

บทที่ 5

สรุปผลงานการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ มีแผนงานที่จะพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระบบการจองห้องพัก ไปจนถึงการออกรายงานสรุปยอดรายได้และต้นทุนงานจัดเลี้ยง เนื่องจากกิจการยังไม่มีระบบสารสนเทศในเรื่องรายงาน ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ใช้ระบบเอกสารเป็นหลัก ข้อมูลของแต่ละส่วนงานไม่เชื่อมโยงถึงกัน เป็นสาเหตุให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และผิดพลาดได้ง่าย ด้วยเหตุนี้กิจการจึงมีแผนที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยกิจการคาดว่าจะใช้เวลาในการพัฒนา 2-3 ปี

ผู้ศึกษาใช้เทคนิคการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยวิธีการพัฒนาฐานข้อมูลต้นแบบ (Prototyping) เพื่อรวบรวมและออกแบบรายงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในแผนกต่างๆ และช่วยลดระยะเวลาในการพัฒนาของทีมผู้พัฒนาของกิจการ โดยเน้นที่รายงานที่จะได้รับ หรือ Output เป็นหลัก และข้อมูลที่ใช้ทดสอบและนำเสนอในรายงานเป็นเพียงข้อมูลที่สมมุติขึ้นเอง

ขั้นตอนการศึกษาผู้ศึกษาได้รวบรวมความต้องการจากผู้ใช้โดยการสัมภาษณ์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 คน และ ศึกษาจากรายงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน นำมาประมวลผลเป็นความต้องการ นอกจากนั้นยังศึกษาจากหนังสือวิชาการและตำราทางด้าน การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มทั้งของไทยและต่างประเทศการบัญชีโรงแรม การบัญชีบริหาร การพัฒนาระบบฐานข้อมูล คำบรรยายลักษณะงาน (Job description) เพื่อออกแบบรายงานและเงื่อนไขที่จำเป็น เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะทำการออกแบบฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับข้อมูลหรือรายงานที่ต้องการ โดยเลือกใช้โปรแกรม Microsoft Access เป็นโปรแกรมฐานข้อมูล และพัฒนารายงานด้วยโปรแกรม Crystal Report เนื่องจากทั้ง 2 โปรแกรมนี้ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows เหมือนกันสามารถเชื่อมต่อ กับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้ มีเครื่องมือช่วยในการพัฒนา ใช้งานง่ายเหมาะสำหรับผู้เริ่มทำการศึกษา

ระบบงานเดิมก่อนที่จะทำการพัฒนา

ระบบงานเดิมของงานจัดเลี้ยง มี 4 ขั้นตอนประกอบด้วย ขั้นตอนการเสนอราคา ขั้นตอนการจองและการออกไปส่งงานเลี้ยง ขั้นตอนการจัดเตรียมอุปกรณ์ และ ขั้นตอนการสรุปผลการดำเนินงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้พัฒนาในระบบการเสนอราคา เนื่องจากเป็นระบบที่มีมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา และต้องเชื่อมโยงกับการเสนอราคาการขายของห้องพักด้วยจึงไม่อยู่ขอบเขตการศึกษาครั้งนี้

ระบบการจองและการออกไปสั่งงานเลี้ยง ใช้ระบบเอกสารเป็นหลักคือเมื่อลูกค้าติดต่อการจองงานเลี้ยงจะทำการบันทึกลงในแบบฟอร์มเปล่าที่ใช้ชื่อว่าใบจองงานเลี้ยง (แล้วนำไปจัดทำใบยืนยันการจองงานเลี้ยงในกรณีของลูกค้ากลุ่มใหญ่) และบันทึกการจองด้วยดินสอในทะเบียนห้องจัดเลี้ยง เมื่อลูกค้ายืนยันการใช้บริการกลับมาจะนำใบจองงานเลี้ยงไปจัดพิมพ์เป็นใบสั่งงานเลี้ยง และแก่รายการจองในทะเบียนห้องจัดเลี้ยงด้วยปากกา ซึ่งหมายถึงยืนยันการใช้บริการแล้ว

