



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม
Front Office Operation Management System

โดย

นางสาวพรทิพย์ ชะอุ่ม รหัส 38-044344
นางสาวพุลศรี เชื้อโตนด รหัส 38-044345
นางสาวอัมพร เกரியบูรณนันท์ รหัส 38-044358

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)
เมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2542

อาจารย์ที่ปรึกษา *Deay*
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ *Kit*
(รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี)

หัวหน้าภาควิชา *Kit*
(อาจารย์เสาวคนธ์ เลิศกาญจนะ)

รฟ.

ทว.397

2541

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จที่เรียบร้อยได้ เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี ประธานสาขาเทคโนโลยีการจัดการ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีการจัดการและบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือทุกประการตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้ทำวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้ทำวิจัยขอขอบคุณ คุณชลวิษ ประพันธ์เนติวุฒิ ผู้จัดการฝ่ายการบริการส่วนหน้าและเจ้าหน้าที่ของ โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ ที่กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ ขอขอบคุณอาจารย์ปราโมทย์ ภูสหาย ที่ช่วยสอนและปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบ อาจารย์ธนโชค ภูมิศิริชโย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาด้านโปรแกรมวิซวลเบสิก คุณสมศักดิ์ เกตุนที และ คุณศรายุทธ อยู่อินทร์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

นอกจากนี้ ผู้ทำวิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง พี่น้องทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยในการเขียนและทดสอบโปรแกรมพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และขอบคุณที่ ๆ น้อง ๆ ชาวบริหารธุรกิจเกษตรทุกคนที่เป็นกำลังใจและได้ตามถึงความก้าวหน้าของปัญหาพิเศษอยู่เสมอ

พรทิพย์ ชะอุ่ม

พูลศรี เชื้อโตนด

อัมพร เกรียงบุญนนท์

มีนาคม 2542

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

นักศึกษา : (1) นางสาวพรทิพย์ ชะอุ่ม
(2) นางสาวพุดศรี เชื้อโดนด
(3) นางสาวอัมพร เกரியบูรณนันท์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง 10 / มีนาคม / 2542

การจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม เป็นการศึกษากระบวนการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก โดยใช้โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ เป็นกรณีศึกษา สาเหตุที่ต้องศึกษาเรื่องนี้ เนื่องจากปัจจุบันพบว่าปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น ทำให้บริการได้ล่าช้า ข้อมูลที่จัดเก็บมีการซ้ำซ้อนไม่ทันสมัย เพราะต้องจัดเก็บข้อมูลและประวัติของผู้รับบริการ รวมทั้งการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารงาน ฉะนั้นจึงนำเทคโนโลยีการจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบการทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ได้นำระบบงานที่ออกแบบไปทดลองใช้กับการปฏิบัติงานจริง ปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งคือ ระบบสามารถดำเนินงานได้ในส่วนที่ได้ศึกษาและออกแบบ ได้แก่ การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพักและการจัดทำรายงาน ซึ่งยังไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งหมดของการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม ในการนำระบบไปทดสอบ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการยอมรับในส่วนการทำงานที่กล่าวไปข้างต้น และในส่วนของระบบการจัดการที่ออกแบบมานี้ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้า ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารด้วย

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 ระบบและการจัดการงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม	5
ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง	5
ประวัติความเป็นมา	5
โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน	5
การดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน	6
ขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบันของฝ่ายบริการส่วนหน้า	7
ปัญหาจากการดำเนินงาน	11
ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	12
แนวทางการแก้ไข	13
ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุง	13
แนวความคิดในการเปลี่ยนระบบเดิมเป็นระบบใหม่	16
ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบ	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	18
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	18
การวิเคราะห์ระบบ	19
การออกแบบระบบ	28
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่	33
ผลการทดสอบและอภิปรายผล	34
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	37
สรุป	37
ข้อเสนอแนะ	38
เอกสารอ้างอิง	40
ภาคผนวก ก ข้อมูลที่ใช้บันทึกประจำวัน	43
ภาคผนวก ข รายละเอียดกระบวนการและพจนานุกรมข้อมูล	45
ภาคผนวก ค รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้	62
ภาคผนวก ง คู่มือการใช้งาน	63
ภาคผนวก จ ตัวอย่างรายงาน	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การอภิปรายผลการทดสอบระบบ	35
ตารางผนวกที่	
1 รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม	62



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงาน โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ	6
2 แผนภูมิการทำงานของฝ่ายบริการส่วนหน้า	8
3 ผังรายละเอียดของระบบการจัดการบริการส่วนหน้าของโรงแรม	20
4 ผังการไหลเวียนข้อมูลเชิงกายภาพ	21
5 ผังการไหลเวียนข้อมูลเชิงตรรกะ	22
6 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (กระบวนการ 1.0)	23
7 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (กระบวนการ 2.0)	24
8 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (กระบวนการ 3.0)	25
9 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (กระบวนการ 4.0)	26
10 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (กระบวนการ 2.2)	27
11 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (กระบวนการ 3.2)	28
12 ผังงานขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรม	29
13 ผังงานขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรม(ต่อ)	30
14 ผังงานไฮโปของระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรม	31
15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพิ่มข้อมูลในฐานข้อมูล	32
ภาพผนวกที่	
1 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก	43
2 บัตรจดนามผู้พัก	44
3 การสร้าง Shortcut	64
4 หน้าจอ Shortcut	65
5 Shortcut ที่สร้างเรียบร้อยแล้ว	65
6 หน้าจอ Properties ของ Shortcut	66

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
7 หน้าจอแรกเมื่อเข้าสู่โปรแกรม	67
8 หน้าจอรหัสผ่าน	68
9 ข้อความเตือนการป้อนรหัสผ่านไม่ถูกต้อง	68
10 หน้าจอให้ป้อนรหัสผ่านเดิม	69
11 หน้าจอยืนยันการเพิ่มรหัสผ่าน	69
12 ข้อความเตือนการเพิ่มรหัสผ่าน	70
13 หน้าจอการเพิ่มรหัสผ่าน	70
14 ข้อความเตือนการลบรหัสผ่าน	71
15 หน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่านเดิม	71
16 หน้าจอป้อนรหัสผ่านใหม่	72
17 หน้าจอเมนูหลัก	72
18 หน้าจอการสำรองห้องพัก	73
19 หน้าจอการเพิ่มการสำรองห้องพัก	74
20 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก	75
21 หน้าจอห้องพักที่ต้องการตรวจสอบ	75
22 หน้าจอหมายเลขห้องพักที่สำรอง	76
23 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก	77
24 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก กรณีที่มีการสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้า	77
25 หน้าจอหมายเลขห้องที่ว่าง	78
26 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก กรณีไม่มีการสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้า	79
27 หน้าจอการคืนห้องพัก	80
28 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก	80
29 หน้าจอข้อมูลห้องพัก	81
30 หน้าจอข้อมูลการสำรองห้องพัก	82

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
31 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก	82
32 หน้าจอข้อมูลกรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก	83
33 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก	83
34 หน้าจอข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก	84
35 หน้าจอข้อมูลการคืนห้องพัก	85
36 หน้าจอผู้รับบริการที่ไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก	86
37 ข้อความเตือนว่าต้องการลบข้อมูลหรือไม่	87
38 หน้าจอผู้รับบริการที่คืนห้องพักครบ 60 วัน	87
39 ข้อความเตือนว่าต้องการลบข้อมูลหรือไม่	88
40 หน้าจอรายงานผู้รับบริการ	89
41 หน้าจอตัวอย่างรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน	89
42 หน้าจอตัวอย่างรายงานผู้รับบริการประจำวัน	90
43 หน้าจอตัวอย่างรายงานผู้รับบริการประจำเดือน	90
44 ข้อความเตือนการออกจากโปรแกรม	91
45 รายงานผู้รับบริการประจำวัน	92
46 รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน	93
47 รายงานผู้รับบริการประจำวัน	94

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใจเดินทางมาท่องเที่ยวและทำธุรกิจกันมาก จากสถิติใน พ.ศ. 2538 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยประมาณ 7,000,000 คน ซึ่งคิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 13 จาก พ.ศ. 2537 การที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวและทำธุรกิจในประเทศไทยส่งผลให้เงินตราต่างประเทศไหลเข้ามาในประเทศเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจประเภทต่างๆ ขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น เช่น ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจด้านสถานเริงรมย์และธุรกิจที่สำคัญธุรกิจหนึ่งคือธุรกิจที่บริการทางด้านที่พักแรม โดยสถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ คือ โรงแรม บ้านเพื่อนและบ้านญาติ อพาร์ทเมนท์ เกสต์เฮาส์ สถานพักเยาวชน และที่อื่นๆ จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2538 มีอัตราการเข้าพักแรมในสถานที่ต่าง ๆ ดังนี้ คือพักในโรงแรมร้อยละ 97.32 บ้านเพื่อนและบ้านญาติร้อยละ 0.25 อพาร์ทเมนท์ร้อยละ 0.03 เกสต์เฮาส์ร้อยละ 0.15 สถานพักเยาวชนร้อยละ 0.31 และที่อื่น ๆ ร้อยละ 1.94

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ธุรกิจทางด้านโรงแรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้อสอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น และธุรกิจทางด้านโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันทางการให้บริการซึ่งแต่ละโรงแรมต่างก็มีกลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขันแตกต่างกัน กลยุทธ์หนึ่งที่ทางโรงแรมให้ความสำคัญก็คือ การให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operation) เพราะการบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะนำมาซึ่งรายได้และผลกำไรจากการขายห้องพัก ประสิทธิภาพการทำงานของบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะต้องมีความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่น่าประทับใจของผู้รับบริการ การให้บริการส่วนหน้าจะครอบคลุมการทำงานตั้งแต่การต้อนรับ การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการขณะผู้รับบริการพักอยู่ในโรงแรม การชำระเงินและการคืนห้องพัก สำหรับการศึกษาระบบการให้บริการส่วนหน้าของโรงแรมด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้ระบบปฏิบัติการดอส ทำให้เกิดปัญหาคือ มีการทำงานที่ยุ่งยาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซับซ้อน เกิดความล่าช้า รวมทั้งระบบเดิมยังไม่มีการจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร

จากปัญหาดังกล่าว มีแนวทางที่ช่วยแก้ปัญหานี้ได้คือต้องพัฒนาโปรแกรมการให้บริการส่วนหน้า โดยประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 5.0 และโปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส เวอร์ชัน 97 เพราะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่สะดวกและง่ายต่อการดำเนินงาน อีกทั้งโปรแกรมดังกล่าวเป็นที่แพร่หลาย จึงทำการแก้ไขโปรแกรมได้ง่ายกว่าโปรแกรมที่ใช้ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษากระบวนการบริการส่วนหน้าของโรงแรมโดยศึกษาในส่วนของระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพักและระบบการคืนห้องพักในปัจจุบัน
2. เพื่อออกแบบระบบงานการบริการส่วนหน้าของโรงแรมในส่วนของระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพักและระบบการคืนห้องพัก
3. จัดทำโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในส่วนของการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก

ประโยชน์ของการศึกษา

ทำให้ได้เรียนรู้ถึงระบบงานและขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ดีขึ้น โดยประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดการระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพัก เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระเบียบ และนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อจัดทำรายงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้การจัดการระบบการบริการส่วนหน้ายังทำให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่ายคือฝ่ายผู้ให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการ สำหรับฝ่ายผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบมาใช้ในการวางแผนและพยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง เมื่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแล้ว จะทำให้ภาพพจน์ของโรงแรมเป็นไปในทางที่ดีและสามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้โรงแรมมีรายได้และมีผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ทางฝ่ายผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์ทางด้านความสะดวกขณะเข้ารับบริการของโรงแรมและเมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการของโรงแรมในโอกาสต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ของโรงเรียนที่จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพักของโรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาและออกแบบระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพัก ของห้องพักประเภทดีลักซ์ ในชั้นที่ 5 และชั้นที่ 6 รวม 138 ห้อง เท่านั้น โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 5.0 ในการเขียนโปรแกรมสำหรับการออกแบบหน้าจอ และประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 97 ในการจัดการฐานข้อมูลของระบบ ดังกล่าวข้างต้น

การตรวจเอกสาร

เกรียงไกร และคณะ (2533) ได้ศึกษาเรื่องการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้กับระบบงานของโรงแรม โดยพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในระบบของโรงแรมเฉพาะด้านการบริการส่วนหน้าของโรงแรมทั่ว ๆ ไป ซึ่งซอฟต์แวร์นี้จะช่วยจัดการในด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคิดค่าบริการของลูกค้ำทั้งหมด การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้า การออกบิลเรียกเก็บค่าบริการ การแสดงข้อมูลห้องพักและแสดงรายละเอียดของผู้มาใช้บริการ ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงานด้านการบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะช่วยให้มีความคล่องตัวในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาการทำงานให้น้อยลง นอกจากนี้ยังจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลได้อย่างรวดเร็วเป็นประโยชน์ด้านการวางแผนการขายและการตลาดต่อไป

ณัฐธิดา (2536) ได้ศึกษาโครงสร้างข้อมูลและการประมวลผลระบบงานโรงแรมส่วนหน้าโดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลอินฟอรมิกส์ เพราะเล็งเห็นว่าระบบงานโรงแรมส่วนหน้าประกอบด้วย ฝ่ายสำรองห้องพัก ฝ่ายลงทะเบียนเข้าพัก และฝ่ายรับชำระเงินจากผู้มารับบริการ นับเป็นระบบงานที่สำคัญที่สุดของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากต้องให้บริการแก่ลูกค้า การดำเนินงานของระบบงานโรงแรมส่วนหน้าจึงต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อโรงแรมและผู้ที่มาใช้บริการ การให้บริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยระบบมืออาจก่อให้เกิดปัญหาได้หลายประการ ได้แก่ ความไม่ถูกต้องและไม่มีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการดึงข้อมูลตลอดจนการประมวลผล ดังนั้นการออกแบบข้อมูลที่ดีให้อยู่ในรูปฐานข้อมูลและการใช้ซอฟต์แวร์ระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินงานกับฐานข้อมูลจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาขั้นต้น เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพัก โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพักและระบบการคืนห้องพัก และการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบการบริการส่วนหน้า คือ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล อีกด้านหนึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลและเอกสารจากโรงแรม ได้แก่ แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก บัตรจดนามผู้พัก รูปแบบหน้าจอกการสำรองห้องพัก และการลงทะเบียนเข้าพัก เป็นต้น จากนั้นนำข้อมูลและเอกสารที่รวบรวมมาศึกษาถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยแยกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบปัจจุบัน ศึกษาถึงข้อดีและข้อเสีย เพื่อกำหนดลักษณะของระบบใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรพร้อมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของระบบใหม่ และจัดทำรายงานการศึกษาเบื้องต้น

2. การกำหนดความต้องการของระบบ เป็นการคาดคะเนล่วงหน้าถึงความต้องการของระบบและเป็นการตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้ระบบ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาขั้นต้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดความต้องการของระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพักที่จะพัฒนาขึ้น

3. การออกแบบระบบ จากข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบงาน ฐานข้อมูล หน้าจอการทำงาน ข้อมูลเข้า ข้อมูลออก และรายงานโดยนำผังรายละเอียดรวม ผังการไหลเวียนข้อมูล ผังโครงสร้างและผังงานมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

4. การเขียนโปรแกรม ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 5.0 ในการออกแบบหน้าจอกการทำงานของระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก ระบบการคืนห้องพัก รวมทั้งการจัดทำรายงาน ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 97 ในการออกแบบและจัดการฐานข้อมูล

5. การทดสอบระบบ เป็นการนำโปรแกรมของระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพักมาทดลองใช้งาน เพื่อหาข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของระบบงาน อันเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไปพร้อมทั้งประเมินผลการทดสอบระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ระบบและการจัดการงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

โรงแรมเมอร์เคียว เป็นกิจการที่บริการทางด้านที่พักแรมให้ทั้งกับชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือติดต่อธุรกิจ มีสาขา 2 แห่งในประเทศไทย คือ โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ และโรงแรมเมอร์เคียว พัทยา โดยในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษา ณ โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ ตั้งอยู่ที่ 1091/336 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

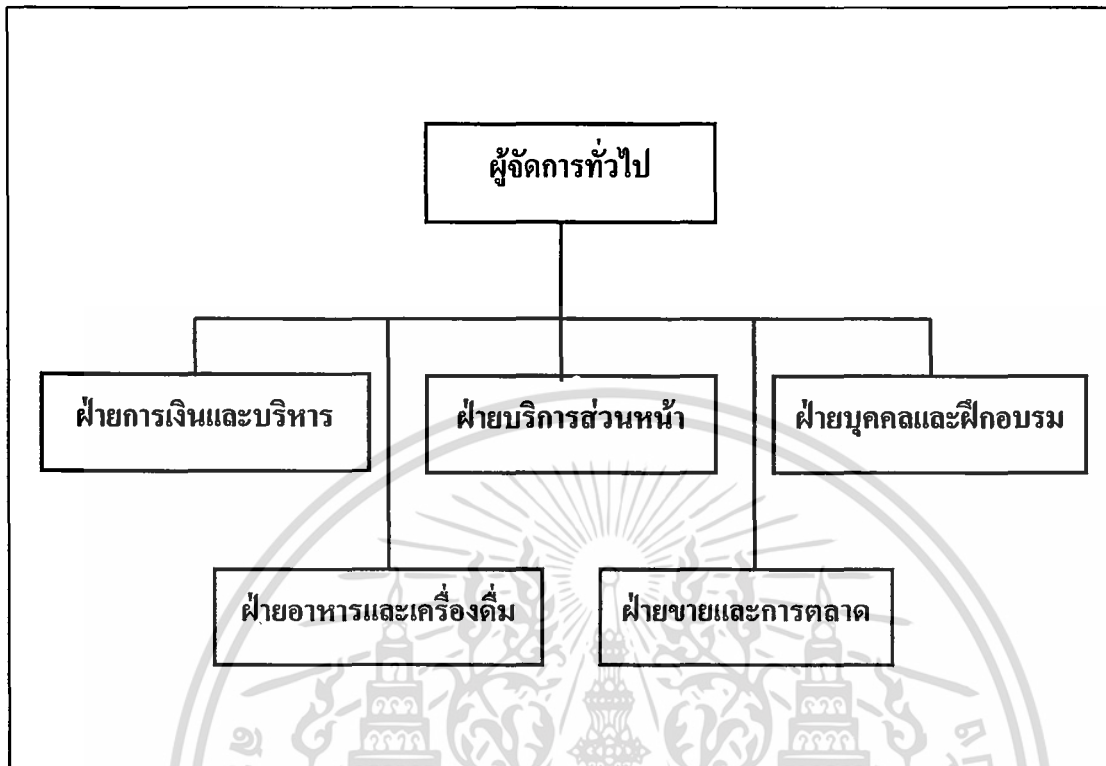
ประวัติความเป็นมา

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ เริ่มเปิดกิจการเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2521 โดยใช้ชื่อว่า โรงแรมบางกอกพาเลส จนกระทั่งเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2537 จึงให้กลุ่ม แอคคอร์ เอเชีย แปซิฟิก เข้ามาบริหารงานและได้เปลี่ยนชื่อเป็น โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ ซึ่งเจ้าของกิจการยังคงเดิมคือตระกูล จันทรประเสริฐ สำหรับกลุ่มแอคคอร์ เอเชีย แปซิฟิก นี้ เป็นกลุ่มบริหารงานทางด้านโรงแรมและรีสอร์ทซึ่งมีสาขามากกว่า 300 แห่งทั่วภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก มีโรงแรมและรีสอร์ทในเครือ ได้แก่ เมอร์เคียว โซฟีเทล โนวาเทล โมตอริช พูลแมน ไอบิส พีแอลเอ็ม เอชอาร์ เอบิส ฟอร์มูล่าวัน ไฮเทเลีย คอมไพร แพนซี และ อัลเทีย

โครงสร้างองค์การและการบริหารงาน

ระบบการบริหารงานของโรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ ได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายการเงินและบริหาร ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายขาย และการตลาด และฝ่ายบริการส่วนหน้า (ภาพที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานโรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ

การดำเนินงานในปัจจุบัน

โรงแรมเมอร์เคียวเป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 650 ห้อง ประกอบไปด้วยห้องพักประเภท

ห้องสแตนดาร์ด	413 ห้อง
ห้องดีลักซ์	138 ห้อง
ห้องเอ็กซ์คูทีฟ ดีลักซ์	65 ห้อง
ห้องจูเนียร์ สูท	26 ห้อง
ห้องดีลักซ์ สูท	6 ห้อง
ห้องเอ็กซ์คูทีฟ สูท	2 ห้อง

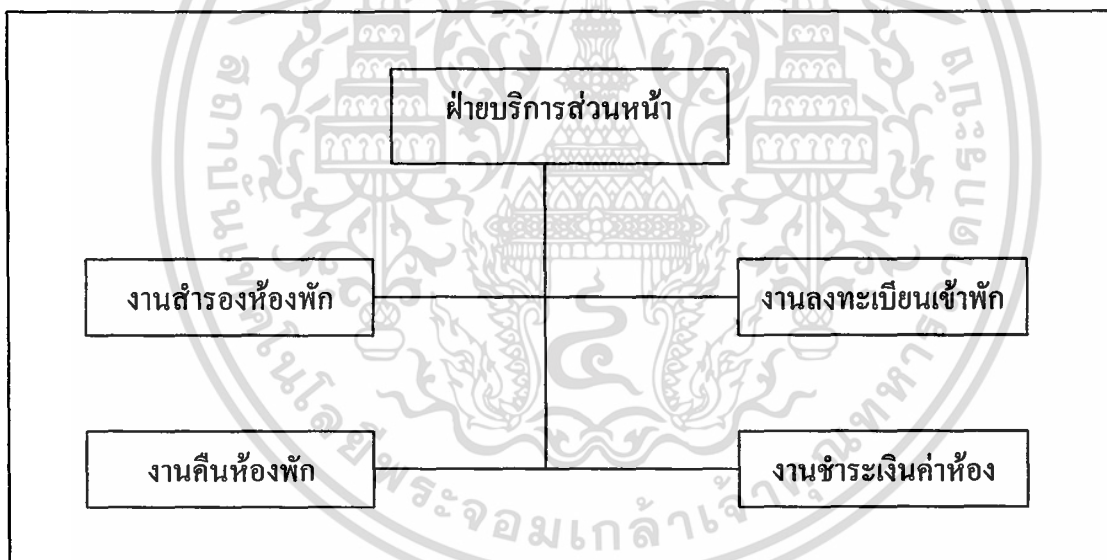
โดยการศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะห้องประเภท ดีลักซ์ จำนวน 138 ห้องในชั้นที่ 5 และ 6 ของโรงแรมเท่านั้นเนื่องจากในการปฏิบัติงานจริงของโรงแรมแล้ว ในส่วนของห้องประเภท สแตนดาร์ด 413 ห้องในชั้นที่ 2 ถึง 4 จะจัดเฉพาะไว้ให้กับผู้รับบริการที่มาพักโดยมีบริษัทนำเที่ยวที่ทางโรงแรมได้ติดต่อขายห้องพักไว้เท่านั้น ซึ่งในส่วนของผู้รับบริการประเภทกลุ่มท่องเที่ยวนี้จะเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งในวันสำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญเดเห็นใบเช็คประเภชชานการค้ำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. งานด้านการสำรองห้องพัก คือ งานที่ให้บริการการสำรองห้องพักล่วงหน้าแก่ผู้รับบริการ โดยการสำรองห้องพัก เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้รับบริการและโรงแรมซึ่งฝ่ายผู้รับบริการยอมรับที่จะเข้าพักตามช่วงระยะเวลาที่ได้มีการสำรองไว้ ส่วนฝ่ายโรงแรมรับที่จะจัดเตรียมห้องพักตามวันและเวลาดังกล่าว

2. งานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก คือ งานที่ให้บริการทางด้านห้องพักและบันทึกรายละเอียดของผู้รับบริการ ขณะที่พักอยู่ในโรงแรม

3. งานด้านการคืนห้องพัก คือ งานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการในการรับคืนห้องพัก เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามที่ได้ลงทะเบียนเข้าพักไว้

4. งานด้านการชำระเงิน เป็นงานที่ผู้รับบริการชำระเงินค่าห้องพัก ค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอาหาร เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะไม่ศึกษางานทางการชำระเงิน เพราะงานทางการชำระเงินจะมีแผนกอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้เกิดความยุ่งยากในการศึกษา



ภาพที่ 2 แผนภูมิการทำงานของฝ่ายบริการส่วนหน้า

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานฝ่ายบริการส่วนหน้าของโรงแรมพบว่าปัจจุบันมีขั้นตอนการดำเนินงานคือ

ด้านการสำรองห้องพัก การสำรองห้องพักเป็นการแจ้งความประสงค์จะเข้าพักในโรงแรมล่วงหน้า ซึ่งสามารถจองล่วงหน้าได้หลายเดือนหรือเป็นปีก็ได้ สำหรับวิธีการสำรองห้องพักล่วงหน้ามีหลายวิธี คือ

ทางโทรศัพท์ การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์เป็นที่นิยมกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว และที่สำคัญที่สุดคือสามารถรู้ได้ทันทีว่ามีห้องว่างหรือไม่ และราคาเท่าไร ทางด้านผู้รับสำรองก็สามารถรู้ข้อมูลที่จำเป็นทันทีเช่นกัน เช่น ใครจะเป็นผู้จ่ายค่าห้องพัก ใครจะเป็นผู้เข้าพัก และจะมาเข้าพักเมื่อไร ซึ่งโดยปกติการสำรองทางโทรศัพท์นี้จะต้องมีการยืนยันการสำรองด้วย

โทรพิมพ์และโทรสาร การสำรองทางโทรพิมพ์และโทรสารมีผลดีคือ รวดเร็วเช่นเดียวกับการสำรองทางโทรศัพท์ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นลายลักษณ์อักษรด้วย โรงแรมส่วนใหญ่จะมีเครื่องโทรพิมพ์และโทรสารอยู่แล้ว การสำรองเช่นนี้ทำให้ความผิดพลาดซึ่งเกิดจากความเข้าใจผิดเกิดขึ้นได้น้อยมาก และการยืนยันการสำรองสามารถทำได้ทันที นอกจากนี้พนักงานรับสำรองห้องพักยังสามารถพูดคุยติดต่อกับผู้สำรองได้ ข้อดีอีกประการหนึ่งคือ ผู้สำรองสามารถสำรองห้องพักได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในกรณีที่มีการสำรองมาจากต่างประเทศ ซึ่งมีความแตกต่างกันมาก โดยไม่ต้องคำนึงถึงเวลาว่าเป็นเวลาทำงานของโรงแรมหรือไม่ และในทำนองเดียวกันโรงแรมก็สามารถส่งโทรพิมพ์หรือโทรสารยืนยันการรับสำรองได้ตลอดเวลาเช่นกัน

โทรเลข การสำรองทางโทรเลขในปัจจุบันน้อยลงเป็นลำดับ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร แต่ยังคงมีบางบริษัทหรือผู้สำรองบางคนที่ใช้การสำรองทางโทรเลขอยู่บ้างเหมือนกัน

จดหมาย การสำรองทางจดหมายมักจะเป็นการสำรองของผู้รับบริการที่เป็นคณะนักท่องเที่ยวหรือคณะที่มาประชุม เนื่องจากจะมีการกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่ออย่างรวดเร็วกะทันหัน การสำรองโดยทางจดหมายมีข้อดี คือ ผู้สำรองสามารถแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการให้ทางโรงแรมจัดให้เป็นพิเศษ นอกจากนี้ยังใช้เป็นหลักฐานในกรณีที่แขกไม่มาตามวันเวลาที่จองไว้ด้วย

การสำรองด้วยตนเอง ผู้สำรองติดต่อสำรองห้องพักด้วยตนเอง พนักงานรับสำรองห้องพักมีโอกาสซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับชนิดของห้องพักที่ผู้สำรองต้องการ ตลอดจนเวลาที่จะมาถึง และสามารถตอบคำถามต่าง ๆ ที่ผู้สำรองอาจซักถามได้โดยละเอียด หรือในเวลาที่ไม่มีผู้รับบริการมาติดต่อมากนัก พนักงานต้อนรับอาจพาผู้รับบริการไปชมห้องพักและใช้จิตวิทยาในการพูดชักชวนให้ผู้รับบริการเข้าพักกับโรงแรมได้

การสำรองทางอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันโรงแรมส่วนใหญ่จะมีเครือข่ายเชื่อมต่อกันในกลุ่มโรงแรมเดียวกัน นอกจากนี้แล้วในโรงแรมระดับสูงจะมีโฮมเพจเพื่อใช้ในการนำเสนอเกี่ยวกับบริการของตนเอง อัตราค่าห้องพัก การสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ตก็เป็นบริการหนึ่งทางโรงแรมเลือกใช้เพราะสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีการบันทึกข้อมูลบางส่วนลงไปโดยตัวเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของผู้สำรองเองทำให้ลดความผิดพลาดในเรื่องของข้อมูลได้ แต่การสำรองทางอินเทอร์เน็ตจะมีข้อเสียที่ว่า เสียค่าใช้จ่ายสูง และทางโรงแรมไม่สามารถมั่นใจได้ว่าเมื่อมีการสำรองแล้วจะมีห้องว่างตามที่ผู้สำรองต้องการหรือไม่หากว่าระบบไม่มีการปรับปรุงตลอดเวลา

ซึ่งวิธีการที่นิยมใช้มากที่สุดคือ การสำรองห้องพักทางโทรศัพท์ เมื่อพนักงานได้รับคำสั่งการสำรองห้องพัก พนักงานจะสืบค้นข้อมูลห้องพักจากจอภาพคอมพิวเตอร์ว่ามีห้องพักว่างพอที่จะรับสำรองเพิ่มหรือไม่ โดยหน้าจอนี้จะแสดงให้เห็นว่ามีห้องพักแต่ละประเภทเหลืออยู่เท่าใดในวันที่ผู้สำรองต้องการเข้าพัก แต่ระบบนี้จะไม่สามารถบอกได้ว่าห้องพักที่ว่างอยู่นั้นเป็นห้องพักหมายเลขใด ถ้าปรากฏว่ามีห้องพักว่างตามที่ผู้สำรองต้องการพนักงานจะบันทึกรายละเอียดการสำรองห้องพักลงในแบบฟอร์มการสำรองห้องพัก (ภาพผนวกที่ 1) โดยระบุ ชื่อผู้เข้าพัก ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก ประเภทห้องพัก จากนั้นพนักงานจะนำข้อมูลจากแบบฟอร์มการสำรองห้องพักบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยผ่านจอภาพเพื่อสำรองห้องพักไว้ในการบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบจะแสดงรหัสการสำรองอัตโนมัติ พนักงานจะต้องเขียนรหัสการสำรองนั้น ๆ ลงมุมบนขวาของแบบฟอร์มการสำรองห้องพัก เพื่อใช้เป็นคีย์หรือรหัสในการสืบค้นข้อมูลการสำรองนั้น ๆ เมื่อบันทึกรายละเอียดการสำรองเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะนำแบบฟอร์มการสำรองห้องพักเก็บลงแฟ้มเอกสารเรียงตามวันที่ที่จะเข้าพัก ในการตรวจสอบข้อมูลการเข้าพักจะต้องตรวจสอบล่วงหน้าก่อนที่ผู้รับบริการจะมาเข้าพัก 1 วัน โดยพนักงานจะตรวจสอบจากแบบฟอร์มการสำรองห้องพักที่จัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร เช่น พนักงานจะตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการที่จะเข้าพักในวันที่ 22 พนักงานจะต้องนำข้อมูลจากแบบฟอร์มการสำรองห้องพักมาตรวจสอบในวันที่ 21 เพื่อจัดเตรียมเอกสารและตรวจสอบหมายเลขห้องพักว่างจากรูมแรกค์ โดยรูมแรกค์จะบอกสถานะห้องพักแต่ละห้องว่าว่างอยู่หรือไม่ คือถ้าห้องพักที่ไม่ว่างในรูมแรกค์จะมีสลิปห้องพักใส่ไว้ แสดงว่าห้องพักหมายเลขนั้นมีผู้เข้าพักอยู่ เพราะระบบไม่สามารถตรวจสอบให้ได้ตั้งแต่แรกว่ามีห้องพักหมายเลขใดที่ว่างอยู่ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น ทำให้ไม่ทราบว่าผู้รับบริการคนนั้น ๆ สำรองห้องพักหมายเลขใด จากนั้นพนักงานจะนำแบบฟอร์มการสำรองห้องพักที่ระบุหมายเลขห้องพักแล้วแนบกับสลิปห้องพัก และบัตรจดนามผู้พัก (ภาพผนวกที่ 2) เพื่อให้ผู้รับบริการได้ลงทะเบียนเข้าพักในวันถัดไป

งานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก ผู้รับบริการที่จะเข้าพักในโรงแรม มี 2 ประเภท คือ ผู้รับบริการที่ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้าและผู้รับบริการที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า

กรณีที่ไม่มีสำรองห้องพักล่วงหน้า พนักงานก็จะตรวจสอบห้องพักว่างจากสลิปห้องพักว่ามีห้องพักว่างตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ ถ้ามีห้องพักว่าง พนักงานก็จะให้ผู้รับบริการลงรายละเอียดในบัตรจดนามผู้พัก จากนั้นพนักงานก็จะบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านจอภาพ พร้อมทั้งหมายเลขห้องพัก เพื่อเป็นการบันทึกการเข้าพักของผู้รับบริการ

กรณีที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า พนักงานจะตรวจสอบจากแบบฟอร์มการสำรองห้องพักที่อยู่คู่กับสลิปห้องพักว่าข้อมูลผู้รับบริการตรงกันหรือไม่ หากข้อมูลตรงกัน พนักงานก็จะสืบทอดข้อมูลจากคอมพิวเตอร์โดยใช้รหัสการสำรองเป็นรหัสในการสืบทอดข้อมูล ระหว่างนั้นพนักงานก็จะให้ผู้รับบริการลงรายละเอียดในบัตรจดนามผู้พัก จากนั้นพนักงานก็จะบันทึกหมายเลขห้องพักและข้อมูลผู้รับบริการบางส่วนที่ได้จากบัตรจดนามผู้พักเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะเปลี่ยนสถานะการสำรองห้องพักเป็นสถานะการลงทะเบียนเข้าพัก โดยข้อมูลที่เพิ่มเติม เช่น ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ วันเดือนปีเกิด เลขที่หนังสือเดินทาง เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น เมื่อลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับจะมอบกุญแจห้องพักให้ผู้รับบริการ และพาผู้รับบริการไปยังห้องพัก

งานด้านการคืนห้องพัก เมื่อผู้รับบริการได้เข้าพักครบตามกำหนดระยะเวลาที่ได้ลงทะเบียนเข้าพักแล้ว ผู้รับบริการจะต้องคืนห้องพักกับทางโรงแรม ในการคืนห้องพักของลูกค้าย พนักงานจะใช้หมายเลขห้องพักเป็นรหัสในการสืบทอดข้อมูล ข้อมูลของผู้รับบริการห้องนั้น ๆ เพื่อที่จะคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ ผู้รับบริการจะต้องชำระให้กับทางโรงแรม เมื่อผู้รับบริการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะเปลี่ยนสถานะจากการลงทะเบียนเข้าพักเป็นสถานะการคืนห้องพัก และจะเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วไว้ในฐานข้อมูลเป็นเวลา 2 เดือน จากนั้นจึงลบข้อมูลส่วนนี้ออกไป

ปัญหาจากการดำเนินงาน

การบริหารงานทางด้านการบริการส่วนหน้านั้นจะมีปัญหาเกิดขึ้นในส่วนของการดำเนินงานด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก ปัญหาในการตรวจสอบห้องพักเพราะไม่ทราบว่าห้องพักหมายเลขใดว่างอยู่บ้าง การสืบทอดข้อมูลการสำรองห้องพัก ข้อมูลผู้รับบริการที่ยังมีการใช้เอกสารอยู่ และระบบที่ทางโรงแรมใช้อยู่นั้นทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการดอส ทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้งาน อีกทั้งหน้าจอก็ไม่อำนวยความสะดวกในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและการปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า นอกจากนี้แล้วขั้นตอนการดำเนินงานมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น ในการสืบทอดข้อมูลการสำรองห้องพักจะต้องสืบทอดจากเอกสารที่เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารเพื่อที่จะนำรหัสการสำรองห้องพักมาใช้สืบทอดข้อมูลจากคอมพิวเตอร์อีกครั้ง

สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีข้อมูลที่ใช้ในการบันทึกประจำวันประกอบด้วยแบบฟอร์มการสำรองห้องพัก และบัตรจดนามผู้พัก สามารถดูรายละเอียดได้ในภาคผนวก ก

แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก

1. ชื่อผู้สำรอง จะเป็นชื่อผู้ที่สั่งจองห้องพัก ซึ่งอาจจะเป็นตัวบุคคล หรือนิติบุคคล ก็ได้ โดยที่ผู้สำรองนี้อาจจะไม่ใช่ผู้ที่จะมาเข้าพักเอง
2. ชื่อผู้เข้าพัก คือ ชื่อของผู้รับบริการที่จะมาเข้าพัก โดยที่อาจจะเป็นคนเดียวร่วมกับผู้สำรองหรือไม่ก็ได้
3. วันที่เข้าพัก เป็นวันกำหนดการที่ผู้เข้ารับบริการจะมาเข้าพักกับทางโรงแรม
4. วันที่ออก วันกำหนดคืนห้องพัก เมื่อผู้รับบริการเข้าพักครบตามกำหนดระยะเวลาที่ได้ลงทะเบียนเข้าพัก
5. หมายเลขโทรศัพท์ (ผู้สำรอง) เพื่อใช้ในการติดต่อยืนยันการสำรองและการเข้าพัก
6. สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม จะเป็นสิ่งที่ผู้สำรองหรือผู้เข้าพักร้องขอบริการพิเศษเพิ่มเติม เช่น ผู้เข้าพักอาจต้องการรับประทานอาหารเช้านห้องพัก ต้องการห้องพักใกล้หรือไกลบันได เป็นต้น

บัตรจดนามผู้พัก

1. หมายเลขห้องพัก จะเป็นเลข 3 หลัก ประกอบไปด้วย
 - หลักที่ 1 แสดงชั้นของห้องพักนั้น
 - หลักที่ 2 และ 3 แสดงหมายเลขห้องพัก
 เช่น ห้อง 503 คือ ห้องพักรหัสที่ 03 ในชั้นที่ 5
2. วันที่เข้าพัก เป็นวันกำหนดการที่ผู้เข้ารับบริการจะมาเข้าพักกับทางโรงแรม
3. วันที่ออก วันกำหนดคืนห้องพัก เมื่อผู้รับบริการเข้าพักครบตามกำหนดระยะเวลาที่ได้ลงทะเบียนเข้าพัก
4. เลขที่บัญชีเงินฝาก จะให้ไว้ในกรณีที่มีการชำระค่าห้องจากการตัดยอดเงินธนาคารเช็ค และ บัตรเครดิต
5. ชื่อ-นามสกุล ผู้เข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. วัน เดือน ปีเกิด
7. ที่อยู่ปัจจุบัน และเบอร์โทรศัพท์
8. อาชีพ
9. เลขที่บัตรประชาชน/ใบสำคัญคนต่างด้าว (เลขที่หนังสือเดินทาง)
10. สัญชาติ
11. วิธีการชำระเงิน จะประกอบไปด้วย
 - เงินสด
 - บัตรเครดิต
 - ตัดจากยอดบัญชีธนาคาร
 - เช็ค จากบริษัทนำเที่ยว ในกรณีที่ผู้รับบริการเข้าพักผ่านทางบริษัทนำเที่ยว
12. ชื่อพนักงานรับผิดชอบ

แนวทางการแก้ไข

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารงานระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรมในปัจจุบันด้วยการจัดระบบงานการบริการส่วนหน้าของโรงแรม โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการฐานข้อมูลให้สามารถจัดเก็บข้อมูลห้องพักผู้สำรองห้องพักและผู้รับบริการ ได้เป็นระเบียบมากขึ้น ง่ายต่อการใช้งานและสืบค้นข้อมูล นอกจากนี้โปรแกรมที่ใช้จะช่วยออกแบบหน้าจอการทำงานให้มีความสะดวก ง่ายต่อการดำเนินงาน สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและยังสามารถจัดทำรายงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงานได้

ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุง

ความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี

ในระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรมนั้น มีความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี เนื่องจากระบบเดิมมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และตรวจสอบห้องพักอยู่แล้ว ซึ่งระบบใหม่ที่จะนำไปใช้ปฏิบัติการมีฮาร์ดแวร์ที่ต้องใช้คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. แม่ข่าย (Server) Pentium 200 MHz. RAM 32 MB. HDD 2 GB. 1 เครื่อง
ระบบเดิมมีอยู่แล้ว
2. พอร์ตต่อเชื่อมสัญญาณ (Hub) 8 Channel 1 ตัว
ระบบเดิมมีอยู่แล้ว
3. เครื่องสำรองไฟ (UPS) APC Smart UPS 900VA 1 เครื่อง
ระบบเดิมมีอยู่แล้ว
4. สายสัญญาณ 1 ชุด
ระบบเดิมมีอยู่แล้ว
5. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ 3 เครื่อง
รุ่น Pentium 166 MMX RAM 32 MB HDD 2 GB ซึ่งระบบเดิมมีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์
Pentium 166 MMX RAM 16 MB HDD 2 GB ดังนั้นต้องเพิ่ม RAM อีก 16 MB ราคาประมาณ
1,000 บาท ดังนั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 3,000 บาท
6. เครื่องพิมพ์ Epson LQ-570 ESC/P2 1 เครื่อง
ระบบเดิมมีอยู่แล้ว
รวมค่าใช้จ่ายด้านฮาร์ดแวร์ทั้งหมด 3,000 บาท

ส่วนซอฟต์แวร์ จะใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 95 ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 97 และ วินโดวส์ เอ็นที เวอร์ชัน 4.0 ในการควบคุมระบบเครือข่าย โดยที่ระบบการทำงานเดิมใช้วินโดวส์ เอ็นที ทำหน้าที่เป็นแม่ข่ายของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ส่วนของข้อมูลทางการสำรองห้องพัก เชื่อมโยงไปยังฝ่ายการรับลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก เพราะฉะนั้นในการนำระบบไปใช้ จึงไม่ต้องจัดการด้านระบบเครือข่ายเพราะระบบเดิมมีการจัดทำอยู่แล้ว ด้านบุคลากรนั้นทาง โรงแรมมีพนักงานที่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ แต่จะต้องเพิ่มการฝึกอบรมแก่พนักงานให้ เข้าใจระบบที่ได้พัฒนาขึ้น ส่วนข้อมูลที่ใช้ในระบบเป็นข้อมูลเดิมที่ระบบปัจจุบันใช้อยู่ โดยระบบ สามารถจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นระเบียบง่ายต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

จากความพร้อมของทางโรงแรมดังกล่าวข้างต้น ต้องเพิ่มฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ บางส่วนที่ไม่มี ฝึกอบรมการใช้งานเกี่ยวกับโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้น ในช่วงเริ่มต้นของการ ปรับเปลี่ยนจะทำให้พนักงานเข้าใจ ยอมรับระบบการทำงานที่ได้พัฒนาขึ้นและสามารถปฏิบัติงาน ได้ดี จึงมีความเป็นไปได้ในการจัดทำระบบนี้

ความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

โรงแรมที่ใช้เป็นกรณีศึกษานี้ มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานอยู่แล้ว แต่ยังขาดการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ในการจัดการฐานข้อมูลและการออกแบบหน้าจอ ซึ่งในการพัฒนาระบบจะต้องเสียค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (ตั้งที่กล่าวแล้วข้างต้น)	ราคา 3,000 บาท
2. ซอฟต์แวร์	
วินโดวส์ 95 ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 97	ราคา 1,200 บาท
ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม (ที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบ)	ราคา 10,000 บาท
3. ค่าติดตั้ง	
ซอฟต์แวร์ (วินโดวส์ 95 ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ 97)	ราคา 500 บาท
อุปกรณ์สำหรับต่อเชื่อมระบบเครือข่าย	ราคา 1,500 บาท
4. ฝึกอบรมพนักงาน	4,000 บาท
	รวมทั้งสิ้น 20,200 บาท

งบประมาณข้างต้นได้นำเสนอต่อผู้บริหารแล้ว ผลเป็นที่ยอมรับ เพราะทางโรงแรมมีนโยบายและงบประมาณในส่วนของการปรับปรุงและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่แล้ว นอกจากนี้แล้วการฝึกอบรมก็ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายไม่มากนัก เพราะระบบงานที่ได้พัฒนาขึ้นมีการทำงานที่คล้ายคลึงกับระบบงานเดิม สามารถเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จากคู่มือที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและผลที่จะได้รับจากการที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น เห็นได้ว่าคุ้มค่ากับการลงทุน

ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

เมื่อมีการนำระบบที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้กับระบบงานจริง เห็นว่าระบบในส่วนที่พัฒนาเป็นการดำเนินงานใกล้เคียงกับระบบเดิมมาก แต่ยังมีคำแนะนำบางส่วนที่นอกเหนือจากขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ เช่น การกำหนดอัตราค่าห้องพัก การคำนวณราคาห้องพัก การให้ส่วนลด การเชื่อมต่องานกับฝ่ายอื่น ๆ ซึ่งในส่วนที่ได้มีการพัฒนาระบบคือ ในส่วนของการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก และการออกรายงาน สามารถนำมาใช้งานได้จริง อีกทั้งยังช่วยให้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการเข้าไปเปลี่ยนแปลงระบบจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้ระบบให้มีความเข้าใจระบบ จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ระบบที่ได้พัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ต่อต้านอันเนื่องมาจากไม่สามารถใช้และเข้าใจระบบใหม่ได้ นอกจากนี้แล้วพนักงานยังสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองจากคู่มือการใช้ระบบ ซึ่งจะอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย

แนวความคิดในการเปลี่ยนระบบเดิมเป็นระบบใหม่

จากการศึกษาการบริการส่วนหน้าของโรงแรม ทำให้พบปัญหา คือ การจัดเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นระเบียบยากแก่การค้นหาและนำมาใช้งาน เช่น ข้อมูลการสำรองห้องพักจะถูกเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารและในส่วนของห้องพักพนักงานไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ในเรื่องหมายเลขห้องพัก เพราะระบบเดิมไม่สามารถระบุได้ว่ามีห้องพักใดว่าง ระบุได้แต่เพียงว่ามีห้องพักว่างจำนวนเท่าใด นอกจากนี้หน้าจอการทำงานไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ขาดความทันสมัย พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและโปรแกรมที่ใช้เป็นโปรแกรมที่ทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการดอส ทำให้ยากแก่การแก้ไขหากโปรแกรมมีการผิดพลาด จากปัญหาดังกล่าวจึงมีแนวความคิดที่จะพัฒนาระบบใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับระบบงานเดิม โดยนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ มีการออกแบบหน้าจอการทำงาน และฐานข้อมูลให้ง่ายต่อการใช้งานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานทางด้านบริการส่วนหน้าให้มากยิ่งขึ้น

ในภาวะปัจจุบัน ธุรกิจการให้บริการมีการแข่งขันกันสูง ฉะนั้นทางโรงแรมจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการทำงานด้านบริการส่วนหน้าของโรงแรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานระบบปัจจุบันทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ตลอดจนปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบดังนี้

ข้อดีและข้อเสียของระบบปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วเพราะมีความคุ้นเคยกับระบบงานเดิมอยู่แล้ว
2. ระบบเดิมมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น แผนกแม่บ้าน

แผนกอาหาร แผนกซักกรีด เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระบบการทำงานมีความล่าช้า เพราะมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน
4. โปรแกรมขาดต่อการแก้ไข เพราะโปรแกรมที่ใช้เป็นโปรแกรมที่ทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการคอส ต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสำหรับการแก้ไข
5. หน้าจอแสดงผลที่ไม่สะดวกรวดเร็ว และขาดความทันสมัย
6. การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระเบียบ ทำให้สืบค้นข้อมูลมาใช้ปฏิบัติงานได้ยาก

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบ

โรงแรมมีจุดประสงค์ในการพัฒนาระบบการบริการส่วนหน้า เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องจากการให้บริการของโรงแรม นอกจากนี้จะต้องช่วยลดปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการและโรงแรมได้ ดังนั้น การพัฒนาระบบจะต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาจัดการทางด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพักที่ถูกต้องทันสมัยและสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น
2. มีการจัดเก็บข้อมูลด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพักอย่างเป็นระเบียบ สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้ง่ายและข้อมูลมีความถูกต้อง
3. มีระบบการจัดทำรายงานและแสดงรายงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถแสดงได้ทั้งทางจอภาพและทางเครื่องพิมพ์

