

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงแรมดุสิตดีทู เชียงใหม่ เป็นโรงแรมในเครือดุสิต แต่เป็นการฉีกแนวเพื่อสร้างความแตกต่างออกไปจากคอนเซ็ปต์เดิม โดยใช้ไลฟ์สไตล์ของคนรุ่นใหม่ ที่มีความทันสมัยและมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ถ่ายทอดบุคลิกออกมาผ่านแบรนด์ดุสิตดีทู

การออกแบบและการตกแต่งของโรงแรมเป็นสไตล์โมเดิร์น ที่ผสมผสานกันอย่างลงตัวกับบรรยากาศของความเป็นไทย ซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์อันโดดเด่นของโรงแรมและรีสอร์ทในเครือดุสิตทุกแห่ง โรงแรม ดุสิตดีทู เปิดให้บริการห้องพักทั้งหมด 131 ห้อง

มีห้องอาหารเปิดให้บริการทั้งหมด 2 ห้อง และยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นศูนย์ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ บิสิเนสคลับ เล้าจน์ ห้องจัดเลี้ยงและห้องประชุมสัมมนา และทาวเวอร์ย์ สปา

โรงแรม ดุสิตดีทู เชียงใหม่ มีห้องประชุมสัมมนา และห้องจัดเลี้ยงทั้งหมด 3 ห้อง ซึ่งสามารถรองรับจำนวนผู้ร่วมงานดังได้แสดงไว้ในตารางด้านล่าง

ตาราง 1.1 แสดงความจุของห้องประชุม แยกตามรูปแบบการจัดห้อง

ชื่อห้อง	รูปแบบการจัดห้องประชุมสัมมนา หรือห้องจัดเลี้ยง / ความจุ(คน)					
	งานเลี้ยง	โรงภาพยนตร์	ห้องเรียน	บอร์ดรุม	ค็อกเทล	โต๊ะรูปตัวยู
S	-	-	-	16	-	-
M	50	72	40	20	98	26
L	100	142	68	32	146	40

ปัจจุบันแนวโน้ม การประชุมนานาชาติ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นการให้รางวัล และการจัดนิทรรศการ หรือ เรียกว่า MICE (Meeting Incentive Convention and Exhibition) มีอัตราที่จะเพิ่มขึ้น แต่การบริหารจัดการ งานประชุมสัมมนา และงานจัดเลี้ยง ของโรงแรม ดุสิตดีทู เชียงใหม่

ยังใช้ระบบที่จัดทำด้วยมืออยู่ โดยให้พนักงานขายที่ต้องการขายห้องประชุม ยื่นแบบฟอร์มของจองห้องประชุม ส่งมายังฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มซึ่งเป็นผู้ดูแลห้องประชุม ต่างๆ เมื่อ เจ้าหน้าที่ประสานงาน ประจำฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ได้รับ แบบฟอร์มดังกล่าว จะจดบันทึก ว่ามีการขอใช้ห้องประชุม จากพนักงานขาย โดยมีสถานะว่าต้องการใช้ห้องประชุม แต่ยังไม่ยืนยัน หากพนักงานขายสามารถที่จะตกลงรายละเอียดต่างๆ กับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว และลูกค้ายืนยันว่าต้องการจัดการประชุมสัมมนา หรือ จัดงานเลี้ยง พนักงานขาย จะกรอกแบบฟอร์ม ยืนยันการใช้ห้องประชุม เจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มจึงจะ เปลี่ยนสถานะของการจองให้เป็นสถานะที่ยืนยัน แล้วบันทึกเก็บไว้

ซึ่งบางครั้งมีการสูญหายของเอกสาร และยังมีความยุ่งยากในการค้นหาเอกสาร ทำให้การทำงานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ และหากพนักงานขายต้องการทราบว่าห้องประชุม ต่างๆ ว่าว่างหรือไม่นั้น ไม่สามารถตรวจสอบด้วยตัวเองได้ จะต้องตรวจสอบกับเจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งในบางครั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานคนดังกล่าว ไม่มาทำงาน จึงจำเป็นต้องให้พนักงานคนอื่นมาตรวจสอบแทน ทำให้ยุ่งยากและเสียเวลา อีกทั้ง ทางด้านการเก็บสถิติ ไม่ว่าจะ เป็น ยอดรายได้ จำนวนแขก ชื่อลูกค้า ก็ต้องจัดทำด้วยมือ ทำให้เสียเวลาและเกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ งานประชุมสัมมนา และงานจัดเลี้ยง เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับระบบบริหาร จัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อบริหารจัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยง สำหรับ โรงแรมดุสิตดิทู เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยงสำหรับ โรงแรม ดุสิตดิทู เชียงใหม่

1.3.2 ทำให้การบริหารจัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยง สำหรับ โรงแรม ดุสิตดิทู เชียงใหม่ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินการ

- 1) ศึกษาและรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นและความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการงานประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยงของโรงแรม ดุสิตดีทู เชียงใหม่
- 2) ดำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ และนำมาออกแบบฐานข้อมูลและรายงาน
- 4) ออกแบบระบบสารสนเทศ วางแผน จัดลำดับขั้นตอนการทำงาน
- 5) สร้างระบบสารสนเทศตามที่ได้ออกแบบไว้
- 6) ทดสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศ
- 7) จัดทำเอกสารประกอบการใช้งานและเอกสารอธิบายการทำงานของระบบสารสนเทศ

