

บทที่ 8

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลสรุป

การนำเอาระบบใหม่เข้ามาใช้จะช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนด้วยมือ เพราะระบบใหม่นั้นมีขั้นตอนการทำงานที่ง่ายขึ้นกว่าเดิม และใช้ระบบอัตโนมัติมากขึ้น นอกจากนั้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นจะช่วยปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจ สรุปได้ว่า

1. ผลประโยชน์โดยทั่วไปสำหรับบริษัทการบินไทย คือ

1.1 การควบคุมที่ดีขึ้น

1.2 การรายงานที่เร็วขึ้น

1.3 การรายงานที่ถูกต้องมากกว่าเดิม

1.4 ฐานข้อมูล (data base) ของ factual data สำหรับ management enquiries

2. การประหยัดเป็นอย่างมากในแง่ค่าใช้จ่ายด้านธุรการ (clerical costs)

เพราะการลด processing ด้วยมือลง เนื่องจาก

2.1 ไม่เปลี่ยนแปลงสกุลเงินด้วยมือ

2.2 งานที่ลดน้อยลงในการเตรียม entries ทางบัญชี

2.3 การ prorate ด้วยมือที่น้อยลง

2.4 fare checking ที่ลดน้อยลง

2.5 ความพยายามที่น้อยลงในการเก็บข้อมูลดิบ

เราจะเห็นได้จากข้อมูลทั้งหมดที่เสนอว่า การประหยัดมากที่สุดจะมาจาก การลดปริมาณการ prorate ด้วยมือ

แต่ผลที่มีความสำคัญยิ่งกว่านั้น เนื่องมาจากการที่ต้องพึ่งการ process ด้านธุรการ (clerical processing) น้อยลง คือระบบใหม่จะได้รับความกระทบกระเทือนจากปริมาณ transactions ที่เพิ่มขึ้น น้อยกว่าระบบปัจจุบันหรืออีกนัยหนึ่งคือ ระบบใหม่สามารถรับมือกับปริมาณ transactions ที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบปัจจุบัน

สรุปได้ว่าระบบใหม่ไม่เพียงแต่จะแก้ไขข้อบกพร่องในปัจจุบัน แต่จะสามารถรับมือกับปัญหาในอนาคต คือปริมาณ transactions ที่เพิ่มมากขึ้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้บริษัทการบินไทยแข่งขันกับคู่ต่อสู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีระบบการทำงานของฝ่ายรายได้การโดยสารที่ดีขึ้น อันจะมีผลให้การตัดสินใจของฝ่ายบริหารดีขึ้น และเมื่อคำนึงถึงการปรับการออกบัตรโดยสาร โดยระบบ FQT ด้วยแล้ว บริการของบริษัทการบินไทยจะดีขึ้นมากเป็นที่ประทับใจของลูกค้า กล่าวได้ว่า การปรับปรุงทั้งระบบการทำงานของฝ่ายรายได้การโดยสารและ

ระบบการออกบัตรโดยสาร จะเป็นการเปลี่ยนโฉมหน้าการปฏิบัติงานของบริษัทการบินไทย ให้พร้อมที่จะรับมือกับการแข่งขันกับบริษัทสายการบินอื่น ที่จะยิ่งทวีความเข้มข้นขึ้นตามเวลาที่ผ่านมา