

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศ เพื่อบริหารจัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยง สำหรับโรงแรมดุสิตดีทู เชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ระบบงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามถูกจัดทำเพื่อสอบถาม พนักงานแต่ละแผนก และผู้บริหาร ของโรงแรมดุสิตดีทู เชียงใหม่ ซึ่งใช้กลุ่มผู้ใช้งานระบบในการประเมินจำนวน 13 คน มีผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 รูปแบบการประเมินผล

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำหรับบริษัท ชุม เทคโนโลยี จำกัด ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 15 คน ดังนี้

- ผู้บริหาร จำนวน 3 คน
- พนักงานชาย จำนวน 3 คน
- ผู้ดูแลห้องจัดงาน จำนวน 2 คน
- พนักงานแผนกแม่บ้าน จำนวน 1 คน
- พนักงานแผนกอาหารเครื่องดื่ม จำนวน 3 คน
- ผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 คน

โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน ประเมินจากการจัดวางช่องกรอกข้อมูล การแสดงข้อมูลต่างๆ ว่าเหมาะสมกับการใช้งานของผู้ใช้งานหรือไม่
- 2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ ประเมินจากการใช้สีและขนาดของตัวอักษร เพื่อเอื้ออำนวยต่อการใช้งานที่สะดวกและมองเห็นข้อมูลบนระบบได้อย่างชัดเจน
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก ประเมินจากการแสดงข้อมูลต่างๆ ในระบบสามารถเรียกดูได้ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้งาน

4) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก ประเมินจากการเพิ่ม แก้ไข และลบข้อมูลเบื้องต้น การจัดการข้อมูลสินค้า รายการสินค้า ราคาสินค้า การเลือกรายการสินค้าเพื่อเพิ่ม แก้ไข หรือลบในรายการจัดซื้อสินค้า การขายสินค้า การคืนสินค้าแก่ผู้จำหน่ายและการรับเปลี่ยนสินค้าจากลูกค้า

5) การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก ประเมินจากการค้นหาข้อมูลต่างๆ ในระบบ เช่น ข้อมูลการขาย ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการจัดงาน ข้อมูลใบแจ้งงาน เป็นต้น

6) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ประเมินจากการทำงานในระบบงานเดิมซึ่งเป็นการจดบันทึกลงในกระดาษและต้องมีการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่อยู่ตลอดเวลา กับระบบงานใหม่ซึ่งเป็นการทำงานผ่านระบบที่ออนไลน์อยู่ตลอดเวลา ทำให้สามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดการจัดงาน หรือข้อมูลลูกค้าได้ทันที

7) ความถูกต้องของระบบในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประเมินจากขั้นตอนในการทำงานของระบบงานของบริษัท กับขั้นตอนการทำงานในระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นว่ามีความถูกต้องตามขั้นตอนการทำงานที่ต้องการหรือไม่

8) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน ประเมินจากความถูกต้องของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานว่าตรงกับการทำรายงานในระบบหรือไม่ และรูปแบบตรงกับที่ผู้ใช้งานต้องการหรือไม่

9) ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน ประเมินจากการออกรายงานในระบบที่พัฒนาขึ้นว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานและผู้บริหารหรือไม่

10) คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ประเมินจากความละเอียดในแต่ละขั้นตอนการทำงานในแต่ละระบบงานที่พัฒนาขึ้น สามารถอธิบายเข้าใจได้ง่ายหรือไม่

6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|-----------|---|
| ● ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด | มีค่าเป็น | 5 |
| ● ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก | มีค่าเป็น | 4 |
| ● ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง | มีค่าเป็น | 3 |
| ● ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย | มีค่าเป็น | 2 |
| ● ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด | มีค่าเป็น | 1 |

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 13 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อความ