ระบบการจัดเตรียมอุปกรณ์ เมื่อทุกแผนกที่เกี่ยวข้องได้รับใบสั่งงานเลี้ยงเรียบร้อยแล้ว จะทำการสรุปจำนวนอุปกรณ์หรือวัตถุดิบที่ต้องใช้ ตำรวจรายการวัตถุดิบและอุปกรณ์ในแผนก ถ้ามีไม่เพียงพอจะทำการสั่งซื้อเพิ่ม หรือ เบิกสินค้าจากคลังสินค้า

ระบบการสรุปผลการดำเนินงาน เมื่องานสิ้นสุดลง แผนกบัญชีต้นทุนมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากแผนกต่างๆ เช่น ฝ่ายบัญชีรายได้เพื่อให้ทราบรายได้ที่แท้จริงของงาน หัวหน้าพ่อครัวจะส่งรายการโอนวัตถุดิบอาหารมาให้ หัวหน้าพนักงานจัดเลี้ยงจะส่งรายการโอนวัตถุดิบเครื่องดื่มมาให้ นำมาสรุปเป็นรายงานรายได้และต้นทุนจัดเลี้ยง (BANQUET REPORT) หากต้นทุนงานเลี้ยงสูงกว่ามาตรฐานมาก พนักงานบัญชีต้นทุนมีหน้าที่วิเคราะห์หาสาเหตุเพื่ออธิบายต่อผู้บริหาร ซึ่งอาจเป็นลักษณะรายงาน หรือการสรุปในที่ประชุมบริหาร ซึ่งพนักงานต้นทุนที่ขาดความรู้ความชำนาญ จะใช้เวลาในการหาสาเหตุ และมีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย

ระบบใหม่หลังจากการพัฒนา

ระบบการจองงานเลี้ยงและการออกไปสั่งงานเลี้ยง เมื่อลูกค้าติดต่อจอง พนักงานขายจะบันทึกข้อมูลเข้าไปในระบบฐานข้อมูล โดยสถานการณ์จองเป็นไม่ยืนยันการจอง เมื่อลูกค้ายืนยันการใช้บริการก็จะทำการเปลี่ยนสถานการณ์จอง เป็นยืนยันการจอง แล้วสามารถสั่งพิมพ์ใบสั่งงานเลี้ยง และรายงานอื่นที่จำเป็นได้ทันที เช่น ฟอร์มเปล่าใบโอนวัตถุดิบ

ระบบการจัดเตรียมอุปกรณ์ เมื่อพนักงานขายบันทึกการจองเข้าไปในระบบ สามารถเรียกรายงานสรุปประมาณวัตถุดิบ อุปกรณ์ และพนักงานได้ โดยจะสามารถเลือกสถานะเป็นยืนยันการจองแล้วหรือไม่ เพื่อช่วยสรุปปริมาณทรัพยากรที่ต้องใช้ โดยไม่ต้องนำใบสั่งงานเลี้ยงมาสรุปอีกครั้ง ซึ่งอาจพบข้อผิดพลาดในการสรุปรายการทรัพยากรที่ต้องการไม่ครบถ้วน

ระบบการสรุปผลการดำเนินงาน เมื่อพนักงานขายบันทึกการจองเรียบร้อยแล้ว สามารถสั่งพิมพ์ใบโอนวัตถุดิบเพื่อส่งให้หัวหน้าพ่อครัว ใส่ข้อมูลปริมาณที่ใช้จริงลงไป เมื่อส่งกลับมายังแผนกบัญชีต้นทุน ก็จะนำมาใส่ราคาจากใบรับของ แล้วบันทึกข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลได้เลย ไม่ต้องเสียเวลาค้นหาห้สออีก หลังจากนำเข้าข้อมูลครบถ้วนแล้ว สามารถสั่งพิมพ์รายงานรายได้และต้นทุนจัดเลี้ยงประจำเดือน (BANQUET REPORT) ซึ่งเป็นรายงานเดิมได้ นอกจากนี้ยังสามารถออกรายงานการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ต้นทุนสูงหรือต่ำได้ทันที

ระบบรายงานใหม่ที่ได้จากการพัฒนา

จากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ สรุปออกเป็รายงาน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ข้อมูลต้นทุนมาตรฐาน (Standard Cost) มีวัตถุประสงค์ในการแสดงรายละเอียดของต้นทุนมาตรฐาน ของอาหารแต่ละชนิด ใช้เป็นข้อมูลในกำหนดรายการอาหาร ควบคุมต้นทุน และช่วยในการตัดสินใจรับงานของฝ่ายขาย

กลุ่มที่ 2 รายงานประมาณใช้วัตถุดิบ (Forecasting) มีวัตถุประสงค์เพื่อประมาณการยอดวัตถุดิบอาหาร อุปกรณ์งานจัดเลี้ยง และ จำนวนพนักงานที่ต้องใช้ ใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร

กลุ่มที่ 3 รายงานข้อมูลและสถิติ (Statistic) มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นแล้วในอดีต ได้แก่ ยอดขายของอาหารแต่ละชนิด หรือ ยอดขายตามพนักงานขาย รวมถึงรายงานสรุปการจองห้องจัดเลี้ยง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเสนอขาย การจัดรายการอาหารในแต่ละเมนู พิจารณาผลงานของพนักงาน วางแผนงานการส่งเสริมการขาย

กลุ่มที่ 4 รายงานจัดเลี้ยงประจำเดือน (Banquet Report) มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานรายได้และต้นทุนงานเลี้ยงแต่ละงานเลี้ยงเป็นรายเดือน โดยสามารถออกรายงานตามรูปแบบเดิม และสามารถสรุปตามพนักงานขายได้ ซึ่งจะมีผลทำให้ทราบผลงานที่แท้จริงของพนักงานขาย

กลุ่มที่ 5 รายงานวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยวิเคราะห์ หาสาเหตุของต้นทุนที่อาจจะสูงหรือต่ำกว่าปกติ ว่าเกิดจากสาเหตุอะไรบ้าง โคนนำหลักการของต้นทุนมาตรฐานมาช่วยในการวิเคราะห์หาสาเหตุ

กลุ่มที่ 6 แบบฟอร์มต่างๆ มีวัตถุประสงค์ลดระยะเวลาการทำงาน สะดวกถูกต้อง และรวดเร็ว โดยการออกแบบให้เป็นแบบฟอร์มเปล่า หรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงเช่น ใบโอนวัตถุดิบ ใบสั่งงานงานเลี้ยง

จากรายงานทั้ง 6 กลุ่มนี้เมื่อพิจารณาในขั้นตอนการทำงานหรือระบบงานใหม่ รายงานต่างๆ ที่ออกแบบขึ้นอยู่ในระบบงานใดบ้างสรุปได้ดังนี้

1) รายงานในระบบงานการจองงานเลี้ยงและการออกใบสั่งงานเลี้ยง

- รายงานประเมินต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มต่อคน (รหัสอาหาร) เป็นรายงานที่ใช้ประโยชน์ช่วยให้ข้อมูลในการตัดสินใจ ในการต่อรองในเรื่องรายการอาหารกับลูกค้า
- ใบสั่งงานเลี้ยง เป็นแบบฟอร์มของระบบงานเดิม ซึ่งใช้แจ้งข้อมูลงานเลี้ยงไปยังแผนกต่าง ซึ่งเดิมต้องนำใบจองมาสั่งพิมพ์ซ้ำแต่ระบบใหม่สามารถสั่งพิมพ์ได้ทันที เมื่อยืนยันการใช้บริการแล้ว

- สรุปปริมาณการจองห้องจัดเลี้ยง (ห้อง) เป็นรายงานที่สรุปปริมาณการจองห้องจัดเลี้ยง ซึ่งระบบเดิมต้องสรุปจากทะเบียนห้องจัดเลี้ยง แต่ระบบใหม่สามารถสั่งพิมพ์ได้ทันทีเมื่อมีการบันทึกการจอง โดยสามารถเลือกออกรายงานเป็นยืนยันการจอง หรือ ไม่ยืนยัน
- รายงานสรุปการจองงานเลี้ยง เป็นรายงานสรุปสถานะของงานเลี้ยงว่ามีงานเลี้ยงไหนยืนยันการจองมาแล้ว และมีงานใดบ้างที่ยังไม่ยืนยัน เพื่อใช้ในการติดตามลูกค้าต่อไป