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีแนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเพื่อแก้ไขปัญหารวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ซึ่งระบบที่ได้วิเคราะห์และออกแบบนี้จะแบ่งหน้าที่การทำงานออกเป็น การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพักและการออกรายงาน มีกิจกรรมการทำงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้รับบริการ พนักงานสำรองห้องพัก พนักงานลงทะเบียนเข้าพัก และพนักงานคืนห้องพัก ดังนี้

ผู้รับบริการ

ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการตามที่พนักงานต้องการ เช่น ชื่อ – นามสกุล วันเดือนปีเกิด วันที่เข้าพัก วันที่ออก เป็นต้น

พนักงานสำรองห้องพัก

1. บันทึกข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้รับบริการลงในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการ
2. ตรวจสอบห้องพัก
3. ติดต่อผู้รับบริการเพื่อยืนยันการเข้าพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน
4. เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกข้อมูลการเข้ารับบริการ
5. พิมพ์รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียน 1 วัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานรับลงทะเบียนเข้าพัก

1. ตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการ
2. บันทึกข้อมูลผู้รับบริการเพิ่มเติมจากข้อมูลการสำรองห้องพักพร้อมทั้งเปลี่ยนสถานะการลงทะเบียนเข้าพักเป็นการคืนห้องพัก
3. ส่งมอบกุญแจให้กับผู้รับบริการ
4. พิมพ์รายงานผู้รับบริการประจำวัน

พนักงานรับคืนห้องพัก

1. ตรวจสอบข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ
2. รับกุญแจจากผู้รับบริการพร้อมทั้งสืบค้นข้อมูลเพื่อเปลี่ยนสถานะการลงทะเบียนเข้าพักเป็นการคืนห้องพัก
3. บันทึกข้อมูลการคืนห้องพักลงในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการ
4. ลบข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้รับบริการคนนั้นเมื่อครบระยะเวลา 60 วัน
5. พิมพ์รายงานผู้รับบริการประจำเดือน

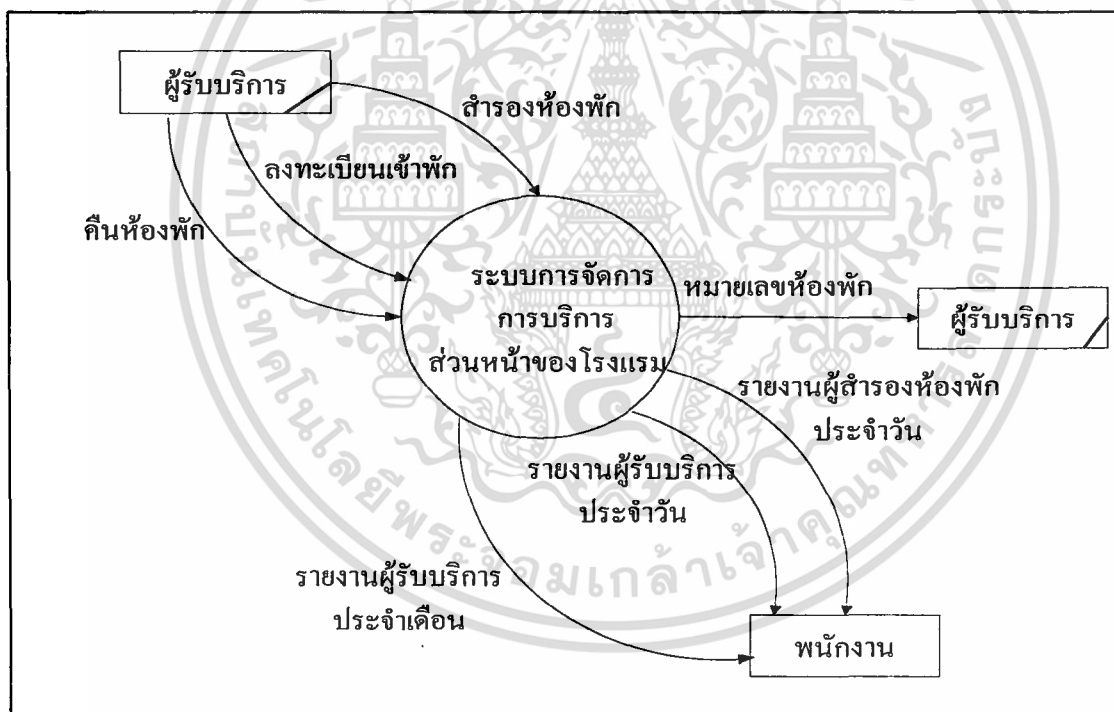
การวิเคราะห์ระบบ

ผังรายละเอียดรวมและผังการไหลเวียนข้อมูล

การวิเคราะห์ระบบ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาขั้นต้นมาวิเคราะห์โดยใช้ผังการไหลเวียนข้อมูลเข้ามาช่วยรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งผังการไหลเวียนข้อมูลนี้จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบและเมื่อประมวลผลแล้วได้ผลลัพธ์อะไรบ้าง พร้อมทั้งมีคำอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจมากยิ่งขึ้น

ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีข้อมูลที่เข้าสู่ระบบ คือ ข้อมูลการสำรองห้องพัก ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก และข้อมูลการคืนห้องพัก เมื่อได้รับข้อมูล

การสำรองห้องพักจากผู้รับบริการเข้าสู่ระบบแล้วระบบจะเก็บข้อมูลส่วนนี้ไว้ เมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก ระบบดังกล่าวสามารถสืบค้นข้อมูลการสำรองห้องพัก และรับข้อมูลเพิ่มเติมในบางส่วนนอกเหนือจากข้อมูลที่ได้จากการสำรองห้องพัก เมื่อมีการเพิ่มเติมข้อมูลบางส่วนที่ได้จากบัตรจดนามผู้พักเรียบร้อยแล้วระบบจะเปลี่ยนสถานะจากการสำรองห้องพักเป็นการลงทะเบียนเข้าพัก หลังจาก que ผู้รับบริการได้เข้าพักครบกำหนดตามระยะเวลาที่ได้ลงทะเบียนเข้าพักไว้ ผู้รับบริการจะติดต่อขอคืนห้องพัก โดยที่ระบบจะตรวจเช็คข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักของผู้รับบริการ จากนั้นระบบจะเปลี่ยนสถานะการลงทะเบียนเข้าพักเป็นการคืนห้องพัก และจะเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่ได้คืนห้องพักแล้วไว้ประมาณ 60 วัน จึงลบข้อมูลของผู้รับบริการคนนั้นออกไป ส่วนทางด้านรายงานระบบจะออกรายงานได้ 3 รายงาน คือ รายงานผู้สำรองห้องพักประจำวัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการประจำเดือน (ภาพที่ 3)



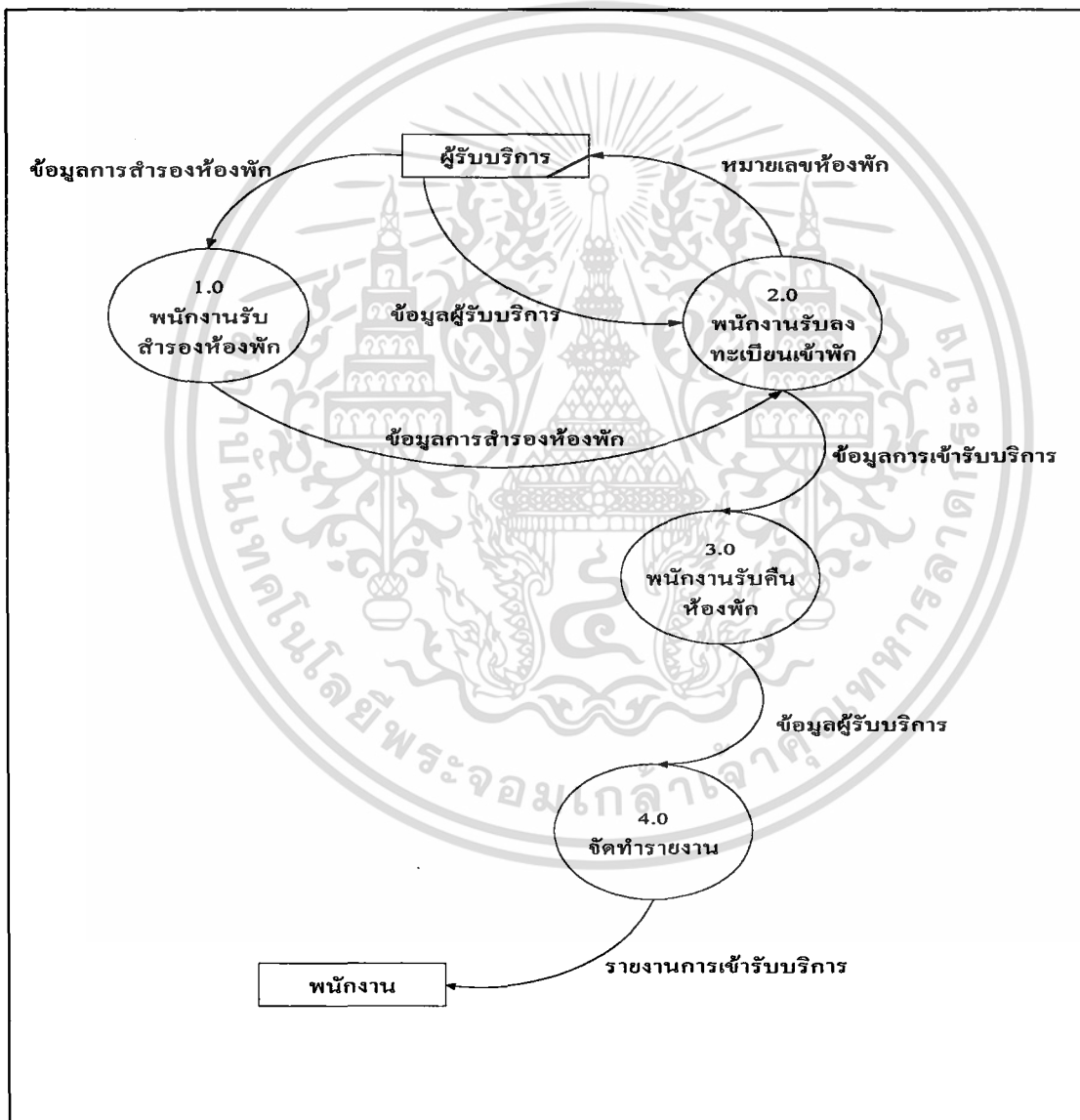
ภาพที่ 3 ผังรายละเอียดของระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของ โรงแรม

บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการการบริการส่วนหน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ พนักงานรับสำรองห้องพัก พนักงานรับลงทะเบียนเข้าพักและพนักงานรับคืนห้องพัก โดยพนักงานรับสำรองห้องพักจะได้รับข้อมูลการสำรองห้องพักจากผู้รับบริการ จากนั้นจะส่งข้อมูลส่วนนี้ไปให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

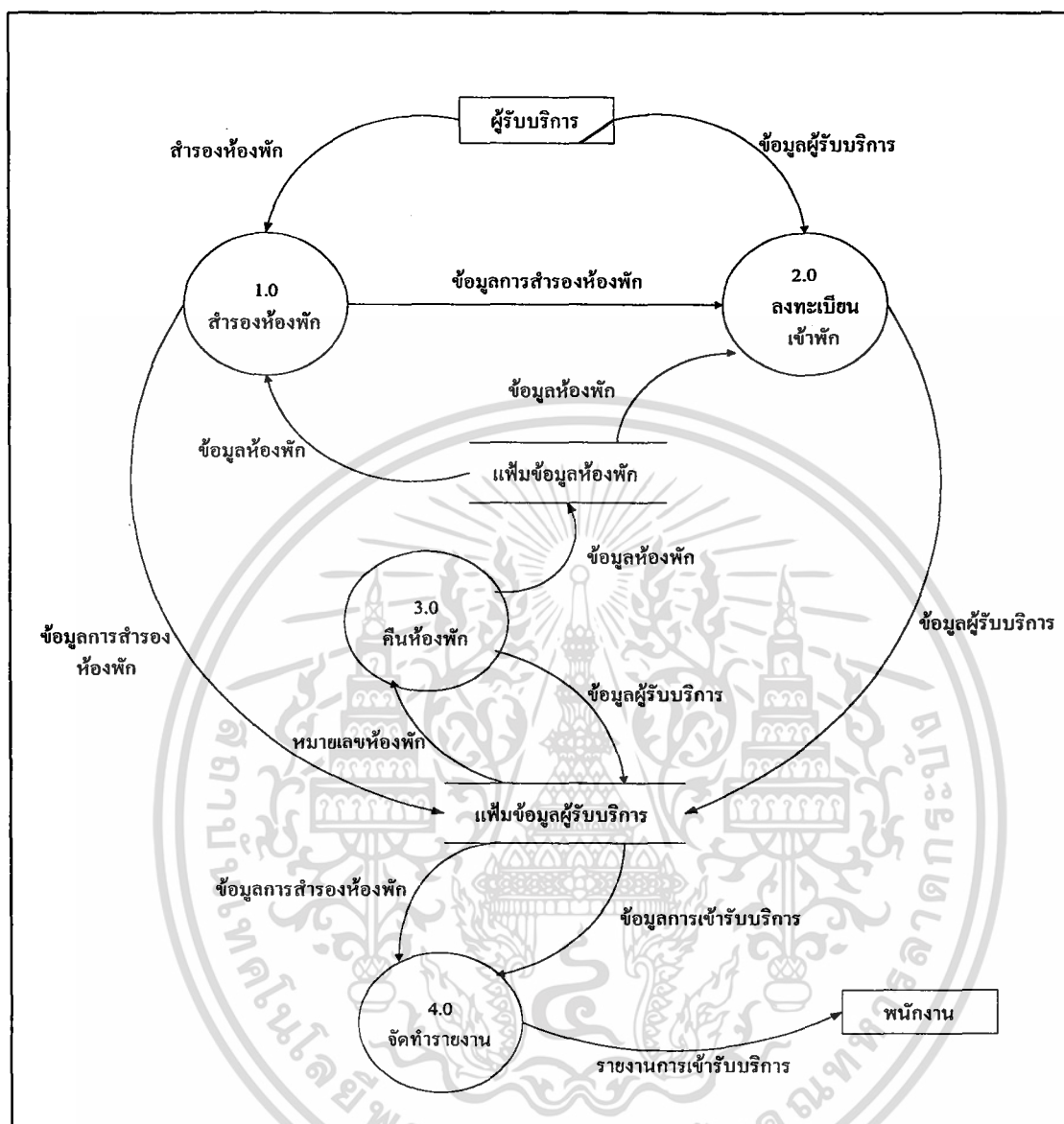


พนักงานรับลงทะเบียนเข้าพัก ซึ่งพนักงานส่วนนี้จะรับข้อมูลจากผู้รับบริการเพิ่มเติม เมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะส่งมอบห้องพักให้กับผู้รับบริการที่ได้ลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว และในส่วนของพนักงานรับคืนห้องพักจะทำหน้าที่รับคืนห้องพัก เมื่อผู้รับบริการได้เข้าพักครบตามกำหนดที่ได้ลงทะเบียนเข้าพักไว้ ในส่วนนี้พนักงานจะได้รับข้อมูลการเข้ารับบริการมาจากพนักงาน รับลงทะเบียนเข้าพัก โดยข้อมูลทั้งหมดจะส่งไปจัดทำรายงานการเข้ารับบริการให้แก่พนักงานเพื่อใช้ปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 ผังการไหลเวียนข้อมูลเชิงกายภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



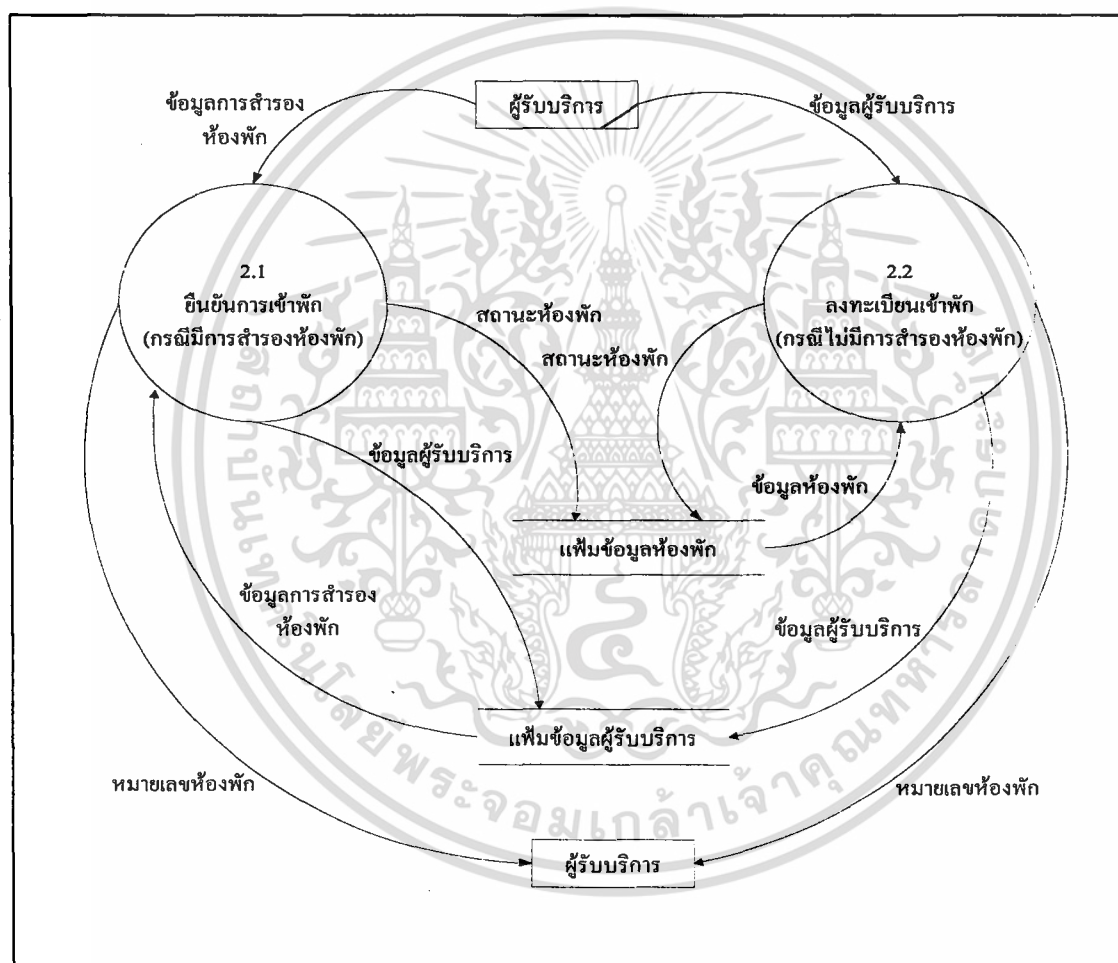
ภาพที่ 5 ผังการไหลเวียนข้อมูลเชิงตรรกะ

เมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก (ภาพที่ 5) จะแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

1. มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า กรณีนี้ผู้รับบริการจะให้ข้อมูลการสำรองห้องพักกับพนักงานสำรองห้องพัก จากนั้นพนักงานจะบันทึกข้อมูลส่วนนี้ไว้ในเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการและเพิ่มข้อมูลห้องพัก เมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานรับลงทะเบียนเข้าพักจะรับข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลการสำรองห้องพักที่ผู้รับบริการให้ไว้และบันทึกข้อมูลลงเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก กรณีที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า พนักงานจะสืบค้นข้อมูลจากแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการมาตรวจสอบ และรับข้อมูลเพิ่มเติมบางส่วนจากผู้รับบริการ และบันทึกลงในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการอีกครั้ง สำหรับกรณีที่ไม่มี การจองห้องพักล่วงหน้า พนักงานจะรับข้อมูลผู้รับบริการและบันทึกลงในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการ หลังจากที่พนักงานบันทึกข้อมูลผู้รับบริการลงในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะบอกหมายเลขห้องและมอบกุญแจห้องพักให้กับผู้รับบริการต่อไป (ภาพที่ 7)

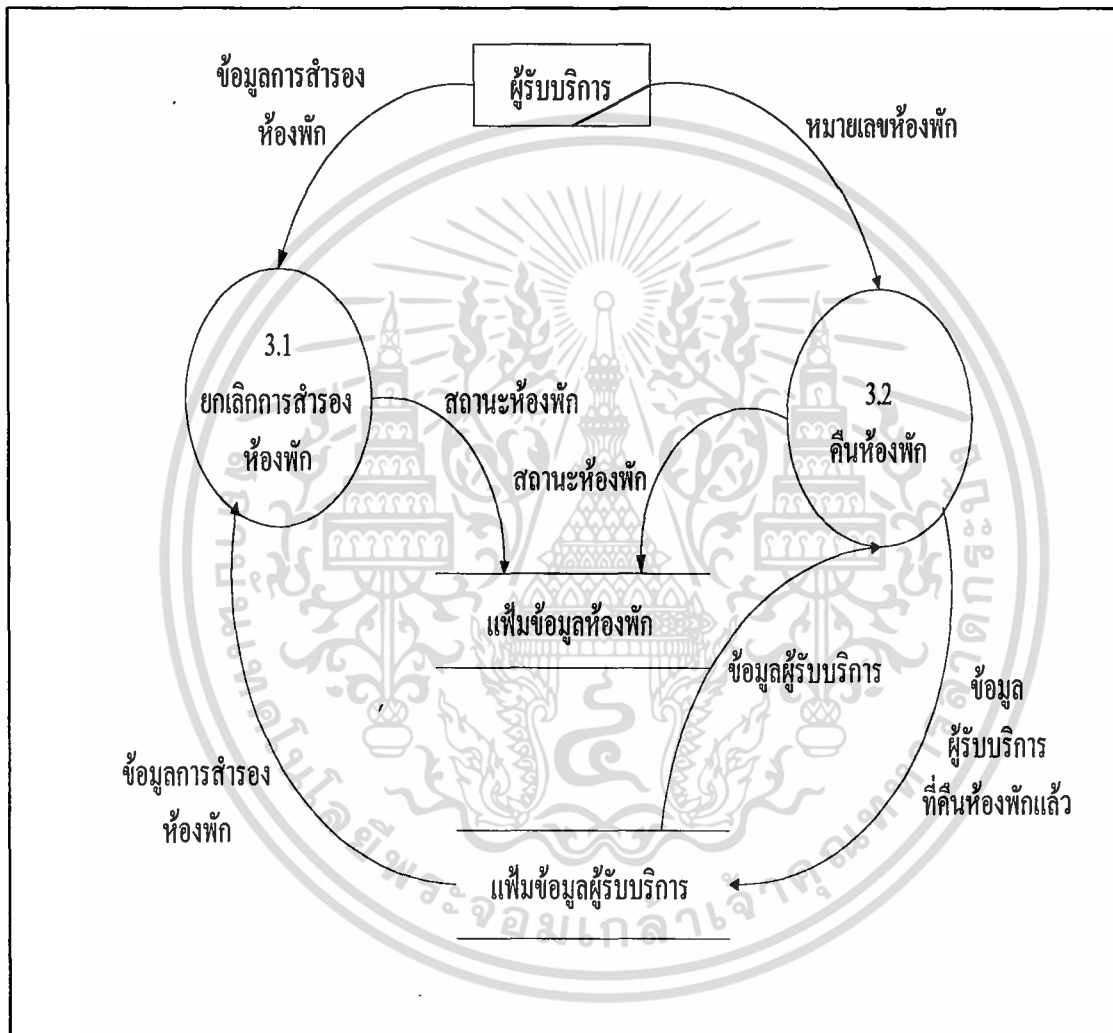


ภาพที่ 7 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (กระบวนการ 2.0)

การยกเลิกการสำรองห้องพักผู้รับบริการจะแจ้งขอยกเลิกการสำรอง หรือในกรณีที่ถึงวันที่ได้สำรองห้องพักไว้แต่ไม่มาติดต่อลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะทำการยกเลิกโดยสืบค้นข้อมูลมาจากแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการมาลบออกไป ในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการคืนห้องพักหลังจากเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

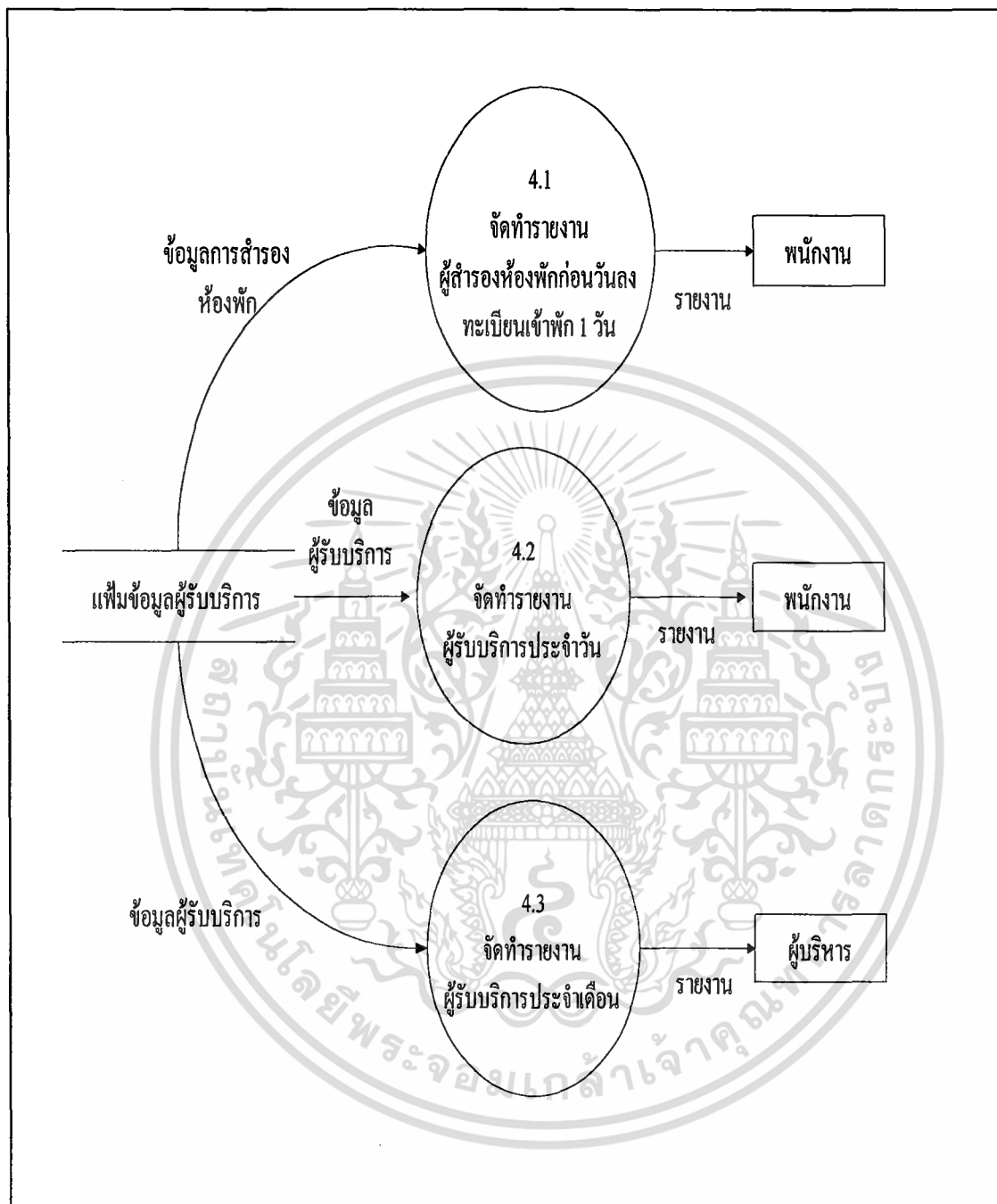
ครบตามกำหนดระยะเวลาที่ลงทะเบียนเข้าพักไว้ ผู้รับบริการจะนำกุญแจหรือหมายเลขห้องพัก มาให้กับพนักงานคืนห้องพัก พนักงานจะสืบค้นข้อมูลจากแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการและเปลี่ยนสถานะจากการลงทะเบียนเข้าพักเป็นการคืนห้องพักรวมทั้งบันทึกลงแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการ โดยจะจัดเก็บข้อมูลส่วนนี้ไว้ประมาณ 60 วัน เมื่อครบ 60 วันแล้วจะลบออกจากแฟ้มข้อมูล (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (กระบวนการ 3.0)

การจัดทำรายงานจะมีการดึงข้อมูลผู้รับบริการจากแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการและแฟ้มข้อมูลห้องพักมาจัดทำรายงาน ซึ่งรายงานที่จัดทำขึ้นคือ รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการประจำเดือนเพื่อพนักงานจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ภาพที่ 9)

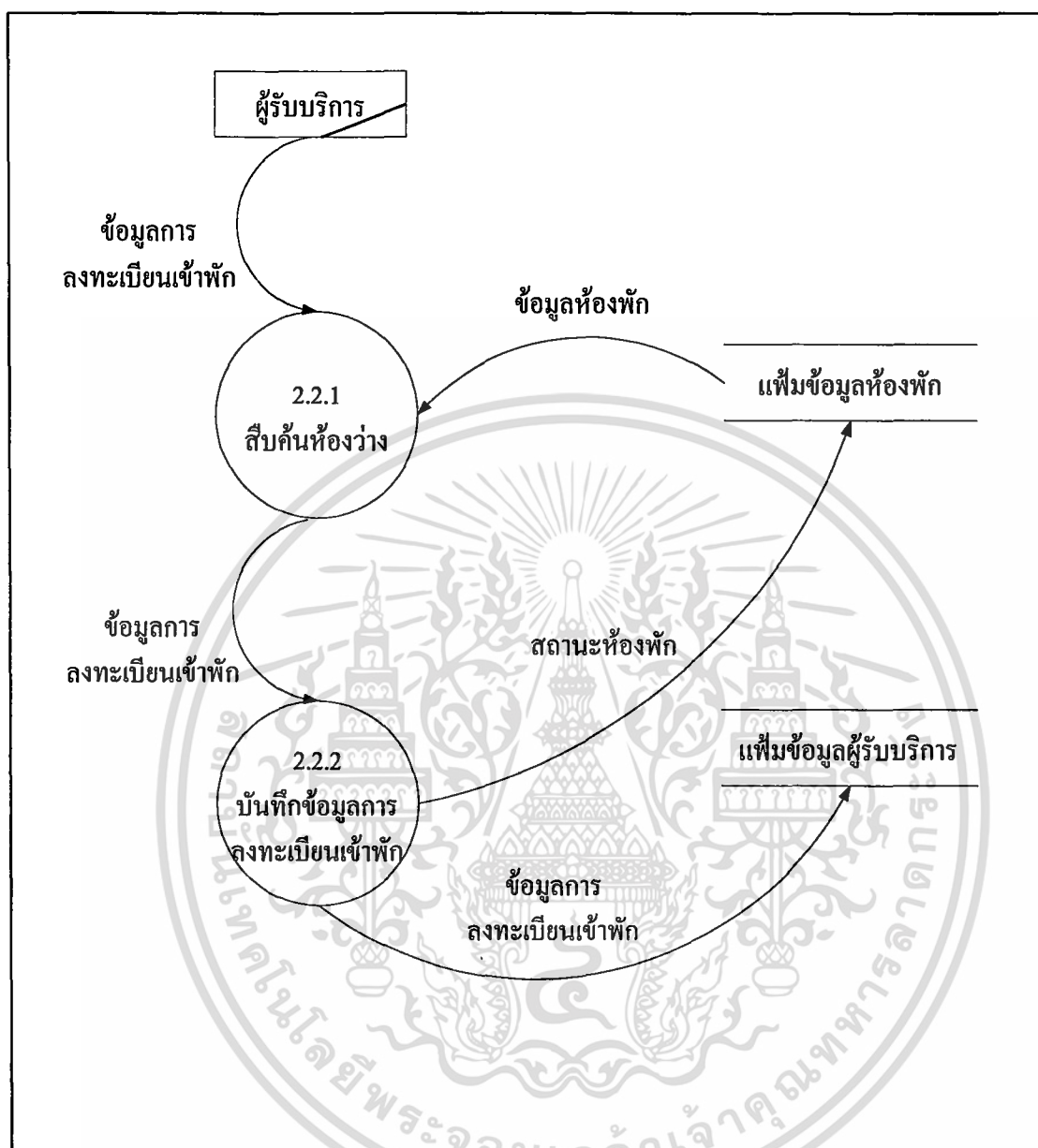
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 9 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (กระบวนการ 4.0)

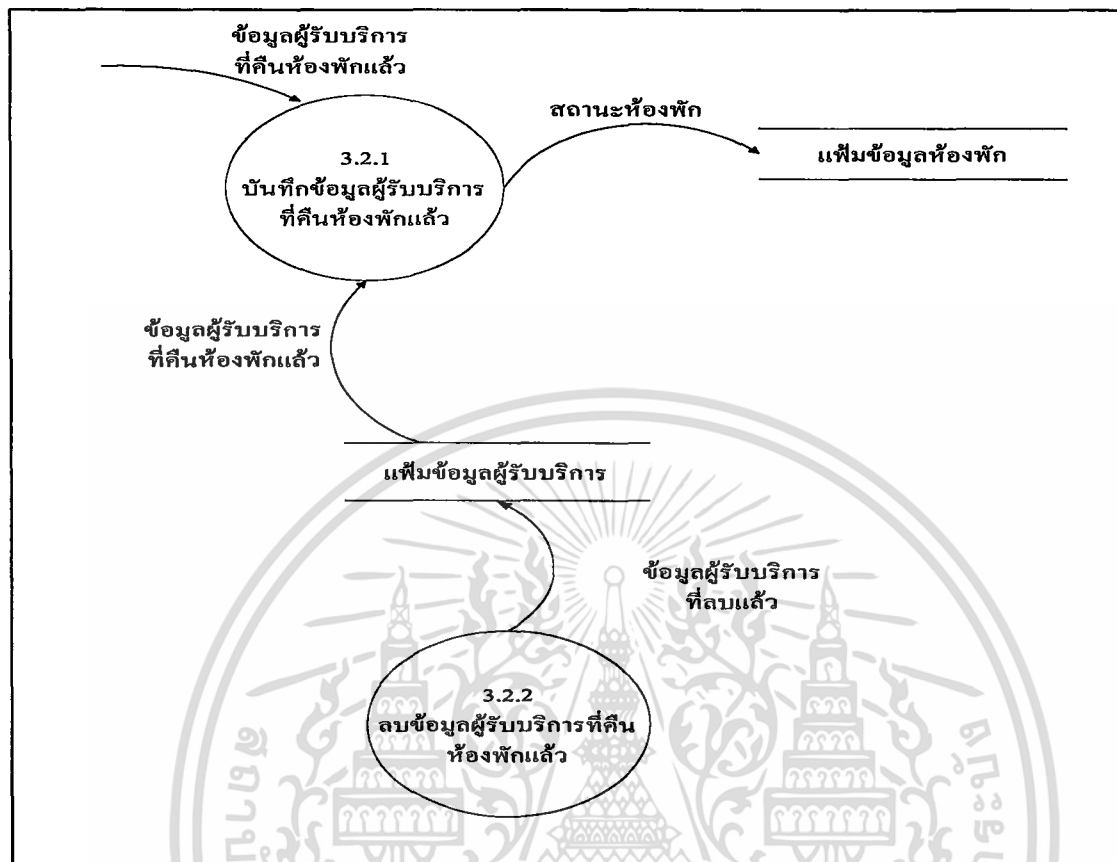
ในส่วนของการลงทะเบียนเข้าพัก กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก เมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะสืบค้นห้องพักว่ามีว่างหรือไม่จากเพิ่มข้อมูลห้องพัก หากมีห้องพักว่างพนักงานจะ บันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักลงสู่เพิ่มข้อมูลผู้รับบริการ (ภาพที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (กระบวนการ 2.2)

ในส่วนของการคืนห้องพัก หลังจากที่บันทึกข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพัก ลงในเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการแล้ว พนักงานจะสืบค้นข้อมูลจากเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการนี้มาตรวจสอบว่ามีผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วคนใดที่มีข้อมูลอยู่ในเพิ่มข้อมูลครบ 60 วัน ถ้าตรวจสอบพบพนักงานจะลบข้อมูลส่วนนี้ออกไป (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 11 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (กระบวนการ 3.2)

การออกแบบระบบ

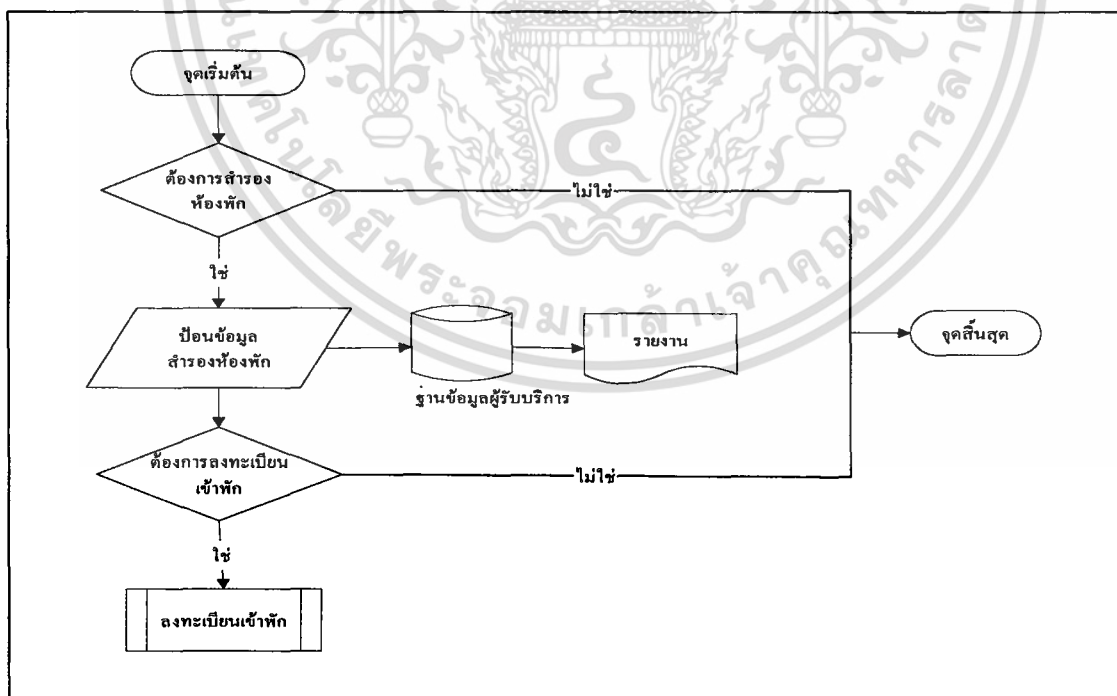
การออกแบบระบบเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการวิเคราะห์ระบบ ซึ่งเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ระบบการดำเนินงานในปัจจุบันมาออกแบบ โดยใช้ผังงานระบบ และผังงานไฮโป เป็นเครื่องมือช่วยในการออกแบบระบบ ซึ่งแบ่งเป็นการออกแบบเพิ่มข้อมูล การออกแบบการรับข้อมูล การออกแบบส่วนแสดงผลข้อมูลทางหน้าจอ รวมทั้งการออกแบบส่วนแสดงผลทางเครื่องพิมพ์

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ พนักงานจะสอบถามความต้องการใช้บริการของผู้รับบริการว่าต้องการสำรองห้องพักหรือลงทะเบียนเข้าพัก กรณีสำรองห้องพักพนักงานจะรับข้อมูลสำรอง เช่น ชื่อผู้สำรอง ชื่อผู้รับบริการ หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก แล้วบันทึกลงในเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลส่วนนี้พนักงานสามารถนำไปจัดทำรายงานผู้สำรองห้องพักก่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

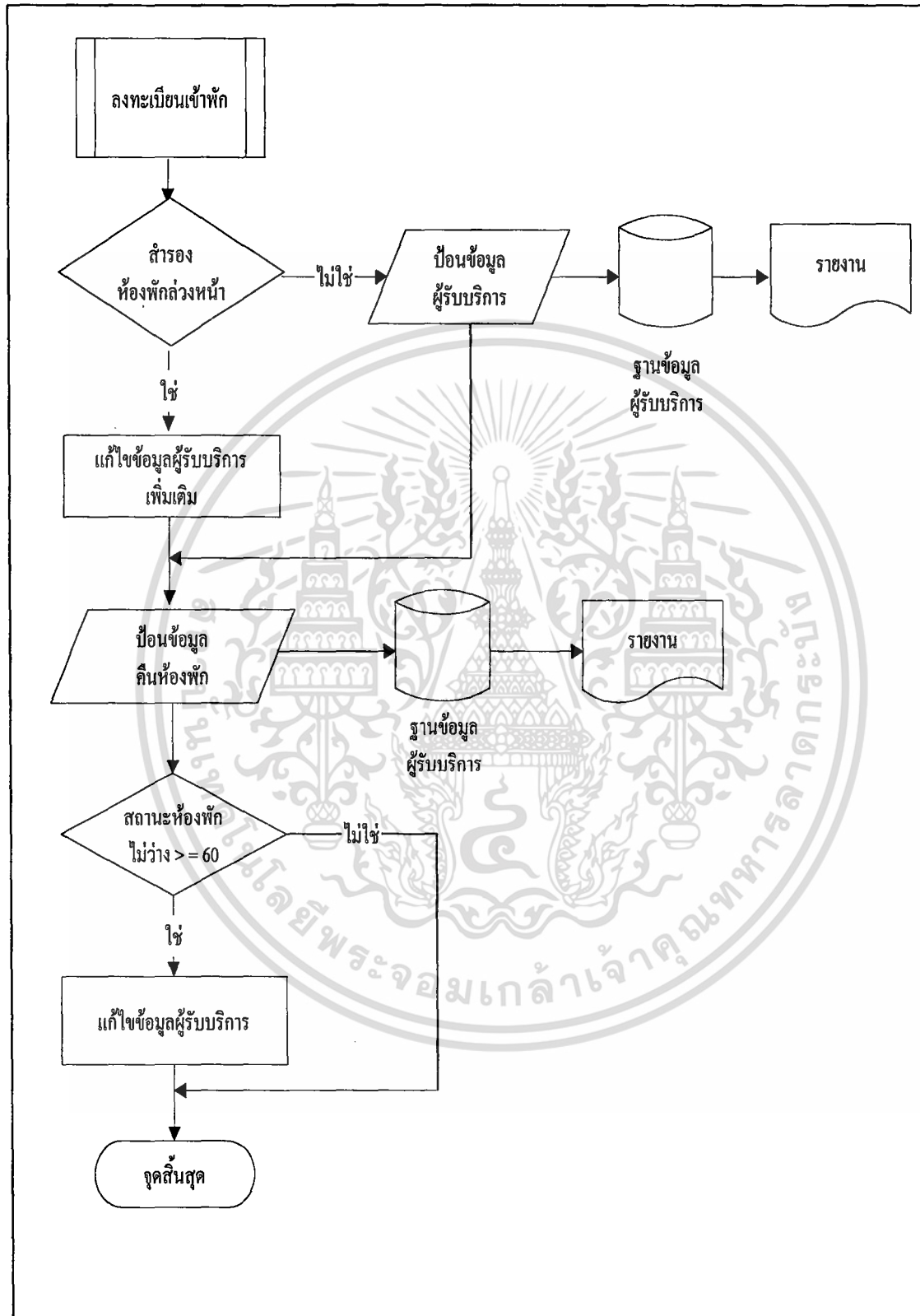
วันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน สำหรับกรณีลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะสอบถามว่ามีการสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้าหรือไม่ หากสำรองไว้พนักงานจะสืบค้นข้อมูลการสำรองมาตรวจสอบหากข้อมูลถูกต้องจะบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลการสำรอง กรณีที่ไม่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า พนักงานจะสืบค้นข้อมูลห้องพักว่ามีห้องพักว่างหรือไม่ หากมีห้องพักว่างพนักงานจะบันทึกข้อมูลทั้งหมดของผู้รับบริการลงในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการเข้ารับบริการ ผู้รับบริการจะคืนห้องพัก พนักงานจะสืบค้นข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักว่าถูกต้องหรือไม่ เช่น ห้องพักที่คืนเป็นหมายเลขห้องพักที่ผู้รับบริการต้องการคืนหรือไม่ หากถูกต้องจะแก้ไขข้อมูลการรับบริการจากการลงทะเบียนเป็นการคืนห้องพัก และจะเก็บข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วไว้ 60 วันจึงลบข้อมูลผู้รับบริการในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการทิ้งไป เป็นอันสิ้นสุดการทำงาน (ภาพที่ 12 และ 13)

ในระหว่างขั้นตอนการทำงาน นอกจากพนักงานจะจัดทำรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน แล้วพนักงานยังจัดทำรายงานผู้รับบริการประจำวันและรายงานผู้รับบริการประจำเดือนเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจขอข้อมูลผู้รับบริการเนื่องจากอาจมีคดีที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการคนนั้น ๆ ซึ่งรายงานที่จัดทำให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ คือ รายงานผู้รับบริการประจำวัน



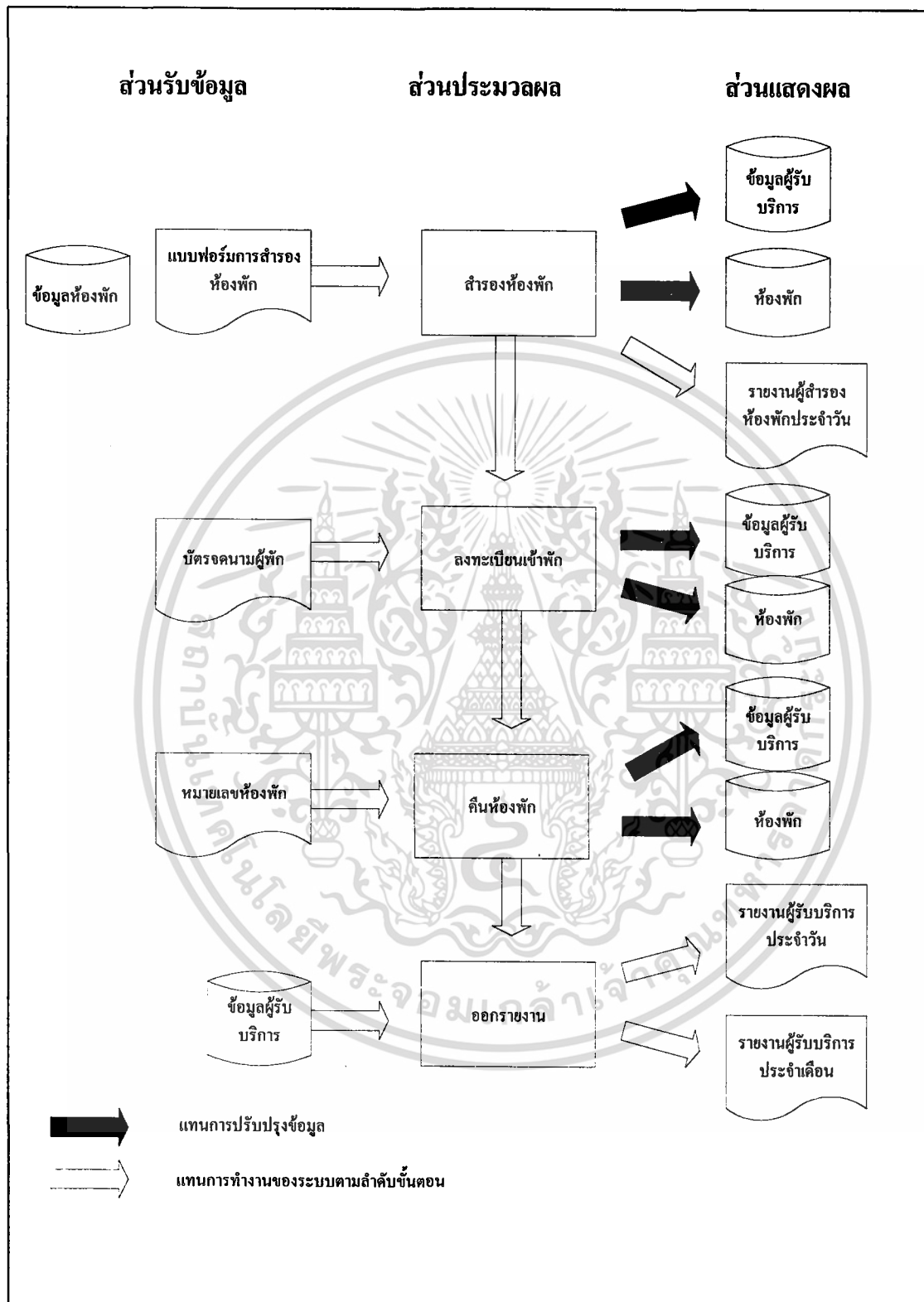
ภาพที่ 12 ผังงานขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 13 ผังงานขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการบริการส่วนหน้าของ โรงแรม (ต่อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

