

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกสำรองห้องพักของ โรงแรมกรีนพาลेข เป็นงานหนึ่งในการพัฒนาด้านการนำระบบสารสนเทศเข้ามาเพื่อช่วยในการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพัก ซึ่งผู้พัฒนาได้พัฒนาตามกระบวนการพัฒนาระบบ (SDLC : System Development Life Cycle) ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การทดสอบและติดตั้งระบบ จากนั้นได้ประเมินผลการใช้งานระบบโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานสำรองห้องพัก ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ระบบ ผู้ศึกษาเริ่มต้นด้วยการศึกษาระบบงานเดิม และรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่ การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในระบบคือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานสำรองห้องพัก ทำการสำรวจถึงปัญหาของระบบเดิม พร้อมความต้องการของผู้ใช้และรวบรวมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบ

เมื่อทราบถึงความต้องการของผู้ใช้แล้ว ลำดับต่อมาจึงดำเนินการกำหนดปัญหาและศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนต่อมาจึงทำการวิเคราะห์ และออกแบบฐานข้อมูล โดยออกแบบฐานข้อมูลเป็นฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์แอกเซส 97 (Microsoft Access 97) เป็นเครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ

หลังจากที่ได้ฐานข้อมูลแล้ว ลำดับต่อมา ทำการออกแบบและพัฒนาระบบโดยผู้ศึกษาได้เลือกใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์วิซวลเบสิก 6.0 (Microsoft Visual Basic 6.0) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบในส่วนของการติดต่อผู้ใช้งานในระบบ การสืบค้นข้อมูล และการบันทึกข้อมูล

จากนั้นได้ทำการทดสอบระบบ โดยการสืบค้นข้อมูล บันทึกข้อมูล และประมวลผลข้อมูล โดยใช้กับแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของ โรงแรมกรีนพาลेข และประเมินผลการใช้งานระบบจากแบบสอบถาม

ผลการศึกษาทั้งหมดพบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ สามารถสืบค้นข้อมูล บันทึกข้อมูล และประมวลผลข้อมูล ได้ง่าย รวดเร็ว

6.2 อภิปรายผล

6.2.1 ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

ได้รับการประเมินคุณภาพของการออกแบบหน้าจอที่ใช้ติดต่อกับผู้ใช้งานมีความเหมาะสมกับการใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีเนื่องจากความสะดวกในการเข้าใช้งานในฟอร์มต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเป็นผู้ที่เคยชินกับแบบฟอร์มในกระดาษไม่คุ้นเคยกับหน้าจอ

ได้รับการประเมินคุณภาพของความสะดวกในการกรอก (บันทึก) ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีเนื่องจากเป็นผู้ที่มีพื้นฐานความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft Office) กลุ่มตัวอย่างบางส่วนอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเป็นผู้ที่เคยชินกับแบบฟอร์มในกระดาษไม่คุ้นเคยกับหน้าจอ กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับควรปรับปรุงเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่มีพื้นฐานความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft Office)

ได้รับการประเมินคุณภาพของความสะดวกในการแก้ไข เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีเนื่องจากสามารถคลิกเลือกเข้าไปแก้ไขข้อมูลได้ กลุ่มตัวอย่างบางส่วนอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากยังไม่คุ้นเคยกับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ อาทิ การใช้เมาส์ (Mouse) ในการคลิกเพื่อลีย์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับควรปรับปรุงเนื่องจากต้องการให้เคอร์เซอร์เลื่อนตำแหน่งไปข้างหน้า เมื่อลีย์ข้อมูลเสร็จโดยอัตโนมัติด้วยตัวระบบเอง

ได้รับการประเมินคุณภาพของความสมบูรณ์ของข้อมูลที่อยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีเนื่องจากรายงานส่วนที่แสดงออกมาทางหน้าจอมีข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนสามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการประมวลผลการดำเนินงานของโรงแรม เพื่อกำหนดกลยุทธ์ของโรงแรมต่อไป กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเห็นว่ารายงานที่แสดงออกมาทางหน้าจอบางส่วนอาจไม่จำเป็นต้องแสดงให้เห็นก็ได้

ได้รับการประเมินคุณภาพของคู่มือการใช้โปรแกรมมีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในข้อมูลเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ยังต้องการการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมอย่างละเอียดเพิ่มเติมเนื่องจากขาดความรู้พื้นฐาน

6.2.2 ความสะดวกของโปรแกรมทำงานที่ทำเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม

ได้รับการประเมินคุณภาพของความเร็วในการสืบค้นข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เนื่องจากระบบสามารถสืบค้นข้อมูลตามความต้องการได้รวดเร็ว เมื่อเทียบกับระบบเดิมซึ่งจะต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ค่อนข้างนาน

