

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบการควบคุมงานบริการภายในโรงแรม และนำเอาสมาร์ตการ์ดเข้ามาช่วยในการชำระค่าบริการอาหารเครื่องดื่มและค่าบริการจากงานบริการทั่วไปของโรงแรม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ระหว่างระบบงานปัจจุบันและระบบงานที่พัฒนาขึ้นโดยใช้โรงแรมซิตี้ปาร์ค จังหวัดน่าน เป็นกรณีศึกษาในการพัฒนาวิจัย

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระหว่างระบบงานปัจจุบันและระบบงานที่พัฒนาขึ้น ในด้านต่อไปนี้ รูปแบบการแสดงผลหน้าจอที่สะดวกต่อการอ่านเพื่อป้อนข้อมูล, การจัดวางองค์ประกอบหน้าจอแสดงผล, ความสามารถในการแก้ไขปรับเปลี่ยนข้อมูล, ความสามารถในการควบคุมติดตามงาน, ความสามารถในการตรวจสอบการป้อนข้อมูล และระบบการจัดการสิทธิ์ของผู้ใช้งานในระบบงานที่พัฒนาขึ้น ดังนั้นระบบงานที่พัฒนาขึ้นกลุ่มผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากกว่าระบบงานปัจจุบัน

The objective of this research was to analyze, design and develop a Hotel management control service system that utilizes smartcards in food & beverage services. The study compared customer's satisfaction between the current and the newly developed system implemented for the city park hotel case study.

The comparison results concluded from the sampling groups showed that the proposed system was more to satisfactory than the current one. The study showed that the following components contributed more the satisfaction : easiness of data entry, display components, data maintainability, job control processes, and the user access control.