2) รายงานในระบบการจัดเตรียมวัตถุดิบและอุปกรณ์

สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มประกอบด้วย ปริมาณการวัตถุดิบ ปริมาณการอุปกรณ์ และ ปริมาณการพนักงานที่ต้องใช้

- ปริมาณการวัตถุดิบ

รายงานสรุปปริมาณการใช้วัตถุดิบ (ทั้งหมด)

รายงานสรุปปริมาณการใช้วัตถุดิบ – (แยกตามห้องอาหาร)

รายงานปริมาณการใช้วัตถุดิบ (แยกตามชื่ออาหาร)

รายงานปริมาณการใช้วัตถุดิบ (แยกตามชื่ออาหาร)ห้องอาหาร)

- ปริมาณการอุปกรณ์

รายงานการจองอุปกรณ์เฉพาะแผนก

รายงานการจองอุปกรณ์ทั้งหมด

- ปริมาณการพนักงานที่ต้องใช้

รายงานปริมาณการใช้พนักงานจัดเลี้ยง สูตร 30 : 1 หมายถึงรายงานการ

ปริมาณการพนักงานที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จะสามารถ

ต้อนรับแขกได้ 30 คนต่อพนักงานจัดเลี้ยง 1 คน โต๊ะ VIP 1 โต๊ะ ต่อ

พนักงานจัดเลี้ยง 1 คน

รายงานปริมาณการใช้พนักงานจัดเลี้ยง สูตร 20 : 1 หมายถึงรายงานการ

ปริมาณการพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 3 ปี จะสามารถต้อนรับ

แขกได้ 20 คนต่อพนักงานจัดเลี้ยง 1 คน โต๊ะ VIP 1 โต๊ะ ต่อพนักงานจัด

เลี้ยง 1 คน

3) ระบบการสรุปผลการดำเนินงาน

จากระบบงานเดิมที่พนักงานบัญชีต้นทุนเป็นผู้รวบรวมรายงานรายได้และต้นทุนจัดเลี้ยงประจำเดือน และต้องรายงานสาเหตุในกรณีต้นทุนสูงกว่ามาตรฐาน ซึ่งในแต่ละเดือนต้องใช้เวลานาน และมีโอกาสผิดพลาดสูง มีผลทำให้ได้รายงานไม่ทันต่อการตัดสินใจ หลังจากที่พนักงานบัญชีต้นทุนบันทึกข้อมูลต้นทุนเข้าสู่ระบบ

สามารถสั่งพิมพ์รายงานสรุปได้ในหลายเรื่อง โดยไม่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจัดพิมพ์ใหม่

กลุ่มข้อมูลและสถิติ

- รายงานสรุปยอดขายตามพนักงานขายเปรียบเทียบ (เดือน)
- รายงานสรุปยอดขายตามพนักงานขายเปรียบเทียบ (วัน)
- รายงานสถิติยอดจองอาหารงานเลี้ยงรายวัน
- รายงานสถิติยอดจองอาหารงานเลี้ยงราย
- รายงานสถิติสัดส่วนการขาย (Sale Mixed Report)

รายงานจัดเลี้ยงประจำเดือน

- รายงานรายได้และต้นทุนงานเลี้ยงประจำเดือน (Banquet Report)
- รายงานรายได้และต้นทุนงานเลี้ยงประจำเดือน (แยก Wing)
- รายงานรายได้และต้นทุนงานเลี้ยง (รายละเอียดตามพนักงานขาย)
- รายงานรายได้และต้นทุนงานเลี้ยงประจำเดือน (ตามพนักงานขาย)

รายงานวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

- รายงานวิเคราะห์ปริมาณการใช้วัตถุดิบ (รวมอาหารและเครื่องดื่ม)
- รายงานวิเคราะห์ปริมาณการใช้วัตถุดิบ (เฉพาะอาหารหรือเครื่องดื่ม)
- รายงานสรุปวิเคราะห์ปริมาณการใช้วัตถุดิบ
- รายงานวิเคราะห์ปริมาณการใช้วัตถุดิบ (History Data)
- รายงานวิเคราะห์ปริมาณการใช้วัตถุดิบ (เฉพาะอาหารหรือเครื่องดื่ม- History Data)
- รายงานสรุปวิเคราะห์ต้นทุน – History Data

แบบฟอร์มต่างๆ

- ใบโอนวัตถุดิบ Transfer Slip
- ประมาณการใบโอนวัตถุดิบ (Estimator Transfer Slip)
- ใบโอนวัตถุดิบไปปรุงอาหาร (Beverage for Cooking)
- ใบโอนอาหารไปผสมเครื่องดื่ม (Food To Bar)

หากต้องมีการเปลี่ยนแปลงสูตรมาตรฐาน ได้ออกแบบให้เก็บข้อมูลการวิเคราะห์จากสูตรมาตรฐานเดิมเอาไว้ โดยการเรียกข้อมูลเป็นช่วงวันที่เข้าไปจัดเก็บในฐานข้อมูล ซึ่งเป็นการประมวลผลในลักษณะแบบ Batch จากนั้นถึงแม้ว่าจะได้มีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานไปก็ยังสามารถเรียกดูผลการวิเคราะห์กับมาตรฐานเดิมได้ สามารถเรียกดูรายงานในกลุ่มวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (History Data)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาระบบรายงาน

1. ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเรียนรู้และใช้งานได้ง่าย (Exceptional Ease for Learning Use)

การออกแบบหน้าจอ และรายงานต่าง ๆ ใช้ภาษาไทย ทำให้สามารถเข้าใจได้ง่าย แต่เนื่องจากเป็นโปรแกรมต้นแบบที่ต้องนำไปพัฒนาต่อ จึงยังไม่มีคู่มือการใช้งาน รายงานบางส่วนเป็นการปรับปรุงรายงานเดิม พัฒนาให้สามารถออกรายงานด้วยระบบฐานข้อมูลได้ โดยรูปแบบรายงานเหมือนเดิม ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ต้องทำความเข้าใจใหม่เช่น รายงานจัดเลี้ยงประจำเดือนของแผนกบัญชีต้นทุน รายงานสรุปประมาณการงานเลี้ยง และใบสั่งงานเลี้ยง ของฝ่ายขาย ทำให้เกิดการยอมรับในรายงานหรือระบบที่พัฒนาขึ้นได้ง่าย

2. การจัดการด้านการบริหารสินค้าหรือวัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากธุรกิจเป็นกิจการในการขายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งอาจเน่าเสียได้ง่าย การสั่งซื้อสินค้าให้พอเหมาะในปริมาณและราคาที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ศึกษาจึงได้ออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ช่วยในการประมาณการใช้วัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น รายงานประมาณการใช้วัตถุดิบ ซึ่งสามารถพัฒนาจากฐานข้อมูลที่ได้ออกแบบไว้ไปเป็นใบสั่งสินค้าประเภทอาหารสดได้

3. การลดขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากระบบงานในปัจจุบันเป็นระบบงานด้านเอกสารเป็นหลัก ทำให้เกิดความล่าช้า และผิดพลาดได้ง่าย การศึกษาและออกแบบระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนในหลายเรื่อง เช่น การลดความซ้ำซ้อนของการนำใบจอง ไปพิมพ์เป็นใบสั่งงานเลี้ยง สามารถสั่ง Print ใบสั่งงานได้โดยไม่ต้องนำใบจองมาพิมพ์ใหม่, ช่วยสรุปรายการจองงานเลี้ยงเพื่อใช้ในการติดตามการขาย ระบบเดิมต้องสรุปจาก Conference Room and Banquet Control Sheet พัฒนาเป็นสามารถออกรายงานสรุปได้ทันที โดยไม่ต้องนำมาจัดพิมพ์ใหม่

