

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง 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 ลำดับต่อมาจึงดำเนินการกำหนดปัญหาและความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนต่อมาจึงทำการวิเคราะห์ และออกแบบฐานข้อมูล โดยออกแบบฐานข้อมูลเป็นฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft SQL Server 2000 เป็นเครื่องมือในการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ

หลังจากได้ฐานข้อมูลแล้ว ลำดับต่อมา ทำการออกแบบและพัฒนาระบบโดยผู้ศึกษาได้เลือกใช้โปรแกรม Microsoft Visual Studio.Net ซึ่งภาษาที่ใช้คือ ASP.NET เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบในส่วนของการติดต่อผู้ใช้งานระบบ การสืบค้นข้อมูล และการบันทึกข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบบ User ออกเป็น 6 กลุ่ม คือ พนักงานสำรองห้องพัก(Reservation) พนักงานต้อนรับส่วนหน้า(Reception) พนักงานทำความสะอาดห้องพัก(Housekeeping) พนักงานคิดเงิน(Cashier) ผู้จัดการ (manager) และผู้ดูแลระบบ (Admin) ซึ่งและส่วนกลุ่มสามารถใช้งานโปรแกรมได้แตกต่างกัน ดังนี้

- พนักงานสำรองห้องพัก(Reservation) สามารถทำการสำรองห้องพัก ยกเลิกการจองห้องพัก และสามารถตรวจเช็คจำนวนห้องพักที่เหลือได้

- พนักงานต้อนรับส่วนหน้า(Reception) สามารถกำหนดห้องพักให้กับแขก เมื่อแขกเข้ามา Check In ป้อนข้อมูลของแขกเพิ่มเติมเข้าไปได้ และสามารถยกเลิกการจองห้องพักในกรณีที่แขกจองแล้วไม่เข้ามาพัก
 - พนักงานทำความสะอาดห้องพัก(Housekeeping) สามารถกำหนดสถานะของห้องพักแต่ละห้อง และสามารถเพิ่มค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกแต่ละห้องได้
 - พนักงานคิดเงิน (Cashier) สามารถเรียกดูค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดของแขกแต่ละห้องแล้วเรียกเก็บเงินกับแขก เพิ่มค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก่อนการ Check Out และให้ส่วนลดพิเศษกรณีที่มีเอกสารส่วนลด
 - ผู้จัดการ (manager) สามารถเรียกดูรายงานต่าง ๆ ที่ระบบมีให้ ซึ่งประกอบด้วย รายงานข้อมูลแขกที่จะเข้าพัก รายงานข้อมูลรายรับประจำวัน ประจำเดือน และประจำปี รายงานข้อมูลแขกที่พักอยู่ในโรงแรม รายงานกราฟแสดงยอดรายได้ประจำปี และของปีที่ผ่านมา รายงานกราฟแสดงยอดแขกเข้าพักประจำปีและของปีที่ผ่านมา รายงานกราฟแสดงสัดส่วนของห้องพักแต่ละแบบที่แขกเข้าพักประจำปี และของปีที่ผ่านมา
 - ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถ เพิ่ม ลบ แก้ไข รายชื่อผู้ใช้งาน ในระบบ สามารถสำรองข้อมูลและ ทำการลบข้อมูลที่เก็บไว้เกิน 2 ปี ออกไปจากระบบ
- จากนั้นได้ทำการทดสอบระบบ โดยการสืบค้นข้อมูล บันทึกข้อมูล และประมวลผลข้อมูล โดยใช้กับแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง และทดลองใช้ให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานสำรองห้องพัก ของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง จำนวน 8 ราย ได้ทำการใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นควบคู่กับการใช้ระบบเดิม จากนั้นทำการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น (ดูได้ที่ภาคผนวก ค)

ผลการศึกษาทั้งหมด พบว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ สามารถสืบค้นข้อมูล บันทึกข้อมูล และประมวลผลข้อมูล ได้ง่าย รวดเร็ว

6.2 อภิปรายผล

6.2.1 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ

ได้รับการประเมินคุณภาพของการออกแบบหน้าจอที่ใช้ติดต่อกับผู้ใช้งานมีความเหมาะสมกับการใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีเนื่องจากความสะดวกในการเข้าใช้งานในฟอร์มต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเป็นผู้ที่เคยชินกับแบบฟอร์มเดิม

ได้รับการประเมินคุณภาพของความสะดวกในการกรอก (บันทึก) ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี เนื่องจากเป็นผู้ที่มีพื้นฐานความชำนาญในการใช้งาน โปรแกรม Microsoft Office กลุ่มตัวอย่างบางส่วนอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเป็นผู้ที่เคยชินกับแบบฟอร์มในกระดาษ ไม่คุ้นเคยกับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่าง ๆ อาทิ การใช้เครื่องชี้ตำแหน่ง (Mouse Pointer) ในการคลิกเพื่อคีย์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับควรปรับปรุง เนื่องจากต้องการให้เคอร์เซอร์เลื่อนตำแหน่งไปข้างหน้า เมื่อคีย์ข้อมูลเสร็จ โดยอัตโนมัติ ด้วยตัวระบบเอง

ได้รับการประเมินคุณภาพของความสะดวกของข้อมูลที่อยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอที่สมบูรณ์ครบถ้วนสามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการประมวลผลการดำเนินงานของโรงแรม เพื่อกำหนดกลยุทธ์ของโรงแรมต่อไป กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเห็นว่ารายงานที่แสดงออกมาทางหน้าจอบางส่วนอาจไม่จำเป็นต้องแสดงให้เห็นก็ได้

ได้รับการประเมินคุณภาพของกลุ่มผู้ใช้โปรแกรม มีความชัดเจน และสะดวกต่อการใช้งาน จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในข้อมูลเป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยอยู่ในระดับพอใช้เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ยังต้องการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมอย่างละเอียดเพิ่มเติม เนื่องจากขาดความรู้พื้นฐาน

6.2.2 ความสะดวกของโปรแกรมต่องานที่ทำเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม

ได้รับการประเมินคุณภาพของความเร็วในการสืบค้นข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเนื่องจากระบบสามารถสืบค้นข้อมูลตามความต้องการได้รวดเร็ว เมื่อเทียบกับระบบเดิมซึ่งจะต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ค่อนข้างนาน

ได้รับการประเมินคุณภาพของความถูกต้องของข้อมูลจากการประมวลผลของระบบ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เนื่องจากระบบสามารถประมวลผลตรงตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง เมื่อเทียบกับระบบเดิม ที่ต้องใช้เวลาในการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ค่อนข้างนาน

6.3 ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

6.3.1 พัฒนาระบบให้สามารถทำงานได้ครอบคลุมทุกส่วนของงาน อาทิ ค่าโทรศัพท์ ซึ่งสามารถเขียนโปรแกรมดึงข้อมูลจากตู้ PABX แล้วนำไปใส่เป็นค่าใช้จ่ายของแขกแต่ละห้องพัก

6.3.2 ควรพัฒนาระบบให้สามารถรองรับผ่านอินเทอร์เน็ต คือระบบสามารถรับจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรม เพื่อเพิ่มทางเลือกในการจองห้องพักให้กับลูกค้า โดยระบบจะต้องสามารถทำงานแบบอินเทอร์เน็ตแอฟที่พี คือสามารถที่จะตอบลูกค้าได้ว่าวันที่ลูกค้าต้องการจะเข้าพักนั้น ห้องพักของโรงแรมว่างหรือไม่ ถ้าว่างลูกค้าสามารถที่จะทำการจองห้องพักในขณะนั้นได้เลย และอาจมีการชำระเงินมัดจำค่าห้องพักผ่านทางบัตรเครดิต หรือโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารของโรงแรม

6.3.3 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยการทำงานของธุรกิจ ควรจะคำนึงถึงความสามารถในการรองรับปริมาณของข้อมูลที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต รวมถึงความสามารถในการเข้ากับเทคโนโลยีใหญ่ ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา จึงควรออกแบบฐานข้อมูลที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไข และสามารถทำการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ตามความต้องการได้ ซึ่งในระบบที่ได้ออกแบบนี้ ระบบฐานข้อมูล จะเป็นแบบตายตัวไม่สามารถนำไปใช้กับโรงแรมอื่น ได้ ดังนั้นจึงควรออกแบบฐานข้อมูลให้ยืดหยุ่นและปรับแก้ได้ง่าย กรณีที่มีการเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ เข้ามา เช่น มีชนิดของห้องพักเพิ่ม หรือ ค่าใช้จ่ายจากบริการใหม่ ๆ เพิ่ม

6.3.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศใด ระบบหนึ่งเป็นกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นธุรกิจควรเลือกพัฒนาระบบที่เหมาะสมกับประเภทและขนาดของธุรกิจ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่สูญเปล่าไปจากการเลือกใช้ระบบสารสนเทศที่ผิดประเภทและขนาดของธุรกิจ ในระบบที่ออกแบบนี้ใช้ ASP.NET ซึ่งจำเป็นต้องใช้ Server ที่เป็นระบบปฏิบัติการ Windows Server ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อ ลิขสิทธิ์ของโปรแกรมมาใช้งาน และประสิทธิภาพของเครื่องที่จะใช้ทำเป็น Server ก็ต้องมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากเช่นกัน

