

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 365 ห้อง ในตัวอาคารสูง 15 ชั้น บนพื้นที่ 11.5 ไร่ เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว¹ ห้องพักแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้ คือ

Royal Service Floor	จำนวนห้องพัก	29	ห้อง
Deluxe Floor	จำนวนห้องพัก	88	ห้อง
Superior Floor	จำนวนห้องพัก	248	ห้อง

เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และประทับใจ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้แขกเกิดความพึงพอใจมากที่สุด การทำงานของโรงแรมในปัจจุบัน ได้มีการนำคอมพิวเตอร์ มาใช้ อยู่แล้ว แต่เป็นระบบที่ใช้ระบบปฏิบัติการ DOS และโปรแกรมที่ใช้ทำงาน จะมีปัญหาเรื่องไฟล์ Index เสียบ่อยรวมทั้งการแก้ปัญหาแต่ละครั้ง ต้องโทรศัพท์ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่นำโปรแกรมมาติดตั้งเท่านั้น ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการ และ Report ที่โปรแกรมระบบเดิมพิมพ์ออกมาก็ไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร อีกทั้ง โรงแรมมีแผนกขาย ที่อยู่ในกรุงเทพฯ ด้วย ทำให้การสอบถามจำนวนห้องพักที่ว่างอยู่ เป็นไปด้วยความยากลำบาก

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษา จึงต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำหรับแผนกสำรองห้องพัก เพื่อที่จะสามารถ เรียกดู จำนวนห้องพักที่ว่างอยู่ได้โดยผ่านทาง เว็บไซต์ และ สำหรับแผนกต้อนรับส่วนหน้า เพื่อใช้เก็บข้อมูล ของแขกที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถออกเป็นรายงานได้ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร

เครื่องมือและ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าว คือ Microsoft SQL Server 2000 ซึ่งเป็น ซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บข้อมูลและใช้ ASP.NET เป็นเครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรม โดยโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถบันทึกข้อมูล ประมวลผลข้อมูล นำเสนอข้อมูล สืบค้นข้อมูล สรุปผลเพื่อออกรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำไตรมาส

¹ โรงแรมระดับ 4 ดาว จัดเป็นโรงแรมที่มีความสะดวกสบายพอสมควร มีสิ่งอำนวยความสะดวก ตามมาตรฐานการตรวจสอบของสมาคมโรงแรม รวมทั้ง มาตรฐานการบริการ ด้วย โรงแรมประเภทนี้ ส่วนใหญ่ จะมีห้องพัก จำนวนมาก มีห้องอาหาร ทั้งไทย จีน ยุโรป ไว้บริการแขก ภายในบริเวณโรงแรมต้องสะอาด ดูเรียบร้อย ตามมาตรฐาน

หรือ ประจำปี โดยสารสนเทศที่ได้ ยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผู้บริหารในการคาดการณ์ (forecast) หรือวางแผน (planning) เพื่อพัฒนาปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในปัจจุบัน หรือปรับเปลี่ยนนโยบายหรือกลยุทธ์ในการบริหารงานของโรงแรมในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ สำหรับแผนกสำรองห้องพัก และ แผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง
2. เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน โดยเฉพาะแผนกสำรองห้องพัก
3. เพื่อเก็บข้อมูลแขก และ ออกรายงานให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 องค์ประกอบของระบบ สำรองห้องพักประกอบด้วย

- Booking Inquire ค้นหาข้อมูลการจองห้องพัก
- Edit/Change Booking เปลี่ยนแปลงการจองห้องพัก
- New Booking ทำการจองห้องพัก
- Reservation via CO & T/A ทำการจองห้องพักผ่านบริษัท
- Share Booking เพิ่มรายชื่อแขกที่จองห้องพักเดียวกัน
- Cancel Booking ยกเลิกการจองห้องพัก
- Guest History ตรวจสอบข้อมูลที่เคยเข้าพัก
- Edit Guest Info เปลี่ยนแปลงข้อมูลแขก

1.3.2 องค์ประกอบของระบบ ต้อนรับส่วนหน้า ประกอบด้วย

- In-House Guest Inquiry เรียกดูข้อมูลของแขกที่เข้าพัก
- Change Guest Room Number เปลี่ยนหมายเลขห้องพัก
- Cancel Checked-In ยกเลิกการเช็คอิน
- Guest History ตรวจสอบข้อมูลที่เคยเข้าพัก
- Billing Setup เตรียมรายละเอียดการชำระค่าใช้จ่ายจากการเข้าพัก
- Additional Guest Information ข้อมูลของแขกส่วนเพิ่มเติม
- Close day เปลี่ยนแปลงสถานะห้องพักและเพิ่มเติมรายละเอียดการเข้าพักแต่ละวัน