4. การจัดการด้านอุปกรณ์และสถานที่ที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากในอดีตมักเกิดปัญหาการจองใช้อุปกรณ์และสถานที่ซ้ำซ้อนกัน กว่าจะรู้ว่าอุปกรณ์หรือสถานที่ได้มีลูกค้ารายอื่นจองมาก่อนแล้ว ก็ต่อเมื่อแต่ละแผนกได้รับใบสั่งงานแล้วนำมาสรุปยอดสถานที่ หรือ อุปกรณ์ที่ต้องใช้

จึงจะรู้ว่าไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจเป็นอย่างมาก ผู้ศึกษาได้ออกแบบระบบฐานข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลของอุปกรณ์ที่ลูกค้าได้จองใช้ และ ข้อมูลการจองห้องจัดเลี้ยง โดยออกแบบให้สามารถสรุปปริมาณการจองใช้ได้ เช่น รายงานการจองอุปกรณ์ รายงานสรุปปริมาณการจองห้องจัดเลี้ยง

5. **ช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจได้ดี** เนื่องจากระบบงานเดิมที่ล่าช้า ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ทันต่อการตัดสินใจ ข้อมูลในเชิงสถิติต้องใช้เวลาเก็บรวบรวมนาน ข้อมูลในเชิงวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุข้อบกพร่อง เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาได้ออกแบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจ เช่น รายงานการประเมินต้นทุนของงานเลี้ยง ช่วยในการตัดสินใจในเรื่องการต่อรองรายการอาหารและเมนู รายงานการวิเคราะห์ต้นทุนงานเลี้ยง ช่วยให้นักงานต้นทุนใช้เวลาน้อยลงในการหาสาเหตุของต้นทุนงานเลี้ยงที่อาจจะสูงหรือต่ำ รายงานประมาณการใช้พนักงาน ช่วยในการพิจารณาความต้องการด้านแรงงาน รายงานสถิติยอดขายอาหาร รายงานสัดส่วนการขายอาหารแต่ละชนิด รายงานสถิติยอดขายตามพนักงานขาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่มีอยู่สามารถดึงมาออกรายงานทางสถิติได้มากมาย ขึ้นอยู่กับพัฒนาและการออกแบบต่อไป

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ด้านการนำเข้าและการประมวลผลข้อมูล

การพัฒนาสารสนเทศในการจัดทำรายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว ผู้ศึกษาพัฒนาระบบงานต้นแบบ เรียกว่า “โปรแกรมบริหารงานและต้นทุนจัดเลี้ยง ” โดยเน้นที่ผลลัพธ์หรือรายงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถใช้งานได้จริง หลังจากที่ได้ทดสอบระบบการจัดทำรายงาน ผู้ใช้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโปรแกรมบริหารงานและต้นทุนจัดเลี้ยง ทางด้านการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) และการประมวลผล (Process) ดังนี้

1. เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การให้มีรหัสผ่านในแต่ละโปรแกรมย่อย (Module) และการเรียกใช้รายงาน รายละเอียดการเข้าใช้งานในโปรแกรม (Log file)
2. ระบบเตือนเมื่อนำข้อมูลเข้าผิดพลาดเช่น ระบบป้องกันไม่ให้การจองห้องจัดเลี้ยงซ้ำ การบันทึกข้อมูลต้นทุนของรายการอาหารงานเลี้ยงเข้าสู่ระบบไม่ครบถ้วน
3. เกี่ยวกับการเพิ่มเติมโปรแกรมย่อย เช่น
 - การเพิ่มระบบเสนอราคา ซึ่งต้องกำหนดรูปแบบการขายที่ชัดเจน และต้องศึกษาต่อไปว่าผู้ใช้ต้องควบคุมอะไร หรือใช้ทำอะไร ซึ่งปกติระบบนี้มีการเปลี่ยนแปลงได้บ่อยและง่าย จึงต้องการระบบที่มีความยืดหยุ่นสูง