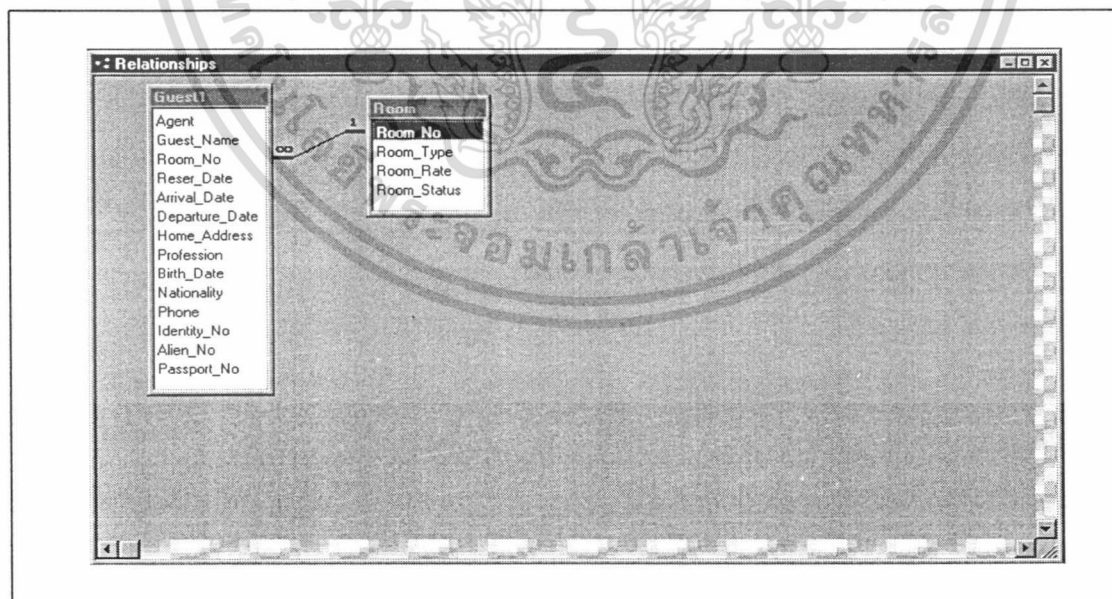


ภาพที่ 14 ผังงานไฮโปของระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผังงานไฮโป (ภาพที่ 14) เป็นผังงานแสดงภาพรวมของกระบวนการทำงานในระบบซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนรับข้อมูล ส่วนประมวลผลและส่วนแสดงผล โดยในส่วนสำรองห้องพักจะมีส่วนรับข้อมูล ได้แก่ แบบฟอร์มการสำรองห้องพักและฐานข้อมูลห้องพัก เมื่อประมวลผลแล้วจะนำข้อมูลไปปรับปรุงฐานข้อมูลผู้รับบริการ ฐานข้อมูลห้องพัก และออกรายงาน ผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน ในการลงทะเบียนเข้าพักข้อมูลนำเข้าได้มาจากบัตรจดหมายผู้พัก และข้อมูล บางส่วนจากการสำรองห้องพัก การคืนห้องพักข้อมูลนำเข้าจะได้มาจากหมายเลขห้องพักและข้อมูลจากการลงทะเบียนเข้าพัก ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำไปปรับปรุงในฐานข้อมูลผู้รับบริการ และฐานข้อมูลห้องพัก เพื่อนำไปจัดทำรายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการประจำเดือน

สำหรับเพิ่มข้อมูลที่ออกแบบคือ เพิ่มข้อมูลผู้รับบริการและเพิ่มข้อมูลห้องพัก เพิ่มข้อมูลผู้รับบริการเป็นเพิ่มที่เก็บรายละเอียดที่ใช้บันทึกประจำวันจะประกอบด้วย ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก ที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพ วัน เดือน ปีเกิด สัญชาติ หมายเลขโทรศัพท์ บัตรประจำตัวประชาชน ใบสำคัญคนต่างด้าว และเลขที่หนังสือเดินทาง (ตารางผนวกที่ 1) สำหรับเพิ่มข้อมูลห้องพักจะเก็บรายละเอียดห้องพัก เช่น หมายเลขห้องพัก สถานะห้องพัก ประเภทห้องพัก อัตราค่าบริการ เพิ่มข้อมูลทั้ง 2 เพิ่มมีความสัมพันธ์กัน โดยใช้หมายเลขห้องพักเป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูลห้องพักและเป็นคีย์เชื่อมความสัมพันธ์ของตารางทั้งสอง (ภาพที่ 15)



ภาพที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างเพิ่มข้อมูลในฐานข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่ จะเริ่มต้นที่การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก และจบขั้นตอนการดำเนินงาน คือ การออกรายงานการเข้ารับบริการ

งานการสำรองห้องพัก มีลักษณะการทำงานคือ พนักงานจะรับข้อมูลจากผู้รับบริการ เช่น ชื่อผู้สำรอง ชื่อผู้รับบริการ วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก เป็นต้น แล้วป้อนข้อมูลลงไปทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งตรวจสอบว่ามีห้องพักว่างตรงตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่ หากไม่ว่างพนักงานจะจัดหาห้องพักให้ใหม่ พร้อมทั้งบันทึกสถานะผู้เข้ารับบริการเป็นการสำรองห้องพัก เมื่อป้อนข้อมูลการสำรองห้องพักเรียบร้อยแล้วกดปุ่มปรับปรุง เครื่องจะบันทึกและเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการ

งานการลงทะเบียนเข้าพัก การทำงานของพนักงานเมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก จะแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ กรณีแรกผู้รับบริการมีการสำรองห้องพักไว้ พนักงานจะสืบค้นข้อมูลการสำรองมาจากเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการเพื่อตรวจสอบข้อมูลว่าตรงกับที่ผู้รับบริการแจ้งหรือไม่ หากถูกต้องจะรับข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพ วัน เดือน ปีเกิด สัญชาติ บัตรประจำตัวประชาชน ใบสำคัญคนต่างด้าว เลขที่หนังสือเดินทาง ที่ผู้รับบริการได้ลงรายละเอียดเพิ่มเติมในบัตรจดนามผู้พัก นอกจากนั้นพนักงานจะเปลี่ยนสถานะผู้รับบริการจากสำรองห้องพัก เป็นลงทะเบียนเข้าพัก เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วพนักงานจะส่งมอบกุญแจห้องพักให้กับผู้รับบริการ เป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก

งานการคืนห้องพัก ผู้รับบริการจะคืนห้องพักเมื่อครบกำหนดระยะเวลาเข้าพัก พนักงานคืนห้องพักจะสืบค้นข้อมูลการเข้ารับบริการมาจากเพิ่มผู้รับบริการ เพื่อตรวจสอบว่าหมายเลขห้องพักที่คืนนั้นถูกต้องหรือไม่กับข้อมูลผู้รับบริการ หากถูกต้องจะเปลี่ยนสถานะลงทะเบียนเข้าพักเป็นคืนห้องพัก และพนักงานจะเก็บข้อมูลส่วนนี้ไว้ 60 วัน จึงลบข้อมูลส่วนนี้ไป สำหรับข้อมูลที่จะลบเครื่องจะแสดงรายชื่อผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วครบ 60 วันให้โดยอัตโนมัติ เมื่อพนักงานกดปุ่มลบ ข้อมูลส่วนนี้จะถูกลบออกจากเพิ่มข้อมูลทำให้ไม่เปลืองเนื้อที่ในเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการ

งานการออกรายงานพนักงานจะเลือกดูรายงานได้ โดยเลือกเมนูการออกรายงานแล้วเลือกรายงานที่ต้องการ ซึ่งรายงานนี้จะแบ่งย่อยออกเป็น 3 รายงาน คือ รายงานผู้สำรองห้องพัก ก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการประจำเดือน ซึ่งสามารถสั่งพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ได้ โดยรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียน

เข้าพัก 1 วัน จะพิมพ์ทุกวันเพื่อให้พนักงานทำงานในวันต่อไป ส่วนรายงานผู้รับบริการประจำวัน จะพิมพ์ทุกวันเช่นกันแต่พนักงานจะเก็บไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจ รายงานผู้รับบริการประจำเดือน จะพิมพ์เวลาสิ้นเดือน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารในการดูแลแนวโน้มการเข้ารับบริการ

จากขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าระบบออกแบบให้มีลักษณะที่ผู้ใช้สามารถใช้งานง่าย เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบและอภิปรายผล

หลังจากศึกษากระบวนการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรมทำให้ทราบขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ จึงได้ศึกษาวิเคราะห์และออกแบบเพื่อพัฒนาระบบการจัดการดังกล่าว โดยประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิวอลเบสิก เวอร์ชัน 5.0 ออกแบบหน้าจอ และการจัดทำรายงาน ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 97 จัดทำฐานข้อมูล ซึ่งระบบที่ได้ออกแบบขึ้น มีความใกล้เคียงกับระบบงานเดิม และมีความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

จากการออกแบบโปรแกรมในครั้งนี้ผลการทดสอบโปรแกรมที่ได้ออกแบบขึ้นพบว่า

1. โปรแกรมที่ออกแบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กล่าวคือมีหน้าจอที่สะดวกและทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน มีเมนูการทำงานที่ใช้งานง่าย อีกทั้งการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนจะมีการป้องกันไว้ให้ไม่สามารถกดปุ่มทำงานได้ ในกรณีที่ยังไม่พร้อมปฏิบัติงาน ในขั้นตอนนั้น ๆ นอกจากนี้ยังมีหน้าจอแสดงข้อความเตือนขึ้นมาหากทำงานผิดพลาด

2. ระบบใหม่ที่ออกแบบขึ้นมานี้ เป็นการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานง่ายเข้ามาช่วยจัดการ ซึ่งงานทางด้านนี้ต้องการความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โปรแกรมที่ออกแบบขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านนี้ได้ดีกว่าระบบการทำงานปัจจุบันเพราะมีการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันในแต่ละระบบ เมื่อผู้รับบริการหรือพนักงานต้องการสอบถามข้อมูลจะสืบค้นข้อมูลได้ทันที นอกจากนี้ในส่วนการปฏิบัติงานของพนักงานการลบข้อมูลของผู้รับบริการที่ คืนห้องพักแล้วครบ 60 วัน ระบบจะแสดงรายชื่อผู้รับบริการขึ้นมาโดยอัตโนมัติ ทำให้พนักงานไม่ต้องเสียเวลาในสืบค้น

3. ผลการทดสอบพบว่าโปรแกรมที่ได้ออกแบบขึ้นสามารถประมวลผลข้อมูลผู้รับบริการ แล้วจัดทำรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และ รายงานผู้รับบริการประจำเดือน ผลการทดสอบระบบจะออกรายงานได้ทั้งจอภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจำวัน และ รายงานผู้รับบริการประจำเดือน ผลการทดสอบระบบจะออกรายงานได้ทั้งจอภาพ และพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน เนื่องจากระบบเดิมไม่มีการออกรายงานมีแต่เพียงเอกสารที่พิมพ์ออกมาใช้สำหรับการลงทะเบียนเข้าพัก

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการบริการส่วนหน้าของโรงแรมที่ได้ออกแบบขึ้น โดยประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สามารถช่วยลดปัญหาการทำงานผิดพลาดที่พบในปัจจุบัน และทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าระบบเดิม นอกจากนี้ควรฝึกอบรมพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบใหม่ จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานในระบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผลการทดสอบระบบใหม่ที่ได้ออกแบบขึ้นมาจะแสดงผลการเปรียบเทียบระบบเดิมและระบบใหม่ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การอภิปรายผลการทดสอบระบบ

การอภิปรายผล	ระบบเดิม	ระบบใหม่
ด้านการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานต้องใช้เอกสารในการตรวจสอบผู้ที่จะลงทะเบียนเข้าพัก ในกรณีที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า - หน้าจอการทำงานไม่มีความทันสมัย - ใช้ระยะเวลาในการทำงานมาก เช่นการลบข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วครบ 60 วัน ต้องสืบค้น ข้อมูลทีละคน 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานสามารถสืบค้นได้จากโปรแกรมโดยตรงและสามารถพิมพ์เป็นรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียน 1 วันได้ - มีหน้าจอการทำงานที่สะดวกใช้งานง่าย - ช่วยลดระยะเวลาการทำงานให้น้อยลง เช่น ระบบจะแสดงรายชื่อผู้สำรองที่คืนห้องพักแล้วเป็นเวลา 60 วัน ให้โดยอัตโนมัติและสามารถลบข้อมูลได้ทันที ทำให้พนักงานทำงานง่ายขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 (ต่อ) การอภิปรายผลการทดสอบระบบ

การอภิปรายผล	ระบบเดิม	ระบบใหม่
ทางด้านรายงาน	-ไม่มีการจัดทำรายงานมีเพียงเอกสารเกี่ยวกับ รายชื่อผู้สำรองห้องพักประจำวัน ที่จะนำมาใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก	-รายงานที่จัดทำจะสะดวกต่อพนักงาน และเรียกดูรายงานได้ทางหน้าจอหรือทางเครื่องพิมพ์
ทางด้านข้อมูล	- การจัดเก็บข้อมูลในรูปเอกสารและเพิ่มข้อมูล แต่ไม่มีการนำข้อมูลมาประเมินผล	- ข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปแฟ้มและสืบค้นข้อมูลมาประเมินผลได้ง่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบปัจจุบัน คือ หน้าจอการทำงาน ไม่มีความทันสมัย พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เกิดความเบื่อหน่าย ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะมีการจัดเก็บเอกสารบางส่วนไว้สำหรับการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป เช่น จะเก็บแบบฟอร์มการสำรองห้องพักไว้เมื่อมีผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะนำแบบฟอร์มนี้มาตรวจอีกครั้งเพื่อความถูกต้องซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้การจัดทำรายงานของระบบปัจจุบันยังไม่มี แต่หากต้องการข้อมูลก็จะพิมพ์ข้อมูลจากหน้าจอเท่านั้น และโปรแกรมที่ทางโรงแรมใช้อยู่จะเป็นโปรแกรมที่ทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการคอสซึ่งเป็นโปรแกรมที่ไม่นิยมใช้แล้วในปัจจุบัน เมื่อเกิดปัญหาต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข

การจัดการระบบเป็นการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้ในการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก ซึ่งโปรแกรมที่นำมาใช้ในการออกแบบระบบนี้ได้แก่ โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 5.0 ใช้ในการออกแบบหน้าจอ โดยในส่วนของรายงานใช้คริสตัลรีพอร์ตออกแบบ และส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 ออกแบบฐานข้อมูลของระบบ จากการทดสอบผลการศึกษาพบว่าระบบที่ได้ ออกแบบนี้ช่วยให้พนักงานทำงานด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพักได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยการสำรองห้องพักจะเป็นระบบการป้อนข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล ระบบการลงทะเบียนเข้าพักเป็นระบบการรับข้อมูลเพิ่มเติมจากระบบการสำรองห้องพัก ระบบการคืนห้องพักเป็นระบบการลบข้อมูลผู้เข้ารับบริการ แต่จะมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วไว้ 60 วันจึงจะลบข้อมูลผู้รับบริการอย่างแท้จริง สำหรับการจัดทำรายงานจะเป็นการนำข้อมูลมาประมวลผล เพื่อจัดทำรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการประจำเดือน สำหรับการทำงานของระบบ เป็นลักษณะเมนูจอภาพที่ใช้งาน โดยการเลือกรายการที่ต้องการเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ ข้อมูลที่ป้อนก็มีจำนวนน้อย เพราะเป็นระบบที่ทำงานโดยอัตโนมัติสามารถเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สืบค้นข้อมูลจากแฟ้มผู้รับบริการออกมาแสดง แทนการป้อนข้อมูลด้วยตัวเองและระบบยังสามารถ
ออกรายงานเสนอต่อผู้บริหารได้ในระดับหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเกี่ยวกับ การวางแผน การออกแบบระบบการจัดการการบริการส่วนหน้า
ของโรงแรม พบว่ามีข้อบกพร่องบางประการ จึงขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีระบบการให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ใช้โปรแกรม ทำให้สามารถทำงานได้
สะดวกขึ้น เมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ระบบการให้ความช่วยเหลือจะเป็นระบบที่
ให้คำแนะนำการใช้โปรแกรมแก่ผู้ใช้ระบบที่ยังไม่มีความชำนาญและยังไม่ทราบขั้นตอนการ
ปฏิบัติงาน

2. ระบบที่ออกแบบนี้ยังไม่มีการติดต่อกับแผนกอื่นของโรงแรม เช่น แผนกแม่บ้าน
แผนกซักรีด และแผนกอาหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นควรมีการพัฒนา
ระบบให้ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ของโรงแรมได้ด้วย ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการจัดทาระบบ
บัญชี การคิดค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรม

3. การติดตั้งระบบที่ได้ออกแบบขึ้นต้องคัดลอกไฟล์ลงในไดรฟ์ ซีดี ซึ่งเป็นเรื่อง
ยุ่งยาก ดังนั้นเพื่อให้การติดตั้งระบบทำได้ง่ายและรวดเร็วจึงควรจัดทำไฟล์สำหรับการติดตั้งระบบ
โดยเฉพาะ

4. ควรมีการสำรองแฟ้มข้อมูล สำหรับกรณีไฟฟ้าดับหรือคอมพิวเตอร์หยุดการ
ทำงานกระทันหันเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย ซึ่งการสำรองแฟ้มข้อมูลควรมีการสำรองทุก ๆ วัน
เพราะข้อมูลที่จัดเก็บแต่ละวันมีความสำคัญและมีจำนวนมาก โดยวิธีการสำรองแฟ้มข้อมูลอาจ
ใช้ไฟล์ลงแผ่นดิสก์ หรือ เทปแม่เหล็กก็ได้

5. ระบบที่ออกแบบนี้ ในการตรวจสอบข้อมูลห้องพัคนั้นจะทำได้เพียงห้องพัก
ประเภทดีลักซ์ จำนวน 138 ห้อง ในชั้นที่ 5 และ 6 ของโรงแรมเท่านั้น (ดังเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้ว)
เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจึงควรเพิ่มห้องพักประเภทอื่น ๆ ไปด้วย นอกจากนี้ระบบที่
ออกแบบยังไม่ได้รองรับการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่มาลงทะเบียนเข้าพักซึ่งไม่มีการสำรอง
ห้องพักล่วงหน้าและในขณะนั้นห้องพักเต็ม แต่มีห้องพักที่สำรองไว้และคาดว่าผู้รับบริการที่สำรอง
ห้องพักไว้จะไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก หากมีการออกแบบระบบให้ลบข้อมูลในส่วนนี้ได้โดย
อัตโนมัติจะทำให้ระบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยอาจจะกำหนดระยะเวลาของการสำรองห้องพัก
ว่าหากเกินเวลา 21.00 น. ของวันที่จะเข้าพัก (เวลาที่ใช้ให้พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาติเห็นาไปใช้ประโยชน์ตามการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรม) ระบบจะลบข้อมูลห้องพักของผู้สำรองห้องพักที่คาดว่าจะไม่มาลงทะเบียนเข้าพักทั้งแต่รายชื่อผู้สำรองห้องพักยังคงเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการที่สำรองห้องพักไว้แต่มาลงทะเบียนเกินกำหนดระยะเวลาที่สำรอง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

กิตติ ภัคดีวิวัฒนะกุล และจำลอง ครุอดสาหะ. 2541. **Visual Basic 5 ฉบับโปรแกรมเมอร์.**

กรุงเทพมหานคร: บริษัท เคทีที คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด.

เกรียงไกร โภธิพิน และคณะ. 2533. **การนำคอมพิวเตอร์ไปใช้กับระบบของโรงแรม.**กรุงเทพฯ:

ปริญญาานิพนธ์, ภาควิชาคณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

คณิตา นามประสิทธิ์ และคณะ. 2541. **ง่าย Style Microsoft Access 97.** กรุงเทพมหานคร:

บริษัท สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).

ฉัฐริดา น้ำใจทหาร. 2536. **โครงสร้างข้อมูลและการประมวลผลระบบงานโรงแรมส่วนหน้าโดยใช้**

ระบบการจัดการฐานข้อมูลอินฟอร์มิส. กรุงเทพมหานคร: ปริญญาานิพนธ์, ภาควิชา
วิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ดวงแก้ว สวามิภักดิ์. 2540. **ระบบฐานข้อมูล.** กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ปิยะพงษ์ หลีกคำ. 2541. **Tutorial WorkShop User Manual Access 97.** กรุงเทพมหานคร:

บริษัท อินทิเกรทเพลส จำกัด.

พิสมัย ปโชติการ. 2539. **หลักการเขียนโปรแกรม.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด

(มหาชน).

วีระ บุญจริง. 2539. **หลักการเขียนโปรแกรม.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมลสมัย จำกัด.

สัจจะ จรัสรุ่งรวิวาร และคณะ. 2521. **เรียนรู้งานและใช้งานได้จริง Visual Basic 5.0.**

กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดวงกลมพิสมัย จำกัด.




เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
ข้อมูลที่ใช้ประจำวัน



RESERVATION REQUEST FORM

GUEST NAME / GROUP CODE				TOTAL	
_____				PAX _____	
COMPANY / AGENT				CONTAC _____	
_____				TEL/FAX _____	
ARRIVAL DATE			FLIGHT		
DEPARTURE DATE			FLIGHT		
Special Request:		SGL	TWIN	RATES	ABF
	SUPERIOR				
	DELUXE				
	EXECUTIVE				
	SUITE				
	Extra Bed				
PAYMENT					
REMARKS				Rooming List:	
				Deposit:	

ภาคผนวกที่ 1 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



BANGKOK

Room Number / ห้อง

NO.

Room Rate / อัตรา

Arrival Date / วันที่เข้าพัก

Departure Date / วันที่ออก

If there is any change in the information above
please notify the front desk immediately.

