



สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาและพัฒนาระบบการให้บริการของโรงแรมขนาดเล็ก  
Study and Development of Services System in Small Hotel



T097274

โดย

นางสาววนิดา ศุภพร รหัส 43040566  
นางสาวสุจิตรา ศักดิ์ประศาสน์ รหัส 43040583

ปพ,  
ว 169ก  
2546

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 37274  
วันที่..... 5 JUN 2003

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

พ.ศ. 2546

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาและพัฒนาระบบการให้บริการของโรงแรมขนาดเล็ก  
Study and Development of Services System in Small Hotel

โดย

นางสาววนิดา ศุภพร รหัส 43-040566  
นางสาวสุจิตรา ตักดีประสาน รหัส 43-040583

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ..... (ลายเซ็น) .....  
(รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

หัวหน้าภาควิชา ..... (ลายเซ็น) .....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นสำเร็จเรียบร้อยได้ เป็นผลมาจากความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งการตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุดจาก รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษที่คอยให้คำแนะนำและติดตามความคืบหน้าในการทำงานอยู่เสมอ และผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่สละเวลาอันมีค่ามาช่วยตรวจสอบปัญหาพิเศษฉบับนี้ ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตร การศึกษาปริญญาตรี คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้คณะผู้จัดทำใคร่ขอขอบพระคุณ คุณวิวัฒน์ วรรณยิ่ง เจ้าของโรงแรม Four Seasons International House ที่ได้อนุญาตให้นำโรงแรมแห่งนี้มาเป็นกรณีศึกษา คุณวรวิทย์ อัสดาไชยกุล ประธานกรรมการโรงแรม Prince Palace และคณะกรรมการบริหารของโรงแรม White Palace Bangkok รวมถึงพนักงานทุกคนใน โรงแรมที่มีส่วนช่วยเหลือเพื่อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ และขอขอบคุณอาจารย์ไพโรจน์ เขียมชัยมงคล ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำในการเขียน โปรแกรมวิซวลเบสิก อาจารย์ปราโมทย์ ภูส่าย ที่ช่วยสอนและปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบ คุณสมศักดิ์ เกตุณที คุณอดิลักษณ์ พุ่มอิม และคุณมารยาท เฌรพงษ์ เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์ในการจัดทำปัญหาพิเศษด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่ได้อบรมเลี้ยงดู ขัดเกลา และให้ความช่วยเหลือทางด้านทุนทรัพย์มาจนถึงทุกวันนี้ รวมถึงเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านและเป็นกำลังใจให้มา โดยตลอดการศึกษาปัญหาพิเศษครั้งนี้ และทางคณะผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากใจจริง ที่ทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

วนิดา สุภาพร

สุจิตรา สักดิ์ประศาสน์

กุมภาพันธ์ 2547

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาและพัฒนาระบบการให้บริการของ โรงแรมขนาดเล็ก

นักศึกษา : (1) นางสาววนิดา สุภพร

(2) นางสาวสุจิตรา ศักดิ์ประศาสน์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง 17 / กุมภาพันธ์ / 2547

ระบบการจัดการ โรงแรม Four Seasons International House มีปัญหาเรื่องความไม่สมบูรณ์ของระบบการให้บริการส่วนหน้า เนื่องจาก ไม่มีฐานข้อมูลของลูกค้าเก่าทำให้เสียเวลาในการทำงาน และสิ้นเปลืองทรัพยากร ส่วนปัญหาของระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระคือ เรื่องการจัดวางสัมภาระไม่เป็นระเบียบ ไม่มีการแบ่งแยกตามหมายเลขประจำห้องพักของลูกค้า ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลาในการค้นหา ส่งผลให้ลูกค้าต้องรอนานมาก นอกจากนี้ยังใช้เอกสารลงทะเบียนรับฝากสินค้าอยู่ จึงอาจทำให้เอกสารสูญหายได้

จากปัญหาของการดำเนินงานดังกล่าว คณะผู้ศึกษาจึงได้ปรับปรุงและ ออกแบบระบบการลงทะเบียนเข้าพักรวมทั้งระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระที่เหมาะสมกับ โรงแรม Four Seasons International House แห่งนี้ใหม่ โดย อ้างอิงจาก โรงแรม White Palace Bangkok และ โรงแรม Prince Palace ซึ่งได้นำเอาเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ คือ ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 มาช่วยออกแบบหน้าจอ และไมโครซอฟท์ แอ็กเซส มาจัดเก็บฐานข้อมูล เพื่อให้ระบบงานที่ได้รับการพัฒนาและออกแบบใหม่นี้มีความเป็นมาตรฐาน สามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสม และเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
การตรวจเอกสาร	5
วิธีการศึกษา	6
<b>บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน</b>	<b>8</b>
ลักษณะของกิจการและผลิตภัณฑ์	8
ประวัติความเป็นมา	8
โครงสร้างองค์กร	8
การดำเนินงานในปัจจุบัน	11
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	12
ปัญหาจากการดำเนินงาน/ระบบงาน	18
แนวความคิดในการแก้ไข้ปัญหา	22
ความเป็นไปได้ในการแก้้ปัญหา	23
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>24</b>
การศึกษาระบบอ้างอิง	24
การวิเคราะห์ระบบ	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
การออกแบบระบบ	46
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่	55
ผลการทดสอบและอภิปรายผล	61
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>63</b>
สรุป	63
ข้อเสนอแนะ	64
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>66</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>67</b>
ภาคผนวก ก เอกสารการดำเนินงานของโรงแรม Four Seasons International House	68
ภาคผนวก ข เอกสารการดำเนินงานของโรงแรม White Palace Bangkok	73
ภาคผนวก ค เอกสารการดำเนินงานของโรงแรม Prince Palace	75
ภาคผนวก ง คู่มือการใช้โปรแกรม	81

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ปริมาณนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทย เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2544 และ พ.ศ. 2546	2
2 จำนวนห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักของ โรงแรม Four Seasons International House แต่ละเดือนในช่วงปี พ.ศ. 2542-พ.ศ. 2546	19
3 จำนวนห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักแบ่งตามประเภทของลูกค้า คือ ลูกค้า Walk-in และลูกค้าจากบริษัททัวร์ ในช่วงปี พ.ศ. 2542-พ.ศ.2546	21



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม Four Seasons International House	10
2 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก	14
3 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ	16
4 ขั้นตอนการนำของมีค่ามาฝากกับพนักงานต้อนรับ	16
5 ขั้นตอนการนำกุญแจห้องพักมาฝากกับพนักงานต้อนรับ	17
6 ขั้นตอนการนำสินค้าที่ซื้อมาฝากไปยังประเทศของลูกค้านำมาฝากไว้ที่พนักงานยกกระเป๋า	17
7 กราฟแสดงจำนวนห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักของโรงแรม Four Seasons International House ต่อปี พ.ศ. 2542-พ.ศ. 2546	20
8 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม White Palace Bangkok	27
9 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม Prince Palace	34
10 ผังรายละเอียดรวมของระบบ	38
11 ผังการไหลของข้อมูลระดับที่ 0	41
12 ผังการไหลของข้อมูลระดับที่ 1 ระบบการลงทะเบียนเข้าพัก	43
13 ผังการไหลของข้อมูลระดับที่ 1 ระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ	45
14 หน้าจอหลักของโปรแกรมการลงทะเบียน	48
15 หน้าจอรายละเอียดห้องพักที่ลูกค้าต้องการ	48
16 หน้าจอรายละเอียดลูกค้า	49
17 ฐานข้อมูลรายละเอียดลูกค้า	49
18 หน้าจอรายงานการเข้าพัก	50
19 หน้าจอหลักของระบบการให้บริการรับฝากสินค้า	53
20 หน้าจอรายละเอียดการรับฝากสินค้า	53
21 ฐานข้อมูลการให้บริการรับฝากสินค้าของลูกค้า	54
22 หน้าจอรายละเอียดการรับคืนสินค้า	55
23 ผังขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก	57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า	
24	ผังขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ	58
25	ขั้นตอนใหม่ของการนำของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ มาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ	59
26	ขั้นตอนใหม่ของการนำกุญแจห้องพักมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ	60
27	ขั้นตอนใหม่ของการนำสินค้าที่ซื้อกลับประเทศของตน มาฝากไว้ที่พนักงานยกกระเป๋า	61
<b>ภาพผนวกที่</b>		
1	บัตรจดนามผู้พัก (Guest Registration Card) ของโรงแรม Four Seasons International House	68
2	ใบ Guest In House ของโรงแรม Four Seasons International House	69
3	ใบจองห้องพัก (Booking) ของโรงแรม Four Seasons International House	70
4	ใบ Voucher ของโรงแรม Four Seasons International House	71
5	สมุดลงทะเบียนรับฝากสัมภาระของโรงแรม Four Seasons International House	72
6	บัตรจดนามผู้พักของโรงแรม White Palace Bangkok	73
7	ใบต้นขั้วของโรงแรม White Palace Bangkok	74
8	ใบหางตัวของโรงแรม White Palace Bangkok	74
9	บัตรจดนามผู้พักของโรงแรม Prince Palace	75
10	คู่มือคีย์ที่เก็บทรัพย์สินมีค่าของโรงแรม White Palace Bangkok	76
11	กุญแจ Master Key และ Extra Key ของโรงแรม Prince Palace	76
12	ใบ Baggage Check ของโรงแรม Prince Palace	77
13	ชั้นวางของของโรงแรม Prince Palace	78
14	สมุดรับฝากสัมภาระของโรงแรม Prince Palace	79
15	หน้าจอไฟล์ดเตอร์ใน Desktop	82
16	หน้าจอการรันโปรแกรม	83
17	หน้าจอหลัก	86
18	หน้าจอรายการระบบ	87

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพผนวกที่	หน้า
19 หน้าจอรายการรายงาน	87
20 หน้าจอสถานะห้องพัก	88
21 หน้าจอรายละเอียดลูกค้ำ	89
22 หน้าจอรายการเพิ่มลูกค้ำใหม่	89
23 หน้าจอข้อความเตือนการลบข้อมูล	90
24 หน้าจอการบันทึกข้อมูลลูกค้ำ	90
25 หน้าจอรายละเอียดการเข้าพัก	91
26 หน้าจอรายละเอียดการเข้าพักเมื่อใส่รหัสลูกค้ำแล้ว	92
27 หน้าจอการลงทะเบียนออก	92
28 หน้าจอรายงานการเข้าพัก	93
29 หน้าจอระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ	94
30 หน้าจอรายละเอียดการฝากสัมภาระ	94
31 หน้าจอรายละเอียดการรับสัมภาระ	95
32 หน้าจอรายงานการรับฝากสัมภาระ	96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันมีอัตรานักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกๆปี โดยพิจารณาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,872,976 คน และในปี พ.ศ. 2544 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,132,509 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.31 ตามข้อมูลเชิงสถิติจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ได้จัดทำขึ้น (ตารางที่ 1) ทำให้ภาครัฐเล็งเห็นว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีบทบาทสำคัญต่อประเทศมาก จึงจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้นเพื่อดูแลสถานที่ท่องเที่ยวของประเทศไทย มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ และมีนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวไทย ไม่ว่าจะเป็น โครงการ Unseen In Thailand มุมมองใหม่เมืองไทย หรือโครงการเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน เป็นต้น ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยถือว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากการที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยเป็นจำนวนมากทำให้มีเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้น มีการหมุนเวียนของเม็ดเงินมากขึ้นทุกปี ส่งผลให้มีการสร้างงาน สร้างอาชีพแก่ประชาชนที่ว่างงาน รวมถึงการกระจายโอกาสกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในทุกภูมิภาค และยังสามารถเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ธุรกิจการโรงแรมหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักนับเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กล่าวคือ เป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกด้านที่พักหรือบริการอื่นๆ ให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวหรือเข้ามาติดต่อธุรกรรมภายในประเทศ เพราะที่พักอาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานและสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งของมนุษย์ ทำให้นักท่องเที่ยวเหล่านี้ต้องการให้ที่พักมีความสะดวกสบาย เป็นกันเอง อบอุ่นเสมือนบ้านของตน สำหรับธุรกิจโรงแรมนั้นจัดเป็นธุรกิจที่เน้นการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งแต่ละโรงแรมต่างมีกลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขัน และดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการแตกต่างกันไป โดยกลยุทธ์หนึ่งที่ทางโรงแรมทั้งหลายให้ความสำคัญมากเช่นเดียวกับที่โรงแรม Four Seasons International House

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือ การให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม ( Front Office) เพราะเป็นส่วนที่ต้องพบกับลูกค้า ดังนั้นระบบการทำงานส่วนนี้จะต้องบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 ปริมาณนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทย เดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2544 และ พ.ศ. 2545

เดือน	พ.ศ. 2545 (คน)	พ.ศ. 2544 (คน)	จำนวนที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)	จำนวนที่เพิ่มขึ้น สะสมโดยเฉลี่ย
มกราคม	940,653	958,256	-1.84	-1.84
กุมภาพันธ์	1,008,422	841,709	+19.81	+8.28
มีนาคม	967,194	904,041	+6.99	+7.85
เมษายน	855,353	822,840	+3.95	+6.94
พฤษภาคม	811,955	725,028	+11.99	+7.80
มิถุนายน	779,349	787,330	-1.01	+6.42
กรกฎาคม	885,229	863,071	+2.57	+5.86
สิงหาคม	906,804	861,283	+5.29	+5.79
กันยายน	794,898	733,160	+8.42	+6.04
ตุลาคม	963,399	724,823	+19.12	+7.20
พฤศจิกายน	954,194	957,741	+11.28	+7.58
ธันวาคม	1,053,536	1,053,528	+4.94	+7.31
รวม	10,872,976	10,132,509	+7.31	+7.31

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย , <http://www.tat.or.th/stat/index00.html>

การศึกษาระบบงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม Four Seasons International House พบว่าปัจจุบันมีปัญหาจากการดำเนินงานด้านการลงทะเบียนเข้าห้องพักและงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ ดังนี้

งานด้านการลงทะเบียนห้องพัก มีปัญหาเกิดขึ้น 2 กรณี คือ กรณีแรก เป็นปัญหาข้อมูลของลูกค้าเก่าไม่สามารถเชื่อมโยงได้ เนื่องจากเมื่อลูกค้าเข้ามาพัก พนักงานต้อนรับจะให้ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรอกรายละเอียดของลูกค้ำลงในบัตรจดนามผู้พัก (Guest Registration Card) ถึงแม้ว่าลูกค้ำคนนั้นจะเป็นลูกค้ำเก่า เพราะทางโรงแรมไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้ำเก่าได้ แม้ทางโรงแรมจะมีฐานข้อมูลของลูกค้ำเก่าอยู่แล้วก็ตาม ทำให้เสียเวลาในการพิมพ์ข้อมูลลูกค้ำเข้าไปใหม่ ส่วนกรณีที่สอง เป็นการทำงานซ้ำซ้อนในเรื่องการลงทะเบียน เนื่องจากเมื่อลูกค้ำมาลงทะเบียนเข้าห้องพัก พนักงานต้อนรับจะกรอกข้อมูลลูกค้ำจากบัตรจดนามผู้พัก (Guest Registration Card) ลงในคอมพิวเตอร์แล้วกรอกข้อมูลลูกค้ำลงในใบ Guest In House อีกครั้ง โดยใบ Guest In House นี้จะส่งไปให้ฝ่ายขายและการตลาดเพื่อวิเคราะห์ผลทางการตลาดอีกต่อหนึ่ง เพราะข้อมูลในคอมพิวเตอร์ไม่สามารถบอกได้ว่าลูกค้ำที่เข้ามาพักในวันนี้มีจำนวนกี่ห้อง แต่ใบ Guest In House จะสามารถบอกได้ว่ามีลูกค้ำที่เข้ามาพักในวันนี้กี่ห้อง

สำหรับงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ มีปัญหาเกิดขึ้นจากระบบการรับฝากสัมภาระของทางโรงแรมเอง ที่ยังไม่มีมาตรการหรือระบบที่ดีพอ เนื่องจากการเก็บของที่ลูกค้ำนำมาฝากมักจะเก็บกองไว้รวมกัน ไม่มีการจัดเรียงตามหมายเลขห้องให้เป็นระเบียบ ทำให้เสียเวลาในการค้นหา ส่งผลให้ลูกค้ำต้องรอนานและเกิดความไม่พอใจ ในกรณีที่ลูกค้ำซื้อสินค้าที่ต้องการนำกลับประเทศของตนมาเป็นจำนวนมาก ลูกค้ำก็จะนำสินค้าเหล่านี้มาฝากไว้กับทางส่วนหน้าของ โรงแรม เพราะไม่สะดวกในการขนย้ายขึ้นห้องพัก เมื่อลูกค้ำลงทะเบียนออกและเดินทางกลับประเทศ ลูกค้ำเหล่านี้จะจ้างให้บริษัท Cargo มาขนย้ายสินค้า เพื่อส่งกลับยังประเทศของตน บางครั้งบริษัท Cargo เหล่านี้จะขนสินค้าไปโดยไม่แจ้งให้พนักงานยกกระเป๋าทราบ และบางครั้งมีการขนสินค้าของลูกค้ำคนอื่น ผิดไป เนื่องจากถุงที่ใช้บรรจุสินค้ามีลักษณะคล้ายกันและพนักงานยกกระเป๋าได้ใช้ปากกาเมจิกเขียนหมายเลขห้อง ซึ่งอาจทำให้หมึกที่เขียนลบเลือนไปได้

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. ศึกษากระบวนการบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรมด้านการลงทะเบียนเข้าพัก เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาระบบการลงทะเบียนเข้าพัก
2. ศึกษากระบวนการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้ำ เพื่อวางแผนวิเคราะห์และออกแบบระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้ำ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยลดความซ้ำซ้อนและประหยัดทรัพยากรในการทำงาน
- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ช่วยลดเวลาในการพิมพ์ข้อมูลของลูกค้ายก่า เนื่องจากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่สามารถนำข้อมูลของลูกค้ายก่ามาใช้งานได้ และทำให้ส่วนขายและการตลาดนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

3. สัมภาระมีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบทำให้พนักงานไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหา

4. การออกแบบระบบรับฝากสัมภาระใหม่ จะบันทึกรายละเอียดของสัมภาระเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อช่วยป้องกันการสูญหายของสัมภาระได้

### ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระของ โรงแรม Four Seasons International House โดยเลือก โรงแรม White Palace Bangkok และ โรงแรม Prince Palace เป็นธุรกิจต้นแบบ มีการพัฒนาระบบการรับฝากสัมภาระของลูกค้ายก่าให้เป็นระบบมากขึ้น และประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Visual Basic สำหรับระบบการลงทะเบียนเข้าพัก ส่วนระยะเวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2546 – มกราคม 2547

### นิยามศัพท์

1. งานบริการส่วนหน้า หมายถึง งานที่ต้องมีการพบปะ พูดยคุยหรือต้อนรับลูกค้ายก่า เช่น งานลงทะเบียนเข้าพัก งานบริการรับฝากสัมภาระ และงานด้านการชำระเงินค่าบริการ เป็นต้น
2. บัตรจดนามผู้พัก หมายถึง แบบฟอร์มสำหรับให้ลูกค้ายก่ากรอกรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกค้ายก่าก่อนเข้าพัก ได้แก่ ชื่อ วันเกิด อายุ สัญชาติ เลขที่หนังสือเดินทาง เป็นต้น
3. ใบ Voucher หมายถึง เอกสารที่ทางบริษัททัวร์ ออกให้ลูกค้ายก่าที่สำรองห้องพักไว้ล่วงหน้ากับโรงแรมโดยผ่านทางบริษัททัวร์
4. ใบ Guest in House หมายถึง แบบฟอร์มที่พนักงานต้อนรับบันทึกรายละเอียดข้อมูลของลูกค้ายก่าที่ได้มาจากบัตรจดนามผู้พัก เพื่อส่งต่อให้ฝ่ายขายและการตลาด
5. ระบบ Master key หมายถึง ระบบตู้ Locker ที่เปิดและปิด โดยใช้ลูกกุญแจพร้อมกันทั้ง 2 ดอก ประกอบด้วยกุญแจ Master key และกุญแจ Personal key

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การตรวจเอกสาร

วงศ์ฤดี และคณะ(2543) ได้ศึกษาระบบงานขายและการบริการส่วนหน้าของโรงแรม สินสยามรีสอร์ท พบว่า ระบบงานเดิมมีปัญหาด้านการจัดทำเอกสารเสนอราคาล่าช้าและมีโอกาสผิดพลาดสูง เป็นเหตุให้โรงแรมเสียโอกาสทางการขาย การสืบค้นข้อมูลต้องใช้เวลาานาน เนื่องจากมีเอกสารจำนวนมาก พนักงานไม่สามารถทราบได้ว่าห้องพักใดชำรุด ทำให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานและสร้างความไม่พอใจให้ผู้เข้ารับบริการ ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้จึงได้วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกำเนินงาน ในการจัดทำเอกสารเสนอราคา การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การคืนห้องพัก การรับชำระเงินค่าบริการรวมทั้งการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหาร การวิเคราะห์ และออกแบบระบบใหม่ ได้นำเอาเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ โดยจัดสร้าง โปรแกรมเพื่อเก็บบันทึกและประมวลผลข้อมูล ซึ่งระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นนี้จะช่วยให้พนักงาน ทำงานได้รวดเร็วและมีความถูกต้องมากขึ้น โปรแกรมที่จัดทำขึ้นจะเน้นที่ความง่ายและสะดวกต่อ การปฏิบัติงานเป็นหลัก แต่ขณะเดียวกันก็ยังคงยึดหลักแนวทางการดำเนินงานเดิม ทำให้ไม่ต้อง เสียเวลาในการฝึกอบรมการใช้งาน โปรแกรมแก่พนักงานมากนัก การพัฒนาระบบครั้งนี้ศึกษา เฉพาะในส่วนองงานขายและการบริการส่วนหน้าของ โรงแรมเท่านั้น จึงควรมีการพัฒนา ด้านการส่งข้อมูลไปยังระบบงานอื่นด้วย เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ และครอบคลุมงานทั้งหมด ของโรงแรมยิ่งขึ้น

กฤษฎี (2544) การจัดการระบบแสดงสถานะห้องพักของ โรงแรมนั้น เป็นการศึกษา ระบบงานแสดงสถานะของห้องพัก ซึ่งในปัจจุบันพนักงานจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลสถานะต่าง ๆ ของห้องพักลงในฐานข้อมูลซึ่งผลของการดำเนินงานแบบเดิมนั้นเกิดความผิดพลาด และเกิด ความซ้ำซ้อนทำให้สถานะของห้องพักที่เป็นอยู่ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง เพื่อแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นจึงมีการวิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่ขึ้น ซึ่งระบบที่พัฒนาใหม่นั้นจะประกอบไปด้วย การแสดงสถานะต่าง ๆ การรายงานสรุปสถานะของห้องในระหว่างวัน โดยระบบใหม่นี้จะเพิ่ม ไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้ในแผนกงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานระบบใหม่ เป็นไปด้วยความสะดวกและลดความซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นจากระบบงานเดิม โดยระบบใหม่นี้จะใช้ โปรแกรมเอสควิลเอดเซิร์ฟเวอร์ในการจัดการฐานข้อมูลของระบบและใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิวลเบสิก 6.0 ในการออกแบบหน้าจอ การนำระบบงานที่ออกแบบไปทดลองใช้กับการปฏิบัติ ปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งคือ ระบบสามารถดำเนินงานได้ในส่วนที่ได้ศึกษาและ ออกแบบไป ได้แก่ การแสดงสถานะต่าง ๆ ของห้องพัก การเตือนเมื่อสถานะของห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดความผิดพลาด การรายงานสรุปผลในระหว่างวันให้ผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลสามารถเรียกดูข้อมูลได้ ระบบที่ออกแบบมานี้ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการจัดการกับสถานะของห้องพัก ผลที่ได้นั้นทำให้พนักงานทำงานได้สะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้ระบบก็เป็นไปด้วยความสะดวก เนื่องมาจากระบบงานใหม่มีขั้นตอนที่คล้ายคลึงกับระบบงานเดิมที่พนักงานมีความคุ้นเคยอยู่เป็นอย่างดี

## วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะระบบการลงทะเบียนเข้าพัก และระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้า มีวิธีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งตามแหล่งที่มาของข้อมูลได้ 2 วิธี คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลการดำเนินงาน ปัญหาการลงทะเบียนเข้าพักและการให้บริการรับฝากสัมภาระที่สัมภาษณ์และสอบถามพนักงานในส่วนงานต่างๆ ทั้งในส่วนของบริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษาและธุรกิจต้นแบบ คือ พนักงานส่วนหน้า จะแบ่งเป็นพนักงานต้อนรับ 10 คน และพนักงานยกกระเป๋า 6 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น แบบฟอร์มการลงทะเบียนรับฝากสัมภาระของลูกค้า แบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้าพักและคืนห้องพัก บัตรตัวรับฝากสัมภาระ และสมุดลงทะเบียนรับฝากสัมภาระ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิที่ได้รวบรวมมาวิเคราะห์และออกแบบระบบเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของกิจการ ได้จัดทำตามขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเบื้องต้น เป็นการศึกษาระบบการดำเนินงานที่ได้จากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษากระบวนการบริหารงานของระบบเดิมที่ใช้อยู่ และทำความเข้าใจว่ายังมีข้อบกพร่องอะไรบ้างในการดำเนินงาน

2. กำหนดความต้องการของระบบ เป็นขั้นตอนการเตรียมการที่จะออกแบบระบบใหม่ ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษาจะต้องทราบความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อออกแบบระบบใหม่ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การออกแบบระบบ เป็นการออกแบบระบบใหม่ขึ้นมาเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ของระบบเก่า โดยออกแบบระบบจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมไว้ ซึ่งต้องออกแบบทั้งในส่วน ของข้อมูลที่จะนำเข้าและผลลัพธ์ที่แสดงออกมา

4. การเขียนโปรแกรม เป็นการนำข้อมูลที่ออกแบบไว้แล้วมาเขียน โดยใช้โปรแกรม Microsoft Visual Basic

5. การทดสอบระบบ เป็นการทดสอบระบบที่ออกแบบมาใหม่ว่ามีข้อบกพร่องอย่างไร ตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ และนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขระบบ ในโอกาสต่อไป

6. การสรุปผลและข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปผลการทำงานที่ได้จากการใช้ระบบใหม่ ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด เป็นที่น่าพอใจสำหรับผู้ใช้ระบบหรือไม่ สามารถรองรับความต้องการ ของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งหาข้อบกพร่องของระบบใหม่และเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ แก่ผู้ที่จะศึกษาต่อไป



## บทที่ 2

### วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

#### ลักษณะของกิจการและผลิตภัณฑ์

โรงแรม Four Seasons International House ตั้งอยู่เลขที่ 4/41 ซอยเพชรบุรี 19 ถนนเพชรบุรี กรุงเทพฯ 10400 เป็นโรงแรมขนาดเล็ก โดยเน้นการให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจในเมืองไทย กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าเก่าของทางโรงแรม ซึ่งจะเป็นชาวเอเชีย เช่น ฟิลิปปินส์ ญี่ปุ่น มาเลเซีย มัลดีฟส์ เป็นต้น และยังสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการได้อีก 2 ประเภท คือ ลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์ หรือ Agency คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 60 ของกลุ่มลูกค้าทั้งหมด และที่เหลืออีกร้อยละ 40 เป็นลูกค้า Walk-in ที่เข้ามาติดต่อห้องพักเอง โดยไม่ได้ผ่านบริษัททัวร์หรือหน่วยงานอื่นๆ

#### ประวัติความเป็นมา

โรงแรม Four Seasons International House เริ่มก่อตั้งกิจการเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2536 ในนาม Four Seasons House มีการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด โพรซีชั่น และมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 34 ห้อง ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 เจ้าของกิจการได้ก่อสร้างตึกใหม่ โดยใช้ชื่อว่า Four Seasons International House เหมือนเช่นปัจจุบัน และจดทะเบียนในนาม บริษัท วรรณยิ่ง จำกัด เพื่อรองรับลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากในช่วงปีนั้นรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยด้วย

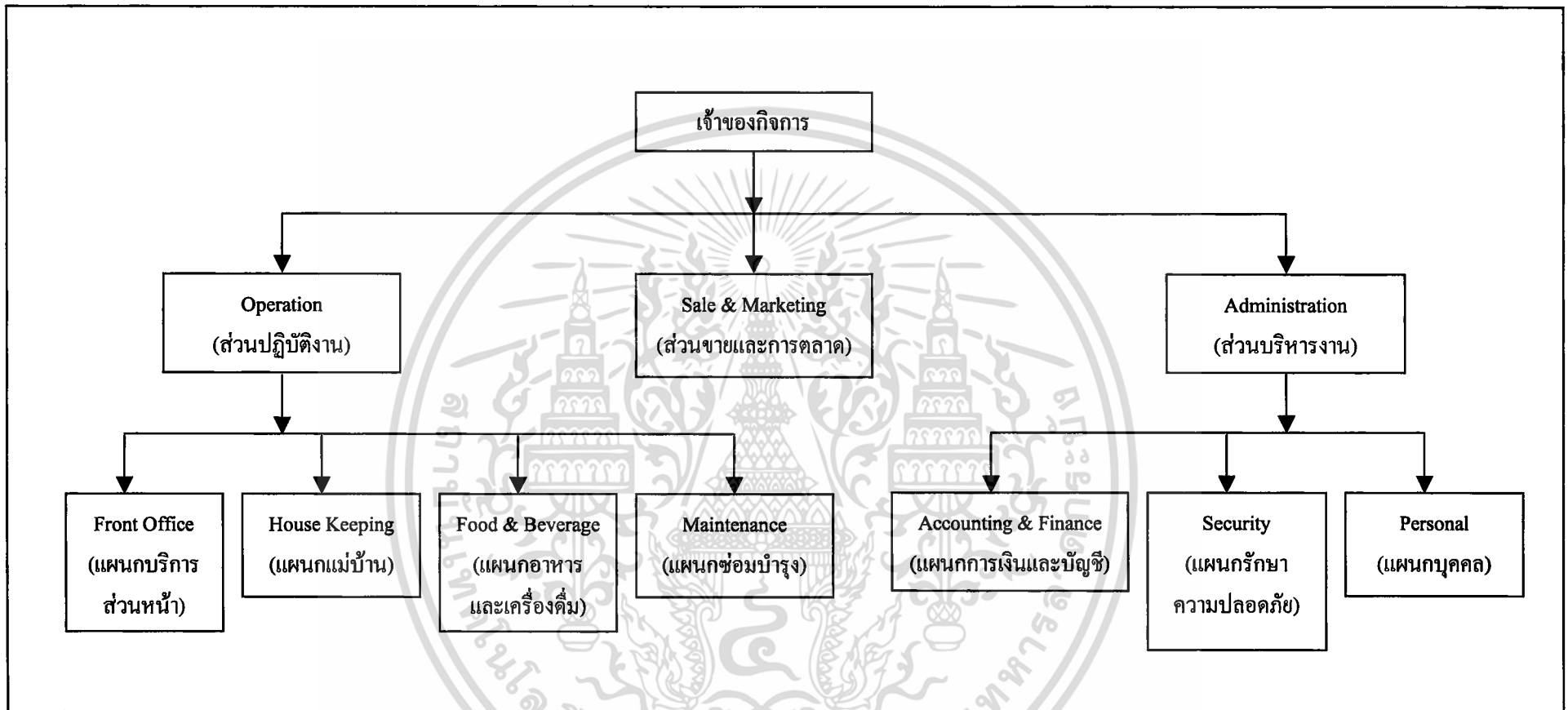
#### โครงสร้างองค์กร

โรงแรม Four Seasons International House มีระบบการบริหารงานแบบ Line Organization คือ ทุกแผนกจะขึ้นตรงกับเจ้าของกิจการเพียงคนเดียว ซึ่งแบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ส่วนปฏิบัติการ 2) ส่วนขายและการตลาด 3) ส่วนบริหารงาน (ภาพที่ 1) มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 36 คน แต่ละแผนกแบ่งรายละเอียดในการทำงานดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ส่วนปฏิบัติงาน (Operation) มีพนักงานทั้งหมด 27 คน แบ่งออกเป็น
- พนักงานต้อนรับ 5 คน
  - พนักงานยกกระเป๋า 3 คน
  - ช่างซ่อมบำรุง 4 คน
  - แม่บ้าน 6 คน
  - กู้ก 3 คน
  - พนักงานเสิร์ฟ 4 คน
  - ผู้จัดการห้องอาหาร 1 คน
  - คนล้างจาน 1 คน
2. ส่วนขายและการตลาด (Sale & Marketing) มีพนักงานทั้งหมด 2 คน แบ่งออกเป็น
- พนักงานขาย 1 คน
  - พนักงานรับจองห้องจากบริษัททัวร์ 1 คน
3. ส่วนบริหารงาน (Administration) มีพนักงานทั้งหมด 7 คน แบ่งออกเป็น
- พนักงานบัญชี 3 คน
  - พนักงานฝ่ายบุคคล 1 คน
  - พนักงานรักษาความปลอดภัย 3 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม Four Seasons International House

ที่มา : แผนกบุคคลของ Four Seasons International House

## การดำเนินงานในปัจจุบัน

โรงแรม Four Seasons International House เป็นโรงแรมขนาดเล็กซึ่งให้บริการห้องพักแก่ลูกค้าที่เดินทางมาทำธุรกรรมในประเทศไทย โดยห้องพักของโรงแรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ห้องสแตนดาร์ด (Standard Room) จำนวน 81 ห้อง
2. ห้องคอนเนคติ้ง (Connecting Room) จำนวน 6 ห้อง

ในส่วนของห้องคอนเนคติ้งจะเป็นห้องพักสำหรับครอบครัว มีห้องพัก 2 ห้อง ซึ่งมีทางเชื่อมติดต่อกัน นอกจากนี้ทางโรงแรมยังมีบริการทางด้านอื่นอีก ได้แก่

- ห้องอาหารจัสมีน (Jasmine Restaurant) ให้บริการอาหารนานาชาติทั้งแบบอาหารตามสั่งและบุฟเฟต์ อาหารกลางวันและมื้อค่ำ รวมถึงการให้บริการด้านเครื่องดื่ม โดยเปิดให้บริการตั้งแต่ 07.00 – 23.00 น.
- บริการชาน้ำ ให้บริการห้องอบชาน้ำสำหรับผู้เข้าพักภายในโรงแรมหรือบุคคลภายนอก โดยแยกเป็นส่วนของผู้ชายและหญิงอย่างชัดเจน ซึ่งคิดอัตราค่าบริการชั่วโมงละ 250 บาท
- บริการนวดแผนโบราณ ให้บริการนวดแผนโบราณสำหรับผู้เข้าพักภายในโรงแรมหรือบุคคลภายนอก มี 2 แบบด้วยกัน คือ แบบนวดน้ำมันจะคิดอัตราค่าบริการชั่วโมงละ 550 บาท และแบบธรรมชาติชั่วโมงละ 350 บาท สำหรับลูกค้าที่พักในโรงแรมสามารถชำระเงินเมื่อใช้บริการเสร็จในครั้งนั้นหรือจะชำระเงินเมื่อคืนห้องพักแล้วก็ได้

ในส่วนการบริหารงานแบ่งโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

### 1. ส่วนปฏิบัติงาน (Operation) แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ

1.1 แผนกบริการส่วนหน้า ทำหน้าที่บริการส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งจะครอบคลุมการทำงานตั้งแต่การต้อนรับ การสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก การนำกระเป๋าลูกค้าขึ้นห้องพัก การให้บริการขณะผู้เข้าพักอยู่ในโรงแรม การชำระเงินและการคืนห้องพัก รวมทั้งการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้า ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนนี้คือ พนักงานต้อนรับและพนักงานยกกระเป๋า

1.2 แผนกแม่บ้าน ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยและทำความสะอาดห้องพักภายในโรงแรมทั้งหมด รวมถึงการตรวจสอบมินิบาร์และความเสียหายของห้องพัก โดยพนักงานที่รับผิดชอบในส่วนนี้ คือ Roommate และ Cleaner

1.3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทำหน้าที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มต่างๆของทางโรงแรมที่ต้องให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ มีทั้งอาหารตามสั่งและบุฟเฟ่ต์อาหารนานาชาติ และยังมีบริการส่งอาหารถึงห้องพักด้วย

1.4 แผนกซ่อมบำรุง ทำหน้าที่ซ่อมแซมห้องพักและเครื่องใช้ต่างๆที่ชำรุดเสียหาย รวมไปถึงความเสียหายต่างๆที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมให้เป็นปกติ และพร้อมที่จะให้บริการหรือใช้งานได้ต่อไป

2. ส่วนขายและการตลาด (Sale & Marketing) มีหน้าที่ในการหาตลาดและติดต่อกับบริษัททัวร์เพื่อหาลูกค้าและดูแลเรื่องสัญญาเกี่ยวกับการขาย การตกลงกันเรื่องราคาค่าห้องพักกับบริษัททัวร์ รวมไปถึงการทำรายงานสรุปยอดขายเพื่อส่งให้เจ้าของกิจการ โดยส่วนนี้แบ่งงานออกได้อีก คือ

2.1 พนักงานรับจองห้อง มีหน้าที่รับจองห้องพัก พิมพ์ใบ Invoice และใบสัญญาในการตกลงราคาค่าห้องของบริษัททัวร์ เพื่อส่งมอบให้แก่ส่วนขายและการตลาด

3. ส่วนบริหารงาน (Administration) แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ

3.1 แผนกการเงินและบัญชี มีหน้าที่ดูแลด้านการเงินและบัญชี รวมไปถึงเรื่องรายรับ-รายจ่ายของโรงแรม และมีหน้าที่ดูแลในเรื่องคลังสินค้าด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดซื้อสินค้าและการเช็คสต็อกสินค้า รวมทั้งการคิดเงินเดือนพนักงานและการคิดค่าล่วงเวลา ผู้ที่รับผิดชอบในส่วนนี้คือ Receiving , Stores , AR และ ฝ่ายจัดซื้อ

3.2 แผนกรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยของโรงแรมและลูกค้า

3.3 แผนกบุคคล มีหน้าที่ดูแลเรื่องการรับสมัครพนักงานใหม่ การเช็คเวลาจากบัตรลงเวลาในการทำงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อส่งให้แผนกการเงินและบัญชีคิดเงินเดือนพนักงาน

## ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม Four Seasons International House จะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 4 งาน คือ งานด้านการลงทะเบียนเข้าพักห้อง การคืนห้องพัก การชำระเงินค่าบริการและการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้า

1. งานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก คือ งานที่ให้บริการทางด้านห้องพักและการบันทึกรายละเอียดของลูกค้าที่เข้าพักลงในคอมพิวเตอร์และในบัตรจดนามผู้พัก

2. งานด้านการคืนห้องพัก คือ งานที่ให้บริการแก่ลูกค้าในกรณีที่ถูกค้างค้างต้องการคืนห้องพักเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามที่ได้ตกลงกันไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. งานด้านการชำระเงินค่าบริการ คือ งานที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่มาชำระเงินค่าห้องพัก และค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอาหาร ค่าบริการชาน้ำ เป็นต้น

4. งานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ คือ งานที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการฝากสัมภาระไว้กับทางโรงแรม

ในการศึกษาระบบการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้าครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะงานด้านการลงทะเบียนเข้าห้องพักและงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน ดังนี้

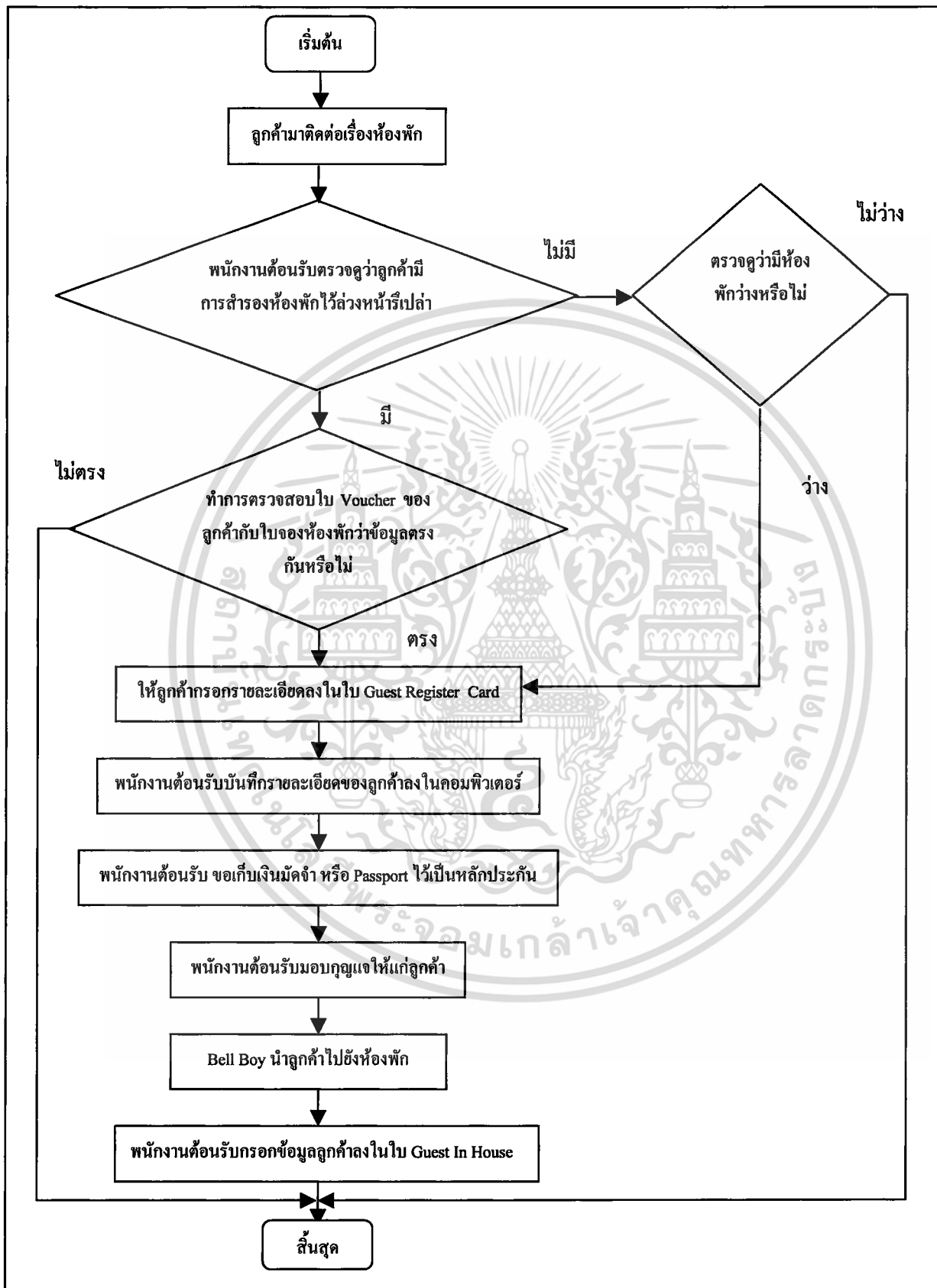
#### งานด้านการลงทะเบียนเข้าห้องพัก

เริ่มจากลูกค้าที่จะเข้าพักในโรงแรมซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ ลูกค้าที่ไม่ได้มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า และลูกค้าที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า

ในกรณีที่ไม่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า พนักงานต้อนรับจะตรวจสอบว่ามีห้องพักว่างหรือเปล่าจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งแสดงผลอยู่ตลอดเวลา ถ้ามีห้องพักว่างพนักงานจะให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดลงในบัตรจดนามผู้พัก (ภาพผนวกที่ 1) จากนั้นพนักงานจะบันทึกรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าลงในคอมพิวเตอร์และขอเก็บเงินมัดจำไว้ก่อน ถ้าลูกค้าไม่ให้ก็จะขอเก็บหนังสือเดินทางของลูกค้าไว้เพื่อเป็นหลักประกัน หลังจากนั้นพนักงานจะมอบกุญแจห้องพักให้แก่ลูกค้าและให้พนักงานยกกระเป๋าพาลูกค้าไปยังห้องพัก แล้วจึงจะกรอกรายละเอียดของลูกค้าลงในใบ Guest in House (ภาพผนวกที่ 2)

ในกรณีที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า บริษัททัวร์จะโทรศัพท์มาจองห้องพักกับทางโรงแรม พนักงานรับจองห้องจะตรวจสอบว่ามีห้องพักว่างหรือไม่ ถ้ามีห้องพักว่างพนักงานรับจองห้องจะกรอกรายละเอียดของลูกค้าลงในใบจองห้องพัก (ภาพผนวกที่ 3) แล้วพนักงานรับจองห้องก็จะส่งใบจองห้องพักไปให้พนักงานต้อนรับ ซึ่งใบจองจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ใบ คือ ใบที่บริษัททัวร์ออกให้กับลูกค้าเรียกว่าใบ Voucher กับใบที่พนักงานรับจองห้องส่งให้พนักงานต้อนรับเรียกว่าใบจองห้องพัก เมื่อลูกค้าที่สำรองห้องพักมาถึงก็จะนำใบ Voucher (ภาพผนวกที่ 4) มาให้พนักงานต้อนรับตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลของลูกค้า คือ ชื่อลูกค้า ชื่อบริษัททัวร์ วันที่เข้าพัก และวันที่ออกจากที่พักว่าตรงกับใบจองห้องพักที่พนักงานรับจองห้องส่งมาให้หรือไม่ ถ้าตรงกันพนักงานต้อนรับก็จะให้กุญแจห้องและให้พนักงานยกกระเป๋าพาลูกค้าไปยังห้องพัก จากนั้นพนักงานต้อนรับก็จะกรอกรายละเอียดของลูกค้าลงในใบ Guest in House อีกครั้ง (ภาพที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 ผังขั้นตอนการดำเนินงานของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### งานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ

ลูกค้าที่นำสัมภาระมาฝากไว้กับทางโรงแรม แบ่งออกเป็น 3 ประเภท (ภาพที่ 3) ได้แก่

1. ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งมีขั้นตอนในการรับฝากสัมภาระ ดังนี้

เมื่อลูกค้านำของมาฝากไว้ที่ส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานต้อนรับก็จะนำหนังสือเดินทางกับเงินตราต่างประเทศของลูกค้าคนนั้นมาเขียนหมายเลขห้องของลูกค้าคนนั้นลงในแผ่นกระดาษเล็กๆ จากนั้นจะนำเงินตราต่างประเทศมาใส่ในซองกระดาษและมัดรวมกันกับหนังสือเดินทางพร้อมกับกระดาษที่เขียนหมายเลขห้องลูกค้า หลังจากนั้นพนักงานต้อนรับจะนำของเหล่านี้มาใส่ไว้ในลิ้นชัก โดยไม่มีการจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ เมื่อลูกค้าต้องการของคืน พนักงานต้อนรับจะไปค้นหาหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศของลูกค้าคนนั้นจากลิ้นชัก โดยดูหมายเลขห้องของลูกค้าคนนั้นจากแผ่นกระดาษ แล้วคืนของให้กับลูกค้า (ภาพที่ 4)

### 2. กุญแจห้องพัก

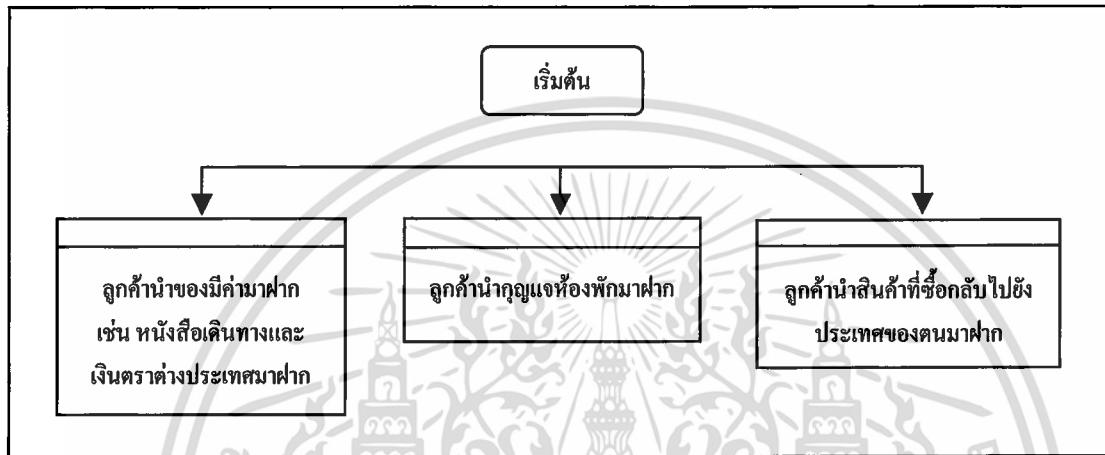
เมื่อลูกค้าต้องการออกไปข้างนอกโรงแรม ลูกค้าจะนำกุญแจห้องพักมาฝากไว้ พนักงานต้อนรับจะนำกุญแจห้องมาเก็บไว้ที่หลังเคาน์เตอร์ โดยนำมากองรวมกันไว้กับกุญแจห้องอื่น ไม่มีการจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ เมื่อลูกค้ากลับมายังโรงแรม พนักงานต้อนรับจะนำกุญแจห้องพักที่เก็บไว้หลังเคาน์เตอร์มาคืนให้ลูกค้า (ภาพที่ 5)

### 3. สินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน

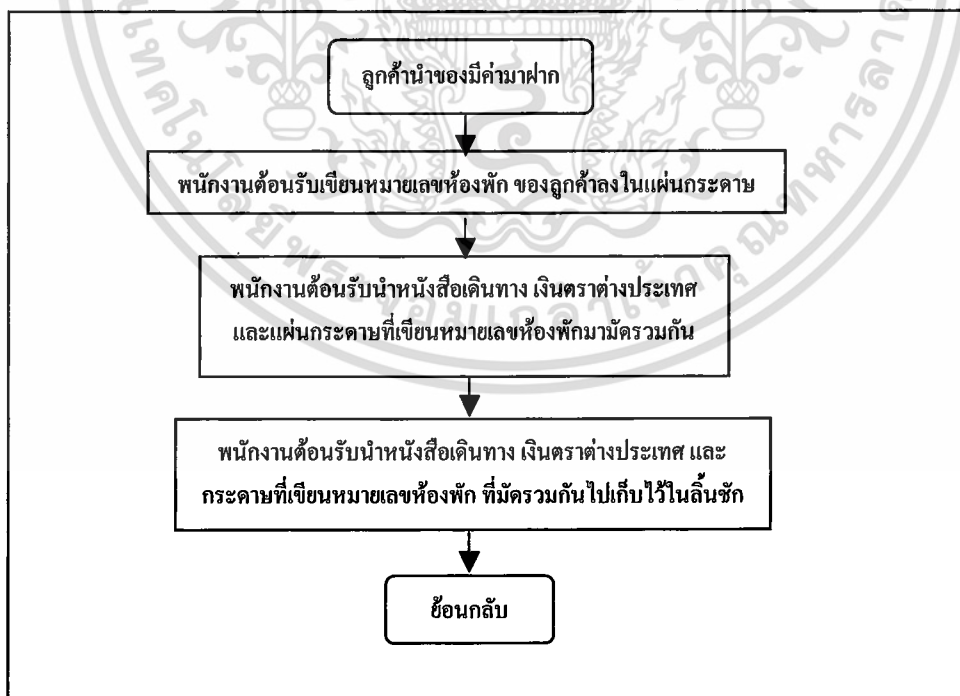
ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรม Four Seasons International House ร้อยละ 80 เป็นลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ และเนื่องจากพื้นที่ตั้งของโรงแรมอยู่ในย่านประตูน้ำ ซึ่งเป็นพื้นที่ค้าขายเกี่ยวกับเสื้อผ้าและเครื่องประดับ ลูกค้าเหล่านี้จะซื้อสินค้านี้กลับไปขายยังประเทศของตน ดังนั้นทางโรงแรมจึงมีบริการรับฝากสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเหล่านี้ เพราะสินค้าที่ซื้อกลับไปมีปริมาณมาก ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายของขึ้น-ลงห้องพัก และทางโรงแรมก็มีนโยบายห้ามไม่ให้นำสินค้าที่มีน้ำหนักมากขึ้นไปยังห้องพัก เพราะจะทำให้เกิดความเสียหายและเกิดการหลุดตัวของอาคารที่พัก โดยเริ่มจากเมื่อลูกค้าไปซื้อสินค้านี้กลับมา ลูกค้าก็จะนำสินค้าเหล่านี้มาฝากไว้ที่ส่วนหน้า โดยส่วนใหญ่แล้วสินค้าที่ซื้อจำนวนมาก ลูกค้าจึงให้ร้านค้านำสินค้านี้มาส่งที่หลัง เมื่อร้านค้านำสินค้านี้มาส่งให้ที่โรงแรม พนักงานยกกระเป๋าจะให้คนที่มาส่งสินค้าลงทะเบียนไว้ในสมุดรับฝากสัมภาระ (ภาพผนวกที่ 5) มีรายละเอียดในการกรอกข้อมูล คือวันที่ ชื่อร้านค้า ชื่อลูกค้า จำนวนสินค้า หมายเลขห้องพักของลูกค้า เวลาที่มาส่ง หมายเลขโทรศัพท์ของร้านค้า เมื่อคนที่มาส่งสินค้ากรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานยกกระเป๋าจะนำสินค้าไปเก็บไว้ที่พื้นที่ข้างๆ เคาน์เตอร์ซึ่งเป็นพื้นที่ว่าง แล้วพนักงานยกกระเป๋าจะเขียนหมายเลขห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของลูกค้ายกขึ้น โดยใช้ปากกาเมจิก เมื่อลูกค้าต้องการนำสินค้ากลับประเทศของตน ลูกค้าจะส่งให้บริษัท Cargo มาขนย้ายสินค้าของตนออกจาก โรงแรม เพื่อนำสินค้าไปบรรจุและขนส่งกลับไปยังประเทศที่ลูกค้ากำหนด เมื่อพนักงานของบริษัท Cargo มารับสินค้าของลูกค้าที่โรงแรม ก็จะไปหยิบสินค้าของลูกค้าคนนั้นด้วยตัวเอง บางครั้งไม่ได้แจ้งให้พนักงานยกกระเป๋าทราบก่อน (ภาพที่ 6)

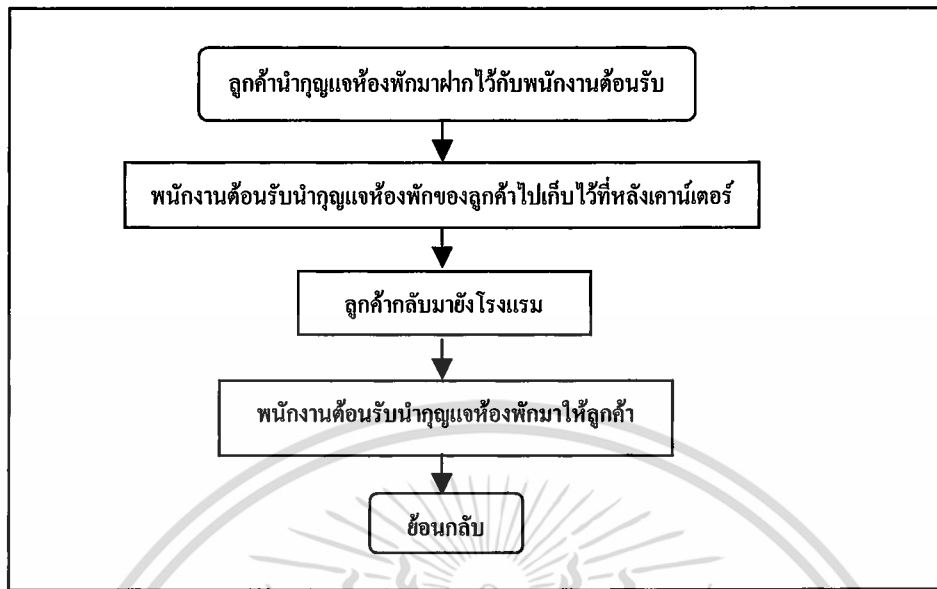


ภาพที่ 3 ฟังขั้นตอนการดำเนินงานของงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ

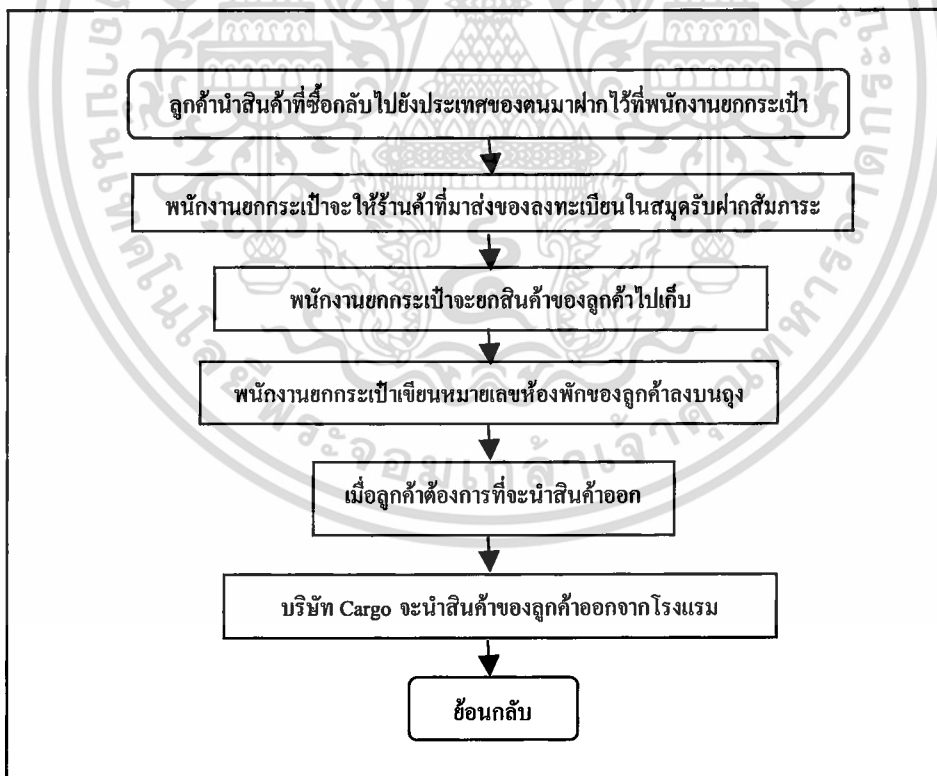


ภาพที่ 4 ขั้นตอนการนำของมีค่ามาฝากกับพนักงานต้อนรับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการนำกุญแจห้องพักรวมฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการนำสินค้าที่ซื้อกลับไปยังประเทศของลูกค้ายมาฝากไว้ที่พนักงานชกกระเป๋า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

07274

## ปัญหาจากการดำเนินงาน

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของ โรงแรม Four Seasons International House ในส่วนงานการลงทะเบียนเข้าห้องพัก และงานบริการรับฝากสัมภาระ พบว่ามีปัญหาดังนี้

ปัญหาที่พบในการลงทะเบียนเข้าห้องพัก มี 2 ปัญหา คือ

1. ปัญหาข้อมูลลูกค้าเก่าไม่สามารถเชื่อมโยงได้ คือ เมื่อลูกค้าเก่ามาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะต้องให้ลูกค้าเก่ารายนั้นกรอกข้อมูลลงในบัตรจดนามผู้พักทุกครั้ง แล้วพนักงานต้อนรับจะกรอกข้อมูลลูกค้าลงในคอมพิวเตอร์ เนื่องจากในโปรแกรมการลงทะเบียนมีข้อมูลลูกค้าเก่าอยู่แล้ว แต่ข้อมูลเหล่านั้นไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ จะทำได้เพียงการเรียกดูเท่านั้น ทำให้ลูกค้าเก่าต้องกรอกข้อมูลทุกครั้งที่มาพักที่ โรงแรมแห่งนี้ ซึ่งทำให้เสียเวลาและเกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน รวมทั้งไม่เป็นที่ประทับใจของลูกค้าด้วย

2. ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนเรื่องการลงทะเบียน คือ เมื่อลูกค้ามาลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานต้อนรับจะสามารถดูรายละเอียดได้ทันทีจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ว่าห้องไหนว่างหรือห้องไหนไม่ว่าง เนื่องจากหน้าจอคอมพิวเตอร์จะมีลักษณะเป็นกล่องสี่เหลี่ยมเรียงกันตามหมายเลขห้อง โดยห้องที่มีคนพักจะมีสีเขียว และห้องที่ไม่มีคนพักจะมีสีขาว เมื่อพนักงานต้อนรับจะลงทะเบียนห้องพักให้ลูกค้า พนักงานต้อนรับก็จะคลิกที่ห้องนั้นแล้วคอมพิวเตอร์ก็จะแสดงหน้าจออีกหน้าหนึ่งเพื่อให้พนักงานต้อนรับกรอกรายละเอียดลูกค้า เมื่อกรอกรายละเอียดเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับจะให้กุญแจห้องกับลูกค้าและให้พนักงานยกกระเป๋าพาลูกค้าไปยังห้องพัก หลังจากนั้นพนักงานต้อนรับจะกรอกข้อมูลลูกค้าลงในใบ Guest In House อีกครั้งหนึ่ง โดยข้อมูลที่กรอกลงในใบ Guest In House จะมีลักษณะคล้ายกับข้อมูลที่กรอกลงในคอมพิวเตอร์ แต่จะแตกต่างกันที่ใบ Guest In House สามารถบอกได้ว่าห้องหมายเลขไหนเป็นห้องของลูกค้าที่เข้ามาพักในวันนี้ โดยข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาพักในวันนี้จะเขียนด้วยปากกาสีแดง ส่วนข้อมูลของลูกค้าที่พักอยู่แต่ไม่ใช่ลูกค้าที่มาพักในวันนี้จะเขียนด้วยปากกาสีน้ำเงิน และห้องที่ไม่มีคนพักก็จะเว้นว่างไว้ไม่มีการเขียน โดยเมื่อลูกค้าทำการลงทะเบียนออก (check-out) พนักงานจะประทับตรา “OUT” ที่ห้องนั้น โดยใบ Guest In House จะต้องส่งไปให้กับส่วนขายและการตลาดทุกวัน เพื่อที่ส่วนขายและการตลาดจะได้นำไปทำตารางสถิติจำนวนห้องพักที่เข้าพักของ โรงแรม เพื่อวิเคราะห์ถึงช่วงเวลาที่มียุคลูกค้าเข้ามาพักเป็นจำนวนเท่าใด (ตารางที่ 2) และ (ภาพที่ 7) และเป็นลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์ หรือ Walk In เป็นสัดส่วนจำนวนเท่าไร (ตารางที่ 3) เพราะลูกค้าที่มาพักใน โรงแรมแห่งนี้ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์ ดังนั้นถ้าลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์มีจำนวนน้อยลง ส่วนขายและการตลาดจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ว่าสาเหตุใดที่ทำให้ลูกค้ามีจำนวนน้อยลง เพราะข้อมูลเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

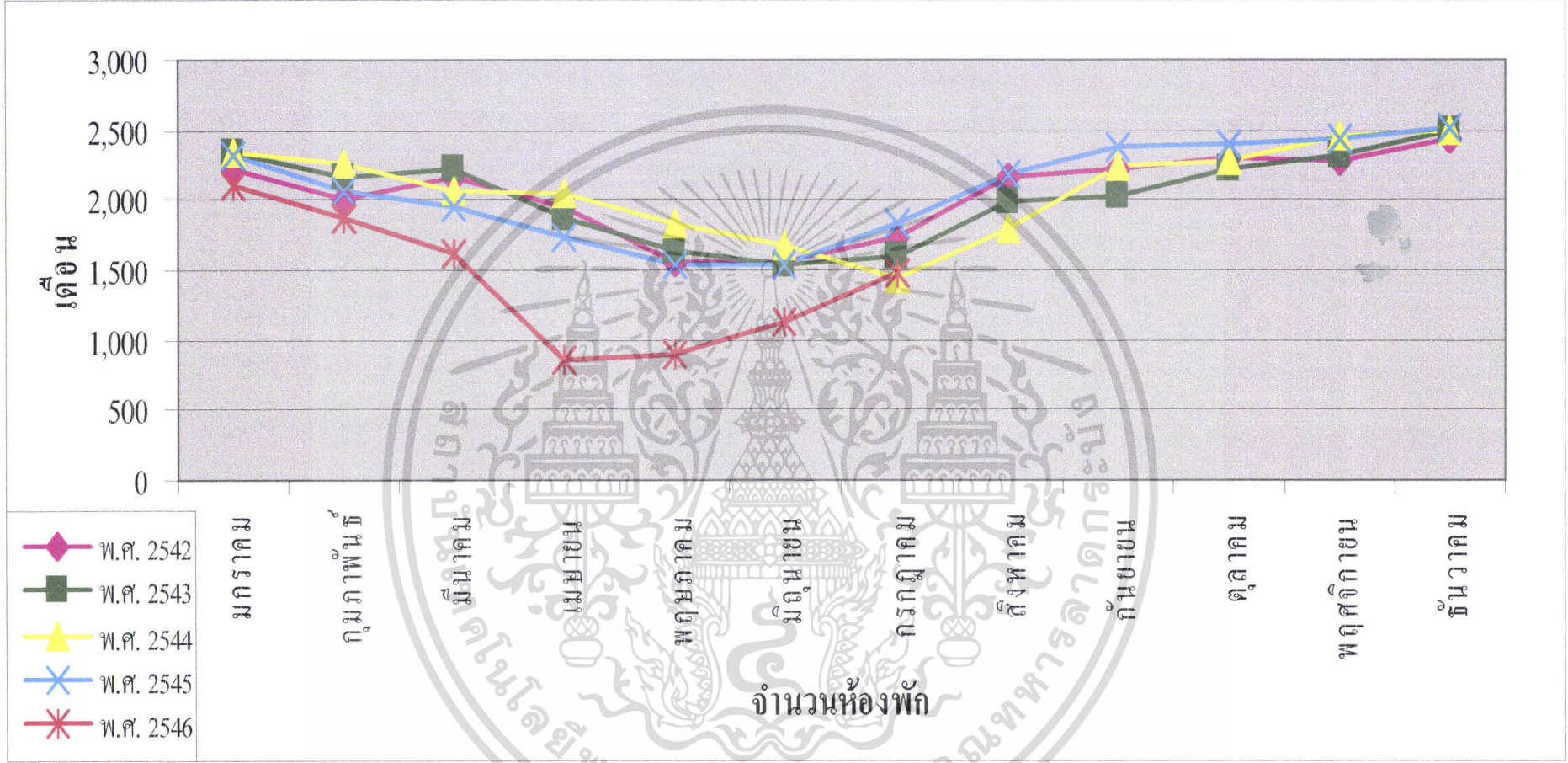
ของลูกค้าในคอมพิวเตอร์ไม่สามารถบอกได้ว่าลูกค้าห้องไหนเป็นลูกค้าที่มาพักในวันนี้ โดยปัญหาจะเกิดขึ้นที่จุดนี้ เนื่องจากใน 1 วัน จะมีพนักงานต้อนรับอยู่ด้วยกัน 3 กะ เพราะฉะนั้นใบ Guest In House จะต้องเขียนด้วยกันทั้งหมด 3 ครั้ง ต่อ 1 วัน เนื่องจากมีลูกค้าเข้าพักและออกอยู่ตลอดเวลา เช่น ลูกค้าห้อง 408 ลงทะเบียนออกในเวลา 12.00 น. พนักงานต้อนรับจะต้องประทับตรา “OUT” ที่ห้อง 408 ในใบ Guest In House และเมื่อลูกค้าคนใหม่เข้ามาลงทะเบียนเข้าพักที่ห้อง 408 เวลา 14.00 น. ในวันเดียวกัน พนักงานต้อนรับจะต้องกรอกข้อมูลของลูกค้าใหม่ลงในใบ Guest In House ใบใหม่ เนื่องจากใบเก่ามีข้อมูลของลูกค้าคนเก่าอยู่ แล้วจึงส่งใบ Guest In House ใบใหม่ให้พนักงานต้อนรับในกะต่อไป ทำให้เสียเวลาที่ต้องทำงานซ้ำซ้อน และสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์

ตารางที่ 2 จำนวนห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักของโรงแรม Four Seasons International House แต่ละเดือน ในช่วงปี พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2546

เดือน ห้อง	พ.ศ. 2542	พ.ศ. 2543	พ.ศ. 2544	พ.ศ. 2545	พ.ศ. 2546
มกราคม	2,220	2,328	2,346	2,321	2,098
กุมภาพันธ์	2,016	2,155	2,265	2,057	1,875
มีนาคม	2,170	2,220	2,073	1,948	1,624
เมษายน	1,950	1,875	2,055	1,740	864
พฤษภาคม	1,550	1,643	1,837	1,548	896
มิถุนายน	1,560	1,530	1,668	1,530	1,124
กรกฎาคม	1,736	1,590	1,432	1,832	1,475
สิงหาคม	2,170	1,987	1,797	2,190	
กันยายน	2,220	2,028	2,250	2,379	
ตุลาคม	2,292	2,217	2,276	2,403	
พฤศจิกายน	2,270	2,326	2,450	2,427	
ธันวาคม	2,427	2,490	2,497	2,522	
รวม	24,581	24,389	24,946	24,897	

ที่มา : ส่วนขายและการตลาดของโรงแรม Four Seasons International House

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 กราฟแสดงจำนวนห้องพักที่ถูกค้าเข้าพักของ โรงแรม Four Seasons International House ช่วงปี พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2546

ตารางที่ 3 จำนวนห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักแบ่งตามประเภทของลูกค้า คือ ลูกค้า Walk-in และลูกค้า จากบริษัททัวร์ ในช่วงปี พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2546

เดือน/ห้อง	พ.ศ. 2542		พ.ศ. 2543		พ.ศ. 2544		พ.ศ. 2545		พ.ศ. 2546	
	Walk-In	Tour	Walk-In	Tour	Walk-In	Tour	Walk-In	Tour	Walk-In	Tour
ม.ค.	444	1,776	466	1,862	469	1,877	464	1,857	420	1,678
ก.พ.	403	1,613	431	1,724	453	1,812	411	1,646	375	1,500
มี.ค.	434	1,736	444	1,776	415	1,658	390	1,558	325	1,299
เม.ย.	390	1,560	375	1,500	411	1,644	348	1,392	173	691
พ.ค.	310	1,240	329	1,314	367	1,470	310	1,238	179	717
มิ.ย.	312	1,248	306	1,224	334	1,334	306	1,224	225	899
ก.ค.	347	1,389	318	1,272	286	1,146	366	1,466	295	1,180
ส.ค.	434	1,736	397	1,590	359	1,438	438	1,752	1,991	7,965
ก.ย.	444	1,776	406	1,622	450	1,800	476	1,903		
ต.ค.	458	1,834	443	1,774	455	1,821	481	1,922		
พ.ย.	454	1,816	465	1,861	490	1,960	485	1,942		
ธ.ค.	485	1,942	498	1,992	499	1,998	504	2,018		
รวม	4,916	19,665	4,878	19,511	4,989	19,957	4,979	19,918		

ที่มา : ส่วนขายและการตลาดของโรงแรม Four Seasons International House

ปัญหาที่พบในงานการให้บริการรับฝากสัมภาระ คือ

ในการเก็บสัมภาระที่ลูกค้านำมาฝาก พนักงานยกกระเป๋าหรือพนักงานต้อนรับจะนำสัมภาระมาวางไว้รวมกัน ไม่มีการจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ ทำให้ต้องใช้เวลาในการค้นหา และทำให้ลูกค้าไม่มีความประทับใจในการให้บริการเพราะต้องรอนานมาก โดยปัญหาในการรับฝากสัมภาระแบ่งตามประเภทของที่ลูกค้านำมาฝากไว้กับทางโรงแรมได้ดังนี้

1. ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ พนักงานต้อนรับจะนำหนังสือเดินทาง เงินตราต่างประเทศ และแผ่นกระดาษที่เขียนหมายเลขห้องมามัดรวมกันและนำมาเก็บไว้รวมกับของลูกค้ายี่ห้ออื่นในลิ้นชัก โดยปัญหาจะเกิดขึ้นที่จุดนี้คือ กระดาษที่เขียนหมายเลขห้องอาจจะหลุดออกจากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศได้ ทำให้ไม่รู้ว่าหนังสือเดินทางและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

เงินตราต่างประเทศนั้นเป็นของลูกค้าห้องไหน ซึ่งวิธีการในการตรวจสอบว่าหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศนั้นเป็นของลูกค้าห้องไหน มีอยู่วิธีเดียว คือ ต้องตรวจสอบชื่อลูกค้าที่เขียนไว้ในหนังสือเดินทางว่าชื่ออะไร แล้วไปตรวจสอบกับรายชื่อลูกค้าที่มาพักอยู่ห้องไหน ซึ่งจะทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลาในการทำงาน

2. กุญแจห้องพัก เมื่อลูกค้านำกุญแจห้องพักมาฝากไว้ พนักงานต้อนรับจะนำมาเก็บรวมกันไว้กับกุญแจห้องของลูกค้าคนอื่น ไม่มีการจัดเรียงลำดับตามหมายเลขห้องอย่างเป็นทางการ ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการมารอนานมาก เพียงเพื่อมาขอกุญแจห้องคืนพักคืนเท่านั้น

3. สินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน เมื่อลูกค้าให้ร้านค้านำสินค้าที่ตนสั่งไว้มาส่ง พนักงานยกกระเป๋าจะให้ร้านค้าลงทะเบียนในสมุดรับฝากสัมภาระ ซึ่งมีข้อมูลของผู้ที่มาส่งสินค้า แต่ไม่มีข้อมูลของผู้ที่จะมารับสินค้า ดังนั้นเมื่อมีคนมารับสินค้าออกไป พนักงานจึงไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าใครเป็นผู้มารับสินค้า ซึ่งอาจทำให้สินค้าสูญหายได้ และในกรณีที่พนักงานยกกระเป๋าเขียนหมายเลขห้องของลูกค้าลงบนถุงด้วยปากกาเมจิก อาจทำให้หมึกที่เขียนลบเลือนไปได้ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าสินค้านั้นเป็นของลูกค้าห้องไหน และการที่พนักงานยกกระเป๋านำสินค้าที่ลูกค้าฝากไว้มาวางรวมกันกับสินค้าของลูกค้าคนอื่น โดยไม่แบ่งแยกตามหมายเลขห้องของลูกค้า ทำให้ต้องใช้เวลานานในการค้นหา

#### แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาเรื่องการลงทะเบียนที่เกิดจากข้อมูลของลูกค้าเก่าไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ และการทำงานที่ซ้ำซ้อนของใบ Guest In House มีแนวทางในการแก้ปัญหา คือ การพัฒนาโปรแกรมการลงทะเบียนเข้าพักเดิมให้สามารถใช้งานได้ครอบคลุมปัญหาเหล่านี้ด้วยการเขียนโปรแกรมเพิ่มขึ้นมาสำหรับในส่วนที่มีปัญหา โดยใช้โปรแกรม Microsoft Visual Basic และสำหรับปัญหาเรื่องงานการให้บริการรับฝากสัมภาระ ที่เกิดจากความไม่เป็นระเบียบในการจัดวางสัมภาระ ทำให้ต้องเสียเวลาในการค้นหา อีกทั้งยังป้องกันการสูญหายของสัมภาระ โดยเฉพาะสินค้าที่ลูกค้าต้องการซื้อกลับไปยังประเทศของตน เพราะลูกค้าจะซื้อสินค้าประเภทนี้กลับไปเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องมีบริษัท Cargo เข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อขนส่งกลับไปยังประเทศของลูกค้า มีแนวทางในการแก้ปัญหา คือ การนำระบบรับฝากสัมภาระ ของโรงแรม White Palace Bangkok มาปรับให้เข้ากับระบบการดำเนินงานของโรงแรม Four Seasons International House โดยนำระบบตู้ล็อกเกอร์ ชั้นวางของ ตู้รับฝากของ และฐานข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

### ความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี

เนื่องจากระบบใหม่ที่จะพัฒนาขึ้นมาจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดความซ้ำซ้อนในการทำงานนั้น จะต้องใช้เทคโนโลยีดังต่อไปนี้

1. เครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่น Pentium 3 ,Ram 120 MB ,HDD 40 GB 1 เครื่อง
2. เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix 1 เครื่อง
3. ระบบปฏิบัติการ Window Me
4. Microsoft Office 2000
5. Program Microsoft Visual Basic

อุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้นทางโรงแรม Four Seasons International House มีพร้อมแล้ว

### ความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

โรงแรม Four Seasons International House มีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีพร้อม ขาดเพียงอุปกรณ์บางอย่างที่ใช้สำหรับบริการรับฝากสัมภาระเท่านั้น เช่น

- ชั้นวางของ	ราคา	8,000	บาท
- ตู้ล็อกเกอร์	ราคา	30,000	บาท
รวม		38,000	บาท

แต่ทางโรงแรมก็เตรียมงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาระบบใหม่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม แม้ว่าจะต้องใช้เงินลงทุนบ้างก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับกลับมา ก็ถือว่าคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

### ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

พนักงานต้อนรับของโรงแรมเป็นบุคลากรที่มีความรู้พื้นฐานทางด้านโปรแกรมการลงทะเบียนห้องพักอยู่แล้ว และระบบใหม่ที่จะพัฒนาขึ้นก็เป็นการพัฒนาจากระบบเดิม ซึ่งมีความแตกต่างกันไม่มากนัก จึงควรฝึกอบรมพนักงานเพิ่มเติม เนื่องจากในการใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และในส่วนของ การติดตั้งอุปกรณ์เพิ่ม เช่น ตู้ล็อกเกอร์ และชั้นวางของ ก็เป็นอุปกรณ์ที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญ จึงเห็นว่ามีความเป็นไปได้สูงในการดำเนินงาน

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

#### การศึกษาระบบอ้างอิง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำโรงแรม White Palace Bangkok และ โรงแรม Prince Palace มาเป็นธุรกิจต้นแบบเพื่อนำระบบงานของโรงแรมแห่งนี้มาพัฒนาให้เข้ากับกรณีศึกษา คือ โรงแรม Four Seasons International House

#### โรงแรม White Palace Bangkok

#### ลักษณะของกิจการและที่ตั้ง

โรงแรม White Palace Bangkok เป็นโรงแรมขนาด 3 ดาว ตั้งอยู่เลขที่ 40 ซอยเพชรบุรี 15 ถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 เป็นกิจการที่ให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจ โดยประกอบด้วยอาคารโรงแรม 9 ชั้น จำนวน 1 หลัง มีห้องพักจำนวนทั้งสิ้น 93 ห้อง ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการจะเป็นลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ เนื่องจากพื้นที่ตั้งของโรงแรมเป็นย่านธุรกิจ มากกว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้อยละ 70 เป็นลูกค้าชาวต่างประเทศ และร้อยละ 30 เป็นลูกค้าชาวไทย โดยส่วนมากจะเป็นลูกค้าประจำที่มาจากภาคเหนือ และภาคใต้ และแบ่งลูกค้าที่มาใช้บริการได้อีก 2 ประเภท คือ ลูกค้า Walk-in และลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์ โดยร้อยละ 70 เป็นลูกค้า Walk-in ที่เข้ามาติดต่อห้องพักกับทางโรงแรมเอง และอีกร้อยละ 30 เป็นลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์

#### ประวัติความเป็นมา

โรงแรม White Palace Bangkok ได้เริ่มเปิดกิจการขึ้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2535 โดยมีการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัท แสบปีพาส เลข จำกัด และเริ่มดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน นับเป็นเวลา 11 ปี ทั้งนี้สาเหตุที่ก่อตั้งโรงแรมขึ้นมาเนื่องจากเจ้าของกิจการได้เล็งเห็นว่าพื้นที่ที่ตนเองอาศัยนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีอยู่เป็นย่านธุรกิจ ซึ่งมีนักธุรกิจทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาติดต่อธุรกิจเป็นประจำ ดังนั้นจึงควรมีสถานที่ที่ให้บริการด้านที่พักเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักธุรกิจเหล่านี้ และสาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ในช่วงนั้นรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย จึงส่งผลให้ธุรกิจ โรงแรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่น่าจะขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว จึงได้ดำเนินการวางแผนและก่อสร้างโรงแรม White Palace Bangkok ขึ้นมาเพื่อดำเนินงานธุรกิจดังกล่าว

## โครงสร้างองค์การ

โรงแรม White Palace Bangkok ที่ได้นำมาศึกษาเป็นธุรกิจต้นแบบนั้น มีการบริหารงานโดยทุกแผนกจะมีผู้จัดการของแต่ละแผนก ซึ่งจะทำหน้าที่รับคำสั่งและรายงานสิ่งที่เกิดขึ้นให้กับเจ้าของกิจการ โดยตรงเพียงคนเดียว มีการแบ่งการบริหารงานออกเป็นแผนกต่างๆ ทั้งหมด 5 แผนก คือ 1. แผนกขายและรับจองห้อง 2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 3. แผนกบริการส่วนหน้า 4. แผนกบริการส่วนหลัง และ 5. แผนกบัญชีและบุคคล (ภาพที่ 8) มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 75 คน แต่ละแผนกแบ่งรายละเอียดในการทำงานดังนี้

1. แผนกขายและรับจองห้อง มีพนักงานทั้งหมด 3 คน แบ่งออกเป็น

- พนักงานขาย	2	คน
- พนักงานรับจองห้อง	1	คน

2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีพนักงานทั้งหมด 28 คน แยกออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

### 2.1 Coffee Shop

- ผู้จัดการ	1	คน
- Captain	2	คน
- พนักงานเสิร์ฟ	5	คน

### 2.2 ครั้ว

- หัวหน้าก๊ัก	1	คน
- ก๊ัก	6	คน
- ผู้ช่วยก๊ัก	2	คน
- คนล้างจาน	3	คน

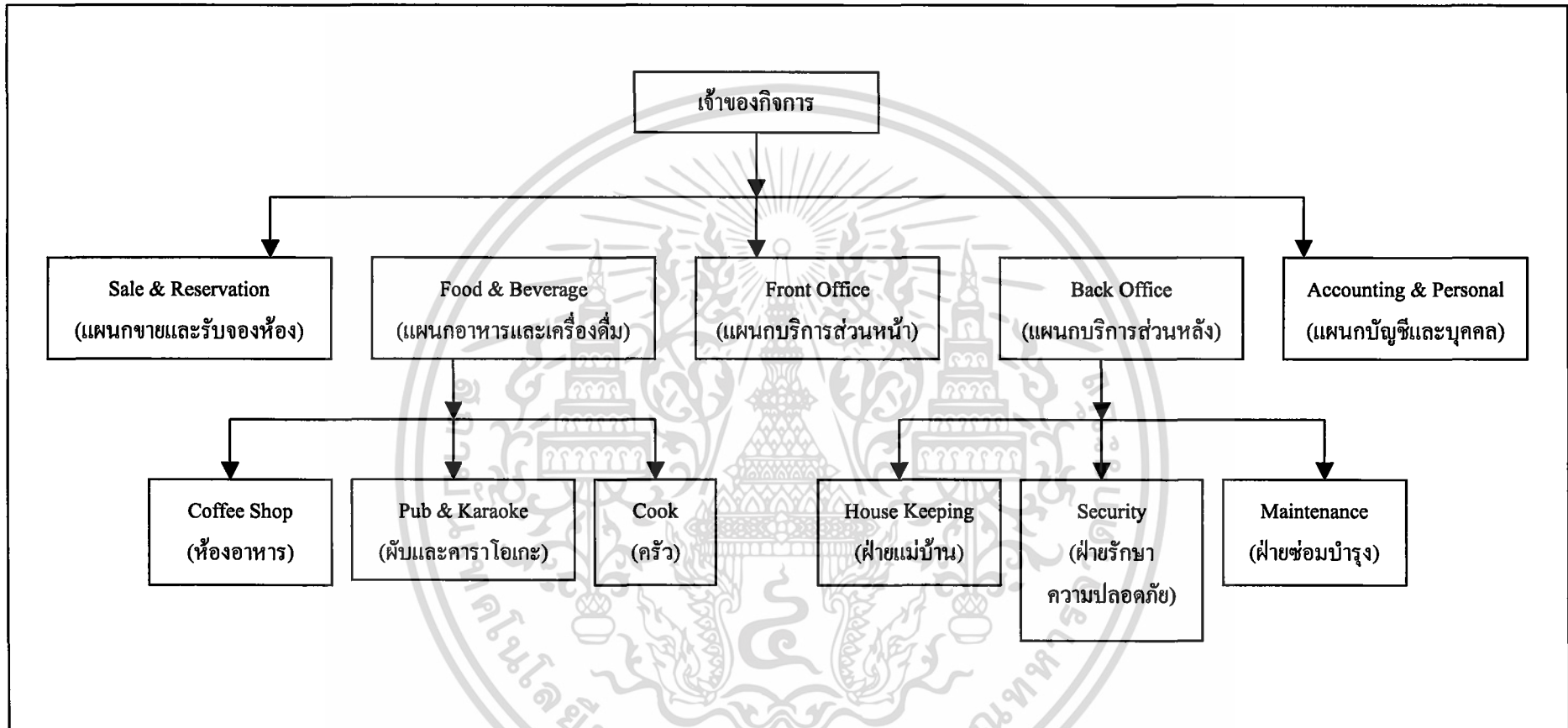
### 2.3 Pub

- ผู้จัดการ	1	คน
-------------	---	----

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Captain	1	คน
- พนักงาน Bar	1	คน
- พนักงานเสิร์ฟ	5	คน
3. แผนกบริการส่วนหน้า มีพนักงานทั้งหมด 13 คน แบ่งออกเป็น		
- หัวหน้างานบริการส่วนหน้า	1	คน
- พนักงานต้อนรับ	6	คน
- พนักงานยกกระเป๋า	6	คน
4. แผนกบริการส่วน มีพนักงานทั้งหมด 25 คน แยกออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้		
4.1 ฝ่ายรักษาความปลอดภัย		
- พนักงานรักษาความปลอดภัย	5	คน
4.2 ฝ่ายแม่บ้าน		
- หัวหน้าแม่บ้าน	1	คน
- Room mate	11	คน
- Room Boy	1	คน
- หัวหน้า Claener	1	คน
- Cleaner	2	คน
4.3 ฝ่ายซ่อมบำรุง		
- หัวหน้าช่าง	1	คน
- ช่าง	3	คน
5. แผนกบัญชีและบุคคล มีพนักงานทั้งหมด 6 คน แบ่งออกเป็น		
- พนักงานส่งเอกสาร	1	คน
- Stored	1	คน
- Income	1	คน
- พนักงานดูแลบัญชีลูกหนี้ (A/R)	1	คน
- พนักงานดูแลบัญชีเจ้าหนี้ (A/P)	1	คน
- พนักงานฝ่ายบุคคล	1	คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม White Palace Bangkok

ที่มา : แผนกบัญชีและบุคคลของโรงแรม White Palace Bangkok

โดยโรงแรม White Palace Bangkok ขนาด 3 ดาว มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 93 ห้อง สามารถแบ่งประเภทของห้องพักได้ดังนี้

ห้องสแตนดาร์ด (Standard Room)	จำนวน 71 ห้อง	คิดอัตราคืนละ 1,300 บาท
ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room)	จำนวน 15 ห้อง	คิดอัตราคืนละ 1,500 บาท
ห้องซูพรีเรีย (Superior Room)	จำนวน 4 ห้อง	คิดอัตราคืนละ 2,000 บาท
ห้องวีไอพี (VIP Room)	จำนวน 2 ห้อง	คิดอัตราคืนละ 3,000 บาท
ห้องคอนเนคติ้ง (Connecting Room)	จำนวน 1 ห้อง	คิดอัตราคืนละ 2,500 บาท
ถ้าต้องการเพิ่มเติมยง คิดอัตราเตียงละ 400 บาท		

นอกจากการให้บริการด้านห้องพักแล้ว ทางโรงแรมยังมีบริการอื่นๆ อีกหลายอย่าง ที่เตรียมพร้อมไว้ให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

- ห้องอาหารและคอฟฟี่ช็อป ให้บริการอาหารนานาชาติทั้งแบบอาหารตามสั่งและบุฟเฟต์ อาหารกลางวันและมื้อค่ำ รวมถึงการให้บริการด้านเครื่องดื่มประเภทต่างๆ และยังมีบริการจัดเลี้ยงโต๊ะจีน โดยเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

- Happy Pub อยู่บนบริเวณชั้นลอยของโรงแรม เปิดบริการตั้งแต่เวลา 18.00 – 02.00 น. โดยเน้นการให้บริการด้านเครื่องดื่มนานาชาติ และมีวงดนตรีมาบรรเลงเพลง รวมทั้งยังมีบริการด้านคาราโอเกะให้แก่ลูกค้า

- สระว่ายน้ำ อยู่บริเวณชั้น 9 เป็นชั้นบนสุดของโรงแรม

- บริการซาวน่า ให้บริการห้องอบซาวน่าสำหรับผู้ที่เข้าพักภายในโรงแรมหรือบุคคลภายนอก โดยจะแยกออกเป็นส่วนของชายและหญิงอย่างชัดเจน ซึ่งคิดอัตราค่าบริการชั่วโมงละ 500 บาท

- บริการนวดแผนโบราณ ให้บริการนวดแผนโบราณสำหรับผู้ที่เข้าพักภายในโรงแรมหรือบุคคลภายนอก โดยแบบนวดน้ำมันจะคิดอัตราค่าบริการชั่วโมงละ 700 บาทและแบบธรรมดาชั่วโมงละ 300 บาท

- บริการนวดฝ่าเท้า โคนนวดแบบกดจุดแบบจีนโบราณ คิดอัตราค่าบริการชั่วโมงละ 250 บาท

### ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

การศึกษาธุรกิจต้นแบบในครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะขั้นตอนการดำเนินงานของงานด้านการลงทะเบียนห้องพักและงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ เพื่อนำระบบงานดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษา Four Seasons International House เพื่อให้กรณีศึกษาดังกล่าว มีระบบการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น

#### งานด้านการลงทะเบียน

เริ่มจากลูกค้าที่เข้ามาพักใน โรงแรม White Palace Bangkok เข้ามาติดต่อห้องพักกับพนักงานต้อนรับ โดยพนักงานต้อนรับจะถามลูกค้าว่า ได้มีการจองห้องพักไว้ล่วงหน้าหรือไม่ ถ้ามีการจองไว้ล่วงหน้าพนักงานต้อนรับจะขอใบ Voucher ที่ลูกค้าได้มาจากบริษัททัวร์ เพื่อที่นำมาเปรียบเทียบกับใบจองห้องพัก ว่าข้อมูลลูกค้าตรงกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลตรงกันพนักงานต้อนรับจะให้กุญแจกับลูกค้าและพาลูกค้าไปยังห้องพัก แต่ถ้าไม่ได้มีการจองห้องพักล่วงหน้า คือลูกค้า Walk In ลูกค้าเหล่านี้จะขอคู่มือห้องพัก ถ้าลูกค้าตกลงที่จะพักที่โรงแรมนี้ พนักงานต้อนรับก็จะเขียนข้อมูลลูกค้าลงในใบ Guest Registration Card (ภาพผนวกที่ 6) พร้อมขอหมายเลขหนังสือเดินทางของลูกค้า และเมื่อพนักงานต้อนรับกรอกข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะขอเก็บเงินกับลูกค้าก่อน เมื่อลูกค้าจ่ายเงินเสร็จแล้วพนักงานยกกระเป๋า ก็จะพาลูกค้าไปยังห้องพัก

#### งานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ

ลูกค้าที่นำสัมภาระมาฝากไว้กับทางโรงแรม White Palace Bangkok จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศ ซึ่งมีขั้นตอนในการรับฝากสัมภาระดังนี้

เมื่อลูกค้านำหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ พนักงานต้อนรับจะนำหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศของลูกค้าคนนั้น ไปเก็บไว้ในตู้ล็อกเกอร์ตามหมายเลขห้อง ระบบการล็อกเกอร์ของตู้ชนิดนี้จะเป็นแบบ Master Key โดยจะมีลูกกุญแจ 2 ดอก คือ Master Key กับ Extra Key ซึ่งทางพนักงานต้อนรับจะเก็บ Master Key ไว้เอง และให้ลูกค้าเก็บ Extra Key และเมื่อลูกค้าต้องการจะนำของออกจากตู้ล็อกเกอร์ จะต้องใช้กุญแจทั้ง 2 ดอก คือ Master Key ที่ทางพนักงานต้อนรับเก็บไว้ กับ Extra Key ที่ลูกค้าเก็บไว้มาไขคู่พร้อมกันจึงจะสามารถนำของออกจากตู้ล็อกเกอร์ ได้

2. กุญแจห้องพัก มีขั้นตอนในการรับฝากสัมภาระ ดังนี้

เมื่อลูกค้าต้องการออกไปข้างนอกโรงแรม ลูกค้าจะนำกุญแจห้องพักมาฝากไว้กับทางพนักงานต้อนรับ โดยนำกุญแจห้องใส่ลงไปในช่อง Key Drop หลังจากนั้นพนักงานต้อนรับจะนำกุญแจจากช่อง Key Drop มาเก็บไว้ในช่องเก็บกุญแจโดยเรียงลำดับตามหมายเลขห้อง และเมื่อลูกค้ากลับมาที่โรงแรมและต้องการที่จะเอากุญแจห้อง พนักงานต้อนรับจะนำกุญแจห้องให้กับลูกค้า

ได้ในทันที เพราะทาง โรงแรม ได้มีการจัดวางกุญแจห้องไว้อย่างเป็นระเบียบ ทำให้พนักงานต้อนรับสามารถหยิบกุญแจห้องให้ลูกค้าได้ทันที

### 3. สินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน มีขั้นตอนในการรับฝากสัมภาระ ดังนี้

เมื่อลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ต้องการจะนำกลับประเทศของตนเองมา ลูกค้าจะนำสินค้าเหล่านี้มาฝากไว้กับพนักงานยกกระเป๋า หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋าจะให้ลูกค้าลงทะเบียนฝากสินค้าและให้หางตัวกับลูกค้า ซึ่งตัวจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ส่วน คือ ไบตันข้าว (ภาพผนวกที่ 7) กับไบหางตัว (ภาพผนวกที่ 8) ซึ่งไบตันข้าวจะถูกนำมาติดไว้ที่สินค้าของลูกค้า ส่วนไบหางตัวจะให้ลูกค้าเก็บไว้ หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋าจะนำสินค้าของลูกค้าไปเก็บไว้ในห้องที่มีการแบ่งชั้นวางตามหมายเลขห้องอย่างเป็นระเบียบ และเมื่อลูกค้าต้องการที่จะนำสินค้าออกจากโรงแรม ลูกค้าจะต้องนำไบหางตัวมาให้พนักงานยกกระเป๋า เพื่อให้พนักงานยกกระเป๋าตรวจสอบรหัสตัวว่า ข้อมูลในไบตันข้าวตัวกับข้อมูลในไบหางตัวเหมือนกันหรือไม่ ถ้าเหมือนกันพนักงานยกกระเป๋าจะนำสินค้าออกมาให้แก่ลูกค้า

### โรงแรม Prince Palace

#### ลักษณะของกิจการและที่ตั้ง

โรงแรม Prince Palace ตั้งอยู่ที่ 488/800 อาคาร โป้เบ็ทาวเวอร์ ถนนดำรงรักษ์ (เชื่อมต่อถนนกรุงเกษม) แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100 เป็นโรงแรมขนาด 4 ดาวที่ให้บริการด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวและติดต่อธุรกิจในเมืองไทย โดยประกอบด้วยอาคาร 32 ชั้น จำนวน 1 หลัง ซึ่งตั้งแต่ชั้นที่ 11-32 ของอาคารจะเป็นส่วนของโรงแรม มีห้องพักทั้งสิ้น 310 ห้อง และชั้นที่ 1-10 จะเป็นพื้นที่ที่ให้เช่าเป็นสำนักงานหรือร้านค้า โดยกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย โดยเฉพาะชาวฮ่องกง และลูกค้าที่มาจากยุโรป เช่น เยอรมัน ฮอลแลนด์ บ้างเล็กน้อย และสามารถแบ่งประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้ 3 ประเภท คือ ร้อยละ 60 เป็นลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์ โดยมาเป็นกลุ่มทัวร์ ร้อยละ 30 เป็นลูกค้าประเภท G.I.T.(Group Individual Traveler) คือ ลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์เหมือนกัน แต่ไม่ได้มาเป็นกลุ่มทัวร์ โดยอาจจะมาเป็นครอบครัวหรือมาเพียงคนเดียวก็ได้ และที่เหลืออีกร้อยละ 10 เป็นลูกค้า Walk-in ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าเก่าของทางโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติความเป็นมา

โรงแรม Prince Palace เริ่มเปิดกิจการเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2540 มีการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัท Prince Palace Hotel โดยมีคุณวรวิทย์ อัสดาไชยกุล เป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งพื้นที่ที่โรงแรมตั้งอยู่แต่เดิมเคยเป็นวังมหานาคของจอมพลพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงนครไชยศรีสุรเดช ดังนั้นจึงมีการตั้งชื่อโรงแรมว่า “Prince Palace” หรือ “วังเจ้าชาย” เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติแด่พระองค์ ทั้งนี้สาเหตุที่ก่อตั้งโรงแรมขึ้นมาเนื่องจากเจ้าของกิจการเล็งเห็นว่าพื้นที่แห่งนี้อยู่ในใจกลางหน่วยงานภาครัฐบาลและศูนย์แฟชั่นค้าส่งครบวงจรระดับโลก ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในนามว่าไบเบีอีกทั้งอยู่ใกล้กับบริเวณเขตเมืองเก่าที่เต็มไปด้วยสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทาง ได้สะดวก รวดเร็ว และในปัจจุบันโรงแรมแห่งนี้ได้เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 6 ปีแล้ว และจะเปิดให้บริการต่อไปด้วยสิ่งที่ดีที่สุดภายใต้บรรยากาศความเป็นไทยและนิยามที่ว่า “บริการเลิศล้ำระดับปรีนซ์” ให้แก่ลูกค้าที่เดินทางมาจากทั่วโลก

## โครงสร้างขององค์การที่ศึกษา

โรงแรม Prince Palace ที่ได้นำมาศึกษาเป็นธุรกิจต้นแบบนั้นมีการบริหารงานโดยที่เจ้าของกิจการ คือ ประธานกรรมการ จะไม่ได้เป็นผู้บริหารงานเองแต่ได้จ้างผู้จัดการที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านโรงแรมให้เป็นผู้บริหารงานแทน โดยจะให้ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจในการบริหารงาน และทุกแผนกจะมีผู้จัดการของแต่ละแผนก ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนกของตน รวมทั้งรับคำสั่งและรายงานสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในแผนกให้กับผู้จัดการทั่วไป และแบ่งการบริหารงานออกเป็นแผนกต่างๆทั้งหมด 8 แผนก คือ 1. แผนกขายและการตลาด 2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 3. แผนกรักษาความปลอดภัย 4. แผนกบุคคล 5. แผนกแม่บ้าน 6. แผนกบัญชีและการเงิน 7. แผนกครัว และ 8. แผนกบริการส่วนหน้า (ภาพที่ 8) โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 366 คน และแต่ละแผนกแบ่งรายละเอียดในการทำงาน ได้ดังนี้

1. แผนกขายและการตลาด มีพนักงานทั้งหมด 10 คน แบ่งออกเป็น

- ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด	1	คน
- พนักงานขาย	5	คน
- พนักงานด้านการตลาด	4	คน

2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีพนักงานทั้งหมด 89 คน แบ่งออกเป็น

- ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	1	คน
------------------------------------	---	----

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	1	คน
- Coffee Shop	27	คน
- ห้องอาหารจีน	14	คน
- ห้องอาหารไทย	10	คน
- จัดเลี้ยง (Banquet)	13	คน
- Sky Lounge	11	คน
- Palace bar	3	คน
- เครื่องดื่ม	9	คน
3. แผนกรักษาความปลอดภัย มีพนักงานทั้งหมด	14	คน แบ่งออกเป็น
- หัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัย	1	คน
- พนักงานรักษาความปลอดภัย	13	คน
4. แผนกบุคคล มีพนักงานทั้งหมด	5	คน แบ่งออกเป็น
- ผู้จัดการแผนกบุคคล	1	คน
- พนักงานบุคคล	4	คน
5. แผนกแม่บ้าน มีพนักงานทั้งหมด	69	คน แบ่งออกเป็น
- หัวหน้าแม่บ้าน	1	คน
- Room mate	23	คน
- Room boy	5	คน
- Laundry	15	คน
- Cleaner	18	คน
- Gardener	4	คน
- florist	3	คน
6. แผนกบัญชีและการเงิน มีพนักงานทั้งหมด	41	คน โดยแยกออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้
- ผู้จัดการแผนกบัญชีและการเงิน	1	คน
6.1 ฝ่ายบัญชี		
- หัวหน้าฝ่ายบัญชี	1	คน
- พนักงานบัญชี	30	คน
6.2 ฝ่ายจัดซื้อ		
- หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ	1	คน
- พนักงานจัดซื้อ	3	คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 6.3 ฝ่ายสินเชื่อ

- หัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ	1	คน
- พนักงานติดตามลูกหนี้	3	คน
- พนักงานเรียกเก็บเงิน (Bill Collector)	1	คน

### 7. แผนกครัว มีพนักงานทั้งหมด 97 คน แบ่งออกเป็น

- หัวหน้าพ่อครัว	1	คน
- ครัว Coffee Shop (อาหารนานาชาติ)	18	คน
- ครัวจีน	19	คน
- ครัวไทย	10	คน
- ครัวจัดเลี้ยง	17	คน
- ครัวเบเกอรี่	8	คน
- ครัวเย็น (ผลไม้, สลัด)	5	คน
- คนล้างจาน	20	คน

### 8. แผนกบริการส่วนหน้า มีพนักงานทั้งหมด 41 คน โดยแยกออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

- ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า	1	คน
-------------------------------	---	----

#### 8.1 ฝ่ายต้อนรับ

- ผู้จัดการรอบกลางวัน	2	คน
- ผู้จัดการรอบกลางคืน	2	คน
- พนักงานต้อนรับ	12	คน
- พนักงานเก็บเงิน (Cashier)	3	คน

#### 8.2 ฝ่ายรับจองห้องพัก

- ผู้จัดการฝ่ายรับจองห้องพัก	1	คน
- พนักงานรับจองห้องพัก	3	คน

#### 8.3 ฝ่ายบริการลูกค้า

- หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า	1	คน
- พนักงานยกกระเป๋า	10	คน
- พนักงานเปิดประตู	2	คน

#### 8.4 ฝ่ายศูนย์บริการด้านธุรกิจ (Business Center)

- หัวหน้าฝ่ายศูนย์บริการด้านธุรกิจ	1	คน
- พนักงาน	3	คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยโรงแรม Prince Palace มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 306 ห้อง และได้รับการออกแบบไว้อย่างมีรสนิยม พร้อมห้องนํ้าภายในที่โอ่อ่า มินิบาร์ โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอีกมากมายสมกับมาตรฐานโรงแรมระดับสากล ซึ่งแบ่งประเภทของห้องพักได้ดังนี้

ห้องสแตนดาร์ด (Standard Room) จำนวน	244 ห้อง	คิดอัตราคืนละ	2,900 บาท
ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room) จำนวน	30 ห้อง	คิดอัตราคืนละ	3,100 บาท
ห้องเอกเซคคิวทีฟสูท (Executive Suite)	29 ห้อง	คิดอัตราคืนละ	7,000 บาท
ห้องดีลักซ์สูท (Deluxe Suite)	3 ห้อง	คิดอัตราคืนละ	10,000 บาท
ถ้าต้องการเพิ่มเติม	คิดอัตราเพียงละ 500 บาท		

นอกจากการให้บริการด้านห้องแล้ว ทางโรงแรมยังมีบริการอื่นๆอีกที่เตรียมพร้อมไว้ให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

- การจัดเลี้ยงและการจัดประชุม ทางโรงแรมได้จัดเตรียมห้องเลี้ยงที่โอโถง หอหราชอาณาจักร 1,500 ตารางเมตร ที่สามารถรองรับแขกได้ถึง 1,800 ท่าน รวมทั้งห้องประชุมย่อยอีก 5 ห้อง สำหรับ 20 – 100 ท่าน และทุกห้องติดตั้งด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกทางธุรกิจที่ทันสมัย

- Prince Café ให้บริการอาหารนานาชาติ โดยมีบริการอาหารเช้าและอาหารกลางวันแบบบุฟเฟต์ หรืออาหารตามสั่ง สำหรับมือค้ำท่ามกลางบรรยากาศแบบผ่อนคลาย

- China Palace ให้บริการอาหารกวางตุ้ง โดยพ่อครัวฝีมือเยี่ยมที่มากด้วยประสบการณ์ท่ามกลางบรรยากาศที่อบอุ่นด้วยทิวทัศน์ที่งดงามของกรุงเทพมหานคร โดยมีบริการดื่มชาอาหารชุด และอาหารตามสั่ง ทั้งมือกลางวันและมือค้ำ พร้อมห้องส่วนตัว 11 ห้อง เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าและครอบครัว

- ห้องอาหารเทพพนม ให้บริการอาหารไทยและอาหารเวียดนาม ที่มีรสชาติแบบดั้งเดิม

- Sky Lounge and Karaoke ให้บริการเครื่องดื่มเย็นๆเคล้าเสียงดนตรีที่ไพเราะและสนุกเพลิดเพลินกับการร้องเพลงสุดโปรด พร้อมห้องส่วนตัว 7 ห้อง

- Lobby Bar เพลิดเพลินกับการจิบเครื่องดื่ม คอกเทลรสละมุน และริ้มรมย์กับวิวที่แสนสบายตาของสระว่ายน้ำและสวน

- ศูนย์บริการธุรกิจ พร้อมเลขานุการผู้ชำนาญงานและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

- ศูนย์สุขภาพ ให้บริการเครื่องออกกำลังกายที่ทันสมัย ครบครัน พร้อมทั้งอบเชาวนํ้าและอ่างนํ้าวน

- สระว่ายน้ำกลางแจ้ง พร้อมบาร์ริมสระนํ้า ที่มีเครื่องดื่มไว้คอยให้บริการ

- บริการซักรีด รถเช่า และจัดนํ้าเที่ยว

- ที่จอดรถภายในอาคารกว่า 1,000 คัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

### งานด้านการลงทะเบียน

เริ่มจากพนักงานต้อนรับจะถามลูกค้าว่าเคยเข้ามาพักที่โรงแรมแห่งนี้หรือไม่ ถ้าไม่เคย พนักงานต้อนรับจะให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดข้อมูลลงในบัตรจดนามผู้พัก (ภาพผนวกที่ 9) แต่ถ้าเคยพนักงานต้อนรับจะสอบถามชื่อลูกค้าและนำไปค้นหาข้อมูลของลูกค้าในฐานะข้อมูลของโรงแรม เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการกรอกรายละเอียดข้อมูลลงในบัตรจดนามผู้พัก โดยจะให้ลูกค้าเซ็นชื่อเพียงอย่างเดียว ส่วนลูกค้าที่มาจากบริษัททัวร์ ไม่ว่าจะเป็ลูกค้าประเภทกลุ่มทัวร์ หรือ G.I.T. ทางพนักงานต้อนรับจะขอใบ Voucher จากลูกค้า เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับใบจองห้องพักที่ได้มาจากพนักงานรับจองห้องพักว่าข้อมูลลูกค้าตรงกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลตรงกัน พนักงานต้อนรับจะให้กุญแจห้องพักกับลูกค้าและพาลูกค้าไปยังห้องพัก

### งานด้านบริการรับฝากสัมภาระ

ประเภทของสัมภาระที่ลูกค้านำมาฝากไว้กับทางโรงแรม Prince Palace Hotel จะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

#### 1. ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ

ทางโรงแรมได้จัดให้มีที่เก็บของมีค่าของลูกค้าอยู่ด้วยกัน 2 ที่ คือ ตู้เซฟในห้องพัก และ เคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า แต่โดยส่วนใหญ่แล้วลูกค้าจะนำของมีค่าที่มีราคามากมาฝากไว้ที่เคาน์เตอร์มากกว่า เพราะมีการใช้ตู้ล็อกเกอร์ที่มีระบบการล็อกแบบ Master Key (ภาพผนวกที่ 10) ซึ่งเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูง ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของทรัพย์สิน โดยระบบ Master Key จะประกอบไปด้วยลูกกุญแจ 2 ดอก คือ Master Key กับ Extra Key (ภาพผนวกที่ 11) ซึ่ง Master Key จะถูกเก็บไว้กับพนักงานต้อนรับ และ Extra Key จะให้ลูกค้าเก็บไว้เอง และเมื่อลูกค้าต้องการจะนำของออกจากตู้ล็อกเกอร์ จะต้องใช้กุญแจทั้ง 2 ดอกมาไขตู้พร้อมกัน จึงจะสามารถนำของออกจากตู้ล็อกเกอร์ได้

#### 2. กุญแจห้องพัก

กุญแจห้องพักของทางโรงแรมจะเป็นแบบ Key Card โดยที่ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะเก็บกุญแจไว้กับตัวเอง จะไม่นำไปฝากไว้ที่พนักงานต้อนรับ ดังนั้นทางโรงแรมจึงไม่มีที่รับฝากกุญแจห้องพัก แต่ถ้าลูกค้าต้องการนำกุญแจห้องพักมาฝากไว้ พนักงานต้อนรับก็จะเก็บกุญแจของลูกค้านั้นไว้ในลิ้นชัก

#### 3. สินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน

เมื่อร้านค้านำสินค้าที่ลูกค้าสั่งไว้มาส่งให้ที่โรงแรม พนักงานยกกระเป๋าจะกรอกรายละเอียดเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลงในใบ Baggage Check (ภาพผนวกที่ 12) ซึ่งจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ใบต้นขั้ว กับ ใบทางตัว ซึ่งใบต้นขั้วจะถูกนำมาติดไว้ที่สินค้าของลูกค้า โดยในใบต้นขั้วจะมีรายละเอียดของรหัสตัว ประเภทสินค้า ชื่อลูกค้า วันที่ฝาก ชื่อพนักงานที่รับฝาก ชื่อ Store และตำแหน่งชั้นวางสินค้า ส่วนใบทางตัวจะให้ลูกค้าเก็บไว้เอง หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋าจะนำสินค้าของลูกค้าไปเก็บไว้ในห้องที่มีการแบ่งชั้นวางตามหมายเลขห้องอย่างเป็นระเบียบ (ภาพผนวกที่ 13) หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋าจะกรอกรายละเอียดข้อมูลของวันที่ฝาก รหัสตัว เวลาที่ฝาก ชนิดสินค้า ชื่อพนักงานรับฝาก ชื่อลูกค้า และหมายเลขห้องพักลงในสมุดรับฝากสัมภาระ (ภาพผนวกที่ 14) และเมื่อลูกค้าต้องการที่จะนำสินค้าออกจากโรงแรม ลูกค้าจะต้องนำใบทางตัวมาให้พนักงานยกกระเป๋า เพื่อให้พนักงานยกกระเป๋าตรวจสอบรหัสตัวว่า ข้อมูลในใบต้นขั้วกับข้อมูลในใบทางตัวเหมือนกันหรือไม่ ถ้าเหมือนกันพนักงานยกกระเป๋าก็จะนำสินค้าออกมามอบให้กับลูกค้า โดยจะดูจากชื่อ Store ที่เก็บสินค้าและตำแหน่งชั้นวางสินค้าที่เขียนไว้ในใบต้นขั้ว ซึ่งจะทำให้ไม่ต้องเสียเวลาและง่ายต่อการค้นหา หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋าจะกรอกรายละเอียดข้อมูลของ วันที่รับสินค้า เวลาที่รับสินค้า ชื่อผู้มารับสินค้า และให้ผู้มารับสินค้าเซ็นชื่อลงในสมุดรับฝากสัมภาระ แต่ในกรณีที่ลูกค้าไปจ้างให้บริษัท Cargo มาขนส่งสินค้าให้ลูกค้าจะต้องนำใบทางตัวนั้นไปให้กับบริษัท Cargo เพื่อให้บริษัท Cargo นำมาใช้เป็นหลักฐานยืนยันในการรับสินค้าออกไป

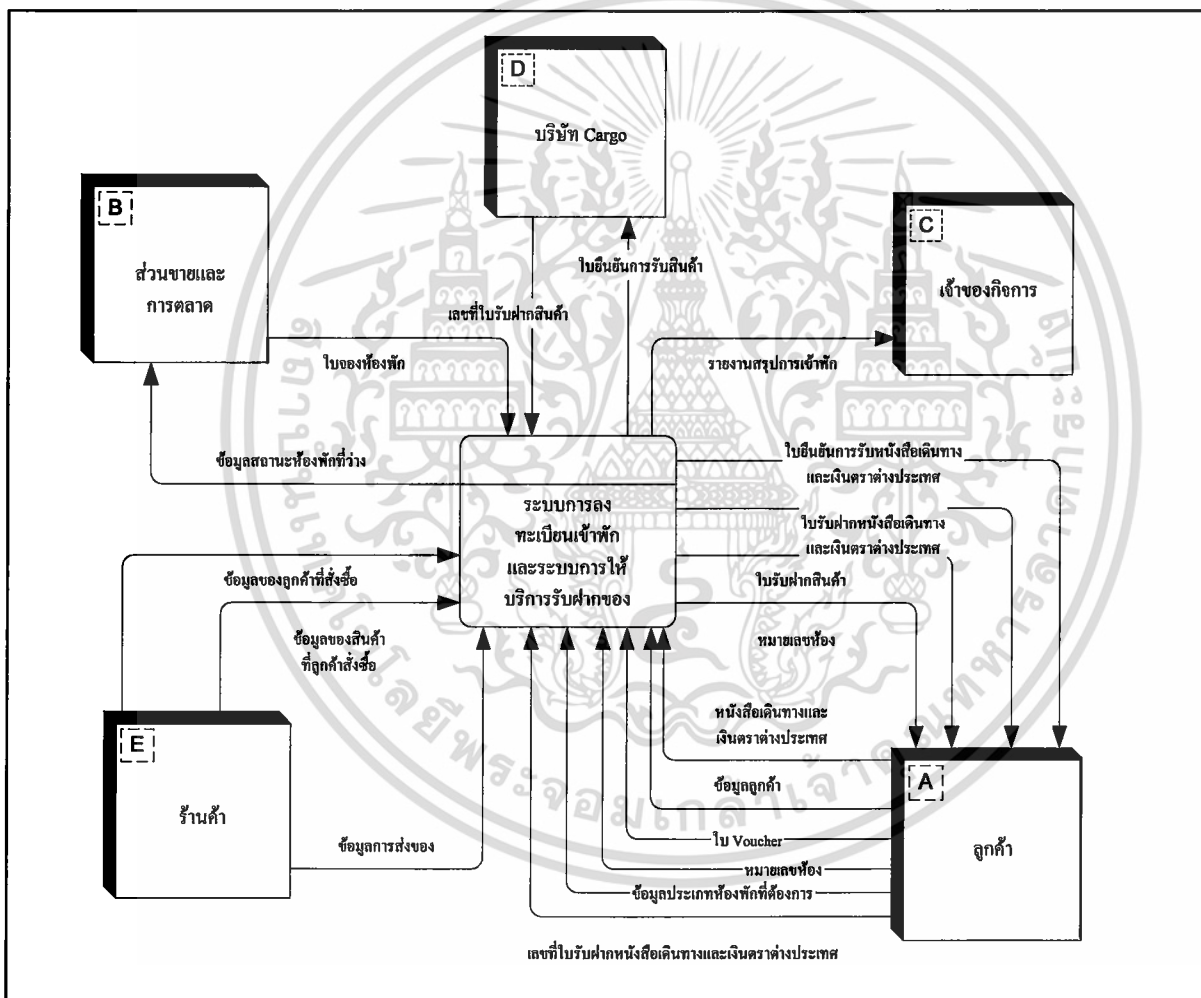
### การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบนั้นจัดว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาระบบการดำเนินงาน ซึ่งจะเริ่มต้นจากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของระบบเดิมและปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะมีวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ระบบคือ การศึกษาหาความต้องการของระบบเพื่อที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งยังสามารถกำหนดระบบใหม่ได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการ ซึ่งการวิเคราะห์ระบบนั้นจะเป็นขั้นตอนที่เริ่มหลังจากได้ทราบปัญหาแล้ว และผ่านขั้นตอนในการศึกษาความเป็นไปได้ในด้านต่างๆเรียบร้อยแล้ว โดยในการศึกษาครั้งนี้จะแสดงในรูปของผังงาน โครงสร้างแสดงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ เริ่มจากใช้ผังรายละเอียดรวมของระบบ ( Context Data Flow Diagram ) ไปจนถึงผังการไหลเวียนข้อมูล (Data Flow Diagram) มาเป็นเครื่องช่วยในการแสดงรายละเอียดกิจกรรมและกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบการดำเนินงานให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอีกทั้งยังช่วยให้การออกแบบระบบทำได้ง่ายขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผังรายละเอียดรวมของระบบ

ผังรายละเอียดรวมของระบบเป็นการกำหนดสิ่งที่อยู่ภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมดทั้งข้อมูลนำเข้าสู่ระบบและผลลัพธ์ที่ได้ซึ่งสิ่งภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมดประกอบไปด้วย 5 ส่วนหลักๆ ได้แก่ ส่วนขายและการตลาด ลูกค้า เจ้าของกิจการ ร้านค้า และบริษัท Cargo (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 ผังรายละเอียดรวมของระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1. ส่วนขายและการตลาด

เมื่อลูกค้าต้องการจะสำรองห้องพักล่วงหน้าโดยผ่านทางบริษัททัวร์ พนักงานในส่วนขายและการตลาดจะทำการตรวจสอบสถานะห้องพักที่ว่าง และถ้าห้องพักที่ลูกค้าต้องการว่าง พนักงานในส่วนขายและการตลาดจะออกใบจองห้องพัก แล้วส่งใบจองห้องพักไปให้กับระบบ และในแต่ละวัน ระบบจะต้องให้ข้อมูลสถานะห้องพักที่ว่าง เพื่อให้ส่วนขายและการตลาดสามารถตรวจสอบห้องพักที่ลูกค้าโทรมาจอง ได้ทันทีว่าห้องพักที่ลูกค้าต้องการว่างหรือเปล่า

### 2. ลูกค้า

เมื่อลูกค้าต้องการจะเข้าพักกับทางโรงแรม ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า ลูกค้าจะต้องให้หมายเลขห้องและข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการแก่ระบบ และถ้าห้องพักที่ลูกค้าต้องการว่าง ระบบก็จะขอข้อมูลลูกค้าเพื่อทำการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก และระบบก็จะให้หมายเลขห้องแก่ลูกค้า ส่วนในกรณีที่ลูกค้ามีการสำรองห้องพักล่วงหน้า ลูกค้าก็จะต้องนำใบ Voucher มาให้แก่ระบบ เพื่อที่ระบบจะได้ตรวจสอบว่าข้อมูลในใบ Voucher ที่ลูกค้าให้มากับข้อมูลในใบจองห้องพักที่ได้มาจากส่วนขายและการตลาดถูกต้องตรงกันหรือไม่ และถ้าลูกค้าต้องการจะนำหนังสือเดินทาง และเงินมาฝากไว้กับทางโรงแรม ลูกค้าก็จะต้องนำของเหล่านี้ไปให้กับระบบ และระบบจะออกใบรับฝากหนังสือเดินทางและเงินให้กับลูกค้าเก็บไว้ และเมื่อลูกค้าต้องการ หนังสือเดินทาง และเงินคืน ลูกค้าจะต้องให้เลขที่ใบรับฝากหนังสือเดินทาง และเงินแก่ระบบ และระบบจะออกใบยืนยันการรับหนังสือเดินทาง และเงินให้กับลูกค้า เพื่อเป็นหลักฐานว่าลูกค้าได้นำหนังสือเดินทาง และเงินคืนไปแล้ว ส่วนในกรณีที่ลูกค้าต้องการฝากสินค้า ลูกค้าจะให้ร้านค้าเป็นคนนำสินค้ามาส่งให้ที่โรงแรม และเมื่อร้านค้านำสินค้ามาส่ง ระบบจะออกใบรับฝากสินค้าให้กับลูกค้าเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันในการรับสินค้า

### 3. เจ้าของกิจการ

ทำหน้าที่รับรายงานสรุปการเข้าพักจากระบบเพื่อทำการตรวจสอบและประเมินความเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน

### 4. ร้านค้า

ทำหน้าที่นำสินค้าที่ลูกค้าสั่งไว้มาส่งให้ที่โรงแรม โดยร้านค้าจะต้องกรอกรายละเอียดการส่งของ รายละเอียดสินค้าและรายละเอียดลูกค้าที่สั่งสินค้าแก่ระบบ

### 5. บริษัท Cargo

เมื่อลูกค้าต้องการจะนำสินค้าคืน ลูกค้าจะให้บริษัท Cargo มารับสินค้าของตนออกจากโรงแรม เพื่อจัดส่งไปให้ตน โดยลูกค้าจะให้ใบรับฝากสินค้าแก่บริษัท Cargo เพื่อให้บริษัท Cargo นำมาเป็นหลักฐานยืนยันในการรับสินค้า โดยที่บริษัท Cargo จะให้เลขที่ใบรับฝากสินค้าแก่ระบบ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และระบบก็จะให้ใบยืนยันการรับสินค้าให้แก่บริษัท Cargo เพื่อเป็นหลักฐานว่าบริษัท Cargo ได้นำสินค้าไปแล้ว

### การไหลเวียนของข้อมูลระดับ 0 ระบบการลงทะเบียนเข้าห้องพัก

การไหลเวียนของข้อมูลประกอบด้วย กระบวนการในการดำเนินงาน 2 กระบวนการ คือ ระบบการลงทะเบียนเข้าห้องพัก และระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ โดยกระบวนการนี้จะทำงานสัมพันธ์กับระบบภายนอกทั้ง 5 ฝ่าย ได้แก่ แผนกขายและการตลาด ลูกค้า เจ้าของกิจการร้านค้า และบริษัท Cargo (ภาพที่ 11)

#### กระบวนการที่ 1.0 ระบบการลงทะเบียนเข้าห้องพัก

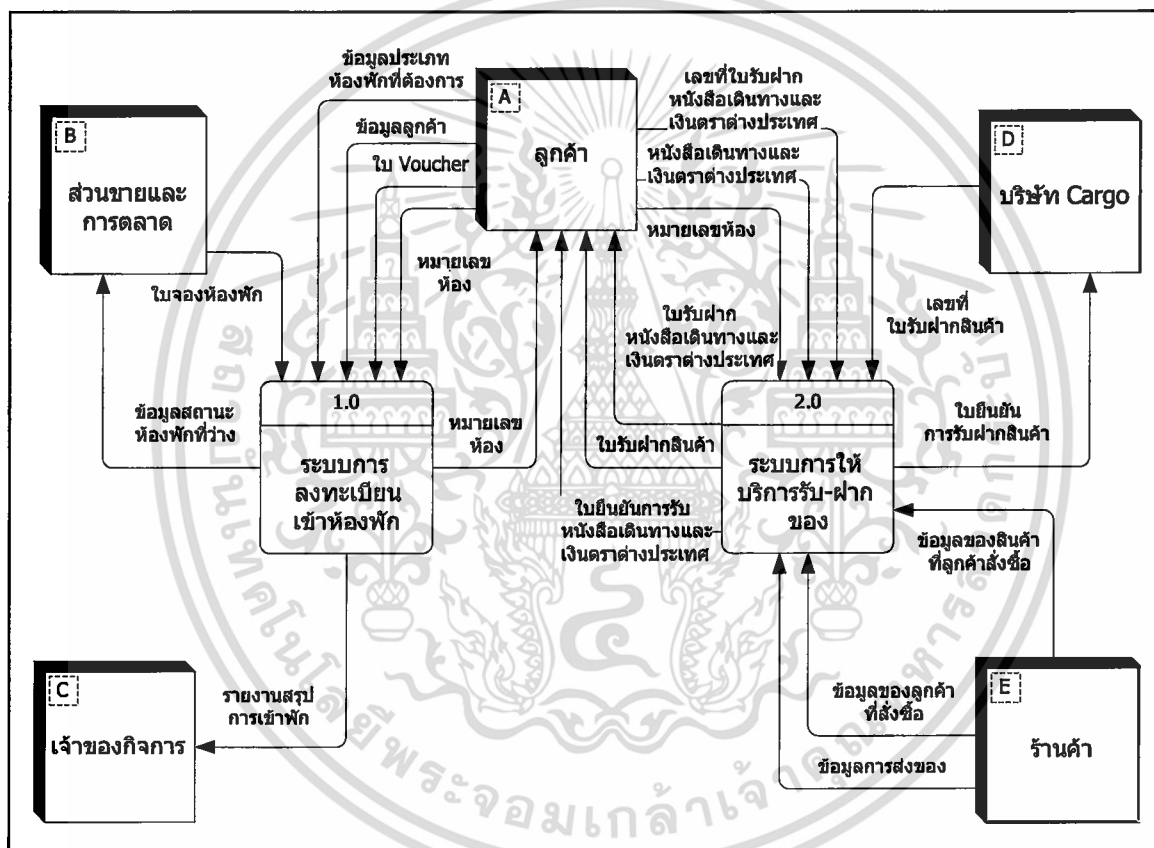
เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อห้องพักกับทาง โรงแรม พนักงานต้อนรับจะสอบถามลูกค้าว่า ลูกค้าได้มีการสำรองห้องไว้ล่วงหน้าหรือไม่ ถ้าลูกค้าได้ทำการสำรองห้องพักไว้ล่วงหน้าแล้ว พนักงานต้อนรับจะขอใบ Voucher ของลูกค้าเพื่อให้แก่ระบบ และระบบจะนำใบจองห้องพักที่ได้จากส่วนขายและการตลาดมาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ส่วนในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า ลูกค้าก็จะให้หมายเลขห้องพักและข้อมูลประเภทห้องพักที่ต้องการแก่ระบบ เพื่อที่ระบบจะทำการตรวจสอบสถานะห้องพักว่าห้องพักที่ลูกค้าต้องการนั้นว่างอยู่หรือไม่ ถ้าว่างพนักงานต้อนรับจะขอข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้ระบบทำการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก และระบบจะให้ข้อมูลสถานะห้องพักที่ว่างแก่ส่วนขายและการตลาดเพื่อให้ส่วนขายและการตลาดสามารถตรวจสอบได้ทันทีว่าห้องพักที่ลูกค้าโทรมาจองว่างอยู่หรือเปล่า และในแต่ละเดือนระบบจะต้องให้รายงานสรุปผลการเข้าพักแก่เจ้าของกิจการ

#### กระบวนการที่ 2.0 ระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ

ส่วนใหญ่แล้วสัมภาระที่ลูกค้าที่ลูกค้านำมาฝากไว้กับทางโรงแรมจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 พวกของมีค่า เช่น หนังสือเดินทาง หรือเงินตราต่างประเทศ ประเภทที่ 2 คือ สินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน โดยเมื่อลูกค้าต้องการนำหนังสือเดินทาง และเงินมาฝากไว้กับทางโรงแรม ลูกค้าจะต้องนำของเหล่านี้และหมายเลขห้องไปให้กับระบบ และระบบจะออกไปรับฝากหนังสือเดินทาง หรือ เงินตราต่างประเทศให้ลูกค้า และเมื่อลูกค้าต้องการของเหล่านี้คืน ลูกค้าจะต้องให้เลขที่ใบรับฝากหนังสือเดินทาง หรือเงินตราต่างประเทศแก่ระบบ เพื่อให้ระบบนำเลขที่ใบรับฝากหนังสือเดินทาง หรือเงินตราต่างประเทศไปตรวจสอบว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ ถ้าข้อมูลถูกต้องระบบจะออกไปยืนยันการรับฝากหนังสือเดินทาง หรือเงินตราต่างประเทศให้แก่ลูกค้า ส่วนสินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน ลูกค้าจะไปสั่งให้ร้านค้านำสินค้าที่ตนสั่งซื้อไปส่งให้ที่โรงแรม โดยร้านค้าจะต้องนำสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อมาให้กับระบบ และกรอกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดสินค้า รายละเอียดลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้า และรายละเอียดการส่งของให้แก่ระบบ และระบบจะออกใบรับฝากสินค้าให้แก่ลูกค้า และเมื่อลูกค้าต้องการจะนำสินค้าคืน ลูกค้าจะว่าจ้างให้บริษัท Cargo มาขนส่ง สินค้าให้กับตน ลูกค้าจะให้ใบรับฝากสินค้ากับบริษัท Cargo เพื่อให้บริษัท Cargo นำไปเป็นหลักฐานยืนยันในการรับสินค้า โดยจะให้เลขที่ใบรับฝากสินค้าแก่ระบบ เพื่อให้ระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ถ้าข้อมูลถูกต้อง ระบบก็จะออกใบยืนยันการรับสินค้าให้กับบริษัท Cargo เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่าบริษัท Cargo ได้มารับสินค้าออกไปแล้ว



ภาพที่ 11 ผังการไหลของข้อมูล ระดับที่ 0

การไหลเวียนของข้อมูลระดับ 1 ( 1.0 ระบบลงทะเบียนเข้าพัก )

การไหลเวียนของข้อมูลมีการส่งผ่านข้อมูลในกระบวนการของระบบลงทะเบียนเข้าพักทั้งหมด 3 กระบวนการด้วยกัน (ภาพที่ 12) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการที่ 1.1 การตรวจสอบการสำรองห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในกรณีที่ลูกค้ามีการสำรองห้องพักล่วงหน้า ลูกค้าให้ใบ Voucher แก่กระบวนการ กระบวนการจะทำการตรวจสอบว่าข้อมูลในใบ Voucher ที่ลูกค้าให้มา กับข้อมูลในใบของห้องพัก ที่ได้มาจากส่วนขายและการตลาด ว่าข้อมูลตรงกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลตรงกันกระบวนการจะส่ง ข้อมูลการสำรองห้องพักให้กระบวนการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก

#### กระบวนการที่ 1.2 การตรวจสอบห้องพักที่ว่าง

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า ลูกค้าจะให้หมายเลขห้องและข้อมูล ประเภทห้องพักที่ลูกค้าต้องการแก่กระบวนการ กระบวนการจะทำการตรวจสอบห้องพักที่ลูกค้า ต้องการจากแฟ้มข้อมูลสถานะห้องพัก ว่าห้องพักที่ลูกค้าต้องการว่างหรือเปล่า ถ้าห้องพักที่ลูกค้า ต้องการว่าง กระบวนการจะส่งหมายเลขห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักให้กระบวนการบันทึกข้อมูล การเข้าพัก และให้หมายเลขห้องกับลูกค้าและส่งข้อมูลสถานะห้องพักให้กับส่วนขายและการตลาด เพื่อให้ส่วนขายและการตลาดสามารถตรวจสอบห้องพักที่ลูกค้าโทรมาจองได้ทันทีว่าห้องพักที่ ลูกค้าต้องการว่างหรือเปล่า

#### กระบวนการที่ 1.3 บันทึกการเข้าพัก

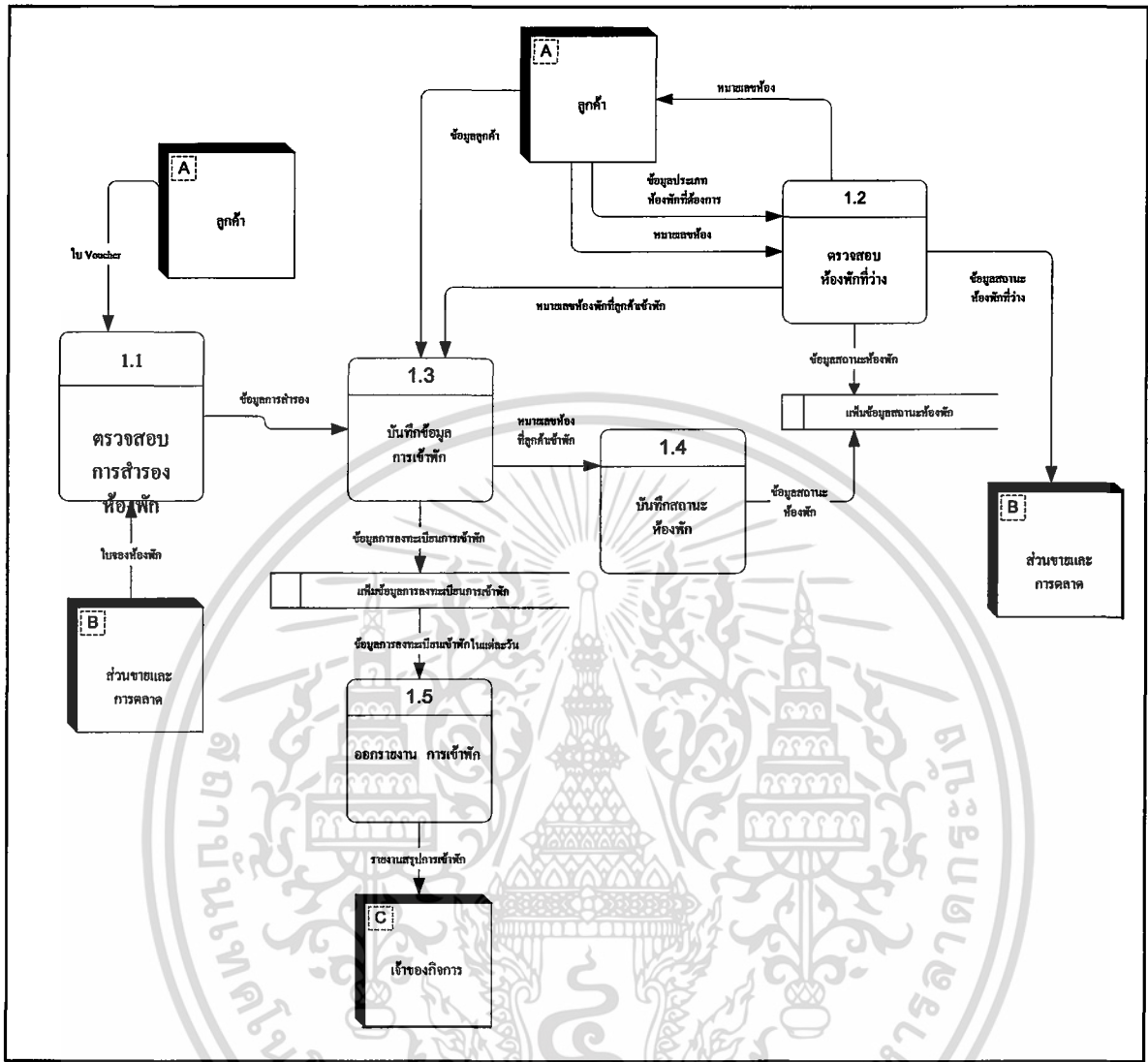
เมื่อกระบวนการได้รับข้อมูลการสำรองห้องพักจากลูกค้าที่สำรองห้องพักล่วงหน้า และข้อมูลลูกค้ากับข้อมูลห้องพักที่ว่างจากลูกค้าที่ไม่ได้มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า กระบวนการ จะทำการบันทึกข้อมูลการเข้าพักในแฟ้มข้อมูลการลงทะเบียนและส่งหมายเลขห้องพักที่ลูกค้าเข้าพัก ให้กับกระบวนการ

#### กระบวนการที่ 1.4 บันทึกสถานะห้องพัก

กระบวนการจะรับหมายเลขห้องพักที่ลูกค้าเข้าพักจากกระบวนการบันทึกข้อมูลการเข้าพัก เพื่อทำการบันทึกสถานะห้องพักว่าห้องพักห้องไหนว่างห้องไหนไม่ว่าง แล้วทำการส่งข้อมูล สถานะห้องพักไปเก็บที่แฟ้มข้อมูลสถานะห้องพัก

#### กระบวนการที่ 1.5 ออกรายงานการเข้าพัก

กระบวนการจะนำข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักในแต่ละวันจากแฟ้มข้อมูลการลงทะเบียน เข้าพักมา เพื่อทำการออกรายงานสรุปการเข้าพักเพื่อส่งให้เจ้าของกิจการ



ภาพที่ 12 ผังการไหลของข้อมูล ระดับที่ 1 ระบบลงทะเบียนเข้าพัก

การไหลเวียนของข้อมูลระดับ 1 ( 2.0 ระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ )

การไหลเวียนของข้อมูลมีการส่งผ่านข้อมูลในกระบวนการของระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระทั้งหมด 7 กระบวนการด้วยกัน (ภาพที่ 13) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการที่ 2.1 การรับฝากสัมภาระ

กรณีของที่ลูกค้านำมาฝากเป็นหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศ ลูกค้าจะนำมาฝากไว้กับระบบพร้อมด้วยหมายเลขห้อง แล้วระบบจะนำข้อมูลการรับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศไปเก็บไว้ในสมุดรับฝากหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศ ส่วนในกรณีที่เป็นการนำสิ่งของกลับประเทศ ลูกค้าจะให้ร้านค้านำสิ่งของที่ตนสั่งไว้ไปส่งให้ที่โรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยร้านค้าจะต้องให้ข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้า และข้อมูลการส่งของแก่ระบบ เพื่อให้ระบบจะได้นำข้อมูลการรับฝากสัมภาระไปจัดเก็บไว้ในสมุद्रับฝากสินค้า

กระบวนการที่ 2.2 ออกไปรับฝากสินค้า

กระบวนการจะนำข้อมูลการรับฝากสินค้าจากสมุद्रับฝากสินค้าไปออกไปรับฝากสินค้าเพื่อส่งให้ลูกค้าใช้เป็นหลักฐานในการรับสินค้าคืน

กระบวนการที่ 2.3 ออกไปรับฝากหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศ

กระบวนการจะนำข้อมูลการรับฝากหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศจากสมุद्रับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ เพื่อทำการออกไปรับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ เพื่อส่งให้ลูกค้าใช้เป็นหลักฐานในการรับหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศคืน

กระบวนการที่ 2.4 ตรวจสอบข้อมูลการรับฝากสินค้า

เมื่อบริษัท Cargo นำเลขที่ใบรับฝากสินค้ามาให้กับกระบวนการ กระบวนการจะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการรับฝากสินค้า โดยกระบวนการจะใช้เลขที่ใบรับฝากสินค้าเป็นตัวค้นหารายละเอียดการรับฝากสินค้าจากสมุद्रับฝากสินค้า และส่งข้อมูลการรับฝากสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบแล้วให้กระบวนการออกไปยืนยันการรับสินค้า

กระบวนการที่ 2.5 ออกไปยืนยันการรับสินค้า

กระบวนการจะนำข้อมูลการรับฝากสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบแล้วจากกระบวนการตรวจสอบข้อมูลการรับฝากสินค้า เพื่อทำการออกไปยืนยันการรับสินค้าให้กับบริษัท Cargo

กระบวนการที่ 2.6 ตรวจสอบข้อมูลการรับฝากหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศ

เมื่อลูกค้านำเลขที่ใบรับฝากหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศมาให้กับกระบวนการ กระบวนการจะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการรับฝากหนังสือเดินทาง และเงินตราต่างประเทศ โดยกระบวนการจะใช้เลขที่ใบรับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศเป็นตัวค้นหารายละเอียดการรับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ จากสมุद्रับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ และส่งข้อมูลการรับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศที่ผ่านการตรวจสอบแล้วให้กระบวนการออกไปยืนยันการรับหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ

กระบวนการที่ 2.7 ออกไปยืนยันการรับหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ

กระบวนการจะนำข้อมูลการรับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศที่ผ่านการตรวจสอบแล้วจากกระบวนการตรวจสอบข้อมูลการรับฝากหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ เพื่อทำการออกไปยืนยันการรับหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศให้กับลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## การออกแบบระบบ

### การพัฒนาระบบงานใหม่

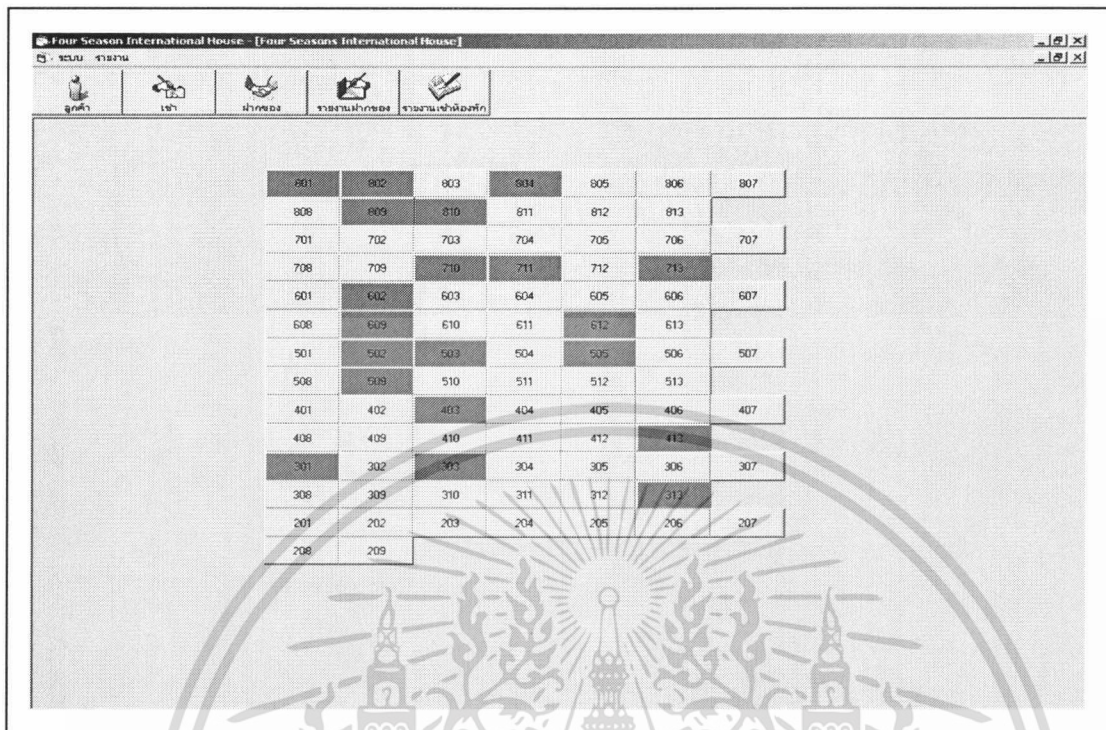
การพัฒนาระบบการดำเนินงานใหม่ของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก มีการพัฒนาในส่วนของโปรแกรมเพิ่มขึ้นจากโปรแกรมการลงทะเบียนเข้าพักเดิม เนื่องจากโปรแกรมที่ทาง Four Seasons International House ใช้อยู่ในปัจจุบันยังมีปัญหาและข้อบกพร่องในการใช้งาน ดังนั้นทางเราจึงมีการพัฒนาโปรแกรมขึ้นในส่วนที่มีปัญหา เพื่อที่จะทำให้สามารถใช้งานได้ อย่างครอบคลุมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน รวมทั้งทำให้ผู้ใช้งานหรือพนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้ และสำหรับงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ มีการพัฒนาระบบการดำเนินงานขึ้นมาใหม่ เนื่องจากระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระเดิม ยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจนเท่าที่ควร โดยทางเราจึงทำการศึกษาและอ้างอิงมาจากระบบการดำเนินงานของโรงแรม White Palace Bangkok ซึ่งเป็นธุรกิจต้นแบบที่เป็น โรงแรมขนาดกลาง หรือขนาด 3 ดาว และ โรงแรม Prince Palace ซึ่งเป็นธุรกิจต้นแบบที่เป็น โรงแรมขนาดใหญ่ หรือขนาด 4 ดาว โดยทั้ง 2 โรงแรมนี้มีรูปแบบการให้บริการรับฝากสัมภาระเป็นระบบที่เป็นมาตรฐาน และมีความปลอดภัยในการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้า โดยมีรูปแบบในการจัดเรียงสัมภาระที่เป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา และรูปแบบในการออกตัวรับฝากสัมภาระให้กับลูกค้าที่นำสัมภาระมาฝากไว้ รวมทั้งมีการนำเอาตู้ล็อกเกอร์แบบ Master Key เข้ามาใช้ในการให้บริการรับฝากสัมภาระ เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นการเหมาะสมที่จะนำรูปแบบต่างๆ ของระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระของทั้ง โรงแรม White Palace Bangkok และ โรงแรม Prince Palace นั้นมาเพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับ Four Seasons International House ที่เป็น โรงแรมขนาดเล็ก และมีประเภทของสัมภาระที่คล้ายคลึงกัน รวมทั้งมีพื้นฐานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในลักษณะเดียวกันด้วย โดยจะมีรายละเอียดของการพัฒนาระบบงานใหม่ดังนี้

#### งานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก

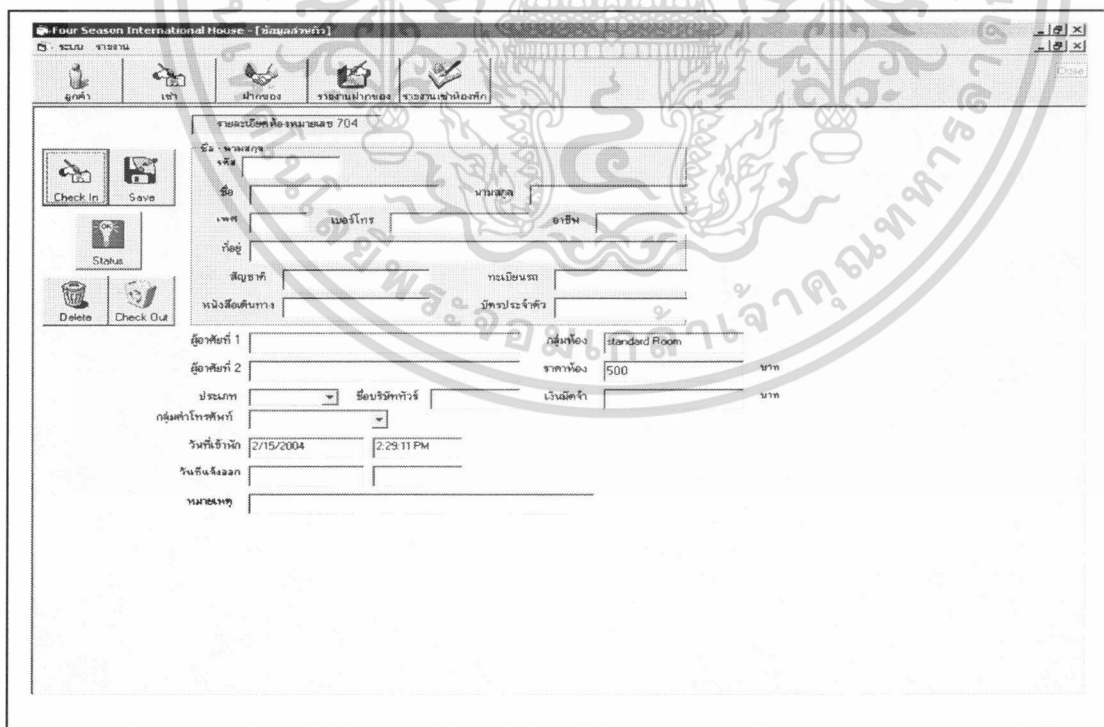
ในระบบงานเดิมของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก โปรแกรมที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพักยังมีส่วนที่เป็นปัญหาอยู่และไม่ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้งาน เนื่องจากโปรแกรมการลงทะเบียนเข้าพักไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้าเท่าที่เคยมาพักได้ ซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อลูกค้าเก่ารายนั้นกลับมาพักที่โรงแรมนี้อีก ลูกค้าก็จะต้องทำการกรอกข้อมูลลงในบัตรจดนามผู้พัก เพื่อที่จะให้พนักงานต้อนรับป้อนข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ซ้ำอีกครั้ง

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใดๆที่ข้อมูลของลูกค้ารายนั้น ได้เก็บอยู่ในแฟ้มข้อมูลของลูกค้าเก่าอยู่แล้ว ซึ่งส่งผลให้เสียเวลาและ
 เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ดังนั้นจึงมีการพัฒนาโปรแกรมต่อ เพื่อให้ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้น
 โดยใช้โปรแกรม Microsoft Visual Basic ในการเขียนเพื่อให้สอดคล้องกับ โปรแกรมเดิม เนื่องจาก
 โปรแกรมของทางโรงแรมที่ใช้อยู่ถูกเขียนด้วยภาษา Visual Basic เช่นเดียวกัน ซึ่งมีหลักการทำงานคือ
 หน้าจอหลักของ โปรแกรมการลงทะเบียนจะมีลักษณะเป็นกล่องสี่เหลี่ยมเรียงตามหมายเลขห้อง
 (ภาพที่ 14) โดยหน้าจอหลักนี้จะแสดงถึงสถานะของห้องพักที่ว่างและห้องพักที่ไม่ว่างอย่างชัดเจน
 เพื่อความสะดวกต่อการลงทะเบียน ซึ่งห้องพักที่ว่างจะมีสีเทาและห้องพักที่ไม่ว่างจะมีสีเขียว
 ซึ่งหน้าจอนี้จะสามารถลงทะเบียนแจ้งเข้าได้ โดยการคลิกที่หมายเลขห้องที่ลูกค้าต้องการ หลังจากนั้น
 นั้นจะปรากฏหน้าจอรายละเอียดห้องพักที่ลูกค้าต้องการ (ภาพที่ 15) เพื่อให้กรอกข้อมูล โดยก่อนที่
 จะลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานต้อนรับจะต้องตรวจสอบดูก่อนว่าลูกค้าที่มาเข้าพักเป็นลูกค้าเก่าหรือ
 ลูกค้าใหม่ โดยจะสามารถค้นหาได้จากหน้าจอรายละเอียดลูกค้า (ภาพที่ 16) สำหรับลูกค้าที่เคยมาใช้
 บริการ กับทางโรงแรม แต่สำหรับลูกค้าที่ไม่เคยเข้ามาพักที่โรงแรมนี้มาก่อน พนักงานต้อนรับจะต้อง
 กรอกรายละเอียดของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลของลูกค้ารายนี้ไปเก็บเก็บไว้ในฐานข้อมูลก่อน (ภาพที่ 17)
 หลังจากนั้นให้คลิกที่หมายเลขห้องที่ลูกค้าต้องการแล้วพิมพ์รหัสลูกค้าเข้าไป ข้อมูลของลูกค้า
 รายนั้นก็จะปรากฏออกมาทางหน้าจอรายละเอียดการเข้าพัก และเมื่อพิมพ์ข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ทำ
 การบันทึกข้อมูลนั้น ก็จะถือเป็นการสิ้นสุดของขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก และเมื่อหมดวัน
 พนักงานต้อนรับพิมพ์รายการเข้าพัก (ภาพที่ 18) ออกมาเพื่อส่งให้กับส่วนขายและการตลาด โดยใน
 รายงานการเข้าพักจะประกอบไปด้วย หมายเลขห้อง ชื่อ นามสกุล ประเภท ชื่อบริษัททัวร์ วันที่เข้าพัก
 ราคา ทั้งนี้ก็เพื่อให้สะดวกแก่ส่วนขายและการตลาดในการวิเคราะห์ข้อมูล

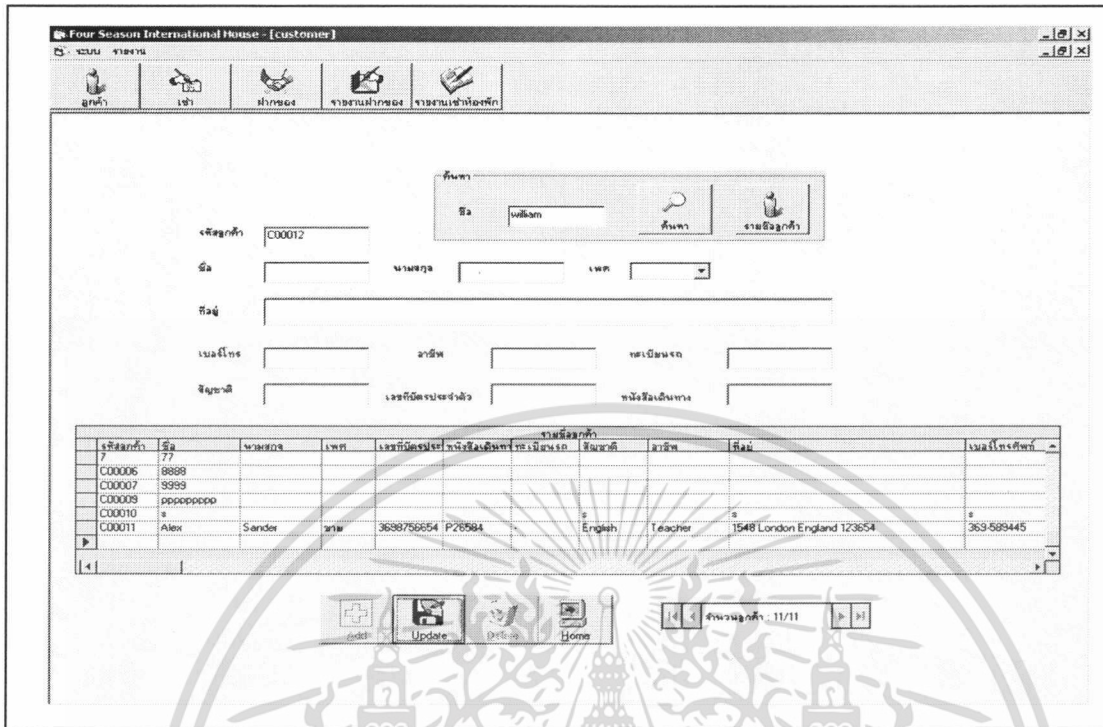


ภาพที่ 14 หน้าจอหลักของโปรแกรมการลงทะเบียน

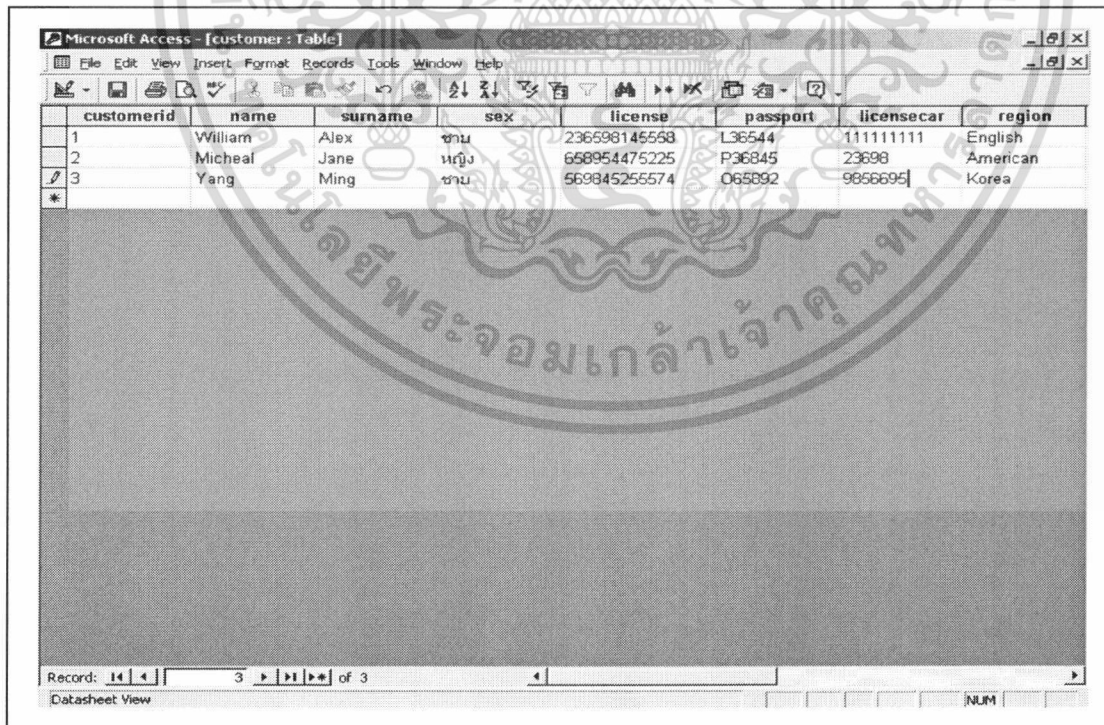


ภาพที่ 15 หน้าจอรายละเอียดห้องพักที่ถูกค่าต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

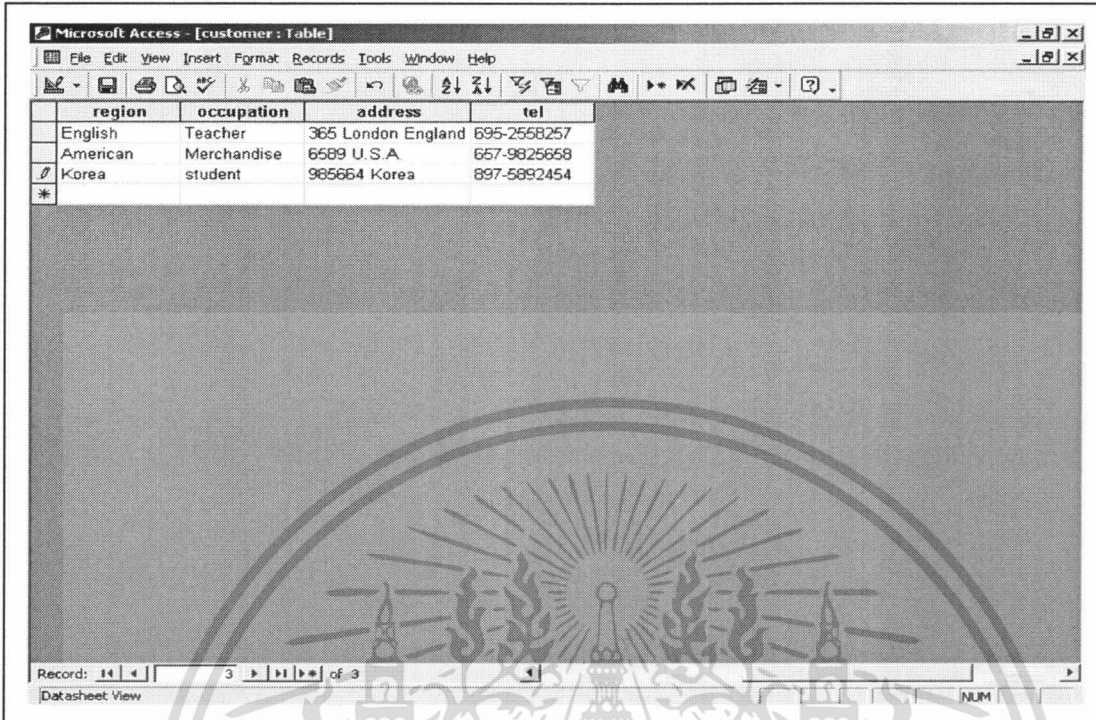


ภาพที่ 16 หน้าจอรายละเอียดลูกค้า



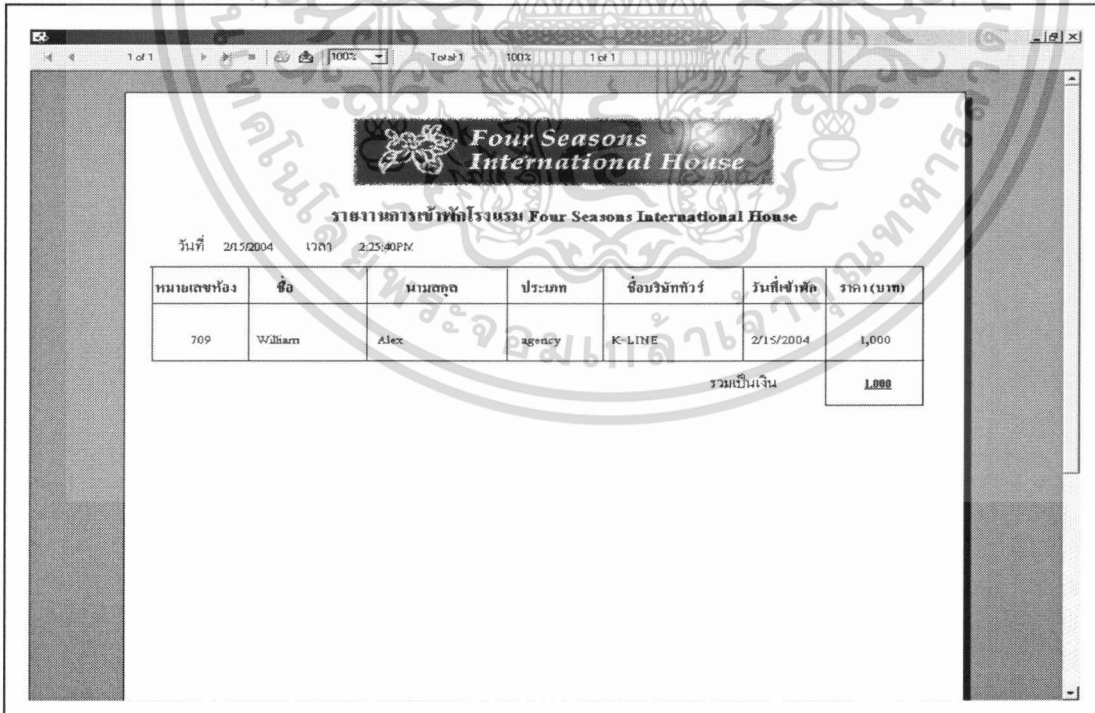
ภาพที่ 17 ฐานข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



region	occupation	address	tel
English	Teacher	365 London England	695-2558257
American	Merchandise	6589 U.S.A	657-9825658
Korea	student	985664 Korea	897-5892454

ภาพที่ 17 (ต่อ) ฐานข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า



**Four Seasons International House**

**รายงานการเข้าพักโรงแรม Four Seasons International House**

วันที่ 2/15/2004 เวลา 2:25:40PM

หมายเลขห้อง	ชื่อ	นามสกุล	ประเภท	ชื่อบริษัท	วันที่เข้าพัก	ราคา (บาท)
709	William	Alex	agency	K-LINE	2/15/2004	1,000
รวมเป็นเงิน						1,000

ภาพที่ 18 รายงานการเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## งานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ

โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

### 1. ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ

มีการนำระบบตู้ล็อกเกอร์ แบบ Master Key เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการดำเนินงาน ซึ่งระบบดังกล่าวนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดเวลาในการค้นหา โดยจะมีหลักการทำงาน คือ เมื่อลูกค้านำหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับที่ส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานต้อนรับจะนำหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศของลูกค้าคนนั้น ไปใส่ไว้ในตู้ล็อกเกอร์ตามหมายเลขห้องของลูกค้า ซึ่งระบบการล็อกของตู้ล็อกเกอร์เป็นระบบ Master Key จะมีกุญแจอยู่ 2 ดอก ก็คือ Master Key และ Extra Key ซึ่งในเวลาที่เปิด-ปิดตู้ล็อกเกอร์ จะต้องใช้ลูกกุญแจทั้ง 2 ดอกมาไขพร้อมกัน โดยกุญแจ Master Key จะถูกเก็บไว้กับพนักงานต้อนรับ ส่วนกุญแจ Extra Key จะให้ลูกค้าทำการเก็บไว้กับตัว และเมื่อลูกค้าต้องการที่จะนำหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศออกจากตู้ล็อกเกอร์ ก็จะต้องใช้กุญแจทั้ง 2 อันมาไขคู่พร้อมกัน จึงจะสามารถนำของออกจากตู้ล็อกเกอร์ได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานและป้องกันการสูญหายของหนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศได้ เพราะบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของของมีค่าเหล่านั้นจะไม่สามารถเอาของออกไปได้ เนื่องจากไม่มีกุญแจ Extra Key

### 2. กุญแจห้องพัก

ในรูปแบบของการจัดเก็บกุญแจห้องพักในระบบงานเดิมยังไม่เป็นระเบียบและไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร คือมีการเก็บกุญแจห้องกองไว้รวมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาในด้านการเสียเวลาในการค้นหา ซึ่งจะต้องใช้เวลานาน โดยจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้ โดยการจัดเก็บกุญแจห้องในระบบใหม่ จะมีการจัดเก็บกุญแจในช่องเก็บกุญแจ โดยเรียงลำดับตามหมายเลขห้อง ซึ่งจะมีการติดป้ายหรือสติ๊กเกอร์ของหมายเลขห้องบนช่องเก็บกุญแจ เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าช่องเก็บกุญแจเป็นของห้องเบอร์ไหน รวมทั้งมีการใช้ช่อง Key Drop เข้ามาช่วยในการจัดเก็บกุญแจห้อง คือ เมื่อลูกค้าต้องการที่จะออกไปข้างนอกโรงแรม ลูกค้าก็จะนำกุญแจห้องมาฝากไว้กับทางพนักงานต้อนรับ โดยลูกค้าจะใส่กุญแจห้องลงในช่อง Key Drop หลังจากนั้นพนักงานต้อนรับก็จะนำกุญแจจากช่อง Key Drop มาเก็บไว้ในช่องเก็บกุญแจของแต่ละห้อง ซึ่งการใช้ Key Drop จะมีประโยชน์ คือ ในกรณีที่ลูกค้ามาทำการติดต่อที่ส่วนหน้าเป็นจำนวนมาก พนักงานต้อนรับอาจจะไม่ว่างที่จะนำกุญแจของลูกค้าห้องนั้นๆ ไปจัดเก็บยังช่องเก็บกุญแจได้ทันที ซึ่งอาจก่อให้เกิดการสูญหายของกุญแจได้และไม่มีความเป็นระเบียบ

### 3. สินค้าที่ถูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน

จากรูปแบบในการจัดเก็บสินค้าเหล่านี้ในระบบงานเดิม สินค้าจะถูกจัดเก็บไว้ที่พื้นข้างๆเคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นพื้นที่เปล่า ไม่มีการจัดวางอย่างเป็นระเบียบ และมีการใช้ปากกาเมจิกเขียนหมายเลขห้องไว้บนถุง ซึ่งหมึกอาจจะจางหรือหลุดออกไปได้ ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าสัมภาระนั้นเป็นของห้องไหน จึงได้ทำการออกแบบรูปแบบในการจัดเก็บสินค้าเหล่านี้ใหม่ โดยมีการนำระบบตัวรับฝาก สัมภาระ และระบบฐานข้อมูล เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานเดิม ซึ่งระบบดังกล่าวนี้จะช่วยลดเวลาในการค้นหา การหยิบสินค้าผิดห้องไป และป้องกันการสูญหายของสินค้าได้ โดยมีหลักการทำงาน คือ เมื่อร้านค้านำสินค้าที่ถูกค้าสั่งซื้อไว้มาฝากไว้กับทางส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานยกกระเป๋าจะกรอกรายละเอียดลงในตัวรับฝากสินค้า เช่น ชื่อลูกค้า หมายเลขห้องของลูกค้า ซึ่งตัวจะมีอยู่ด้วยกัน 2 ส่วน คือ ใบต้นขั้ว กับ ใบหางตัว ซึ่งใบต้นขั้วจะนำมาติดไว้กับกระเป๋าของลูกค้า ส่วนใบหางตัวก็จะให้ลูกค้าเก็บไว้ หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋า ก็จะนำสินค้าของลูกค้าไปเก็บ และกรอกรายละเอียดการรับฝากสินค้าลงในฐานข้อมูล โดยหน้าจอหลักของระบบให้บริการรับฝากสินค้า (ภาพที่ 19) จะมีปุ่มฝาก รับคืน และ ค้นหา เมื่อคลิกปุ่มฝากก็จะปรากฏหน้าจอรายละเอียดการรับฝากสินค้า (ภาพที่ 20) เพื่อให้กรอกข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ รหัสตัว ชื่อลูกค้า หมายเลขห้องพัก ประเภทสินค้า จำนวนสินค้า วันที่ฝากสินค้า เวลาที่ฝากสินค้า ชื่อร้านค้า เบอร์โทรศัพท์ ชื่อพนักงานรับฝาก โดยข้อมูลการรับฝากสัมภาระจะถูกนำไปเก็บไว้ในฐานข้อมูล (ภาพที่ 21) และเมื่อลูกค้าหรือบริษัท Cargo มารับสินค้าออกไป ลูกค้าหรือบริษัท Cargo จะต้องนำใบหางตัวมาให้กับพนักงานยกกระเป๋า เพื่อให้พนักงานยกกระเป๋าตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าข้อมูลถูกต้อง พนักงานยกกระเป๋า ก็จะนำสินค้ามาให้กับลูกค้าหรือบริษัท Cargo หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋า ก็จะกรอกรายละเอียดการรับคืนสินค้าลงในหน้าจอรายละเอียดการรับคืนสินค้า (ภาพที่ 22) โดยคลิกปุ่มรับคืนที่หน้าจอหลัก และกรอกรายละเอียดวันที่รับคืนสินค้า เวลาที่รับคืนสินค้า และชื่อคนที่มารับสินค้าไป ลงในหน้าจอรายละเอียดการรับคืนสินค้า ส่วนในกรณีที่ต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่รับฝากไว้ก็สามารถทำได้โดยการใส่รหัสตัวเป็นตัวค้นหาข้อมูลรายละเอียดของการรับฝากสินค้านั้น เนื่องจากข้อมูลการรับฝากสินค้าทั้งหมดที่ถูกค้านำมาฝากจะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลของโรงแรม ทำให้ง่ายต่อการค้นหาและสะดวก รวดเร็ว โดยในระบบใหม่จะมีการใช้ชั้นวางของเข้ามาจัดการในการจัดสินค้าเหล่านี้ให้เป็นระเบียบมากขึ้น คือ จะมีการติดป้ายหรือ สติกเกอร์ ของหมายเลขห้องบนชั้นวางของเพื่อสะดวกในการเก็บและค้นหาสินค้าเหล่านั้น โดยจะเก็บและหยิบสินค้าตามหมายเลขห้องของลูกค้าที่ต้องการนำสินค้ามาฝากและนำสินค้ากลับคืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 19 หน้าจอหลักของระบบให้บริการรับฝากสินค้า

The screenshot shows the "รายละเอียดการฝากสัมภาระ" (Luggage Deposit Details) form. The title bar reads "Four Season International House - [รายละเอียดการฝากสัมภาระ]". The form contains the following fields:

- รหัสตัว: 000038
- ชื่อลูกค้า: [ ]
- เบอร์ห้อง: [ ]
- ประเภทสินค้า: [ ]
- จำนวน: [ ]
- วันที่ฝาก: 2/13/2004
- เวลา: 3:54:27 PM
- ชื่อร้านค้า: [ ]
- เบอร์โทรศัพท์: [ ]
- ชื่อพนักงานรับฝาก: [ ]

At the bottom of the form, there are three icons: "ฝาก" (Deposit), "ยกเลิก" (Cancel), and "เมนูหลัก" (Main Menu).

ภาพที่ 20 หน้าจอรายละเอียดการรับฝากสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสค้า	ชื่อลูกค้า	ประเภทสินค้า	วันที่ฝาก	ชื่อร้านค้า	ชื่อพนักงาน	วันที่รับสินค้า	ชื่อบริษัท	เลข
1	william Smith	shoes	29/1/2004	รองเท้าสวม	ตัน	1/1/2004	K-LINE	204
2	Smint Jason	Glasses	29/1/2004	top	ตัน	2/2/2004	K-LINE	306

ภาพที่ 21 ฐานข้อมูลการให้บริการรับฝากสินค้าของลูกค้า

เบอร์ห้อง	จำนวน	เวลาที่ฝาก	เบอร์รับสินค้า	เวลาที่รับ	สถานะ
204	3 Boxes	14:32:35	02-3698745	18:27:25	คืน
306	3 Packs	16:36:25	021458792	16:25:25	คืน

ภาพที่ 21 (ต่อ) ฐานข้อมูลการให้บริการรับฝากสินค้าของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดการคืนสินภาระ	
รหัสตัว	000038
ชื่อลูกค้า	William Smith
เบอร์ห้อง	204
ประเภทสินค้า	Shoe
จำนวน	2 Boxes
วันที่ฝาก	13/2/2547
เวลา	17:37:01
ชื่อร้านค้า	จอสท์สโตร์
เบอร์โทรศัพท์	02-6987546
ชื่อพนักงานรับฝาก	ศัน
วันที่รับสินค้า	13/2/2547
เวลา	17:40:03
ชื่อบริษัท Cargo	K-LINE

ภาพที่ 22 หน้าจอรายละเอียดการรับคืนสินค้า

### ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่ยังคงเป็นการดำเนินงานในลักษณะเดิมจะแตกต่างกันบ้างก็เพียงเล็กน้อย ได้แก่ งานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก (ภาพที่ 23) นั้น พนักงานต้อนรับจะมีการสอบถามลูกค้าก่อนว่าลูกค้าเคยมาพักที่ โรงแรมแห่งนี้หรือไม่ เพื่อที่ว่าถ้าลูกค้าเคยมาพักที่ โรงแรมแห่งนี้แล้วจะได้ไม่ต้องให้ลูกค้ากรอกข้อมูลใหม่ เนื่องจากพนักงานต้อนรับสามารถที่จะค้นหาข้อมูลของลูกค้าได้จากเพิ่มข้อมูลลูกค้าเก่าได้เลย ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการบันทึกข้อมูลลูกค้าซ้ำใหม่ แต่ขั้นตอนการดำเนินงานเดิมของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก คือ พนักงานต้อนรับจะไม่มีคำถามลูกค้าก่อนว่าลูกค้าเคยเข้ามาพักที่ โรงแรมแห่งนี้หรือไม่ แต่จะให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดลงในใบ Guest Registration Card ทุกครั้งที่มาเข้าพัก โดยไม่สนใจว่าลูกค้าที่เข้ามาพักจะเป็นลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ เนื่องจากข้อมูลลูกค้าที่อยู่ในฐานข้อมูลลูกค้าเก่าไม่สามารถที่จะเชื่อมโยงกันได้ และอีกประเด็นหนึ่งก็คือ การดำเนินงานของระบบใหม่จะไม่มีกรอกข้อมูลลงในใบ Guest In House เนื่องจากการดำเนินงานของระบบใหม่ถูกออกแบบมาให้กรอกข้อมูลเพียงครั้งเดียว และข้อมูลเหล่านั้นก็จะเชื่อมโยงกันเอง ส่วนงานด้านการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับฝากสัมภาระ (ภาพที่ 22) จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ จะมีความคล้ายคลึงกับระบบงานเดิม โดยจะแยกประเภทสินค้าออกเป็น 3 ประเภท คือ

#### 1. ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ (ภาพที่ 24)

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่จะนำของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศไปเก็บไว้ในตู้ล็อกเกอร์ที่ใช้ระบบ Master Key แต่ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบเก่าจะนำหนังสือเดินทางและ เงินตราต่างประเทศมามัดรวมกันแล้วเก็บไว้ในถุง โดยติดหมายเลขห้องของลูกค้ายี่นำของมาฝาก ไว้ที่หน้าถุง

#### 2. กุญแจห้องพัก (ภาพที่ 25)

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่จะให้ลูกค้ายี่นำกุญแจห้องพักที่ต้องการจะฝากไว้กับทางโรงแรมใส่ลงในช่อง Key Drop แล้วพนักงานต้อนรับก็จะนำกุญแจห้องพักจากช่อง Key Drop ไปเก็บไว้ในช่องเก็บกุญแจห้องพัก

#### 3. สินค้าที่ลูกค้าซื้อมากลับ ไปยังประเทศของตน (ภาพที่ 26)

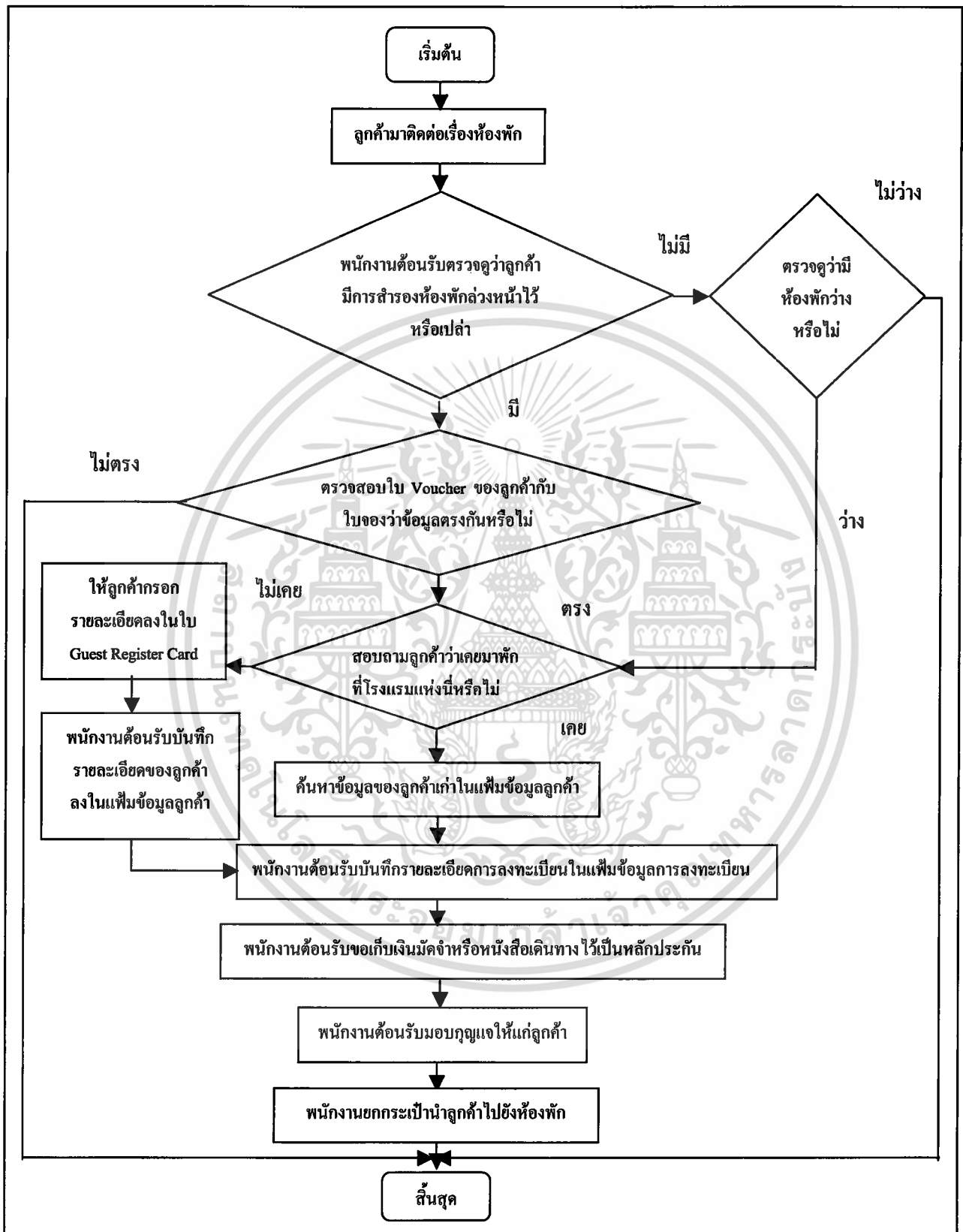
ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่ของการนำสินค้าที่ลูกค้าซื้อมากลับไปยังประเทศของตนมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ จะมีความคล้ายคลึงกับขั้นตอนการดำเนินงานของระบบเก่า แต่จะต่างกันตรงที่ระบบการดำเนินงานใหม่ จะมีการนำชั้นวางของ โดยจัดเรียงตามหมายเลขห้อง และมีตัวในการรับฝากสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

### งานด้านการลงทะเบียนเข้าห้องพัก

งานด้านการลงทะเบียนเข้าห้องพัก จะแยกเป็น 2 กรณี คือกรณีแรก ลูกค้ายี่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า พนักงานต้อนรับจะตรวจสอบข้อมูลในใบ Voucher ของลูกค้ายี่กับข้อมูลในใบจองห้องพักว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าถูกต้องพนักงานต้อนรับจะสอบถามลูกค้ายี่ว่าเคยเข้ามาพักที่โรงแรมแห่งนี้หรือไม่ ส่วนในอีกกรณีหนึ่ง ก็คือ ลูกค้ายี่ไม่ได้มีการสำรองห้องพักล่วงหน้าพนักงานต้อนรับก็จะตรวจสอบห้องพักที่ลูกค้ายี่ต้องการว่าว่างหรือเปล่า ถ้าว่างก็จะสอบถามลูกค้ายี่ว่าเคยเข้ามาพักที่โรงแรมแห่งนี้หรือไม่เช่นเดียวกับกรณีที่ลูกค้ายี่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า ถ้าลูกค้ายี่เคยมาพักที่โรงแรมนี้มาก่อน พนักงานต้อนรับจะค้นหาข้อมูลลูกค้ายี่จากฐานข้อมูลลูกค้ายี่โดยใช้ชื่อลูกค้ายี่เป็นตัวค้นหาข้อมูลลูกค้ายี่คนนั้น เพื่อที่นำข้อมูลลูกค้ายี่มาบันทึกในแฟ้มข้อมูลการลงทะเบียนและในกรณีที่ลูกค้ายี่ไม่เคยมาพักที่โรงแรมนี้มาก่อน พนักงานต้อนรับก็จะให้ลูกค้ายี่กรอกรายละเอียดของตัวเองลงในใบ Guest Registration Card แล้วบันทึกลงในแฟ้มข้อมูลการลงทะเบียน หลังจากนั้นพนักงานต้อนรับจะขอเก็บเงินมัดจำหรือหนังสือเดินทางของลูกค้ายี่ไว้เป็นหลักประกันแล้วให้กุญแจห้องพักกับลูกค้ายี่และให้พนักงานยกกระเป๋าพาลูกค้ายี่ไปยังห้องพัก (ภาพที่ 23)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

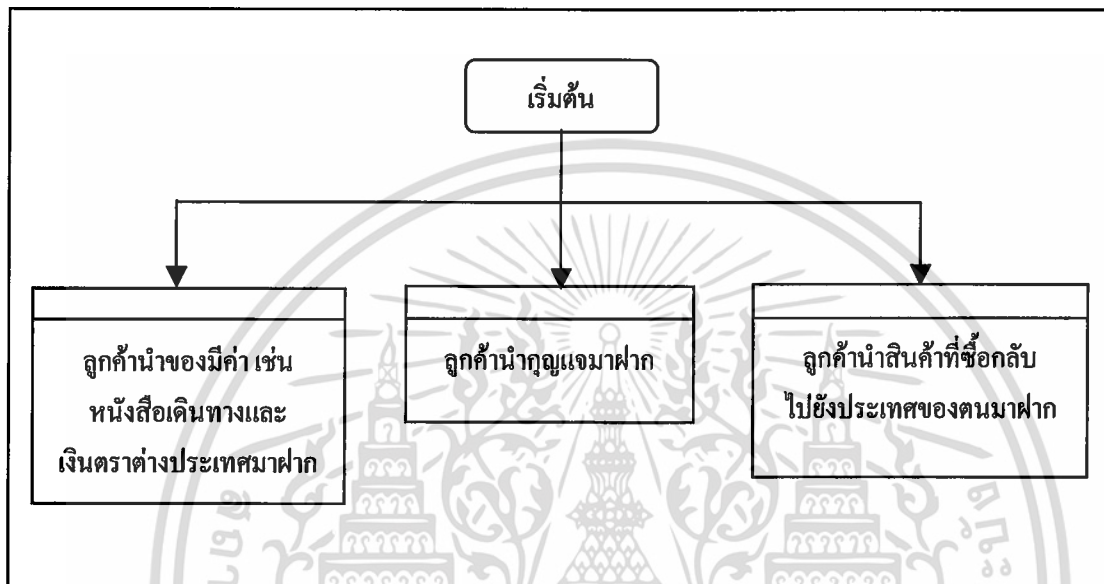


ภาพที่ 23 ฟังก์ชันตอนการดำเนินงานใหม่ของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### งานด้านการให้บริการรับฝาก สัมภาระ

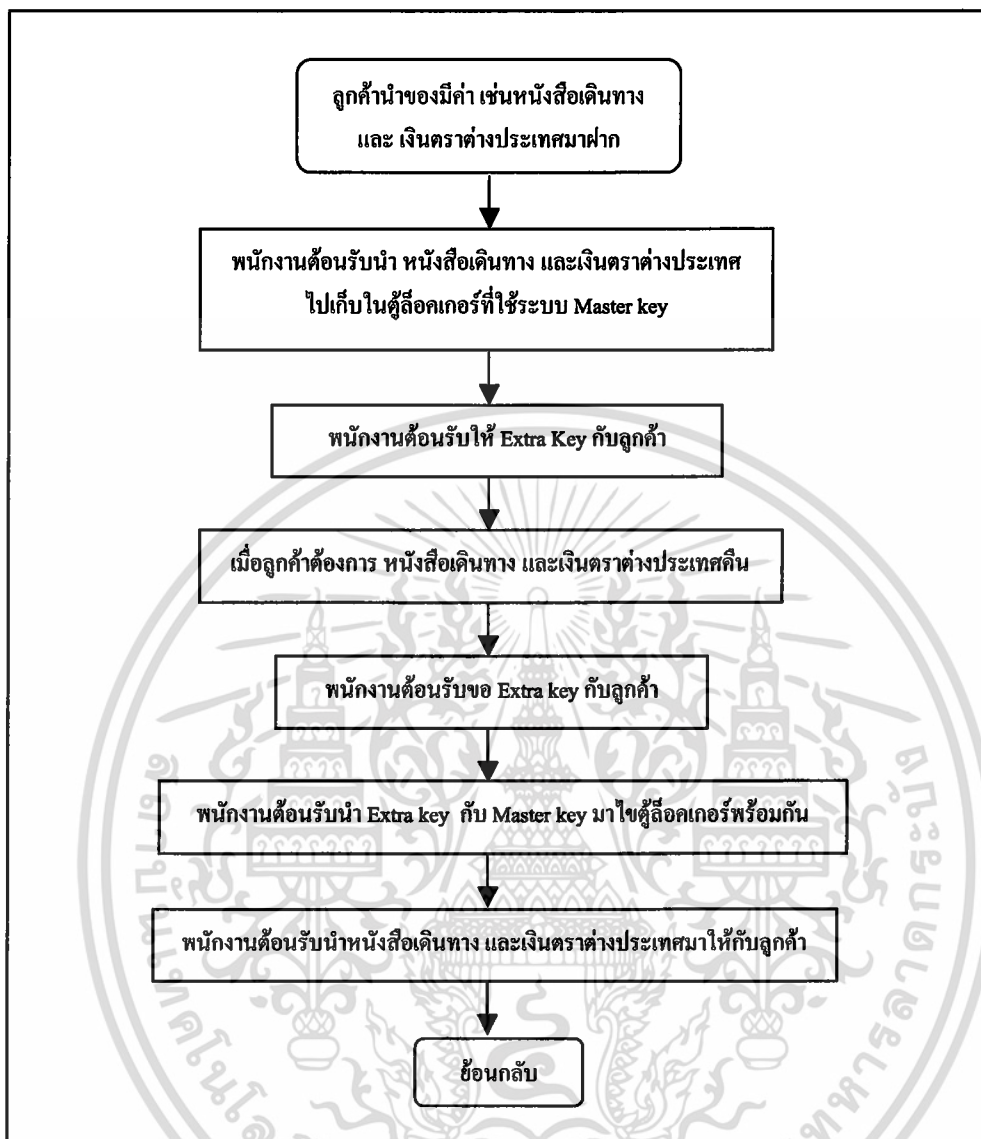
โดยส่วนใหญ่ลูกค้าที่นำสัมภาระมาฝากไว้กับทางโรงแรม จะสามารถแบ่งประเภทของสัมภาระที่นำมาฝากได้ 3 ประเภท (ภาพที่ 24) คือ



ภาพที่ 24 ผังขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ

#### 1. ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ

ขั้นตอนใหม่ของการนำของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ เริ่มต้นจากเมื่อลูกค้าต้องการนำของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ มาฝากไว้กับทางโรงแรม พนักงานต้อนรับจะนำของเหล่านั้นไปเก็บไว้ในตู้ล็อกเกอร์ที่ใช้ระบบ Master Key และพนักงานต้อนรับจะนำ Extra key ให้ลูกค้าเก็บเอาไว้ และเมื่อลูกค้าต้องการที่นำของมีค่าคืน พนักงานต้อนรับจะขอ Extra key จากลูกค้าและนำ Master key ที่เก็บไว้ที่พนักงานต้อนรับมาไขตู้ล็อกเกอร์พร้อมกัน เพื่อนำของออกมาให้กับลูกค้า (ภาพที่ 25)

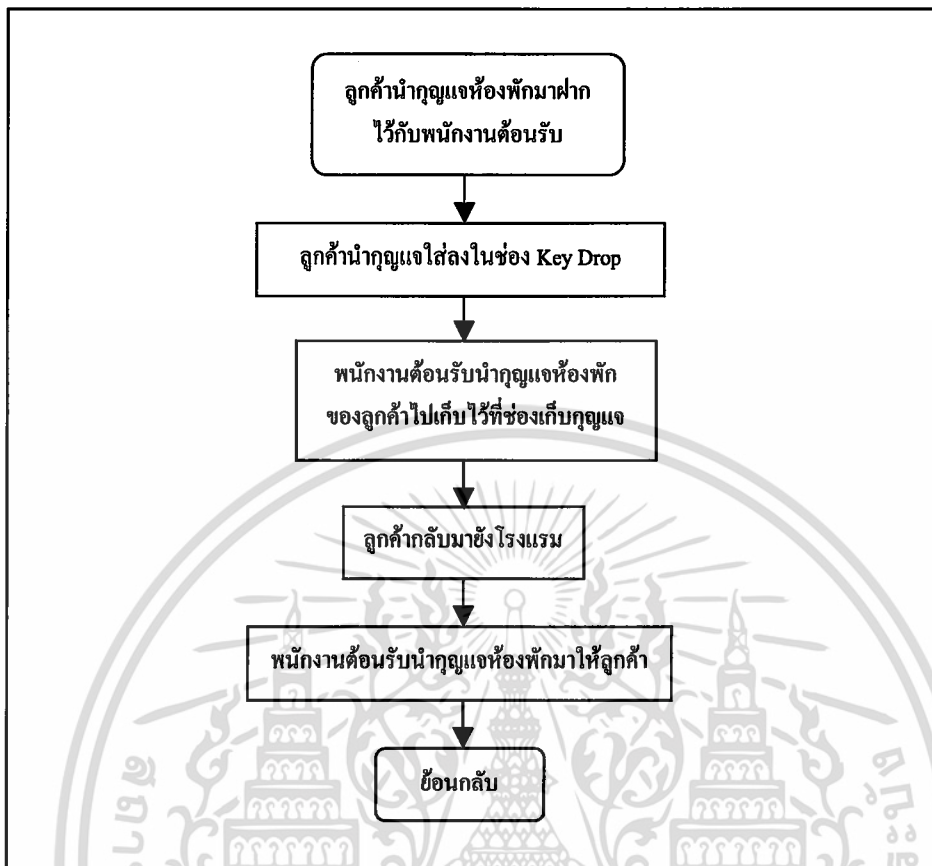


ภาพที่ 25 ขั้นตอนใหม่ของการนำของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ

## 2. กุญแจห้องพัก

ขั้นตอนใหม่ของการนำกุญแจห้องพักมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ เริ่มต้นจากเมื่อลูกค้าต้องการที่จะออกไปข้างนอก ลูกค้าจะนำกุญแจห้องพักมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ โดยจะนำกุญแจห้องไปใส่ในช่อง Key Drop หลังจากนั้นพนักงานต้อนรับจะนำกุญแจที่อยู่ในช่อง Key Drop ไปใส่ไว้ในช่องเก็บกุญแจ และเมื่อลูกค้าต้องการที่จะนำกุญแจห้องคืน พนักงานต้อนรับจะนำกุญแจห้องของลูกค้าที่เก็บไว้ในช่องเก็บกุญแจมาให้กับลูกค้า (ภาพที่ 26)

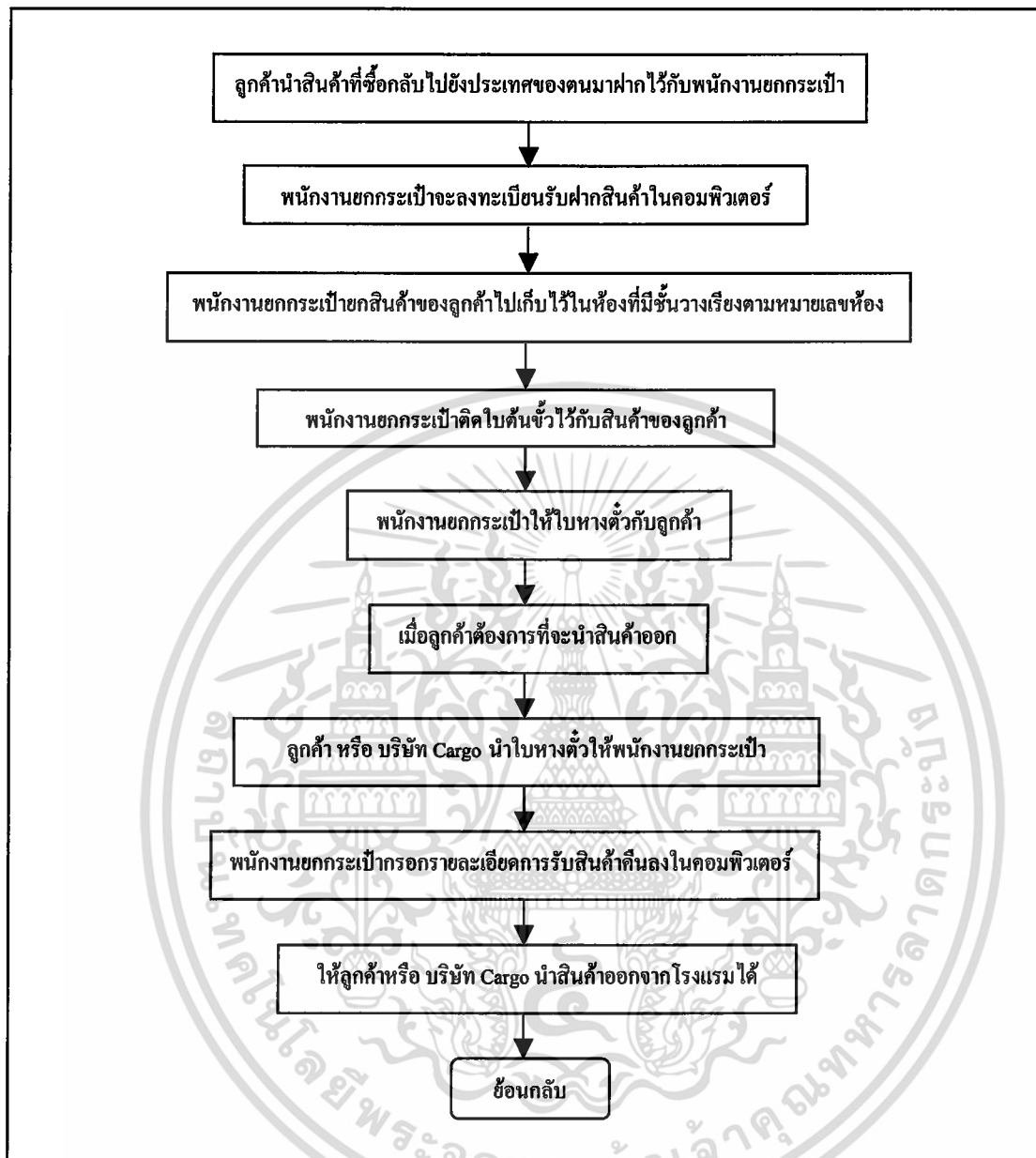
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 26 ขั้นตอนใหม่ของการนำกุญแจมาฝากไว้กับพนักงานต้อนรับ

### 3. สินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับบ้านของตนเอง

ขั้นตอนใหม่ของการนำสินค้าที่ลูกค้าซื้อกลับบ้านของตนเองมาฝากไว้กับพนักงานยกกระเป๋า เริ่มต้นจากเมื่อลูกค้าให้ร้านค้ามาส่งสินค้า พนักงานยกกระเป๋าจะลงทะเบียนรับฝากสินค้าในคอมพิวเตอร์ หลังจากนั้นพนักงานยกกระเป๋าจะนำสินค้าของลูกค้าไปเก็บไว้ในห้องที่มีชั้นวางแบ่งตามหมายเลขห้อง และติดโบตั้นขั้วกับสินค้าของลูกค้า ส่วนโบตั้นจะนำไปให้กับลูกค้า และเมื่อลูกค้าหรือบริษัท Cargo ต้องการที่จะนำของออกจากโรงแรม ลูกค้าหรือบริษัท Cargo ก็จะต้องนำโบตั้นตัวมาให้กับพนักงานยกกระเป๋า เพื่อให้พนักงานยกกระเป๋าตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในโบตั้นตัวกับโบตั้นขั้ว ถ้าข้อมูลตรงกันพนักงานยกกระเป๋าจะลงทะเบียนการรับสินค้าออกในคอมพิวเตอร์แล้วจึงให้ลูกค้าหรือบริษัท Cargo นำสินค้าออกไปจากโรงแรมได้ (ภาพที่ 27)



ภาพที่ 27 ขั้นตอนใหม่ของการนำสินค้าที่ซื้อกลับประเทศของตนมาฝากไว้ที่พนักงานยกกระเป๋า

### ผลการทดสอบและอภิปรายผล

ภายหลังจากที่ได้ทำการศึกษาปัญหาของระบบการให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อพัฒนาจัดการระบบลงทะเบียนเข้าห้องพักและระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ พบว่าระบบใหม่ของระบบการลงทะเบียนเข้าห้องพักเป็นการพัฒนาโปรแกรมไมโครซอฟต์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 และไมโครซอฟต์เอกเซลเดิมนั้น ให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เกิดขึ้นใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบได้ตามวัตถุประสงค์อย่างดี ระบบงานใหม่นั้นมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สอดคล้องกับการดำเนินงาน ช่วยลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนลง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากโปรแกรมที่จัดทำขึ้นจะเน้นที่ความง่ายและความสะดวกต่อการปฏิบัติงานเป็นหลัก แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงยึดหลักแนวทางการดำเนินงานเดิม ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้และเข้าใจระบบได้อย่างรวดเร็ว ไม่ทำให้เสียเวลาในการอบรมมากนัก ด้านความสามารถของโปรแกรม คือ สามารถทำรายงานเสนอต่อส่วนขายและการตลาดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนของงานเดิม ส่วนระบบใหม่ของระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระยังคงแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังที่กล่าวมาข้างต้น คือ (1) ของมีค่า เช่น หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ ได้ใช้ระบบตู้ล็อกเกอร์แบบ Master Key เข้ามาใช้ในการแก้ปัญหา (2) กุญแจห้องพัก ได้ใช้ระบบ Key Drop เข้ามาใช้ในการแก้ปัญหา (3) สินค้าที่ถูกค้าซื้อกลับไปยังประเทศของตน ได้ใช้ตัวรับฝากสินค้า ชั้นวางของ โปรแกรมไมโครซอฟต์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 และไมโครซอฟต์เอกเซล เข้ามาใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งระบบที่ได้รับการออกแบบใหม่นี้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นนั้นสามารถช่วยลดปัญหาจากการดำเนินงานที่เคยเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้เอกสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระเบียบ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดการสูญหายของของมีค่าและสินค้าได้ โดยปัญหาที่ได้ทำการศึกษาก่อนปรับปรุงและแก้ไขระบบนั้น สามารถที่จะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้เป็นอย่างดี จนสามารถที่จะทำให้กิจการที่ดำเนินงานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

การนำระบบงานใหม่มาใช้แทนระบบงานเดิมนั้น สามารถติดตั้งและดำเนินงานได้ทันที แต่เพื่อให้พนักงานสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงควรมีการฝึกอบรมพนักงานด้วย

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

จากการศึกษาระบบการให้บริการส่วนหน้าของโรงแรม Four Seasons International House พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันของการให้บริการส่วนหน้า คือ ปัญหาด้านการลงทะเบียนเข้าพัก และปัญหาด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ โดยปัญหาด้านการลงทะเบียนเข้าพัก มี 2 ปัญหา คือ ปัญหาข้อมูลของลูกค้าไม่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าจำเป็นต้องกรอกรายละเอียดของตนเองลงในบัตรจดนามผู้พักทุกครั้งที่กลับมาพัก ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าต้องเสียเวลาทำให้ไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า ส่วนปัญหาอีกอย่างหนึ่งคือการทำงานซ้ำซ้อนในเรื่องของการลงทะเบียน มีปัญหาเนื่องมาจากในการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้า พนักงานต้อนรับต้องกรอกข้อมูลการลงทะเบียนในคอมพิวเตอร์และในใบ Guest In House ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน และเนื่องจากใน 1 วัน พนักงานต้อนรับจะต้องเขียนใบ Guest In House ถึง 3 ใบด้วยกันเพื่อส่งให้ส่วนขายและการตลาด ซึ่งส่งผลให้สิ้นเปลืองทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ จึงได้พัฒนาระบบการดำเนินงานใหม่เพื่อแก้ปัญหา โดยได้ทำการศึกษาขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานตลอดจนความต้องการของผู้ใช้ระบบ และพัฒนาโปรแกรมการลงทะเบียนเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อหาคำตอบครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 และเมื่อได้นำระบบใหม่ที่ได้รับการปรับปรุงและออกแบบมาใช้ในการดำเนินงานพบว่า ระบบใหม่นี้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เกิดขึ้นในระบบได้ตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดี มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สอดคล้องกับการดำเนินงาน ช่วยลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนลง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ปัญหาด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามลักษณะของสัมภาระที่ลูกค้านำมาฝาก คือ หนังสือเดินทางและเงินตราต่างประเทศ กุญแจห้องพัก และสินค้าที่ลูกค้าซื้อมาฝากไปยังประเทศของตน ซึ่งทางโรงแรมยังไม่มีระบบในการให้บริการรับฝากสัมภาระที่เป็นมาตรฐาน มีการจัดวางสัมภาระที่ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีการแบ่งแยกตามเบอร์ห้องพักของลูกค้า ทำให้เกิดความยุ่งยากและเสียเวลาในการค้นหา โดยส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่ประทับใจที่ต้องเสียเวลาในการรอนาน และทางด้านเอกสารในการลงทะเบียนรับฝากสินค้าที่ลูกค้าซื้อมาฝากไปยังเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศของตนนั้น พบว่ายังขาดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับบันทึกที่ใช้ในการตรวจสอบ คือ ข้อมูลของผู้ที่มารับสินค้าออกไป ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าใครเป็นคนนำสินค้าออกไป ซึ่งอาจจะทำให้สินค้าเกิดการสูญหายได้ และการที่ใช้เอกสารในการลงทะเบียนรับฝากสินค้า อาจทำให้เอกสารสูญหายและต้องเสียเวลานานในการค้นหา จึงได้ปรับปรุงและออกแบบระบบงานใหม่ โดยอ้างอิงจากระบบงานของ โรงแรม White Palace Bangkok และ โรงแรม Prince Palace เนื่องจากโรงแรมทั้ง 2 แห่งนี้ มีประเภทของสัมภาระที่คล้ายคลึงกัน รวมทั้งมีพื้นฐานของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในลักษณะเดียวกันด้วย จึงทำให้มีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับระบบการดำเนินงานของ โรงแรม Four Seasons International House และนอกจากนี้ยังได้นำโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล 2000 มาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล และโปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวล เบสิค เวอร์ชัน 6.0 มาช่วยในการออกแบบหน้าจอด้วย เพื่อให้การดำเนินงานมีความถูกต้องและรวดเร็วขึ้น และเมื่อได้นำระบบใหม่ที่ได้รับการปรับปรุงและออกแบบมาใช้ในการดำเนินงานแล้วพบว่าระบบใหม่นี้ช่วยลดปัญหาจากการดำเนินงานที่เคยเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้เอกสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระเบียบ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยลดการสูญหายของของมีค่าและสินค้าได้

### ข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาระบบการให้บริการส่วนหน้าของ โรงแรม Four Seasons International House ในส่วนของงานด้านการลงทะเบียนเข้าห้องพักและงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระครั้งนี้ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้กับระบบ แต่ระบบที่พัฒนาขึ้นยังมีข้อจำกัดบางประการ หรือจุดที่ควรทำการเพิ่มเติม แก้ไข และปรับปรุง จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป ดังนี้

1. ระบบที่พัฒนาขึ้นควรมีเครื่องมือ หรือสร้างเมนูที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้โปรแกรม ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ในระหว่างที่ใช้งาน ดังนั้นเครื่องมือหรือเมนูที่สร้างขึ้นควรมีลักษณะเดียวกับเมนูช่วยเหลือของซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทั่วไป

2. การเพิ่มจำนวนห้องพัก ในกรณีที่มีการก่อสร้างอาคารเพิ่มเติมไม่สามารถเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงประเภทห้องพักผ่านทางหน้าจอ โปรแกรมได้ จึงต้องแก้ไขจากในฐานข้อมูล ดังนั้นควรเพิ่มความสามารถในการเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขฐานข้อมูลห้องพักจากหน้าจอของโปรแกรม เพื่อความสะดวกในการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การจัดทำโปรแกรมครั้งนี้มีขอบเขตเฉพาะงานด้านการบริการส่วนหน้าของโรงแรมเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์และครอบคลุมงานทั้งหมดของ โรงแรมมากขึ้น จึงควรมีการพัฒนา ระบบให้ประสานงานกับแผนกอื่นๆของบริษัทได้ด้วย เช่น การส่งข้อมูลไปยังแผนกอื่น ๆ โดยดูได้จากกรณีที่พนักงานต้อนรับต้องพิมพ์รายงานสรุปการเข้าพักจากโปรแกรมในแต่ละวัน ให้กับส่วนขายและการตลาด แต่ส่วนขายและการตลาดไม่สามารถที่จะเข้าไปดูหรือพิมพ์ข้อมูลได้จากระบบงานตัวเอง ซึ่งต้องรอให้พนักงานต้อนรับส่งมาให้เอง

4. เนื่องจากการพัฒนาระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระใหม่ครั้งนี้ จะมีโปรแกรมในการรับฝากสัมภาระเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งในงานด้านนี้จะอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานยกกระเป๋า แต่พนักงานยกกระเป๋าส่วนใหญ่จะมีความรู้ไม่มากนัก ดังนั้นจึงควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเข้มงวดอยู่เสมอ และอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการอบรม และทำความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติในระบบงานใหม่

5. ในโปรแกรมรับฝากสัมภาระควรมีการถ่ายรูปสัมภาระที่ลูกค้านำมาฝากไปเก็บไว้ในฐานข้อมูล เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันในการรับสัมภาระ เนื่องจากใบต้นขั้วที่นำมาติดไว้ที่สัมภาระ อาจเกิดการสูญหายได้

## เอกสารอ้างอิง

กฤษฎี อินทะสุข. 2544. การจัดการระบบแสดงสถานะของห้องพักรงธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง.

กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และจำลอง ครอบงำ. 2542. Visual Basic 6 ฉบับโปรแกรมเมอร์.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ห้างหุ้นส่วนไทยเจริญการพิมพ์ จำกัด.

เกรียงไกร โพธิ์พิน และคณะ. 2533. การนำคอมพิวเตอร์ไปใช้กับระบบของโรงแรม. กรุงเทพฯ:

ปริญญาานิพนธ์. ภาควิชาคณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

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

บริษัท สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).

พรวทิพย์ ชะอุ่ม และคณะ. 2541. ระบบการจัดการการบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร

: ปัญหาพิเศษ. คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วงศ์ฤดี สุธรรมณีย์เสถียร และ วณิดา อุตินุญสุวรรณ. การจัดการระบบงานขายและการบริการส่วน

หน้าของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ. คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สัจจะ จรัสรุ่งรวี. 2544. คู่มือการเขียนโปรแกรมและใช้งาน Visual Basic 6.0. กรุงเทพมหานคร :

อินโฟเพรส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เอกสารการดำเนินงานของโรงแรม Four Seasons International House

2003 APR 9 6:40 2003 APR 09 7:19646

*Four Seasons International House*  
GUEST REGISTRATION CARD™

ชื่อ Holger / Holger  
 Name Holger Surname Holger Middle Holger First Holger  
 วันเกิด 30.09.63 อายุ 40 สัญชาติ Germany  
 Date of birth 30.09.63 Age 40 Nationality Germany  
 อาชีพ C.V. หนังสือเดินทาง L8783364  
 Profession C.V. Passport No. L8783364  
 ที่อยู่ 67227 Frankfurt Germany  
 Address 9/10

Date of arrival	Date of departure	Room No.	Pax	Rate
09.04.03	11/4/3 17:32	809	2	980

**PLEASE NOTE:**  
 1. Four Seasons International House will not be held responsible for any valuable left by the guest in the room.  
 2. For safekeeping, please get in touch with our front office. Individual safety deposit boxes will be made available in your room.  
 3. Service charge and value added tax of ten (10) % respectively will be added to your bill.  
 \* Check out time is 12 pm.

GUEST SIGNATURE Holger

**FOR COMPANY USE ONLY:**  
**FORM OF PAYMENT:**  
 Cash  Credit card \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_  
 Tour voucher \_\_\_\_\_ Company \_\_\_\_\_  
 Tel. \_\_\_\_\_ Confirmed by \_\_\_\_\_

AUTHORIZED SIGNATURE \_\_\_\_\_

ภาพผนวกที่ 1 บัตรจดนามผู้พัก (Guest Registration Card)

ที่มา : แผนกบริการส่วนหน้าของ โรงแรม Four Seasons International House

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**Four Seasons Travel Limited Partnership**

**GUEST IN HOUSE**

DATE ๑๓/๐๖/๐๘  
TIME ๐๖:๐๐ - ๑๕:๐๐

BRICA

805	806	807	808	809	810	811
804	803	802	801	LIFT	813	812
705	706	707	708	709	710	711
704	703	702	701	LIFT	713	712
605	606	607	608	609	610	611
604	603	602	601	LIFT	613	612
505	506	507	508	509	510	511
				LIFT		

ภาพผนวกที่ 2 ใบ Guest In House

ที่มา : แผนกบริการส่วนหน้าของ โรงแรม Four Seasons International House

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TENTATIVE  RESERVATION  V.I.P.  CONFIRMATION  AMENDMENT  CANCELLATION

Name/Group : GARCIA A. Account No : \_\_\_\_\_

Company/Address : K.B.S

Arrival Date : 27/04 Time : \_\_\_\_\_ Transfer/Yes : \_\_\_\_\_ No : \_\_\_\_\_

Departure Date : 29/04 Time : \_\_\_\_\_ Transfer/Yes : \_\_\_\_\_ No : \_\_\_\_\_

Accommodation : \_\_\_\_\_ Garden : \_\_\_\_\_ Suite : \_\_\_\_\_

Single : \_\_\_\_\_ @Bht : \_\_\_\_\_ Twin : \_\_\_\_\_ @Bht : \_\_\_\_\_ Triple : \_\_\_\_\_

Suite : \_\_\_\_\_ @Bht : \_\_\_\_\_ Cnb : \_\_\_\_\_ Extra Bed : \_\_\_\_\_

No. of Guest (s) : \_\_\_\_\_ No. of Chd : \_\_\_\_\_ % Discount / less : \_\_\_\_\_

Deposit amount : \_\_\_\_\_ Cash/Credit Card No : \_\_\_\_\_ Exp : \_\_\_\_\_

Billing in structions : \_\_\_\_\_

Remark : คตทท

Meal & Other Arrangements : \_\_\_\_\_ Continental Breakfast : \_\_\_\_\_ American Breakfast : \_\_\_\_\_

Fruits : \_\_\_\_\_ Lunch : \_\_\_\_\_ Dinner : \_\_\_\_\_ Car : \_\_\_\_\_ Flower : \_\_\_\_\_

W/C : \_\_\_\_\_ Voucher : \_\_\_\_\_ Co.Billing : \_\_\_\_\_ Complementary : \_\_\_\_\_ Own A/C : \_\_\_\_\_

Reservation by : \_\_\_\_\_ Phone : \_\_\_\_\_ Cht : \_\_\_\_\_ Chr : \_\_\_\_\_ Letter : \_\_\_\_\_

Made by : AH Tel : \_\_\_\_\_ Reservation Received : for Date : 9/10/1

ภาพผนวกที่ 3 ใบจองห้องพัก (Booking)

ที่มา : ฝ่ายรับจองห้องพักของโรงแรม Four Seasons International House

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>FOUR SEASONS</b>			ATTENTION: FOUR SEASONS, BANGKOK. CONTACT PERSON(S): MAY / PUM / ZENY. ADDRESS: 8/8 PETCHBURI 18 SOI JULOIS, PHAYATHAI BANGKOK 10400 THAILAND. TEL. NO(s) 255-2593 / 4, 255-48-93, 255-48-15. FAX: (662) 255-48-24.		
DATE 6-16-2003	VOUCHER NO. 197	PASSENGER'S COPY			
To be presented upon arrival:	FLT. NO. PR 730	ETD 18:30	SERVICES: 1. HOTEL ACCOMODATION: 1 single room 2 days 6 nights 2. MEALS: Daily American Breakfast. 3. TRANSFERS: IN and OUT. 4. TOURS: Half-day sight seeing tours. 5. OPTIONAL TOURS: REMARKS: MNL BKK 22 Jun BKK MNL 28 Jun		
NO. OF PAX. 1	FLT. NO. PR 731	ETD 18:40			
GUEST(S):  Hernandez, Mr.	AUTHORIZED SIGNATURE by [Signature]				
<p><b>IMPORTANT:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* THIS VOUCHER IS NON TRANSFERABLE AND NON ENDORSAOLE.</li> <li>* ANY ALTERATION MADE WITHOUT APPROVAL FROM ISSUING OFFICE WILL BE DEEMED NULL/VOID.</li> <li>* ANY INCIDENTAL EXPENSES WILL BE ON GUESTS ACCOUNT. THIS VOUCHER IS NON REFUNDABLE.</li> <li>* ISSUING OFFICE WILL NOT BE LIABLE FOR ANY PROBLEM CAUSED BY TOUR OPERATORS OUTSIDE THE PHILIPPINES.</li> </ul>					
<p><b>ARRIVAL INSTRUCTIONS:</b> AFTER THE IMMIGRATION AND CUSTOMS FORMALITIES, PLEASE PROCEED TO THE MEETING POINT LOCATED AT THE LEFT SIDE CORNER OF TERMINAL I and II.</p>					

ภาพผนวกที่ 4 ใบ Voucher

ที่มา : ฝ่ายรับจองห้องพักของโรงแรม Four Seasons International House

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก/ค/ว	ที่ภาพ	ชื่อนักค้า	ที่ภาพ	เบอร์ของ	ก/ค/ว	เบอร์โทรศัพท์
18/11/45	CLASSIC	BABY	13AER	013	18.45	02-2234757
8/11/45	CLASSIC	GINA	1 ก.น		002	02-2234757
8/11/45	KIM	CINAB.	1 ก.น	402	18.45	02-2212980
18/11/45	KIM	CASMIN	1 ก.น	402		
18/11/45	TANAKIT	JULIA	8 ก.น	405	19.00	02-2252672
18/11/45	คอทเทจ	BADIROU	1 ก.น	504	19.02	02-6562978
18/11/45	ON EARTH	BADIROU	1 ก.น (เช้า)	502	19.05	02-6562825-9
18/11/45	NATURAL MODELS	MOTOMBO	12 ก.น (เช้า)	511	12.00	02-6563159
19/11/45	STARIO	MARIA-LIDIA	2 ก.น	403	12.35	02-6536350
19/11/45	VIENNA	Cookie	1 ก.น	501	12.55	02-254-2878
19/11/45	คอทเทจ	คอทเทจ	1 ก.น	4011	12.15	02-6534632
19/11/02	JASS	COOKIE	1 ก.น	301	14.30	01-86-6062
19/11/02	คอทเทจ	LULIT	2 ก.น	504	15.09	02-2242286
19/11/02	บ้านไม้ - MUSEO	NICAH	1 ก.น	306	15.45	02-653-7312
19/11/02	คอทเทจ	SCI.	2 ก.น (เช้า)	501	16.15	02-2572444
19-11/02	COURAGE	EIDA	1 ก.น (เช้า)	403	16.56	02-6584752
19-11/02	VILAI	MUHAMMAD	2 ก.น	412	16.59	02-224-9951
19/11/02	คอทเทจ	MUSSELA	1 ก.น	505	17.15	02-226208050
19-11-45	Apple	SPK	1 ก.น	501	18.30	01-8667220
19-11/45	EXTREME	DIDIA	1 ก.น	403	17.50	02-6534551
19/11/45	EXTREME	MARAH	1 ก.น	403	17.50	02-6534551
19/11/45	SEX SULT	NICAH	2 ก.น	306	18.10	02-2546767
19/11/45	KENJENCE	NICAH	1 ก.น	306	18.10	02-2529320
19/11/45	Fair-Fair		2 ก.น	410	18.15	02-65370312
19/11/45	CLASSIC	SPK	1 ก.น	501	19.30	02-2234757
19/11/45	WHAM	NICAH	1 ก.น	306	18.30	(02) 6539563
19/11/45	GUPANUX	GURAN	2 ก.น	305	18.55	(02) 251-7226
20/11/02						
20/11/45	VERSESHADE	SADRINA SO	1 ก.น	306	10.52	01-936-8649
20/11/45	คอทเทจ	NICAH	2 ก.น	306	11.20	02-6535571
20/11/45	CHINA SHOP	SADRINA SO	1 ก.น	306	11.30	02-1536461
20/11/45	LINDA	COMFORT	1 ก.น	507	11.50	02-6562740
20/11/45	LINDA	ODDY	1 ก.น	507	11.50	02-6562740
20/11/45	คอทเทจ	NICAH	1 ก.น	306	11.56	02-01-2572315


ภาพผนวกที่ 5 สมุดลงทะเบียนรับ-ฝากสัมภาระ

ที่มา : แผนกบริการส่วนหน้าของ โรงแรม Four Seasons International House

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### เอกสารการดำเนินงานของโรงแรม White Palace Bangkok

 WHITE PALACE BANGKOK			
ร.ร. 14 ด. 03 บัตรจดนามผู้พัก REGISTRATION CARD		Folio No.....	
ชื่อตัว, ชื่อสกุล / Name, Surname.....		<b>Dear Guest :</b> The White Palace will not be responsible for the loss of any valuables left in the guest room. Please use the safe deposit boxes, available at the front desk, Free of charge.  ทางเราจะไม่รับผิดชอบในทรัพย์สินมีค่าที่ผู้พักทิ้งไว้ในห้องโปรดใช้ตู้เซฟ ซึ่งทางเราได้จัดไว้บริการสำหรับผู้เข้าพักโดยไม่คิดมูลค่า	
วัน, เดือน, ปีเกิด / Date of Birth.....			
อาชีพ / Profession.....			
สัญชาติ / Nationality.....			
ที่อยู่ปัจจุบัน / Home Address.....			
มาจาก / Coming From :.....			
จะไป / Going to :.....			
บัตรประจำตัวประชาชน / Identity Card No.....			
ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว / Alien Card No.....			
หนังสือเดินทาง / Passport No.....			
วัน เดือน ปี ที่เข้าพัก Date of Arrival	วัน เดือน ปี ที่ออกพัก Date of Departure	อัตราค่าห้องต่อคืน Room Rate Per Night	ห้องพักเลขที่ Room No.
เวลา..... Time	เวลา..... Time		ลายมือชื่อผู้พัก Signature

### ภาคผนวกที่ 6 บัตรจดนามผู้พัก

ที่มา : แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม White Palace Bangkok

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**WHITE PALACE HOTEL**  
Tel. 255-2701-5, 251-2796

**Luggage Deposit Tag**

Name ALA MYO ATUN MR

Room No. 506

Date 31/12/02 Issued By [Signature]

Description 5 Bags

7369

ภาพผนวกที่ 7 ใบต้นข้าว

ที่มา : แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม White Palace Bangkok

7369

**Luggage Deposit Tag**

Description R 506

Date 31/12/02

Issued By [Signature]

รวม 5 Bags

ภาพผนวกที่ 8 ใบหางตัว

ที่มา : แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม White Palace Bangkok

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

เอกสารการดำเนินงานของโรงแรม Prince Palace



**PRINCE PALACE HOTEL**

020947  
บัตรจดนามผู้พัก

S.S.14      **โรงแรมปรีnceพาเลซ**      **GUEST REGISTRATION CARD**

SURNAME		FIRST NAME			
ADDRESS ที่อยู่ปัจจุบัน		CITY เมือง/รัฐ			
COUNTRY ปส-เทศ		POSTAL รหัสไปรษณีย์			
NATIONALITY สัญชาติ		DATE OF BIRTH วัน เดือน ปีเกิด			
NAME OF COMPANY ชื่อบริษัท		OCCUPATION อาชีพ			
PASSPORT NO. หนังสือเดินทาง		T.M. NO.			
FROM มาจาก		NEXT DESTINATION จะไปที่			
ARRIVAL DATE วันที่เข้าพัก		DEPARTURE DATE วันที่ออกไป			
METHOD OF PAYMENT		ROOM	RATE	PAX	RSVN CLERK
<input type="checkbox"/> CASH <input type="checkbox"/> VOUCHER <input type="checkbox"/> CO. ACCOUNT <input type="checkbox"/> LOCAL CREDIT CARD <input type="checkbox"/> MASTER CARD <input type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS <input type="checkbox"/> DINERS CLUB <input type="checkbox"/> ICB <input type="checkbox"/> OICA					
REMARK					
The hotel will not be responsible for any valuables left unattended by the guests in their rooms, safety deposit boxes are available free of charge in the guest rooms or at the front desk.		_____ SIGNATURE			

ภาพผนวกที่ 9 บัตรจดนามผู้พัก

ที่มา : ฝ่ายต้อนรับของโรงแรม Prince Palace

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




ภาพผนวกที่ 10 ตู้ล็อกเกอร์ที่เก็บทรัพย์สินมีค่า  
 ที่มา : ฝ่ายต้อนรับของโรงแรม Prince Palace



ภาพผนวกที่ 11 กุญแจ Master Key และ Extra Key

ที่มา : ฝ่ายต้อนรับของโรงแรม Prince Palace

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

No. <u>03995</u>	
<b>Baggage check</b>	
<input type="checkbox"/> Suitcase	<input type="checkbox"/> Suitbag
<input type="checkbox"/> Grip	<input type="checkbox"/> Briefcase
<input type="checkbox"/> Umbrella	<input type="checkbox"/> Golf bag
<input type="checkbox"/> Package	<input type="checkbox"/> Overcoat
<input type="checkbox"/> Carton	<input type="checkbox"/> Box
<input type="checkbox"/> Parcel	<input type="checkbox"/> Handbag
<input type="checkbox"/> Others.....	
Name.....	
Date.....	
Received by.....	
 <b>PRINCE PALACE HOTEL</b> Mahanak No. <u>03995</u> <b>GUEST SERVICE DESK</b> TEMPORARY BAGGAGE STORAGE RECEIPT	
Name.....	
<b>Baggage check</b>	
<input type="checkbox"/> Suitcase	<input type="checkbox"/> Suitbag
<input type="checkbox"/> Grip	<input type="checkbox"/> Briefcase
<input type="checkbox"/> Umbrella	<input type="checkbox"/> Golf bag
<input type="checkbox"/> Package	<input type="checkbox"/> Overcoat
<input type="checkbox"/> Carton	<input type="checkbox"/> Box
<input type="checkbox"/> Parcel	<input type="checkbox"/> Handbag
<input type="checkbox"/> Others.....	
FOR CONDITIONS SEE OVER	

ภาพผนวกที่ 12 ใบ Baggage Check

ที่มา : ฝ่ายบริการลูกค้าของโรงแรม Prince Palace

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 13 ชั้นวางของ  
ที่มา : ฝ่ายบริการลูกค้าของ โรงแรม Prince Palace

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Date	Tag No.	Time in	Item	Porter	Guest Name	Room
17/07/03	03882	10:25	10 Boxes	หวั	Wang Liao Mingchi	708
17/07/03	03993	11:00	5 Packages	หวั	Song Suk Jin	810
17/07/03	03994	11:10	5 Boxes + 6 Packages	หวั	Erig Abdelh	812
17/07/03	03995	12:00	3 Handbag + Suitbag	หวั	William Cleak	513
17/07/03	03996	12:30	6 Packages	หวั	Sadhina Nigah	109
17/07/03	03997	12:45	8 Boxes	หวั	Doris Impanda	312
17/07/03	03998	13:10	10 Packages	หวั	Wang Lieng	408
17/07/03	03999	13:15	8 Boxes + 5 Packages	หวั	Fred Sitahoga	307
17/07/03	04000	14:00	2 Suitcase	หวั	Anna Westing	603
17/07/03	04001	14:50	5 Suitcase + 4 Boxes	หวั	Rica Lucilla	201
17/07/03	04002	15:00	10 Boxes	หวั	Sifa Hajan	408
17/07/03	04003	15:20	10 Boxes	หวั	Geti Boon Hua	306
17/07/03	04004	15:40	4 Handbag + 8 Boxes	หวั	Tan Kok Leong	012
17/07/03	04005	15:50	12 Packages	หวั	Radina Mich	202
17/07/03	04006	16:00	1 Suitcase + 20 Packages	หวั	Vinay Sridharan	308
17/07/03	04007	16:12	8 Boxes + 8 Packages	หวั	Rita Sridhar	408
17/07/03	04008	16:00	16 Packages	หวั	Michaela Mary	410
17/07/03	04009	16:10	1 Package	หวั	William Clark	513
17/07/03	04010	16:10	3 Suitcase + 3 Suitbag	หวั	Busan Panna	201
17/07/03	04011	16:30	6 Packages	หวั	Kim Sanyo	309
17/07/03	04012	16:40	10 Boxes	หวั	LOK Kobega	410
17/07/03	04013	16:10	7 Packages	หวั	Erig Abdelh	812
17/07/03	04014	16:20	7 Carter + 4 Boxes	หวั	John Kim Hieo	411
17/07/03	04015	16:25	6 Boxes	หวั	John Kim Hieo	204
17/07/03	04016	16:45	12 Packages	หวั	Emilio Luvita	506
17/07/03	04017	17:00	10 Boxes	หวั	Messeng Alcona	601
17/07/03	04018	18:05	20 Packages	หวั	Mastradio Maruy	909
17/07/03	04019	18:20	19 Boxes	หวั	Paulista Agio	804
17/07/03	04020	18:40	6 Boxes + 5 Packages	หวั	Diamuneg Zoa	409
17/07/03	04021	19:00	8 Boxes	หวั	Getiek Keyt	809
17/07/03	04022	18:00	20 Packages	หวั	Ajootho Zenco	410
17/07/03	04023	16:10	3 Suitcase + 10 Boxes	หวั	Herna Maniko	612
17/07/03	04024	16:30	15 Boxes	หวั	K. Nandra Pulitica	207

### ภาพผนวกที่ 14 สมุดรับฝากสัมภาระ

ที่มา : ฝ่ายบริการลูกค้าของโรงแรม Prince Palace

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Date PLU	Signature	Shelf	Time out	Sender	Rema
20/07/03	K.B.S Cargo	B Room 1	16:50	ศษ	
18/07/03	K-Line Cargo	B Room 1	10:30	ศษ	
19/07/03	K-Line Cargo	B Room 2	17:00	ศษ	
19/07/03	K.B.S. Cargo	D Room 1	10:30	ศษ	
19/07/03	Evergreen Cargo	A Room 1	18:10	ศษ	
19/07/03	K.B.S Cargo	C Room 2	18:14	ศษ	
21/07/03	K-Group Cargo	A Room 1	15:23	ศษ	
18/07/03	K-Line Cargo	C Room 1	17:35	ศษ	
19/07/03	Express Cargo	D Room 2	14:35	ศษ	
20/07/03	A.P. Fernandez Cargo	F Room 1	14:00	ศษ	
20/07/03	A.P. Fernandez Cargo	D Room 2	14:00	ศษ	
20/07/03	A.P. Fernandez Cargo	E Room 1	14:00	ศษ	
18/07/03	K-Line Cargo	B Room 2	17:00	ศษ	
19/07/03	Evergreen Cargo	A Room 1	18:10	ศษ	
19/07/03	Maersk Cargo	C Room 2	17:45	ศษ	
18/07/03	K.B.S. Cargo	B Room 1	10:30	ศษ	
21/07/03	K-Group Cargo	A Room 1	15:23	ศษ	
18/07/03	K-Line Cargo	C Room 1	17:35	ศษ	
22/07/03	Millennium Cargo	C Room 2	14:40	ศษ	
20/07/03	Maersk Cargo	D Room 2	14:46	ศษ	
18/07/03	K-Line Cargo	D Room 1	17:25	ศษ	
18/07/03	K-Line Cargo	B Room 2	17:00	ศษ	
20/07/03	Evergreen Cargo	D Room 2	17:10	ศษ	
22/07/03	Express Cargo	A Room 2	16:20	ศษ	
19/07/03	Maersk Cargo	C Room 2	17:40	ศษ	
20/07/03	Express Cargo	D Room 2	10:25	ศษ	
20/07/03	Millennium Cargo	C Room 2	15:40	ศษ	
19/07/03	A.P. Fernandez Cargo	D Room 2	16:00	ศษ	
21/07/03	Maersk Cargo	B Room 2	13:20	ศษ	
18/07/03	Express Cargo	F Room 1	14:10	ศษ	
19/07/03	Maersk Cargo	C Room 1	14:50	ศษ	
20/07/03	Millennium Cargo	C Room 2	15:40	ศษ	
20/07/03	K.B.S. Cargo	C Room 1	13:30	ศษ	

ภาพผนวกที่ 14 (ต่อ) สมุดรับฝากสัมภาระ

ที่มา : ฝ่ายบริการลูกค้าของโรงแรม Prince Palace

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ง

### คู่มือการใช้โปรแกรม

#### ลักษณะทั่วไปของโปรแกรม

โปรแกรมการลงทะเบียนเข้าพักและการให้บริการรับฝากสัมภาระเป็นโปรแกรมที่สามารถจัดการกับฐานข้อมูลได้ดังนี้

1. สามารถจัดเก็บข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักและข้อมูลการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยการใช้ปุ่มคำสั่งที่มีอยู่ในแต่ละหน้าจอการทำงานของโปรแกรม
2. สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักและข้อมูลการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้าได้
3. สามารถค้นหาข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักและข้อมูลการให้บริการรับฝากสัมภาระของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
4. สามารถดึงข้อมูลของลูกค้าเก่าออกมาให้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการพิมพ์ข้อมูลใหม่
5. สามารถสรุปผลข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานส่งให้แก่ส่วนขายและการตลาดได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

#### อุปกรณ์ที่จำเป็น

ส่วนประกอบที่จำเป็นต่อการประมวลผลของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

##### 1. ฮาร์ดแวร์ ที่ใช้ประกอบด้วย

###### 1.1 เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์

- เพนเทียมตั้งแต่ 166 เมกกะเฮิร์ตซ์ขึ้นไป
- หน่วยความจำ (RAM) อย่างน้อย 64 เมกกะไบต์
- ฮาร์ดดิสก์ ความจุ 40 จิกะไบต์

###### 1.2 เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix

##### 2. ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ประกอบด้วย

###### 2.1 ระบบปฏิบัติการ Window Me

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 2000

2.3 โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิชาล เบสิก เวอร์ชัน 6.0

## การติดตั้งโปรแกรม

การติดตั้งโปรแกรมลงฮาร์ดดิสก์ มีขั้นตอนดังนี้

1. ก่อนที่จะนำโปรแกรมไปใช้ จะต้องทำการติดตั้งโปรแกรมเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ก่อน โดยใส่แผ่นซีดีสำหรับติดตั้งโปรแกรมในไดรฟ์ซีดีรอม หลังจากนั้นให้ทำการเปิดซีดีติดตั้งโปรแกรมขึ้นมา โดยการดับเบิลคลิกที่ไดรฟ์ที่เป็นที่อยู่ของซีดีติดตั้งโปรแกรมเพื่อทำการเริ่มต้นการติดตั้งโปรแกรม

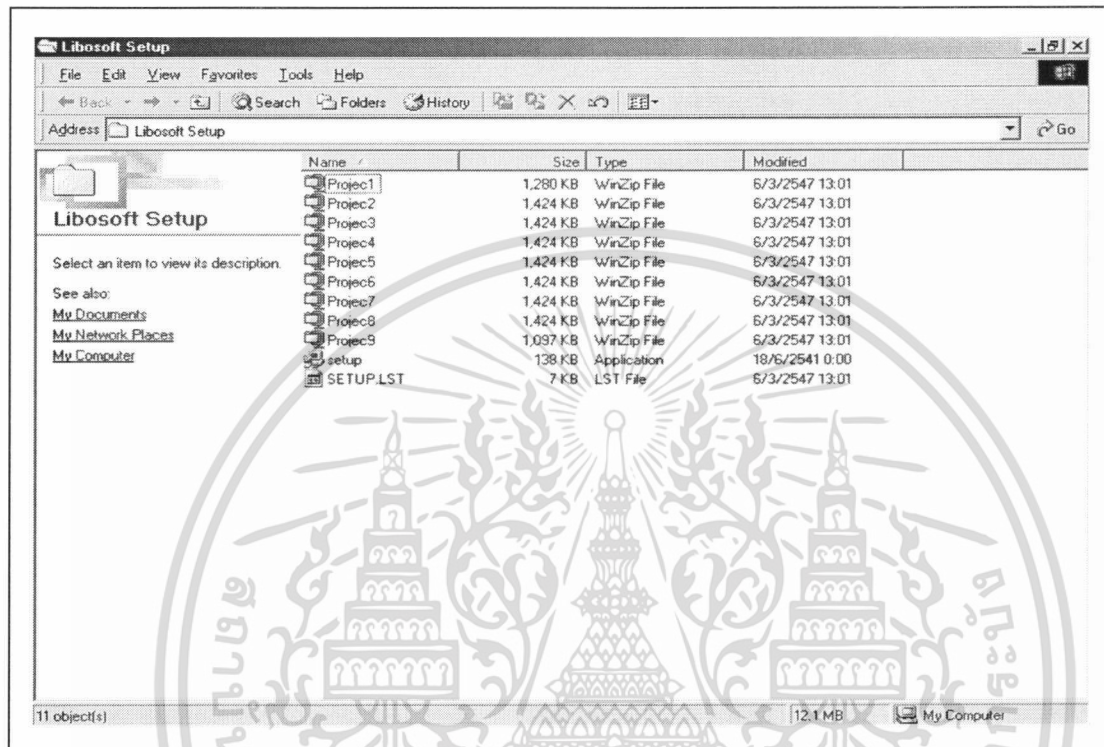
2. หลังจากทำการเปิดซีดีติดตั้งนั้นขึ้นมาแล้วให้ค้นหาชื่อไพลเดอร์ (โฟลเดอร์) ที่ชื่อว่า Libosoft Setup เมื่อพบแล้วก็ให้ทำการดับเบิลคลิก หรือคลิกขวาแล้วเลือกเมนู OPEN เพื่อเปิดโฟลเดอร์ Libosoft Setup นั้นขึ้นมา (ภาพผนวกที่ 15)



ภาพที่ 15 หน้าจอโฟลเดอร์ Libosoft Setup

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

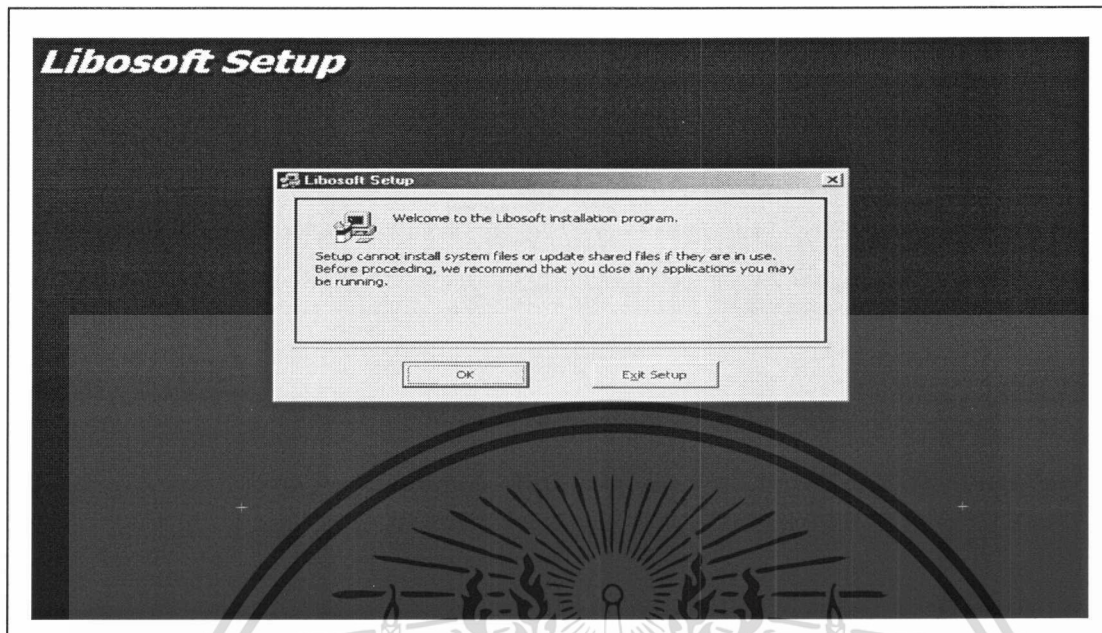
3. เมื่อเปิดโฟลเดอร์ที่ชื่อ Libosoft Setup ขึ้นมาเรียบร้อยแล้ว จะเห็น ไอคอนที่ชื่อ setup ให้ทำการดับเบิลคลิก หรือคลิกขวาเพื่อเลือกเมนู OPEN ที่ไอคอนนั้น (ภาพผนวกที่ 16)



ภาพผนวกที่ 16 หน้าจอไอคอนที่ชื่อ setup

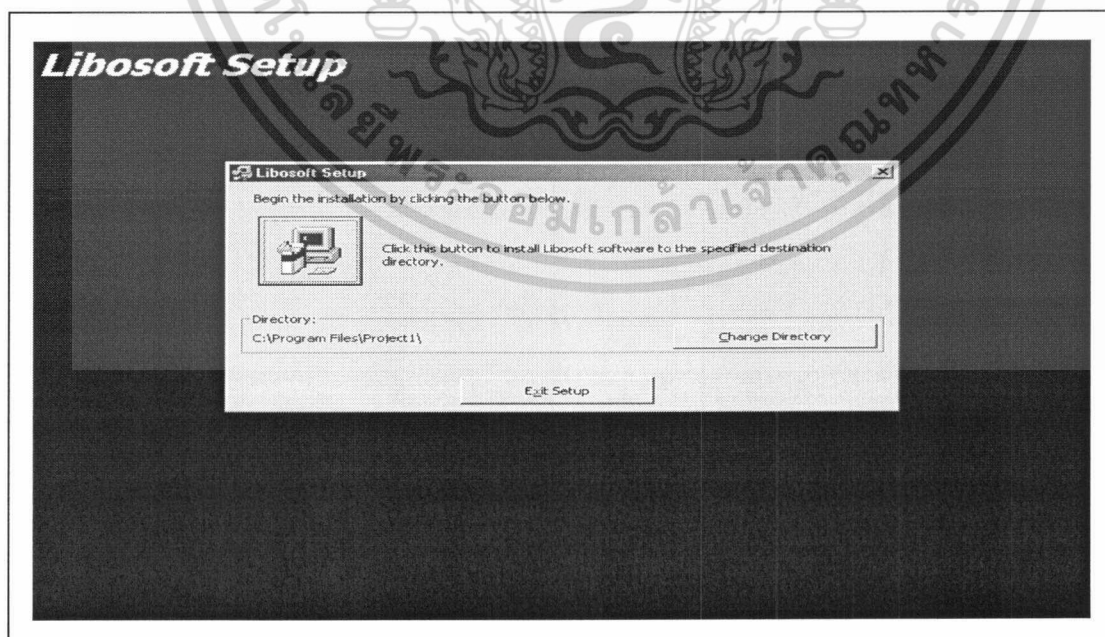
4. หลังจากทีคลิกเลือกที่ไอคอน setup แล้ว เครื่องจะเข้าสู่หน้าจอของการติดตั้งโปรแกรม หลังจากนั้นให้คลิกปุ่ม OK (ภาพผนวกที่ 17)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 17 หน้าจอเข้าสู่การติดตั้งโปรแกรม

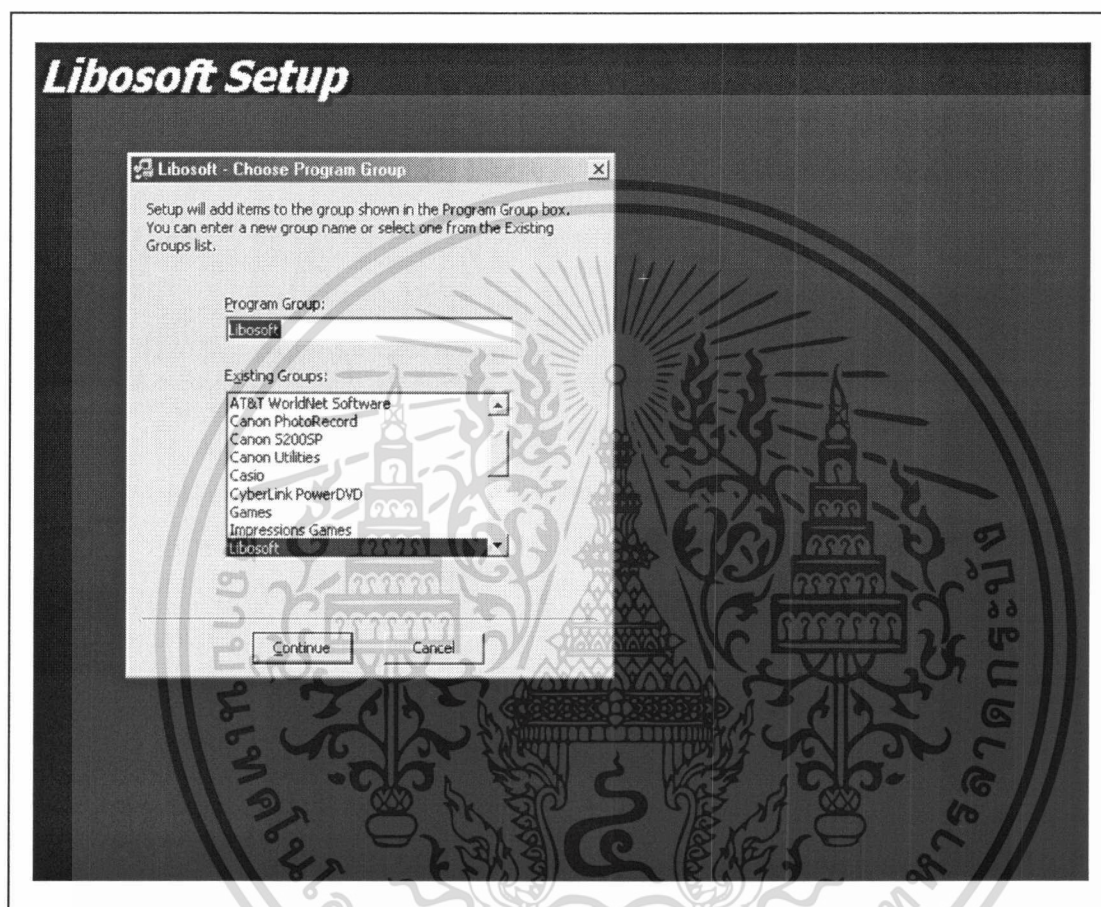
5. เมื่อกดปุ่ม OK จะแสดงหน้าจอให้เลือก Directory ที่ต้องการติดตั้งโปรแกรม ต้องการเปลี่ยน Directory ที่ต้องการให้คลิกที่ Change Directory เลือกที่ Directory ที่ต้องการ (ภาพผนวกที่ 18)



ภาพผนวกที่ 18 หน้าจอการเลือก Directory

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

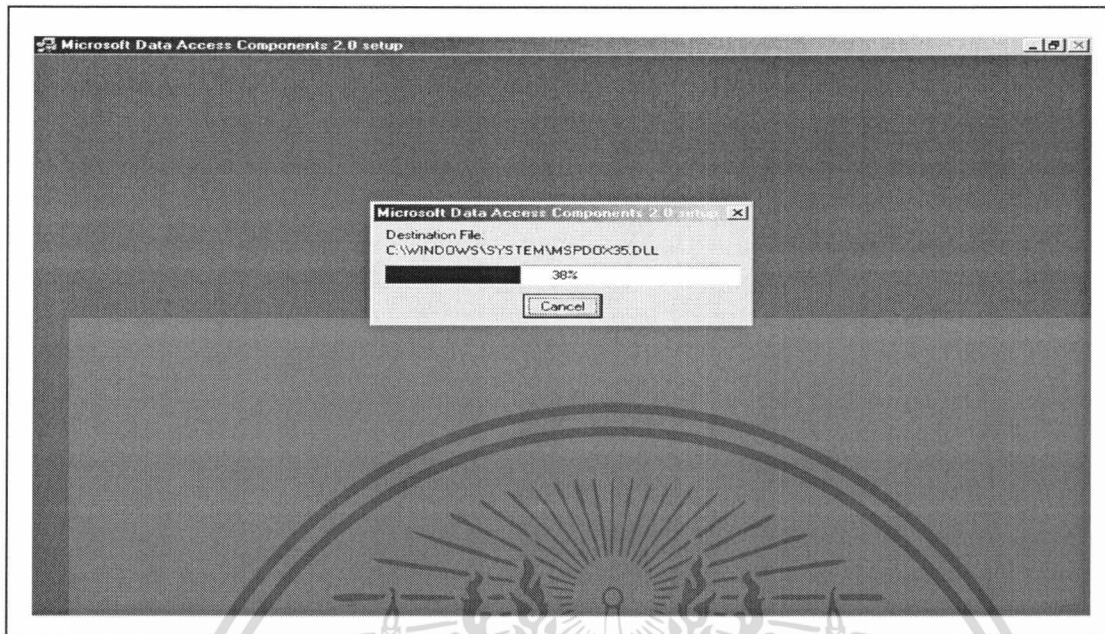
6. เมื่อเลือก Directory ที่จะติดตั้งโปรแกรมเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม Exit Setup จะปรากฏหน้าจอ Choose Program Group เพื่อกำหนด Shortcut ที่เรียกใช้ใน Start Menu เมื่อกำหนดเสร็จให้คลิกปุ่ม Continue (ภาพผนวกที่ 19)



ภาพผนวกที่ 19 หน้าจอการกำหนด Shortcut

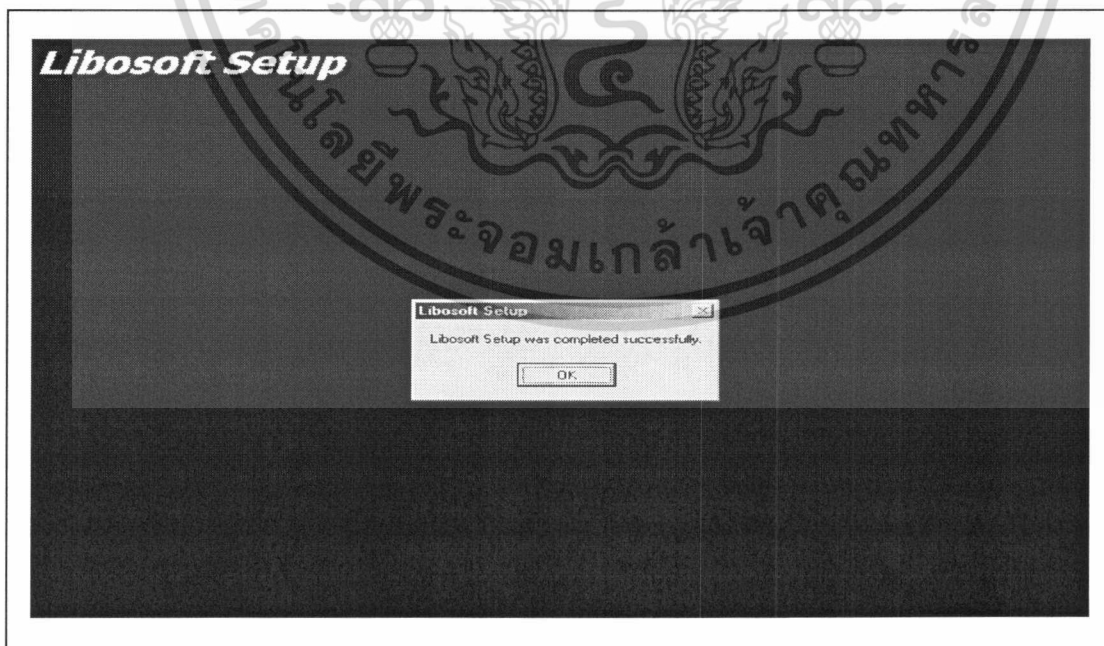
7. จะปรากฏหน้าจอ Setup แสดงการติดตั้งโปรแกรม (ภาพผนวกที่ 20)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 20 หน้าจอเริ่มการติดตั้งโปรแกรม

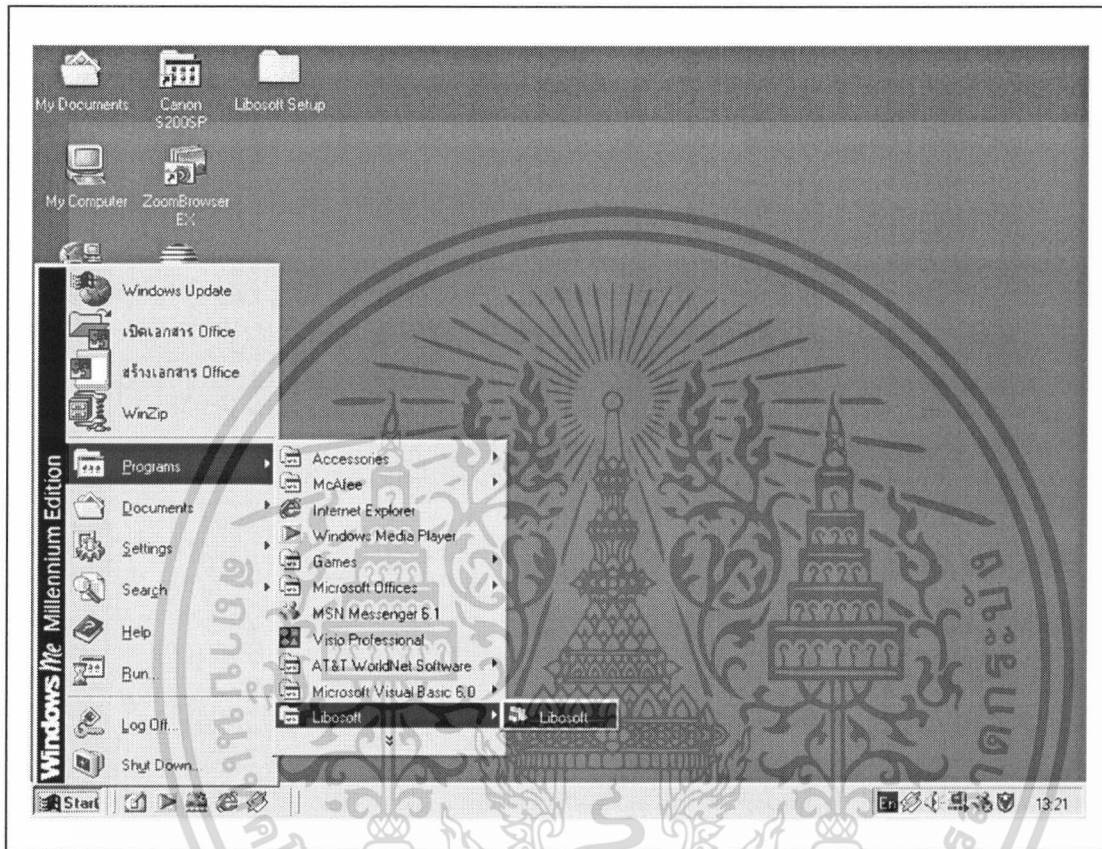
8. เมื่อเครื่องดำเนินการติดตั้งโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏหน้าจอยืนยันว่าการติดตั้งโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว และสมบูรณ์แล้ว (ภาพผนวกที่ 21)



ภาพผนวกที่ 21 หน้าจอการติดตั้งโปรแกรมเสร็จสิ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. หลังจากที่ติดตั้ง โปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถเรียกใช้โปรแกรมโดยคลิกที่ Start Program เลือก Security เพื่อเรียกใช้โปรแกรม (ภาพผนวกที่ 22)



ภาพผนวกที่ 22 หน้าจอการเรียกใช้โปรแกรม

### การเข้าสู่โปรแกรม

คู่มือการใช้งาน โปรแกรมฉบับนี้จะกล่าวถึงการใช้งานของงานด้านการลงทะเบียนเข้าพัก และงานด้านการให้บริการรับฝากสัมภาระ

เมื่อเข้าสู่โปรแกรมการลงทะเบียนเข้าพักและการให้บริการรับฝากสัมภาระ ผู้ใช้ต้องทราบความหมายของปุ่มต่าง ๆ และปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ความหมายของปุ่ม



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับเรียกหน้าจอรายละเอียดลูกค้า



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับเรียกหน้าจอสถานะห้องพัก



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับเรียกหน้าจอรับฝากสัมภาระ



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับแสดงรายงานการรับฝากสัมภาระ



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับแสดงรายงานการเข้าพัก



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการค้นหาข้อมูล



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับดูรายละเอียดลูกค้าทั้งหมด



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับกรอกข้อมูลของลูกค้าใหม่



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลของลูกค้า



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับลบข้อมูลของลูกค้า



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการกลับไปยังหน้าจอหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการลงทะเบียนเข้าพัก



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูล



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการกลับไปยังหน้าจอหลัก



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับลบข้อมูล



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการลงทะเบียนออก



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการฝากสัมภาระ



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการรับสัมภาระคืน



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการยกเลิกข้อมูล



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการกลับไปยังหน้าจอหลัก



หมายถึง ปุ่มที่ใช้สำหรับการรับคืนสัมภาระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งานโปรแกรมการลงทะเบียนเข้าพักและการให้บริการรับฝากสัมภาระ

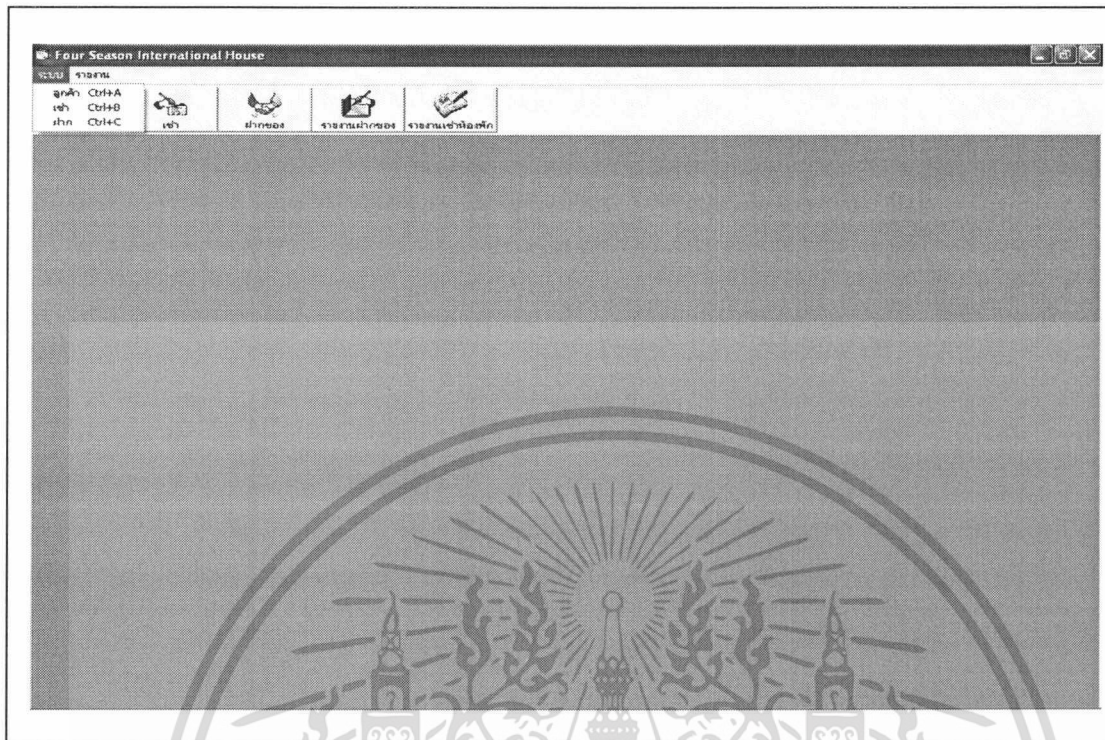
หน้าจอหลัก (ภาพผนวกที่ 23) จะเห็นว่ามีส่วนประกอบของเมนูดังต่อไปนี้

1. เมนูระบบ (ภาพผนวกที่ 24) ประกอบไปด้วย ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการเช่าห้องพัก ข้อมูลการรับฝากสัมภาระ และจบการทำงาน
2. เมนुरายงาน (ภาพผนวกที่ 25) เป็นเมนुरายงานต่างๆเกี่ยวกับรายงานการเข้าพัก และรายงานการรับฝากสัมภาระ

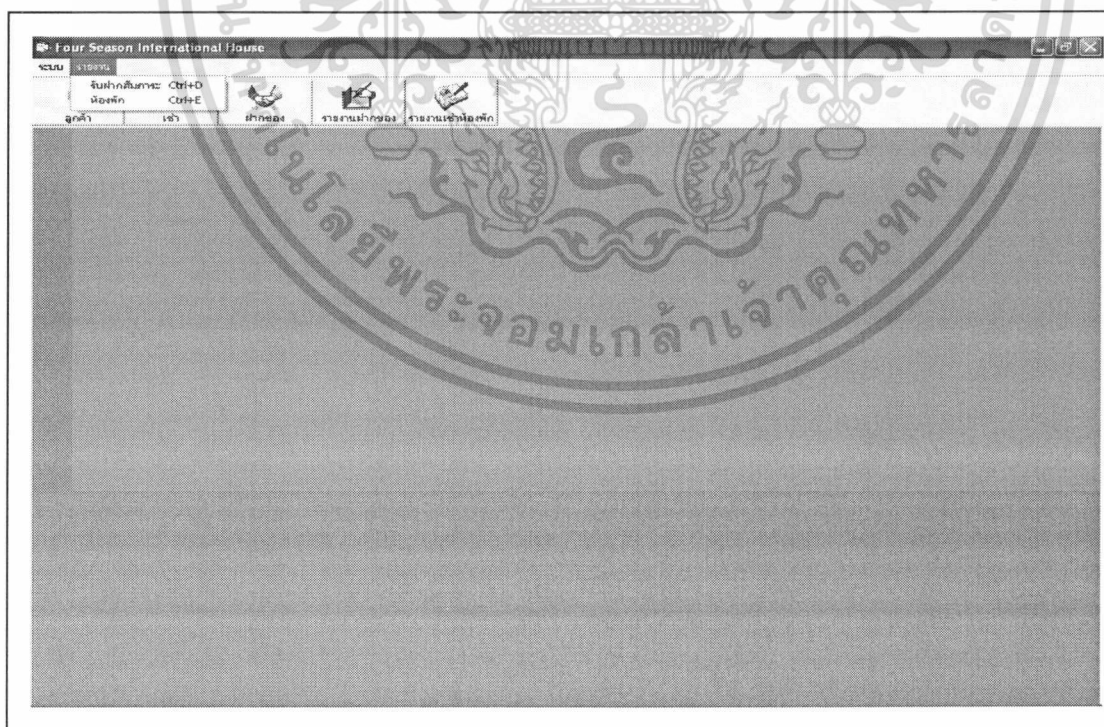


ภาพผนวกที่ 23 หน้าจอหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 24 หน้าจอรายการระบบ



ภาพผนวกที่ 25 หน้าจอรายการรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

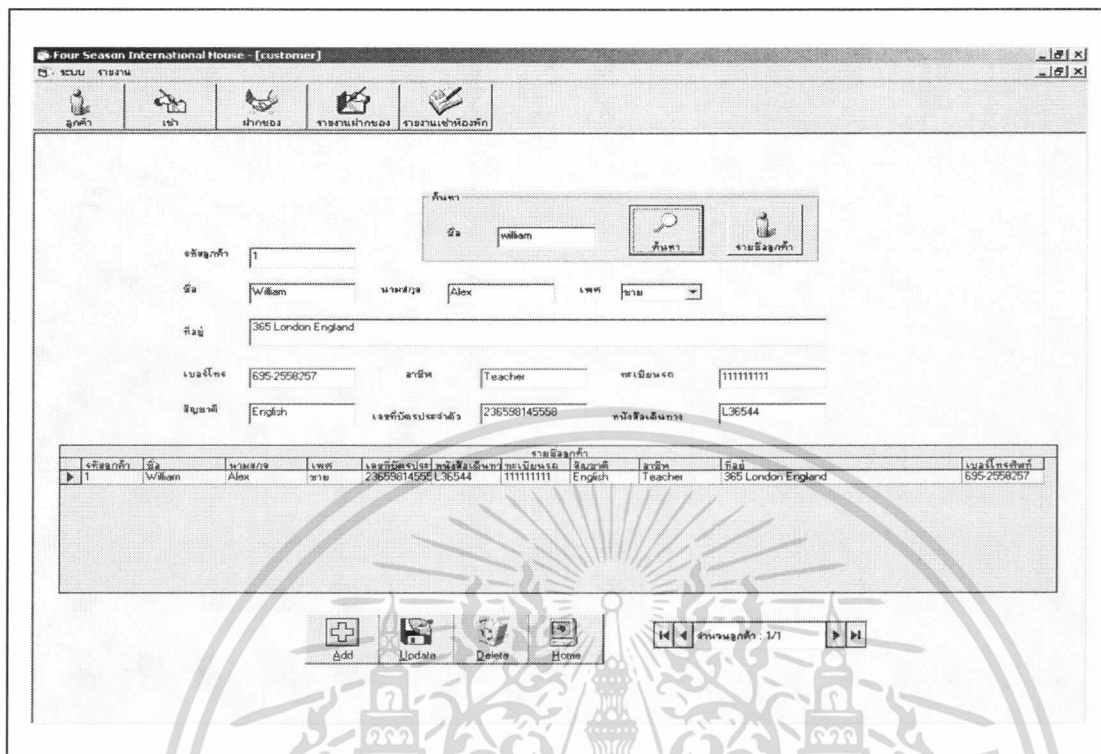
## ความสามารถในการใช้โปรแกรมของระบบการลงทะเบียนเข้าพัก

เมื่อผู้ใช้ต้องการลงทะเบียนเข้าพัก จะต้องตรวจสอบดูก่อนว่าห้องพักที่ลูกค้าต้องการนั้นว่างอยู่หรือไม่ โดยดูจากหน้าจอสถานะห้องพัก ซึ่งห้องพักที่ไม่ว่างจะมีสีเขียวและห้องพักที่ว่างจะมีสีเทา (ภาพผนวกที่ 26) หลังจากนั้นให้ตรวจสอบดูก่อนว่าลูกค้ารายนั้นเป็นลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ ซึ่งสามารถดูได้จากหน้าจอรายละเอียดลูกค้า (ภาพผนวกที่ 27) ในกรณีที่ เป็นลูกค้าเก่า จะใช้ชื่อของลูกค้าเป็นตัวค้นหารหัสลูกค้า แต่สำหรับลูกค้าใหม่จะต้องทำการบันทึกรายละเอียดของลูกค้าเพื่อไปเก็บไว้ในฐานข้อมูลก่อน โดยการคลิกที่ปุ่ม Add (ภาพผนวกที่ 28) และเมื่อกรอกรายละเอียดของลูกค้าครบแล้วให้กดปุ่ม Update เพื่อบันทึกข้อมูล หลังจากนั้นให้กดปุ่ม Home เพื่อกลับหน้าจอหลัก และถ้าผู้ใช้ต้องการลบข้อมูลของลูกค้าก็ให้เลือกชื่อลูกค้าที่ต้องการจะลบแล้วกดปุ่ม Delete จะมีข้อความเตือนว่า “คุณต้องการลบข้อมูลลูกค้านี้ไหม” (ภาพผนวกที่ 29) ส่วนในกรณีที่ ต้องการจะดูรายละเอียดลูกค้าทั้งหมดของทางโรงแรมให้ผู้ใช้กดปุ่มรายชื่อลูกค้า (ภาพผนวกที่ 30) รายชื่อลูกค้าทั้งหมดก็จะปรากฏออกมาทางหน้าจอ

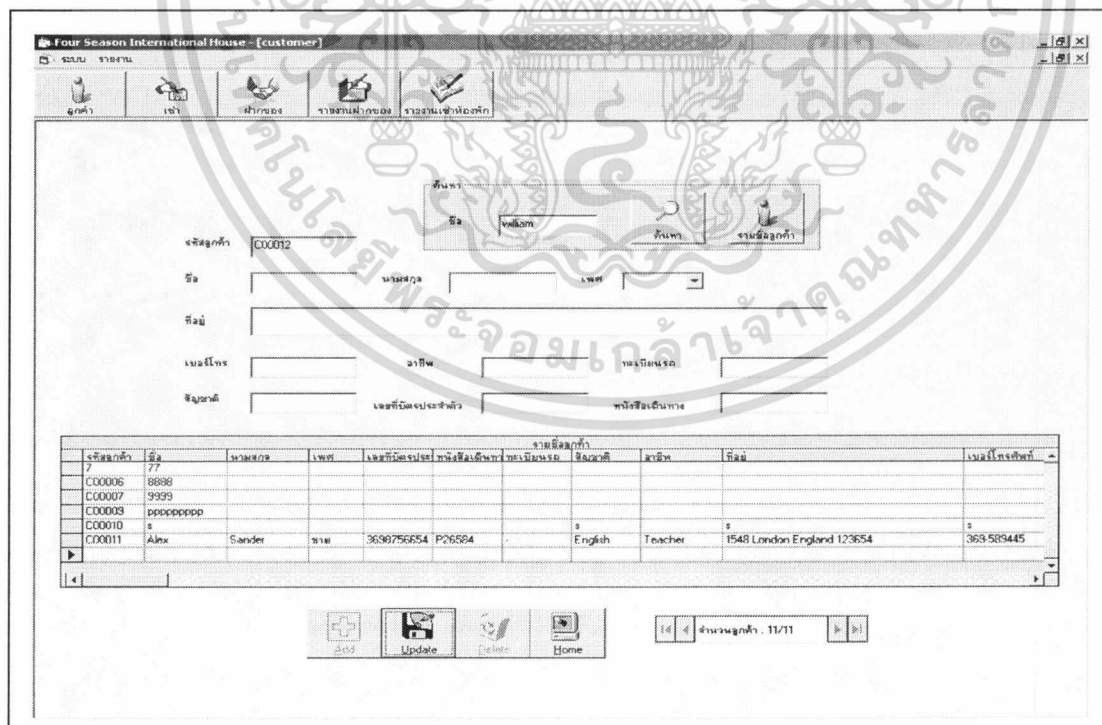
801	802	803	804	805	806	807
808	809	810	811	812	813	
701	702	703	704	705	706	707
708	709	710	711	712	713	
601	602	603	604	605	606	607
608	609	610	611	612	613	
501	502	503	504	505	506	507
508	509	510	511	512	513	
401	402	403	404	405	406	407
408	409	410	411	412	413	
301	302	303	304	305	306	307
308	309	310	311	312	313	
201	202	203	204	205	206	207
208	209					

ภาพผนวกที่ 26 หน้าจอสถานะห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

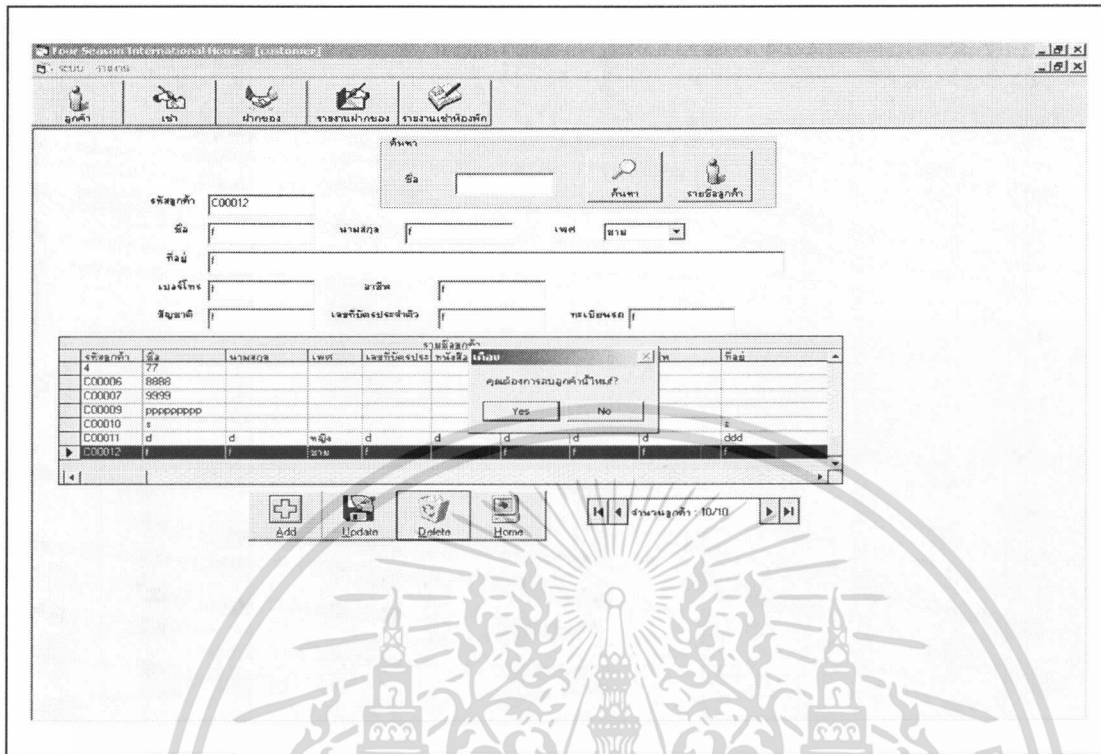


ภาพผนวกที่ 27 หน้าจอรายละเอียดลูกค้า

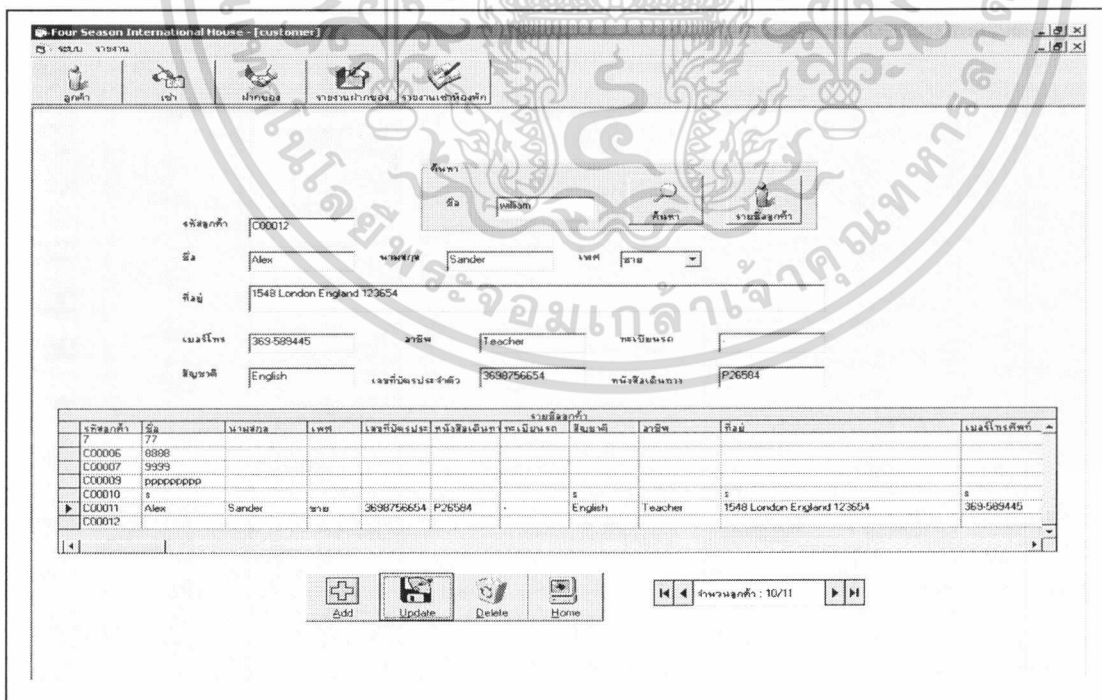


ภาพผนวกที่ 28 หน้าจอการเพิ่มลูกค้าใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



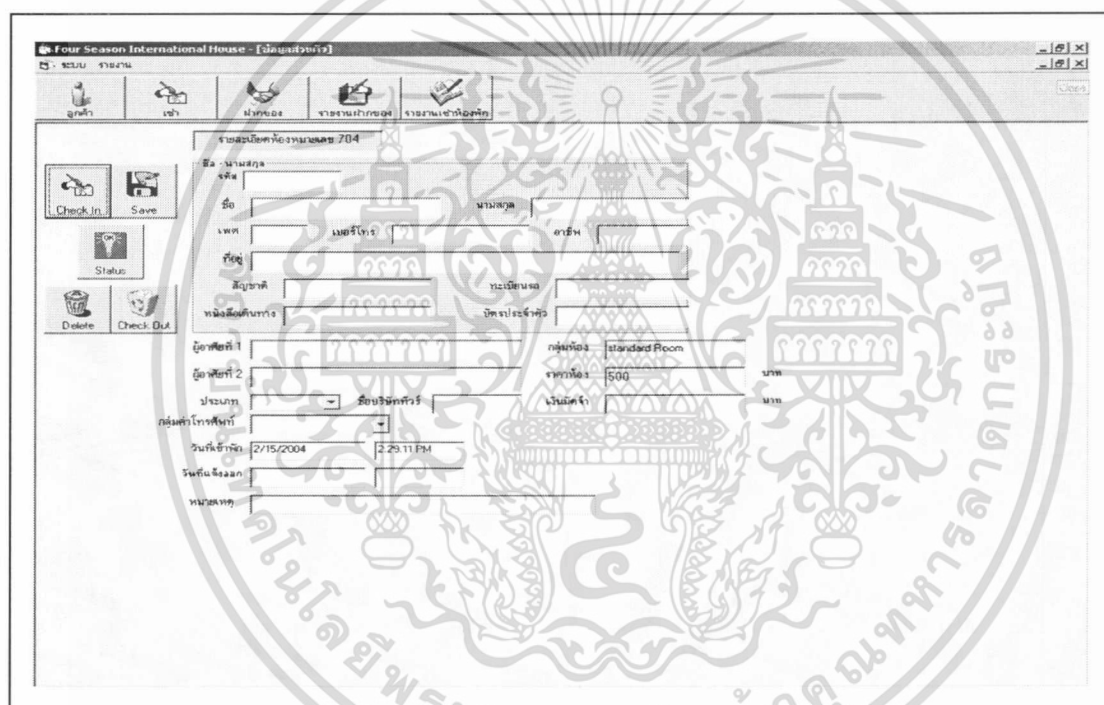
ภาพผนวกที่ 29 หน้าจอแสดงข้อความเตือนการลบข้อมูล



ภาพผนวกที่ 30 หน้าจอการบันทึกข้อมูลลูกค้า

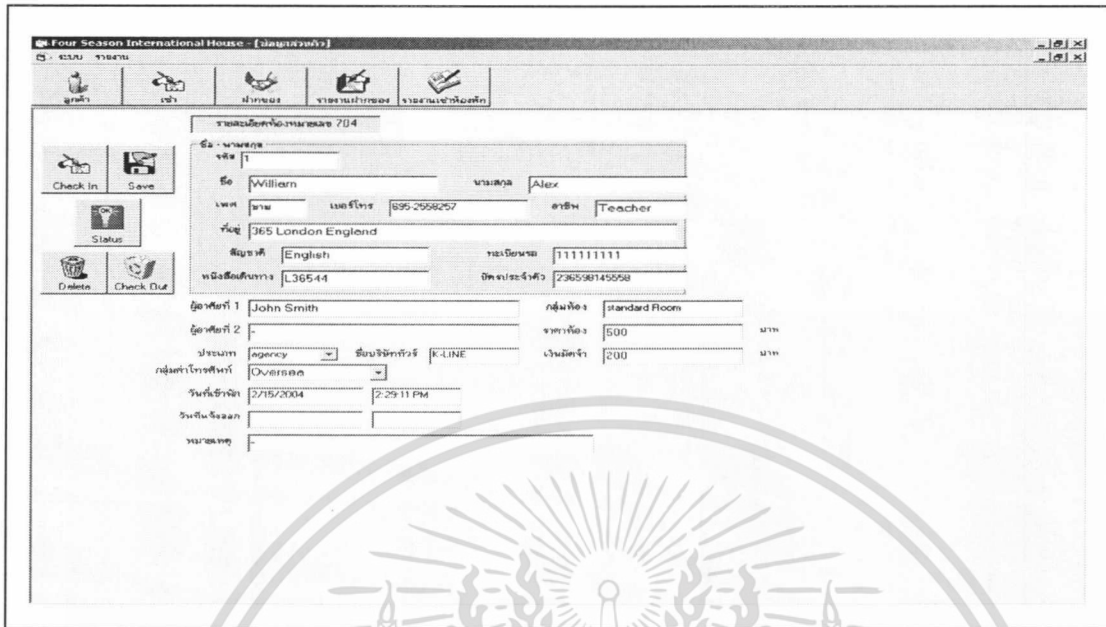
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลังจากนั้นให้คลิกที่หมายเลขห้องที่ลูกค้าต้องการจะปรากฏหน้าจอรายละเอียดการเข้าพัก (ภาพผนวกที่ 31) ให้กดปุ่ม Check in แล้วพิมพ์รหัสลูกค้าเข้าไป ข้อมูลของลูกค้ารายนั้นก็จะปรากฏออกมาทางหน้าจอ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล บัตรประชาชน หนังสือเดินทาง ทะเบียนรถ สัญชาติ อาชีพ เพศ ที่อยู่ เบอร์โทร แต่สำหรับข้อมูลหน่วยงาน ผู้อาศัยที่1 ผู้อาศัยที่2 เงินประกัน กลุ่มค่าโทรศัพท์ ประเภทลูกค้า ชื่อบริษัททัวร์ ผู้ใช้จะต้องพิมพ์เอง ส่วนวันที่เข้าพัก เวลาที่เข้าพัก กลุ่มห้องและราคาห้องจะปรากฏเองอัตโนมัติ เสร็จเรียบร้อยแล้ว (ภาพผนวกที่ 32) ให้กดปุ่ม Save เพื่อบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้าลงในฐานข้อมูล แล้วกดปุ่ม Status เพื่อกลับไปยังหน้าจอหลัก



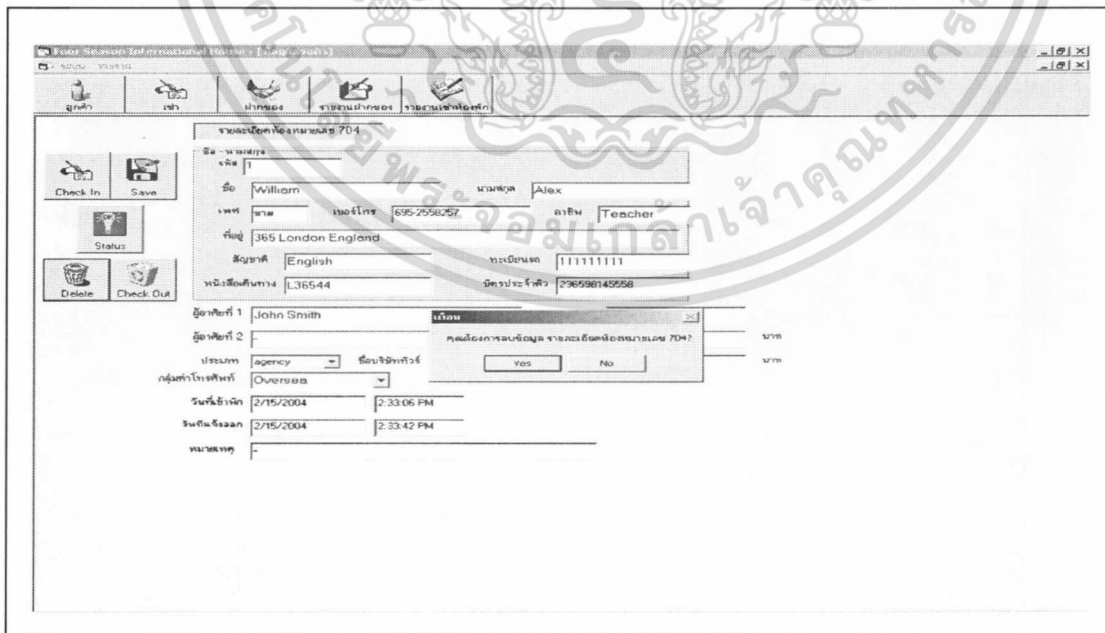
ภาพผนวกที่ 31 หน้าจอรายละเอียดการเข้าพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 32 หน้าจอรายละเอียดการเข้าพักเมื่อใส่รหัสลูกค้าแล้ว

เมื่อต้องการลงทะเบียนออกให้ผู้ใช้คลิกที่หมายเลขห้องที่ต้องการจะลงทะเบียนออก และกดปุ่ม Delete วันที่แจ้งออก และเวลาที่แจ้งออกก็จะปรากฏออกมาทางหน้าจอ แล้วกดปุ่ม Check out ระบบก็จะทำการลงทะเบียนออกให้ลูกค้า (ภาพผนวกที่ 33)



ภาพผนวกที่ 33 หน้าจอการลงทะเบียนออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อสิ้นวันให้ผู้ใช้พิมพ์รายงานการเข้าพัคออกมาเพื่อส่งให้ส่วนขายและการตลาด โดยให้ผู้ใช้กดปุ่มรายงานการเข้าพัค ก็จะปรากฏหน้าจอรายงานการเข้าพัค (ภาพผนวก ที่ 34) แล้วกดปุ่ม Print

**Four Seasons International House**

**รายงานการเข้าพัคโรงแรม Four Seasons International House**

วันที่ 2/15/2004 เวลา 2:25:40PM

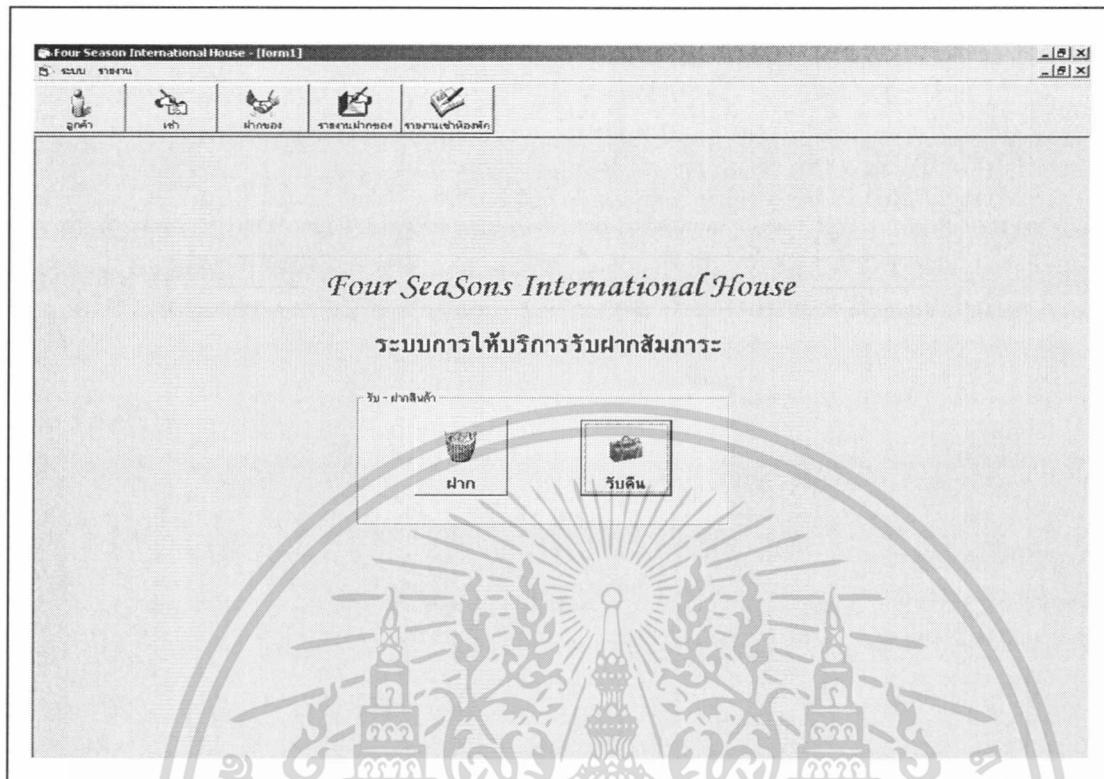
หมายเลขห้อง	ชื่อ	นามสกุล	ประเภท	ชื่อบริษัท	วันที่เข้าพัค	ราคา (บาท)
709	William	Alex	agency	K-LINE	2/15/2004	1,000
รวมเป็นเงิน						1,000

ภาพผนวกที่ 34 หน้าจอรายงานการเข้าพัค

#### ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมของระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ

จากหน้าจอหลักให้ผู้ใช้กดปุ่มรับฝากสัมภาระ จะปรากฏหน้าจอการให้บริการรับฝากสัมภาระ (ภาพผนวกที่ 35) ให้ผู้ใช้กดปุ่มฝาก จะปรากฏหน้าจอรายละเอียดการฝากสัมภาระ (ภาพผนวกที่ 36) ให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับฝากสัมภาระ ได้แก่ ชื่อ หมายเลขห้อง ประเภท จำนวน ชื่อร้านค้า เบอร์โทรศัพท์ ชื่อพนักงานรับฝาก ส่วนรหัสตัว วันที่ฝาก เวลาที่ฝากจะปรากฏให้เองอัตโนมัติ เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ปุ่มฝาก เพื่อบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล และกดปุ่มเมนูหลักเพื่อกลับไปยังหน้าจอหลักข้อมูล แต่ถ้าไม่ต้องการบันทึกข้อมูลก็ให้กดปุ่มยกเลิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 35 หน้าจอระบบการให้บริการรับฝากสัมภาระ

The screenshot shows a web browser window titled "Four Season International House - [รายละเอียดการฝากสัมภาระ]". The browser's address bar shows "ระบบ งานวน". The page features a navigation menu with icons for "ดูค่า" (View Value), "เช่า" (Rent), "ฝากของ" (Deposit), "รายละเอียดการฝาก" (Details of Deposit), and "รายงานเจ้าห้อง" (Report of Room Owner). The main content area displays the text "รายละเอียดการฝากสัมภาระ" (Details of Deposit). Below this, there is a form with the following fields:

รหัสตัว	000038		
ชื่อลูกค้า	<input type="text"/>	เบอร์ห้อง	<input type="text"/>
ประเภทสินค้า	<input type="text"/>	จำนวน	<input type="text"/>
วันที่ฝาก	2/13/2004	เวลา	3:54:27 PM
ชื่อร้านค้า	<input type="text"/>		
เบอร์โทรศัพท์	<input type="text"/>		
ชื่อพนักงานรับฝาก	<input type="text"/>		

At the bottom of the form, there are three buttons: "ฝาก" (Deposit), "ยกเลิก" (Cancel), and "แจ้งผู้ฝาก" (Notify Depositor).

ภาพผนวกที่ 36 หน้าจอรายละเอียดการฝากสัมภาระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อลูกค้าต้องการที่จะนำสัมภาระคืน ให้ผู้ใช้กรอกรหัสตัวของลูกค้ารายนั้น แล้วกดปุ่ม ค้นหาข้อมูลการฝากสัมภาระของลูกค้ารายนั้นก็จะปรากฏออกมา แล้วให้ผู้ใช้กรอกชื่อผู้มารับสัมภาระ (ภาพผนวกที่ 37) แล้วกดปุ่มคืนสินค้า ระบบก็จะบันทึกข้อมูลการรับคืนสัมภาระในฐานข้อมูล และกดปุ่มเมนูหลักเพื่อกลับไปยังหน้าจอหลักข้อมูล แต่ถ้าไม่ต้องการบันทึกข้อมูลก็ให้ กดปุ่มยกเลิก

ภาพผนวกที่ 37 หน้าจอรายละเอียดการรับสัมภาระ

เมื่อสิ้นวันให้ผู้ใช้พิมพ์รายงานการให้บริการรับฝากสัมภาระออกมา โดยให้ผู้ใช้กดปุ่ม รายงานรับฝากสัมภาระ (ภาพผนวก ที่ 38) แล้วกดปุ่ม Print

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1

รายการรับฝากสัมภาระ

13/2/2547

หมายเลข	ชื่อลูกค้า	ประเภทสินค้า	ใบตราส่ง	วันที่รับสินค้า	เลขที่ใบแจ้ง	จำนวน	เบอร์ใบตราส่ง	ชื่อภาชนะ	สถานะ
1	William Smith	shoes	29/1/2004	1/1/2004	204	3 Boxes	02-3698745	ต้น	คืน
2	Smtt Jason	Glasses	29/1/2004	2/2/2004	306	3 Packs	021458792	ต้น	คืน

ภาพผนวกที่ 38 หน้าจอรายงานการรับฝากสัมภาระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้