- ระบบรับรองร่วมกับการจองห้องพัก (กรณีที่จะพัฒนาให้เชื่อมต่อกับระบบ Internet)
- ระบบการขายแบบอาหารและเครื่องดื่มแบบอลาคลาส
- ระบบควบคุมสินค้า ซึ่งสามารถเก็บประวัติการซื้อ และช่วยให้พนักงาน ต้นทุนไม่ต้องใส่ราคาวัตถุดิบเอง และสามารถใช้ในการควบคุมต้นทุน อาหารและเครื่องดื่มให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- ระบบหน่วยนับของวัตถุดิบรายงานที่พัฒนาขึ้นพนักงานบัญชีต้นทุนต้อง แปลงหน่วยนับในใบโอนวัตถุดิบให้เป็นหน่วยเดียวกันกับหน่วยนับในสูตร มาตรฐาน ซึ่งอาจผิดพลาดได้ จึงเสนอให้มีระบบเทียบหน่วยนับ

ข้อค้นพบ

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศต้นแบบ ผู้ศึกษาเลือกโปรแกรมที่ใช้ในการ พัฒนาระบบงานใหม่มากกว่า 1 โปรแกรม คือ โปรแกรม Microsoft Access เป็นโปรแกรมฐานข้อมูล และ โปรแกรม Crystal Report เป็นโปรแกรมรายงาน ด้วยเหตุผลที่ว่าสามารถนำไปใช้พัฒนาต่อเนื่อง ได้ โดยสามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้ทันที สอดคล้องกับการศึกษาของ สุกานดา พลอยอินทร์ กรณีศึกษา “การศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจคาบาเรต์ โชว์ กรณีศึกษาบริษัท ไช้มอน เชียงใหม่ จำกัด ” โดยเลือกใช้โปรแกรมทางการบัญชีมากกว่า 1 โปรแกรมคือ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Express สำหรับการบันทึกบัญชี ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ไช้มอน สำหรับการขาย และ โปรแกรมสำเร็จรูป Payroll 2000 สำหรับเงินเดือน

2. ผู้ศึกษาพบว่าระบบงานเดิม ข้อมูลแยกเก็บแต่ละแผนกไม่เชื่อมโยงถึงกัน ทำให้เกิดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน การออกรายงานทำได้ช้า และพบข้อผิดพลาดได้ง่าย จึงได้ พัฒนาให้ใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้การส่งข้อมูลระหว่างแผนกและรายงานที่ได้รับเป็นรายงานที่ ถูกต้อง ไม่ต้องเสียเวลาจัดทำใหม่ และลดขั้นตอนการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษณ์ วงศ์สมฤดี กรณีศึกษา “ การศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตในธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ไม้ ยางพาราแปรรูปเพื่อการส่งออก ” พัฒนาให้ระบบงานเดิมที่ข้อมูลถูกแยกเก็บในแต่ละแผนก ไม่ เชื่อมโยงถึงกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน และพบข้อผิดพลาดได้ง่าย โดยได้พัฒนาระบบใหม่ ให้ข้อมูลเชื่อมโยงเป็นฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน การประมวลผลข้อมูลในการ ปฏิบัติงานกระทำได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

- การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพได้ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง กิจกรรมจะต้องให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบที่สมบูรณ์ของกิจการ เพื่อก่อให้การยอมรับและการปรับตัวของผู้ใช้ User เข้าหาระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นได้ง่าย
- ในกระบวนการพัฒนา ควรคำนึงถึงปริมาณของข้อมูลที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต รวมถึงสามารถนำไปเชื่อมโยงหรือเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตได้
- การเรียนรู้ที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศ นอกเหนือไปจากการเรียนเทคนิคในการพัฒนา และ ข้อเท็จจริงของกิจการทำการศึกษาแล้ว ควรศึกษาโปรแกรมที่มีอยู่ในปัจจุบันในท้องตลาด ประการแรกเพื่อหาโปรแกรมตามความต้องการเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการพัฒนา ประการที่สอง ได้แนวทางหรือแนวคิดในการออกแบบระบบงานใหม่ได้