6.3.5 ระบบสารสนเทศหรือรายงานที่ได้จากระบบที่พัฒนาแล้วสามารถเชื่อมโยงไปสร้างงานในลักษณะที่สามารถนำไปใช้กับโปรแกรมมาตรฐานอื่น ๆ ได้ ทั้งในรูปแบบของ Microsoft Word หรือในรูปแบบของ Microsoft Excel เพื่อสร้างกราฟรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

6.3.6 รายงานที่ได้จากระบบควรมีการเก็บข้อมูล ประเภทลูกค้า, การยกเลิกการจองห้องพัก, ยอดขายห้องพัก เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศเพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์หรือบริหารงานต่อไป อาทิเช่น

6.3.6.1 ข้อมูลประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ควรออกแบบฐานข้อมูลในส่วนของอาชีพของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์อัตราส่วนของประเภทของลูกค้า โดยแบ่งตามอาชีพ นำไปสู่การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

6.3.6.2 การยกเลิกการจองห้องพัก

มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติเป็นเปอร์เซ็นต์การยกเลิกการจองห้องพัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผล มาวิเคราะห์หาสาเหตุการยกเลิกการจองห้องพักของลูกค้า นำไปสู่การวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

6.3.6.3 ยอดรายรับ

มีการจัดเก็บข้อมูลรายรับโดยแยกเป็นประเภทของรายรับ อาทิ ค่าห้องพัก ค่าโทรศัพท์ และค่าซักรีด เป็นต้น โดยอาจเก็บเป็นข้อมูลรายเดือน รายไตรมาส รายปี เพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุในกรณีที่โรงแรมมีรายรับที่ลดลงหรือรายรับที่เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของโรงแรมให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า อาทิเช่น เมื่อทราบถึงยอดรายรับค่าห้องพักว่าปีนี้มียอดรายรับรวมที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ทางโรงแรมจะต้องมีการวางแผนนโยบายที่จะเพิ่มจำนวนห้องพัก หรือแม้แต่วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการนิยมใช้บริการห้องพักในแบบห้องเตียงเดี่ยวหรือเตียงคู่ เป็นต้น

เมื่อทราบถึงยอดรายรับค่าโทรศัพท์ว่าในแต่ละเดือนลูกค้ามีอัตราการใช้โทรศัพท์ที่เพิ่มมากขึ้น ทางโรงแรมจะต้องมีการวางแผนนโยบายที่จะเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

เมื่อทราบถึงยอดรายรับค่าซักรีดว่าในแต่ละเดือนลูกค้ามีอัตราการใช้บริการซักรีดในอัตราที่เพิ่มมากขึ้น ทางโรงแรมจะต้องมีแผนนโยบายที่จะซื้อเครื่องซักผ้า หรือซื้อเครื่องอบผ้าเพิ่ม ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

6.3.7 ควรมีการเขียนโปรแกรมเพื่อเก็บเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานของของแต่ละ User เช่น บันทึกวันที่และเวลา Log in บันทึกการเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล

6.3.7 ในเพิ่ม User แต่ละคน ควรมีการเก็บข้อมูลรายละเอียดของ User แต่ละคนไว้ เพื่อใช้อ้างอิงในการติดต่อประสานงาน

6.3.8 ในการปิดรอบประจำวัน (Close Day) ควรตั้งให้มีการปิดรอบ แบบอัตโนมัติ โดยที่ Admin สามารถตั้งเวลาในการปิดรอบได้ ตามความเหมาะสมของงาน

6.3.9 ในการสำรองข้อมูล (Backup) ควรตั้งให้มีการสำรองข้อมูลแบบ อัตโนมัติ โดยที่ Admin สามารถตั้งเวลาในการปิดรอบได้ ตามความเหมาะสมของงาน

6.3.10 การทำรายการจองห้องพักในระบบนี้ ยังเป็นการเขียนลงบนฟอร์ม ก่อน แล้วจึงนำข้อมูล ในฟอร์ม นั้นบันทึกเข้าในระบบ ดังนั้น จึงควรพัฒนาให้สามารถพิมพ์เข้าไปในระบบก่อน แล้วพิมพ์ ลงบนฟอร์มแล้วให้พนักงานลงชื่อที่หลัง เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน

6.3.11 ควรปรับระบบของวันที่ในระบบให้ใช้เป็น ค.ศ. ทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากภายในระบบใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการแสดงผลและหน้าจอต่าง ๆ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved