



ระบบการจัดการบริการส่วนหน้า และการสั่งอาหารของ โรงแรมขนาดกลาง
 Management System on Hotel Front Office Operation, Room Reservation and Restaurant Service
 of a Hotel



โดย
 นายชูไท วทอง รหัส 43040610
 นางสาวฐิติรัตน์ สุวรรณเนา รหัส 43040611
 นายอภิญญาฒ บังเกิดสุข รหัส 43040637

ปพ.
 ๕๖๖๖
 2546

เลขหมู่..... 97669
 เลขทะเบียน.....
 วัน,เดือน,ปี..... 3 2 2546

เสนอ
 ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)
 ปีการศึกษา 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ระบบการจัดการบริการส่วนหน้า และการสั่งอาหารของโรงแรมขนาดกลาง
Management System on Hotel Front Office Operation, Room Reservation and Restaurant Service
of a Hotel

โดย

นายชูไท	วอทอง	รหัส 43040610
นางสาวฐิติรัตน์	สุวรรณเนาวิ	รหัส 43040611
นายอภิญญาณ	บังเกิดสุข	รหัส 43040637

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวชิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ *Prof. Dr. Somchai*
(อาจารย์ไพโรจน์ เอี่ยมชัยมงคล)

หัวหน้าภาควิชา *Asst. Prof. Dr. Kiatana*
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนเสร็จสมบูรณ์ได้ ซึ่งเป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำคำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของอาจารย์หลายท่านในหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ไพโรจน์ เข็มชัยมงคล ซึ่งเป็นประธานกรรมการปัญหาพิเศษและรองศาสตราจารย์อำนวยการฯ แสงโนรี เป็นกรรมการปัญหาพิเศษ

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ โรงแรมมารีไทม์ ปาร์ค แอนด์ สเปา รีสอร์ท ที่ให้ความช่วยเหลืออนุเคราะห์ให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ยิ่งในการศึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำห้องคอมพิวเตอร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ผู้เป็นที่รักและเคารพ ที่ให้ความช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน ขอบคุณสำหรับกำลังใจ ความรักและความปรารถนาดีที่คุณพ่อคุณแม่และพี่น้องทุกคนที่มีต่อผู้จัดทำ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนและบุคคลอื่น ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการศึกษาการเขียนและทดสอบโปรแกรม รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ จนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

นายชูไท วอทอง
นางสาวจตุรรัตน์ สุวรรณเนา
นายอภิญญาณ บังเกิดสุข
กุมภาพันธ์ 2547

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

นักศึกษา : (1) นายชูไท วอทอง
(2) นางสาวจิตติรัตน์ สุวรรณเนา
(3) นายอภิญญาณ บังเกิดสุข

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ : อาจารย์ไพโรจน์ เอี่ยมชัยมงคล 17 /กุมภาพันธ์/ 2547

การจัดการการบริการส่วนหน้าและภัตตาคารของโรงแรม เป็นการศึกษากระบวนการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก การคำนวณราคาอาหาร การส่งข้อมูลราคาอาหาร โดยใช้โรงแรมมารีไทม์ ปาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท กระบี่ เป็นกรณีศึกษา สาเหตุที่ต้องศึกษาเรื่องนี้ เนื่องจากปัจจุบันพบว่าปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น ทำให้บริการ ได้ล่าช้า ข้อมูลที่จัดเก็บมีการซ้ำซ้อน ไม่ทันสมัย เพราะต้องจัดเก็บข้อมูลและประวัติของผู้รับบริการรวมทั้งการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารงาน ฉะนั้นจึงนำเทคโนโลยีการจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบการทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ได้นำระบบงานที่ออกแบบไปทดลองใช้กับการปฏิบัติงานจริง ปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งคือ ระบบสามารถดำเนินงานได้ในส่วนที่ได้ศึกษาและออกแบบ ได้แก่ การสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต และทางส่วนหน้า การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก การจัดทำรายงาน การคิดคำนวณค่าอาหาร การส่งข้อมูลค่าอาหาร ซึ่งยังไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งหมดของการปฏิบัติงานส่วนหน้าของโรงแรม ในการนำระบบไปทดสอบ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการยอมรับในส่วนการทำงานที่กล่าวไปข้างต้น และในส่วนของระบบการจัดการที่ออกแบบมานี้ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการลูกค้า ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารด้วย ส่งผลให้การทำการขยายตลาด และกำไรเพิ่มมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 การจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม	7
ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง	7
ประวัติความเป็นมา	7
โครงสร้างองค์การและการบริหารงาน	7
การดำเนินงานในปัจจุบัน	7
ขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบันของฝ่ายบริการส่วนหน้า	9
การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ภายใน โรงแรม	11
ระบบการลงทะเบียน	12
ข้อมูลการลงทะเบียนที่ควรตรวจสอบ	13
ขั้นตอนการลงทะเบียน	14
ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคาร	18
ประเภทของสถานบริการอาหาร	19
ขั้นตอนการบริการอาหารบนห้องพัก	21
การจัดอาหารแต่ละมื้อ	21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
ปัญหาจากการดำเนินงาน	22
แนวทางการแก้ไข	22
ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุง	23
แนวความคิดในการเปลี่ยนระบบเดิมเป็นระบบใหม่	25
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	27
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	27
การวิเคราะห์ระบบ	27
ขั้นตอนการทำงานใหม่	32
การออกแบบระบบ	36
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	51
สรุป	51
ข้อเสนอแนะ	52
เอกสารอ้างอิง	53
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก ตัวอย่างเอกสาร	55
ภาคผนวก ข พจนานุกรมข้อมูล	57
ภาคผนวก ค รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้	76
ภาคผนวก ง คู่มือการใช้งาน	84
ภาคผนวก จ ตัวอย่างรายงาน	117

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางผนวกที่	หน้า
1 เพิ่มข้อมูลพนักงานใช้โปรแกรม	76
2 เพิ่มข้อมูลการสำรองห้องพัก	76
3 เพิ่มข้อมูลประเภทห้องพัก	77
4 เพิ่มข้อมูลห้องพักแบบต่าง ๆ	78
5 เพิ่มข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าต่างประเทศ	79
6 เพิ่มข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าภายในประเทศ	80
7 เพิ่มข้อมูลการคืนห้องพักลูกค้าต่างประเทศ	80
8 เพิ่มข้อมูลการคืนห้องพักลูกค้าภายในประเทศ	81
9 เพิ่มข้อมูลพนักงานฝ่ายภัตตาคาร	82
10 เพิ่มข้อมูลรายการอาหาร	82
11 เพิ่มข้อมูลการสั่งอาหาร	82
12 เพิ่มข้อมูลประเภทอาหาร	83
13 เพิ่มข้อมูลประเภทบัตรเครดิต	83

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 สถิติการท่องเที่ยวในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2546 เปรียบเทียบกับปี 2545	1
2 โครงสร้างการบริหารงาน โรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท	8
3 ราคาและประเภทห้องพักของ โรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท	8
4 การดำเนินงานในปัจจุบัน	10
5 ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคารในปัจจุบัน	18
6 แผนผังของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)	20
7 ผังรายละเอียดรวมของระบบ	28
8 ระบบการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0 ส่วนจัดการส่วนหน้าและส่วนภัตตาคาร	29
9 ระบบการไหลเวียนของข้อมูลในส่วนของการจัดการส่วนหน้าภายในโรงแรม	30
10 ระบบการไหลเวียนข้อมูลในส่วนของการจัดการฝ่ายภัตตาคาร	31
11 ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการจัดการส่วนหน้าภายในโรงแรม	33
12 ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการจัดการภัตตาคาร	35
13 ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการสำรองห้องพักผ่าน web-site	35
14 ความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยใช้โมเดลเชิงสัมพันธ์แบบ E-R	37
15 ความสัมพันธ์ของเพิ่มข้อมูลต่างๆ ในฐานข้อมูล	38
16 โปรแกรมหลัก	40
17 การสำรองห้องพัก	40
18 การลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ	41
19 การลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าต่างประเทศ	41
20 การคืนห้องพัก	42
21 ข้อมูลห้องพัก	42
22 หน้าจอหลักของเว็บไซต์	43
23 หน้าจอแนะนำห้องพักของโรงแรม	43
24 หน้าจอแสดงจำนวนห้องพักและราคาห้อง	44
25 หน้าจอแสดงการกรอกข้อมูลของผู้จอง	44
26 หน้าจอกรอกรายละเอียดการเข้าพัก	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่	หน้า
27 หน้าจอกรอกรายละเอียดบัตรเครดิต	45
28 หน้าจอแสดงรายละเอียดผลการจอง	46
29 หน้าจอหลักโปรแกรมสั่งอาหาร	46
30 หน้าจอการสั่งอาหาร	47
31 หน้าจอคำนวณค่าอาหาร	48
32 หน้าจอค่าอาหารรวม	48
33 หน้าจอแก้ไขรายการอาหาร	48
34 หน้าจอรายการอาหารที่เสร็จแล้ว	49
35 หน้าจอหลักห้องครัว	49
36 รายการอาหารที่สั่ง	50
ภาพผนวกที่	
1 ใบเสร็จรับเงิน	55
2 บัตรจดนามผู้พักโรงแรม	56
3 การสร้าง Shortcut	85
4 หน้าจอ Create Shortcut	85
5 หน้าจอ Browse สำหรับเลือกไฟล์ที่จะทำ Shortcut	86
6 Shortcut ที่สร้างเรียบร้อยแล้ว	86
7 หน้าจอการใส่ชื่อและรหัสผ่านของผู้ใช้	87
8 หน้าจอของโปรแกรมหลัก	88
9 หน้าจอการสำรองห้องพักล่วงหน้า	89
10 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าภายในประเทศ	90
11 หน้าจอผลการตรวจสอบสถานะห้องพักในปัจจุบัน	91
12 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าต่างประเทศ	92
13 หน้าจอผลการตรวจสอบสถานะห้องพักในปัจจุบัน	92
14 หน้าจอการคืนห้องพักลูกค้าภายในประเทศ	93
15 หน้าจอการคืนห้องพักลูกค้าต่างประเทศ	94
16 หน้าจอแสดงข้อมูลชนิดห้องพักต่างๆ ภายในโรงแรม	95
17 หน้าจอข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ	96
18 หน้าจอข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าต่างประเทศ	96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
19 หน้าจอข้อมูลการคืนห้องพักของลูกค้าภายในประเทศ	97
20 หน้าจอข้อมูลการคืนห้องพักของลูกค้าต่างประเทศ	97
21 หน้าจอใบเสร็จรับเงิน	98
22 หน้าจอรายงานรายชื่อลูกค้าต่างประเทศสำหรับส่ง ตม.	99
23 หน้าจอรายงานการสำรองห้องพัก	99
24 หน้าจอรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ	100
25 หน้าจอรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าต่างประเทศ	100
26 หน้าจอหลักของเว็บไซต์	101
27 หน้าจอแนะนำห้องพักของ โรงแรม	102
28 หน้าจอแสดงห้องพักและราคาห้อง	103
29 หน้าจอแสดงการกรอกข้อมูลของการจอง	104
30 หน้าจอกรอกรายละเอียดการเข้าพัก	105
31 หน้าจอรายละเอียดบัตรเครดิต	106
32 หน้าจอแสดงรายละเอียดของการจอง	107
33 การติดตั้งโปรแกรมสั่งอาหาร	108
34 เริ่มต้นการติดตั้ง	108
35 เลือก Directory ที่จะทำการติดตั้ง	109
36 การติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้ว	109
37 หน้าจอโปรแกรมสั่งอาหาร	110
38 โต๊ะอาหาร	110
39 การเลือกโต๊ะอาหาร	111
40 การสั่งอาหาร	111
41 การบันทึกข้อมูล	112
42 หน้าจอคำนวณค่าอาหาร	112
43 ค่าอาหารรวม	113
44 การแก้ไขรายการอาหาร	113
45 การเพิ่มข้อมูล	114
46 การลบข้อมูล	114

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
47 การแก้ไขข้อมูล	115
48 รายการอาหารที่เสร็จแล้ว	115
49 รายงานการสำรวจห้องพัก	117
50 รายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ายภายในประเทศ	118
51 รายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ายต่างประเทศ	119
52 รายงานรายชื่อลูกค้ายต่างประเทศสำหรับส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	120
53 ใบเสร็จรับเงิน	121



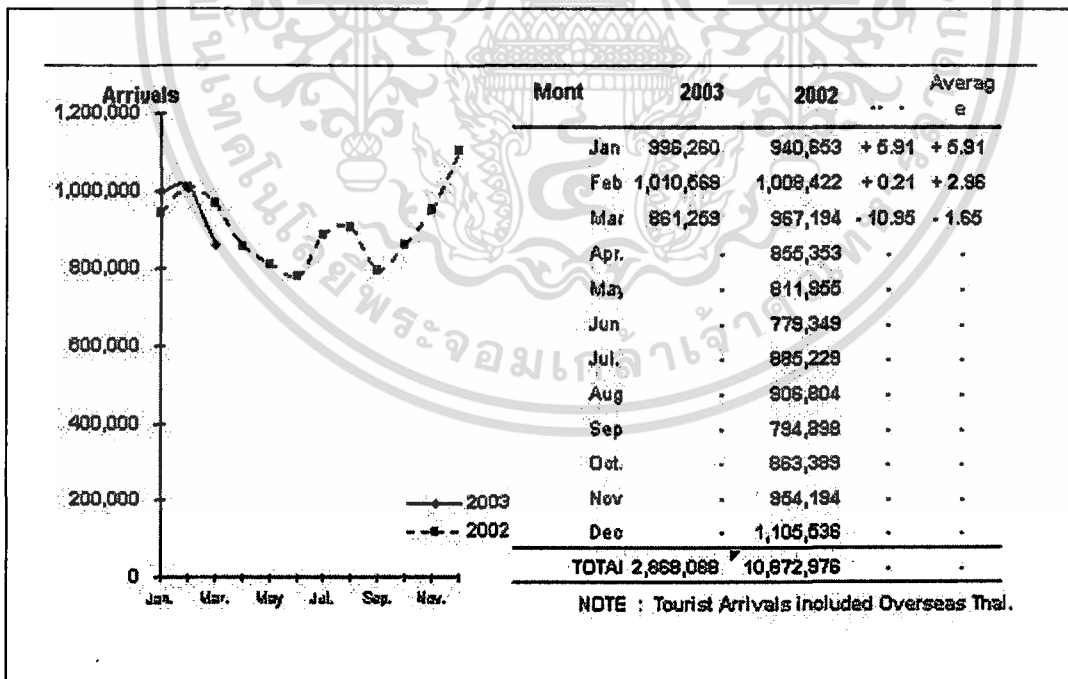
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้ชาวต่างประเทศเข้ามาเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย มีการเปิดนิทรรศการการท่องเที่ยว ทั้งในทวีปอเมริกา และทวีปยุโรป นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ความสนใจ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและทำธุรกิจกันมากจากสถิติการท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2545 (ภาพที่ 1) จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยประมาณ 10,872,976 คน ซึ่งคิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้น ร้อยละ 11 จาก พ.ศ. 2544 ในกรณีที่นักท่องเที่ยว เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงต้นปีลดลง เพราะเกิดสถานการณ์สงครามในอ่าวเปอร์เซีย ประกอบกับเกิดการระบาดของโรค SAR ในภูมิภาคเอเชียตะวันออก ซึ่งการท่องเที่ยวของประเทศไทย ก็ได้รับผลกระทบไปด้วย



ภาพที่ 1 สถิติการท่องเที่ยวในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2546 เปรียบเทียบกับปี 2545

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวและทำธุรกิจในประเทศไทยส่งผลให้เงินตราต่างประเทศไหลเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจประเภทต่างๆ ขยายตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น เช่น ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจด้านสถานเริงรมย์และธุรกิจที่สำคัญธุรกิจหนึ่งคือธุรกิจที่บริการทางด้านที่พักแรม

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าธุรกิจทางด้านโรงแรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น และธุรกิจทางด้านโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันทางการให้บริการซึ่งแต่ละโรงแรมต่างก็มีกลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขันแตกต่างกัน กลยุทธ์หนึ่งที่ทางโรงแรมให้ความสำคัญก็คือ การให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม เพราะการบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะนำมาซึ่งรายได้และผลกำไรจากการขาย ห้องพัก ประสิทธิภาพการทำงานของบริการส่วนหน้าของโรงแรมจะต้องมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ การให้บริการส่วนหน้าจะครอบคลุมการทำงานตั้งแต่ การต้อนรับ การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการขณะผู้รับบริการพักอยู่ในโรงแรม การชำระเงินและการคืนห้องพัก สำหรับการให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม และการให้บริการในส่วนของภัตตาคารภายในโรงแรมก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถสร้างความประทับใจและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ซึ่งในระบบเดิม เกิดปัญหาคือ มีการทำงานที่ยุ่งยาก ช้าช้อน เกิดความล่าช้า ในการจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร

จากปัญหาดังกล่าวมีแนวทางที่ช่วยแก้ปัญหานี้ได้คือต้องพัฒนาโปรแกรมการจัดการให้บริการส่วนหน้า และมีการจัดทำโปรแกรมการจัดการด้านภัตตาคารโดยประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 และ โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส เวอร์ชัน 2000 เพราะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่สะดวกและง่ายต่อการดำเนินงาน และจัดทำเว็บไซต์ เพื่อความสะดวกในการจองห้องพักด้วยตนเอง โดยใช้โปรแกรม ครีမ်เวฟเวอร์เอ็มเอกซ์ ภาษาเอสพี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษากระบวนการบริการส่วนหน้าของโรงแรม ระบบการจัดการในส่วนของภัตตาคาร โดยศึกษาในส่วนของคุณภาพในปัจจุบันของโรงแรม
2. ออกแบบระบบงานการบริการส่วนหน้าของโรงแรม การออกแบบระบบเครือข่ายท้องถิ่น เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแผนกต่างๆภายในโรงแรมกับแผนกงานบริการส่วนหน้า ระบบการจัดการในส่วนของภัตตาคาร การใช้ระบบเครือข่ายท้องถิ่น เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างร้านอาหารจุดต่างๆกับครัว และการสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จัดทำโปรแกรมการจัดการส่วนหน้าของโรงแรมและจัดทำโปรแกรมการจัดการส่วนหน้าของโรงแรมสามารถทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับแผนกภัตตาคารได้ และจัดทำโปรแกรมการส่งอาหารระหว่างครัวกับห้องอาหารได้ และจัดทำเว็บไซต์ การสำรองห้องพักและจ่ายเงินผ่านทาง อินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้เข้าใจระบบงานและขั้นตอนการดำเนินงานการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในโรงแรม ประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรมและการใช้ระบบเครือข่ายท้องถิ่น เพื่อทำการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแผนกต่างๆภายในโรงแรมกับแผนกงานบริการส่วนหน้า ซึ่งทำให้เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้นเป็นอย่างมาก และในส่วนของภัตตาคารได้ประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดระบบการบริการ ในด้านการส่งอาหาร การส่งอาหาร และการคิดเงิน และใช้ระบบเครือข่ายท้องถิ่น เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนของภัตตาคารและส่วนของครัว จะช่วยให้เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้นเป็นอย่างมาก ในส่วนของการทำการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์ ก็จะสามารถอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ที่ต้องการทำการจองห้องพักด้วยตัวเอง การจัดการระบบการบริการแบบใหม่ยังทำให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการ สำหรับฝ่ายผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบมาใช้ในการวางแผนและพยากรณ์ได้อย่างถูกต้อง เมื่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแล้ว จะทำให้ภาพพจน์ของโรงแรมเป็นไปในทางที่ดีและสามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้โรงแรมมีรายได้และมีผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ทางฝ่ายผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์ทางด้านความสะดวกขณะเข้ารับบริการของ โรงแรมและเมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ โรงแรมก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการของ โรงแรมในอนาคตต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ ได้ศึกษาระบบการบริการส่วนหน้า และระบบการบริการในด้านของภัตตาคาร ของโรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนท์ สปารีสอร์ท โดยศึกษาและออกแบบระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพัก ของห้องพักทุกประเภท และได้ทำการศึกษาระบบของการติดต่อข้อมูลระหว่างแผนกต่างๆภายใน โรงแรมกับแผนกงานบริการส่วน

หน้า และในส่วนของกิตติาคาร ลูกค้าโดยส่วนใหญ่จะชอบที่จะนั่งรับประทานอาหารตรงบริเวณ ชายทะเล ซึ่งอยู่ห่างออกไปจากครัว และพนักงานบริการต้องเสียเวลาในการเดินทาง ในการทำงาน และยังเกิดการขาดพนักงานที่จะทำการบริการลูกค้า การใช้ระบบเครือข่ายท้องถิ่น เพื่อเชื่อมข้อมูล ระหว่างบริเวณชายทะเล กับส่วนของครัว จะเป็นการลดปัญหาในส่วนนี้ลงได้มากโดยการ ประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 ในการเขียนโปรแกรมสำหรับการออกแบบหน้าจอ และประยุกต์ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 2000 ในการจัดการฐานข้อมูลของระบบดังกล่าวข้างต้น และในส่วนของงานเขียนโฮมเพจ การรับจองห้องพักของทางโรงแรม ผ่านทางเว็บไซต์ จะสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการทำการจองห้องพักด้วยตัวเอง โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรมครีမ်เวฟเวอร์เอ็มเอกซ์ ภาษาเอเอสพี

การตรวจเอกสาร

เกรียงไกร และคณะ (2533) ได้ศึกษาเรื่องการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้กับระบบงานของ โรงแรม โดยพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในระบบของ โรงแรมเฉพาะด้านการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมทั่ว ๆ ไป ซึ่งซอฟต์แวร์นี้จะช่วยจัดการในด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคิดค่าบริการของลูกค้าทั้งหมด การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้า การออกบิลเรียกเก็บค่าบริการ การแสดงข้อมูลห้องพักและแสดงรายละเอียดของผู้มาใช้บริการ ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาช่วย ในการทำงานด้านการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมจะช่วยให้มีความคล่องตัวในการทำงาน สามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดเวลาการทำงานให้น้อยลง นอกจากนี้ยังจัดเก็บข้อมูลและ ประมวลผลได้อย่างรวดเร็วเป็นประโยชน์ด้านการวางแผนการขายและการตลาดต่อไป

ณัฐริดา (2536) ได้ศึกษาโครงสร้างข้อมูลและการประมวลผลระบบงานโรงแรม ส่วนหน้าโดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลอินฟอรมิกส์ เพราะเล็งเห็นว่าระบบงานโรงแรมส่วนหน้า ประกอบด้วย ฝ่ายสำรองห้องพัก ฝ่ายลงทะเบียนเข้าพัก และฝ่ายรับชำระเงินจากผู้มารับบริการ นับเป็นระบบงานที่สำคัญที่สุดของธุรกิจโรงแรม เนื่องจากต้องให้บริการแก่ลูกค้า การดำเนินงาน ของระบบงานโรงแรมส่วนหน้าจึงต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดทั้งต่อโรงแรมและผู้ที่มาใช้บริการ การให้บริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยระบบมือ อาจก่อให้เกิดปัญหาได้หลายประการ ได้แก่ ความไม่ถูกต้องและไม่มีประสิทธิภาพในการเก็บ ข้อมูล เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการดึงข้อมูลตลอดจนการประมวลผล ดังนั้นการออกแบบ ข้อมูลที่ดีให้อยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลและการใช้ซอฟต์แวร์ระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นเครื่องมือช่วยใน การดำเนินงานกับฐานข้อมูลจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พรทิพย์และคณะ (2541) ได้ศึกษาเรื่องการนำคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้ในระบบการให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม พบว่ามีข้อบกพร่องจึงเสนอแนะดังนี้คือระบบที่ออกแบบนี้ยังไม่มี การติดต่อกับแผนกอื่นของโรงแรม เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกซักกรีด และแผนกอาหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นควรมีการพัฒนาระบบให้ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ของโรงแรมได้ด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดทำระบบบัญชี การคิดค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรม

วงศ์ฤดี และคณะ (2543) ได้ศึกษาในส่วนงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม โดยการทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไปใช้กับระบบการทำงานของโรงแรมมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป ดังนี้คือจัดทำโปรแกรมในครั้งนี้มีขอบเขตเฉพาะงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรมเท่านั้น เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์มากขึ้นและครอบคลุมงานทั้งหมดของโรงแรมยิ่งขึ้น จึงควรมีการพัฒนาในด้านการส่งข้อมูลไปยังระบบงานอื่น ๆ ด้วย

วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาขั้นต้น เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งส่วนแรกเป็นระบบการสำรองห้องพัก ทำการศึกษาในส่วนของการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการคืนห้องพัก โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสังเกตทำให้ทราบถึงระบบและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการสำรองห้องพัก ระบบการลงทะเบียนเข้าพักและระบบการคืนห้องพัก และการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบการบริการส่วนหน้า คือ ผู้จัดการ ฝ่ายบริการส่วนหน้า ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกด้านหนึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลและเอกสารจาก โรงแรม ได้แก่ แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก บัตรจดนามผู้พัก รูปแบบหน้าจอการสำรองห้องพักและการลงทะเบียนเข้าพัก และส่วนที่สองคือส่วนของภัตตาคาร ทำการศึกษาในส่วนของการวิธีการรับรายการอาหารและเครื่องดื่มจากแขก วิธีการการนำรายการอาหารที่ได้จากแขกส่งมอบให้กับแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ แผนกครัว แผนกแคชเชียร์ วิธีการนำอาหารจากครัวส่งมอบให้กับแขก วิธีการคิดเงินรายการอาหารจากแขก โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสังเกตทำให้ทราบถึงระบบและขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการทำงานของพนักงานแผนกภัตตาคาร แผนกครัว แผนกแคชเชียร์ และการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบการทำงานของฝ่ายภัตตาคาร คือ ผู้จัดการฝ่ายภัตตาคารทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกด้านหนึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภูมิ ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลและเอกสารจากกิตติศาสตร์ ได้แก่แบบฟอร์มการรับรายการอาหาร และเครื่องคิดจากแขก จากนั้นนำข้อมูลและเอกสารที่รวบรวมมาศึกษาถึงรายละเอียดขั้นตอน การดำเนินงาน โดยแยกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบปัจจุบัน ศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียเพื่อกำหนด ลักษณะของระบบใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรพร้อมทั้งพิจารณาความเหมาะสม ของระบบใหม่ และจัดทำรายงานการศึกษาเบื้องต้น

2. การกำหนดความต้องการของระบบ เป็นการคาดคะเนล่วงหน้าถึงความต้องการของระบบและเป็นการตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้ระบบ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาขั้นต้น มาเป็นแนวทางในการกำหนดความต้องการของระบบการทำงานของกิตติศาสตร์ ได้แก่การวิธีการรับรายการอาหารและเครื่องคิดจากแขก วิธีการการนำรายการอาหารที่ได้จากแขกส่งมอบให้กับแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง คือ แผนกครัว แผนกเคหะเชียร์ วิธีนำอาหารจากครัวส่งมอบให้กับแขก วิธีการคิดเงินรายการอาหารจากแขกที่จะพัฒนาขึ้น

3. การออกแบบระบบ ในส่วนของการต้อนรับส่วนหน้า และส่วนของกิตติศาสตร์ จากข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบงาน ฐานข้อมูล หน้าจอการทำงาน ข้อมูลเข้า ข้อมูลออก และรายงานโดยนำ ผังรายละเอียดรวม ผังการไหลเวียนข้อมูล ผังโครงสร้างและผังงานมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

4. การเขียนโปรแกรม ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 ในการออกแบบหน้าจอการทำงานของระบบการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม และการทำงานในส่วนของกิตติศาสตร์ รวมทั้งการจัดทำรายงาน ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 2000 ในการออกแบบและจัดการฐานข้อมูล และในด้านของการเขียน โฮมเพจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการส่วนหน้าโดยการประยุกต์ใช้โปรแกรมดริมเวฟเวอร์เอ็มเอกซ์ ภาษาเอสพี

5. การทดสอบระบบ เป็นการนำโปรแกรมของระบบการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม และโปรแกรมของระบบการทำงานในส่วนของกิตติศาสตร์ มาทดลองใช้งาน เพื่อหาข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของระบบงานอันเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไปพร้อมทั้งประเมินผลการทดสอบระบบ

บทที่ 2

การจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

โรงแรมที่นำมาเป็นโรงแรมกรณีศึกษาในการทำงานวิจัยคือ โรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนท์ สปา รีสอร์ท ป็นกิจการที่บริการทางด้านที่พักแรมให้กับชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือติดต่อธุรกิจ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 1 ถนนทุ่งฟ้า อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ 81000

ประวัติความเป็นมา

โรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนท์ สปา รีสอร์ท เริ่มเปิดกิจการเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2535 โดยแรกตั้งเป็นชื่อโรงแรมกระบี่เมอร์รี่ไทม์ ต่อมาได้มีการเพิ่มเติมในส่วนของ สปาเพิ่มเข้ามา จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น โรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนท์ สปา รีสอร์ท เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

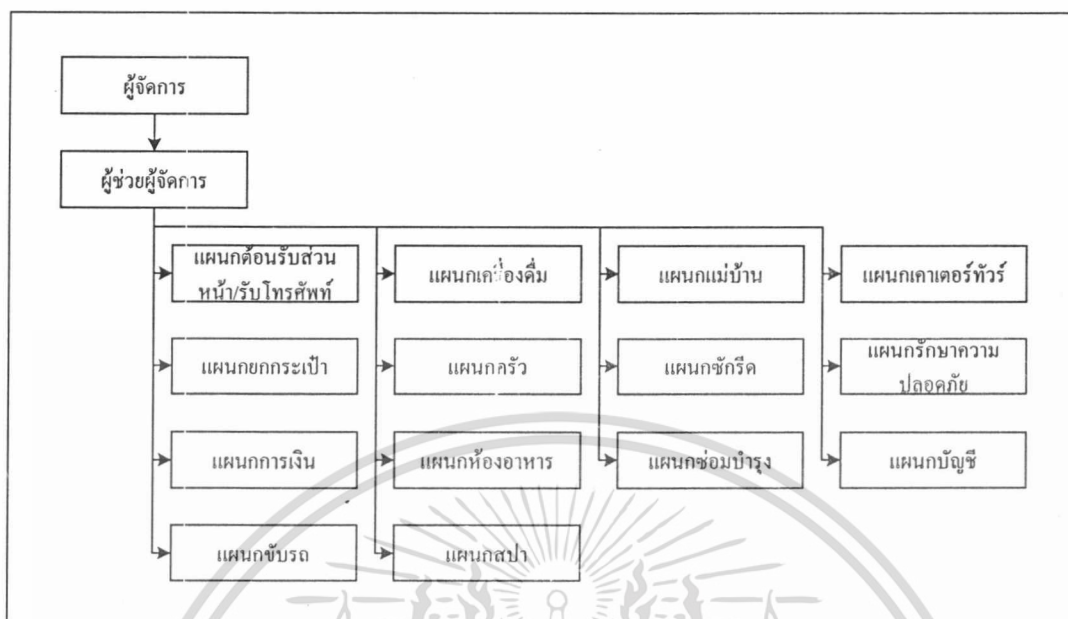
โครงสร้างองค์การและการบริหารงาน

ระบบการบริหารงานของโรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนท์ สปา รีสอร์ท ได้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 16 ฝ่าย (ภาพที่ 2)

การดำเนินงานในปัจจุบัน

โรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนท์ สปา รีสอร์ทมีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 221 ห้อง ประกอบไปด้วยห้องพักประเภทต่างๆ (ภาพที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานโรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท

Room Type	Rate (Thai Baht)	Season			
		Low Season	High Season	Peak Season	High Season
		May 03 to Oct 03	Nov 03 to Feb 04	20 th Dec 03 to 10 th Jan 04	Mar 04 to Apr 04
Superior	3,750	2,850	3,200	4,950	2,850
Deluxe	4,950	3,700	4,200	6,150	3,700
Adora room	5,900	4,400	5,000	7,100	4,400
Floral Suite	6,500	4,850	5,500	7,700	4,850
Adora Suite	7,050	5,300	6,000	8,250	5,300
Maritime Suite	8,850	6,600	7,500	10,050	6,600
Extra bed	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000

ภาพที่ 3 ราคาและประเภทห้องพักของโรงแรมมารีไทม์ พาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท

นอกจากให้บริการทางด้านห้องพักแล้ว ทางโรงแรมยังมีบริการทางด้านอื่นๆ อีก หลาย
อย่าง คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนบริการอาหารและเครื่องดื่ม จัดแบ่งตามส่วนต่างๆ ของโรงแรม อาทิ คอฟฟี่ ชีฟ บริการอาหารนานาชาติ ทั้งไทย จีน และตะวันตก มีกลางวันและบุฟเฟต์ พร้อมขนมหวาน ห้องคอฟฟี่ช้อปปิ้งเป็นห้องขนาดใหญ่ จัดแบ่งเป็น 2 ชั้น

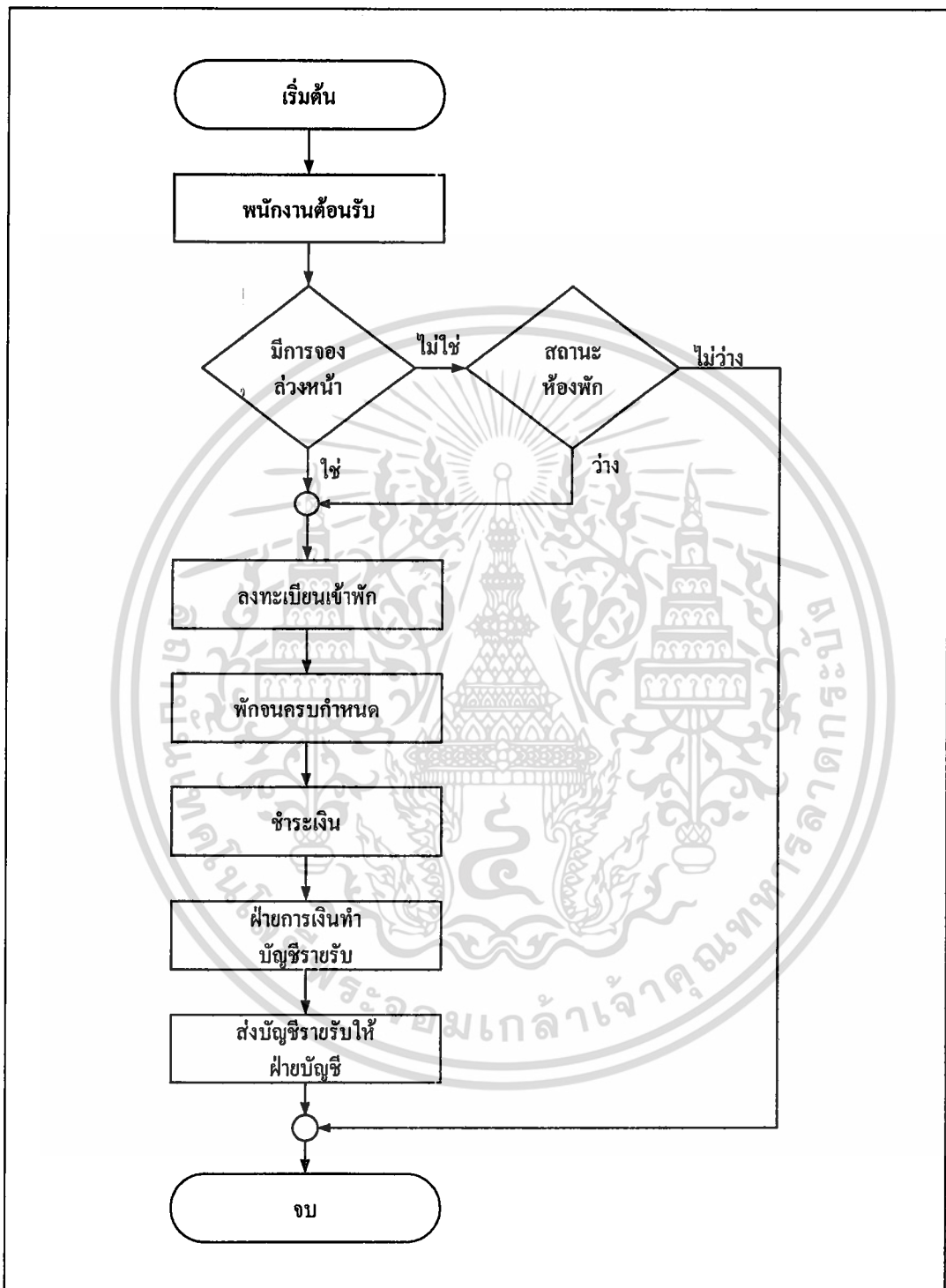
ในด้านความบันเทิง มีห้องฟังเพลงอยู่ชั้นล่างสุดของตัวอาคาร ยามเย็นมองจากภายในออกไป เห็นแสงสีของสระน้ำ หรือใครพอใจสนุกกับคาราโอเกะ ก็มีห้องเป็นสัดส่วน ถ้าต้องการชิมและชมบรรยากาศของเมืองกระบี่ ต้องเลือกห้องสกายแลนจ์ อยู่บนชั้นบนสุด มองเห็นทะเลกระบี่ และสี่สรวงของเมืองอยู่ไม่ไกลไม่ไกล

ด้านกีฬา มีสระว่ายน้ำขนาดใหญ่ ด้านหนึ่งของสระมีบาร์ไว้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม ภายใต้น้ำตกที่เป็นแผ่นพริ้วใกล้กับสระว่ายน้ำ บึงใหญ่ เป็นแหล่งสำราญกับอริยาบถและทอดอารมณ์กับจักรยาน เรือพาย รอบๆ บึงทำเป็นเส้นทางเล็ก ที่เหมาะแก่การเดินเล่นหรือจ็อกกิ้ง ที่เรียกเหงื่อได้เต็มที่ นอกจากนี้ก็ยังมีห้องออกกำลังกายพร้อมอุปกรณ์ทันสมัย ห้องซาวน่า และห้องสนุกเกอร์ที่เล่นได้อย่างเพลิดเพลิน

ด้านสปา มีทั้งบริการอบตัว นวดตัว ด้วยสมุนไพรไทยนานาชาติ และพนักงานนวดแผนโบราณ

ขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบันของฝ่ายบริการส่วนหน้า

สำหรับการดำเนินงานในปัจจุบัน เมื่อมีลูกค้าเข้ามาแสดงความต้องการในการเข้าพักที่ห้องพักทางโรงแรม พนักงานต้อนรับจะทำการสอบถามลูกค้าว่าได้มีการสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้าหรือไม่ หากมีการจองห้องพักไว้ก่อนล่วงหน้าพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ก็จะทำการลงทะเบียนเข้าพักให้แก่ลูกค้า หากไม่มีการจองไว้ล่วงหน้า พนักงานต้อนรับจะทำการตรวจสอบว่ามีห้องพักประเภทที่ลูกค้าต้องการ ว่าว่างในวันที่ลูกค้าต้องการจะทำการเข้าพักหรือไม่หรือไม่ หากมีห้องว่างตามที่ลูกค้าประสงค์จะเข้าพักที่ทางโรงแรม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าก็จะทำการลงทะเบียนเข้าพักให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าพักจนครบกำหนดขึ้นตอนต่อมา พนักงานต้อนรับส่วนหน้าก็จะทำการชำระค่าห้องพัก รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้น เมื่อทำการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายการเงินจะทำบัญชีรายรับ และส่งบัญชีรายรับให้กับฝ่ายบัญชีเพื่อทำบัญชีต่อไป เป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนทั้งหมด (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 การดำเนินงานในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประสานงานกับแผนกอื่นๆ ภายในโรงแรม

เนื่องจากการดำเนินงานรับจองห้องพักมีความสำคัญทุกขั้นตอนดังได้กล่าวแล้ว นอก
จากนี้ยังต้องมีการประสานกับแผนกอื่นๆ ภายในโรงแรมอีกด้วยดังต่อไปนี้

1.แผนกแม่บ้าน

แผนกสำรองห้องพักจะติดต่อกับแผนกแม่บ้านอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากเป็นงานที่
สัมพันธ์กัน ทุกๆเช้า พนักงานรับจองห้องพัก จะตรวจดูจำนวนห้องว่างเพื่อเปรียบเทียบกับรายงานแม่
บ้านว่าตรงกันหรือไม่ เนื่องจากบางครั้งพนักงานรับรองของห้องลงบันทึกไว้ว่าเป็นห้องเดียว มีผู้
พักคนเดียว แต่แผนกแม่บ้านตรวจพบว่า มีผู้พัก 2 คน ในกรณีนี้พนักงานรับรองห้องต้องแจ้งให้
แผนกการเงินปรับอัตราค่าห้องใหม่

2.แผนกต้อนรับ

ทุกเช้าพนักงานรับจองห้องพักจะพิมพ์รายชื่อแขกซึ่งครบกำหนดจะออกจากโรงแรมในวัน
นั้นพร้อมด้วยหมายเลขห้องพัก เรียกว่า รายชื่อผู้ออกจากห้องพัก แล้วส่งสำเนาให้แผนกต้อนรับเพื่อ
เตือนแขกว่า ครบกำหนดที่แขกจะออกวันนี้แล้ว จะออกเวลาเท่าไร หรือจะอยู่ต่อ ถ้าจะอยู่ต่อจะ
ได้ปรับรายการห้องใหม่ เพื่อมิให้เกิดปัญหาผู้จองรายต่อไป แต่ถ้าห้องมีจำนวนจำกัดก็ต้องขอให้
ออกไปพักโรงแรมอื่น

3.แผนกการเงิน

แผนกสำรองห้องพักจะส่งสำเนา รายชื่อผู้ออกจากห้องพัก ให้แผนกการเงินด้วย เพื่อจะ
ได้รวบรวมบิลค่าใช้จ่ายของแขกขณะพักอยู่ในโรงแรม เตรียมมอบให้พนักงานการเงินส่วนหน้า
เมื่อแขกชำระเงินก่อนออกจากโรงแรม

4.แผนกซักรีด

แผนกซักรีดจะได้รับสำเนา รายชื่อผู้ออกจากห้องพัก เช่นกัน เพื่อพนักงานซักรีดจะได้
เตรียมส่งเสื้อผ้าคืนแขกที่จะออก พร้อมทั้งรวบรวมค่าบิลซักรีดที่แขกยังไม่ได้จ่ายส่งมาที่แผนกการ
เงิน

5.แผนกภัตตาคารและบาร์

สำเนารายชื่อแขกที่จะออกถูกส่งมาที่แผนกภัตตาคารและบาร์ด้วย เพื่อให้แผนกรวบรวม
บิลของแขกที่จะส่งไปยังแผนกการเงิน

6.แผนกโทรศัพท์

อีกแผนกหนึ่งที่จะต้องรับทราบการออกของแขกคือแผนกโทรศัพท์ หลังจากได้รับสำเนารายชื่อแขกที่จะออกในวันนั้นแล้ว พนักงานโทรศัพท์จะจดลงสมุดรายชื่อผู้พักที่แขกผู้นั้นจะออกวันนั้น เพื่อแจ้งแก่ผู้โทรศัพท์เข้ามาหาว่าแขกผู้นั้นออกจากโรงแรมไปแล้ว

ระบบการลงทะเบียน

ระบบการลงทะเบียนมี 3 วิธี ดังนี้

1. การบันทึกลงในสมุดทะเบียน

การบันทึกลงในสมุดทะเบียนเป็นวิธีการลงทะเบียนในสมัยก่อน สมุดทะเบียนเป็นสมุดเล่มใหญ่ ภายในแบ่งเป็นช่องๆ วางไว้ที่เคาน์เตอร์งานบริการส่วนหน้า สำหรับให้แขกกรอกข้อความเมื่อมาถึงโรงแรม การลงทะเบียนเช่นนี้สามารถทำได้ ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็กและมีแขกไม่มาก ข้อมูลทั้งหมดจะรวมอยู่ในสมุดเล่มเดียวกัน เรียงลำดับตามแขกมาก่อนหลัง การเสี่ยงต่อการสูญหายมีน้อย และเป็นการประหยัด เนื่องจากแขก 1 คนใช้เนื้อที่กระดาษเพียงบรรทัดเดียวเท่านั้น

ข้อเสียของการใช้สมุดลงทะเบียนคือ แขกลงทะเบียนได้ทีละคน ถ้าเป็นแขกมาเป็นคณะต้องเสียเวลารอคิวนาน ระหว่างแขกลงทะเบียน พนักงานต้อนรับไม่สามารถดำเนินการต่อได้ต้องรอให้ทุกคนเสร็จเรียบร้อยก่อน ทำให้งานล่าช้าออกไป ไม่สามารถแจ้งแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทราบได้โดยทันที หรืออาจมีแขกบางคนกรอกข้อความผิดช่อง ต้องลบออก ทำให้ดูสกปรก อีกประการหนึ่งยุ่งยากต่อการให้ข้อมูลภายหลัง เนื่องจากแขกลงทะเบียนตามลำดับก่อนหลัง มิได้ลงตามอักษร A,B,C นอกจากข้อมูลที่แขกลงไว้ไม่เป็นความลับ ผู้ลงทะเบียนภายหลังสามารถอ่านข้อมูลของแขกที่เข้ามาพักก่อนได้

2. การบันทึกลงในใบบันทึกแล้วเก็บเข้าแฟ้ม

ใบบันทึกการลงทะเบียนจะมีแบบฟอร์มคล้ายกับสมุดลงทะเบียน แตกต่างกันคือสมุดลงทะเบียนเป็นเล่ม แต่ใบบันทึกนี้แขกออกมันแผ่นๆ เข้าแฟ้มไว้ในแต่ละวันและสามารถดึงออกได้เมื่อต้องการดูข้อมูล แขกที่มาพักคนแรกของแต่ละวันควรใช้ใบบันทึกใหม่เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ที่เคาน์เตอร์งานบริการส่วนหน้า ควรมีกลิ้งใส่ใบบันทึกเก็บไว้เช่นเดียวกับสมุดลงทะเบียน

การลงทะเบียนในใบบันทึกนี้ เป็นวิธีการลงทะเบียนแบบเก่าเช่นเดียวกับการบันทึกลงในสมุดทะเบียน แต่มีข้อดีกว่าคือใบบันทึกจะมองดูสะอาด ประณีต สวยงาม เนื่องจากเปลี่ยนใหม่ทุกวัน และแขกสามารถลงทะเบียนได้หลายคนในขณะเดียวกันโดยใช้ใบบันทึกมากกว่า 1 ใบ นอกจากนี้ถ้าต้องการดูรายละเอียดของแขกที่ลงทะเบียนไปแล้วก็สามารถดึงใบบันทึกออกจากแฟ้มได้ ส่วนข้อเสียคือใบบันทึกบางแผ่นอาจถูกดึงออกจากแฟ้มแล้วสูญหายไป และบางแผ่นไม่เต็มหน้าแต่

ต้องเก็บเข้าแฟ้มแต่ละวันเป็นการไม่ประหยัด นอกจากนี้แม้ว่าใบบันทึกจะช่วยปกปิดข้อความที่แขกคนก่อนลงไว้ได้ดีกว่าสมุดบันทึกก็ตาม แต่ยังไม่ได้ผลเต็มที่

3. การบันทึกลงในบัตร

ปัจจุบันโรงแรมส่วนมากใช้การบันทึกลงในบัตรมากกว่า 2 ชนิดแรก เนื่องจากมีข้อดีมากกว่า กล่าวคือ ข้อมูลที่แขกกรอกจะเป็นความลับเพราะแต่ละคนใช้บัตรคนละใบ ไม่สามารถมองเห็นข้อมูลของผู้อื่น มองดูสะอาด สวยงาม ถ้าแขกกรอกข้อมูลผิดก็เปลี่ยนใบใหม่ได้ จริงอยู่ที่ว่าบัตรลงทะเบียนมีต้นทุนการผลิตแพงกว่าสมุดลงทะเบียน แต่ก็ผลดีมากกว่า ข้อเสียมีเพียงการสูญหายซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ง่าย แต่ก็อาจป้องกันได้ถ้ามีระบบค่านางเงินที่มีประสิทธิภาพ การลงทะเบียนโดยใช้บัตรนี้ ข้อมูลที่จำเป็นส่วนหนึ่งแขกจะเป็นผู้กรอก อีกส่วนหนึ่งพนักงานต้อนรับเป็นผู้กรอกหรือในบางโรงแรมพนักงานต้อนรับอาจเป็นผู้กรอกข้อมูลทั้งหมดโดยดูจากใบจองของแขก แขกเพียงแต่เซ็นชื่อเมื่อมาถึงโรงแรมเท่านั้น รายละเอียดของข้อมูลในบัตรลงทะเบียนก็คือการขอให้แขกเขียนชื่อและที่อยู่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์และข้อมูลส่วนตัวของแขก

บางโรงแรมจะพิมพ์ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการรักษาของมีค่าของแขกไว้ด้วยพร้อมทั้งมีที่ว่างสำหรับให้แขกเซ็นชื่อซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

บัตรลงทะเบียนนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพของโรงแรมแต่ละแห่งได้ด้วย ตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นโมเต็ลอาจเพิ่มข้อมูลของหมายเลขทะเบียนรถ หรือ โรงแรมที่สามาบิน อาจเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับหมายเลขเที่ยวบินที่จะออกเดินทาง เป็นต้น

ในโรงแรมขนาดใหญ่ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ แขกจะได้รับความสะดวกในการลงทะเบียนมาก เพราะคอมพิวเตอร์จะนำข้อมูลจากใบจองของแขก มาใส่ลงในบัตรลงทะเบียนโดยอัตโนมัติ หรืออาจนำข้อมูลของแขกที่เคยมาพักที่โรงแรมครั้งก่อนมาใส่ลงในบัตรลงทะเบียนเลย แขกเพียงแต่เซ็นชื่อเมื่อมาลงทะเบียนเข้าพัก เท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าแขกมาพักอยู่จริงถ้าไม่มีลายเซ็น นอกจากนี้คอมพิวเตอร์ยังสามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับแขกที่มีปัญหาในการมาพักครั้งก่อน หรือแขกที่อยู่ในบัญชีดำได้ด้วย

อนึ่ง บัตรลงทะเบียนนี้เป็นแบบฟอร์มข้าราชการ ขึ้นกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรียกว่า รร14 สมุดที่ลงรายชื่อแขกเรียกว่า รร6 เอกสารแต่ละใบมีความสำคัญและขาดหายไม่ได้

ข้อมูลการลงทะเบียนที่ควรตรวจสอบ

หลังจากแขกกรอกข้อมูลลงในบัตรลงทะเบียนแล้ว พนักงานต้อนรับควรตรวจสอบดูอีกครั้งอย่างละเอียดรอบคอบว่าข้อมูลครบสมบูรณ์และถูกต้อง ถ้ามีข้อสงสัยจะต้องสอบถามแขก

เพื่อความชัดเจน ตัวอย่างเช่น แยกที่เป็นชาวต่างประเทศ บางครั้งพนักงานต้อนรับไม่แน่ใจว่าชื่อใดเป็นชื่อและชื่อใดเป็นนามสกุล เป็นต้น อนึ่ง พนักงานต้อนรับควรแจ้งหมายเลขห้องและอัตราค่าที่พักให้แก่ทราบด้วย เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดและอาจเกิดปัญหาขึ้นได้เมื่อแขกจะคืนห้องพัก นอกจากนี้พนักงานต้อนรับควรถามถึงวิธีการจ่ายเงินของแขกด้วย

กล่าวโดยสรุป หลังจากแขกกรอกบัตรลงทะเบียนแล้ว พนักงานต้อนรับควรตรวจสอบสิ่งเหล่านี้ให้แน่ใจ

1. รายละเอียดทั้งหมดที่แขกกรอกถูกต้องและสมบูรณ์
2. ข้อมูลตรงกับข้อมูลที่แขกกรอกไว้ในใบจอง
3. แยกทราบอัตราค่าห้องพักแล้ว
4. วิธีการจ่ายเงินของแขก
5. จดหมายหรือไปรษณีย์ที่อาจส่งมาถึงแขก
6. ห้องพักที่กำหนดให้แขกพร้อมที่จะเข้าพักได้
7. ใช้เทคนิคการขายที่ดีที่สุดแล้ว

ขั้นตอนการลงทะเบียน

เมื่อแขกมาถึงหน้าเคาน์เตอร์งานบริการส่วนหน้า และพนักงานต้อนรับควรถามแขกว่า ได้จองห้องพักล่วงหน้าไว้หรือไม่ เพราะแขกบางคนอาจต้องการเข้ามาพักในโรงแรมของเราโดยมิได้จองห้องพักก่อนขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักของแขกทั้ง 2 ประเภท มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง ดังนี้

1. แยกที่จองห้องพักไว้ล่วงหน้าแล้ว

เมื่อแขกแจ้งว่าได้จองห้องพักล่วงหน้าไว้แล้ว พนักงานต้อนรับถามชื่อแขก แล้วตรวจสอบจากรายการการสำรองห้องพัก

1. ยื่นปากกาและบัตรลงทะเบียนเข้าพัก ให้แขก ให้คำแนะนำและช่วยเหลือด้วยในกรณี que แยกอาจไม่เข้าใจข้อความบางอย่างในบัตร

2. ขณะแขกลงนาม เขียนโน้ตหรือเครื่องหมาย ✓ หน้าชื่อของแขกใน รายการการสำรองห้องพัก เพื่อแสดงว่าแขกผู้นั้นมาถึงแล้ว

3. ทำการตรวจสอบความพร้อมของห้องพักที่จะขายแขก ถ้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์จะปรากฏหมายเลขห้องชนิดที่แขกต้องการในคอมพิวเตอร์

4. ตรวจสอบคุณภาพกำหนดเวลาพัก และชนิดของห้องที่แขกจองไว้ก่อนแล้วกับแขกอีกครั้ง หนึ่งให้แน่ใจว่าตรงกัน

5. ถ้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ บันทึกรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับแขกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อ แจ้งให้แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทราบว่าแขกผู้นั้นเข้ามาพักอยู่ในโรงแรมแล้ว

6. หลังจากแขกกรอกข้อมูลลงในบัตรลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับควร ตรวจสอบคู่มืออีกครั้งหนึ่งว่าถูกต้อง สมบูรณ์ และชัดเจน โดยเฉพาะชื่อ และวันที่ ที่จะออก ตรวจสอบ ด้วยว่าแขกเซ็นชื่อเรียบร้อยแล้ว

7. พนักงานต้อนรับกรอกข้อความตอนที่ 2 ในบัตรลงทะเบียน พร้อมทั้งใส่จำนวนคน อัตราที่พัก หมายเลขห้อง ฯลฯ ลงชื่อผู้กรอก พร้อมทั้งเวลาที่แขกเข้า

8. กรอกข้อความลงใน “Rooming Card” หรือ “Guest’s Welcome Card” (ถ้ามีใช้อยู่ใน โรงแรมนั้น) แล้วมอบให้แขก

9. ตรวจสอบว่าแขกมีจดหมายมาคอยอยู่หรือไม่ ถ้ามีมอบให้แขกไป

10. จัดกุญแจส่งมอบให้ พนักงานต้อนรับ หรือ พนักงานยกกระเป๋า (แล้วแต่ นโยบาย ของโรงแรม)

11. นำแขก ไปส่งห้อง

ถ้าพนักงานต้อนรับเป็นผู้นำแขกมาส่งถึงห้อง ระเบียงหรือในขณะที่อยู่ในลิฟต์ ควร อธิบายการบริการต่างๆ ให้แขกได้ทราบ เช่น ห้องออกกำลังกาย ศูนย์ส่งข่าวสาร ฯลฯ และเมื่อไป ถึงห้องพักแล้ว ควรแนะนำอุปกรณ์เครื่องใช้ตลอดจนวิธีใช้อุปกรณ์เหล่านั้นให้แขกด้วย เช่น เครื่อง ปรับอุณหภูมิ โทรทัศน์ เป็นต้น ในกรณีที่ พนักงานยกกระเป๋า เป็นผู้นำแขกไปควรทำหน้าที่นี้แทน ไม่ควรทิ้งแขกไว้จนกว่าจะแน่ใจว่าแขกพอใจห้องพัก

หมายเหตุ ถ้าแขกเป็นบุคคลสำคัญ ผู้บริหารของโรงแรมจะต้องเป็นผู้มาต้อนรับเอง

Guest ‘s Welcome Card หรือ Guest Card หรือ Rooming Card คือบัตรที่พนักงานต้อนรับ รับผิดชอบให้แก่แขกหลังจากที่แขกลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว โรงแรมจะมอบบัตรนี้ให้แขกเพื่อ ช่วยเตือนความจำของแขกว่าพักอยู่โรงแรมชื่ออะไร ตั้งอยู่ที่ไหน เนื่องจากบางครั้งแขกออกไปทำ ธุรกิจนอกโรงแรม อาจลืมชื่อโรงแรมและสถานที่ตั้ง ทำให้เกิดปัญหาหากกลับที่พักไม่ถูก เป็นต้น นอกจากนี้ยังช่วยเตือนแขกให้จำหมายเลขห้องพัก และอัตราค่าที่พักได้ ทั้งยังช่วยในด้านความปลอดภัย กล่าวคือ แขกต้องนำบัตรนี้มาแสดงก่อนรับกุญแจห้องพักไป

ข้อความใน Guest Card มีดังนี้

1. ชื่อและที่อยู่ของโรงแรม
2. ชื่อแขก

3. หมายเลขห้องพักของแขก
4. ชั้น
5. อัตราค่าที่พัก
6. หมายเลขโทรศัพท์ของโรงแรม
7. ด้านหลังของบัตร อาจเป็นแผนที่ของเมืองนั้น พร้อมทั้งแสดงตำแหน่งที่ตั้งของโรง

แรม

นอกจากนี้ บางโรงแรมจัดทำเป็นสมุดเล่มเล็ก แจกบริการต่างๆ ที่โรงแรมจัดให้แขก ขณะที่พักอยู่ในโรงแรมด้วย

2. แยกที่ไม่ได้จองห้องพักไว้ก่อน

แขกที่ไม่ได้จองห้องพักไว้ก่อนนี้ อาจเป็นแขกที่รู้จัก โรงแรมที่อยู่แล้ว คือเคยมาพักแล้ว หรือเป็นแขกที่เพิ่งเคยมาเป็นครั้งแรก ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก มีดังนี้

1. ถามความต้องการของแขกว่าต้องการห้องพักชนิดใด อัตราเท่าไร
2. ตรวจสอบว่าห้องพักที่แขกต้องการว่างหรือไม่
3. ถ้าไม่มีห้องว่าง แจ้งให้แขกทราบ และเสนอห้องพักชนิดอื่นที่ว่างให้ หรือแนะนำชื่อโรงแรมอื่นที่อยู่ใกล้เคียงซึ่งมีห้องพักตามที่แขกต้องการให้
4. ถ้ามีห้องว่าง ขอทราบระยะเวลาที่แขกจะพัก อ ย่ารับแขก ไม่ได้มีการจองไว้ล่วงหน้า ที่มีปัญหาเข้าพักเป็นอันขาด เช่น ยังไม่แน่ใจว่าจะอยู่กี่วัน ก็คน เป็นต้น
5. คอยสังเกตอย่าให้แขกรู้ตัวว่ามีสิ่งผิดปกติหรือไม่ เช่นแขกไม่มีกระเป๋าเดินทางมาด้วยหรืออาการปรีชาของแขกไม่น่าไว้วางใจ
6. ขอให้แขกกรอกข้อความลงใน บัตรลงทะเบียน
7. ใช้ใหิวพริบและหลักจิตวิทยาขอให้แขกจ่ายเงินมัดจำตามระเบียบของโรงแรม
8. ลงบันทึกการจองห้องพัก เช่นเดียวกับแขกที่จองห้องพักไว้ล่วงหน้า
9. ดำเนินการตามขั้นตอนเดียวกับแขกที่จองห้องพักไว้ล่วงหน้าแล้ว

หลังจากส่งแขกแล้ว พนักงานต้อนรับควรตรวจสอบเอกสารต่างๆ อีกครั้งหนึ่งว่าถูกต้อง สมบูรณ์ รายละเอียดถูกต้อง เพื่อดำเนินตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1.เปิดบัญชีค่าใช้จ่ายแขก โดยเขียนชื่อแขก จำนวนแขก หมายเลขห้อง อัตราค่าที่พัก หมายเลขทะเบียน หมายเลขบัญชี แล้วส่งบัญชีที่เปิดใหม่นี้ไปแผนกการเงินส่วนหน้า ซึ่งโดยปกติจะติดกันอยู่ที่ เคาน์เตอร์งานบริการส่วนหน้า นั่นเอง

- 2.เขียนหมายเลขบัญชีลงในบัตรลงทะเบียนเข้าพัก ของแขกด้วย เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงภายหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.เขียนสลিপห้องพักชั่วคราว ใส่ในกล่องสลิปห้องพัก (เปลี่ยนเป็นสลิปตัวพิมพ์ภายหลัง)

4.แจ้งการเข้าพักของแขกให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบ โดยเขียนใบแจ้ง ส่งไปยังฝ่ายบริหาร แผนกการเงินส่วนหน้า แผนกโทรศัพท์ แผนกให้ข้อมูล แผนกขนส่งสัมภาระ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว บางโรงแรมใช้สำเนาของสลิปห้องพัก ที่พิมพ์เรียบร้อยแล้วส่งแทน

5.บางโรงแรมยังคงใช้สมุดบันทึกการเข้าพักและออกของแขก ในกรณีนี้การลงทะเบียนเข้าพัก ก็ต้องบันทึกลงในสมุดด้วย อนึ่งแขกที่ยืนยันการจองแล้วแต่ไม่เข้าพักตามกำหนดคือ ภายใน 18.00 น. ให้ใส่คำว่า No Show ลงไปด้วย และโรงแรมมีสิทธิ์ขายห้องพักนั้นให้แขกรายอื่นได้

6.ขั้นตอนสุดท้ายของการลงทะเบียนเข้าพัก จะถูกนำไปรวบรวมไว้กับของแขกคนอื่นๆ ที่พักอยู่ในโรงแรม และจะอยู่ที่เคาน์เตอร์งานบริการส่วนหน้า จนกระทั่งแขกคืนห้องพัก

3. การลงทะเบียนแขกที่มาเป็นคณะ

การลงทะเบียนแขกที่มาพร้อมๆกัน ที่เดียวเป็นจำนวนมาก เช่น คณะทัวร์ หรือแขกที่มาประชุมสัมมนาพร้อมๆกันทำให้เกิดความวุ่นวาย เนื่องจากจะมาชุมนุมกันอยู่ในล็อบบี้พร้อมทั้งกระเป๋าเดินทางและสัมภาระต่างๆ คนต่างคนต่างลงทะเบียนเพื่อเข้าพักโดยเร็วเพื่อเข้าพักของตงทันทีเนื่องจากความเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง การลงทะเบียนตามปกติจะทำให้เกิดความล่าช้า ทำให้แขกไม่พอใจ และอาจเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อโรงแรมตั้งแต่แรกเข้าพัก จึงควรมีการเตรียมการล่วงหน้าตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1.จัดทำบัญชีห้องพักแขก หนึ่งหรือสองวันก่อนแขกเข้า หัวหน้าแผนกต้อนรับควรจัดทำบัญชีห้องพักแขกคณะที่จะมาโดยใส่ชื่อแขกลงในหมายเลขห้องเหล่านั้น ทั้งนี้บริษัทนำเที่ยวหรือผู้นำทัวร์ หรือผู้สัมมนาก็จะส่งรายชื่อแขกที่จะเข้าพักมาให้โรงแรมล่วงหน้า ในบัญชีรายชื่อจะมีรายละเอียดต่างๆ แจ้งไว้ด้วย เช่น จำนวน (มาเป็นคู่ หรือเดี่ยว) เพศ ชนิดของห้องที่ต้องการ ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้จะใช้เป็นประโยชน์ในการจัดห้อง

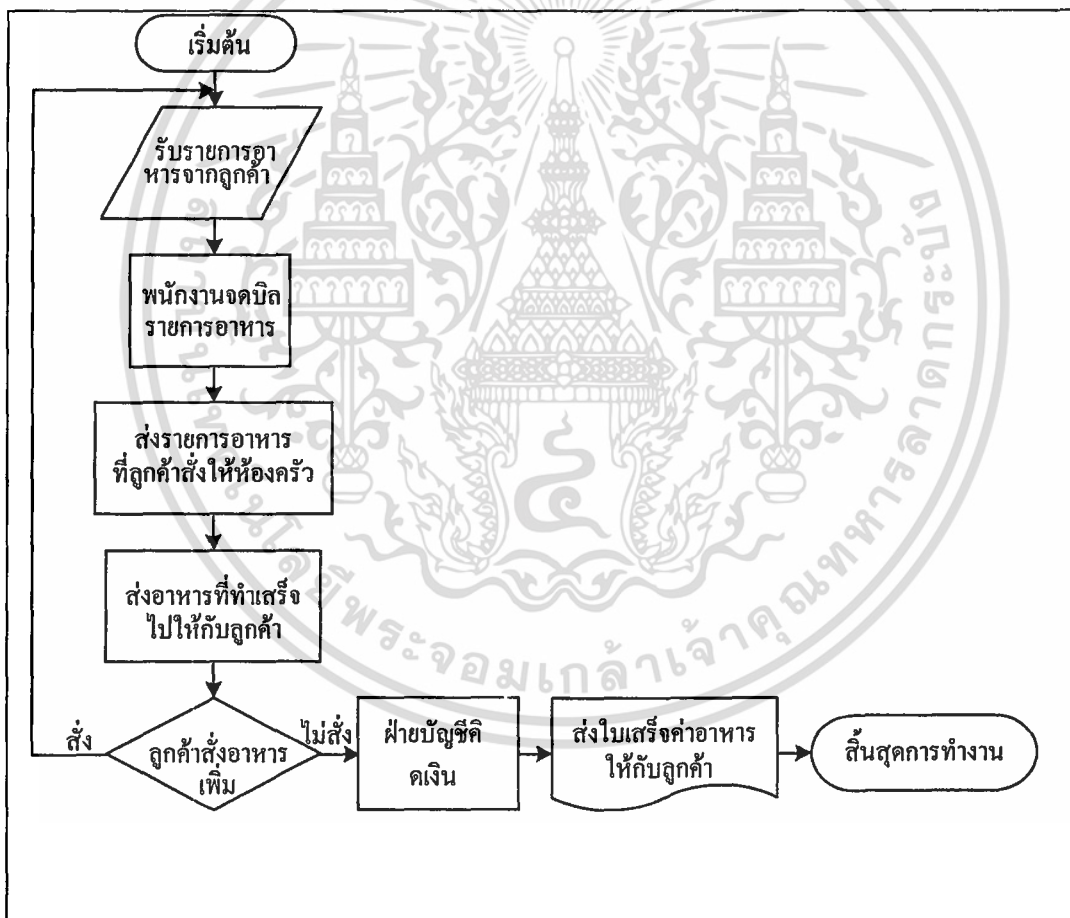
2.กำหนดห้องที่จะให้เข้าพัก ในเช้าวันที่แขกจะเข้า พนักงานต้อนรับจะเก็บห้องที่กำหนดให้แขกคณะนี้ไว้โดยจัดให้อยู่ใกล้เดียวกัน เตรียมกุญแจแต่ละห้องให้พร้อม

3.กรอกข้อความลงในบัตรลงทะเบียน เตรียมไว้ล่วงหน้าเมื่อแขกมาถึงก็เพียงแต่เซ็นชื่อเท่านั้น

4.จัดเตรียม Welcome Card หรือ Guest Card สำหรับแขกทุกคน โดยดูข้อมูลจาก รายชื่อ ห้องพัก ใ้ชื่อแขก หมายเลขห้อง อัตราค่าห้องไม่จำเป็นต้องใส่ ใส่ซองรวมกับกุญแจห้อง คุปองอาหาร (ถ้ามี) ให้ด้วยกันแต่ละซอง

ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคาร

เริ่มต้นรับรายการอาหารจากลูกค้า พนักงานก็จัดบิลรายการอาหารแล้ว ส่งรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งไปให้ห้องครัว เมื่อทำเสร็จก็ส่งอาหารไปให้กับลูกค้า ต่อมาถ้าสั่งเพิ่มก็จัดรายการอาหารใหม่ ถ้าไม่ก็จะคิดเงินและส่งใบเสร็จค่าอาหารให้กับลูกค้า สิ้นสุดการทำงาน (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคารในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทของสถานบริการอาหาร

ธุรกิจโรงแรมมักจัดให้มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มในสถานที่ต่างๆ (ภาพที่ 7) ภายในโรงแรม ดังนี้

1. ห้องอาหาร ห้องอาหารโรงแรมขนาดใหญ่มักมีหลายห้อง โดยจัดแบ่งเป็นห้องอาหารประจำชาติต่างๆ ห้องอาหารไทย ห้องอาหารจีน ห้องอาหารยุโรป ห้องอาหารญี่ปุ่น ห้องอาหารทะเล และห้องอาหารบุฟเฟต์ เป็นต้นซึ่งลักษณะในการตกแต่งห้องอาหารแต่ละประเภทจะตกแต่งประเภทให้สัมพันธ์กับห้องอาหารนั้นๆ เช่น ห้องอาหารไทยก็จะตกแต่งแบบไทยๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงานเสิร์ฟจะเป็นชุดไทย เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศและประเภทของอาหาร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสวยงามประทับใจและสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการของโรงแรม

สำหรับห้องอาหารที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบันนี้ ได้แก่ห้องอาหารบุฟเฟต์ ซึ่งทางโรงแรมมักจัดไว้บริการลูกค้าในช่วงอาหารกลางวันและค่ำ โดยลูกค้าสามารถทราบอาหารของมื้อนั้นๆ ได้ล่วงหน้า โดยทั่วไปราคาอาหารบุฟเฟต์มักจะไม่สูงมากนัก

2. ห้องอาหารกริล เป็นห้องอาหารที่มีหลายรายการอาหาร (Dining Room) ลักษณะอาหารที่จัดบริการจะเป็นอาหารจานเดียว อาหารประเภทสเต็กและ แฮมเบอร์เกอร์ ไส้กรอกและแฮม ซึ่งใช้ทอดหรือปิ้ง เพื่อให้อาหารคากว่าสุกนอกจากนี้ยังให้มีบริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ที่ไม่มีแอลกอฮอล์ไว้ให้เลือกตามความต้องการของลูกค้า

3. คีอ์ฟี่ชอป เป็นห้องอาหารที่มีบริการอาหารประเภท

- เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ จำพวก น้ำชา กาแฟ น้ำอัดลม น้ำหวาน น้ำผลไม้
- เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์
- อาหารสำเร็จรูป จำพวก แซนด์วิช
- ผลไม้สดตามฤดูกาล และผลไม้กระป๋อง
- อาหารประเภท เบเกอรี่

สำหรับช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น หากเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มักเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในช่วงห้องอาหารอื่นของโรงแรมปิดให้บริการแล้ว

4. ไนต์คลับ เป็นห้องอาหารให้บริการเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ รวมทั้งอาหารเบาๆ โดยเฉพาะอาหารประเภทแก้ม และมีดนตรีพร้อมนักร้อง นักเต้นรำ และการแสดงบนเวที รวมตลอดจนหญิงบริการไว้สนองความต้องการของลูกค้า

ปัจจุบันโรงแรมส่วนใหญ่เปิดบริการดิสโก้เทคให้บริการแก่ลูกค้า โดยในห้องไม่มีการแสดงดนตรี พร้อมนักร้อง นักเต้นรำ และการแสดงบนเวที แต่ใช้ ดีเจ เป็นผู้เปิดแผ่นเสียงแทน เพลงที่เปิดส่วนใหญ่จะเป็นจังหวะเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเต้นตามจังหวะเพลง ฉะนั้นกลุ่มลูกค้าจะเป็นวัยรุ่นซะส่วนใหญ่

5.ค็อกเทลเลาจน์ จะให้บริการ

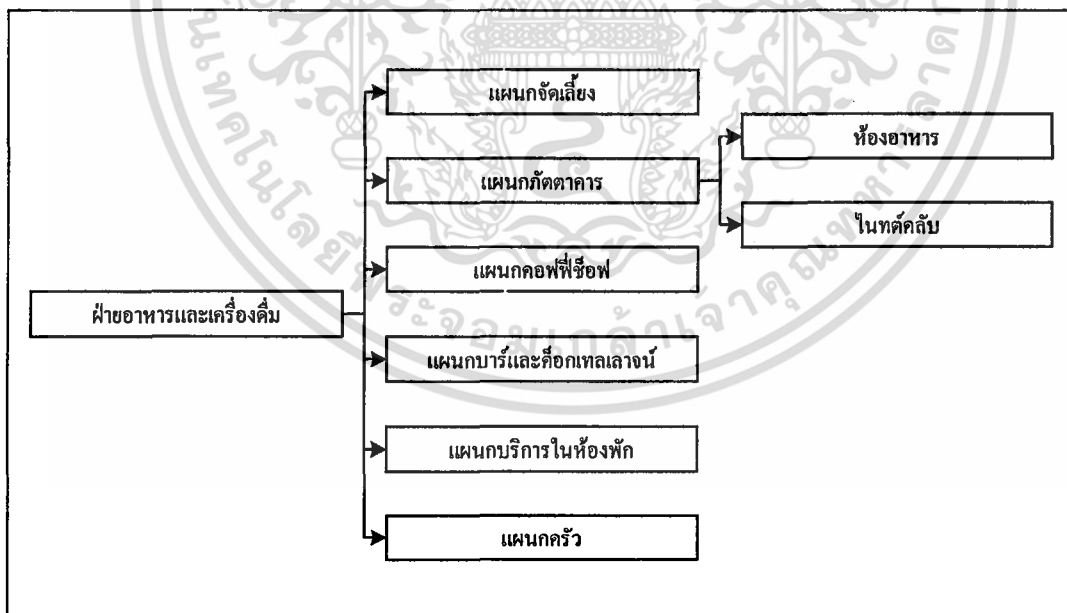
-เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ จำพวกเหล้าไวท์ หรือเหล้าผสมต่างๆ

-อาหารประเภทกับแกล้ม

-ดนตรีประเภท ใช้อิเล็กโทนบรเรล หรือใช้เครื่องดนตรีเพียงไม่กี่ชิ้น

6.ห้องพิเศษอื่นๆ แผนกจัดเลี้ยงของโรงแรมต่างๆ มีบริการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ตามห้องพิเศษต่างๆ เช่น ห้องโถง ห้องกีฬา และบริเวณสระว่ายน้ำของโรงแรม เป็นต้นขนาดของห้องที่ใช้ในการจัดเลี้ยงขึ้นอยู่กับจำนวนของแขกงานนั้นๆ นอกจากนั้นยังมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ภายนอกบริเวณโรงแรม เพื่อให้บริการตามความต้องการของลูกค้า สำหรับค่าบริการในการจัดเลี้ยงจะมีราคาต่ำกว่าราคาบริการในห้องอาหารของโรงแรมตามปกติ

7.การบริการห้องพัก โรงแรมเกือบทุกแห่งจะมีบริการห้องอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพักของลูกค้า โดยสั่งทางโทรศัพท์



ภาพที่ 6 แผนผังของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการบริการอาหารบนห้องพัก

1.พนักงานรับคำสั่งจากลูกค้า แล้วจัดทำใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มส่งให้พนักงานบริการห้องพัก

2.พนักงานบริการห้องพัก ส่งใบสั่งอาหาร ไปยังแผนกห้องครัว ส่วนใบสั่งเครื่องดื่มส่งไปยังแผนกบาร์ และค็อกเทลเลาจน์

3.พนักงานบริการห้องพักรับอาหารจากแผนกครัว หรือเครื่องดื่มจากแผนกบาร์ และค็อกเทลเลาจน์ เพื่อนำไปใส่ถาดหรือโต๊ะเข็น พร้อมทบทวนคำสั่งที่ได้รับเพื่อความถูกต้อง และนำไปเสิร์ฟยังห้องพักลูกค้า

การจัดอาหารแต่ละมื้อ

รายการอาหารแบบตะวันตก ซึ่งถือเป็นอาหารสากล ที่โรงแรมชั้นหนึ่งต้องมีไว้เพื่อบริการลูกค้า แบ่งออกเป็น 6 ประเภทดังนี้

1.อาหารเช้า

ร่างกายต้องการอาหารเมื่อเช้าเพื่อให้เกิดพลังงานแก่ร่างกายในการทำกิจกรรมต่างๆ ในวันนั้นๆ เวลาสำหรับรับประทานอาหารเช้าจะเป็นช่วงเวลาประมาณ 06.00-09.00 น. โดยมีรายการอาหารประมาณ 5 ชนิดซึ่งไม่ใช่อาหารหนัก

2.อาหารก่อนอาหารกลางวัน

อาหารที่รับประทานในเวลาระหว่างอาหารเช้ากับอาหารกลางวัน คือช่วงเวลาประมาณ 09.00-11.30 น. ชนิดของอาหารจะเป็นอาหารหนักกว่าเมื่อเช้า แต่ไม่หนักเท่าอาหารกลางวัน เน้นความสวยงามรสชาติอร่อย เช่น แซนดวิช แฮมเบอร์เกอร์ แพนเค้ก ผลไม้ น้ำชาและกาแฟ เป็นต้น

3.อาหารกลางวัน

อาหารที่รับประทานเวลาประมาณ 11.30-14.00 น. ประเภทอาหารได้แก่ เนื้อสัตว์ จำพวกเนื้อวัว เนื้อหมูไก่และปลา โดยใช้ผักเป็นส่วนประกอบ จัดทำเป็นแซนดวิช หรือจัดทำเป็นชุดสับเปลี่ยนกันไปไม่ซ้ำกัน

4.อาหารว่าง

เป็นอาหารที่นิยมกันรับประทานกันช่วงเวลา 15.00-17.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาก่อนอาหารเย็น ประเภทอาหารได้แก่ ซากาแฟ โดยมีเค้กแซนดวิช และผลไม้ต่างๆ

5.อาหารเย็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

มักเรียกว่าอาหารค่ำรับประทานเวลาประมาณ 19.00 น. เป็นต้นไป ประเภทอาหารมีคุณค่าทางโภชนาการ และจัดตกแต่งอย่างสวยงาม

6.อาหารมื้อดึก

เป็นอาหารที่รับประทานเวลาประมาณ 22.00-23.00น.

ปัญหาจากการดำเนินงาน

1.การบริหารงานทางด้านการบริการส่วนหน้านั้นจะมีปัญหาเกิดขึ้นในส่วนของการดำเนินงานด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก ปัญหาในการตรวจสอบห้องพักเพราะไม่ทราบว่ามีห้องพักหมายเลขใดว่างอยู่บ้าง การสืบค้นข้อมูลการสำรองห้องพัก ข้อมูลผู้รับบริการที่ยังมีการใช้เอกสารอยู่ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและการปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า นอกจากนี้แล้วขั้นตอนการดำเนินงานมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น ในการสืบค้นข้อมูลการสำรองห้องพักจะต้องสืบค้นจากเอกสารที่เก็บไว้ในแฟ้มเอกสารเพื่อที่จะนำรหัสการสำรองห้องพักมาใช้สืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์อีกครั้ง

2. การบริหารงานทางด้านการให้บริการในส่วนของการสั่งอาหาร เนื่องจากแขกที่มาพักกับทางโรงแรมโดยส่วนใหญ่จะต้องการรับประทานอาหารตรงบริเวณริมทะเล ปัญหาคือการที่พนักงานรับรายการอาหารจะต้องเสียเวลาในการเดินเพื่อที่จะต้อง นำรายการอาหารที่ได้รับจากลูกค้าไปส่งให้ทางแผนกครัว และเมื่อมีการปรุงอาหารเสร็จแล้วพนักงานต้อนรับก็ไม่สามารถรู้ได้ว่ารายการอาหารที่สั่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว และในระหว่างที่พนักงานเดินทางนั้นจะทำให้ในส่วนของร้านอาหารขาดพนักงานที่จะดูแลลูกค้า

3. เนื่องจากลูกค้าส่วนมากเป็นชาวต่างชาติการโทรมาของต้องเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงในการโทรข้ามทวีปข้อมูลที่ได้จากทางโทรศัพท์ขาดความน่าเชื่อถือ อาจจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ซึ่งเกิดปัญหานี้อยู่บ่อยๆ

แนวทางการแก้ไข

1.จากปัญหาดังกล่าว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารงานระบบการบริการส่วนหน้าของโรงแรมด้วยการจัดระบบงานการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการฐานข้อมูลให้สามารถจัดเก็บข้อมูลห้องพักผู้สำรองห้องพักได้เป็นระเบียบมากขึ้น ง่ายต่อการใช้งานและสืบค้นข้อมูล บันทึกการเข้าพัก โดยโปรแกรมจะแสดงห้องว่างให้ทราบ และคั่นหาราคาค่าห้องตามฤดูกาลมาให้เอง บันทึกจองของห้องได้ โดยมีผังห้องแสดงให้ทราบ หากจองซ้ำวันเดียวกันและห้องเดียว โปรแกรมจะไม่จองให้และบอกให้ทราบ บันทึกมัดจำเมื่อมีลูกค้ามัดจำ และสามารถตรวจสอบได้ ย้ายห้องไปห้องใหม่ที่ว่างอยู่ได้ หากย้ายไปห้องที่ไม่ว่าง โปรแกรมจะแจ้งให้ทราบและไม่ย้ายให้

ตรวจสอบยอดขายประจำวัน, ประจำเดือนโดยละเอียดและสรุปรายรับ หนี้ค้าง ชื่อลูกค้า ห้องพักแต่ละห้อง การจอง

นอกจากนี้โปรแกรมที่ใช้จะช่วยออกแบบหน้าจอกการทำงานให้มีความสะดวก ง่ายต่อการดำเนินงาน สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนนี้จะเป็นการเพิ่มความประทับใจให้กับแขกที่มาพักด้วย

และโปรแกรมที่จัดทำขึ้นในการปฏิบัติการส่วนหน้ายังสามารถจัดทำรายงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงานได้

2.แนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการจัดการภายในห้องอาหาร และใช้ระบบเครือข่ายท้องถิ่น เพื่อส่งข้อมูลระหว่างห้องอาหารริมชายหาดกับครัว เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการเดินทางของพนักงาน ระหว่างครัวกับร้านอาหาร และพนักงานสามารถใช้เวลาในการดูแลลูกค้าระบบเดิมจะเกิดความยุ่งยากเพราะในการรวมใบเสร็จค่าอาหาร กับค่าห้องพัก

3.สร้างเว็บไซต์ สำหรับสำรองห้องพักทางอินเทอร์เน็ตรวมทั้งระบบอีคอมเมิร์ซของโรงแรม แสดงจำนวนผู้เข้าพัก ประเภทของห้องพัก ราคาของห้องพัก ฯลฯ และการโอนเงินผ่านทางธนาคาร

ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุง

ความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี

ในระบบการจัดการบริการส่วนหน้าของโรงแรมทั้งสองแห่งนั้น มีความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี เนื่องจากทั้งสองโรงแรมมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และตรวจสอบห้องพักอยู่แล้ว ซึ่งระบบใหม่ที่จะนำไปใช้ปฏิบัติการมีฮาร์ดแวร์ที่ต้องใช้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.แม่ข่าย Pentium 1.8 GHz. หน่วยความจำแบบ RDRAM 256 MB. HDD 40 GB. จอแสดงผล VGA 1 เครื่อง ซึ่งระบบเดิมมีอยู่แล้ว
- 2.พอร์ตต่อเชื่อมสัญญาณ 8 Channel 1 ตัว ระบบเดิมมีอยู่แล้ว
- 3.เครื่องสำรองไฟ APC Smart UPS 900VA 1 เครื่อง ระบบเดิมมีอยู่แล้ว
- 4.สายสัญญาณ 4 ชุด ระบบเดิมมีอยู่แล้ว 1 ชุด จะต้องจัดหาเพิ่มเติมอีก 3 ชุด
- 5.เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ 3 เครื่อง
 - คอมพิวเตอร์สำหรับ Front รุ่น Pentium 650 MHz SRAM 64 MB HDD 4 GB ซึ่งระบบเดิมมีอยู่แล้ว
 - คอมพิวเตอร์สำหรับห้องอาหารบริเวณชายหาด และ ห้องครัว รุ่น Pentium 1.8 GHz RDRAM 128 MB HDD 40 GB
6. เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix 1 เครื่อง ระบบเดิมมีอยู่แล้ว

ส่วนซอฟต์แวร์จะใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 98 ไมโครซอฟท์ออฟฟิต 2000 และ วินโดวส์ 2000 ในการควบคุมระบบเครือข่าย โดยที่ระบบการทำงานเดิมใช้วินโดวส์ 2000 ทำหน้าที่เป็นแม่ข่ายของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ส่วนของข้อมูลทางการสำรองห้องพักเชื่อมโยงไปยังฝ่ายการรับลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก เพราะฉะนั้นในการนำระบบไปใช้จึงไม่ต้องจัดการด้านระบบเครือข่ายเพราะระบบเดิมมีการจัดทำอยู่แล้ว ด้านบุคลากรนั้นทาง โรงแรมมีพนักงานที่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ แต่จะต้องเพิ่มการฝึกอบรมแก่พนักงานให้เข้าใจระบบที่ได้พัฒนาขึ้น ส่วนข้อมูลที่ใช้ในระบบเป็นข้อมูลเดิมที่ระบบปัจจุบันใช้อยู่ โดยระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นระเบียบง่ายต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

จากความพร้อมของทางโรงแรมดังกล่าวข้างต้น ต้องเพิ่มฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์บางส่วนที่ไม่มี ฝึกอบรมการใช้งานเกี่ยวกับโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้น ในช่วงเริ่มต้นของการปรับเปลี่ยนจะทำให้พนักงานเข้าใจ ยอมรับระบบการทำงานที่ได้พัฒนาขึ้นและสามารถปฏิบัติงานได้ดี จึงมีความเป็นไปได้ในการจัดทำระบบนี้

ในส่วนของการสร้างโปรแกรมจัดการงานขายส่วนหน้าของโรงแรมและโปรแกรมการสั่งอาหารจะใช้ วิซวลเบสิก 6.0 ในการสร้าง โปรแกรมประยุกต์ดังกล่าว ส่วนของ เว็บไซต์ จะสร้างมาจาก โปรแกรมดรีมเวฟเวอร์ และภาษาเอเอสพี

ความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

โรงแรมที่ใช้เป็นกรณีศึกษานี้ มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานอยู่แล้ว แต่ยังขาดการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์ในการจัดการฐานข้อมูลและการออกแบบหน้าจอ ซึ่งในการพัฒนาระบบจะต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น) ราคา 37,000 บาท
2. ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการการบริการส่วนต่างๆ (ที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบ)

ราคา 10,000 บาท

3. ค่าติดตั้งอุปกรณ์สำหรับต่อเชื่อมระบบเครือข่ายราคา 1,500 บาท

4. ฝึกอบรมพนักงาน (ฟรี)

รวมทั้งสิ้น 48,500 บาท

ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

เมื่อมีการนำระบบที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้กับระบบงานจริง เห็นว่าระบบในส่วนที่พัฒนาเป็นการดำเนินงานใกล้เคียงกับระบบเดิมมาก แต่ยังมีคำแนะนำบางส่วนที่นอกเหนือจากขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ เช่น การกำหนดอัตราค่าห้องพัก การคำนวณราคาห้องพัก การให้ส่วนลด การเชื่อมต่อกับฝ่ายอื่น ๆ ซึ่งในส่วนที่ได้มีการพัฒนาระบบคือ ในส่วนของการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก และการออกรายงาน สามารถนำมาใช้งานได้จริง อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการเข้าไปเปลี่ยนแปลงระบบจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้ระบบให้มีความเข้าใจระบบ จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ระบบที่ได้พัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ต่อต้านอันเนื่องมาจากไม่สามารถใช้และเข้าใจระบบใหม่ได้ นอกจากนี้แล้วพนักงานยังสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองจากคู่มือการใช้ระบบ ซึ่งจะอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย

แนวความคิดในการเปลี่ยนระบบเดิมเป็นระบบใหม่

จากการศึกษาการบริการส่วนหน้าของโรงแรม ทำให้พบปัญหา คือ การจัดเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นระเบียบยากแก่การค้นหาและนำมาใช้งาน เช่น ข้อมูลการสำรองห้องพักจะถูกเก็บไว้ในแฟ้ม

เอกสารและในส่วนของห้องพักพนักงานไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ในเรื่องหมายเลขห้องพัก เพราะระบบเดิมไม่สามารถระบุได้ว่ามีห้องพักใต้วง ระบุได้แต่เพียงว่ามีห้องพักว่างจำนวนเท่าใด นอกจากนี้หน้าจอการทำงานไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ขาดความทันสมัย พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและโปรแกรมที่ใช้เป็น โปรแกรมที่ทำงานอยู่บนระบบปฏิบัติการดอส ทำให้ยากแก่การแก้ไขหากโปรแกรมมีการผิดพลาด จากปัญหาดังกล่าวจึงมีแนวความคิดว่าจะพัฒนาระบบใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบงานเดิม โดยนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ มีการออกแบบหน้าจอการทำงาน และฐานข้อมูลให้ง่ายต่อการใช้งานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานทางด้านบริการส่วนหน้าให้มากยิ่งขึ้น

ในภาวะปัจจุบัน ธุรกิจการให้บริการมีการแข่งขันกันสูง ฉะนั้นทางโรงแรมจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาระบบการทำงานด้านการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานระบบปัจจุบันทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ตลอดจนปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

จากการศึกษาการบริการส่วนหน้าของ โรงแรม ทำให้พบปัญหา คือ การจัดเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นระเบียบยากแก่การค้นหา และนำมาใช้งาน เช่น ข้อมูลการสำรองห้องพักจะถูกเก็บไว้ในแฟ้มเอกสารและระบบเดิมไม่สามารถระบุได้ว่ามีห้องพักใดว่าง ระบุได้แต่เพียงว่ามีห้องพักว่างจำนวนเท่าใด นอกจากนี้หน้าจการทำงานไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ขาดความทันสมัย พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย จากปัญหาดังกล่าวจึงมีแนวความคิดว่าจะพัฒนาระบบใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบงานเดิม โดยนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ มีการออกแบบหน้าจการทำงาน และฐานข้อมูลให้ง่ายต่อการใช้งานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้านการบริการส่วนหน้าให้มากยิ่งขึ้น

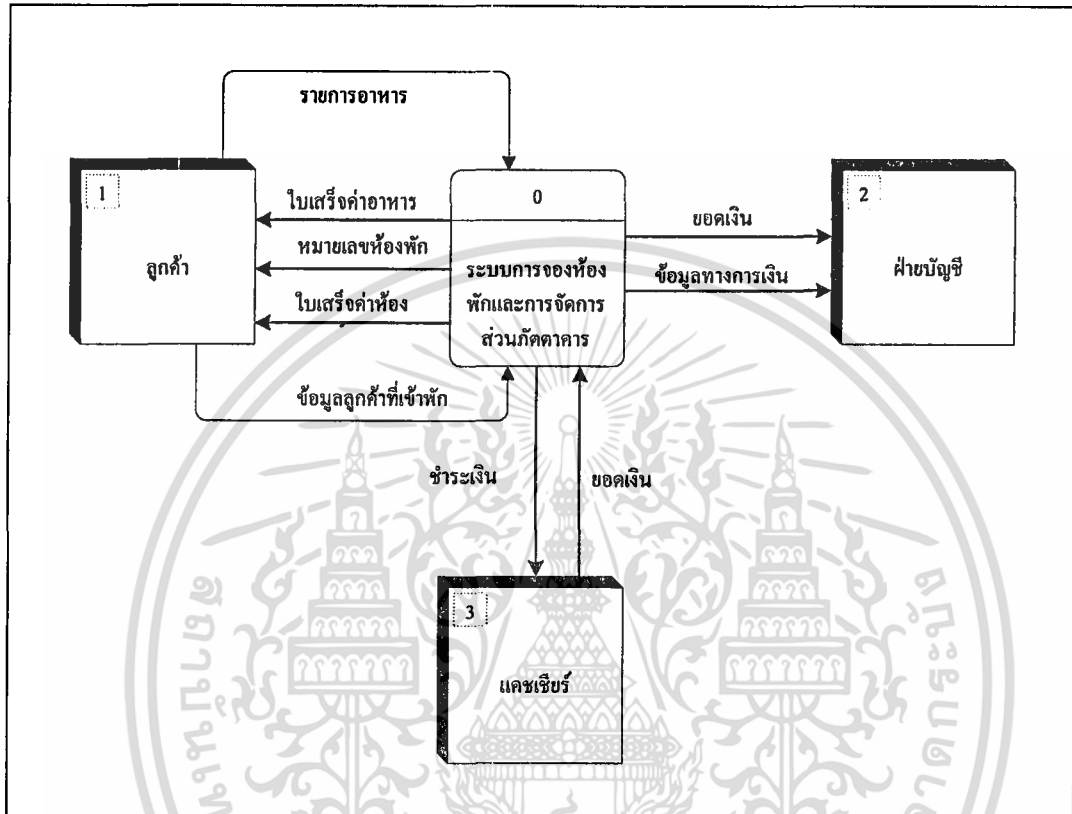
ในภาวะปัจจุบัน ธุรกิจการให้บริการมีการแข่งขันกันสูง ฉะนั้นทางโรงแรมจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาระบบการทำงานด้านการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ระบบ

ผังรายละเอียดรวมของระบบ (Context Diagram)

เมื่อลูกค้าเดินทางเข้ามาพักลูกค้าจะต้องทำการ ลงทะเบียนเข้าพัก ซึ่งจะต้องให้ข้อมูลส่วนตัวเช่น ชื่อ ที่อยู่ อาชีพ สัญชาติ และหมายเลขบัตรประจำตัวของผู้เข้าพัก หลังจากนั้น ทางพนักงานของ โรงแรมจะทำการลงทะเบียนให้แก่ผู้เข้าพัก ลูกค้าจึงจะสามารถเข้าพักในโรงแรมได้ และเมื่อลูกค้าสามารถเข้ามาพักในโรงแรมได้แล้ว หากมีความประสงค์จะใช้บริการของฝ่ายภัตตาคารก็สามารถที่จะสั่งรายการอาหารจากฝ่ายภัตตาคารได้ ข้อมูลรายการอาหารที่ลูกค้าได้ใช้บริการไปจะถูกเก็บไว้ในระบบจัดการภัตตาคารเพื่อรอคิดเงินตอนลูกค้าออกจากโรงแรม และเมื่อลูกค้าต้องการออกจากโรงแรม ระบบจัดการห้องพักและภัตตาคารจะทำการรวบรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่

ลูกค้าได้ใช้บริการเช่น ค่าห้องทั้งหมด ค่าอาหาร ฯลฯ ให้กับฝ่ายแคชเชียร์ และเมื่อลูกค้าชำระเงินแล้วข้อมูลทางการเงินทั้งหมดจะถูกส่งไปยังฝ่ายบัญชี (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 ผังรายละเอียดรวมของระบบ

ระบบการไหลเวียนของข้อมูลในส่วนของการจัดการส่วนหน้าและส่วนของฝ่ายภัตตาคาร (Data flow -diagram ในระดับที่ 0)

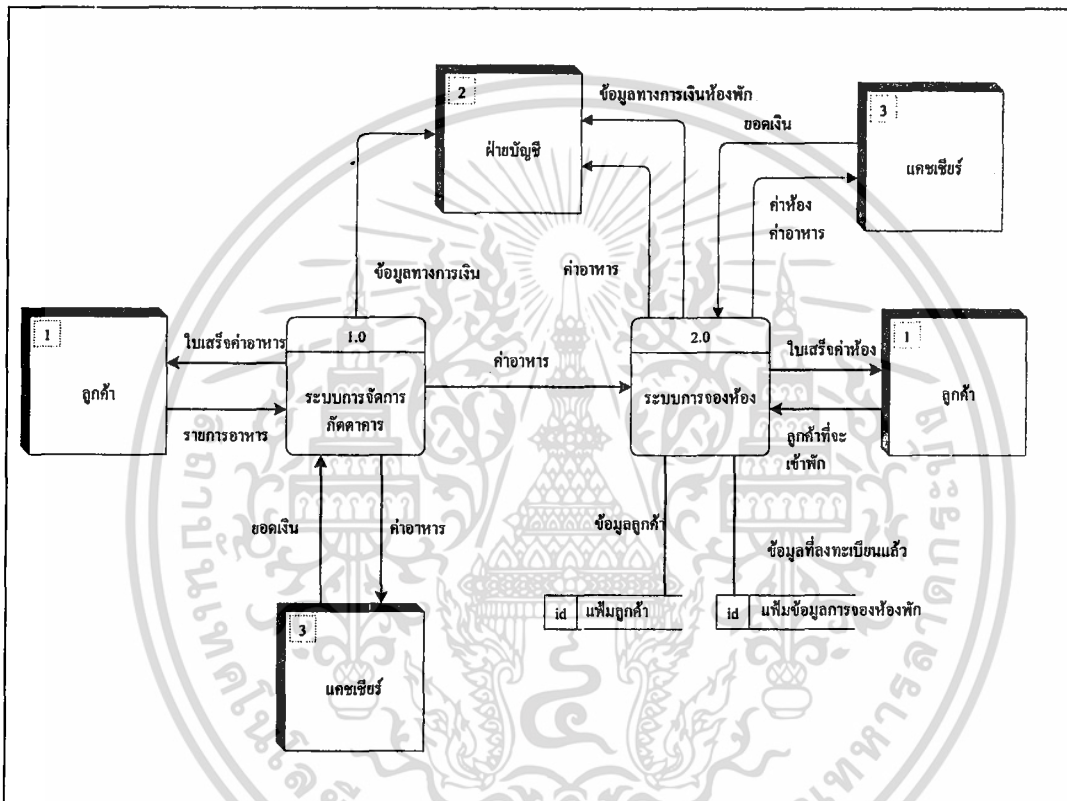
การไหลข้อมูลระดับ 0 จะมีการประมวลผล 2 ส่วน คือ ส่วนการจัดการภัตตาคาร กับ ส่วนการจองห้อง โดยมีการไหลข้อมูลร่วมกัน คือค่าอาหาร ส่วนการไหลข้อมูลของระบบการจัดการภัตตาคารจะมีส่วนที่เกี่ยวข้องคือ (ภาพที่ 8)

- ฝ่ายบัญชี โดยจะทำการรับข้อมูลทางการเงิน
- ฝ่ายลูกค้า โดยจะรับใบเสร็จค่าอาหาร และส่งรายการอาหารให้ การจัดการภัตตาคาร
- ฝ่ายแคชเชียร์อาหาร โดยจะรับเงินและส่งข้อมูลค่าอาหารให้การจัดการภัตตาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนระบบการจองห้องมีส่วนที่เกี่ยวข้องด้วยดังนี้

- ฝ่ายบัญชี จะรับข้อมูลทางการเงินห้องพัก
- ฝ่ายลูกค้า จะรับใบเสร็จค่าห้อง และลูกค้าจะแจ้งความต้องการเข้าพักให้ระบบการจองห้อง
- ฝ่ายแคชเชียร์โรงแรม จะรับเงิน และจะส่งค่าห้องค่าอาหารให้ระบบการจองห้อง



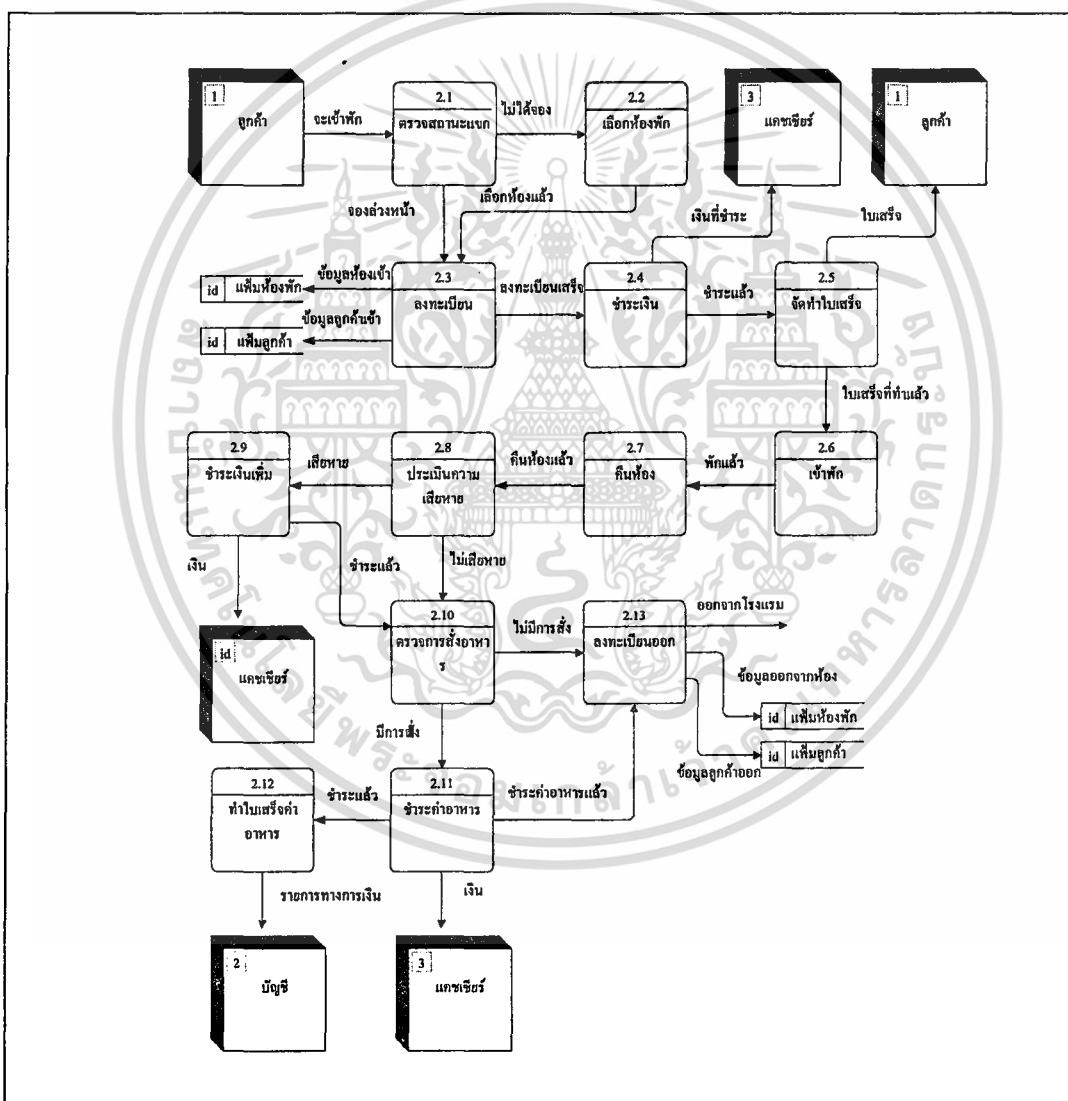
ภาพที่ 8 ระบบการไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 0 ส่วนจัดการส่วนหน้าและส่วนภัตตาคาร

ระบบการไหลเวียนของข้อมูลในส่วนของการจัดการส่วนหน้าภายในโรงแรม (Data flow diagram ในระดับที่ 1)

ลูกค้าจะแสดงความต้องการที่จะเข้าพัก โดยจะติดต่อกับแผนกส่วนหน้าของโรงแรม โดยทางโรงแรมจะตรวจสอบสถานะของแขกว่ามีการจองล่วงหน้าหรือไม่ ถ้ากรณีที่ไม่ได้จองล่วงหน้าแขกก็จะเลือกห้องพัก แล้วค่อยมาลงทะเบียนเข้าพัก ในกรณีที่แขกมีการจองล่วงหน้าแล้ว ก็จะมีการลงทะเบียนเข้าพักเลขทันที ฝ่ายลงทะเบียนจะทำการส่งข้อมูลที่ลูกค้าลงทะเบียนเข้าไปสู่เพิ่มข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มูลโดยจะแบ่งเป็นข้อมูล 2 ส่วน คือเพิ่มห้องพัก และเพิ่มลูกค้า เสร็จขั้นตอนการลงทะเบียนแล้ว ลูกค้าจะชำระเงินค่าห้องพักกับแคชเชียร์ เสร็จแล้วทางโรงแรมก็จะออกใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐาน จากนั้นแขกก็จะเข้าพัก เมื่อแขกพักจนครบกำหนดก็จะมีการคืนห้อง แล้วทางโรงแรมจะตรวจสอบว่าได้ทำความสะอาดในห้องพักหรือไม่ ถ้าเสียหายก็จะชำระเงินเพิ่ม ถ้าไม่เสียหายก็จะมาพิจารณาว่ามี การสั่งอาหารหรือไม่ ถ้ามีการสั่งก็จะทำการชำระเงินกับฝ่ายแคชเชียร์อาหาร เสร็จแล้วทางโรงแรม จะออกใบเสร็จให้ เมื่อเสร็จขั้นตอนทั้ง 2 แล้ว ก็จะมาถึงขั้นตอนสุดท้ายคือการลงทะเบียนออก เมื่อ เสร็จข้อมูลนี้แล้วแขกก็จะออกจากโรงแรม (ภาพที่ 9)

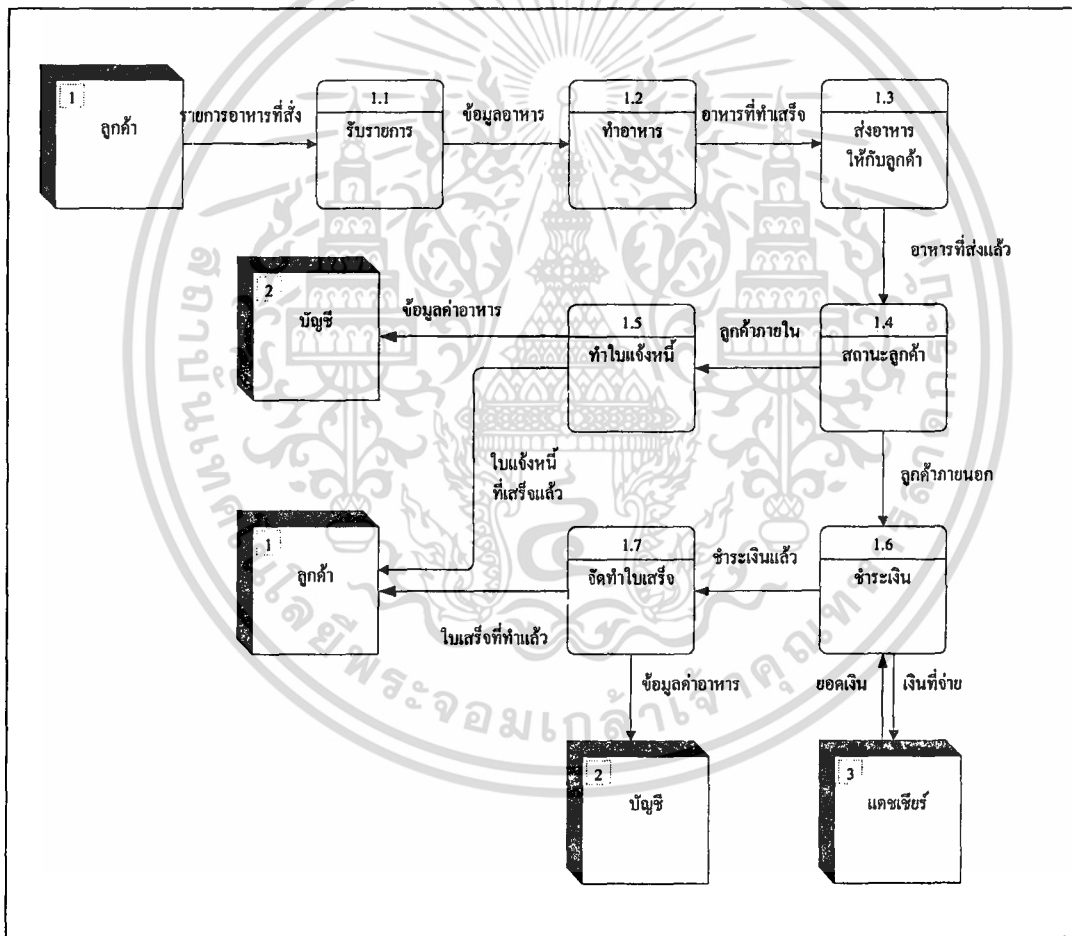


ภาพที่ 9 ระบบการไหลเวียนของข้อมูลในส่วนของการจัดการส่วนหน้าภายในโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบการไหลเวียนข้อมูลในส่วนการสั่งอาหารของฝ่ายภัตตาคาร (Data flow diagram ในระดับที่ 1)

ลูกค้าจะสั่งอาหาร พนักงานก็จะรับรายการอาหาร แล้วส่งรายการอาหารที่ส่งไปให้ครัว เพื่อทำอาหาร เมื่อทำเสร็จก็จะส่งอาหารที่ทำเสร็จไปให้กับลูกค้า ต่อมาทำการสอบถามลูกค้า ถ้าเป็นลูกค้าภายในจะไม่จ่ายเงินในตอนนั้น พนักงานก็จะจัดทำใบแจ้งหนี้ แล้วจัดส่งไปให้กับลูกค้า อีกใบจะจัดส่งใบกับฝ่ายบัญชี ถ้าเป็นลูกค้าภายนอกจะให้แคชเชียร์คิดเงินค่าอาหาร ลูกค้าจะชำระเงิน แล้วจัดทำใบเสร็จ ใบเสร็จจะส่งให้กับลูกค้า ส่วนข้อมูลค่าอาหารจะส่งให้กับฝ่ายบัญชี (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 ระบบการไหลเวียนข้อมูลในส่วนการสั่งอาหารของฝ่ายภัตตาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการทำงานใหม่

ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม

เมื่อมีลูกค้าเข้ามาติดต่อกับทางแผนกงานบริการส่วนหน้า ทั้งที่เป็นลูกค้าที่พักอยู่กับทางโรงแรมแล้ว และลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับทางโรงแรมจากภายนอกทั้งที่เข้ามาติดต่อด้วยตัวเอง โทรศัพท์เข้ามาติดต่อ หรือติดต่อผ่านเว็บไซต์ หลังจากนั้นลูกค้าจะทำการเลือกประเภทของห้องพักที่ต้องการ โปรแกรมการจัดการส่วนหน้าที่จัดทำขึ้นมาใหม่ก็จะให้ลูกค้าจะทำการเลือกประเภทที่ต้องการ ได้แล้วลูกค้าก็จะทำการเลือกวันและเวลาที่เข้าพักได้แล้วพนักงานต้อนรับส่วนหน้าก็จะทำการตรวจสอบสถานะของห้องพักที่ลูกค้าเลือกว่าว่างพร้อมที่จะให้บริการหรือไม่ถ้าเกิดในกรณีที่ห้องพักไม่ว่างลูกค้าก็จะต้องทำการเลือกห้องพักที่ต้องการอีกครั้งและเมื่อลูกค้าได้ห้องพักที่ต้องการแล้วลูกค้าก็จะต้องให้ข้อมูลประจำตัวผู้เข้าพักและต่อจากนั้นก็ทำการลงทะเบียนเข้าพัก จึงเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการ ข้อมูลของผู้เข้าพักก็จะถูกเก็บไว้ในประวัติทะเบียนผู้เข้าพักเป็นเวลา 5 ปี (ภาพที่ 11)

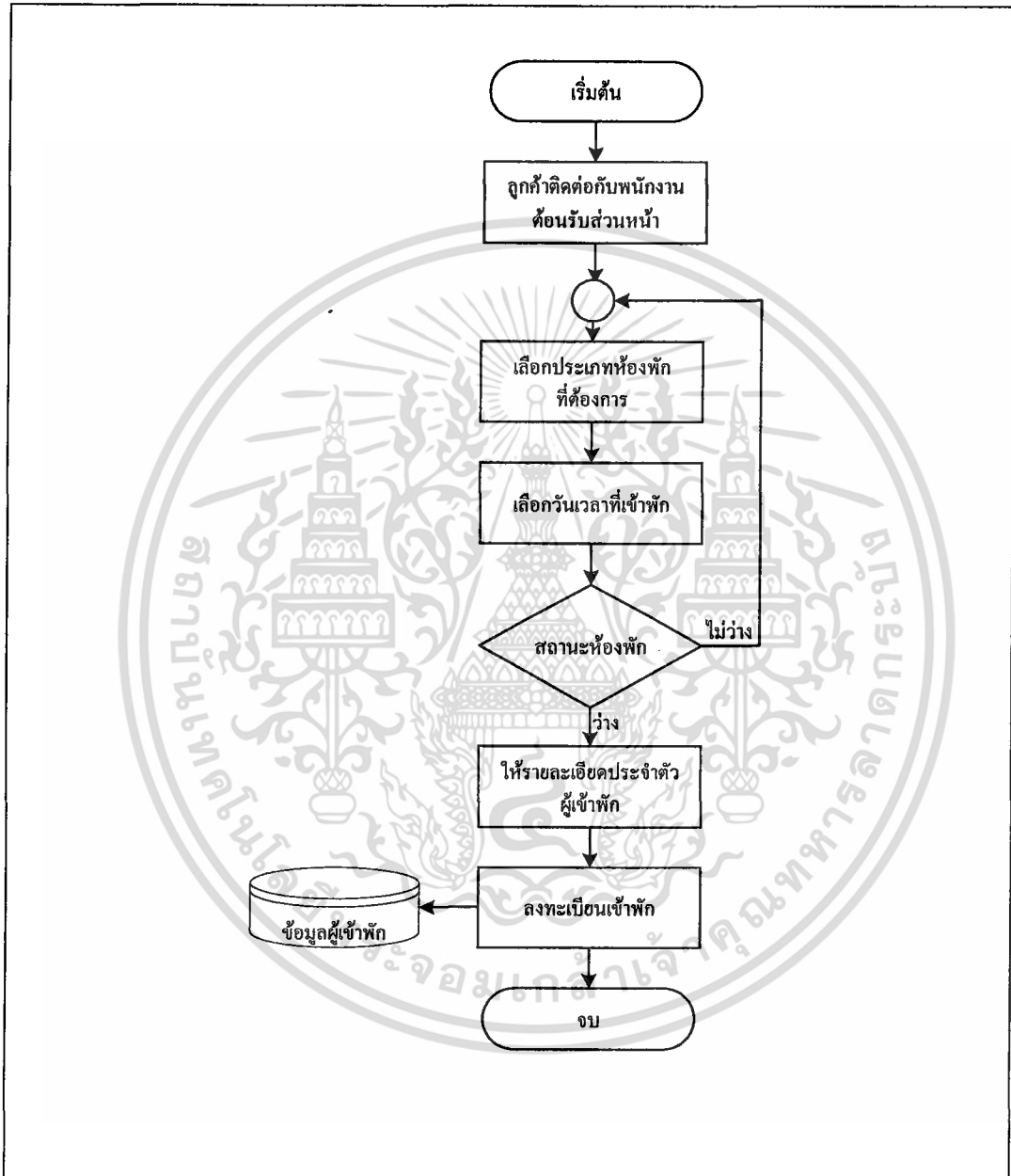
ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการจัดการในส่วนของภัตตาคาร

เริ่มต้นรับรายการอาหารจากลูกค้า พนักงานจะจกรายการอาหารแล้ว ส่งรายการอาหารที่ลูกค้าส่งไปยังเคาน์เตอร์ เคาน์เตอร์จะส่งข้อมูลรายการอาหารไปที่ห้องครัว โดยใช้ระบบ เครือข่ายท้องถิ่น เมื่อทำอาหารเสร็จครัวก็ส่งรายการอาหารที่ทำเสร็จแล้วมายังเคาน์เตอร์โดยผ่านระบบเครือข่ายท้องถิ่น เหมือนกัน พนักงานก็จะมารับอาหารจากครัวและนำไปให้กับลูกค้า ต่อมาถ้าสั่งเพิ่มก็จกรายการอาหารใหม่ ถ้าไม่ก็จะคิดเงินและส่งใบเสร็จค่าอาหารให้กับลูกค้า สิ้นสุดการทำงาน (ภาพที่ 12)

ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการสำรองห้องพักผ่านเว็บไซต์

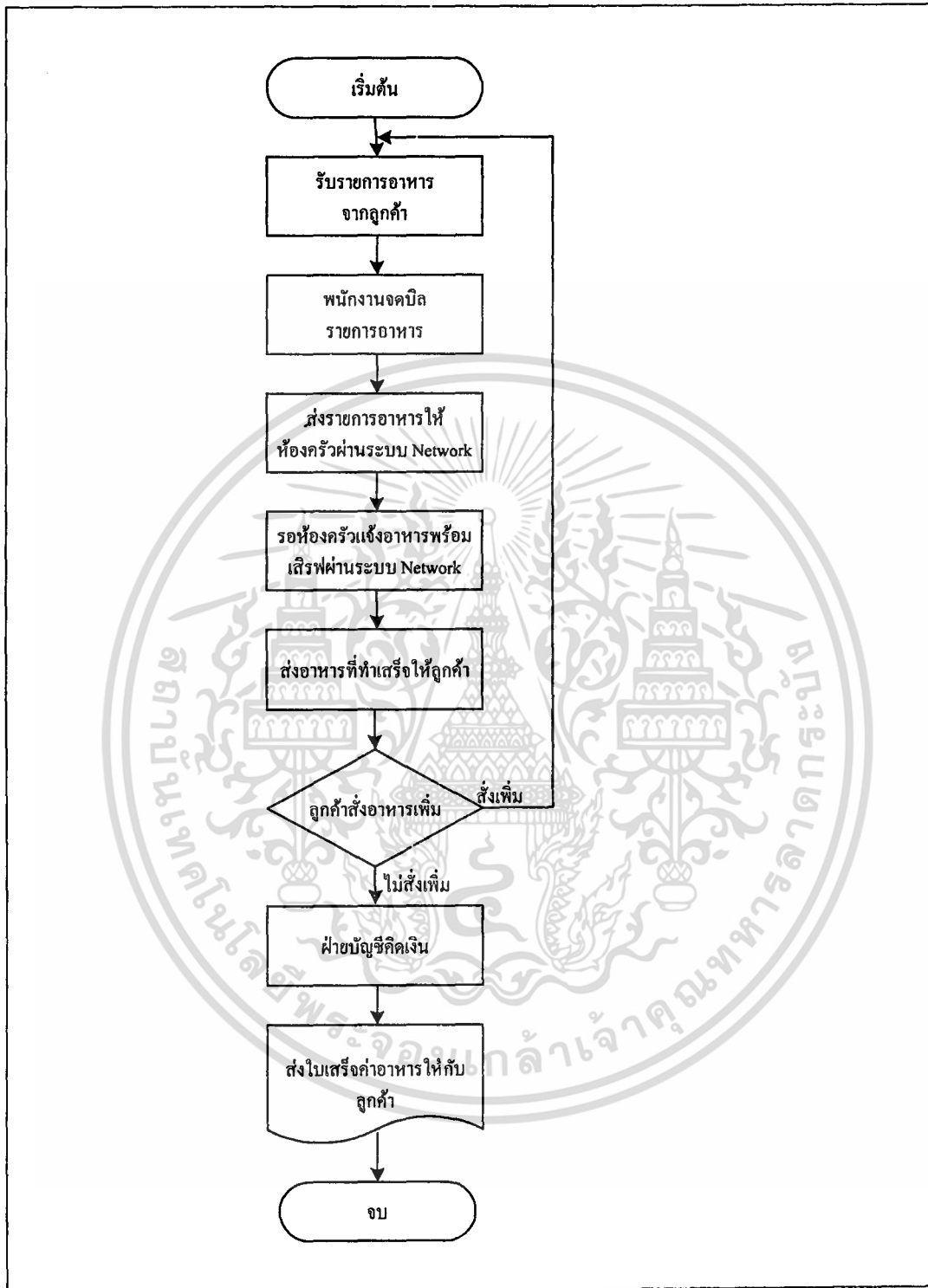
ในส่วนของการสำรองห้องพักผ่าน เว็บไซต์ เมื่อผู้จองเข้าไปในเว็บไซต์แล้วจะทำการกรอกข้อมูลเลือกประเภทห้องพัก จำนวนคนที่เข้าพัก วันเวลาที่เข้ามาพัก จำนวนวันที่จะอยู่ลงชื่อที่อยู่จอง เมื่อทำการกรอกแล้วก็เข้าสู่หน้าถัดไป ซึ่งต่อไปทางเว็บไซต์จะทำการตรวจสอบกับฐานข้อมูลของโรงแรมว่าห้องที่ผู้จองต้องการว่างหรือไม่ ในกรณีที่ห้องพักนั้นไม่ว่าง ผู้จองก็ต้องเลือกห้องหรือวันเวลาใหม่ ในกรณีที่ห้องพักว่าง ผู้จองก็จะทำการกรอกข้อมูลบัตรเครดิต โดยจะหักเงินค่าห้องร้อยละ 30 เพื่อเป็นการมัดจำ เมื่อเสร็จแล้วก็จะมีการยืนยันการจองห้อง ในกรณีที่

เปลี่ยนใจก็สามารถยกเลิกได้ ถ้ายืนยันทางเว็บไซต์ก็จะทำการบันทึกข้อมูลส่งไปฐานข้อมูลของโรงแรมว่าห้องพัคนั้นมีการจองแล้ว ก็เป็นการเสร็จขั้นตอนการจองล่วงหน้า (ภาพที่ 13)



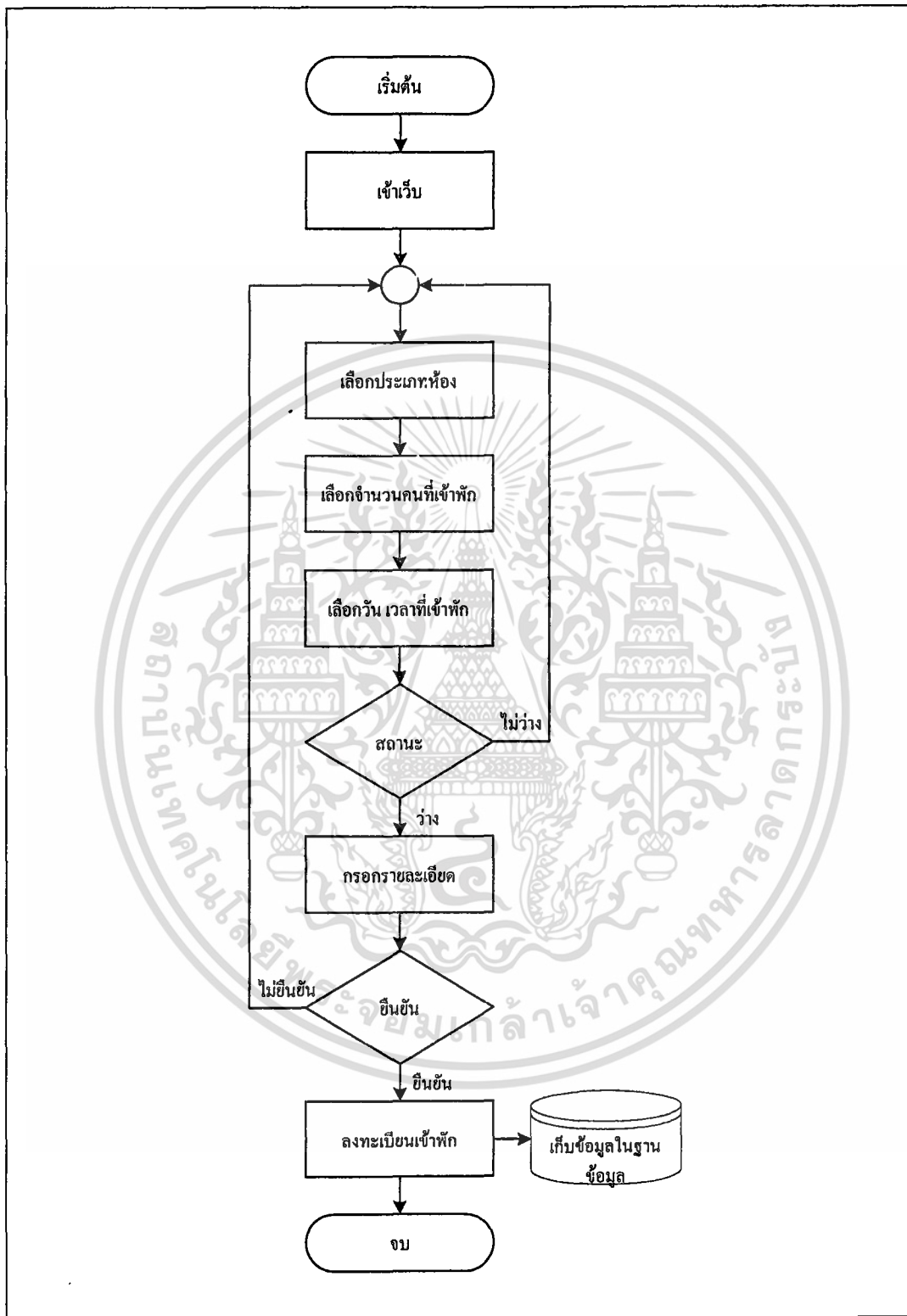
ภาพที่ 11 ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการจัดการส่วนหน้าภายในโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 12 ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของสั่งอาหารของฝ่ายภัตตาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 13 ขั้นตอนการทำงานใหม่ในส่วนของการสำรองห้องพักผ่าน เว็บไซต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบระบบ

การออกแบบฐานข้อมูล

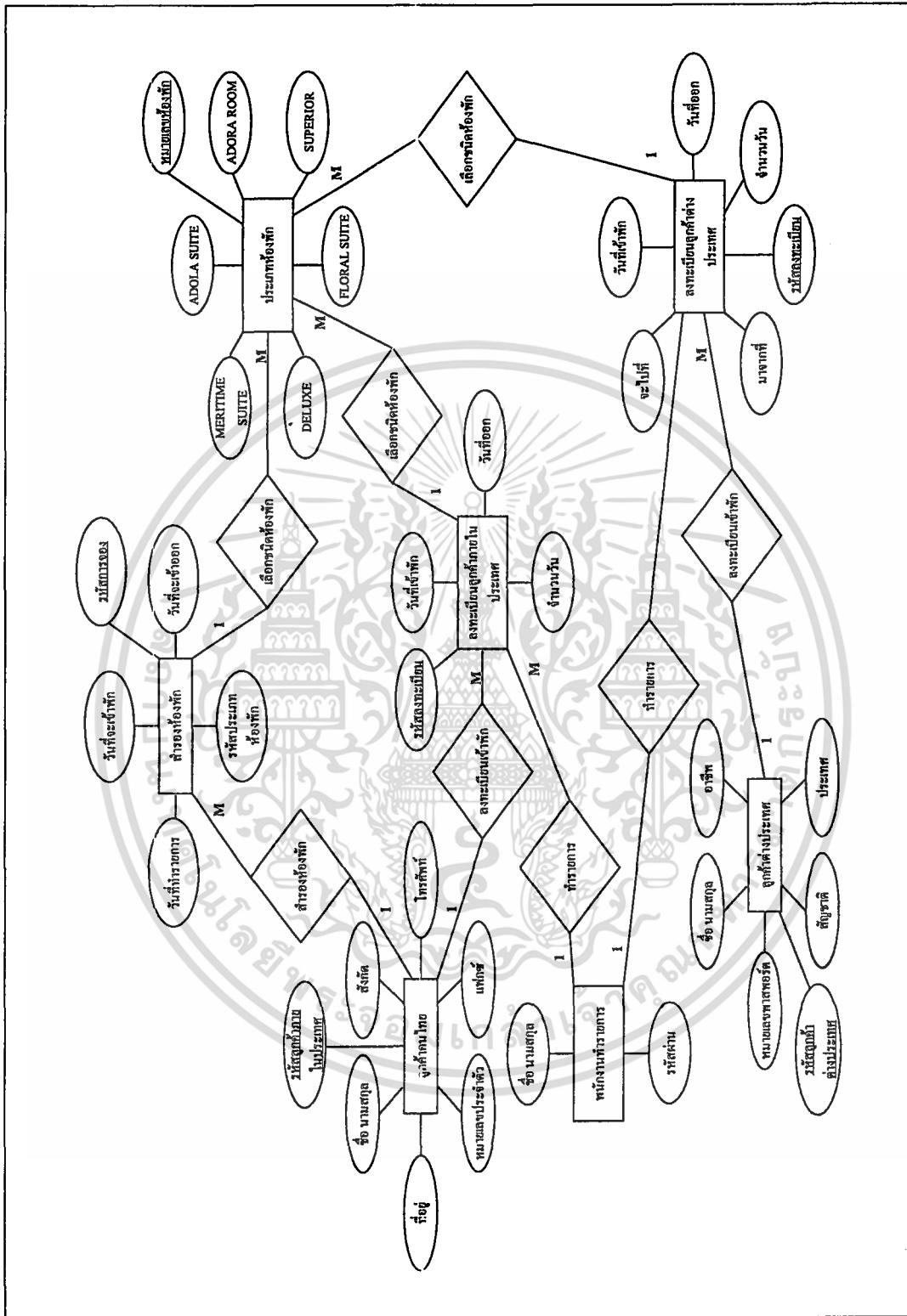
ในการออกแบบฐานข้อมูลต่างๆ เป็นการเก็บรวบรวมเพิ่มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ไว้ด้วยกัน โดยใช้ Entity-Relationship Model หรือที่นิยมเรียกกันสั้นๆ ว่า E-R Model เป็นการนำเสนอ โครงสร้างของฐานข้อมูลออกมาในลักษณะของแผนภาพ (Diagram) ที่มีโครงสร้างที่ง่ายต่อความเข้าใจ อธิบายโครงสร้างของข้อมูลได้เป็นอย่างดีและครบถ้วน แบ่งความสัมพันธ์ได้ 3 ประเภท ดังนี้ One-to-One Relationship One-to-Many Relationship และ Many-to-Many Relationship จาก การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานและความต้องการ รวมทั้งเอกสารและรูปแบบการออกรายงานต่าง ๆ สามารถแปลงให้อยู่ในรูปความสัมพันธ์เบื้องต้น (ภาพที่ 14) โดยตัวแอททริบิวต์ที่ขีดเส้นใต้หมายถึง คีย์หลักของรีเลชัน

เอนทิตีต่างๆ ที่ได้มาจากการสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยใช้โมเดลเชิงสัมพันธ์ แบบ E-R หลังจากนำข้อมูลดังกล่าวมา نرمัลไลซ์ให้อยู่ในรูปของการ نرمัลระดับที่หนึ่ง สอง และสาม จนกระทั่งถึงระดับของ BCNF แล้ว จะทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ฐานข้อมูล ที่ได้จะประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังภาพที่ 15 และมีรายละเอียดของข้อมูลแสดงในภาคผนวก ก (ภาพที่ 15)

การออกแบบรหัสข้อมูล

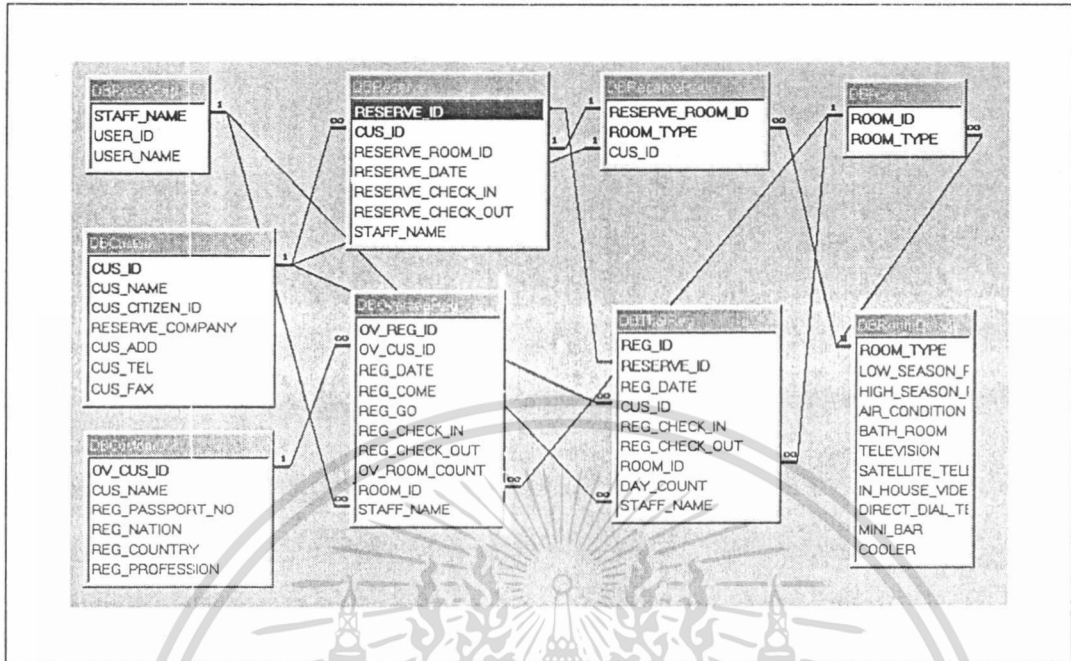
การออกแบบรหัส ซึ่งเป็นสิ่งนำเข้าไปในฐานข้อมูล เพื่อใช้สื่อความหมายถึงข้อมูลที่มี รายละเอียดมาก ทำให้ง่ายต่อการนำเข้าไปและสืบค้นข้อมูล การออกแบบรหัสที่ดีจะช่วยลด ความผิดพลาดและการสูญหายของข้อมูล รวมทั้งลดปริมาณสิ่งนำเข้าไปได้อีกด้วย ในการพัฒนา ระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีการออกแบบรหัสข้อมูลในแฟ้มต่างๆ ดังต่อไปนี้

รหัสการสำรองห้องพัก ประกอบด้วยอักขระทั้งหมด 10 ตัว แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ 2 ตัว คือ RE ย่อมาจากคำว่า Reservation ส่วนที่ 2 เป็นตัวเลข 4 หลัก เลข 2 หลักแรกแสดงเลข 2 หลักท้ายของปีพ.ศ. ที่ลูกค้าได้ ทำการติดต่อกับทางโรงแรมและเลข 2 หลักชุดที่สอง แสดงหลักเดือนที่ลูกค้าได้ติดต่อเข้ามา และส่วนที่ 3 เป็นตัวเลข 4 หลัก แสดงถึงลำดับของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา ซึ่งสาเหตุที่ส่วนที่ 3 เป็นตัวเลข 4 หลัก เนื่องจากเป็นจำนวนหลักที่เหมาะสม และเพียงพอต่อจำนวนข้อมูลของลูกค้าในแต่ละปี เช่น



ภาพที่ 14 ความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยใช้โมเดลเชิงสัมพันธ์แบบ E-R

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 15 ความสัมพันธ์ของแฟ้มข้อมูลต่างๆ ในฐานข้อมูล

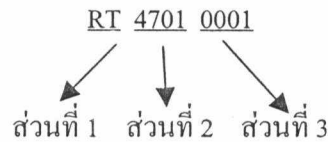
RE 4701 0001

ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3

หมายถึง ลูกค้าทำการสำรองห้องพักกับทางโรงแรม ในปี พ.ศ.2547 เดือนที่ 1 ลำดับที่ 1

รหัสการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ ประกอบด้วยอักษรทั้งหมด 10 ตัว แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ 2 ตัว คือ RT ย่อมาจากคำว่า Thai Registered ส่วนที่ 2 เป็นตัวเลข 4 หลัก เลข 2 หลักแรกแสดงเลข 2 หลักท้ายของปีพ.ศ.ที่ลูกค้าได้ทำการติดต่อกับทางโรงแรมและเลข 2 หลักชุดที่สอง แสดงหลักเดือนที่ลูกค้าได้ติดต่อเข้ามา และส่วนที่ 3 เป็นตัวเลข 4 หลัก แสดงถึงลำดับของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา ซึ่งสาเหตุที่ส่วนที่ 3 เป็นตัวเลข 4 หลัก เนื่องจากเป็นจำนวนหลักที่เหมาะสม และเพียงพอต่อจำนวนข้อมูลของลูกค้าในแต่ละปี เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หมายถึง ลูกค้านคนไทยทำการลงทะเบียนเข้าพักกับทางโรงแรม ในปี พ.ศ.2547 เดือนที่ 1 ลำดับที่ 1

รหัสการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้านต่างประเทศ ประกอบด้วยอักขระทั้งหมด 10 ตัว แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ 2 ตัว คือ RO ย่อมาจากคำว่า Oversea Registered ส่วนที่ 2 เป็นตัวเลข 4 หลัก เลข 2 หลักแรกแสดงเลข 2 หลักท้ายของปีพ.ศ.ที่ลูกค้าได้ทำการติดต่อกับทางโรงแรมและเลข 2 หลักชุดที่สอง แสดงหลักเดือนที่ลูกค้าได้ติดต่อเข้ามา และส่วนที่ 3 เป็นตัวเลข 4 หลัก แสดงถึงลำดับของลูกค้านที่ติดต่อเข้ามา ซึ่งสาเหตุที่ส่วนที่ 3 เป็นตัวเลข 4 หลัก เนื่องจากเป็นจำนวนหลักที่เหมาะสม และเพียงพอต่อจำนวนข้อมูลของลูกค้านในแต่ละปี เช่น



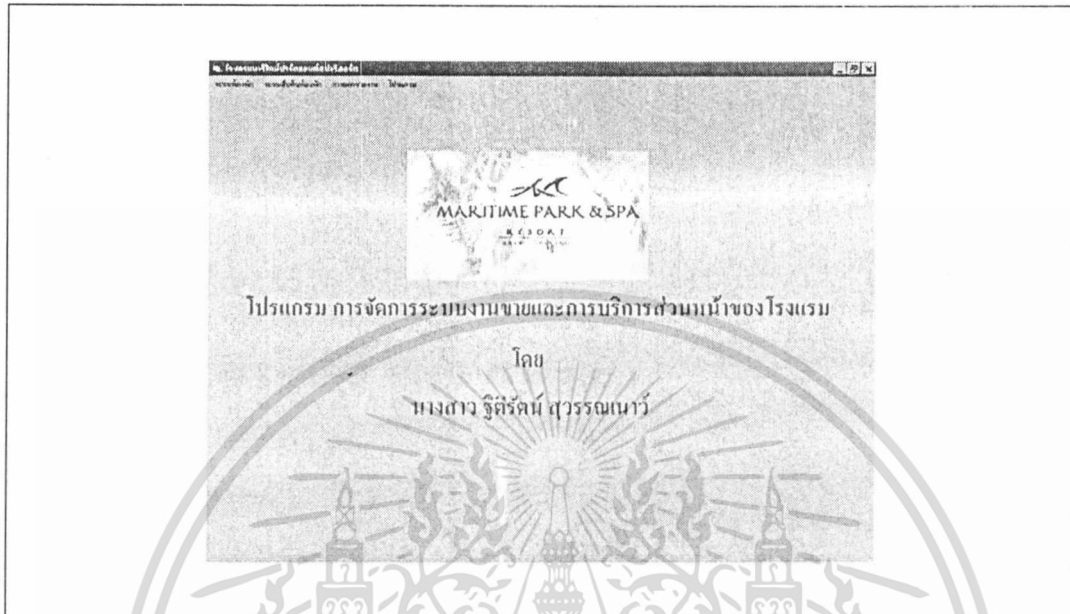
หมายถึง ลูกค้านต่างชาติทำการลงทะเบียนเข้าพักกับทางโรงแรม ในปี พ.ศ.2547 เดือนที่ 1 ลำดับที่ 1

การออกแบบสิ่งนำเข้า

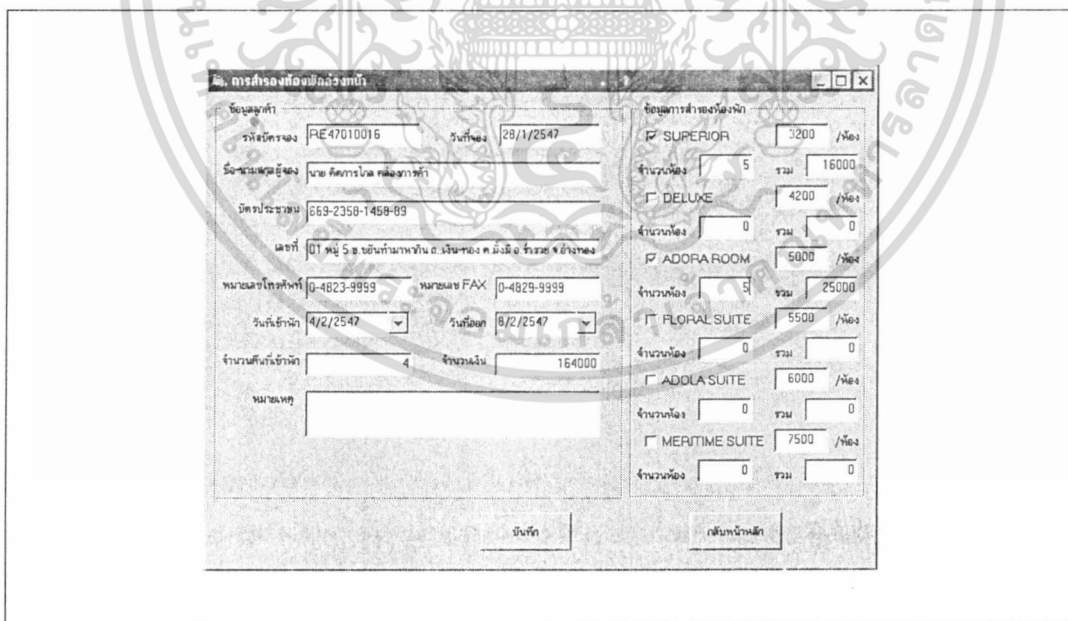
การออกแบบสิ่งนำเข้าเป็นการกำหนดรูปแบบบนหน้าจอกอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สำหรับป้อนข้อมูล โดยในที่นี้ได้นำโปรแกรมไมโครซอฟต์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 มาใช้ในการออกแบบหน้าจอ ทำให้หน้าจอที่จัดทำขึ้นมีลักษณะง่ายต่อการใช้งาน สามารถนำเข้าข้อมูลได้จาก 2 ทาง คือ โดยการกรอกข้อมูลหรือสืบหาจากฐานข้อมูลที่มีอยู่เดิม ซึ่งวิธีหลังนี้จะช่วยลดปริมาณสิ่งนำเข้าและป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีปุ่มสั่งการที่อำนวยความสะดวกในด้านการเพิ่ม ลบ แก้ไข พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในเพิ่มข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าจอโปรแกรมการจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

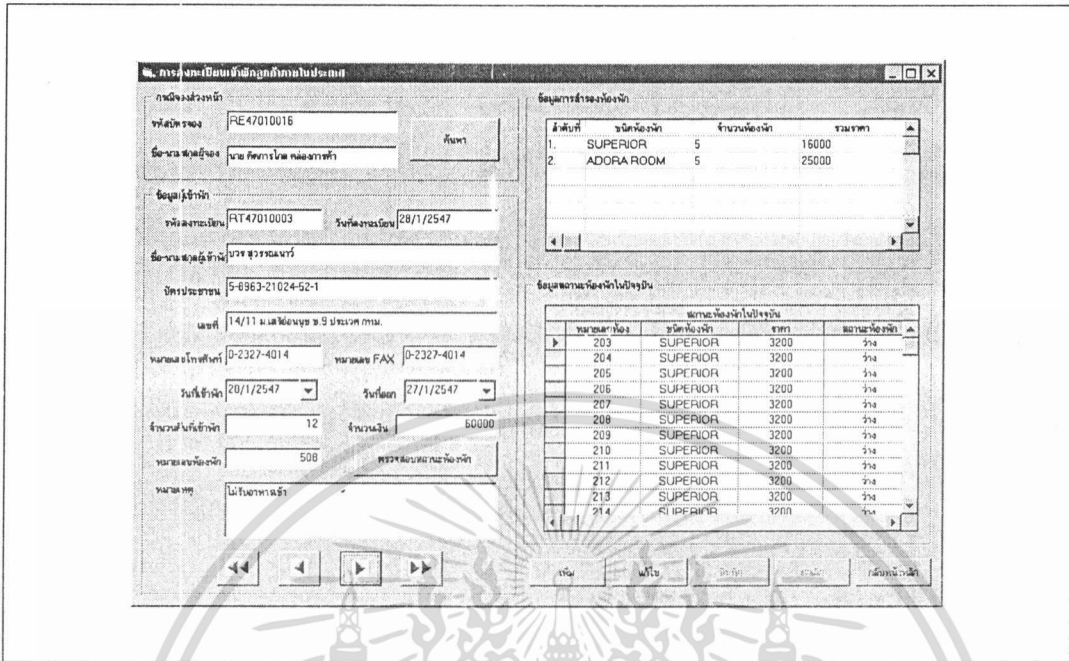


ภาพที่ 16 โปรแกรมหลัก

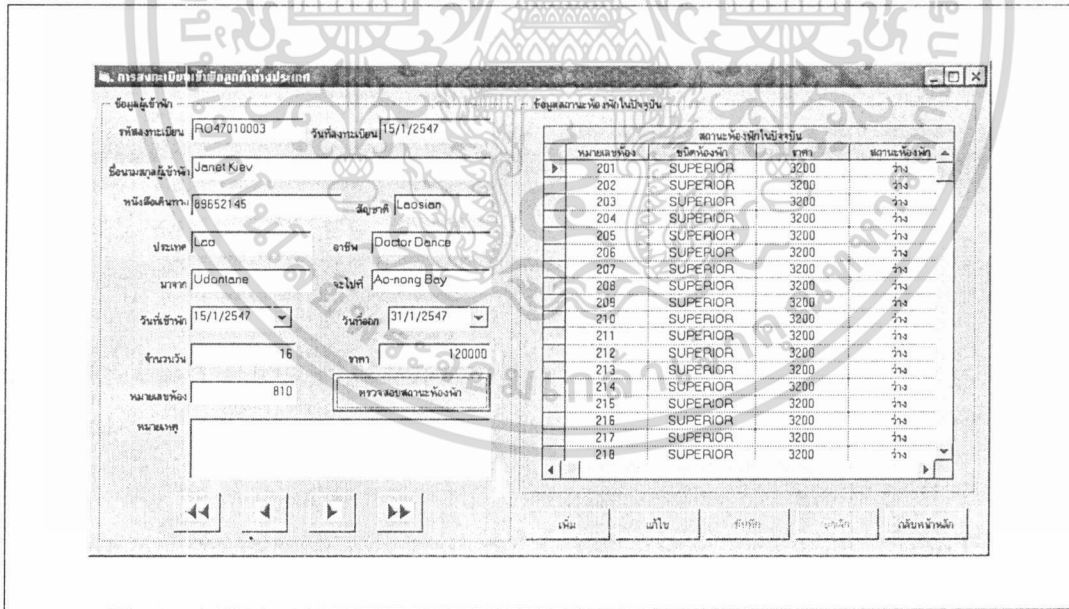


ภาพที่ 17 การสำรองห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 18 การลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ



ภาพที่ 19 การลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลการคืนเงินฝาก

รหัสประเภทเงินฝาก: RT47010003 ค้นหา

ชื่อ-นามสกุลผู้ฝาก: บวร สุวรรณนรินทร์

วันที่รับฝาก: 28/1/2547 วันที่ออก: 27/1/2547

หมายเลขห้องฝาก: 508 จำนวนวัน: 12

รหัสการคืนเงินฝาก: CT47010002 วันที่: 29/1/2547

จำนวนเงิน

ราคาห้องฝาก: 60000

ราคาอาหาร: 4500

ราคาบริการช่างอื่น: 1000

จำนวนเงินทั้งหมด: 11900

รหัสประเภทเงินฝาก	ชื่อ-นามสกุล
RT47010001	บุญอนันต์ เวียงน้อย
RT47010002	พูน สุวรรณนรินทร์
RT47010003	บวร สุวรรณนรินทร์

ปุ่ม: เริ่ม, ไป, ค้นหา, บันทึก, กลับหน้าหลัก

ภาพที่ 20 การคืนห้องพัก

ข้อมูลห้องพัก

ข้อมูลห้องพัก

ห้องพักเลขที่: 201

ประเภทห้องพัก: SUPERIOR

ราคาห้องพัก
การเองเที่ยว: 2850

ราคาอาหารเช้า
การเองเที่ยว: 3200

ปุ่ม: <<, <, >, >>

สิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องปรับอากาศ ฝักบัว

ห้องอาบน้ำอุ่น โทรทัศน์

โทรทัศน์ ตู้เย็นพร้อมเครื่องต้ม

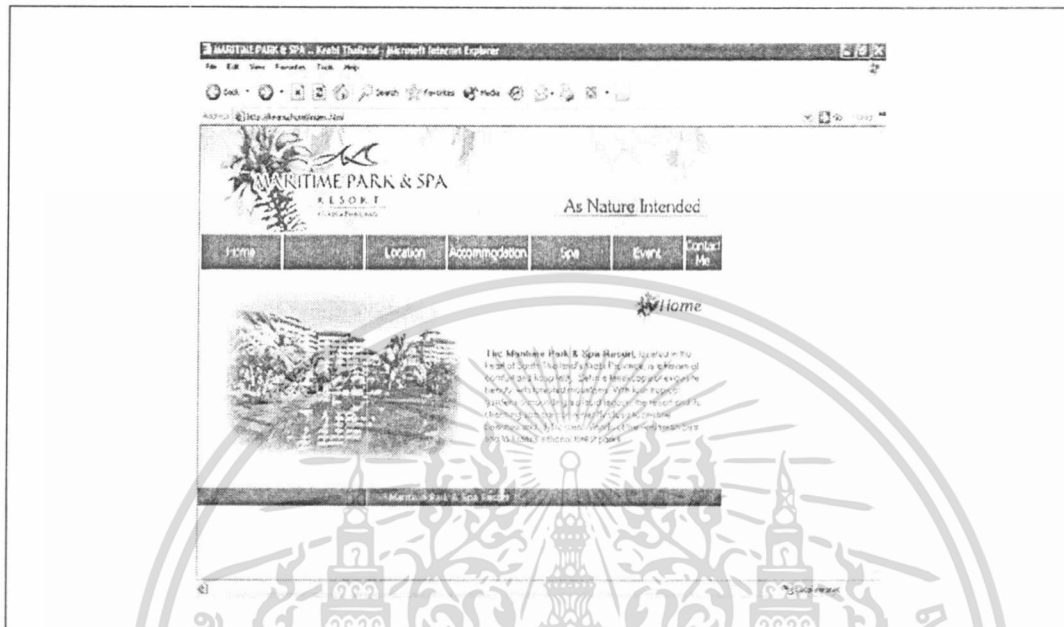
โทรทัศน์ผ่านดาวเทียม บาร์ค็อกเทลขนาดเล็ก

ปุ่ม: กลับหน้าหลัก

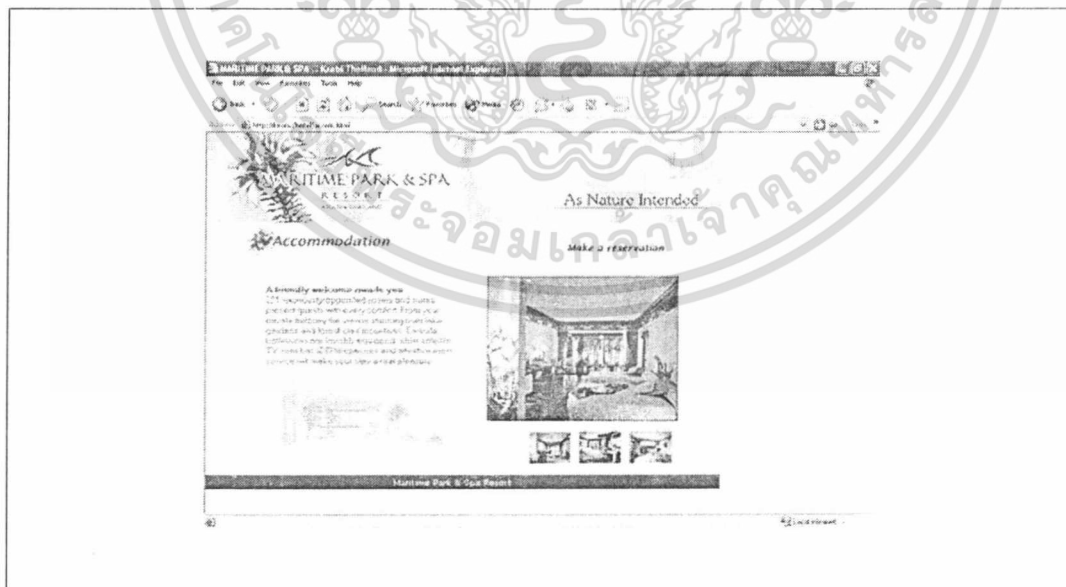
ภาพที่ 21 ข้อมูลห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าออกการสำรวจห้องพักทางอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 22 หน้าจอหลักของเว็บไซต์



ภาพที่ 23 หน้าจอแนะนำห้องพักของโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Maritime Park & Spa
RESORT
As Nature Intended

Available Room?

Low Season: May - October
High Season: November - April

Number	Room Type	Occupancy	To	From	Low Season	High Season	Est. Price / Charge Available
1	Superior	Double/Twin 4x	2,000	4,200	1,000	55	
2	Deluxe	Double/Twin 2x	2,200	4,200	1,000	50	
3	A-Z@COM	Double/Twin 2x	4,400	5,000	1,600	20	
4	Floral Suite	Double/Twin 1x	4,800	5,500	1,000	15	
5	Acacia Suite	Double/Twin 1x	5,800	6,500	1,000	10	
6	Terrace Suite	Double/Twin 1x	6,600	7,500	1,000	10	

ภาพที่ 24 หน้าจอแสดงจำนวนห้องพักและราคาห้อง

Maritime Park & Spa
RESORT
As Nature Intended

General Information

Name: First Name Surname

Company:

Address 1:

Address 2:

City:

State:

Zip / Postal Code:

Country:

Phone:

Fax:

E-Mail Address:

ภาพที่ 25 หน้าจอแสดงการกรอกข้อมูลของผู้จอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

when will you travel? - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Media

Address: http://kavnu/hotel/regs2.asp

MARITIME PARK & SPA RESORT
KHAO I ADANG • THAILAND

As Nature Intended

When will you travel?

Hotel: MARITIME PARK & SPA RESORT

Arrival Date: 23/2/2547

Departure Date: 26/2/2547

Total Nights: 3

No. of Room: 1

Type of Room: Adora Room

Next

Done Local intranet

ภาพที่ 26 หน้าจอรกรายละเอียดการเข้าพัก

Credit - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Media

Address: http://kavnu/hotel/regs3.asp

MARITIME PARK & SPA RESORT
KHAO I ADANG • THAILAND

As Nature Intended

Credit Card

Type: WISA

Number: 7747475551

Security Code: 0000

Expiration Date: 1 / 08 / 2007

Name on Card: KEANU REEVES

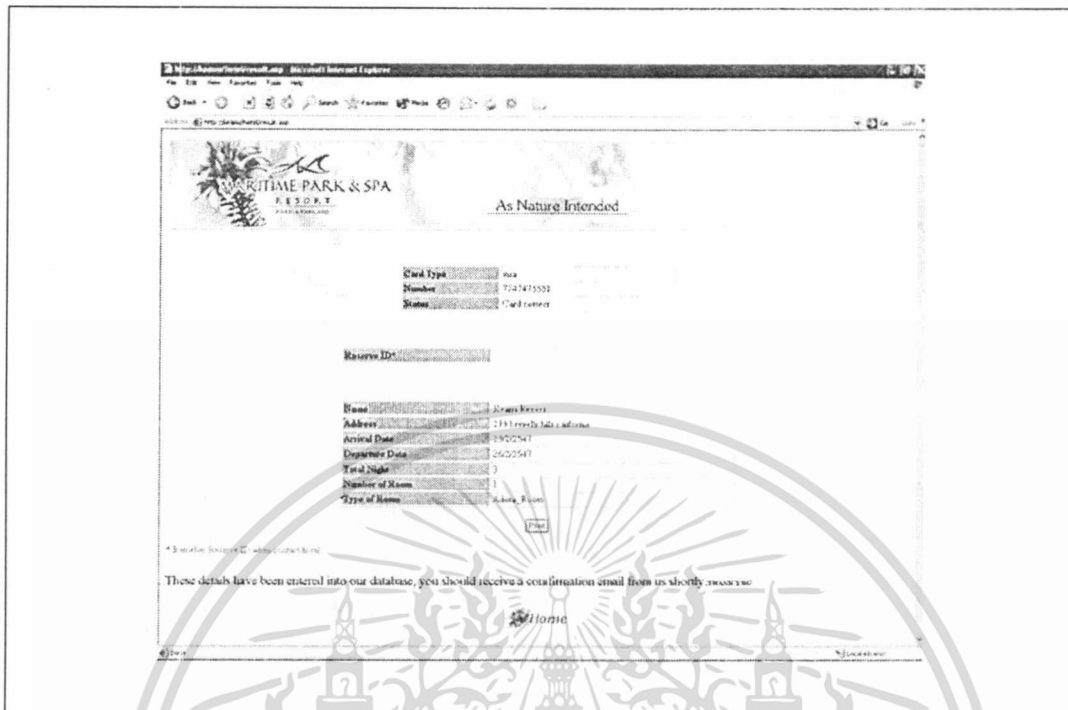
This information is used to secure your booking only.

Submit

Done Local intranet

ภาพที่ 27 หน้าจอรกรายละเอียดบัตรเครดิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 28 หน้าจอแสดงรายละเอียดการจอง

หน้าจอโปรแกรมการสั่งอาหาร



ภาพที่ 29 หน้าจอโปรแกรมสั่งอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรมวิโทม มาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท

Order No ค้นหา เวลา 1:54:15 วันที่ 25/6/2543

รายการอาหาร จำนวน เครื่องดื่ม จำนวน

อาหารไทย -เลือกรายการอาหาร- เครื่องดื่ม -เลือกรายการอาหาร- เพิ่ม ได้: 01

อาหารฝรั่ง -เลือกรายการอาหาร- ของว่าง ลบ ฟองฟัก 101

อาหารชุด -เลือกรายการอาหาร-

รายการอาหาร	ราคาต่อหน่วย	จำนวน	ราคารวม
สปาเก็ตตี้ทะเล	50	2	100
สลักรวมชิ้น	25	2	50

พนักงานรับรายการ

ชื่อ วันที่ จำนวนราคา กลับเมนูหลัก

ภาพที่ 30 หน้าจอส่งอาหาร

โปรแกรมวิโทม มาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท

รายการอาหารที่ส่ง

รายการอาหาร	ราคาต่อหน่วย	จำนวน	ราคารวม
สปาเก็ตตี้ทะเล	50	2	100
สลักรวมชิ้น	25	2	50

Order No 8125060 ค้นหา

ค่าอาหารทั้งหมด 150

รับเงินจากลูกค้า 200

จำนวนราคา

เงินทอน 50

กลับเมนูหลัก

ภาพที่ 31 หน้าจอคำนวณค่าอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมค่าอาหารทั้งหมด

หมายเลขห้อง ค้นหา

รวมราคาค่าอาหาร บาท บาท บาท

ภาพที่ 32 หน้าจอค่าอาหารรวม

การเปลี่ยนแปลงรายการอาหาร

ประเภทอาหาร

- 1. อาหารไทย
- 2. อาหารฝรั่ง
- 3. อาหารชุด
- 4. ของว่าง
- 5. เครื่องดื่ม

รายการอาหาร	ราคาต่อหน่วย
ข้าวผัดทะเล	50
ข้าวผัดหมูมะนาวไก่	45
ข้าวผัดอกไก่	50
ผัดกะเพราหมูจืดราดซอ	40

เพิ่ม ลบ แก้ไข กลับเมนูหลัก

ภาพที่ 33 หน้าจอแก้ไขรายการอาหาร

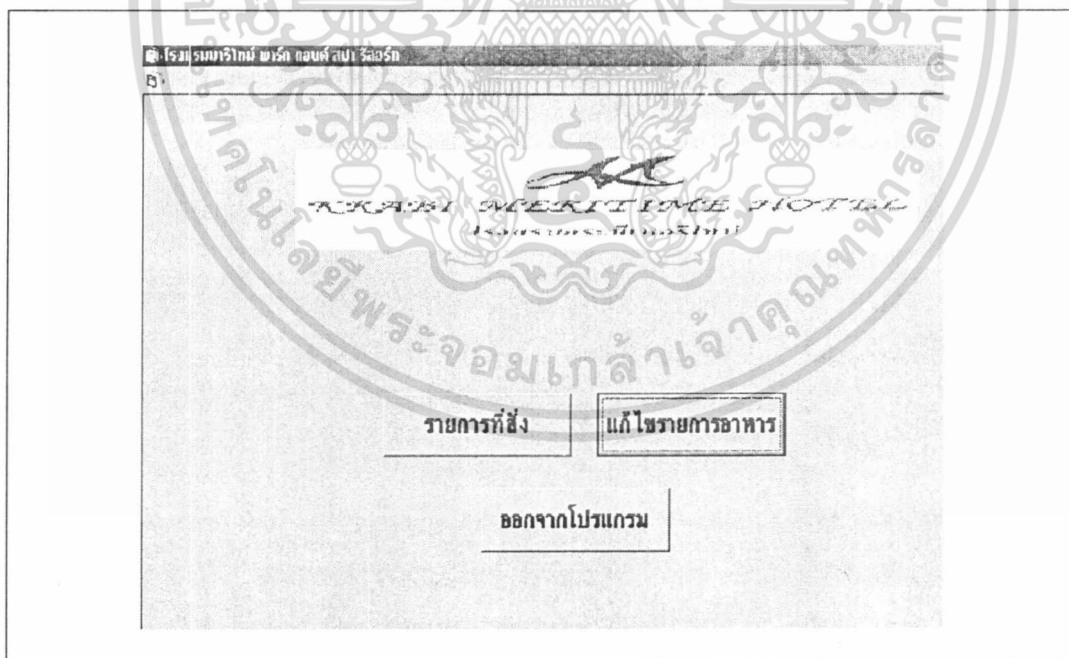
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการอาหารที่เสร็จแล้ว

เลขที่บิล	ชื่ออาหาร	จำนวน
102300104	ชุดอาหารเช้าอเมริกัน	2
102300104	สเต็กเนื้อ	3
108300104	ขนมปังชุบไข่	1
113030204	ข้าวเกรียบทอด	3
113030204	สปาเก็ตตี้ทะเล	3
113030204	ข้าวผัดทะเล	3
113030204	ชุดอาหารเช้าอเมริกัน	3
114030204	กาแฟ	1
115100204	น้ำฝรั่ง	2
115100204	ผัดมะกะโรนทะเล	2
118100204	ข้าวผัดทะเล	2
118100204	มันฝรั่งทอด	2

ออฟเตาเมนู

ภาพที่ 34 หน้าจอรายการอาหารที่เสร็จแล้ว



ภาพที่ 35 หน้าจอหลักห้องครัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่บิล	ชื่ออาหาร	จำนวน
113030204	ข้าวเกรียบทอด	
113030204	กาแฟ	
113030204	ชุดอาหารเช้าอเมริกัน	
113030204	สปาเก็ตตี้ทะเล	
114100204	ผลไม้รวมปั่น	
114100204	ข้าวผัดเม็ดมะม่วงไก่	
114100204	กาแฟ	
114100204	ข้าวเกรียบทอด	
114100204	ชุดอาหารเช้าไทย	

อีพเดทเมนู

ภาพที่ 36 รายการอาหารที่สั่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาการจัดการส่วนหน้าของโรงแรมมารีไทม์ ปาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบปัจจุบัน คือ หน้าจอการทำงานไม่มีความทันสมัย พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เกิดความเบื่อหน่าย ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะมีการจัดเก็บเอกสารบางส่วนไว้ สำหรับการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป เช่น จะเก็บแบบฟอร์มการสำรองห้องพักไว้ เมื่อมีผู้รับบริการมาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะนำแบบฟอร์มนี้ มาตรวจอีกครั้งเพื่อดูความถูกต้อง ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้การจัดทำรายงานของระบบปัจจุบันยังไม่มี แต่หากต้องการข้อมูลก็จะพิมพ์ข้อมูลจากหน้าจอเท่านั้น เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจะต้องใช้เวลานานในการแก้ไข

การจัดการระบบเป็นการเขียนโปรแกรมเพื่อใช้ในด้าน การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนห้องพัก การค้นหารายชื่อแขกที่เข้าพัก โดยจะแยกระหว่างลูกค้าภายในประเทศ และลูกค้าต่างประเทศ ทำการเก็บข้อมูลของลูกค้าที่เข้าพักได้ ทำการคิดเงินรวมระหว่างรายการค่าห้องพัก รายการค่าอาหาร และรายการค่าใช้จ่ายอื่นๆ ภายในโรงแรมที่เกิดขึ้น และการคืนห้องพัก โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 ใช้ในการออกแบบหน้าจอ โดยในส่วนของรายงานใช้คริสตัลรีพอร์ตออกแบบ และส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้ระบบ ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 2000 ออกแบบฐานข้อมูลของระบบ จากการทดสอบผลการศึกษาพบว่าระบบที่ได้ออกแบบนี้ช่วยให้พนักงานทำงานด้านการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพักได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยการสำรองห้องพักจะเป็นระบบการป้อนข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูล ระบบการลงทะเบียนเข้าพักเป็นระบบการรับข้อมูลเพิ่มเติมจากระบบการสำรองห้องพัก ระบบการคืนห้องพักเป็นระบบการลบข้อมูลผู้เข้ารับบริการ แต่จะมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่คืนห้องพักแล้วไว้ 5 ปี จึงจะลบข้อมูลผู้รับบริการอย่างแท้จริง สำหรับการจัดทำรายงานจะเป็นการนำข้อมูลมาประมวลผล เพื่อจัดทำรายงานผู้สำรองห้องพัก ก่อนวันลงทะเบียนเข้าพัก 1 วัน รายงานผู้รับบริการประจำวัน และรายงานผู้รับบริการประจำเดือนสำหรับการทำงานของระบบเป็นลักษณะเมนูจอภาพที่ใช้งาน โดยการเลือกรายการที่ต้องการเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ ข้อมูลที่ป้อนก็มีจำนวนน้อย เพราะเป็นระบบที่สามารถสืบค้นข้อมูลจากแฟ้มผู้รับบริการออกมาแสดง แทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การป้อนข้อมูลด้วยตัวเอง และระบบยังสามารถออกรายงานเสนอต่อผู้บริหารได้ในระดับหนึ่ง ส่วนการเขียนเว็บไซต์เพื่อทำการจองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถปิดช่องทางการจองได้มากขึ้น ทำให้ผู้จองในต่างประเทศมีความสะดวกมากขึ้น

การพัฒนาโปรแกรมการสั่งอาหารนั้นสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ระบบการจัดการร้านอาหารมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีความผิดพลาดน้อยลง ทำงานได้เพิ่มมากขึ้นประหยัดเวลาในการเดินทางของพนักงาน และพนักงานสามารถใช้เวลาในการดูแลลูกค้าได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. โปรแกรมที่เขียนขึ้นสามารถที่จะทำการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกห้องอาหาร แต่ไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสาขาของโรงแรมในเครือเดียวกันได้ ถ้านักศึกษารุ่นต่อไปสามารถทำได้ก็จะมีประโยชน์ต่อการจัดการงานของโรงแรมที่มีสาขาต่างๆได้เป็นอย่างมาก
2. การจองห้องพักทางอินเทอร์เน็ต ยังไม่สามารถส่งข้อมูลที่ลูกค้าได้ทำการจองห้องพักไว้แล้วไปเก็บไว้ในฐานข้อมูลของเซิร์ฟเวอร์ของโรงแรมได้
3. การส่งข้อมูลการสั่งอาหารทำได้เพียงทิศทางเดียวคือจากร้านอาหารไปยังครัว แต่ไม่สามารถทำการส่งข้อมูลจากครัวกลับมายังห้องอาหารได้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และจำลอง ทรูอุตสาหะ. 2542. **Visual Basic 6 ฉบับโปรแกรมเมอร์.**
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนไทยเจริญการพิมพ์ จำกัด.
- โชติพันธุ์ หล่อเลิศสุนทร และคณะ. 2543. สอนเขียน **Visual Basic 6.0 ให้เป็น Project.**
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัท ซอฟต์แวร์ เอ็กซ์เพรส แอนด์ พลับลิสซิ่ง จำกัด.
- ธาริน สัทธรรมชารี และสุรสิทธิ์ คิวประสพศักดิ์. 2532. **Advanced Visual Basic Version 6.0.**
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัท ชัคเซส มีเดีย จำกัด.
- พรทิพย์ ชะอุ่ม และคณะ. 2541. ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร
: ปัญหาพิเศษ. คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.
- อำไพ พรประเสริฐสกุล. 2543. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยี
อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- วงศ์ฤดี และคณะ. 2543. การจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม.กรุงเทพ-
มหานคร : ปัญหาพิเศษ. คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างเอกสาร

 **บริษัท กระบี่ ซิตี้ โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด** 1 ถ.ทุ่งท่า อ.เมือง
KRABI CITY HOTEL & RESORT CO., LTD. จ.กระบี่ 81000
โทร. (075) 620028-46
โทรสาร (075) 620047
เลขที่ผู้เสียภาษีอากร

ใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี
RECEIPT / TAX INVOICE

3 8 4 1 0 0 1 0 7 6

เล่มที่ 491 เลขที่ 24531


RECEIVED FROM _____ DATE _____
ได้รับเงินจาก _____
ADDRESS _____
ที่อยู่ที่ _____
PAYMENT FOR _____
สำหรับค่า _____
INVOICE NO. _____
ใบแจ้งหนี้เลขที่ _____ VAT _____
DISCOUNT _____
ส่วนลดพิเศษ % _____
AMOUNT _____
จำนวนเงิน _____ TOTAL _____

PAID BY CASH CARD NO. _____ DATE _____
 OTHER

RECEIVER AUTHORIZED SIGNATURE

ภาพผนวกที่ 1 ใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

 MARITIME PARK & SPA RESORT KRABI-THAILAND		บัตรจดนามผู้พัก ๖๖ 14 Guest Registration Card เลขที่ 61760	
PLEASE PRINT			
ชื่อตัว ชื่อสกุล Mr./Mrs./Miss.			
First Name _____	Surname _____		
วัน,เดือน,ปีเกิด _____	สัญชาติ _____		
Date of Birth _____	Nationality _____		
อาชีพ _____	หนังสือเดินทาง _____		
Profession _____	Passport No. _____		
ที่อยู่ปัจจุบัน _____	TIM. No. _____		
Residential Address _____			
เมือง _____	รัฐ _____	ประเทศ _____	
City _____	State _____	Country _____	
มาจาก _____	จะไปที่ _____		
Coming from _____	Next Destination _____		
บัตรประจำตัวประชาชน _____	ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว _____		
Identity Card No. _____	Alien Card No. _____		
Method of Payment		<input type="checkbox"/> Cash	<input type="checkbox"/> Credit Card
		<input type="checkbox"/> Voucher	<input type="checkbox"/> Co. Account
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		สายเซ็น Signature _____	
เข้า IN ARRIVAL	ออก OUT DEPARTURE	ห้อง Room	จำนวนคน No. Pax
เวลา Time	เวลา Time		อัตรา Rate
		หมายเหตุ Remarks	เสมียน Clerk
		CHECK OUT TIME 12 NOON	Account No.
HOTEL USE TIME			
RM No. _____		เลขที่ 61760	
NAME _____		PAX	
C/I _____		C/O _____	
COMPANY _____		BY _____	
F/O 001			

ภาพผนวกที่ 2 บัตรจดนามผู้พักโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข
พจนานุกรมข้อมูล

LABEL : รับประทานอาหาร
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.1
DESCRIPTION : รับประทานอาหาร
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบภัตตาการ (1.0)

LABEL : ทำอาหาร
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.2
DESCRIPTION : ทำการประกอบอาหาร
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบภัตตาการ (1.0)

LABEL : ส่งอาหารให้กับลูกค้า
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.3
DESCRIPTION : ส่งอาหารให้ลูกค้าเมื่อประกอบอาหารเสร็จแล้ว
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบภัตตาการ (1.0)

LABEL : ส่งอาหารให้กับลูกค้า
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.3
DESCRIPTION : ส่งอาหารให้ลูกค้าเมื่อประกอบอาหารเสร็จแล้ว
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบภัตตาคาร (1.0)

LABEL : สถานะลูกค้า
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.4
DESCRIPTION : ตรวจสอบสถานะลูกค้าว่าเป็นลูกค้าภายในหรือภายนอก
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบภัตตาคาร (1.0)

LABEL : ทำใบแจ้งหนี้
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.5
DESCRIPTION : ทำใบแจ้งหนี้เพื่อเป็นหลักฐานกับลูกค้าภายใน
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบภัตตาคาร (1.0)

LABEL : ชำระเงิน
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.6
DESCRIPTION : ลูกค้ายกภายนอกชำระเงิน
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบกักตาดคาร (1.0)

LABEL : จัดทำใบเสร็จ
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 1.7
DESCRIPTION : จัดทำใบเสร็จให้ลูกค้ายกภายนอก
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบกักตาดคาร (1.0)

LABEL : ตรวจสอบสถานะแขก
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.1
DESCRIPTION : ตรวจสอบสถานะแขกว่าได้จองล่วงหน้าแล้วหรือไม่
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LABEL : เลือกห้องพัก
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.2
DESCRIPTION : เลือกห้องพักว่าต้องการห้องใดบ้าง
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ลงทะเบียน
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.3
DESCRIPTION : ทำการลงทะเบียนเพื่อเข้าพัก
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ชำระเงิน
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.4
DESCRIPTION : ชำระเงินราคาห้องพัก
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : จัดทำใบเสร็จ
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.5
DESCRIPTION : จัดทำใบเสร็จเพื่อยืนยันการชำระเงิน
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : เข้าพัก
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.6
DESCRIPTION : เข้าพักโรงแรมตามที่ลงทะเบียน
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : คืนห้อง
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.7
DESCRIPTION : ออกจากห้องพักเพื่อทำการคืนห้อง
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ประเมินความเสียหาย
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.8
DESCRIPTION : ประเมินความเสียหายจากการเข้าพัก
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ชำระเงินเพิ่ม
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.9
DESCRIPTION : ชำระเงินเพิ่มเมื่อทำของเสียหาย
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ตรวจสอบการสั่งอาหาร
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.10
DESCRIPTION : ตรวจสอบดูว่าสั่งอาหารแล้วหรือยัง
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ชำระค่าอาหาร
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.11
DESCRIPTION : ชำระค่าอาหารเมื่อมีการสั่งอาหาร
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ลงทะเบียนออก
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.12
DESCRIPTION : ลงทะเบียนเพื่อทำการออกจากห้อง
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : ทำใบเสร็จค่าอาหาร
ENTITY TYPE : PROCESS
PROCESS : 2.13
DESCRIPTION : จัดทำใบเสร็จเพื่อยืนยันการชำระค่าอาหาร
LOCATION : ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการจองห้อง (2.0)

LABEL : รายการอาหารที่สั่ง
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดอาหารที่ถูกคำสั่ง
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคาร

LABEL : ข้อมูลอาหาร
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดของข้อมูลอาหาร
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคาร

LABEL : อาหารที่ทำเสร็จ
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดของอาหารที่ทำเสร็จ
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LABEL : อาหารที่ส่งแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดอาหารที่ส่งให้ลูกค้า
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกวดตาการ

LABEL : ลูก้าภายใน
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดของลูก้าภายใน
ALIAS :
COMPOSITION : สถานะลูก้า + รายการอาหารที่รับประทาน
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกวดตาการ

LABEL : ข้อมูลค่าอาหาร
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดข้อมูลค่าอาหาร
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร + ราคาอาหารรวม
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกวดตาการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LABEL : ใบแจ้งหนี้ที่ทำเสร็จแล้ว
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดใบแจ้งหนี้
 ALIAS :
 COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร + ราคาอาหารค้างจ่าย
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกักตักการ

LABEL : ลูกค้าภายนอก
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดลูกค้าภายนอกที่รับประทานอาหาร
 ALIAS :
 COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกักตักการ

LABEL : ชำระเงินแล้ว
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดเงินที่ชำระแล้ว
 ALIAS :
 COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร + เงินที่ชำระแล้ว
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกักตักการ

LABEL : ใบเสร็จที่ทำเสร็จแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดใบเสร็จรับเงิน
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร + ราคาอาหารรวม
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกักตักการ

LABEL : ข้อมูลค่าอาหาร
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : รายละเอียดข้อมูลค่าอาหาร
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนอาหาร + ชนิดอาหาร + ราคาอาหารรวม
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกักตักการ

LABEL : เงินที่จ่าย
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : จำนวนเงินที่จ่าย
ALIAS :
COMPOSITION : เงินที่จ่าย
NOTE :
LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายกักตักการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LABEL : ยอดเงิน
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดยอดเงินรวมในการเก็บค่าอาหาร
 ALIAS :
 COMPOSITION : ยอดเงินรวม
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 1 การดำเนินงานของฝ่ายภัตตาคาร

LABEL : จะเข้าพัก
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : ลูกค้าย้อมตัวเข้าพัก
 ALIAS :
 COMPOSITION : จองล่วงหน้า + ไม่ได้จองล่วงหน้า
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ไม่ได้จอง
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : ลูกค้าย้อมตัวไม่ได้จองล่วงหน้า
 ALIAS :
 COMPOSITION : ไม่ได้จองล่วงหน้า
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : จอกล่วงหน้า
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ลูกค้ำที่จอกล่วงหน้า
ALIAS :
COMPOSITION : จอกล่วงหน้า
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : เลือกห้องแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ลูกค้ำที่ได้เลือกห้องแล้ว
ALIAS :
COMPOSITION : ประเภทห้อง + จำนวนห้อง
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ข้อมูลห้องเข้า
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ข้อมูลของห้องพักที่ถูกเลือก
ALIAS :
COMPOSITION : ประเภทห้อง + จำนวนห้อง + จำนวนคืนที่พัก
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ข้อมูลลูกค้าเข้า
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ข้อมูลของลูกค้าที่ลงทะเบียน
ALIAS :
COMPOSITION : ชื่อ + ที่อยู่ + ข้อมูลหนังสือเดินทาง + บัตรประชาชน
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ลงทะเบียนเสร็จ
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ลูกค้าที่ลงทะเบียนเสร็จแล้ว
ALIAS :
COMPOSITION : ชื่อ + ที่อยู่ + ข้อมูลหนังสือเดินทาง + บัตรประชาชน
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : เงินค่าห้อง
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : เงินค่าห้องที่ต้องชำระ
ALIAS :
COMPOSITION : เงินค่าห้อง
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LABEL : เงินที่ชำระ
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ลูกค้ำที่ชำระเงินค้ำห้อง
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนเงินที่ชำระ
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ชำระแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : เงินค้ำห้องที่ชำระแล้ว
ALIAS :
COMPOSITION : เงินค้ำห้อง
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ใบเสร็จที่ทำเสร็จแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ใบเสร็จรับเงินการชำระค้ำห้อง
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนห้อง + ประเภทห้อง + จำนวนคืน + ราคาห้อง + ชื่อ + ที่อยู่
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : พักแล้ว
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : เข้าพักจนครบกำหนด
 ALIAS :
 COMPOSITION : ทำการเข้าพักจนครบกำหนด
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : คืนห้องแล้ว
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : พักจนครบและทำการคืนห้อง
 ALIAS :
 COMPOSITION : กุญแจห้อง
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : เสียหาย
 ENTITY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : ทำข้าวของในห้องเสียหาย
 ALIAS :
 COMPOSITION : สิ่งของที่ทำเสียหาย + การประเมินราคา
 NOTE :
 LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ไม่เสียหาย
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ไม่มีข้าวของเสียหาย
ALIAS :
COMPOSITION : ไม่มีข้าวของเสียหาย
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ชำระแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : เงินค้ำห้องที่ต้องชำระเนื่องจากทำข้าวของเสียหาย
ALIAS :
COMPOSITION : เงินค่าเสียหาย
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : เงินที่ชำระ
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : เงินค่าเสียหายที่ต้องชำระ
ALIAS :
COMPOSITION : เงินค่าข้าวของเสียหาย
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LABEL : ไม่มีการสั่ง
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ผลจากการตรวจสอบแล้วว่าไม่มีการสั่งอาหาร
ALIAS :
COMPOSITION : ไม่มีการสั่งอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : มีการสั่ง
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : มีการสั่งอาหารระหว่างเข้าพัก
ALIAS :
COMPOSITION : อาหารที่สั่ง + จำนวนอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ชำระแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : เงินค่าอาหารที่ชำระแล้ว
ALIAS :
COMPOSITION : เงินค่าอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LABEL : ชำระค่าอาหารแล้ว
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : เงินค่าอาหารที่ชำระแล้ว
ALIAS :
COMPOSITION : เงินค่าอาหาร
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ข้อมูลออกจากห้อง
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ข้อมูลการออกจากห้องพักของแขก
ALIAS :
COMPOSITION : จำนวนห้อง + ประเภทห้อง + ราคาห้องพัก
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

LABEL : ข้อมูลลูกค้าออก
ENTITY TYPE : DATA FLOW
DESCRIPTION : ข้อมูลลูกค้าที่ออกจากห้องพัก
ALIAS :
COMPOSITION : ชื่อ + ที่อยู่ + ข้อมูลหนังสือเดินทาง + บัตรประชาชน
NOTE :
LOCATION : ระดับ 2 การดำเนินงานของฝ่ายการจัดการส่วนหน้า

ภาคผนวก ก
รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้

ตารางผนวกที่ 1 เพิ่มข้อมูลพนักงานใช้โปรแกรม

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
PassWord	USER_ID *	Text	6	รหัสผู้ใช้
	USER_NAME	Text	20	ชื่อผู้ใช้
	STAFF_NAME	Text	20	ชื่อพนักงาน

ตารางผนวกที่ 2 เพิ่มข้อมูลการสำรองห้องพัก

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Reserve	RESERVE_ID *	Number	10	รหัสจอง
	RESERVE_DATE	Date/Time	10	วันที่จอง
	RESERVE_NAME	Text	20	ชื่อ - นามสกุลผู้จอง
	RESERVE_CITIZEN_ID	Text	20	หมายเลขประจำตัว
	RESERVE_ADDRESS	Memo	50	บ้านเลขที่
	RESERVE_TEL	Text	20	หมายเลขโทรศัพท์
	RESERVE_FAX	Text	20	หมายเลข FAX
	RESERVE_CHECK_IN	Date/Time	10	วันที่เข้าพัก
	RESERVE_CHECK_OUT	Date/Time	10	วันที่ออก
	RESERVE_DAY_COUNT	Number	3	จำนวนวันที่เข้าพัก
	RESERVE_TOTAL_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	RESERVE_COMMENT	Memo	50	หมายเหตุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	SUPERIOR_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	SUPERIOR_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	SUPERIOR_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	DELUXE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	DELUXE_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	DELUXE_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	ADORA_ROOM_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	ADORA_ROOM_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	ADORA_ROOM_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	FLORAL_SUITE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	FLORAL_SUITE_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	FLORAL_SUITE_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	ADOLA_SUITE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	ADOLA_SUITE_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	ADOLA_SUITE_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	MERITIME_SUITE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	MERITIME_SUITE_COUN	Number	3	จำนวนห้องพัก
	MERITIME_SUITE_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	STAFF_NAME	Text	20	ชื่อพนักงาน

ตารางผนวกที่ 3 เพิ่มข้อมูลประเภทห้องพัก

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Room	ROOM_ID *	Number	3	หมายเลขห้อง
	ROOM_TYPE	Text	20	ชนิดของห้องพัก
	ROOM_STATUS	Text	20	สถานะห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	LOW_SEASON_PRICE	Currency	10	ราคานอกฤดูการ
	HIGH_SEASON_PRICE	Currency	10	ราคาในช่วงฤดูการ
	AIR_CONDITION	Yes/No	1	เครื่องปรับอากาศ
	BATH_ROOM	Yes/No	1	ห้องอาบน้ำ
	TELEVISION	Yes/No	1	โทรทัศน์
	SATELLITE_TELEVISION	Yes/No	1	จานดาวเทียม
	IN_HOUSE_VIDEO	Yes/No	1	ภาพยนตร์
	DIRECT_DIAL_TELEPHONE	Yes/No	1	โทรศัพท์
	MINI_BAR	Yes/No	1	บาร์เครื่องดื่ม
	COOLER	Yes/No	1	ตู้เย็นพร้อมเครื่องดื่ม

ตารางผนวกที่ 4 เพิ่มข้อมูลห้องพักแบบต่าง ๆ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
ReseverRoom	RESERVE_ID *	Text	10	รหัสจอง
	SUPERIOR_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	SUPERIOR_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	SUPERIOR_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก
	DELUXE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้องที่จอง
	DELUXE_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	DELUXE_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก
	ADORA_ROOM_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้อง
	ADORA_ROOM_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	ADORA_ROOM_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก
	FLORAL_SUITE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้อง
	FLORAL_SUITE_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	FLORAL_SUITE_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก
	ADOLA_SUITE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้อง
	ADOLA_SUITE_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	ADOLA_SUITE_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก
	MERITIME_SUITE_TYPE	Yes/No	1	ประเภทห้อง
	MERITIME_SUITE_COUNT	Number	3	จำนวนห้องพัก
	MERITIME_SUITE_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก

ตารางผนวกที่ 5 เพิ่มข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าต่างประเทศ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
OverseaReg	OV_REG_ID *	Text	10	รหัสลงทะเบียน
	OV_REG_DATE	Date/Time	10	วันที่ลงทะเบียน
	OV_REG_NAME	Text	50	ชื่อผู้ลงทะเบียน
	OV_REG_PASSPORT_NO	Text	20	หมายเลข Passport
	OV_REG_NATION	Text	20	สัญชาติ
	OV_REG_COUNTRY	Text	20	ประเทศ
	OV_REG_PROFESSION	Text	20	อาชีพ
	OV_REG_COME	Text	20	เดินทางมาจาก
	OV_REG_GO	Text	20	ปลายทาง
	OV_REG_CHECK_IN	Date/Time	10	วันที่เข้าพัก
	OV_REG_CHECK_OUT	Date/Time	10	วันที่ออก
	OV_REG_DAY_COUNT	Number	3	จำนวนวันที่เข้าพัก
	OV_REG_TOTAL_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	OV_REG_COMMENT	Memo	50	หมายเหตุ
ROOM_ID	Text	3	หมายเลขห้องพัก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	STAFF_NAME	Text	20	ชื่อพนักงาน
--	------------	------	----	-------------

ตารางผนวกที่ 6 เพิ่มข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าภายในประเทศ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
ThaiReg	THAI_REG_ID *	Text	10	รหัสลงทะเบียน
	RESERVE_ID	Text	10	รหัสจอง
	THAI_REG_DATE	Date/Time	10	วันที่ลงทะเบียน
	THAI_REG_NAME	Text	20	ชื่อผู้ลงทะเบียน
	THAI_REG_CITIZEN_ID	Text	20	หมายเลขประจำตัว
	THAI_REG_ADDRESS	Text	50	ที่อยู่ผู้ลงทะเบียน
	THAI_REG_TEL	Text	20	หมายเลขโทรศัพท์
	THAI_REG_FAX	Text	20	หมายเลข FAX
	THAI_REG_CHECK_IN	Date/Time	10	วันที่เข้าพัก
	THAI_REG_CHECK_OUT	Date/Time	10	วันที่ออก
	THAI_REG_DAY_COUNT	Number	3	จำนวนวันที่เข้าพัก
	THAI_REG_TOTAL_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	ROOM_ID	Text	3	หมายเลขห้องพัก
	THAI_REG_COMMENT	Memo	50	หมายเหตุ
STAFF_NAME	Text	20	ชื่อพนักงาน	

ตารางผนวกที่ 7 เพิ่มข้อมูลการคืนห้องพักลูกค้าต่างประเทศ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
OverseaOut	OV_CHK_OUT_ID *	Text	10	รหัสการคืนห้องพัก
	OV_CHK_DATE	Date/Time	10	วันที่ทำรายการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

OV_REG_ID	Text	10	รหัสลงทะเบียน
OV_REG_NAME	Text	20	ชื่อ-นามสกุล
OV_CHECK_IN_DATE	Date/Time	10	วันที่เข้าพัก
OV_CHECK_OUT_DATE	Date/Time	10	วันที่ออก
OV_ROOM_COUNT	Number	3	จำนวนวัน
OV_ROOM_ID	Number	3	หมายเลขห้อง
OV_ROOM_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก
OV_FOOD_PRICE	Currency	10	ราคาอาหาร
OV_OTHERS_PRICE	Currency	10	ราคาบริการอย่างอื่น
OV_TOTAL_PRICE	Currency	10	ราคารวม
STAFF_NAME	Text	20	ชื่อพนักงาน

ตารางผนวกที่ 8 เพิ่มข้อมูลการคืนห้องพักลูกค้าภายในประเทศ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
ThaiOut	CHK_OUT_ID *	Text	10	รหัสการคืนห้องพัก
	CHK_DATE	Date/Time	10	วันที่ทำรายการ
	REG_ID	Text	10	รหัสลงทะเบียน
	REG_NAME	Text	20	ชื่อ-นามสกุล
	CHECK_IN_DATE	Date/Time	10	วันที่เข้าพัก
	CHECK_OUT_DATE	Date/Time	10	วันที่ออก
	ROOM_COUNT	Number	3	จำนวนวัน
	ROOM_ID	Number	3	หมายเลขห้อง
	ROOM_PRICE	Currency	10	ราคาห้องพัก
	FOOD_PRICE	Currency	10	ราคาอาหาร
	OTHERS_PRICE	Currency	10	ราคาบริการอย่างอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	TOTAL_PRICE	Currency	10	ราคารวม
	STAFF_NAME	Text	20	ชื่อพนักงาน

ตารางผนวกที่ 9 เพิ่มข้อมูลพนักงานฝ่ายภัตตาคาร

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
EMPLOYEE	EMPLOYEE ID *	Text	2	รหัสพนักงาน
	EMPLOYEE NAME	Text	20	ชื่อพนักงาน
	EMPLOYEE TEL	Text	15	เบอร์โทรศัพท์

ตารางผนวกที่ 10 เพิ่มข้อมูลรายการอาหาร

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
FOOD	FOOD ID *	Text	3	รหัสอาหาร
	FOOD NAME	Text	30	ชื่ออาหาร
	PRICE PER UNIT	Text	5	ราคาอาหารต่อหน่วย
	TYPE FOOD ID	Text	2	ประเภทอาหาร

ตารางผนวกที่ 11 เพิ่มข้อมูลการสั่งอาหาร

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
ORDERDETAI	ORDER ID *	Text	10	เลขบิล
	FOOD ID	Text	3	รหัสอาหาร
	QUANTITY	Text	3	ปริมาณสั่งอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 12 เพิ่มข้อมูลประเภทอาหาร

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
TYPEFOOD	TYPE FOOD ID *	Text	1	รหัสประเภทอาหาร
	TYPE FOOD NAME	Text	30	ชื่อประเภทอาหาร

ตารางผนวกที่ 13 เพิ่มข้อมูลประเภทบัตรเครดิต

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Credit	CardId *	Number	5	รหัสประเภทบัตร
	Cardtype	Text	1	ประเภทบัตร
	Number	Number	13	หมายเลขบัตร
	SecurityCode	Number	3	รหัสบัตร
	ExpirationDate	Date/Time	20	วันหมดอายุ
	NameOnCard	Text	50	ชื่อบนบัตร

หมายเหตุ : สัญลักษณ์ * แทนคีย์หลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการใช้งาน

คุณสมบัติของอุปกรณ์สำหรับใช้งานโปรแกรม

อุปกรณ์ขั้นต่ำที่มีความจำเป็น สำหรับใช้ในงาน โปรแกรมการจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีดังนี้

ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- เครื่องคอมพิวเตอร์เพนเทียม 166 เมกะเฮิรตซ์ ขึ้นไปหรือเทียบเท่า
- หน่วยความจำอย่างน้อย 64 เมกะไบต์
- เนื้อที่บนฮาร์ดดิสก์สำหรับติดตั้ง โปรแกรมอย่างน้อย 20 เมกะไบต์
- เครื่องพิมพ์

ระบบปฏิบัติการ (Operation Systems)

- ระบบปฏิบัติการ Windows 98 , Windows ME , Windows XP หรือ Windows 2000

การติดตั้งโปรแกรม

1. ทำการคัดลอกไดเรกทอรี Front Management จากแผ่นดิสก์หรือแผ่นซีดีลงในไดรฟ์ C
2. สร้าง Shortcut ให้กับโปรแกรมการจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้สามารถใช้งาน โปรแกรม ได้อย่างสะดวก โดยการดับเบิลคลิกที่ชื่อของระบบนั้น โปรแกรมจะทำงานทันที วิธีการสร้าง Shortcut มีวิธีการดังนี้

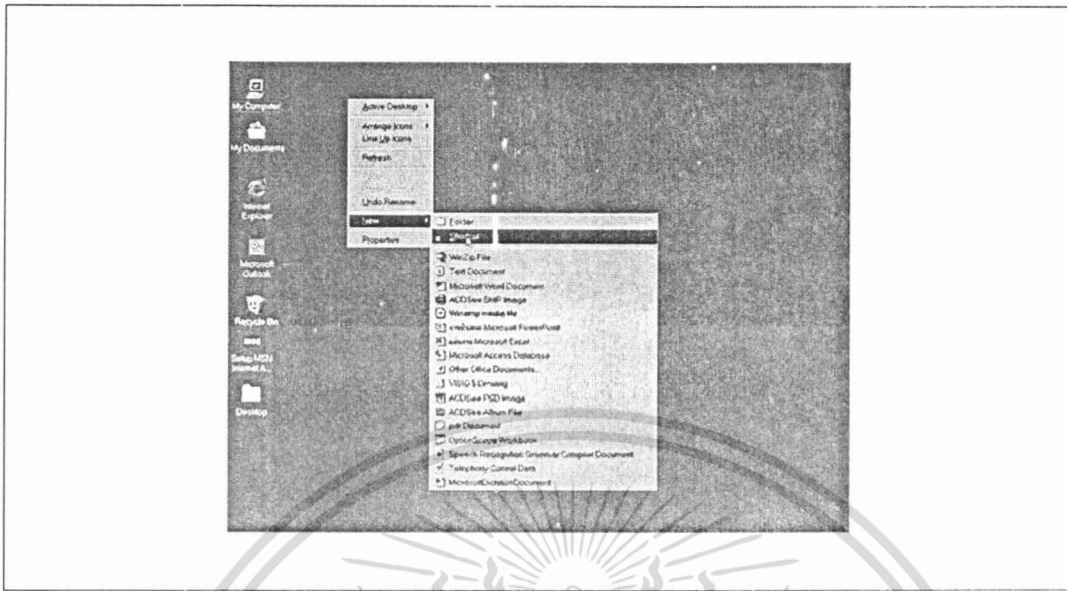
2.1 กดปุ่มขวาของเมาส์ที่หน้าจอวินโดว เลือก New แล้วกดที่ Shortcut (ภาพผนวกที่ 1)

2.2 เมื่อกดที่ Shortcut แล้วจะปรากฏหน้าจอ Create Shortcut (ภาพผนวกที่ 2)

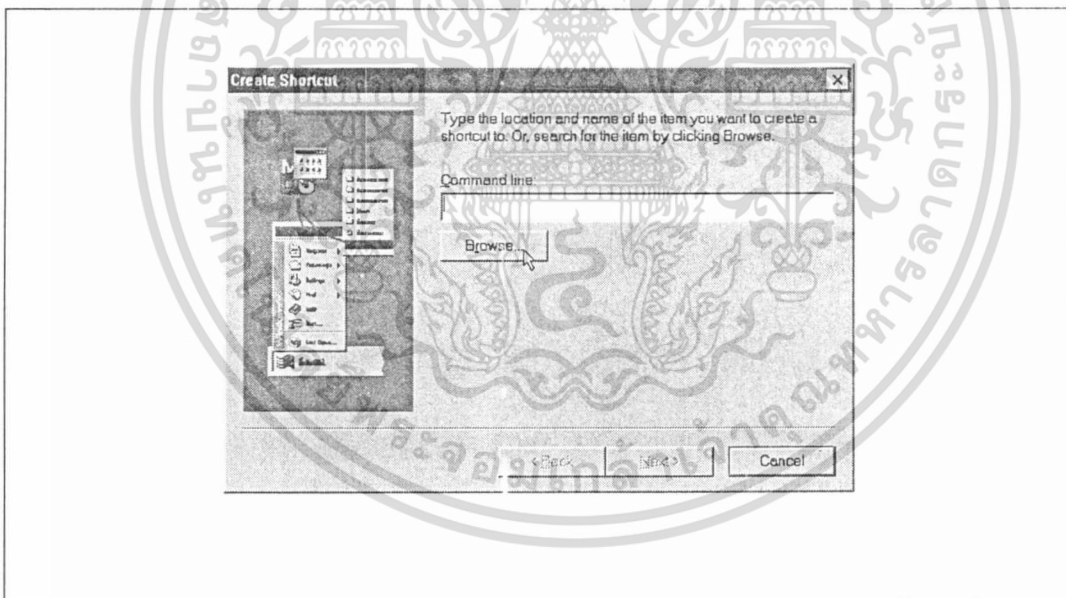
2.3 จากนั้นให้กดปุ่ม Browse จะมีหน้าจอ Browse ปรากฏขึ้นมา ให้ทำการเลือกโปรแกรมที่ต้องการจะสร้างเป็น Shortcut (ภาพผนวกที่ 3) และคลิกที่ปุ่ม Open

2.4 หลังจากเลือกไฟล์ที่จะสร้าง Shortcut แล้ว กลับมาที่หน้าจอ Create Shortcut ให้ทำการคลิกที่ปุ่ม Next

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

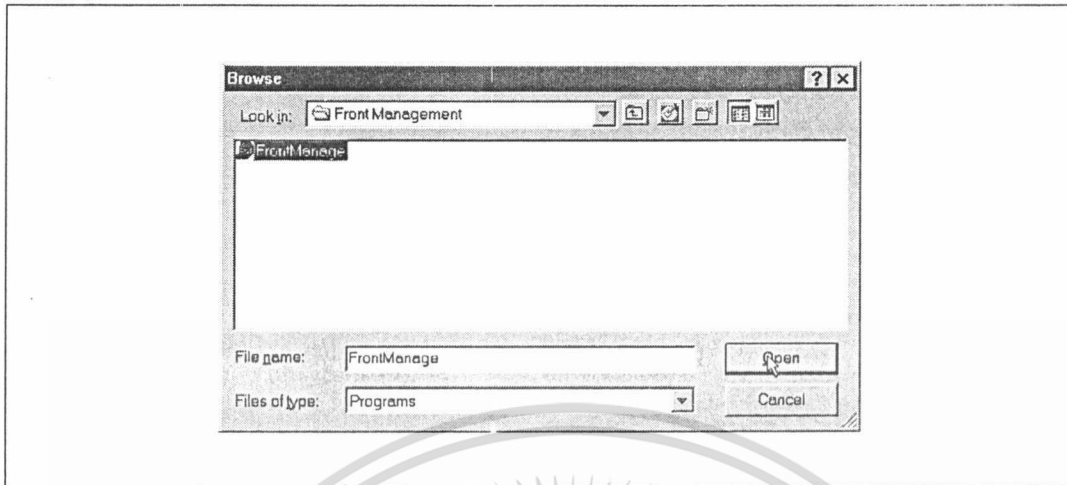


ภาพผนวกที่ 3 การสร้าง Shortcut



ภาพผนวกที่ 4 หน้าจอ Create Shortcut

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 5 หน้าจอ Browse สำหรับเลือกไฟล์ที่จะทำ Shortcut

2.5 หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าต่าง เพื่อให้ข้อความ สำหรับสื่อถึงโปรแกรมที่ได้สร้าง
Shortcut ขึ้นมา

2.6 เมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอนการสร้าง Shortcut แล้วจะได้ Shortcut ของโปรแกรมการจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของ โรงแรม (ภาพผนวกที่ 4)



ภาพผนวกที่ 6 Shortcut ที่สร้างเรียบร้อยแล้ว

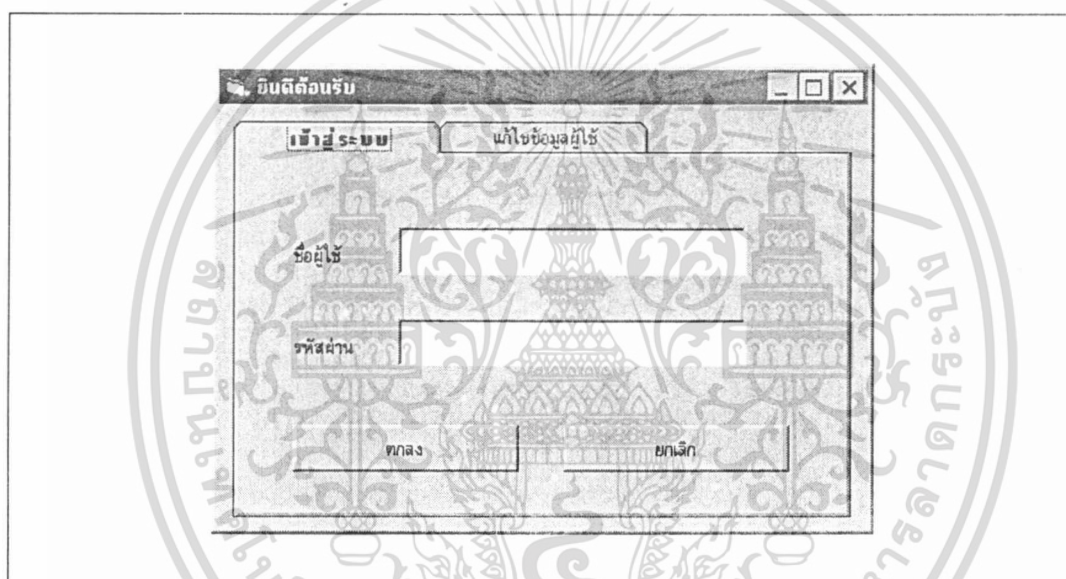
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการใช้โปรแกรมการจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม

1 สามารถเรียกใช้โปรแกรม การจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรมได้ โดยการดับเบิลคลิกที่ Shortcut FrontManag

2. เมื่อเข้าสู่โปรแกรมแล้วจะปรากฏหน้าจอแรกของระบบ (ภาพผนวกที่ 5) ให้ทำการใส่ชื่อและรหัสผู้ใช้

3. หากชื่อและรหัสผู้ใช้ที่กรอกตรงกับชื่อและรหัสของพนักงานที่มีอยู่ในฐานข้อมูลพนักงานที่สามารถใช้โปรแกรมได้ จะสามารถเข้าสู่โปรแกรมหลักได้ (ภาพผนวกที่ 6)



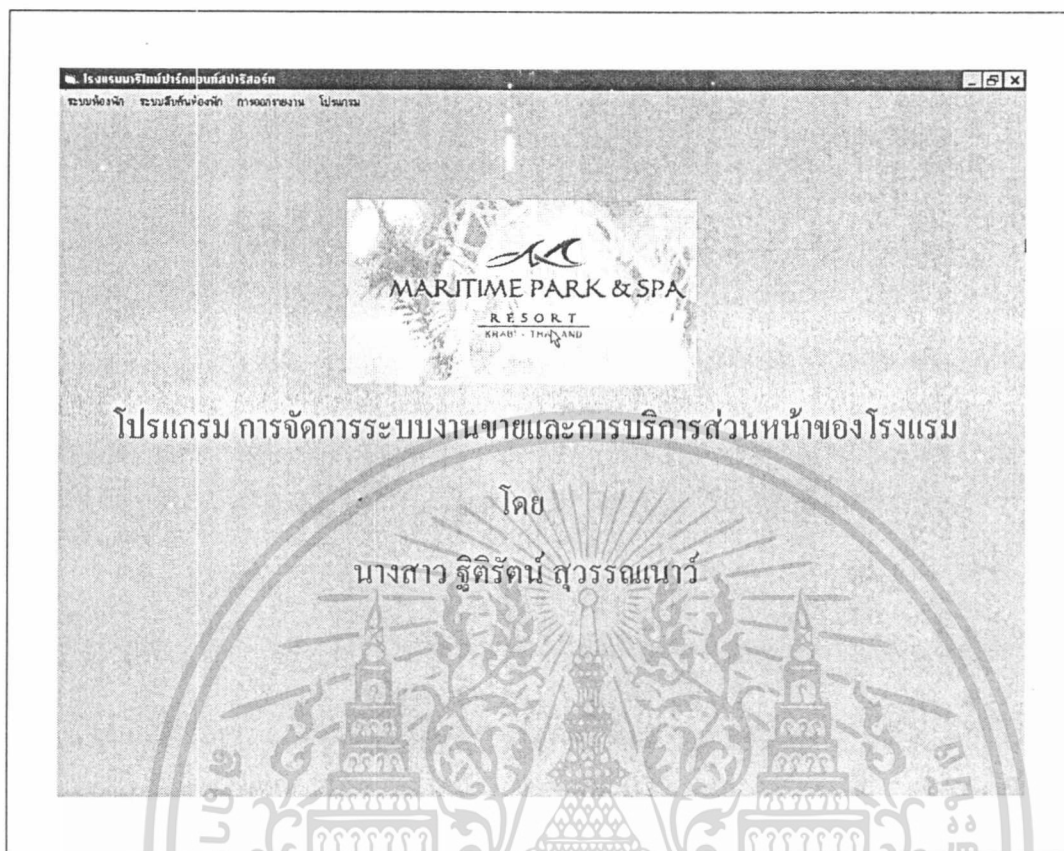
ภาพผนวกที่ 7 หน้าจอการใส่ชื่อและรหัสผ่านของผู้ใช้

4.ภายในโปรแกรมหลักจะประกอบด้วยเมนูหลักๆ 4 เมนูคือ

4.1 เมนูระบบห้องพัก

สำหรับทำรายการเกี่ยวกับระบบการจองห้องพักล่วงหน้า, ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก สำหรับลูกค้าภายในประเทศหรือต่างประเทศ และระบบการคืนห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 8 หน้าจอของโปรแกรมหลัก

4.1.1 เมนูการสำรองห้องพัก

เมื่อต้องการทำรายการสำรองห้องพักของลูกค้าภายในประเทศ ให้ทำการคลิกเลือกที่เมนู ระบบห้องพัก และ คลิกเลือกที่เมนู การสำรองห้องพักจะมีหน้าจอการสำรองห้องพักปรากฏขึ้นมา (ภาพผนวกที่ 7) ทำการกรอกชื่อ-นามสกุลและข้อมูลประจำตัวต่างๆของผู้จองเช่น หมายเลขประชาชน , ที่อยู่ , หมายเลขโทรศัพท์ และ หมายเลขแฟกซ์ จากนั้นระบุวันที่จะเข้าพักและวันที่จะออก โปรแกรมจะทำการแสดงราคาของห้องพักตามช่วงเวลาที่ถูกเลือกจะเข้าพัก และจะทำการคำนวณจำนวนคืนที่เข้าพักให้โดยอัตโนมัติ หลังจากนั้นจะต้องทำการเลือกชนิดของห้องพักและจำนวนห้องพักที่จะทำการจอง ซึ่งโปรแกรมจะทำการคำนวณจำนวนเงินให้เองโดยอัตโนมัติเช่นกัน เมื่อต้องการจะบันทึกให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลลูกค้า		ข้อมูลการสำรองห้องพัก	
รหัสบัตรจอง	RE47010016	วันที่จอง	28/1/2547
ชื่อ-นามสกุลผู้จอง	นาย ศศิการ ไกล คต่องการคำ		
บัตรประชาชน	669-2358-1458-89		
เลขที่	01 หมู่ 5 ซ.ขยันท้ามาทวิน ถ.เงินทอง ต.มิ่งมี อ.สำราญ จ.อ่างทอง		
หมายเลขโทรศัพท์	0-4823-9999	หมายเลข FAX	0-4829-9999
วันที่เข้าพัก	4/2/2547	วันที่ออก	8/2/2547
จำนวนคืนที่เข้าพัก	4	จำนวนเงิน	164000
หมายเหตุ			
		<input checked="" type="checkbox"/> SUPERIOR	3200 /ห้อง
		จำนวนห้อง	5 รวม 16000
		<input type="checkbox"/> DELUXE	4200 /ห้อง
		จำนวนห้อง	0 รวม 0
		<input checked="" type="checkbox"/> ADORA ROOM	5000 /ห้อง
		จำนวนห้อง	5 รวม 25000
		<input type="checkbox"/> FLORAL SUITE	5500 /ห้อง
		จำนวนห้อง	0 รวม 0
		<input type="checkbox"/> ADOLA SUITE	6000 /ห้อง
		จำนวนห้อง	0 รวม 0
		<input type="checkbox"/> MERITIME SUITE	7500 /ห้อง
		จำนวนห้อง	0 รวม 0
บันทึก		กลับหน้าหลัก	

ภาพผนวกที่ 9 หน้าจอการสำรองห้องพักล่วงหน้า

4.1.2 เมนูการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าภายในประเทศ

เมนูนี้สำหรับการทำรายการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าภายในประเทศ (ภาพผนวกที่ 8) ภายในหน้าจอนี้จะประกอบด้วย 4 ส่วนด้วยกันคือ

- กรณียองล่วงหน้า

ในกรณีที่ผู้ได้ทำการจองห้องพักล่วงหน้าไว้ ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลการจองห้องพักของลูกค้าได้ โดยการใส่หมายเลขการจองในช่องรหัสบัตรจอง โปรแกรมจะทำการค้นหาในฐานข้อมูล แสดงชื่อผู้จองและข้อมูลชนิดห้องพักที่ลูกค้าได้ทำการจองไว้แล้วล่วงหน้าในส่วนของการสำรองห้องพัก

- ข้อมูลการสำรองห้องพัก

สำหรับแสดงข้อมูลชนิดห้องพักในกรณีที่ลูกค้าได้ทำการจองไว้ล่วงหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ข้อมูลสถานะห้องพักในปัจจุบัน

สำหรับแสดงข้อมูลสถานะห้องพักในปัจจุบันทั้งหมดว่าอยู่ในสถานะใด (สถานะ ว่าง หรือไม่ว่าง) สำหรับให้ผู้ใช้งาน ใช้ในการพิจารณาเลือกห้องพักให้แก่ลูกค้าที่มาลงทะเบียนเข้าพัก

- ข้อมูลผู้เข้าพัก

ส่วนนี้สำหรับกรอกรายละเอียดประจำตัวต่างๆ ของผู้เข้าพัก เช่น ชื่อ-นามสกุล , หมายเลขบัตรประชาชน , เลขที่ , หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขแฟกซ์ หลังจากนั้นจะต้องทำการระบุวันที่จะออก ส่วนวันที่เข้าพักโปรแกรมจะทำการระบุให้เองอัตโนมัติ โดยใช้วันที่ลงทะเบียนเข้าพักเป็นวันที่ลูกค้าเข้าพัก เมื่อระบุวันที่ออกเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะทำการคำนวณจำนวนคืนที่เข้าพักให้เองอัตโนมัติ หลังจากนั้นผู้ใช้จะต้องทำการระบุหมายเลขห้องพักที่จะทำการลงทะเบียน ซึ่งเราสามารถทำการตรวจสอบห้องพักที่ต้องการจะเข้าพักได้ว่าอยู่ในสถานะว่างหรือไม่ว่าง โดยการคลิกที่ปุ่ม ตรวจสอบสถานะห้องพัก จะมีหน้าต่างแสดงขึ้นมาบอกว่า ขณะนี้ห้องพักอยู่ในสถานะใดและราคาห้องพักเป็นเท่าไร (ภาพผนวกที่ 9) ในกรณีที่ห้องพักอยู่ในสถานะว่าง โปรแกรมจะทำการคำนวณจำนวนเงินทั้งหมดออกมาให้ในช่อง จำนวนเงิน

The screenshot shows a software interface for hotel reservations. It is divided into several sections:

- Guest Information (ข้อมูลผู้เข้าพัก):** Includes fields for ID (RE47010016), name (นาย ศุภกร ไชยสงคราม), phone number (0-2327-4014), and other details.
- Room Selection (ข้อมูลการจองห้องพัก):** A table showing selected rooms:

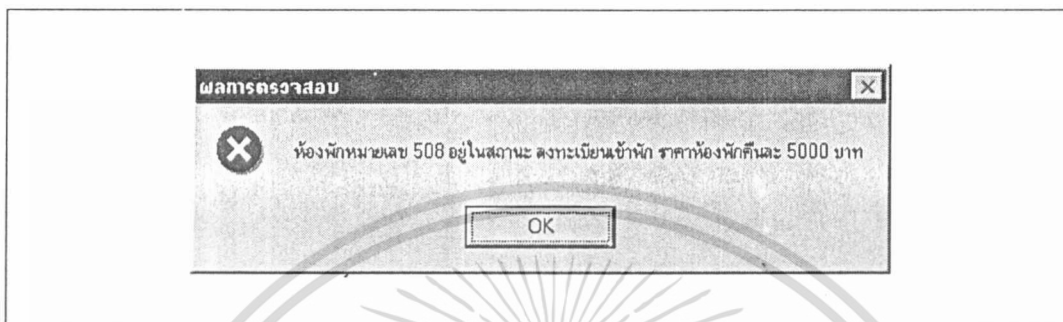
ลำดับที่	ชนิดห้องพัก	จำนวนห้องพัก	รวมราคา
1.	SUPERIOR	5	16000
2.	ADORA ROOM	5	25000
- Room Status (สถานะห้องพักในปัจจุบัน):** A table showing available rooms:

หมายเลขห้อง	ชนิดห้องพัก	ราคา	สถานะห้องพัก
203	SUPERIOR	3200	ว่าง
204	SUPERIOR	3200	ว่าง
205	SUPERIOR	3200	ว่าง
206	SUPERIOR	3200	ว่าง
207	SUPERIOR	3200	ว่าง
208	SUPERIOR	3200	ว่าง
209	SUPERIOR	3200	ว่าง
210	SUPERIOR	3200	ว่าง
211	SUPERIOR	3200	ว่าง
212	SUPERIOR	3200	ว่าง
213	SUPERIOR	3200	ว่าง
214	SUPERIOR	ว่าง	ว่าง
- Check-in/Check-out and Payment:** Fields for check-in date (28/1/2547), check-out date (27/1/2547), number of nights (12), and total amount (60000).

ภาพผนวกที่ 10 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าภายในประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในกรณีที่ลูกค้ามีคำสั่งพิเศษเช่น ให้ส่งอาหารเข้าที่ห้องพัก , ไม่ต้องการให้พนักงานทำความสะอาดเข้าไปทำความสะอาดในห้องตอนเช้า ฯลฯ ก็สามารถระบุคำสั่งพิเศษเหล่านี้ได้ในช่องหมายเหตุ เมื่อกรอกข้อมูลทุกอย่างเสร็จแล้วให้ทำการบันทึก โดยการคลิกที่ปุ่ม บันทึก



ภาพผนวกที่ 11 หน้าจอผลการตรวจสอบสถานะห้องพักในปัจจุบัน

4.1.3 เมนูการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าต่างประเทศ

เมนูนี้สำหรับการทำรายการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าต่างประเทศ (ภาพผนวกที่ 10) ภายในหน้านี้จะประกอบด้วย 2 ส่วนด้วยกันคือ

- ข้อมูลสถานะห้องพักในปัจจุบัน

สำหรับแสดงข้อมูลสถานะห้องพักในปัจจุบันทั้งหมดว่าอยู่ในสถานะใด (สถานะ ว่างหรือไม่ว่าง) สำหรับให้ผู้ใช้งาน ใช้ในการพิจารณาเลือกห้องพักให้แก่ลูกค้าที่มาลงทะเบียนเข้าพัก

- ข้อมูลผู้เข้าพัก

ส่วนนี้สำหรับกรอกรายละเอียดประจำตัวต่างๆ ของผู้เข้าพัก เช่น ชื่อ-นามสกุล , หมายเลขหนังสือเดินทาง , สัญชาติ , ประเทศ , อาชีพ , มาจากที่ไหน , จะไปที่ไหน หลังจากนั้นจะต้องทำการระบุวันที่จะออก ส่วนวันที่เข้าพัก โปรแกรมจะทำการระบุให้เองอัตโนมัติ โดยใช้วันที่ลงทะเบียนเข้าพักเป็นวันที่ลูกค้าเข้าพัก เมื่อระบุวันที่ออกเรียบร้อยแล้ว โปรแกรมจะทำการคำนวณจำนวนคืนที่เข้าพักให้เองอัตโนมัติ หลังจากนั้นผู้ใช้จะต้องทำการระบุหมายเลขห้องพักที่จะทำการลงทะเบียน ซึ่งเราสามารถทำการตรวจสอบห้องพักที่ต้องการจะเข้าพักได้ว่าอยู่ในสถานะว่างหรือไม่ว่าง โดยการคลิกที่ปุ่ม ตรวจสอบสถานะห้องพัก จะมีหน้าต่างแสดงขึ้นมาบอกว่า ขณะนี้ห้องพักอยู่ในสถานะใดและราคาห้องพักเป็นเท่าไร (ภาพผนวกที่ 11) ในกรณีที่ห้องพักอยู่ในสถานะว่าง โปรแกรมจะทำการคำนวณจำนวนเงินทั้งหมดออกมาให้ในช่อง จำนวนเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การลงทะเบียนเข้าพักต่างประเท

กดเพื่อจองห้องพัก

รหัสบัตรจอง: ค้นหา

ชื่อ-นามสกุล:

ข้อมูลผู้ใช้ห้องพัก

รหัสลงทะเบียน: วันที่ลงทะเบียน:

ชื่อ-นามสกุล:

หนังสือเดินทาง: สัญชาติ:

ประเทศ: อาชีพ:

มาจาก: จะไปที่:

วันที่เข้าพัก: วันที่ออก:

จำนวนวัน: ราคา:

หมายเลขห้อง:

หมายเหตุ:

ข้อมูลการเข้าพัก

ลำดับที่	ชนิดห้องพัก	จำนวนห้องพัก	รวมราคา

ข้อมูลสถานะห้องพักในปัจจุบัน

หมายเลขห้อง	ชนิดห้องพัก	ราคา	สถานะห้องพัก
201	SUPERIOR	3200	ว่าง
202	SUPERIOR	3200	ว่าง
203	SUPERIOR	3200	ว่าง
204	SUPERIOR	3200	ลงทะเบียนเข้าพัก
205	SUPERIOR	3200	ว่าง
206	SUPERIOR	3200	ว่าง
207	SUPERIOR	3200	ว่าง
208	SUPERIOR	3200	ว่าง
209	SUPERIOR	3200	ว่าง
210	SUPERIOR	3200	ว่าง
211	SUPERIOR	3200	ว่าง
212	SUPERIOR	3200	ว่าง

เพิ่ม แก้ไข ลบ ยกเลิก กลับหน้าหลัก

ภาพผนวกที่ 12 หน้าจอการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าต่างประเทศ

ในกรณีที่ลูกค้ามีคำสั่งพิเศษเช่น ให้ส่งอาหารเช้าที่ห้องพัก , ไม่ต้องการให้พนักงานทำความสะอาดเข้าไปทำความสะอาดในห้องตอนเช้า ฯลฯ ก็สามารถระบุคำสั่งพิเศษเหล่านี้ได้ในช่องหมายเหตุ เมื่อกรอกข้อมูลทุกอย่างเสร็จแล้วให้ทำการบันทึก โดยการคลิกที่ปุ่ม บันทึก

ผลการตรวจสอบ

ห้องพักหมายเลข 810 อยู่ในสัด และ ลงทะเบียนเข้าพัก ราคาห้องพักคืนละ 7500 บาท

OK

ภาพผนวกที่ 13 หน้าจอผลการตรวจสอบสถานะห้องพักในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.4 เมนูการคืนห้องพักลูกค้ายภายในประเทศ

เมนูนี้สำหรับการทำรายการการคืนห้องพักของลูกค้าภายในประเทศ จะทำการกำหนดสถานะห้องพักเป็น “ว่าง” ให้แก่ห้องพักที่ลูกค้าทำการคืนห้องพัก และทำการรวบรวมจำนวนเงินทั้งหมดที่ลูกค้าจะต้องชำระ (ภาพที่ 12)

ข้อมูลการให้บริการ	
รหัสลงทะเบียน	RT47010003
ชื่อ-นามสกุลลูกค้า	นาย สุวรรณเนตร์
วันที่เข้าพัก	28/1/2547
วันที่ออก	27/1/2547
หมายเลขห้องพัก	508
จำนวนวัน	12
รหัสการคืนห้องพัก	CT47010002
วันที่	29/1/2547

ข้อมูลลูกค้า	
รหัสลงทะเบียน	RT47010001
ชื่อ-นามสกุล	นาย สุวรรณเนตร์
รหัสลงทะเบียน	RT47010002
ชื่อ-นามสกุล	นาย สุวรรณเนตร์
รหัสลงทะเบียน	RT47010003
ชื่อ-นามสกุล	นาย สุวรรณเนตร์

จำนวนเงิน	
ราคาห้องพัก	60000
ราคาอาหาร	4500
ค่าบริการข้างอื่น	1000
จำนวนเงินทั้งหมด	11900

ภาพผนวกที่ 14 หน้าจอการคืนห้องพักลูกค้ายภายในประเทศ

ภายในเมนูนี้จะประกอบด้วย ส่วนต่างๆ 3 ส่วนคือ

- ส่วนข้อมูลลูกค้า

จะทำการแสดงชื่อและรหัสลงทะเบียนของลูกค้าที่ได้ทำการลงทะเบียนเข้าพักไว้ เมื่อลูกค้าต้องการจะคืนห้องพัก ผู้ใช้สามารถคลิกที่ชื่อของผู้ลงทะเบียนเข้าพักได้เลย ข้อมูลต่างๆ ก็จะปรากฏที่ ส่วนข้อมูลการให้บริการทันที

- ส่วนข้อมูลการให้บริการ

สำหรับส่วนนี้เป็นส่วนที่แสดงข้อมูลการเข้าพักของลูกค้าที่จะทำการคืนห้องพัก เมื่อต้องการคืนห้องพัก ผู้ใช้สามารถเลือกรายชื่อลูกค้าที่ต้องการจะคืนห้องพักได้ที่ ส่วนข้อมูลลูกค้า หรือจะพิมพ์รหัสลงทะเบียนลงในช่องรหัสลงทะเบียน แล้วคลิกที่ปุ่ม “ ค้นหา ” โปรแกรมก็จะทำการค้นหาข้อมูลการลงทะเบียนของลูกค้า ซึ่งข้อมูลที่จะแสดงก็คือ วันที่เข้าพัก , วันที่ออก , จำนวน

วันที่เข้าพัก , หมายเลขห้องพัก และ รหัสการคืนห้องพัก ซึ่งโปรแกรมจะสร้างรหัสนี้ ให้เองโดยอัตโนมัติ

- จำนวนเงิน

สำหรับส่วนนี้จะทำการแสดงค่าใช้บริการต่างๆ ที่ลูกค้าได้ใช้บริการ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น ค่าห้องพัก , ค่าอาหาร , ค่าบริการอย่างอื่น และ ช่องสุดท้ายจะทำการรวบรวมจำนวนเงินทั้งหมดที่ลูกค้าต้องชำระ

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องต่างๆ ครบทั้งหมดแล้ว ให้ทำการคลิกที่ปุ่ม “ เพิ่ม ” เพื่อทำการเพิ่มข้อมูลการคืนห้องพักลงในฐานข้อมูล และทำการคืนสถานะห้องพักให้แก่ห้องพักที่ลูกค้าทำการคืนห้องพัก

4.1.5 เมนูการคืนห้องพักลูกค้าต่างประเทศ

เมนูนี้สำหรับการทำรายการการคืนห้องพักของลูกค้าต่างประเทศ จะทำการกำหนดสถานะห้องพักเป็น “ว่าง” ให้แก่ห้องพักที่ลูกค้าทำการคืนห้องพัก และทำการรวบรวมจำนวนเงินทั้งหมดที่ลูกค้าจะต้องชำระ (ภาพที่ 13) สำหรับการใช้งานจะเหมือนกับการใช้งานเมนูการคืนห้องพักลูกค้าภายในประเทศ

๒. การคืนห้องพักลูกค้าต่างประเทศ

ข้อมูลการให้บริการ

รหัสลงทะเบียน RO47010001 ค้นหา

ชื่อ-นามสกุลผู้พัก Smith J. Rodo

วันที่เข้าพัก 28/1/2547 วันที่คืน 12/1/2547

หมายเลขห้องพัก 705 จำนวนวัน 3

รหัสการคืนห้องพัก CO-47010002 วันที่ 29/1/2547

จำนวนเงิน

ราคาห้องพัก	9600
ราคาอาหาร	10000
ค่าบริการห้องพักอื่น	500
จำนวนเงินทั้งหมด	108000

ข้อมูลลูกค้า

รหัสลงทะเบียน	ชื่อ-นามสกุล
RO47010001	Smith J. Rodo
RO47010002	Jonus C. Dundee
RO47010003	Janet Kiev

ปุ่ม: เพิ่ม, ยกเลิก, บันทึก, ยกเลิก, กลับหน้าหลัก

ภาพผนวกที่ 15 หน้าจอการคืนห้องพักลูกค้าต่างประเทศ

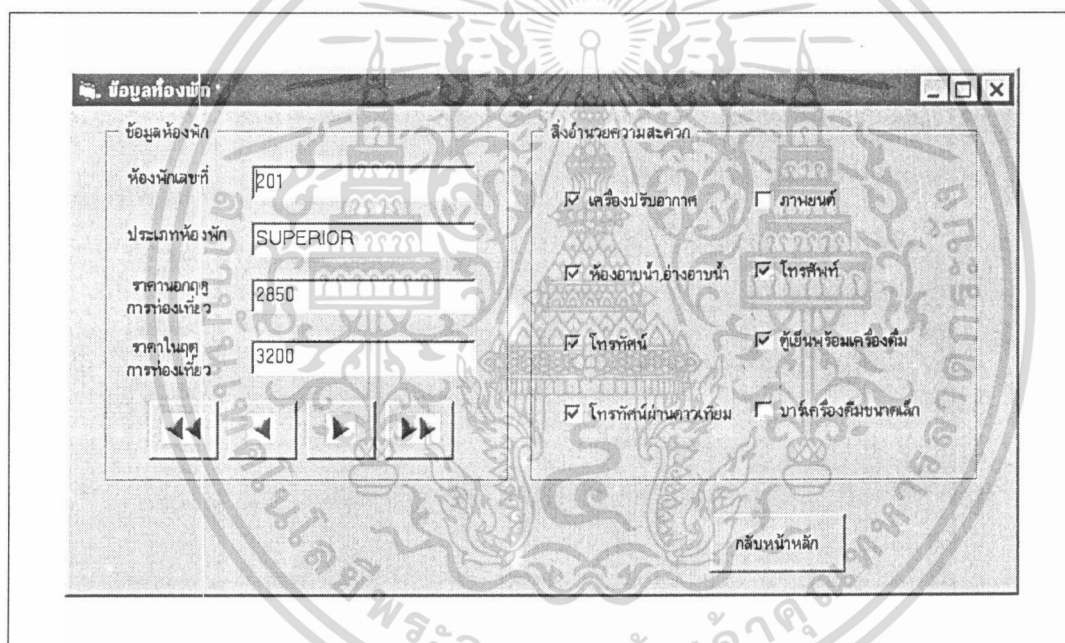
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 เมนูระบบสืบค้นห้องพัก

เมนูสำหรับสืบค้นหรือแสดงข้อมูลต่างๆ ของห้องพักและลูกค้า เช่น ข้อมูลชนิดห้องพัก แบบต่าง ๆ , ข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพัก และข้อมูลการคืนห้องพักของลูกค้า ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

4.2.1 เมนูข้อมูลห้องพัก

สำหรับแสดงรายละเอียดของห้องพักต่างๆ ภายในโรงแรม (ภาพที่ 14) ข้อมูลที่จะแสดง เป็นข้อมูลของห้องพักทั้งหมดของ โรงแรม ซึ่งจะทำการแสดง หมายเลขห้องพัก , ประเภทของห้องพัก , ราคาของห้องพักภายในฤดูกาลท่องเที่ยว และราคารานอกฤดูกาลท่องเที่ยว และแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในห้องพักแต่ละห้องด้วย

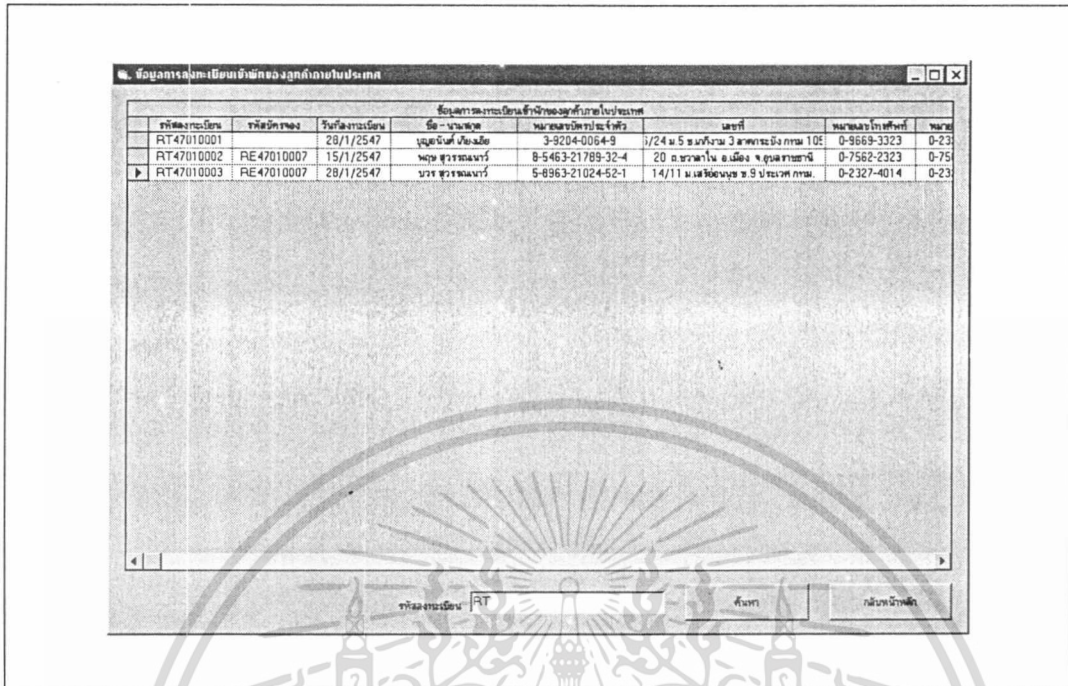


ภาพผนวกที่ 16 หน้าจอแสดงข้อมูลชนิดห้องพักต่างๆ ภายในโรงแรม

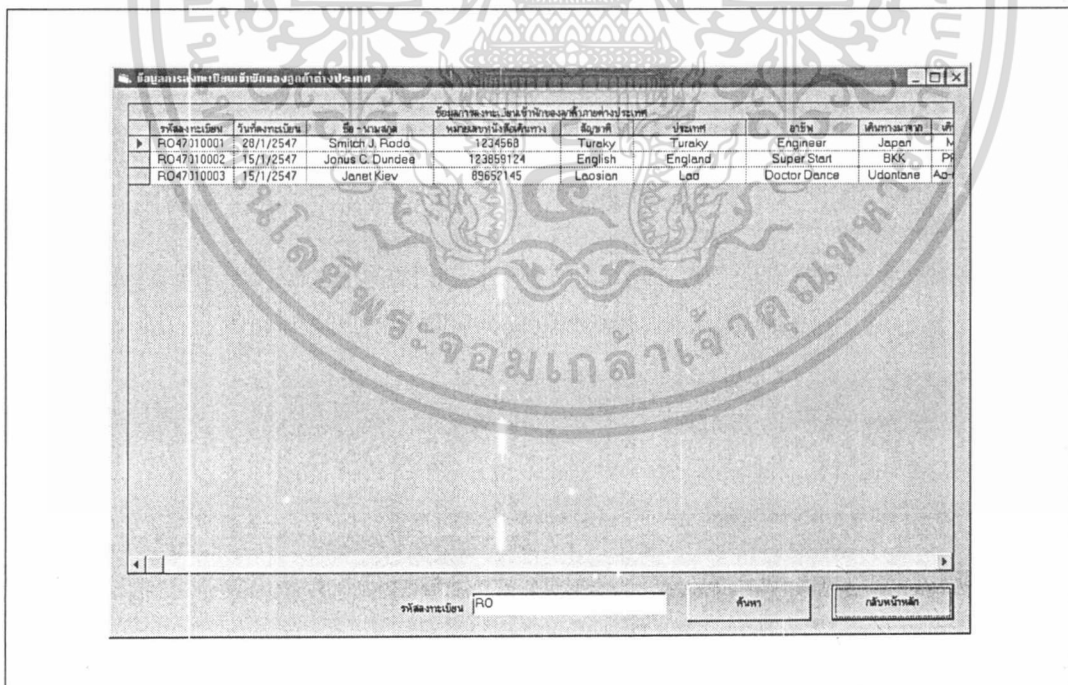
4.2.2 เมนูข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าภายในประเทศ

สำหรับแสดงข้อมูลผู้เข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ (ภาพที่ 15) สามารถค้นหาข้อมูลผู้เข้าพักได้ โดยการพิมพ์รหัสลงทะเบียนในช่องรหัสลงทะเบียน และกดที่ปุ่ม “ ค้นหา ”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 17 หน้าจอข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ



ภาพผนวกที่ 18 หน้าจอข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสฯ รหัสของพัสดุ	วันที่รับพัสดุ	รหัสของทะเบียน	ชื่อ-นามสกุล	วันที่เข้าพัสดุ	วันที่ออก	จำนวนวัน	หมายเลขของพัสดุ	รวมราคาของ
CT47010001	15/1/2547	RT47010014	345345345	4/1/2547	7/1/2547	3	511	15000
CT47010002	29/1/2547	RT47010002	นาย สุวรรณนท์	15/1/2547	17/1/2547	2	203	6400

ภาพผนวกที่ 19 หน้าจอข้อมูลการคืนห้องพักของลูกค้าภายในประเทศ

รหัสการคืนของพัสดุ	วันที่รับพัสดุ	รหัสของทะเบียน	ชื่อ-นามสกุล	วันที่เข้าพัสดุ	วันที่ออก	จำนวนวัน	หมายเลขของพัสดุ	รวมราคาของ
CO47010001	15/1/2547	RO47010003	345345345	4/1/2547	7/1/2547	3	215	15000
CO47010002	29/1/2547	RO47010002	Johns C Dundee	15/1/2547	28/1/2547	13	801	97500

ภาพผนวกที่ 20 หน้าจอข้อมูลการคืนห้องพักของลูกค้าต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.3 เมนูข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้าต่างประเทศ

สำหรับแสดงข้อมูลผู้เข้าพักของลูกค้าต่างประเทศ (ภาพที่ 16) สามารถค้นหาข้อมูลผู้เข้าพักได้ โดยการพิมพ์รหัสลงทะเบียนในช่องรหัสลงทะเบียน และกดที่ปุ่ม “ ค้นหา ”

4.2.4 เมนูข้อมูลการคืนห้องพักลูกค้าภายในประเทศ

สำหรับแสดงข้อมูลผู้เข้าพักของลูกค้าภายในประเทศ (ภาพที่ 17) สามารถค้นหาข้อมูลผู้เข้าพักได้ โดยการพิมพ์รหัสการคืนห้องพักในช่องรหัสการคืนห้องพัก และกดที่ปุ่ม “ ค้นหา ”

4.2.5 เมนูข้อมูลการคืนห้องพักลูกค้าต่างประเทศ

สำหรับแสดงข้อมูลผู้เข้าพักของลูกค้าต่างประเทศ (ภาพที่ 18) สามารถค้นหาข้อมูลผู้เข้าพักได้ โดยการพิมพ์รหัสการคืนห้องพักในช่องรหัสการคืนห้องพัก และกดที่ปุ่ม “ ค้นหา ”

4.3 เมนูการออกรายงาน

เมนูสำหรับออกรายงานต่างๆ เช่น ใบเสร็จรับเงิน (ภาพที่ 19) , รายงานรายชื่อลูกค้าต่างประเทศที่เข้าพักสำหรับส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ภาพที่ 20) , รายงานการสำรองห้องพัก (ภาพที่ 21) , รายงานลูกค้าลงทะเบียนเข้าพักทั้งภายในประเทศ (ภาพที่ 22) และต่างประเทศ (ภาพที่ 23)

 MARITIME PARK & SPA RESORT KRABI • THAILAND ใบเสร็จรับเงิน โรงแรมมารีไทม์พาร์กแอนด์สปา รีสอร์ท	
ผู้ชื่อ (NAME)	เลขที่ (No.) CT47010002
พชญ สุวรรณณาร	วันที่ (DATE) 9-ม.ค.-2004
ราคาห้องพัก (ROOM PRICE)	B4,400.00
ราคาอาหาร (FOOD PRICE)	B5,555.00
ค่าบริการอื่นๆ (OTHERS PRICE)	B1,000.00
รวมจำนวนเงิน (TOTAL PRICE)	B11,900.00
ลงชื่อ _____	
	ผู้รับเงิน

ภาพผนวกที่ 21 หน้าจอใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมมารีไทม์ปาร์กแอนท์สปารีสอร์ท			
รายชื่อลูกค้าต่างประเทศที่เข้าพัก			
ชื่อ - นามสกุล	Smith J. Rodo	หมายเลขหนังสือเดินทาง	1234568
สัญชาติ	Turaky	ประเทศ	Turaky
อาชีพ	Engineer	มาจาก	Japan
จะไป	Malasia	หมายเหตุ	
ชื่อ - นามสกุล	Jonus C. Dundoe	หมายเลขหนังสือเดินทาง	123859124
สัญชาติ	English	ประเทศ	England
อาชีพ	Super Start	มาจาก	BKK
จะไป	PP Island	หมายเหตุ	
ชื่อ - นามสกุล	Janet Kiev	หมายเลขหนังสือเดินทาง	89652145
สัญชาติ	Laosian	ประเทศ	Lao
อาชีพ	Doctor Dance	มาจาก	Udthane
จะไป	Ao-nong Bay	หมายเหตุ	

ภาพผนวกที่ 22 หน้าจอรายงานรายชื่อลูกค้าต่างประเทศสำหรับส่ง ตม.

โรงแรมมารีไทม์ปาร์กแอนท์สปารีสอร์ท					
แบบรายงานการสำรองห้องพัก					
หมายเลขการจอง	วันที่	ชื่อ - นามสกุลผู้จอง	หมายเลขโทรศัพท์	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก
RE47010011	01/15/2004	จินตรีเทีย สุดสวน	0-3665-8742	02/11/2004	02/25/2004
RE47010012	01/15/2004	วีระ สะอาด		01/21/2004	01/23/2004
RE47010013	01/28/2004	นาย ถิศจาร ไทล ดล่องการคำ	0-4823-999	02/04/2004	02/08/2004
RE46120001	12/27/2003	จูจิโรบิ สุระธนาณี	0-9669-3323	12/10/2003	12/12/2003
RE47010002	01/01/2004	อนันต์ อ้นวา	0-9785-2977	01/02/2004	01/03/2004
RE47010003	01/01/2004	ณรวิ วนาพันธ์	0-1840-0680	01/06/2004	01/08/2004
RE47010004	01/01/2004	ปรีชาล ไพรทฤทธิพันธ์	074-624783	01/03/2004	01/13/2004
RE47010005	01/01/2004	สัมพันธ์ วิบูลย์นันท์	02-3267420	01/22/2004	01/23/2004
RE47010006	01/01/2004	พัชรินทร์ ถิภาโรจน์	02-9523645	01/01/2004	01/01/2004
RE47010007	01/01/2004	กมลภา วัฒนชาติ	02-8342369	01/14/2004	01/16/2004
RE47010008	01/01/2004	วิภาณี สัตติ	01-1259636	01/14/2004	01/21/2004
RE47010009	01/01/2004	พรสิลา ปะชาธาร		01/14/2004	01/16/2004
RE47010010	01/01/2004	คณิ ชัยวัฒน์	01-8562134	01/07/2004	01/15/2004

ภาพผนวกที่ 23 หน้าจอรายงานการสำรองห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมมารีไทม์ปาร์คแอนท์สปารีสอร์ท
แบบรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ายภายในประเทศ

รหัสลงทะเบียน	ชื่อ-นามสกุล	ที่อยู่	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก	ห้องพัก
RT47010001	บุญอนันต์ เต็มวงอิช	166/24 ม.5 ซ.มหากีฬา 3 ภาคกระบัง ถนน 10	01/28/2004	01/06/2004	201
RT47010002	ทฤษฎ สุวรรณณาร	20 ถนนพหลโยธิน อ.เมือง จ.อุบลราชธานี	01/15/2004	01/17/2004	203
RT47010003	บวร สุวรรณณาร	14/11 ม.ศรีเมืองนอก ซ.9 ประเวศ ถนน	01/28/2004	01/27/2004	508

พิมพ์วันที่ : 29/1/47

ภาพผนวกที่ 24 หน้าจอรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ายภายในประเทศ

โรงแรมมารีไทม์ปาร์คแอนท์สปารีสอร์ท
แบบรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ายต่างประเทศ

รหัสลงทะเบียน	ชื่อ-นามสกุล	หนังสือเดินทาง	สัญชาติ	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก	ห้องพัก
RO47010001	Smith J. Rodo	1234568	Turaky	01/28/2004	01/12/2004	705
RO47010002	Jonas C. Dundee	123859124	English	01/15/2004	01/28/2004	801
RO47010003	Janet Kiev	89(52145	Laosian	01/15/2004	01/31/2004	810

พิมพ์วันที่ : 29/1/47

ภาพผนวกที่ 25 หน้าจอรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ายต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

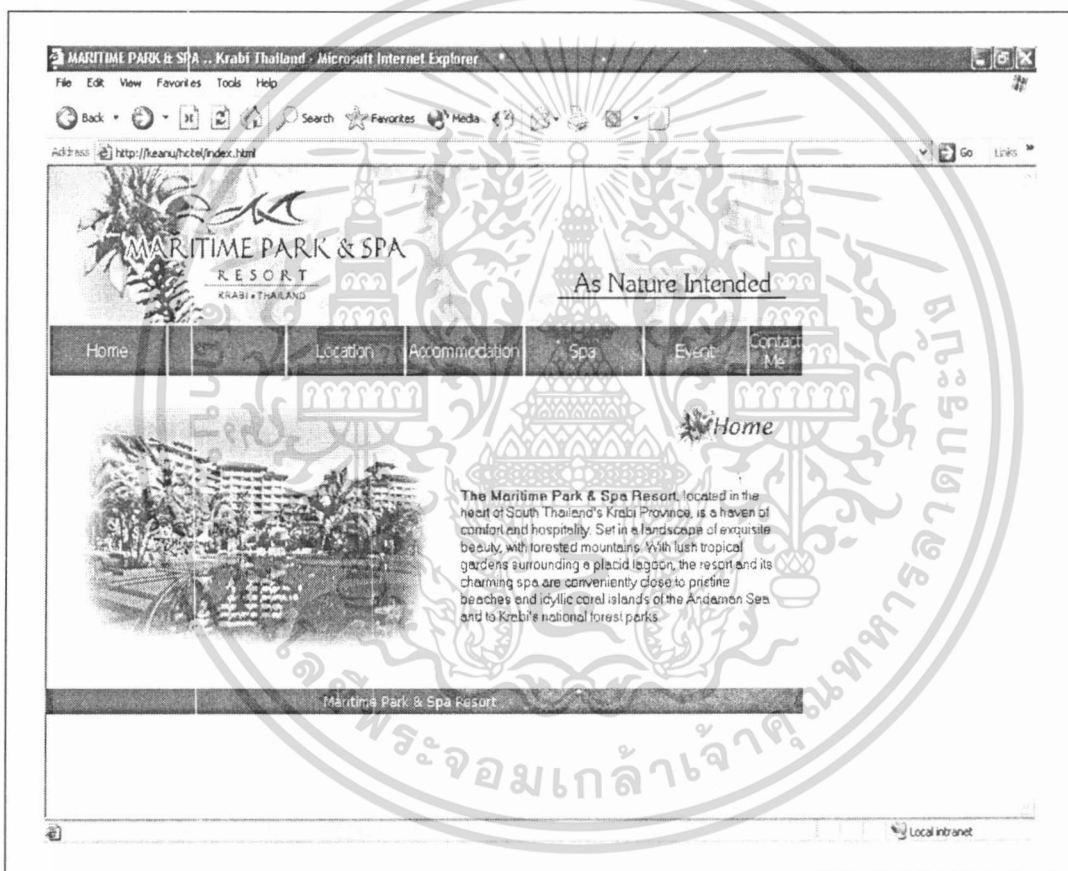
4.4 เมนูการออกจากโปรแกรม

สำหรับออกจากโปรแกรมการจัดการระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรง

แรม

วิธีการใช้โปรแกรมจมองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เมื่อเข้าสู่หน้าแรกของเว็บจะปรากฏหน้าดังภาพ (ภาพผนวกที่ 26)

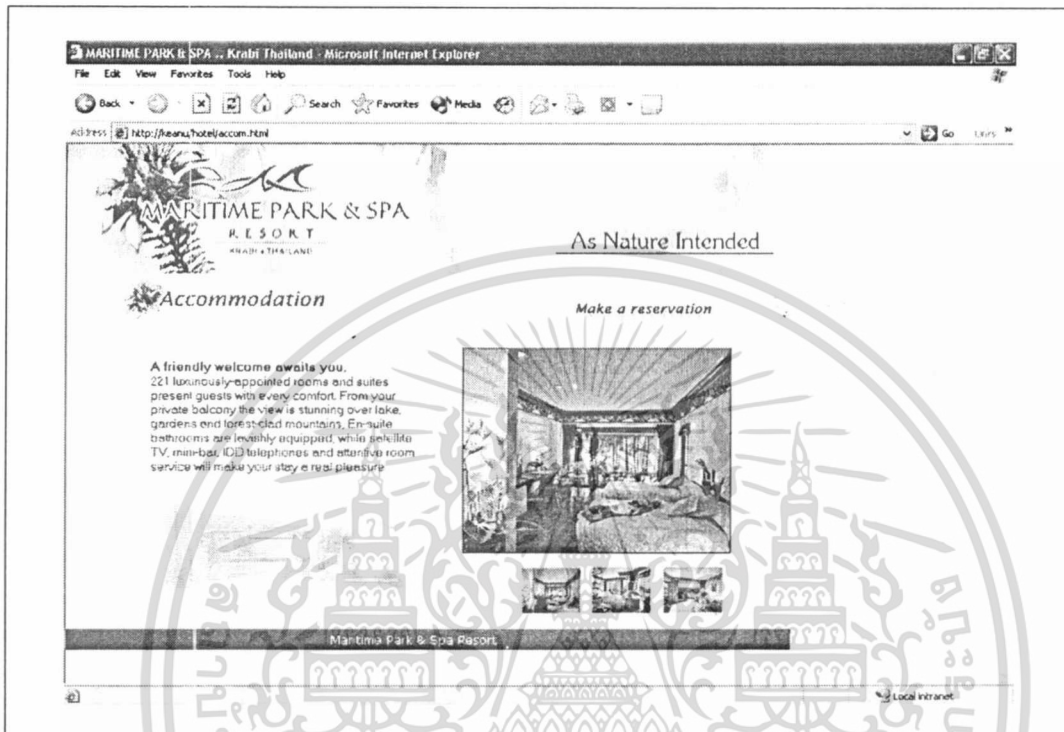


ภาพผนวกที่ 26 หน้าจอหลักของเว็บไซต์

เมื่อผู้ใช้เข้าสู่หน้าแรกของเว็บ เนื่องจากเป็นเว็บที่เน้นบริการชาวต่างชาติ ฉะนั้นรูปแบบอักษรทั้งหมดจึงเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นหน้าจอหลักซึ่งมีแถบเมนูหลักอยู่ 4 รายการคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Home, Resevation, Spa, ContactUs, Event, Location และ Accomodation ซึ่งเป็นแถบเมนูแสดงตัวอย่างห้องพัก (ภาพผนวกที่ 27)



ภาพผนวกที่ 27 หน้าจอนำห้องพักของ โรงแรม

ส่วนการสำรองห้องพักจะอยู่ที่ Reservation อันจะนำไปสู่การสำรองห้องพักในขั้นตอนต่อไป โดยคลิกที่แถบเมนู Reservation ซึ่งจะนำไปสู่ในขั้นตอนต่อไป (ภาพผนวกที่ 28)

จากนั้นจะเป็นหน้าจอแสดงรายละเอียดของพักที่มีอยู่ซึ่งประกอบด้วย

- Roomtype ประเภทห้อง
- Occupancy ประเภทเตียง
- Total Room จำนวนห้องทั้งหมด
- Low Season ราคาช่วงฤดูปกติ
- High Season ราคาฤดูท่องเที่ยว
- Extra Person Charge ราคาจองต่อครั้ง
- Available จำนวนห้องที่ว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Maritime Park & Spa Reservation - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Mozilla

Address: http://hawaiihotels/availableroom.asp

Go Links

As Nature Intended

• Available Room?

Lowseason: May-October
Highseason: November-April

Number	Room Type	Occupancy	Total Room	Low Season	High Season	Extra Person Charge	Available
1	Superior	Double/Twin 40	2,850	3,200	1,000	35	
2	Deluxe	Double/Twin 20	3,700	4,200	1,000	20	
3	Adora Room	Double/Twin 20	4,400	5,000	1,000	20	
4	Floral Suite	Double/Twin 15	4,850	5,500	1,000	15	
5	Adora Suite	Double/Twin 10	5,300	6,000	1,000	10	
6	Maritime Suite	Double/Twin 10	6,600	7,500	1,000	10	

Local intranet

ภาพผนวกที่ 28 หน้าจอแสดงจำนวนห้องพักและราคาห้อง

หน้า Available เป็นหน้าจอที่แสดงให้ผู้รายละเอียดห้องพักว่ามีประเภทใดบ้างที่ว่างอยู่ ผู้จองจะพิจารณาจากหน้านี้ เมื่อทำการพิจารณาแล้ว จะทำการคลิกที่ปุ่ม Reserve เพื่อเข้าสู่หน้าจอต่อไป (ภาพผนวกที่ 29)

หน้าจอ Guest Information เป็นหน้ากรอกรายละเอียดผู้จอง ซึ่งมีรายละเอียดที่ต้องกรอกดังนี้

- First Name ชื่อ
- Company บริษัท
- Address 1 ที่อยู่ 1
- Address 2 ที่อยู่ 2
- City เมือง
- State รัฐ
- Zipcode/Postal Code รหัสไปรษณีย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Country ประเทศ
- Phone หมายเลขโทรศัพท์
- Fax หมายเลขแฟกซ์
- E-Mail Address ที่อยู่ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

Regis - Microsoft Internet Explorer
File Edit View Favorites Tools Help

Address http://news.hotel/regs11.asp

MARITIME PARK & SPA
RESORT
KHAO I-TIAN LAND

As Nature Intended

23/2/2547

General Information

Name: keanu reeves (required)

Company: hollywood

Address1: 239 brevely hills california

Address2: 111 bronson Rd, chales town

City: los anglele

State: carlifornia

Zip / Postal Code: 34000

Country: United States of America

Phone: 33499001

Fax: 33499001

E-Mail Address: keanu_reeves@hollywood.com (required)

Submit

Done Local intranet

ภาพผนวกที่ 29 หน้าจอแสดงการกรอกข้อมูลของผู้จอง

ในกรณีที่คุณไม่กรอกอะไรเลยเมื่อกดปุ่ม Submit หน้าจอจะขึ้นว่า Please fill all Require!! อยู่บนตารางกรอกรายละเอียดของคุณ

ผู้จองจะต้องกรอกชื่อ นามสกุล และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องกรอก แต่เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้จองเองควรกรอกข้อมูลให้ครบและถูกต้อง เมื่อผู้จองทำการกรอกข้อมูลของตัวเองเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม Submit เพื่อที่จะไปสู่หน้าจอต่อไป (ภาพผนวกที่ 30)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

when will you travel? - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Mail

Address http://keanu/hotel/regs2.asp Go Links

MARITIME PARK & SPA
RESORT
KRABI • THAILAND

As Nature Intended

When will you travel?

Hotel : MARITIME PARK & SPA RESORT

Arrival Date : 23/2/2547

Departure Date : 26/2/2547

Total Nights : 3

No. of Room : 1

Type of Room : Adora Room

Next

Done Local intranet

ภาพผนวกที่ 30 หน้าจอรอกรายละเอียดการเข้าพัก

หน้าจอต่อมาคือหน้าจอรอกรายละเอียดวันที่จะเข้ามาพัก โดยจะมีช่องให้กรอกคือ

- Arrival Date วันที่จะเข้าพัก
- Departure Date วันที่ออกจากที่พัก
- Total Night จำนวนคืนที่เข้าพัก
- No.of Room จำนวนห้องที่จอง
- Type of Room ประเภทห้องที่ต้องการจอง

การกรอกจำนวนคืนที่เข้าพัก (Total Night) และ จำนวนห้องที่จอง (No.of Room) จะมีช่อง Total Night และ No.of Room ให้กรอก ส่วนประเภทห้องจะมีช่องให้เลือกตามประเภทห้อง 6 ประเภท ผู้จองสามารถเลือกประเภทห้องในช่อง Type of Room เมื่อผู้จองทำการกรอกรายละเอียดแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม Next เพื่อหน้าจอต่อไป (ภาพผนวกที่ 31)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Credit - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Mail

Address http://keanu/hotel/regs3.asp Go Links

MARITIME PARK & SPA
RESORT
KRABI • THAILAND

: 2 ธีระ Intended

Credit Card

Type : VISA MasterCard JCB American Express (required)

Number : 7747475651 (required)

Security Code : 0000 (required for Amex & Visa/Master Card)

Expiration Date : 1 / 08 / 2007 (required)

Name on Card : KEANU REEVES (required)

This information is used to secure your booking only.

Submit

Done Local intranet

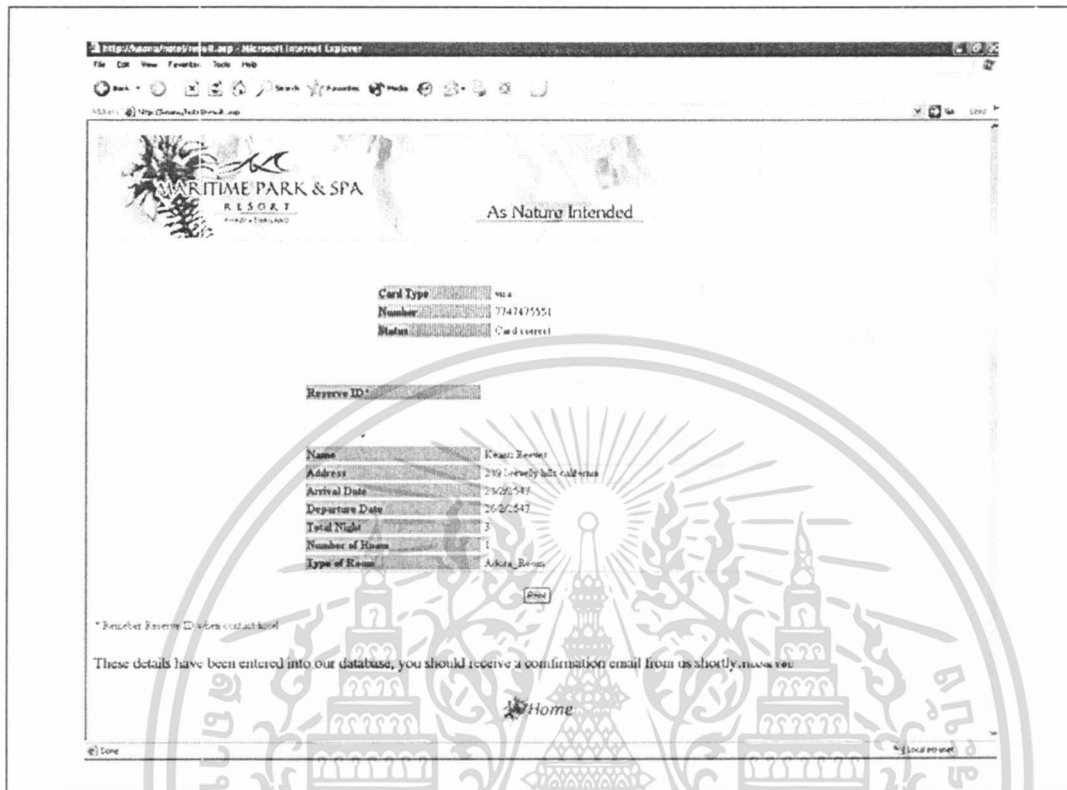
ภาพผนวกที่ 31 หน้าจอรอกรายละเอียดบัตรเครดิต

หน้าจอรอกรายละเอียดบัตรเครดิต จะมีรายการให้กรอกดังนี้

- Type ประเภทของบัตรเครดิต
- Number หมายเลขบัตรเครดิต
- Security Code รหัสบัตรเครดิต
- Expiration Date วันหมดอายุบัตรเครดิต
- Name On Card ชื่อบนบัตรเครดิต

โดยผู้จองจะต้องกรอกรายละเอียดในบัตรเครดิตให้ครบทุกช่อง โดยในช่อง Type ให้เลือกประเภทบัตร โดยคลิกที่ Check Box ในช่อง Type และกรอกช่องอื่นๆ ที่เหลือให้ครบทั้งหมด เมื่อกรอกข้อมูลครบทั้งหมดแล้วให้คลิกที่ปุ่ม Submit เพื่อส่งหน้าจอสุดท้ายต่อไป (ภาพผนวกที่ 32)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 32 หน้าจอแสดงรายละเอียดผลการจอง

หน้าจอสุดท้ายเป็นหน้าจอแสดงผลการจอง โดยย่อหน้าแรกเป็นการแสดงผลการตรวจสอบบัตรเครดิต ว่าถูกต้องหรือไม่ ย่อหน้าที่สองเป็นการแสดงข้อมูลเบื้องต้นของแขก โดยจะแสดงชื่อ นามสกุล ที่อยู่ วันที่จะเข้าพัก วันที่ออกจากที่พัก จำนวนคืนที่พัก จำนวนห้องที่พัก และประเภทห้องที่พัก เพื่อเป็นการยืนยันกับผู้จอง ส่วนย่อหน้าด้านล่างจะบอกว่าข้อมูลที่กรอกได้ทำการเก็บลงในฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว และจะแจ้งกลับไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้จองต่อไป เป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการจองทางระบบอินเทอร์เน็ต

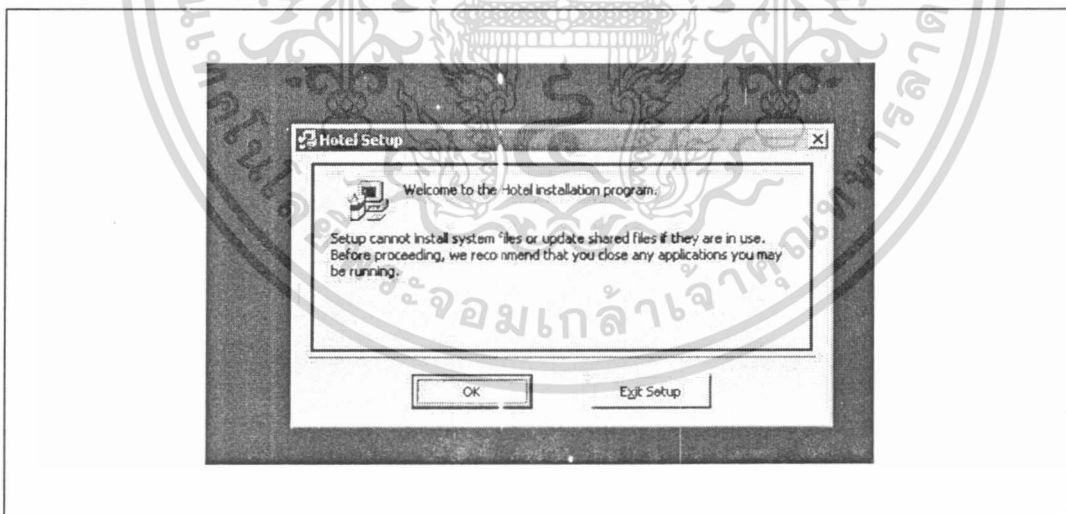
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรมสั่งอาหาร

1. กดเลือก Setup (ภาพผนวกที่ 33)
2. กด ok เพื่อ ทำการติดตั้ง (ภาพผนวกที่ 34)
3. เลือก Directory ในการติดตั้ง (ภาพผนวกที่ 35)
4. กด ok ติดตั้งเสร็จแล้ว (ภาพผนวกที่ 36)

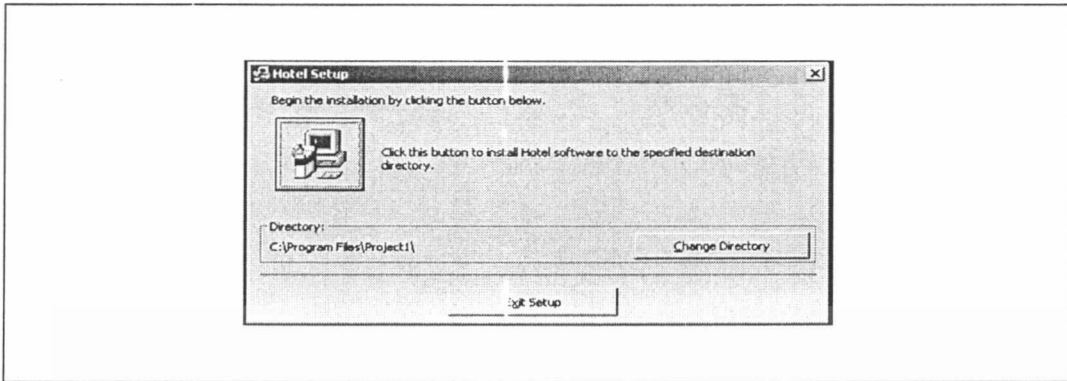


ภาพผนวกที่ 33 การติดตั้งโปรแกรมสั่งอาหาร



ภาพผนวกที่ 34 เริ่มต้นการติดตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 35 เลือก Directory ที่จะทำการติดตั้ง



ภาพผนวกที่ 36 การติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้ว

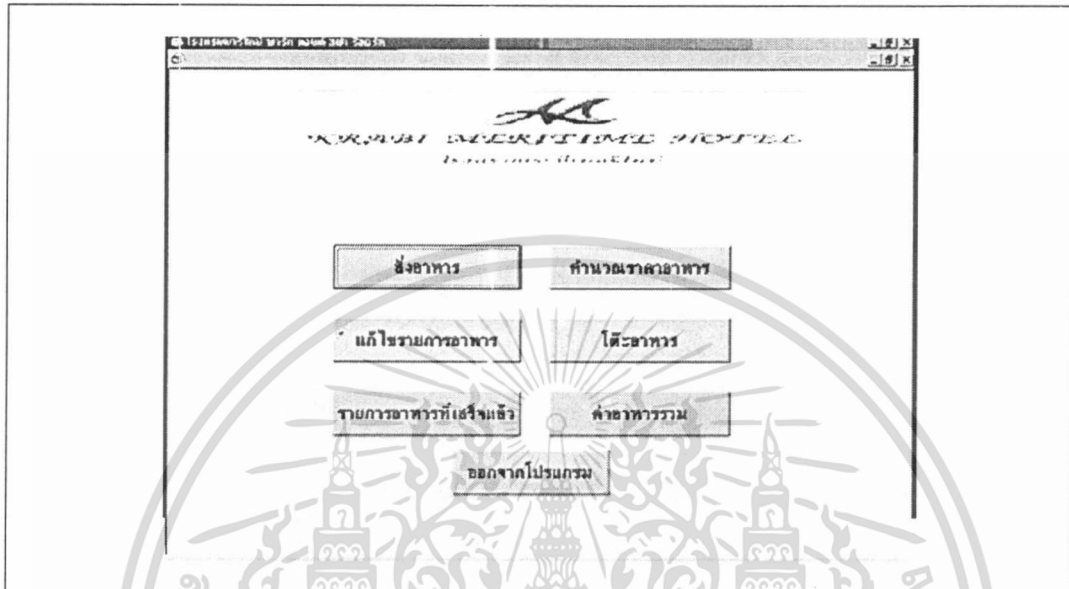
ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมภัตตาคาร

เมื่อเริ่มโปรแกรม โปรแกรมจะแสดงหน้าจอหลัก (ภาพผนวกที่ 37) ซึ่งจะสามารถใช้งานระบบต่างๆ ของโปรแกรมได้จากหน้าจอหลักนี้ จะประกอบด้วยปุ่มดังนี้

- สั่งอาหาร
- คำนวณราคาอาหาร
- โต๊ะอาหาร
- แก้ไขรายการอาหาร
- ค่าอาหารรวม

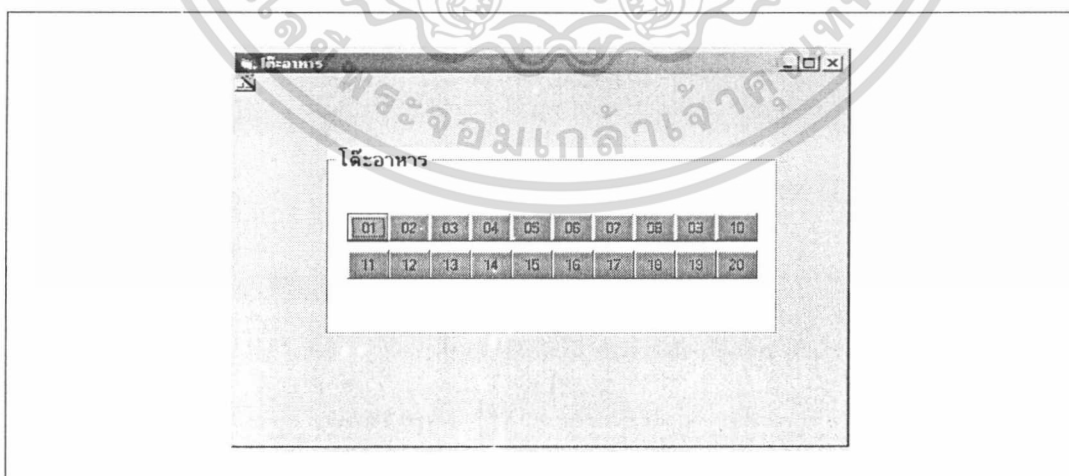
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- อาหารที่เสร็จแล้ว
- ออกจากโปรแกรม



ภาพผนวกที่ 37 หน้าจอ โปรแกรมตั้งอาหาร

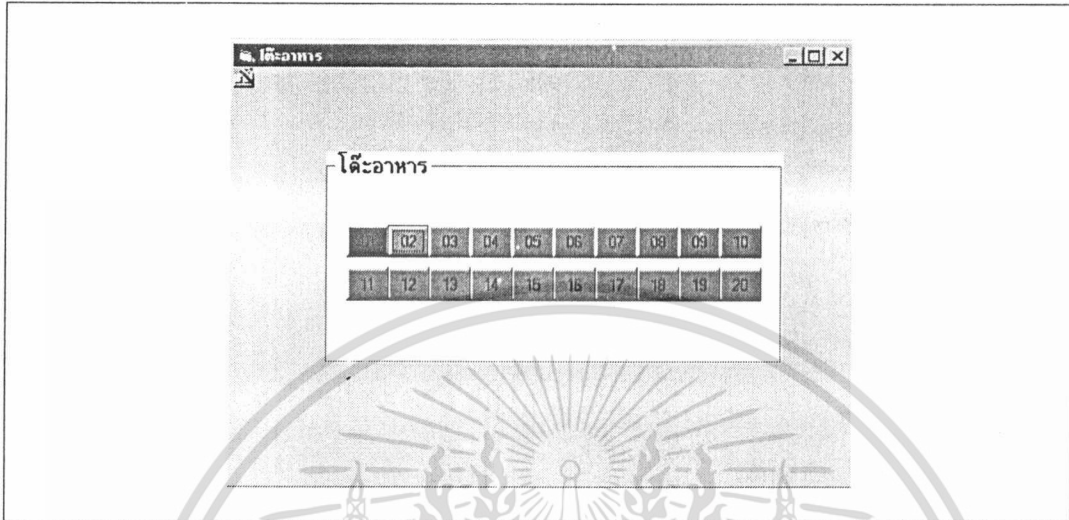
เริ่มต้นการใช้งานจาก ปุ่มโต๊ะอาหาร กดปุ่มโต๊ะอาหาร เพื่อเลือกโต๊ะ เมื่อกดเสร็จจะแสดงหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 38)



ภาพผนวกที่ 38 โต๊ะอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

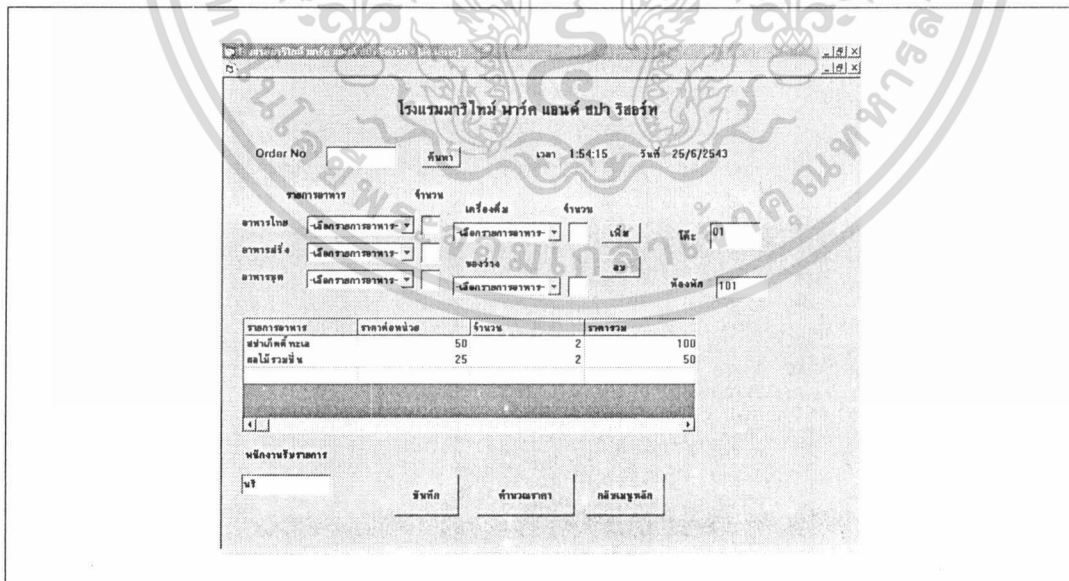
จะทำการเลือกโต๊ะที่ลูกค้านั่งทานอาหาร เมื่อเลือกแล้วจะเข้าสู่หน้าจอสั่งอาหาร (ภาพผนวกที่ 38)



ภาพผนวกที่ 39 การเลือกโต๊ะอาหาร

เมื่อเลือกแล้ว เลขโต๊ะจะเปลี่ยนเป็นสีแดง (ภาพผนวกที่ 39) ถ้าลูกค้าทานเสร็จให้กด

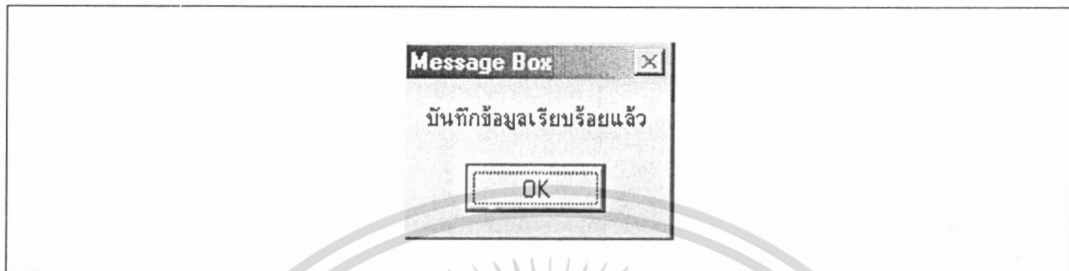
ออก



ภาพผนวกที่ 40 การสั่งอาหาร

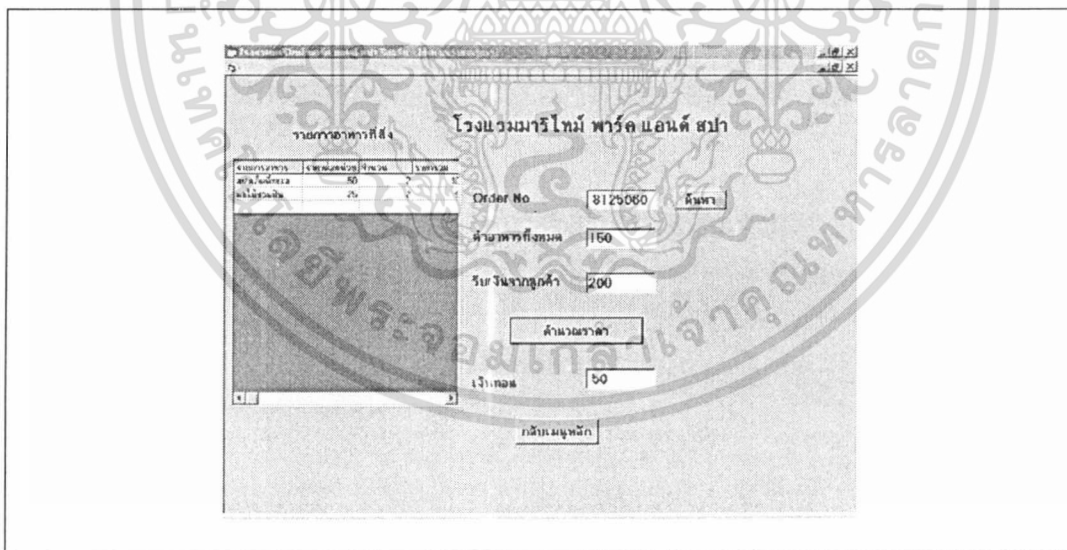
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะมีเมนูรายการอาหารให้เลือก มีอาหารไทย อาหารฝรั่ง อาหารชุด เครื่องดื่ม ของว่าง ให้เลือกรายการ เมื่อเลือกได้ให้กดปุ่มเพิ่ม รายการอาหารจะลงไปในตาราง จากนั้นจะใส่เลขที่ห้อง พักผู้ที่พักที่โรงแรม แล้วใส่ชื่อพนักงานที่รับรายการอาหาร และกดปุ่มบันทึก (ภาพผนวกที่ 41)



ภาพผนวกที่ 41 การบันทึกข้อมูล

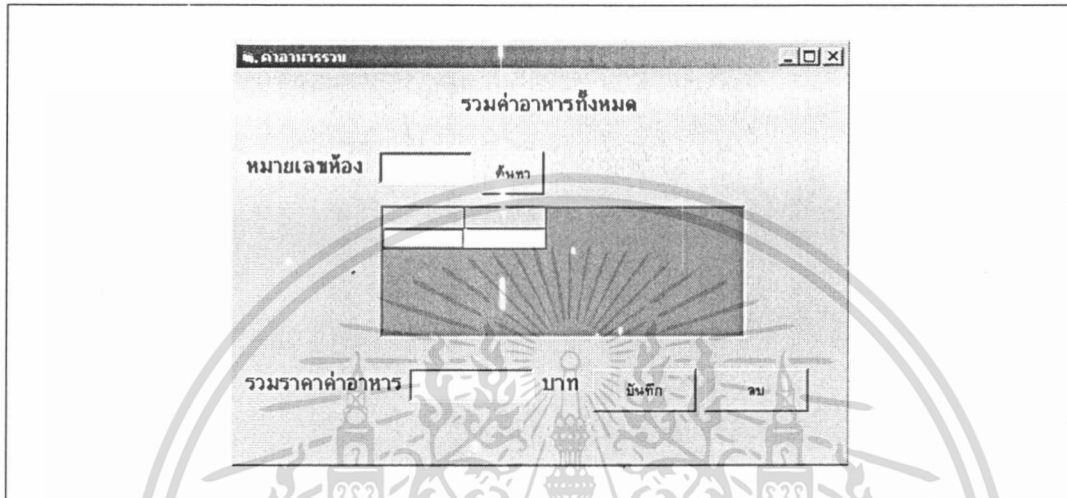
ให้กดปุ่ม ok เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จากนั้นให้กดปุ่ม คำนวณราคา เพื่อเข้าสู่หน้าจอ คำนวณราคาอาหาร ในหน้าจอสั่งอาหารจะมี order no ให้ใส่เลขที่บิล แล้วกดปุ่มค้นหา เพื่อดูข้อมูลรายการที่เคยสั่ง



ภาพผนวกที่ 42 คำนวณรายการอาหาร

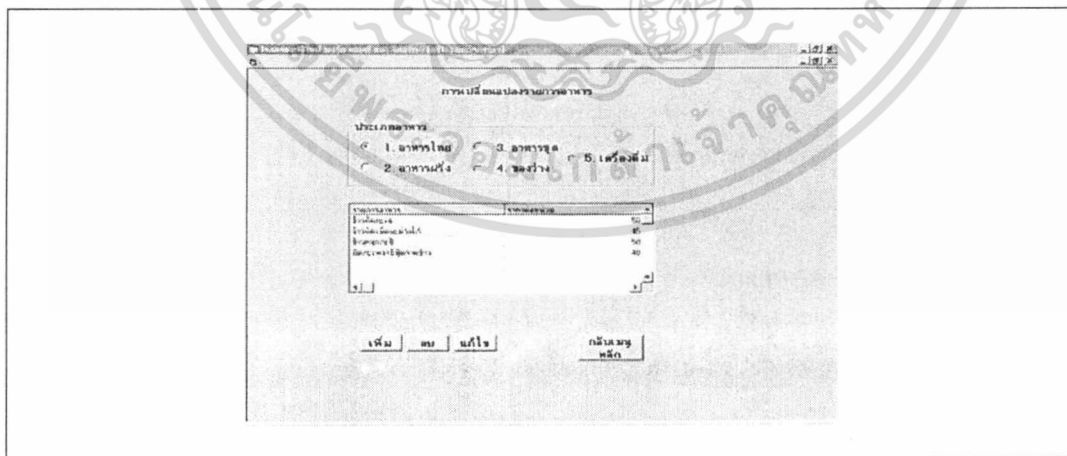
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อเข้าสู่หน้าจอนี้ ภาพผนวกที่ 42 จะมีเลขที่บิลขึ้นมาใน order no ให้กดปุ่มค้นหา รายการอาหารที่สั่งจะขึ้นมาในตารางค่าอาหารรวมทั้งหมด และเมื่อใส่จำนวนเงินที่ได้รับจากลูกค้า แล้วกดปุ่มคำนวณราคาเงินทอนให้ลูกค้าจะออกมา กดปุ่มกลับเมนูหลักจะกลับสู่หน้าจอหลัก



ภาพผนวกที่ 43 ค่าอาหารรวม

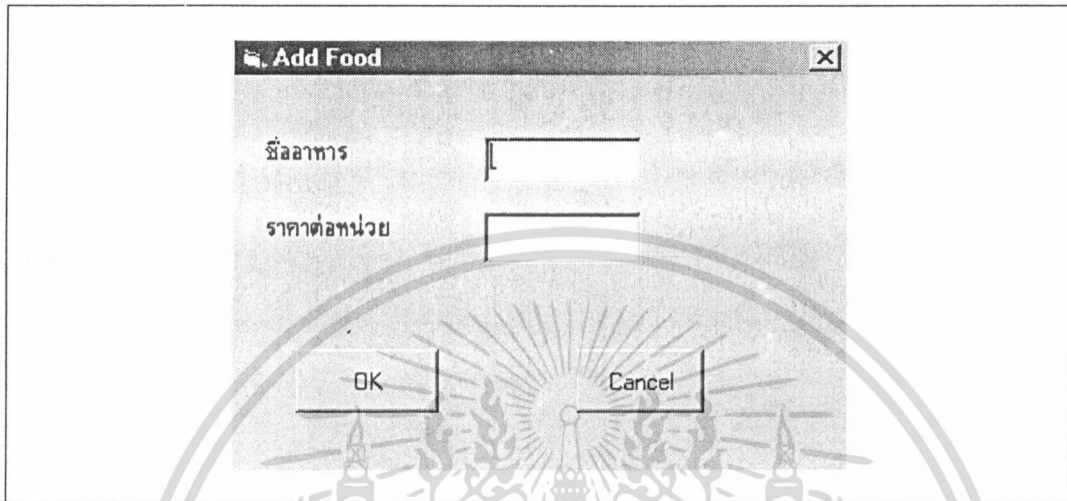
หน้าจอค่าอาหารรวม (ภาพผนวกที่ 43) ให้ใส่หมายเลขห้องพัก แล้วกดปุ่มค้นหา ค่าอาหารรวมทั้งหมดจะขึ้นมา บนทีกเพื่อเก็บข้อมูลค่าอาหารรวม ปุ่มลบเพื่อลบข้อมูลค่าอาหารรวม



ภาพผนวกที่ 44 การแก้ไขรายการอาหาร

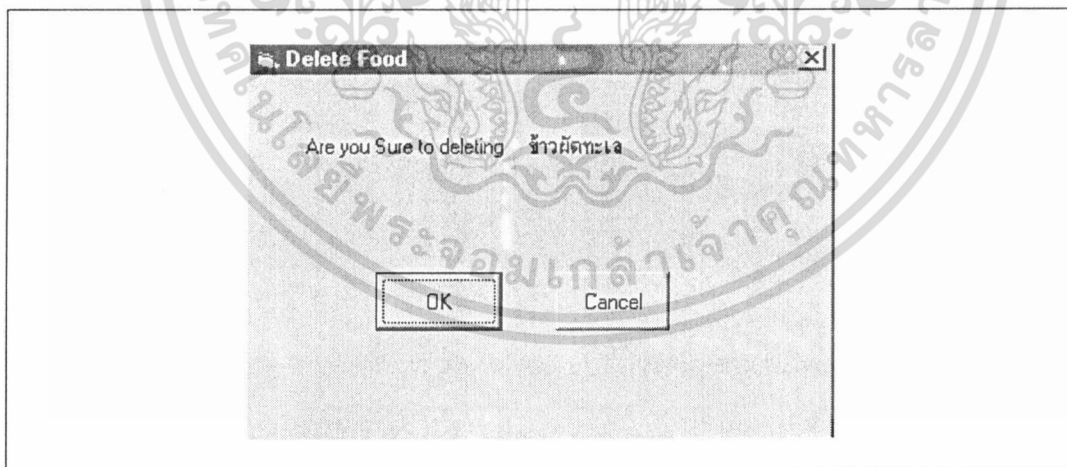
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าจอแก้ไขรายการอาหาร (ภาพผนวกที่ 45) ทำการเลือกประเภทอาหารว่าจะทำการเปลี่ยนแปลงรายการไหน เมื่อเลือกแล้ว ให้กดปุ่มเพิ่ม ลบ แก้ไข



ภาพผนวกที่ 45 การเพิ่มข้อมูล

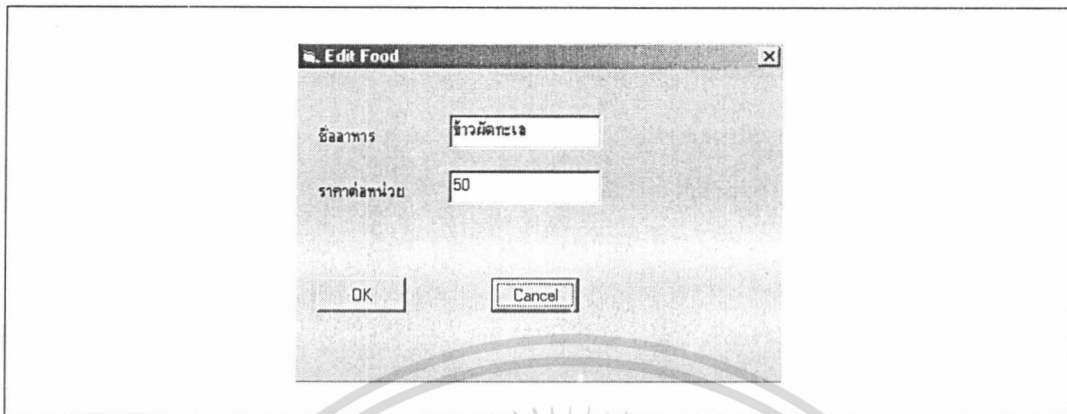
กดปุ่มเพิ่ม ภาพผนวกที่ 44 ใส่ชื่ออาหาร ราคาต่อหน่วย แล้วกดปุ่ม ok ภาพผนวกที่ 45



ภาพผนวกที่ 46 การลบข้อมูล

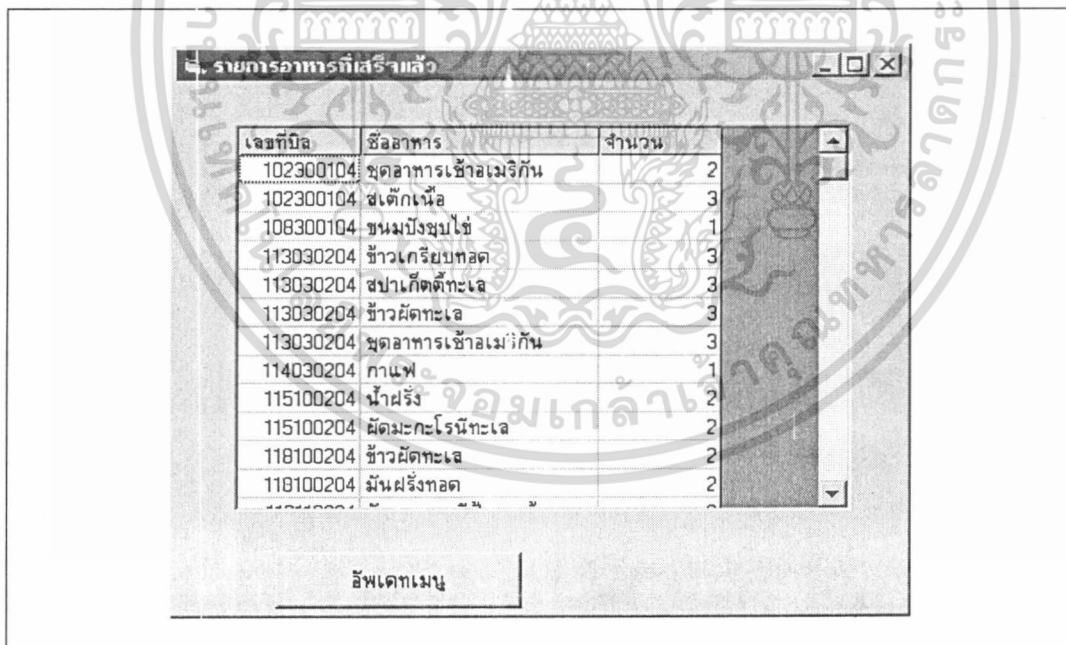
กดเลือกรายการอาหารที่จะลบ แล้วกดปุ่มลบ จะขึ้นภาพผนวกที่ 46 ให้กดปุ่ม ok

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 47 การแก้ไขข้อมูล

กดเลือกรายการอาหารที่จะแก้ไข แล้วกดปุ่มแก้ไข (ภาพผนวกที่ 47) ทำการแก้ไขแล้ว
กดปุ่ม ok ปุ่มcancel ไม่ทำการเปลี่ยนแปลงรายการอาหาร



ภาพผนวกที่ 48 รายการอาหารที่เสร็จแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กดปุ่มรายการอาหารที่เสร็จ หน้าจอหลักร้านอาหาร (ภาพผนวกที่ 48) ดูว่ารายการที่ทำเสร็จแล้วให้ไปรับได้ กดตรงชื่อรายการอาหารเมื่อไปรับมาจากครัวแล้ว



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ
ตัวอย่างรายงาน

โรงแรมมารีไทม์ปาร์คแอนด์สเปรียสอร์ท - แบบรายงานการสำรองห้องพัก					
หมายเลขการจอง	วันที่	ชื่อ-นามสกุลผู้จอง	หมายเลขโทรศัพท์	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก
RE47010011	01/15/2004	จันทร์เพ็ญ สุดสงวน	0-3565-8742	02/11/2004	02/25/2004
RE47010012	01/15/2004	วีระ สะอาด	-	01/21/2004	01/23/2004
RE47010013	01/28/2004	นาย ศิลการ ไกด์ ถล่องการค้า	0-4823-999	02/04/2004	02/08/2004
RE46120001	12/27/2003	ฐิติรัตน์ สุวรรณเนาว์	0-9669-3323	12/10/2003	12/12/2003
RE47010002	01/01/2004	อนันต์ อ้นวา	0-9785-2877	01/02/2004	01/03/2004
RE47010003	01/01/2004	เมธาวี วนาเวกณ์	0-1840-0680	01/06/2004	01/08/2004
RE47010004	01/01/2004	ปวีชาล โพธาพุทธิพันธ์	074-624785	01/03/2004	01/13/2004
RE47010005	01/01/2004	พัฒน์พงษ์ วิบูลย์นันท์	02-3267420	01/22/2004	01/23/2004
RE47010006	01/01/2004	หทัยรัตน์ สีหะโรจน์	02-9523645	01/01/2004	01/01/2004
RE47010007	01/01/2004	พิมพ์ภา วิรัตน์ชากิจ	02-8542369	01/14/2004	01/16/2004
RE47010008	01/01/2004	วิภาวดี คำดี	01-1259636	01/14/2004	01/21/2004
RE47010009	01/01/2004	พรทิพา ประชากราช		01/14/2004	01/16/2004
RE47010010	01/01/2004	คณีย์ ชัยวัฒน์	01-8562134	01/07/2004	01/15/2004

ภาคผนวกที่ 49 รายงานการสำรองห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมมารีไทม์ปาร์คแอนท์สปารีสอร์ท

แบบรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ายภายในประเทศ

รหัสลงทะเบียน	ชื่อ-นามสกุล	ที่อยู่	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก	ห้องพัก
RT47010001	บุญอนันต์ เกียงเอี้ย	166/24 น.5 ซ.เอกทิฆม 3 ตาดกระบัง กทม 10	01/28/2004	01/06/2004	201
RT47010002	ทฤณ สุวรรณเนาว์	20 ถ.ชวาลาโน อ.เมือง จ.อุบลราชธานี	01/15/2004	01/17/2004	203
RT47010003	บวร สุวรรณเนาว์	14/11 ม.ศรีอ่อนนุช ซ.9 ประเวศ กทม.	01/28/2004	01/27/2004	508

พิมพ์วันที่ : 29/1/47

ภาพผนวกที่ 50 รายงานการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้ายภายในประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมารีไทม์ปาร์คแอนท์สปาร์ตอร์ท

แบบรายงานการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้ต่างประเทศ

รหัสลงทะเบียน	ชื่อ - นามสกุล	หนังสือเดินทาง	สัญชาติ	วันที่เข้าพัก	วันที่ออก	ห้องพัก
RO47010001	Smitch J. Rodo	1234568	Turaky	01/28/2004	01/12/2004	705
RO47010002	Jonus C. Dundee	1238 9124	English	01/15/2004	01/28/2004	801
RO47010003	Janet Kiev	89652145	Laosian	01/15/2004	01/31/2004	810

พิมพ์วันที่ : 29/1/47

ภาพผนวกที่ 51 รายงานการลงทะเบียนเข้าพักลูกค้ต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมมารีไทม์ปาร์กแอนท์สปารีสอร์ท			
รายชื่อลูกค้าต่างประเทศที่เข้าพัก			
ชื่อ - นามสกุล	Smitch J. Rodo	หมายเลขหนังสือเดินทาง	1234568
สัญชาติ	Turky	ประเทศ	Turky
อาชีพ	Engineer	มาจาก	Japan
จะไป	Malasia	หมายเหตุ	
ชื่อ - นามสกุล	Jonus C. Dundee	หมายเลขหนังสือเดินทาง	123839124
สัญชาติ	English	ประเทศ	England
อาชีพ	Super Start	มาจาก	BKK
จะไป	PP Island	หมายเหตุ	
ชื่อ - นามสกุล	Janet Kiev	หมายเลขหนังสือเดินทาง	89652145
สัญชาติ	Laosian	ประเทศ	Lao
อาชีพ	Doctor Dance	มาจาก	Udontane
จะไป	Ao-nong Bay	หมายเหตุ	

ภาพผนวกที่ 52 รายงานรายชื่อลูกค้าต่างประเทศสำหรับส่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้


MARITIME PARK & SPA
R E S O R T
 KRABI • THAILAND

ใบเสร็จรับเงิน
โรงแรมมารีไทม์พาร์คแอนด์สปา รีสอร์ท

ผู้ซื้อ (NAME) พฤษ สุวรรณเนาว์	เลขที่ (No.) CT47010002 วันที่ (DATE) 9-ม.ค.-2004
-----------------------------------	--

ราคาห้องพัก (ROOM PRICE)	฿6,400.00
ราคาอาหาร (FOOD PRICE)	฿5,555.00
ค่าบริการอื่นๆ (OTHERS PRICE)	฿1,000.00
รวมจำนวนเงิน (TOTAL PRICE)	฿11,900.00

ลงชื่อ _____

ผู้รับเงิน

ภาพผนวกที่ 53 ใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้