Check Out Time 12:00 Noon

บัตรจดนามผู้พัก
GUEST REGISTRATION CARD
ช.10 ร.ร. 14

Account No. เลขที่บัญชี	Arr.Date วันที่เข้าพัก	Dept.Date วันที่จะออก	Arrival Time เวลา	No.of Rooms จำนวนห้อง	Room Type ชนิดห้องพัก
Room Rate อัตรา	No. of Guests จำนวน	Advance Deposit ชำระล่วงหน้า	Room Number ห้อง	Package Plan โปรแกรม	

Name / ชื่อ	Last / สกุล	First / ชื่อต้น	Middle / ชื่อกลาง Mr. Ms.	Birth Day Date วันเดือนปีเกิด
Home Address / ที่อยู่ปัจจุบัน	City / เมือง	Country / ประเทศ	Phone / โทรศัพท์	Profession / อาชีพ
Coming From / มาจาก	Flight / เที่ยวบินที่	Time / เวลา	Identity Card No. บัตรประจำตัวประชาชน	Nationality / สัญชาติ
Next Destination / จะไปที่	Flight / เที่ยวบินที่	Time / เวลา	Alien Card No. ใบสำคัญคนต่างด้าว	Passport No: หนังสือเดินทางเลขที่
Signature / ลายเซ็นผู้พัก			Method of Payment / วิธีการชำระเงิน	
THE HOTEL WILL NOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY VALUABLES LEFT BY THE GUESTS IN THEIR ROOMS. SAFETY DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE FREE OF CHARGE. PLEASE CONTACT OUR FRONT CASHIER.			Remarks / หมายเหตุ	Clerk / ชื่อนักงาน

ภาพผนวกที่ 2 บัตรจดนามผู้พัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

รายละเอียดกระบวนการและพจนานุกรมข้อมูล

รายละเอียดกระบวนการ (Process Description)

PROCESS NAME :	1.0 สำรองห้องพัก
DESCRIPTION :	ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรองห้องพัก
INBOUND DATA FLOWS :	สำรองห้องพัก ข้อมูลห้องพัก
OUTBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
PROCESS NAME :	2.0 ลงทะเบียนเข้าพัก
DESCRIPTION :	ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักพร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลการสำรองห้องพัก
INBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก ข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลห้องพัก
OUTBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลผู้รับบริการ
PROCESS NAME :	3.0 คืนห้องพัก
DESCRIPTION :	เก็บรวบรวมข้อมูลการคืนห้องพัก พร้อมทั้งยกเลิกการสำรองห้องพัก และส่งคืนห้องพักที่ครบกำหนดการลงทะเบียนเข้าพัก
INBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลผู้รับบริการ
OUTBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว หมายเลขห้องพัก สถานะห้องพัก
PROCESS NAME :	4.0 จัดทำรายงาน
DESCRIPTION :	นำข้อมูลการสำรองห้องพักและข้อมูลผู้รับบริการมาจัดทำรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการสำรองห้องพัก ข้อมูลผู้รับบริการ

OUTBOUND DATA FLOWS : รายงานการเข้ารับบริการ

PROCESS NAME : 1.1 สืบค้นห้องว่าง

DESCRIPTION : สืบค้นห้องว่างตามวัน เวลาที่ผู้รับบริการต้องการ

INBOUND DATA FLOWS : สำรองห้องพัก ข้อมูลห้องพัก

OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการสำรองห้องพัก

PROCESS NAME : 1.2 บันทึกข้อมูลการสำรองห้องพัก

DESCRIPTION : เก็บรวบรวมข้อมูลการสำรองห้องพัก และห้องพักที่ว่าง

INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการสำรองห้องพัก

OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการสำรองห้องพัก สถานะห้องพัก

PROCESS NAME : 2.1 ยืนยันการเข้าพัก (กรณีมีการสำรองห้องพัก)

DESCRIPTION : ทำการลงทะเบียนเข้าพักหลังจากมีการสำรองห้องพัก

INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลการสำรองห้องพัก

OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการ หมายเลขห้องพัก สถานะห้องพัก

PROCESS NAME : 2.2 ลงทะเบียนเข้าพัก (กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก)

DESCRIPTION : เก็บรวบรวมข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก

INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลห้องพัก

OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการ หมายเลขห้องพัก สถานะห้องพัก

PROCESS NAME : 3.1 ยกเลิกการสำรองห้องพัก

DESCRIPTION : ยกเลิกข้อมูลการสำรองในกรณีที่ถึงวันเข้าพักแล้ว

ผู้รับบริการ ไม่มาเข้าพัก

INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการสำรองห้องพัก

OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการห้องพัก

PROCESS NAME : 3.2 คืนห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DESCRIPTION :	เก็บรวบรวมข้อมูลการคืนห้องพักพร้อมทั้งตรวจสอบ การคืนห้องพักและลบข้อมูลการคืนห้องพัก
INBOUND DATA FLOWS :	หมายเลขห้องพัก ข้อมูลผู้รับบริการ
OUTBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว สถานะห้องพัก
PROCESS NAME :	4.1 จัดทำรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียน 1 วัน
DESCRIPTION :	จัดทำรายงานผู้สำรองห้องพักที่จะมาเข้าพักแต่ละวัน โดยแสดง ชื่อผู้สำรองห้องพัก ชื่อผู้รับบริการ หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก วันที่สำรอง
INBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
OUTBOUND DATA FLOWS :	รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1วัน
PROCESS NAME :	4.2 จัดทำรายงานผู้รับบริการประจำวัน
DESCRIPTION :	รายงานผู้รับบริการประจำวัน โดยแสดง ชื่อผู้รับบริการ หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก
INBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลผู้รับบริการ
OUTBOUND DATA FLOWS :	รายงานผู้รับบริการประจำวัน
PROCESS NAME :	4.3 จัดทำรายงานผู้รับบริการประจำเดือน
DESCRIPTION :	รายงานผู้รับบริการประจำเดือน โดยแสดง ชื่อผู้รับ บริการ
INBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลผู้รับบริการ
OUTBOUND DATA FLOWS :	รายงานผู้รับบริการประจำเดือน
PROCESS NAME :	2.2.1 สืบค้นห้องว่าง
DESCRIPTION :	สืบค้นห้องว่างตามวันเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ
INBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก ข้อมูลห้องพัก
OUTBOUND DATA FLOWS :	ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PROCESS NAME : 2.2.2 บันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
 DESCRIPTION : บันทึกข้อมูลผู้รับบริการที่มาลงทะเบียนเข้าพัก
 INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
 OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก สถานะห้องพัก

PROCESS NAME : 3.2.1 บันทึกข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพัก
 DESCRIPTION : เก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วเป็นเวลา 60 วัน
 INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
 OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว สถานะห้องพัก

PROCESS NAME : 3.2.2 ลบข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วครบ 60 วัน
 DESCRIPTION : ลบข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วครบ 60 วัน
 INBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
 OUTBOUND DATA FLOWS : ข้อมูลผู้รับบริการที่ลบแล้ว

พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

DATA FLOW NAME : สำรองห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 1.0 สำรองห้องพัก
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลผู้รับบริการ
 DESCRIPTION : ข้อมูลผู้รับบริการ
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 2.0 ลงทะเบียนเข้าพัก
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเฉพาะภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังบุคคลภายนอก
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่ หนังสือเดินทาง
ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ

DATA FLOW NAME : ข้อมูลห้องพัก
DESCRIPTION : ข้อมูลห้องพัก
FROM PROCESS : -
TO PROCESS : 1.0 สำรองห้องพัก
DATA STRUCTURE : หมายเลขห้องพัก สถานะห้องพัก ประเภทห้องพัก
อัตราค่าบริการ

DATA FLOW NAME : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
FROM PROCESS : 1.0 สำรองห้องพัก
TO PROCESS : 2.0 ลงทะเบียนเข้าพัก
DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่สำรอง วันที่
เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
FROM PROCESS : 1.0 สำรองห้องพัก
TO PROCESS : -
DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่สำรอง วันที่
เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลห้องพัก
DESCRIPTION : ข้อมูลห้องพัก
FROM PROCESS: -
TO PROCESS : 2.0 ลงทะเบียนเข้าพัก
DATA STRUCTURE : หมายเลขห้องพัก สถานะห้องพัก ประเภทห้องพัก อัตรา
ค่าบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการ
FROM PROCESS :	2.0 ลงทะเบียนเข้าพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	สถานะห้องพัก
DESCRIPTION :	สถานะห้องพัก
FROM PROCESS :	3.0 คืนห้องพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	สถานะการใช้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก คืนห้องพัก)
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการ
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	3.0 คืนห้องพัก
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	หมายเลขห้องพัก
DESCRIPTION :	หมายเลขห้องพักที่ผู้รับบริการลงทะเบียนเข้าพัก
FROM PROCESS :	3.0 คืนห้องพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	หมายเลขห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA FLOW NAME : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 4.0 จัดทำรายงาน
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่สำรอง วันที่เข้าพัก
 วันที่ออก หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลผู้รับบริการ
 DESCRIPTION : ข้อมูลผู้รับบริการ
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 4.0 จัดทำรายงาน
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก
 หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข
 โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ
 เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ

DATA FLOW NAME : รายงานการเข้ารับบริการ
 DESCRIPTION : รายงานการเข้ารับบริการ โดยรายงานที่จัดทำคือ รายงาน
 ผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน
 รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการ
 ประจำเดือน
 FROM PROCESS : 4.0 จัดทำรายงาน
 TO PROCESS : -

DATA STRUCTURE : รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียน 1 วัน : ชื่อ
 ผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่สำรอง หมายเลข
 ห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก
 รายงานผู้รับบริการประจำวัน : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อ
 ผู้สำรอง หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก
 รายงานผู้รับบริการประจำเดือน : ชื่อผู้สำรองห้องพัก
 ชื่อผู้รับบริการ หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA FLOW NAME : สำรองห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 1.1 สืบค้นห้องว่าง
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่เข้าพัก
 วันที่ออก หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลห้องพัก
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 1.1 สืบค้นห้องว่าง
 DATA STRUCTURE : หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 FROM PROCESS : 1.1 สืบค้นห้องว่าง
 TO PROCESS : 1.2 บันทึกข้อมูลการสำรองห้องพัก
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก
 หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก

DATA FLOW NAME : สถานะห้องพัก
 DESCRIPTION : สถานะห้องพัก
 FROM PROCESS : 1.2 บันทึกข้อมูลการสำรองห้องพัก
 TO PROCESS : -
 DATA STRUCTURE : สถานะการใช้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก
 คืนห้องพัก)

DATA FLOW NAME : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก

FROM PROCESS :	1.2 บันทึกข้อมูลการสำรองห้องพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก หมายเลขห้องพัก วันที่สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
DESCRIPTION :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	2.1 ยืนยันการเข้าพัก (กรณีมีการสำรองห้องพัก)
DATA STRUCTURE :	ที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพ วันเดือนปีเกิด สัญชาติ หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการที่จะเข้าพัก
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	2.2 ลงทะเบียนเข้าพัก (กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก)
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	2.2 ลงทะเบียนเข้าพัก (กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก)
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่ หนังสือเดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ สัญชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือเดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ สัญชาติ

DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการ (กรณีมีการสำรองห้องพัก)
FROM PROCESS :	2.1 ยืนยันการเข้าพัก (กรณีมีการสำรองห้องพัก)
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	ที่อยู่ปัจจุบัน อาชีพ วัน เดือนปีเกิด สัญชาติ เบอร์โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่ หนังสือเดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว
DATA FLOW NAME :	หมายเลขห้องพัก
DESCRIPTION :	หมายเลขห้องพัก
FROM PROCESS :	2.1 ยืนยันการเข้าพัก (กรณีมีการสำรองห้องพัก)
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	หมายเลขห้องพัก
DATA FLOW NAME :	สถานะห้องพัก
DESCRIPTION :	สถานะห้องพัก
FROM PROCESS :	2.1 ยืนยันการเข้าพัก (กรณีมีการสำรองห้องพัก)
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	สถานะการใช้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก คืนห้องพัก)
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการ
FROM PROCESS :	2.2 ลงทะเบียนเข้าพัก (กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก)
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดินทาง ไปสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ

DATA FLOW NAME : หมายเลขห้องพัก
 DESCRIPTION : หมายเลขห้องพัก
 FROM PROCESS : 2.2 ลงทะเบียนเข้าพัก (กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก)
 TO PROCESS : -
 DATA STRUCTURE : หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลห้องพัก
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 2.2 ลงทะเบียนเข้าพัก (กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก)
 DATA STRUCTURE : หมายเลขห้องพัก สถานะห้องพัก ประเภทห้องพัก
 อัตราค่าบริการ

DATA FLOW NAME : สถานะห้องพัก
 DESCRIPTION : สถานะห้องพัก
 FROM PROCESS : 2.2 ลงทะเบียนเข้าพัก (กรณีไม่มีการสำรองห้องพัก)
 TO PROCESS : -
 DATA STRUCTURE : สถานะการใช้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก
 คืนห้องพัก)

DATA FLOW NAME : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 DESCRIPTION : ข้อมูลการสำรองห้องพัก
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 3.1 ยกเลิกการสำรองห้องพัก
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก
 หมายเลขห้องพัก รหัสผู้รับบริการ

DATA FLOW NAME : หมายเลขห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DESCRIPTION :	หมายเลขห้องพัก
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	3.2 คีนห้องพัก
DATA STRUCTURE :	หมายเลขห้องพัก
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
DESCRIPTION :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	3.1 ยกเลิกการสำรองห้องพัก
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก วันที่สำรอง หมายเลขห้องพัก รหัสผู้รับบริการ
DATA FLOW NAME :	สถานะห้องพัก
DESCRIPTION :	สถานะห้องพัก
FROM PROCESS :	3.1 ยกเลิกการสำรองห้องพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	สถานะการใช้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก คีนห้องพัก)
DATA FLOW NAME :	สถานะห้องพัก
DESCRIPTION :	สถานะห้องพัก
FROM PROCESS :	3.2 คีนห้องพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	สถานะการใช้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก คีนห้องพัก)
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการ
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	3.2 คีนห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
FROM PROCESS :	3.2 คืนห้องพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่ หนังสือเดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
DESCRIPTION :	ข้อมูลการสำรองห้องพัก
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	4.1 รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้สำรองห้องพัก ชื่อผู้รับบริการ วันที่สำรอง หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการ
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการ
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	4.2 รายงานผู้รับบริการประจำวัน
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA FLOW NAME : ข้อมูลผู้รับบริการ
 DESCRIPTION : ข้อมูลผู้รับบริการ
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 4.3 รายงานผู้รับบริการประจำเดือน
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก หมายเลขห้องพัก
 วันที่เข้าพัก วันที่ออก

DATA FLOW NAME : รายงาน
 DESCRIPTION : รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน
 FROM PROCESS : 4.1 จัดทำรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้า
 พัก 1 วัน
 TO PROCESS : -
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรองห้องพัก วันที่สำรอง
 หมายเลขห้องพัก วันที่เข้าพัก วันที่ออก

DATA FLOW NAME : รายงาน
 DESCRIPTION : รายงานผู้รับบริการประจำวัน
 FROM PROCESS : 4.2 จัดทำรายงานผู้รับบริการประจำวัน
 TO PROCESS : -
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก
 หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : รายงาน
 DESCRIPTION : รายงานผู้รับบริการประจำเดือน
 FROM PROCESS : 4.3 จัดทำรายงานผู้รับบริการประจำเดือน
 TO PROCESS : -
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก
 หมายเลขห้องพัก

DATA FLOW NAME : ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DESCRIPTION :	ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	2.2.1 สืบค้นห้องว่าง
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพรหัส วันเดือนปีเกิด หมายเลขโทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือเดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลห้องพัก
DESCRIPTION :	ข้อมูลห้องพัก
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	2.2.1 สืบค้นห้องว่าง
DATA STRUCTURE :	สถานะการใช้บริการ หมายเลขห้องพัก ประเภท ห้องพัก อัตราค่าบริการ
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
DESCRIPTION :	ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
FROM PROCESS :	2.2.1 สืบค้นห้องว่าง
TO PROCESS :	2.2.2 บันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพรหัส วันเดือนปีเกิด หมายเลขโทรศัพท์ เลขที่บัตร ประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือเดินทาง ใบสำคัญ คนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	สถานะห้องพัก
DESCRIPTION :	สถานะห้องพัก
FROM PROCESS :	2.2.2 บันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
TO PROCESS :	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA STRUCTURE :	สถานะการใช้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก คืนห้องพัก)
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
DESCRIPTION :	ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
FROM PROCESS :	2.2.2 บันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
FROM PROCESS :	-
TO PROCESS :	3.2.1บันทึกข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วเป็นเวลา 60 วัน
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ
DATA FLOW NAME :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
DESCRIPTION :	ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
FROM PROCESS :	3.2.1 บันทึกข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว 60 วัน
TO PROCESS :	-
DATA STRUCTURE :	ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DATA FLOW NAME : สถานะห้องพัก
 DESCRIPTION : สถานะห้องพัก
 FROM PROCESS : 3.2.2 ลบข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
 TO PROCESS : -
 DATA STRUCTURE : สถานการณ์ให้บริการ (สำรองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก
 คืนห้องพัก)

DATA FLOW NAME : ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
 DESCRIPTION : ข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
 FROM PROCESS : -
 TO PROCESS : 3.2.2 ลบข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้ว
 DATA STRUCTURE : ชื่อผู้รับบริการ ชื่อผู้สำรอง วันที่เข้าพัก วันที่ออก
 หมายเลขห้องพัก อาชีพ วันเดือนปีเกิด หมายเลข
 โทรศัพท์ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่หนังสือ
 เดินทาง ใบสำคัญคนต่างด้าว ที่อยู่ปัจจุบัน สัญชาติ

ภาคผนวก ค
รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้

ในการพัฒนาระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรมได้ทำการออกแบบเพิ่มข้อมูลขึ้นมา 2 เพิ่ม คือเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการและเพิ่มข้อมูลห้องพัก ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการรับบริการ (ตารางผนวกที่ 1)

ตารางผนวกที่ 1 รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Guest	Agent	Text	30	ชื่อผู้สำรองห้องพัก
	Guest_Name	Text	30	ชื่อผู้รับบริการ
	Room_No	Text	3	หมายเลขห้องพัก
	Reserv_Date	Date/Time	10	วันที่สำรอง
	Arrival_Date	Date/Time	10	วันที่เข้าพัก
	Departure_Date	Date/Time	10	วันที่ออก
	Home_Address	Text	50	ที่อยู่ปัจจุบัน
	Profession	Text	20	อาชีพ
	Birthday_Date	Date/Time	10	วัน เดือน ปีเกิด
	Nationality	Text	20	สัญชาติ
	Phone	Text	20	หมายเลขโทรศัพท์
	Identity_No	Text	15	เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน
	Align_No	Text	15	ใบสำคัญคนต่างด้าว
	Passport_No	Text	15	เลขที่หนังสือเดินทาง
Room	Room_No	Text	3	หมายเลขห้องพัก
	Room_Type	Text	10	ประเภทห้องพัก
	Room_Rate	Number	10	อัตราค่าห้องพัก
	Room_Status	Text	15	สถานะการใช้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการใช้งาน

ลักษณะทั่วไป

ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีลักษณะโดยรวมดังนี้

- โปรแกรมสำหรับงานด้านการบริการส่วนหน้าของโรงแรม เขียนขึ้นจากโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 5.0 ในการออกแบบหน้าจอ ส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ระบบรายงาน และโปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส เวอร์ชัน 97 ในการออกแบบฐานข้อมูล

- การสำรองห้องพัก ผู้ใช้ป้อนข้อมูลบางส่วนของผู้รับบริการตามที่กำหนดไว้ในหน้าจอ

- การลงทะเบียนเข้าพัก ในกรณีที่ไม่มี การจองห้องพักผู้ใช้จะป้อนข้อมูลเพิ่มเติมจากการสำรองห้องพัก เพราะมีการสืบค้นข้อมูลมาจากเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการและเพิ่มข้อมูลห้องพักสำหรับกรณีไม่มีการจองห้องพัก ผู้ใช้ต้องป้อนข้อมูลของผู้รับบริการทั้งหมดลงในหน้าจอ พร้อมทั้งเปลี่ยนสถานะการเข้ารับบริการจากการสำรองห้องพักเป็นการลงทะเบียนเข้าพัก

- การคืนห้องพัก จะสืบค้นข้อมูลมาจากเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการและเพิ่มข้อมูลห้องพัก โดยระบบจะแสดงรายชื่อผู้รับบริการที่จะคืนห้องพักไว้ให้โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้จะต้องเปลี่ยนสถานะการเข้ารับบริการจากการลงทะเบียนเข้าพักเป็นการคืนห้องพัก และระบบจะเก็บข้อมูลส่วนนี้ไว้ประมาณ 60 วัน ผู้ใช้จึงทำการลบข้อมูลส่วนนี้ได้

- รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้เข้ารับบริการประจำเดือน สามารถจัดทำรายงานได้ตามต้องการ โดยระบบจะมีสืบค้นข้อมูลมาจากเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการและเพิ่มข้อมูลห้องพักในการจัดทำรายงาน

อุปกรณ์ที่จำเป็น

- คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลรุ่น Pentium 166 MMX

- หน่วยความจำ 32 เมกะบิต

- ฮาร์ดดิสอย่างน้อย 2 จิกะไบท์

- คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์วินโดวส์ 95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 97

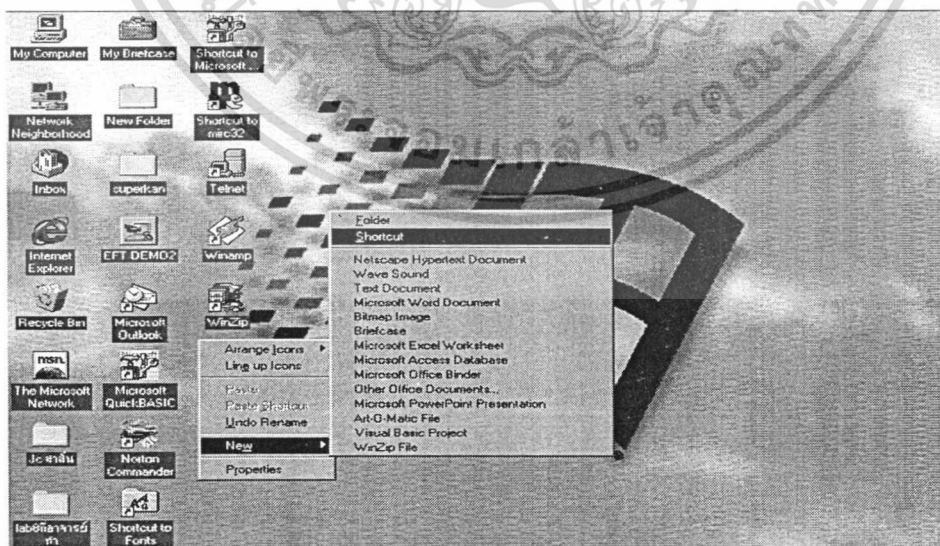
การติดตั้งโปรแกรม

เนื่องจากโปรแกรมที่ได้ทำการออกแบบขึ้นมาต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล ในการจัดการงานทางด้านการบริการส่วนหน้าของโรงแรม ดังนั้นก่อนจะทำการติดตั้งโปรแกรมนี้นลงบนระบบ กรุณาติดตั้งโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 97 ก่อน การติดตั้งโปรแกรมลงฮาร์ดดิสก์ สร้างไดเรกทอรีย่อย FRONT ในไดรฟ์ C ถัดลอกโปรแกรม Front.Exe และ Front.Mdb จากแผ่นดิสก์ลงในไดเรกทอรีย่อย FRONT

การสร้าง Shortcut ให้กับโปรแกรม

การสร้าง Shortcut ให้กับระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน ผู้ใช้สามารถเลือก Shortcut ของระบบได้โดยการดับเบิลคลิกที่ชื่อของระบบนั้น โปรแกรมจะทำงานทันที วิธีการสร้าง Shortcut มีวิธีการดังนี้

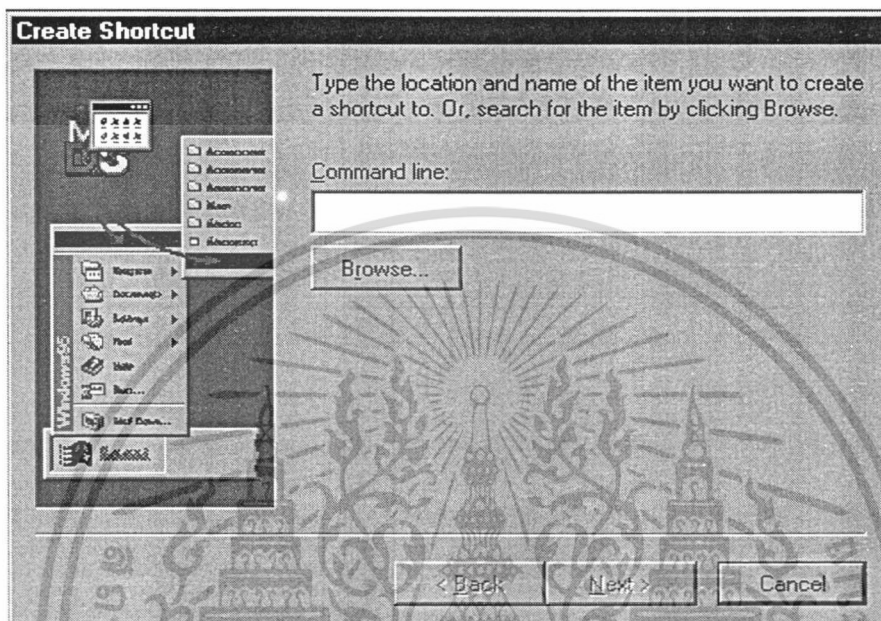
1. กดปุ่มขวาของเมาส์ที่หน้าจอวินโดว 95 เลือก New แล้วกดที่ Shortcut (ภาพผนวกที่ 3)



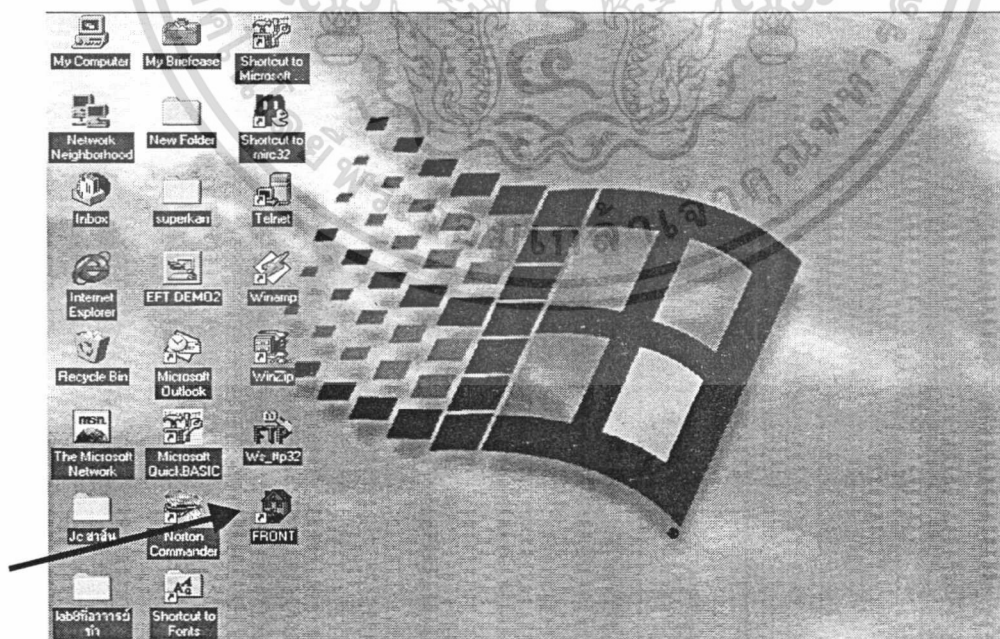
ภาพผนวกที่ 3 การสร้าง Shortcut

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เมื่อกดที่ Shortcut แล้วจะปรากฏหน้าจอ Create Shortcut (ภาพผนวกที่ 4) จากนั้นให้คลิกปุ่ม Browse เลือกโปรแกรมที่ต้องการแล้วคลิกปุ่ม **Finish** จะได้ Shortcut ตามต้องการ (ภาพผนวกที่ 5)



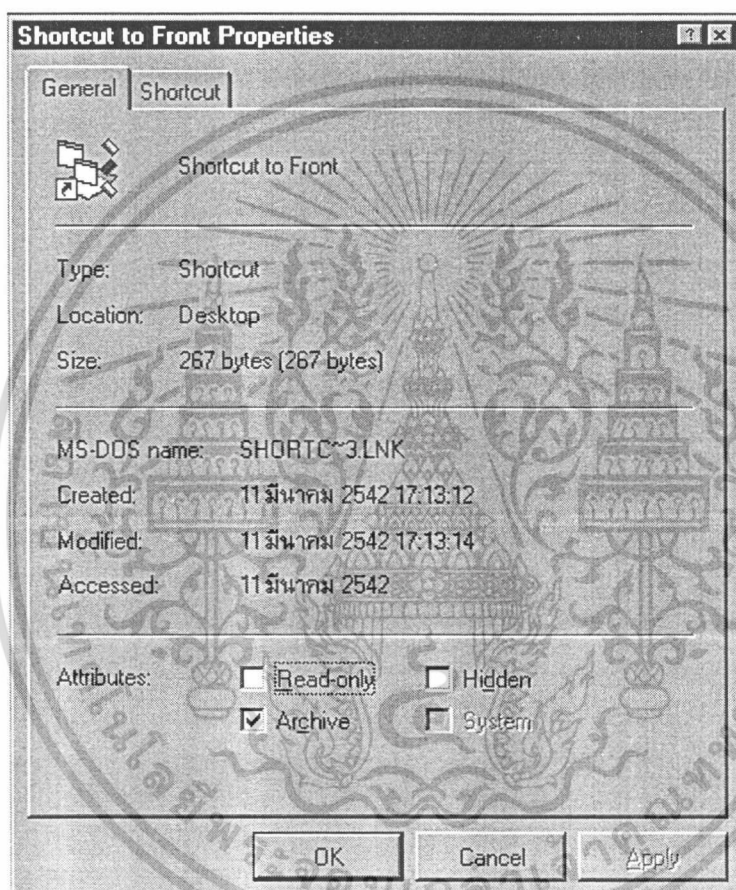
ภาพผนวกที่ 4 หน้าจอ Shortcut



ภาพผนวกที่ 5 Shortcut ที่สร้างเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากต้องการเปลี่ยนชื่อหรือเปลี่ยนรูป Shortcut สามารถทำได้ เช่น การเปลี่ยนรูป ผู้ใช้เลือก Shortcut ที่ต้องการเปลี่ยน แล้วคลิกขวาของเมาส์ เลือก Properties แล้วเลือกเมนู Shortcut (ภาพผนวกที่ 6) เลือกปุ่ม Chang Icon จากนั้นให้คลิกปุ่ม Browse เพื่อเลือกรูป Shortcut ที่ต้องการ แล้วทำงานตามคำสั่งของโปรแกรมจนสมบูรณ์ จะได้รูป Shortcut ตามต้องการ สำหรับการเปลี่ยนชื่อก็มีหลักการทำงานเหมือนกัน



ภาพผนวกที่ 6 หน้าจอ Properties ของ Shortcut

การเรียกใช้โปรแกรมจากฮาร์ดดิสก์ สามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. ดับเบิลคลิกที่ Shortcut ที่ชื่อ FRONT ที่สร้างไว้บนหน้าจอวินโดว 95 จะเข้าไปใช้โปรแกรม FRONT ได้
2. เปิดโปรแกรม Windows Explorer จากนั้นเลือกไดรฟ์ C แล้วดับเบิลคลิกโฟลเดอร์ชื่อ FRONT จากนั้นดับเบิลคลิกอีกครั้งที่ไฟล์ชื่อ FRONT นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่ 8 หน้าจอรหัสผ่าน

ถ้าป้อนรหัสผ่านไม่ถูกต้องจะข้อความเตือนว่ารหัสผ่านไม่ถูกต้อง (ภาพผนวกที่ 9)



ภาพผนวกที่ 9 ข้อความเตือนการป้อนรหัสผ่านไม่ถูกต้อง

ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการเพิ่มรหัสผ่าน ให้ผู้ใช้คลิกปุ่ม **เพิ่มรหัสผ่าน** จะเป็นหน้าจอให้ผู้ใช้กรอกรหัสผ่านเดิม (ภาพผนวกที่ 10) เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามาเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสผ่านเดิม

รหัสผ่านเดิม (ไม่เกิน 10 ตัวอักษร)

ชื่อผู้ใช้งาน

รหัสผู้ใช้งาน

ตกลง ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 10 หน้าจอให้ป้อนรหัสผ่านเดิม

จากนั้นกดปุ่ม **ตกลง** จะเข้าสู่หน้าจอยืนยันการป้อนรหัสผ่านใหม่ (ภาพผนวกที่

11)

รหัสผ่าน

รหัสผ่าน (ไม่เกิน 10 ตัวอักษร)

ชื่อผู้ใช้งาน TIP

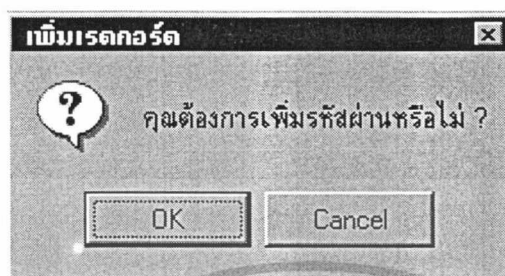
รหัสผู้ใช้งาน ***

เพิ่มรหัสผ่าน ลบรหัสผ่าน บันทึก ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 11 หน้าจอยืนยันการเพิ่มรหัสผ่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ผู้ใช้คลิกปุ่ม **เพิ่มรหัสผ่าน** จะปรากฏข้อความเตือนว่าต้องการเพิ่มรหัสผ่านหรือไม่ (ภาพผนวกที่ 12)



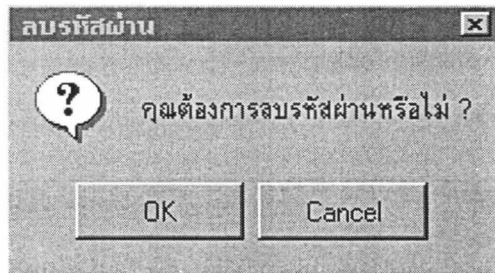
ภาพผนวกที่ 12 ข้อความเตือนการเพิ่มรหัสผ่าน

จากนั้นคลิกปุ่ม **ตกลง** จะปรากฏหน้าจอการเพิ่มรหัสผ่าน (ภาพผนวกที่ 13)

ภาพผนวกที่ 13 หน้าจอการเพิ่มรหัสผ่าน

เมื่อผู้ใช้ป้อนรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการแล้วคลิกปุ่ม **บันทึก** ระบบจะเพิ่มรหัสผ่านให้ และเข้าสู่หน้าจอเมนูหลัก (ภาพผนวกที่ 17) การลบรหัสผ่านเมื่อผู้ใช้คลิกปุ่ม **ลบรหัสผ่าน** จะปรากฏหน้าจอเตือนว่าต้องการลบรหัสผ่านหรือไม่ (ภาพผนวกที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

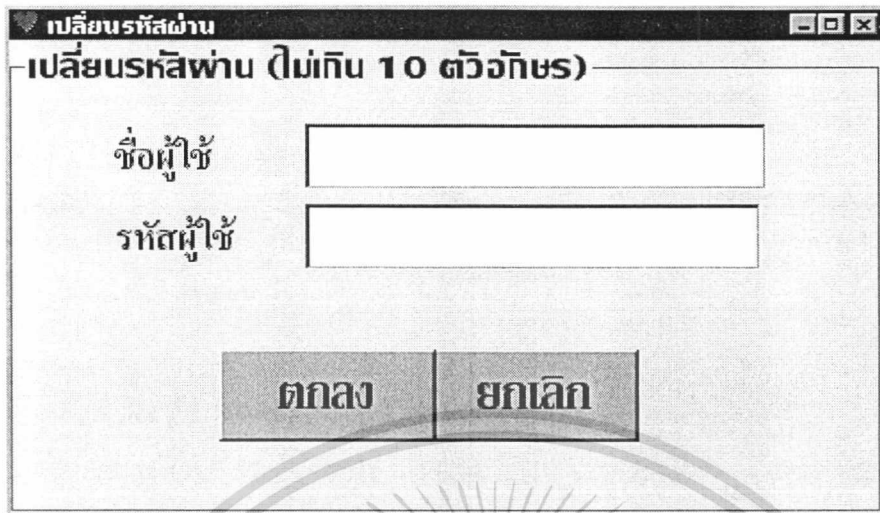


ภาพผนวกที่ 14 ข้อความเตือนการลบบรรหัสผ่าน

- 17) ให้ผู้ใช้คลิกปุ่ม **OK** ระบบจะลบบรรหัสผ่านนั้นและเข้าสู่หน้าจอหลัก (ภาพผนวกที่ 17) สำหรับการเปลี่ยนรหัสผ่านจะมีหลักการทำงานคล้ายคลึงกับการเพิ่มรหัสผ่าน คือให้ผู้ใช้ป้อนรหัสผ่านเดิมและรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการเปลี่ยน (ภาพผนวกที่ 15 และภาพผนวกที่ 16) แล้วคลิกปุ่ม **ตกลง** ระบบจะเปลี่ยนรหัสผ่านตามต้องการและเข้าสู่หน้าจอหลัก (ภาพผนวกที่ 17)

ภาพผนวกที่ 15 หน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่านเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เปลี่ยนรหัสผ่าน (ไม่เกิน 10 ตัวอักษร)

ชื่อผู้ใช้

รหัสผู้ใช้

ตกลง ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 16 หน้าจอป้อนรหัสผ่านใหม่

หน้าจอการทำงานของระบบหลังจากป้อนรหัสผ่านเรียบร้อยแล้ว (ภาพผนวกที่ 17) จะมีเมนูหลักให้ผู้ใช้เลือกการทำงานคือ ระบบการทำงาน การสืบค้น การลบข้อมูล การออกรายงาน จบการทำงาน



ภาพผนวกที่ 17 หน้าจอเมนูหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมนูระบบการทำงาน

เมื่อผู้ใช้เลือกเมนูระบบการทำงานจะมีเมนูรายการให้เลือกการทำงาน คือ การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก

เมนูรายการการสำรองห้องพัก

เมื่อผู้รับบริการมาสำรองห้องพัก ผู้ใช้จะเลือกเมนูรายการการสำรองห้องพัก จะปรากฏหน้าจอให้ผู้ใส่ป้อนข้อมูลการสำรอง (ภาพผนวกที่ 18)

การสำรองห้องพัก

กรณีสืบค้น จมการทำงาน

หมายเลขห้องว่าง 1/ 109

สืบค้นห้องพัก

ห้องพัก	สถานะห้องพัก
502	คืนห้องพัก
503	คืนห้องพัก
505	คืนห้องพัก

สถานะห้องพัก: คืนห้องพัก

เปลี่ยนสถานะห้องพัก

การสำรองห้องพัก 28/ 28

ชื่อผู้สำรองห้องพัก: นเรศร บุระจะเวศน์

ชื่อผู้รับบริการ: สกกันต์ ธาระชัย

ห้องพัก: 660

วันที่สำรอง: 3/11/99

วันที่เข้าพัก: 3/14/99

วันที่ออก: 3/17/99

เพิ่ม แก้ไข บันทึก ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 18 หน้าจอการสำรองห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในหน้าจอจะมีเมนูให้เลือก 2 รายการคือ การสืบค้นและจบการทำงาน ซึ่งในขั้นตอนแรกของการสำรองผู้ใช้ต้องตรวจสอบว่ามีห้องพักร้างหรือไม่ ถ้ามีห้องว่างผู้ใช้จะเลือกหมายเลขห้องแล้วเปลี่ยนสถานะห้องพักจากคืนห้องพักเป็นสำรองห้องพัก และกดปุ่ม **เปลี่ยนสถานะห้อง** จากนั้นให้ผู้ใช้กดปุ่ม **เพิ่ม** เพื่อป้อนข้อมูลผู้รับบริการ จะปรากฏหน้าจอว่างรอรับการป้อนข้อมูลผู้รับบริการ (ภาพผนวกที่ 19) แล้วกดปุ่ม **บันทึก** ข้อมูลจะบันทึกลงแฟ้มข้อมูล

ภาพผนวกที่ 19 หน้าจอการเพิ่มการสำรองห้องพัก

เมนูรายการการลงทะเบียนเข้าพัก

เมื่อผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก ผู้ใช้จะเลือกเมนูรายการการลงทะเบียนเข้าพัก จะปรากฏหน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก (ภาพผนวกที่ 20) และมีเมนูรายการให้เลือกทำงาน 2 รายการ เหมือนกับการสำรองห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การลงทะเบียนเข้าพัก
การสืบค้น งานราชการ


การลงทะเบียนเข้าพัก 1 / 1

ชื่อผู้รับบริการ	สารส คำประภา	สัญชาติ	ไทย
ห้องพัก	536	โทรศัพท์	01-1259636
วันที่เข้าพัก	3/7/99	เลขประจำตัวประชาชน	1-5879-96302-0
วันที่ออก	3/11/99	ใบสำคัญคนต่างสัญ	
วันเดือนปีเกิด	6/30/71	เลขที่หนังสือเดินทาง	
อาชีพ	ครูจิตอาสาตัว		
ที่อยู่	14/13 ม.8 ตระพานสูง เขตสะพานสูง กทม.		

|< < > >|

ภาพผนวกที่ 20 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก

ขั้นตอนแรกผู้ใช้ต้องสอบถามผู้รับบริการก่อนว่ามีการสำรองห้องพักล่วงหน้าหรือไม่ หากมีการสำรองห้องพักล่วงหน้า ผู้รับบริการจะบอกหมายเลขห้องพักที่สำรองไว้ ให้ผู้ใช้กดปุ่ม จะมีหน้าจอให้เลือกว่าต้องการตรวจสอบห้องพักที่สำรองหรือห้องว่าง (ภาพผนวกที่ 21)



ภาพผนวกที่ 21 หน้าจอห้องพักที่ต้องการตรวจสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ผู้ใช้กดปุ่ม **ห้องที่สำรอง** จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 22) ผู้ใช้เลือกหมายเลขห้องที่ผู้รับบริการมาสำรองไว้ แล้วเปลี่ยนสถานะห้องพักจากสำรองห้องพักเป็นลงทะเบียนเข้าพัก และกดปุ่ม **เปลี่ยนสถานะห้องพัก**

หมายเลขห้องที่สำรอง 1/ 10

สืบค้นหาห้องพัก

ห้องพัก	สถานะห้องพัก
501	สำรองห้องพัก
504	สำรองห้องพัก
507	สำรองห้องพัก

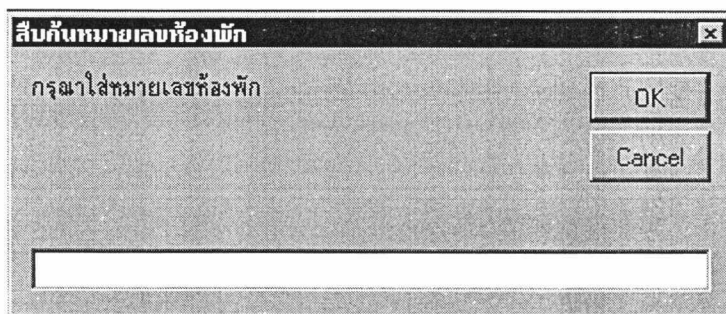
สถานะห้องพัก สำรองห้องพัก

เปลี่ยนสถานะห้องพัก

ภาพผนวกที่ 22 หน้าจอหมายเลขห้องที่สำรอง

เมื่อกลับมายังหน้าจอลงทะเบียนเข้าพัก ให้ผู้ใช้กดปุ่ม **สืบค้น (ห้อง)** จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 23) ให้ป้อนหมายเลขห้องพักของผู้รับบริการ เพื่อสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการ รายนามมาเปลี่ยนแปลง และกดปุ่ม **OK** จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 24)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

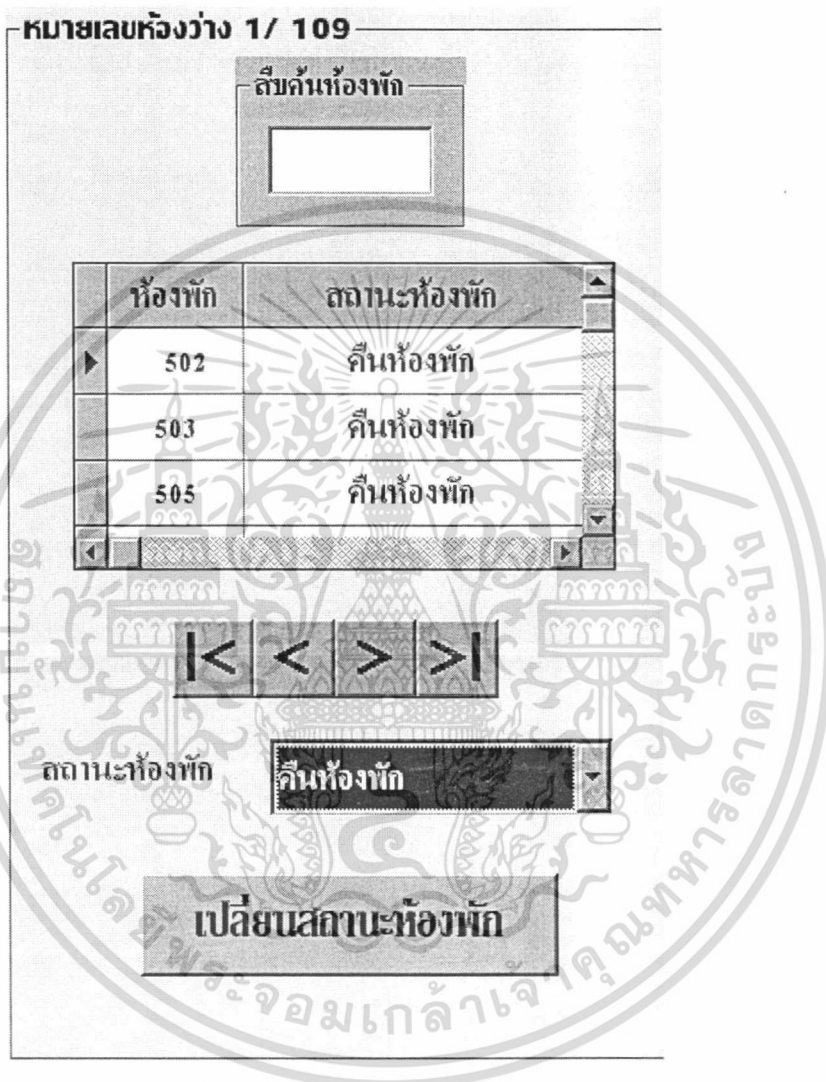


ภาพผนวกที่ 23 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก

ภาพผนวกที่ 24 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก กรณีที่มีการสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้า

ก่อนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้รับบริการ ผู้ใช้ต้องกดปุ่ม **แก้ไข** ก่อนที่จะเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการ เมื่อเพิ่มข้อมูลผู้รับบริการแล้วให้กดปุ่ม **บันทึก** ข้อมูลจะบันทึกลงเพิ่มข้อมูล ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้าให้ผู้ใช้กดปุ่ม **ตรวจสอบ** จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 21) และกดปุ่ม **ห้องว่าง** จะปรากฏหน้าจอแสดงหมายเลขห้องว่าง (ภาพผนวกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ 25) ให้ผู้ใช้เลือกหมายเลขห้องที่ผู้รับบริการจะเข้าพัก แล้วเปลี่ยนสถานะห้องพักจากคืนห้องพัก เป็นลงทะเบียนเข้าพัก และกดปุ่ม **เปลี่ยนสถานะห้องพัก**



ภาพผนวกที่ 25 หน้าจอหมายเลขห้องพักที่ว่าง

เมื่อกลับมายังหน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก ให้ผู้ใช้กดปุ่ม **เพิ่ม** เพื่อป้อนข้อมูลผู้รับบริการ จะปรากฏหน้าจอว่างรอรับการป้อนข้อมูล (ภาพผนวกที่ 26) เมื่อป้อนข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึกข้อมูลลงเพิ่มผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การลงทะเบียนเข้าพัก

การสืบค้น งานราชการ

การลงทะเบียนเข้าพัก 1 / 28

ชื่อผู้รับบริการ	<input type="text"/>	สัญชาติ	<input type="text"/>
ห้องพัก	<input type="text"/>	โทรศัพท์	<input type="text"/>
วันที่เข้าพัก	<input type="text"/>	เลขประจำตัวประชาชน	<input type="text"/>
วันที่ออก	<input type="text"/>	ใบสำคัญคนต่างสัญ	<input type="text"/>
วันเดือนปีเกิด	<input type="text"/>	เลขที่หนังสือเดินทาง	<input type="text"/>
อาชีพ	<input type="text"/>		
ที่อยู่	<input type="text"/>		

|< < > >|

ภาพผนวกที่ 26 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพัก กรณีไม่มีการสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้า

เมนูรายการการคืนห้องพัก

เมื่อผู้รับบริการมาคืนห้องพัก ผู้ใช้เลือกเมนูรายการการคืนห้องพักจะปรากฏหน้าจอการคืนห้องพัก (ภาพผนวกที่ 27) ขั้นตอนแรกผู้ใช้จะต้องสืบค้นหมายเลขห้องพักที่จะคืน โดยการกดปุ่ม **สืบค้น (ห้อง)** จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 28) แล้วป้อนหมายเลขห้องพักที่จะคืน และกดปุ่ม **OK** จะปรากฏหน้าจอการคืนห้องพัก ระบบจะสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการรายนั้นมาเปลี่ยนแปลง ก่อนการเปลี่ยนแปลงให้ผู้ใช้กดปุ่ม **แก้ไข** แล้วเปลี่ยนแปลงข้อมูล โดยใส่เครื่องหมายอัศเจรีย์ (!) ไว้ข้างหน้าชื่อผู้รับบริการ จากนั้นกดปุ่ม **บันทึก** ข้อมูลผู้รับบริการจะถูกเก็บลงเพิ่มผู้รับบริการ เพื่อรอการลบข้อมูลเมื่อครบกำหนดระยะเวลา 60 วัน จากนั้นผู้ใช้จะต้องเลือกหมายเลขห้องพักที่จะคืน เพื่อเปลี่ยนสถานะห้องพักจากลงทะเบียนเข้าพักเป็นคืนห้องพัก แล้วกดปุ่ม **เปลี่ยนสถานะห้องพัก**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การกินห้องพัก

การสืบค้น งานบริหารงาน

หมายเลขห้องที่ลงทะเบียนเข้าพัก 1 / 6

การเดินห้องพัก 1 / 1

สืบค้นห้องพัก

ห้องพัก	สถานะห้องพัก
536	ลงทะเบียนเข้าพัก
540	ลงทะเบียนเข้าพัก
554	ลงทะเบียนเข้าพัก

ชื่อผู้รับบริการ: พิทยธรรมา ชัยรัตน์

ห้องพัก: 554

วันที่เข้าพัก: 3/7/99

วันที่ออก: 3/11/99

สถานะห้องพัก: ลงทะเบียนเข้าพัก

เปลี่ยนสถานะห้องพัก

สืบค้น (ห้อง) แก้ไข บันทึก ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 27 หน้าจอการสืบค้นห้องพัก

สืบค้นหมายเลขห้องพัก

กรุณาใส่หมายเลขห้องพัก

OK

Cancel

ภาพผนวกที่ 28 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก

เมนูการสืบค้น

เมื่อเลือกเมนูการสืบค้นจะมีเมนูรายการให้เลือกการทำงานคือ ข้อมูลห้องพัก ข้อมูลการตำรองห้องพัก ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก ข้อมูลการคืนห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมนูรายการข้อมูลห้องพัก

เมื่อเลือกเมนูรายการข้อมูลห้องพักจะปรากฏหน้าจอข้อมูลห้องพัก (ภาพผนวกที่ 29)

The screenshot shows a web application window titled "ข้อมูลห้องพัก". It is divided into two panes, "ชั้น 5" and "ชั้น 6". In the "ชั้น 5" pane, there is a search box labeled "สืบค้นหาห้องพัก" and a table titled "รายละเอียดห้องพัก". The table has four columns: "หมายเลขห้องพัก", "ประเภท", "ราคา", and "สถานะห้องพัก". The table contains three rows of data:

หมายเลขห้องพัก	ประเภท	ราคา	สถานะห้องพัก
501	เตียงเดี่ยว	700	สำรองห้องพัก
502	เตียงคู่	1000	คืนห้องพัก
503	เตียงเดี่ยว	700	คืนห้องพัก

Below the table are navigation buttons: "<<", "<", ">", ">>". In the "ชั้น 6" pane, there is a form for editing a room. It includes a dropdown menu for "ประเภทห้องพัก" with "เตียงเดี่ยว" selected, a text input for "ราคาห้องพัก" with "700" entered, and three buttons: "แก้ไข", "บันทึก", and "ยกเลิก". There is also a small printer icon in the bottom right corner.

ภาพผนวกที่ 29 หน้าจอข้อมูลห้องพัก

ให้ผู้ใช้ป้อนหมายเลขห้องพักในช่องการสืบค้นหาห้องพัก เพื่อดูรายละเอียดของห้องพักหมายเลขนั้น นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงประเภทห้องพักและราคาห้องพักได้ โดยกดปุ่ม **แก้ไข** หลังจากแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้กดปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึกข้อมูลห้องพักหมายเลขนั้น

เมนูรายการข้อมูลการสำรองห้องพัก

เมื่อผู้ใช้เลือกเมนูรายการการสำรองห้องพัก จะปรากฏหน้าจอข้อมูลการสำรองห้องพัก (ภาพผนวกที่ 30)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สืบค้นข้อมูลการสำรองห้องพัก

สืบค้น (เพื่อผู้รับบริการ) ข้อมูลการสำรองห้องพัก 1 / 1

ชื่อผู้สำรองห้องพัก: เชนาวี วาเวศร์

ชื่อผู้รับบริการ: ศติกา กุณโกมล

ห้องพัก: 501

วันที่สำรอง: 3/11/99

วันที่เข้าพัก: 3/12/99

วันที่ออก: 3/15/99

ปุ่ม: < > <> >|

ปุ่ม: สืบค้น(ห้อง) กรณีนีไม่มีทางทะเบียนเข้าพัก แก้ไข บันทึก ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 30 หน้าจอข้อมูลการสำรองห้องพัก

ในหน้าจอนี้ ผู้ใช้สามารถรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการที่มาสำรองห้องพักไว้ ถ้าต้องการสืบค้นชื่อให้ป้อนข้อมูลลงในช่องสืบค้น (ชื่อผู้รับบริการ) แล้วกด Enter แต่ถ้าต้องการสืบค้นหมายเลขห้องพักให้กดปุ่ม **สืบค้น (ห้อง)** จะปรากฏหน้าจอให้ผู้ป้อนหมายเลขห้องพักที่ต้องการสืบค้น (ภาพผนวกที่ 31)

สืบค้นหมายเลขห้องพัก

กรุณาใส่หมายเลขห้องพัก

ปุ่ม: OK Cancel

ภาพผนวกที่ 31 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีที่ได้รับบริการไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก ให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์
จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 32)

กรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก

กรณีนไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก

หมายเลขห้องที่นำมาลงทะเบียนเข้าพัก 1/ 4

รายชื่อผู้รับบริการ 1/ 1

ชื่อผู้สำรองห้องพัก: เมธาวิ วนาเวศน์

ชื่อผู้รับบริการ: ตลิกา กุฬโกมล

ห้องพัก	สถานะห้องพัก
507	สำรองห้องพัก
563	สำรองห้องพัก
641	สำรองห้องพัก

ห้องพัก: 501

วันที่สำรอง: 3/11/99

วันที่เข้าพัก: 3/13/99

วันที่ออก: 3/15/99

สถานะห้องพัก: สำรองห้องพัก

เปลี่ยนสถานะห้องพัก

สืบค้น (ห้อง) แก้ไข บันทึก ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 32 หน้าจอข้อมูลกรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก

จากนั้นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ **สืบค้น (ห้อง)** จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 33)

สืบค้นหมายเลขห้องพัก

กรุณาใส่หมายเลขห้องพัก

OK

Cancel

ภาพผนวกที่ 33 หน้าจอการสืบค้นหมายเลขห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อผู้ใช้ป้อนหมายเลขห้องพัก และกดปุ่ม **OK** จะปรากฏหน้าจอข้อมูลกรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก ระบบจะสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการรายนั้นมาเปลี่ยนแปลง ก่อนการเปลี่ยนแปลง ให้ผู้ใช้กดปุ่ม **แก้ไข** แล้วเปลี่ยนแปลงข้อมูล โดยใส่เครื่องหมายแอตชาน์ (@) ไว้ข้างหน้าชื่อผู้รับบริการ จากนั้นผู้ใช้จะต้องเลือกหมายเลขห้องพักที่ไม่มาลงทะเบียนเข้าพักเพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะห้องพักจากสำรองห้องพักเป็นคืนห้องพัก แล้วกดปุ่ม **เปลี่ยนสถานะห้องพัก**

เมนูรายการข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก

เมื่อเลือกเมนูรายการข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักจะปรากฏหน้าจอข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก (ภาพผนวกที่ 34)

ภาพผนวกที่ 34 หน้าจอข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าจอนี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการที่ลงทะเบียนเข้าพักเหมือนกับการสืบค้นข้อมูลการสำรองห้องพัก คือ สืบค้นโดยใช้ชื่อผู้รับบริการ สืบค้นโดยใช้หมายเลขห้องพัก และสามารถแก้ไขข้อมูลผู้รับบริการได้

เมนูรายการข้อมูลการคืนห้องพัก

เมื่อผู้ใช้เลือกเมนูรายการข้อมูลการคืนห้องพัก จะปรากฏหน้าจอข้อมูลการคืนห้องพัก (ภาพผนวกที่ 35) ซึ่งหน้าจอนี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักได้เช่นเดียวกับการสืบค้นข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก คือ สืบค้นโดยใช้ชื่อผู้รับบริการ สืบค้นโดยใช้หมายเลขห้องพัก และสามารถแก้ไขข้อมูลผู้รับบริการได้

ข้อมูลการคืนห้องพัก

ข้อมูลการคืนห้องพัก 1/ 1

ชื่อผู้รับบริการ	เคนลัดเต้ อีเตธา	สัญชาติ	ไทย
ห้องพัก	501	โทรศัพท์	01-2145321
วันที่เข้าพัก	1/4/99	เลขประจำตัวประชาชน	1-2465-87456-2
วันที่ออก	1/8/99	ใบสำคัญคนต่างด้าว	
วันเดือนปีเกิด	2/18/74	เลขที่หนังสือเดินทาง	
อาชีพ	วิศวกร		
ที่อยู่	76/1 ถนนประเวศน์ แขวงมูจ. พิจิตร		

สืบค้น (แจ้งผู้รับบริการ)

ภาพผนวกที่ 35 หน้าจอข้อมูลการคืนห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมนูการลบข้อมูล

เมื่อเลือกเมนูการลบข้อมูล จะมีเมนูรายการให้เลือกการทำงานคือ กรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก และกรณีคืนห้องพักครบ 60 วัน

เมนูรายการกรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก

เมื่อเลือกเมนูรายการกรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 36) ผู้ใช้สามารถลบข้อมูลผู้รับบริการที่ไม่มาลงทะเบียนเข้าพักได้ โดยการคลิกปุ่ม **ลบข้อมูล** จะปรากฏข้อความเตือนว่าต้องการลบข้อมูลหรือไม่ (ภาพผนวกที่ 37)

รายชื่อไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก

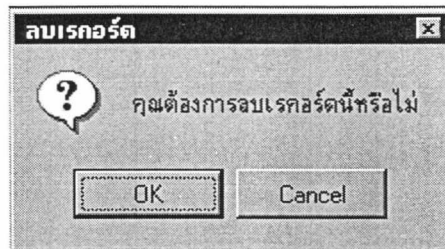
รายละเอียดกรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก 1 / 4

รายชื่อกรณีไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก					
ผู้สำรอง	ผู้รับบริการ	ห้องพัก	วันที่สำรอง	วันเข้าพัก	วันที่ออก
▶ พรอห์เจ้ นิ่งซี่	@ศกวรรษ ธีรดา	563	3/7/99	3/10/99	3/12/99
กมล ทองสุข	@วิรัช ธนกิจ	641	3/6/99	3/10/99	3/14/99
-	@วิญญา งานกุล	645	3/6/99	3/10/99	3/11/99
-	@วิทยา ปรารถนา	507	3/7/99	3/10/99	3/12/99

ลบข้อมูล

ภาพผนวกที่ 36 หน้าจอผู้รับบริการที่ไม่มาลงทะเบียนเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

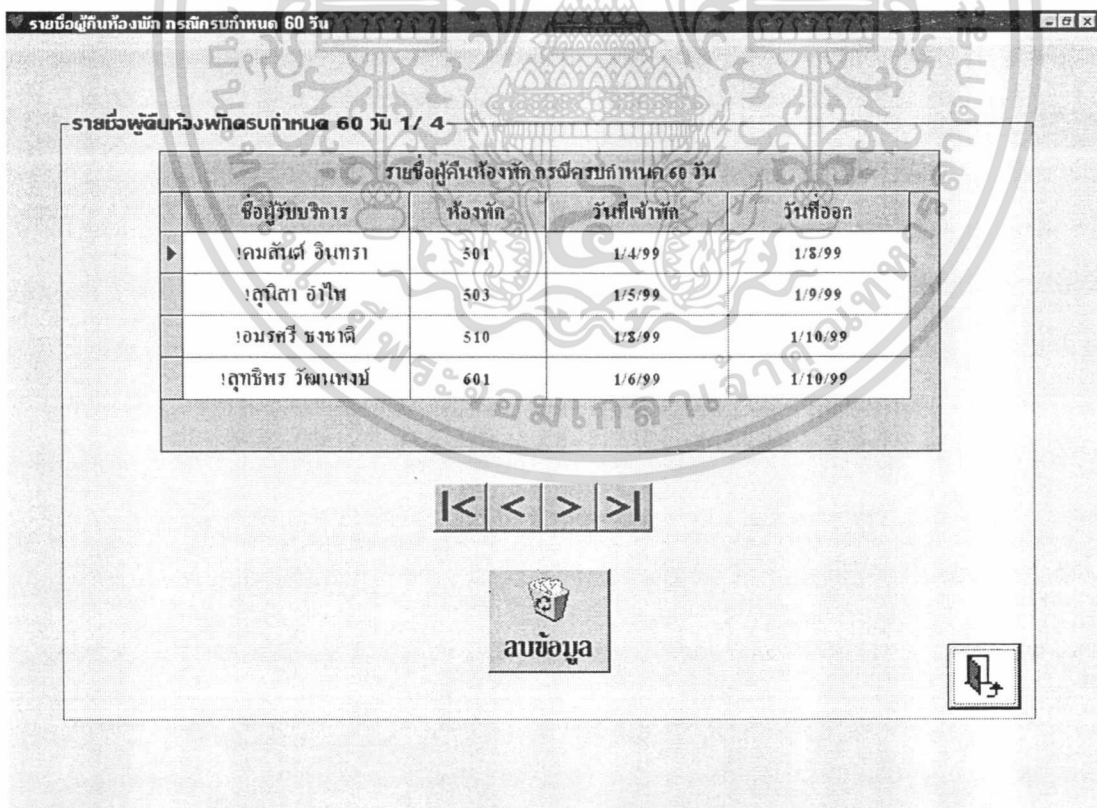


ภาพผนวกที่ 37 ข้อความเตือนว่าต้องการลบข้อมูลหรือไม่

ให้ผู้ใช้กดปุ่ม ข้อมูลผู้รับบริการทั้งหมดจะถูกลบไปจากแฟ้มผู้รับบริการ

เมนูรายการกรณีขึ้นห้องพักครบ 60 วัน

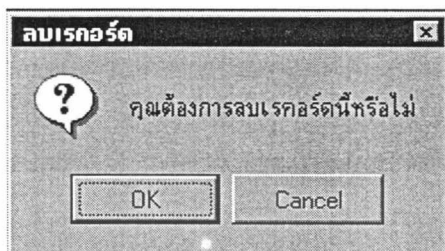
เมื่อเลือกเมนูรายการกรณีขึ้นห้องพักครบ 60 วัน จะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 38)



ภาพผนวกที่ 38 หน้าจอผู้รับบริการที่ขึ้นห้องพักครบ 60 วัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้สามารถลบข้อมูลผู้รับบริการที่คืนห้องพักครบกำหนด 60 วันได้ โดยการกดปุ่ม
ลบข้อมูล จะปรากฏข้อความเตือนว่าต้องการลบข้อมูลหรือไม่ (ภาพผนวกที่ 39)



ภาพผนวกที่ 39 ข้อความเตือนว่าต้องการลบข้อมูลหรือไม่

ให้กดปุ่ม **OK** ข้อมูลผู้รับบริการทั้งหมดจะถูกลบไปจากเพิ่มผู้รับบริการ

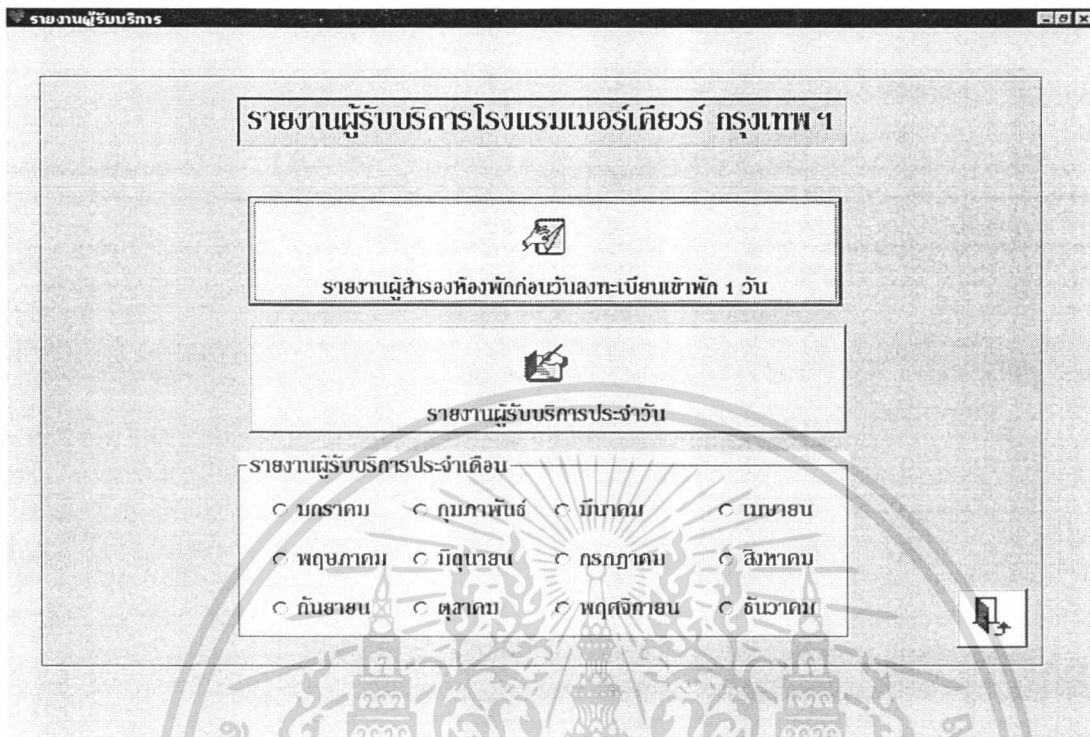
เมนูการออกรายงาน

รายงานที่จัดทำ เป็นรายงานที่พนักงานนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือเสนอต่อผู้บริหาร โดยรายงานที่จัดทำนั้นจะแบ่งเป็น 3 รายงานคือ รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการประจำเดือน (ภาพผนวกที่ 40)

เมื่อผู้ใช้ต้องการพิมพ์รายงานใดให้กดปุ่มที่รายงานนั้น ในกรณีที่ผู้ใช้กดปุ่มรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน จะปรากฏหน้าจอตัวอย่างรายงาน (ภาพผนวกที่ 41) ให้ผู้ใช้กดปุ่มรูปรีเตอร์รายงานจะถูกพิมพ์ออกมา หากไม่ต้องการพิมพ์ให้กดปุ่ม **Close** จะกลับมายังหน้าจอรายงานผู้รับบริการ (ภาพผนวกที่ 40)

กรณีที่ผู้ใช้กดปุ่มรายงานผู้รับบริการประจำวัน และกดปุ่มรายงานผู้รับบริการประจำเดือน จะปรากฏหน้าจอตัวอย่างรายงาน (ภาพผนวกที่ 42 และภาพผนวกที่ 43) ซึ่งมีหลักการทำงานเหมือนกับรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 40 หน้าจอรายงานผู้รับบริการ

รายงานผู้รับบริการประจำวัน

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ

รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน

ประจำวันที่ 11/3/99 หน้าที่ 1

ชื่อผู้สำรอง	ชื่อผู้รับบริการ	ห้องพัก	วันที่สำรอง	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก
-	แสงร งามทรงค์	626	8/3/99	12/3/99	16/3/99
-	ทวยทิพย์ ส้าเวโรจน์	647	15/3/99	12/3/99	19/3/99
ฉฉฉฉา วิลาเวดี	ฉฉฉฉา ฐณะเวศน์	655	14/3/99	12/3/99	18/3/99
เนเ็นเนเน ฐณะเวศน์	สสสสส ฐณะชัย	666	11/3/99	12/3/99	17/3/99
ปปปปป ปปปปปปป	ททททท ส้าฉฉฉฉฉ	652	12/3/99	12/3/99	15/3/99
พพพพพ พพพพพ	นนนนน นน	504	14/3/99	12/3/99	19/3/99
เมเมเม เมเมเม	ฉฉฉ ฉฉฉ	501	11/3/99	12/3/99	15/3/99
จำนวน		7	คน		

ลงชื่อ _____

()

ภาพผนวกที่ 41 หน้าจอตัวอย่างรายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ
รายงานผู้รับบริการประจำวัน

ประจำวันที่ 11/3/99 หน้าที่ 1

ชื่อผู้รับบริการ	ห้องพัก	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก
กมล แสงสุข	638	9/3/99	13/3/99
เดช วิทากร	558	8/3/99	10/3/99
ทิพย์ธารา ช่อรัตน์	554	7/3/99	11/3/99
ประเสริฐ ชัยเลิศ	561	8/3/99	11/3/99
พรชัย ชัยวุฒิ	540	11/3/99	14/3/99
สารต ก่าประภา	536	7/3/99	11/3/99
จำนวน	6	คน	

ลงชื่อ ()

1 of 1 Cancel Close 6 of 6 Total: 6 100%

ภาพผนวกที่ 42 หน้าจอตัวอย่างรายงานผู้รับบริการประจำวัน

รายงานผู้รับบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ
รายงานผู้รับบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์

วันที่พิมพ์ 11/3/99 หน้าที่ 1

ชื่อผู้รับบริการ	ห้องพัก	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก
จิราฎุ ทรมิตร	542	28/2/99	3/3/99
ชูสิทธิ์ ศรีทรวง	522	10/2/99	15/2/99
ทวิศักดิ์ เกียรติวุฒิ	609	1/2/99	3/2/99
ทีเวิรัตน์ สุขวิลา	532	13/2/99	15/2/99
ธนา วิภาณต์	617	25/2/99	28/2/99
ประภาศรี แสงอรุณ	530	20/2/99	14/2/99
ปิยะพร อินทะสุข	530	5/2/99	8/2/99
พรทิศา บุญจันทร์	623	27/2/99	1/3/99
รัชวรรณ ตฤลศรี	612	16/2/99	20/2/99

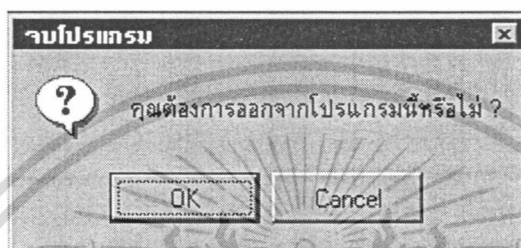
1 of 1 Cancel Close 11 of 11 Total: 11 100%

ภาพผนวกที่ 43 หน้าจอตัวอย่างรายงานผู้รับบริการประจำเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมนูจบการทำงาน

เมื่อเลือกเมนูจบการทำงานจะกลับมาที่หน้าจอแรกก่อนเข้าสู่ระบบ หากผู้ใช้ต้องการออกจากโปรแกรมให้กดปุ่ม **จบโปรแกรม** จะปรากฏข้อความเตือนว่าต้องการออกจากโปรแกรมหรือไม่ (ภาพผนวกที่ 44) ให้ผู้ใช้กดปุ่ม **OK** เป็นการเสร็จสิ้นการทำงาน



ภาพผนวกที่ 44 ข้อความเตือนการออกจากโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


ภาคผนวก จ

ตัวอย่างรายงาน

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ			
รายงานผู้รับบริการประจำวัน			
ประจำวันที่	12/3/99	หน้าที่	1
ชื่อผู้รับบริการ	ห้องพัก	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก
กมลดา แสงสุข	638	9/3/99	13/3/99
เดช วิทยากร	558	8/3/99	10/3/99
ทิพย์ธารา ชัยรัตน์	554	7/3/99	11/3/99
ประเสริฐ ชัยเลิศ	561	8/3/99	11/3/99
จำนวน		4	คน
ลงชื่อ _____			
(_____)			

ภาคผนวกที่ 45 รายงานผู้รับบริการประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ				
รายงานผู้สำรองห้องพักก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน				
ประจำวันที่ 12/3/99		หน้าที่ 1		
ชื่อผู้สำรอง	ชื่อผู้รับบริการ	ห้องพัก	วันที่สำรอง	วันที่เข้าพัก
-	สุพัฒนชัย สุขสวัสดิ์	551	11/3/99	13/3/99
นันทิดา ศุภศิริรักษ์	กฤติกา ศุภโชคพรพงศ์	658	11/3/99	13/3/99
ศุภชัย เจริญทอง	ขนิษฐา ประชามติ	639	11/3/99	13/3/99
				
จำนวน 3 คน				
ลงชื่อ _____				
(_____)				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการค้าเท่านั้น เมื่อผู้เช่าเห็นใบเช็คประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมเมอร์เคียว กรุงเทพฯ
 รายงานผู้รับบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์

วันที่พิมพ์ 12/3/99

หน้าที่ 1

ชื่อผู้รับบริการ	ห้องพัก	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก
!จิรายุ พรมิตร	542	28/2/99	3/3/99
!ชุลีพร ศรีทรง	522	10/2/99	15/2/99
!ทวีศักดิ์ เกิดวุฒิ	609	1/2/99	3/2/99
!ทินรัตน์ สุจริต	532	23/2/99	25/2/99
!ธนา วิกานต์	617	25/2/99	28/2/99
!ประภาศรี แสงอรุณ	530	20/2/99	24/2/99
!ปิยะพร อินทะสุข	520	5/2/99	8/2/99
!พรทิพา บุญจันทร์	623	27/2/99	1/3/99
!รัชวรรณ สกุดศรี	612	16/2/99	20/2/99
!วรากร ปานหยวก	534	23/2/99	26/2/99
!สมพล วรรณบุตร	526	15/2/99	17/2/99
จำนวน	11	คน	
ลงชื่อ _____			
()			

ภาพผนวกที่ 47 รายงานผู้รับบริการประจำเดือน
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสาร