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)
1. ความเหมาะสมของการจัดวาง เครื่องมือสำหรับการใช้งาน	5 (38.46)	5 (38.46)	3 (23.08)	-	-
2. ความสวยงามของการออกแบบ หน้าจอ	5 (38.46)	5 (38.46)	3 (23.08)	-	-
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	8 (61.54)	4 (30.77)	1 (7.69)	-	-
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและ สะดวก	7 (53.85)	6 (46.15)	-	-	-
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	6 (46.15)	5 (38.46)	2 (15.38)	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคย ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	6 (46.15)	5 (38.46)	2 (15.38)	-	-
7. ความถูกต้องของระบบในขั้นตอน การปฏิบัติงาน	6 (46.15)	5 (38.46)	2 (15.38)	-	-
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ใน รายงาน	5 (38.46)	5 (38.46)	3 (23.06)	-	-
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความ ต้องการใช้งาน	8 (61.54)	5 (38.46)	-	-	-
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	7 (53.85)	6 (46.15)	-	-	-

นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ระดับการแปลผล
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 13 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.31	มาก
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.31	มาก
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.59	มากที่สุด
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	4.62	มากที่สุด
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.31	มาก
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.31	มาก
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.31	มาก
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	3.92	มาก
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	4.62	มากที่สุด
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.38	มาก

6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับระบบสารสนเทศ เพื่อบริหารจัดการงานประชุมสัมมนา และงานจัดเลี้ยง สำหรับโรงแรมดุสิตดุสิต เชียงใหม่ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.38 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน รองลงมาคือ การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก และการแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก ตามลำดับ

6.4 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบ โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการงานประชุม สัมมนา และงานจัดเลี้ยง ของโรงแรม ศึกษาขั้นตอนการทำงานของแผนกต่างๆ โดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ ออกแบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบแบ่งการทำงานตามสิทธิของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ พนักงานขาย ผู้ดูแลห้องจัดงาน พนักงานทั่วไป พนักงานบัญชีและผู้บริหาร ซึ่งผู้ใช้งานจะต้องล็อกอินเข้าสู่ระบบก่อนการใช้งานทุกครั้ง ซึ่งในการพัฒนาจะครอบคลุมการทำงาน ตั้งแต่การจัดการข้อมูลการขาย ข้อมูลการจัดงาน ข้อมูลใบแจ้งงาน ข้อมูลเกี่ยวกับห้องจัดงาน ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลบัญชี การออกใบเรียกเก็บเงิน การออกใบเสร็จรับเงิน ตลอดจนการออกรายงานต่างๆ ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหาร

หลังจากนั้นได้มีการทดลองใช้งานระบบโดยการใช้พนักงานภายในโรงแรม ดุสิตดุสิต เชียงใหม่ เป็นผู้ทดลองใช้งานในระบบงานต่างๆ และปรับปรุงแก้ไขในแต่ละส่วนงานให้เป็นไปตามกระบวนการและความต้องการของโรงแรม จนสามารถเป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งผลการใช้งานระบบสามารถจำแนกออกเป็นส่วนๆ ได้ดังนี้

- 1) การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน พบว่าผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลของผู้ใช้ระบบได้สะดวก และสามารถกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบให้กับผู้ใช้ระบบได้
- 2) การตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน สามารถป้องกันระบบไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาใช้งานระบบได้ และยังสามารถตรวจสอบว่าผู้ใช้งานมีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลระดับใดได้จากการกำหนดเมนูการใช้งาน

3) การจัดการข้อมูลลูกค้า พบว่าพนักงานขายสามารถ จัดการกับข้อมูลลูกค้าได้ จำแนกประเภทของลูกค้าว่าเป็นลูกค้าประเภทใด และเก็บข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต่อการใช้งานของระบบได้อย่างครบถ้วน สามารถค้นหาข้อมูลของลูกค้าได้ง่ายกว่าระบบเดิม

4) การจัดการข้อมูลการขาย พนักงานขาย สามารถจัดการข้อมูลการขายได้สะดวกกว่าระบบเดิมที่ต้องเก็บข้อมูลในกระดาษ สามารถเรียกดูข้อมูลการจองได้ง่าย ปรับปรุงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบยอดการขายของพนักงานขายแต่ละคนได้

