

บทที่ 3

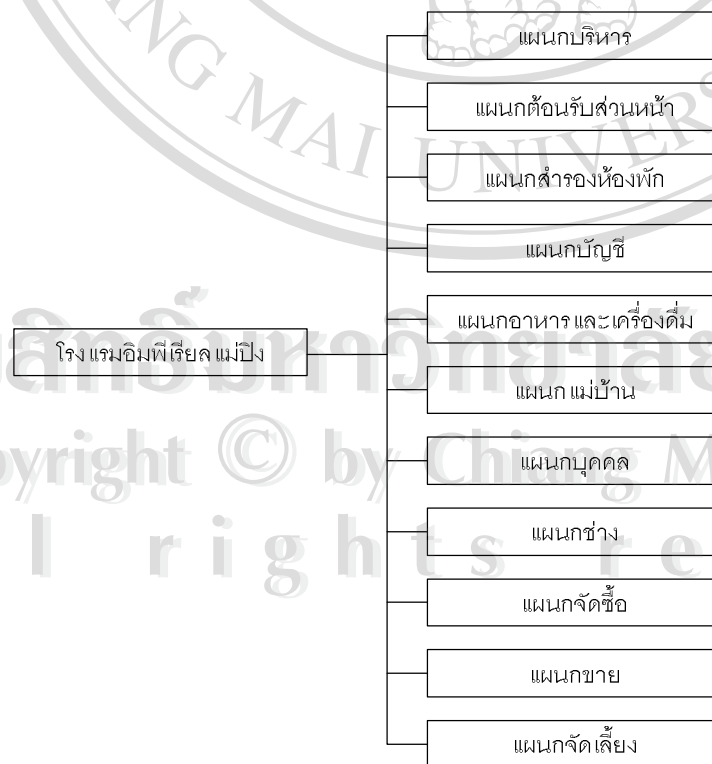
วิธีศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

วิธีการศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และ แผนกสำรองห้องพักของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วางแผนการพัฒนา ระบบงาน โดยการแบ่งขั้นตอนการพัฒนาตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

ผู้ศึกษาได้ศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง โดยเริ่มด้วยการศึกษากระบวนการเดิม และรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่ การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในระบบ คือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานสำรองห้องพัก โดยสำรวจถึงปัญหาของระบบเก่า พร้อมความต้องการของผู้ใช้และรวบรวมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบ เมื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แล้ว ลำดับต่อมาจึงดำเนินการกำหนดปัญหาและศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจึงกำหนดความต้องการของระบบใหม่

จากรูป 3.1 เป็นการแสดงโครงสร้างแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง ซึ่งประกอบไปด้วยหลายแผนก



รูป 3.1 แสดงโครงสร้างแผนกต่าง ๆ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง

จากการศึกษาระบบงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของโรงแรม อิมพีเรียลแม่ปิง สามารถจำแนก ระบบงานย่อยได้ดังนี้

- งานการรับลงทะเบียนลูกค้า เป็นการกรกรรับลงทะเบียนลูกค้าที่เข้ามาเปิดห้องพัก ผ่านบัตรจดนามผู้เข้าพัก (ร.ร.14) ดังแสดงในรูป 3.2
- งานการรับสำรองห้องพัก เป็นงานการรับสำรองห้องพักให้กับลูกค้า (Room Reservation Form) ล่วงหน้าก่อนที่ลูกค้าจะเข้าพัก โดยจะบันทึกรายละเอียดการสำรองห้องพักในใบสำรองห้องพักของ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง

ร.ร. 14 No 6363

THE IMPERIAL MAE PING
HOTEL CHIANG MAI
บัตรจดนามผู้พัก REGISTRATION CARD

ชื่อตัว, ชื่อสกุล
Name Surname

วัน, เดือน, ปีเกิด (BLOCK LETTER) สัญชาติ
Date Of Birth Nationality

อาชีพ Immigration
Profession Arrival Card TM

หนังสือเดินทางเลขที่/LD. Card No. ออก ณ ประเทศ
Passport No. Issued At

ที่อยู่ปัจจุบัน
Home Address

มาจาก
Arrived From เที่ยวบินที่
Flight No.

จะไป
Going To เที่ยวบินที่
Flight No.

วัน, เดือน, ปี, ที่เข้าพัก Arrival Date/Time	วัน, เดือน, ปี, ที่ออกไป Departure Date/Time	ห้องพัก Room No.	จำนวนคน Persons	อัตรา Rate	เสมียน Clerk

แบบการชำระเงิน
Form Of Payment

หมายเหตุ
Remarks

ลายเซ็นผู้พัก
Signature

WHOLE STAY ROOM COST IN THAI BAHT
CALCULATED BY EXCHANGE RATE AT CHECK-IN DATE

THE HOTEL WILL NOT BE HELD RESPONSIBLE
FOR ANY VALUABLES LEFT BY THE GUESTS IN
THEIR ROOMS. SAFE DEPOSIT BOXES ARE
AVAILABLE AT FRONT DESK FREE OF CHARGE

รูป 3.2 แสดงบัตรจดนามผู้เข้าพัก (ร.ร.14) ของ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง

THE IMPERIAL MAE PING
HOTEL - CHIANG MAI

ROOM RESERVATION FORM

BOOKING CODE: _____

CONFIRMED
 TENTATIVE
 WAITING LIST

NEW BOOKING
 AMENDMENT
 CANCELLATION

NOTE: _____

GUEST NAME: _____
TITLE: _____
COMPANY: _____
NATIONALITY: _____

DATE OF ARRIVAL BY _____ EST TIME _____ FROM _____
DATE OF DEPARTURE BY _____ EST TIME _____ TO _____

ACCOMMODATION REQUIRE BED TWB SGLB

SUPERIOR SGL DBL TRP RATE _____
 DELUXE SGL DBL TRP RATE _____
 JUNIOR SUITE SGL DBL TRP RATE _____

ROYAL SERVICE FLOOR

LUXURY ROOM SGL DBL TRP RATE _____
 ROYAL SUITE SGL DBL TRP RATE _____
 PRINCESS SUITE SGL DBL TRP RATE _____
 PRINCE SUITE SGL DBL TRP RATE _____

BOOKING TYPE GROUP SERIES ALLOTMENT

PAYMENT STRUCTURE GUEST ACCOUNT CASH ON COMP. DOOR PRIZE DEPOSIT CREDIT CARD OTHER

VOUCHER

IN CASE OF BILLING ALL EXPENSE ROOM ONLY ROOM & BREAKFAST

COMPANY: _____
CONTACT: _____

BOOKED BY: _____
TITLE: _____
ADDRESS: _____
TEL: _____
PAGER: _____
E-MAIL ADDRESS: _____

COMPANY: _____
FAX: _____
MOBILE PHONE: _____

SPECIAL ATTENTION FRUIT & FLOWER HONEY MOONER AIRPORT TRANSFER

DATE: _____
TAKEN BY: _____
GUEST HISTORY CODE: _____

MARKET SEGMENT CRW AIR CON COR FIT GOV NC PKG TA OVS

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
รูป 3.3 แสดงใบจองห้องพักล่วงหน้า (Room Reservation Form) ของโรงแรมอิมพีเรียลแมปิง

All rights reserved

3.2 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง

ในด้านของผู้ใช้ระบบงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของ โรงแรมอิมพีเรียลแมปิง มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงาน ดังนี้คือ

- พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- พนักงานสำรองห้องพัก
- แม่บ้าน
- ผู้จัดการ
- ผู้ดูแลบริหารระบบ

3.3 ข้อจำกัดของระบบงานปัจจุบัน/ ปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

- เนื่องจากระบบงานปัจจุบันเป็นระบบที่ทำงานบนระบบ DOS และข้อมูลที่เก็บมีจำนวนมาก ทำให้ระบบการทำงานบางอย่างยังล่าช้า
- ระบบฐานข้อมูลเป็น XBase ไม่สามารถรองรับข้อมูลจำนวนมาก ๆ ได้ จึงต้องมีการสำรองข้อมูลออกมากอยู่บ่อย ๆ
- ไฟล์ดัชนี ที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล มักจะเปิดไม่ได้ช่วงที่มี Transaction มาก ๆ ทำให้ต้องเสียเวลาสร้างใหม่ ซึ่งส่งผลให้ผู้เข้าพักต้องเสียเวลาคอยเป็นเวลานาน ๆ
- ระบบเดิมไม่สามารถสร้าง Report ได้ตามความต้องการของผู้บริหาร

3.4 ความต้องการของผู้ใช้

ในด้านความต้องการของผู้ใช้นั้น สามารถแจกความต้องการของผู้ใช้ได้ดังนี้

- ต้องการระบบที่มีความเสถียรภาพ
- ต้องการ Report ที่ตรงกับความต้องการ
- สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว
- สามารถทำ Booking แบบ Online ได้
- ใช้งานง่าย