1.4.2 ขอบเขตการศึกษา

ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการงานประชุมและงานจัดเลี้ยงสำหรับโรงแรมดุสิตดีทู เชียงใหม่ มีรายละเอียดและ ขอบเขตแบ่งตามระบบได้ดังต่อไปนี้

1. ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

- ปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้งาน
- ออกรายงานผู้ใช้งาน

2. ระบบตรวจสอบสิทธิการใช้งาน

- ตรวจสอบสิทธิของผู้ใช้งาน

3. ระบบจัดการข้อมูลลูกค้า

- ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า
- ออกรายงาน ลูกค้า

4. ระบบจัดข้อมูลการการขาย

- ตรวจสอบสถานะของห้องจัดงาน
- ปรับปรุงข้อมูลการขาย

- ออกรายงานการขาย

5. ระบบจัดการข้อมูลการจัดงานและสถานที่

- กำหนดค่าเริ่มต้นต่างๆ

- ปรับปรุงข้อมูลการจัดงาน
- ออกรายงานการจัดงาน
- 6. ระบบจัดการข้อมูลบัญชี
 - ปรับปรุงข้อมูลบัญชี
 - ออกรายงานบัญชี
- 7. ระบบการออกรายงานสารสนเทศ
 - พิมพ์รายงาน ยอดรายได้ ที่มาจากการขาย งานประชุมสัมมนา และงานจัดเลี้ยง เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
 - พิมพ์รายงาน การจัดงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น รายวัน รายเดือน รายปี
 - พิมพ์รายงานยอดขาย งานประชุมสัมมนา และงานจัดเลี้ยงของพนักงานขาย
 - พิมพ์รายงานวิเคราะห์การผูกขกเลิกงานการจัดงาน
 - พิมพ์รายงานวิเคราะห์ด้านการเงิน

1.4.3 วิธีการศึกษา

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล

- (1) ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ประสานงานของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม, พนักงานขาย, ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้ง การสังเกตภายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน
- (2) ข้อมูลทุติยภูมิ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น แบบฟอร์มของจองห้องประชุม, ใบงาน หรือ (BEO: Banquet event order), รายงานต่างๆ

2) วิเคราะห์ ออกแบบ และสร้างระบบฐานข้อมูล

3) พัฒนาระบบสารสนเทศ

- 4) ทดลองการใช้งานโดยพนักงานในแผนกต่างๆ โดยทำควบคู่ไปกับระบบเดิม
- 5) ทำการประเมินผลการทดลอง และแก้ไขข้อบกพร่อง
- 6) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ฮาร์ดแวร์

- 1) คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (CPU) 3.0 GHz หน่วยความจำ(RAM) 2 GB หน้าจอแสดงผล (Monitor) 17 นิ้ว อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Hard disk) ขนาด 80 GB

- 2) คอมพิวเตอร์ลูกข่าย (CPU) 1.6 GHz หน่วยความจำ(RAM) 2 GB อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Hard disk) ขนาด 80 GB หน้าจอแสดงผล (Monitor) 14 นิ้ว
- 3) เครื่องพิมพ์ (Printer)

ซอฟต์แวร์

- 1) ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็กซ์พี (Microsoft Windows XP)
- 2) อโดบี มาโครมีเดีย ดรีมวีฟเวอร์ 8 (Adobe Macromedia Dreamweaver 8)
- 3) เครื่องมือพัฒนารูปภาพ อโดบี โฟโต้ชอป ซีเอสทู (Adobe Photoshop CS2)
- 4) ระบบจัดการฐานข้อมูล ไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL Server)
- 5) เว็บเซิร์ฟเวอร์ ไอไอเอส (IIS)
- 6) โปรแกรมภาษาเอเอสพีดอทเน็ต (ASP.NET)
- 7) ไมโครซอฟท์วิซวลสตูดิโอไอคอตเน็ต (Microsoft Visual Studio .NET)
- 8) คริสตัล รีพอร์ต (Crystal report)
- 9) เว็บเบราว์เซอร์ ไมโครซอฟท์อินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์ 6.0 (Microsoft Internet Explorer 6.0)
- 10) เครื่องมือในการจัดทำเอกสารไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 2003 (Microsoft Office 2003)

1.6 นิยามศัพท์

Banquet หมายถึงการจัดเลี้ยง, เลี้ยงอาหาร

BEO: Banquet event order หมายถึงใบงาน สำหรับแจ้งรายละเอียดว่าแต่ละแผนกต้องเตรียมอะไรบ้าง เพื่อใช้สำหรับงานประชุมสัมมนา หรืองานเลี้ยงอื่นๆ

Function room หมายถึง ห้องประชุม หรือห้องสัมมนา

MICE: Meeting, Incentive, Convention and Exhibition หมายถึง การประชุมนานาชาติท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการจัดนิทรรศการ

PAX หมายถึงจำนวนผู้ร่วมงาน

1.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1.7.1 โรงแรม ดุสิต ดีทู เชียงใหม่ เลขที่ 100 ถนนช้างคลาน ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100
- 1.7.2 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย (โครงการพิเศษ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.7.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่