ได้รับการประเมินคุณภาพของความถูกต้องของข้อมูลจากการประมวลผลของระบบ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เนื่องจากระบบสามารถประมวลผลตรงตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง เมื่อเทียบกับระบบเดิมซึ่งจะต้องทำการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบมือที่ต้องใช้เวลาในการประมวลผลข้อมูลต่างๆ ค่อนข้างนาน

6.3 ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมกรีนพาเลซ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

6.3.1 พัฒนาระบบให้สามารถทำงานได้ครอบคลุมทุกส่วนของงาน อาทิ การทำงานในส่วนของการบันทึกค่าใช้จ่ายต่างๆ ของแต่ละคน จากเดิมที่พนักงานจะต้องเป็นผู้ที่คีย์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของแต่ละห้องด้วยตนเอง มาเป็นระบบการทำงานที่ออนไลน์

6.3.2 ควรพัฒนาระบบให้สามารถรองรับการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต คือระบบสามารถรับจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรม เพื่อเพิ่มทางเลือกในการจองห้องพักให้กับลูกค้า โดยระบบจะต้องสามารถทำงานแบบอินเทอร์เน็ตเอกทิฟ คือสามารถที่จะตอบลูกค้าได้ว่าวันที่ลูกค้าต้องการจะเข้าพักนั้น ห้องพักของโรงแรมว่างหรือไม่ ถ้าว่างลูกค้าสามารถที่จะทำการจองห้องพักในขณะนั้นได้เลย และอาจมีการชำระเงินมัดจำค่าห้องพักผ่านทางบัตรเครดิต หรือโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารของโรงแรม

6.3.3 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยการทำงานของธุรกิจ ควรจะคำนึงถึงความสามารถในการรองรับปริมาณของข้อมูลที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต รวมถึงความสามารถในการเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา จึงควรออกแบบฐานข้อมูลที่สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไข และสามารถทำการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ตามความต้องการได้

6.3.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศใดระบบหนึ่งเป็นกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นธุรกิจควรเลือกพัฒนาระบบที่เหมาะสมกับประเภทและขนาดของธุรกิจ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่สูญเปล่าไปจากการเลือกใช้ระบบสารสนเทศที่ผิดประเภทและขนาดของธุรกิจ

6.3.5 ระบบสารสนเทศหรือรายงานที่ได้จากการระบบที่พัฒนาแล้วสามารถเชื่อมโยงไปสร้างงานในลักษณะที่สูงขึ้น ทั้งในรูปแบบของ Microsoft word หรือในรูปแบบของ Microsoft Excel เพื่อสร้างกราฟรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

6.3.7 รายงานที่ได้จากระบบควรมีการเก็บข้อมูล ประเภทของลูกค้ำ , การยกเลิกการจองห้องพัก , ยอดขายห้องพัก เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศเพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์หรือบริหารงานต่อไป อาทิเช่น

6.3.7.1 ข้อมูลประเภทของลูกค้ำที่มาใช้บริการ

ควรออกแบบฐานข้อมูลในส่วนของอาชีพของลูกค้ำ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์อัตราส่วนของแต่ละประเภทของลูกค้ำโดยแบ่งตามอาชีพ นำไปสู่การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ำ

6.3.7.2 การยกเลิกการจองห้องพัก

มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติเป็นเปอร์เซ็นต์ของการยกเลิกการจองห้องพัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์หาสาเหตุการยกเลิกการจองห้องพักของลูกค้ำ นำไปสู่การวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการของลูกค้ำ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ำ

6.3.7.3 ยอดรายรับ

มีการจัดเก็บข้อมูลรายรับ โดยแยกเป็นประเภทของรายรับ อาทิ ค่าห้องพัก , ค่าโทรศัพท์ และค่าซักรีด เป็นต้น โดยอาจเก็บเป็นข้อมูลรายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุในกรณีที่โรงแรมมีรายรับที่ลดลงหรือรายรับที่เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ำ อาทิเช่น เมื่อทราบถึงยอดรายรับค่าห้องพักว่าปีนี้มียอดรวมที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ทางโรงแรมจะต้องมีการวางแผนนโยบายที่จะเพิ่มจำนวนห้องพัก หรือแม้แต่วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้ำว่าลูกค้ำส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการนิยมใช้บริการห้องพักในแบบห้องเตียงเดี่ยวหรือห้องเตียงคู่ เป็นต้น

เมื่อทราบถึงยอดรายรับค่าโทรศัพท์ว่าในแต่ละเดือนลูกค้ำมีอัตราการใช้โทรศัพท์ที่เพิ่มมากขึ้น ทางโรงแรมจะต้องมีการวางแผนนโยบายที่จะเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้ำ เป็นต้น

เมื่อทราบถึงยอดรายรับค่าซักรีดว่าในแต่ละเดือนลูกค้ำมีอัตราการใช้บริการซักรีดในอัตราที่เพิ่มมากขึ้น ทางโรงแรมจะต้องมีการวางแผนนโยบายที่จะซื้อเครื่องซักผ้า หรือซื้อเครื่องอบผ้าเพิ่ม ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้ำ เป็นต้น