1.3.3 องค์ประกอบของระบบ แม่บ้าน ประกอบด้วย

- Change Room Status แก้ไขสถานะห้องพัก
- Additional คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

1.3.4 องค์ประกอบของระบบ แคชเชียร์ ประกอบด้วย

- Check Out แยกออกจากโรงแรม

1.3.5 องค์ประกอบของระบบ ผู้ดูแลระบบ ประกอบด้วย

- Add/Edit User เพิ่ม ลบ แก้ไข รายชื่อผู้ใช้งาน
- Backup สำรองข้อมูล

1.3.6 องค์ประกอบของระบบ ผู้จัดการ ประกอบด้วย

- View Report เรียกดูรายงานตามความต้องการ

1.4 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์ สังเกต และศึกษาจากระบบงานเดิมที่มีอยู่แล้ว
- ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษา จากคู่มือระบบงานเดิม และหนังสือเกี่ยวกับระบบงาน โรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

Hardware

- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

รุ่น เพนเทียม โฟร์ ความเร็วหน่วยประมวลผลกลาง 1.5 GHz หน่วยความจำหลัก

512 เมกกะไบต์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Hard disk) 40 GB จอภาพแสดงผล

ขนาด 15 นิ้ว CD-ROM 52X

Software

- ระบบปฏิบัติการ Windows XP
- โปรแกรมระบบฐานข้อมูล Microsoft SQL Server 2000
- โปรแกรมพัฒนาโปรแกรมบนเว็บเพจ ASP.NET
- โปรแกรม Web Server (IIS)
- โปรแกรมเขียนเว็บเพจ Microsoft Studio.Net

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สร้างและพัฒนาขึ้นให้ตอบสนองต่อการทำงานฝ่ายต่าง ๆ เช่น ในโรงแรม เพื่อให้ได้สารสนเทศ เพื่อกาการบริหารจัดการ

ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง คลัง (Collection) ของข้อมูล เพิ่มข้อมูลเชิงกายภาพของฐานข้อมูล คล้ายกับเพิ่มหลักต่าง ๆ ของชุดคำสั่งประยุกต์

โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง หมายถึง ธุรกิจบริการที่ให้บริการห้องพักชั่วคราวแก่แขก ตั้งอยู่เลขที่ 153 ถนนศรีดอนไชย ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100

แผนกต้อนรับส่วนหน้า หมายถึง แผนกที่ทำหน้าที่โดยตรงในการลงทะเบียนเข้าพักของแขก ตรวจสอบการจองห้องพัก ระยะเวลาที่แขกต้องการพักอยู่ในโรงแรม เมื่อแขกมาถึง พนักงานต้อนรับจะเป็นผู้ช่วยเหลือแขกในการลงทะเบียน และกำหนดห้องพักให้แขก จัดบริการต่าง ๆ ให้แขก เมื่อได้รับการร้องขอ และในท้ายที่สุดเมื่อแขกจะคืนห้องพัก พนักงานแคชเชียร์(อยู่ในส่วนของการบัญชี)จะเป็นผู้ตรวจเช็คการใช้บริการภายในโรงแรม และรวมไปถึงจ่ายเงินของแขกให้ถูกต้อง

แผนกสำรองห้องพัก หมายถึง แผนกที่มีหน้าที่จองห้องพักให้แขก การสำรองห้องพักอาจเป็นการจองโดยแขกเอง บริษัทนำเที่ยว หรือบริษัทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการจองนั้นอาจเป็นโดยทาง อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสาร โดยพนักงานแผนกสำรองห้องพักจะจดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ไว้ อาทิ ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ วันที่เข้าพัก ประเภทห้องพัก เป็นต้น โดยสามารถที่จะทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสำรองห้องพักเมื่อแขกขอยกเลิกห้องพักที่ได้สำรองไว้แล้ว

1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษาเชิงประยุกต์

1. ได้ระบบสารสนเทศ สำหรับแผนกสำรองห้องพัก และแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรม อิมพีเรียลแม่ปิง
2. สามารถนำไปใช้กับโรงแรมในเครือเดียวกันได้
3. ทำให้แผนกสำรองห้องพักรู้จำนวนห้องที่สามารถขายได้ อย่างรวดเร็ว ทำให้การขายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. ได้สถิติแขก ที่มาใช้บริการห้องพัก สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการได้
5. สามารถออกรายงาน ได้ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร