ์เมื่อลูกค้าล็อกอิน.....	28
ภาพผนวกที่ 1 หน้าจอโฮมเพจ(Home Page).....	46
ภาพผนวกที่ 2 หน้าสมัครสมาชิก.....	47
ภาพผนวกที่ 3 ส่วนให้สมาชิกเลือกข้อมูลส่วนตัว.....	47
ภาพผนวกที่ 4 หน้าสมาชิก.....	48
ภาพผนวกที่ 5 หน้าแสดงคู่มือ, RECOMMENDATION, โพล.....	48
ภาพผนวกที่ 6 หน้าค้นหาข้อมูล.....	49
ภาพผนวกที่ 7 หน้าแบบสอบถาม.....	49
ภาพผนวกที่ 8 หน้า NEW FOR YOU.....	50
ภาพผนวกที่ 9 หน้าสั่งซื้อสินค้า.....	50

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
4.1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์.....32
4.2	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการสร้างระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงแรมท็อปแลนด์..... 33
4.3	ความคิดเห็นของลูกค้าโรงแรมท็อปแลนด์.....33
ตารางผนวกที่ 1	แฟ้มข้อมูลของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของโรงแรมท็อปแลนด์.....37
ตารางผนวกที่ 2	รายละเอียดข้อมูลตาราง product.....37
ตารางผนวกที่ 3	รายละเอียดข้อมูลตาราง customer.....38
ตารางผนวกที่ 4	รายละเอียดข้อมูลตาราง pr.....39
ตารางผนวกที่ 5	รายละเอียดข้อมูลตาราง accpr.....39
ตารางผนวกที่ 6	รายละเอียดข้อมูลตาราง catepage..... 40
ตารางผนวกที่ 7	รายละเอียดข้อมูลตาราง page.....40
ตารางผนวกที่ 8	รายละเอียดข้อมูลตาราง accpage.....40
ตารางผนวกที่ 9	รายละเอียดข้อมูลตาราง poll.....40
ตารางผนวกที่ 10	รายละเอียดข้อมูลตาราง questionnaire.....41
ตารางผนวกที่ 11	รายละเอียดข้อมูลตาราง counter.....42