5) การจัดการข้อมูลการจัดงานและห้องจัดงาน ผู้ดูแลห้องจัดงาน สามารถจัดการข้อมูลการจัดงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีการยืนยันจากพนักงานขาย ผู้ดูแลห้องจัดงานสามารถเตรียมข้อมูล เพื่อสร้างใบแจ้งงาน เพื่อแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้จัดเตรียมความพร้อมในการจัดงาน ในด้านของการจัดการข้อมูลห้องจัดงาน สามารถเพิ่มห้องจัดงานเข้าไปในระบบได้หากมีการเพิ่มสถานที่จัดงานในอนาคต

6) การจัดการข้อมูลบัญชี พนักงานบัญชีสามารถจัดการข้อมูลบัญชีได้สะดวก ถูกต้อง มีการเก็บข้อมูลทางด้านบัญชีไว้เพื่อเปรียบเทียบกับยอดรายได้ที่ตั้งไว้ในแต่ละปี ทำให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบได้ว่าต้องวางแผนการตลาดอย่างไรเพื่อให้ได้ยอดรายได้ ตามที่กำหนดไว้

7) การออกรายงาน พบว่ารายงานที่จัดทำสามารถครอบคลุมการทำงานเบื้องต้นของโรงแรม โดยแสดงรายงานได้ถูกต้อง รูปแบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

จากผลการใช้งานระบบดังกล่าว พบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการประชุม สัมมนา และงานจัดเลี้ยง รวมไปถึงความรวดเร็วในการออกรายงานให้ผู้บริหารช่วยส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนาาระบบสารสนเทศ เพื่อบริหารจัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยง สำหรับโรงแรมดุสิตธานี เชียงใหม่ และได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่งพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบหลายประการ ดังนี้

1) การแสดงข้อมูลในหน้าค้นหาห้องจัดงาน เมนูหลัก “reservation” ในส่วนที่เป็นเมนูย่อย “search room” ยังไม่สามารถแสดงข้อมูลที่ยังไม่ใช้สถานะ ยืนยันได้

2) ในการสร้างใบแจ้งงานในส่วนที่เป็นเมนูอาหาร ยังไม่สามารถเลือกเป็นรายการออกมาได้ ยังคงต้องพิมพ์เข้าไปโดยพนักงาน ทำให้ล่าช้า

- 3) การเพิ่มข้อมูลรายการบัญชีแต่ละงานที่จัด ไม่สามารถเพิ่มทีละหลายๆ รายการได้ ยังต้องเพิ่มทีละรายการทำให้เสียเวลาในการตรวจสอบทำได้ลำบาก
- 4) ระบบยังไม่มีข้อมูลการทำงานในแต่ละขั้นตอนว่าพนักงานคนใด กระทบการใดกับระบบ และข้อมูลบ้าง

6.6 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศ เพื่อบริหารจัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยง สำหรับโรงแรมดุสิตธานี เชียงใหม่ดังนี้

- 1) ควรมีการเก็บข้อมูลการทำงานของพนักงานไว้เพื่อตรวจสอบว่าใครทำอะไรกับระบบ และข้อมูลในระบบบ้าง
- 2) ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) การเพิ่มรายการบัญชีควรจะให้เพิ่มข้อมูลแล้วไม่ต้องให้แสดงหน้าโปรแกรมใหม่ ยังคงให้แสดงรายการที่เพิ่มเข้าไปก่อนหน้าไว้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนเพิ่มข้อมูลเข้าระบบ
- 4) ในการตรวจสอบห้องจัดงานหน้าเมนูหลัก” reservation” เมนูย่อย “search room” ควรเพิ่มให้มีการแสดงรายการจองที่ยังไม่ได้ยืนยันการจองงานด้วย เพื่อให้สามารถดูภาพรวมได้อย่างถูกต้องมากขึ้น
- 5) ควรเพิ่มรูปแบบของรายงานสารสนเทศ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร ให้หลากหลายมากกว่านี้