

TOPIC

Hotel System Management

Group Members

นายภูษัมมีย์	ปิธราเฮง	55010995
นายวิกรม	ภูจันทร	55011136

Abstract

ถึงแม้ว่าในประเทศไทย ซอฟต์แวร์ระบบจัดการภายในโรงแรม จะไม่ได้ถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ก็ตาม แต่ถึงอย่างไร ในโรงแรมขนาดกลางถึงขนาดเล็กที่บางแห่งที่อยู่ตามต่างจังหวัด ยังมีการรับเช็คอิน หรือทำงานต่างๆ ด้วยวิธีการบันทึกลงในสมุดอยู่ และการร้องขอใช้บริการอื่นๆ ของลูกค้า จำเป็นต้องทำผ่านการโทร หรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเท่านั้น ซึ่งระบบการจัดการโรงแรมนี้ จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ และลดการใช้ทรัพยากรบุคคล เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโรงแรม รวมถึงลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากระบบที่ไม่รัดกุม หละหลวมได้ นอกจากนี้ ซอฟต์แวร์ที่พวกเราจะออกแบบ จะเป็น web application ที่ทำงานผ่าน web browser ทำให้สามารถทำงานข้าม platform ต่างๆ ได้ อีกทั้งยังออกแบบการทำงานของ user แต่ละประเภท ที่มีหน้าที่แตกต่างกัน ให้ทำงานเฉพาะส่วนของตน ทำให้ภาระงานการจัดการทั้งหมด ไม่ตกอยู่ที่พนักงานคนใดคนหนึ่งเพียงคนเดียว อีกประการหนึ่ง เนื่องจากเราทำซอฟต์แวร์นี้เป็น web application ทำให้สามารถทำงานบนอุปกรณ์พกพา เช่น สมาร์ทโฟนได้ ทำให้พนักงานส่วนที่ไม่ได้ปฏิบัติกรอยู่กับที่ เช่น แม่บ้าน สามารถเข้าใช้งานในขณะที่ปฏิบัติงานผ่านสมาร์ทโฟนได้อีกด้วย

Introduction and Motivation

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันสูง อันเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่ง ซึ่งธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยนั้น มีตั้งแต่โรงแรมขนาดเล็กไปจนถึงโรงแรมขนาดใหญ่ ที่รองรับบุคคลสำคัญ ฉะนั้นแล้วระบบการจัดการในโรงแรมมีส่วนที่ช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ มีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน โดยระบบจัดการโรงแรมเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการบริหารจัดการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ

ระบบจัดการโรงแรมเป็นการลดปัญหาการที่ข้อมูลสูญหายในกรณีที่โรงแรมบางแห่งยังมีการเช็คอินโดยการบันทึกลงสมุดโดยข้อมูลอาจสูญหายได้จากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นจากตัวผู้ปฏิบัติงานเองหรือสาเหตุอื่นๆ และเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ลูกค้ามีความต้องการพิเศษ ยกตัวอย่างการใช้งาน

- ลูกค้าต้องการที่จะทำการสั่งอาหารเข้าโดยให้มาบริการที่ห้องพัก โดยปกติแล้วลูกค้าต้องทำการโทรเจ้าหน้าที่ที่ Lobby จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการกรอกข้อมูลสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และฝ่าย Cuisine จะได้รับการแจ้งว่ามีการสั่งอาหารหลักจากนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องก็จะปฏิบัติงานและนำไปเสิร์ฟแก่ลูกค้าในช่วงเวลาที่ได้ระบุไว้
- ในกรณีที่ลูกค้าทำการเช็คเอาท์ เจ้าหน้าที่จะทำการกรอกข้อมูลแล้วผู้ปฏิบัติงานฝ่าย Maid จะได้รับการแจ้งเตือนให้ไปตรวจสอบความเสียหายให้ห้องพักแล้วทำการกรอกข้อมูลในระบบว่ามีสิ่งใดเสียหายบ้าง และข้อมูลส่วนนี้เจ้าหน้าที่ Lobby ได้จะรับแล้วทำการคิดค่าเสียหาย

Related Works

ระบบที่คล้ายคลึงกับระบบจัดการโรงแรมนั้น คือ KP Hotel Professional ซึ่งระบบนี้มีฟังก์ชันการทำงานหลากหลายที่อำนวยความสะดวกโดยการกรอกข้อมูลทุกอย่างจะทำโดยเจ้าหน้าที่ที่ Lobby ซึ่งยังมีข้อเสียให้เห็น ดังนี้

- User Interface ใช้งานลำบากเนื่องจากระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่เยอะ จึงทำให้เกิดความซับซ้อนในการทำงาน

- การกรอกข้อมูลทุกอย่างต้องกระทำโดยเจ้าหน้าที่ Lobby เท่านั้น
- การทำงานของระบบยังไม่ Support บน Mobile และ Run บน Window เท่านั้น
- ระบบนี้เกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่นมากเกินไป เช่น งานด้านการเงิน บัญชี

โดยการทำงานของระบบซอฟต์แวร์ที่พวกเราจะทำการแยก User แต่ละฝ่ายจะทำหน้าที่ของตัวเองที่ทำเท่านั้น โดยมี Admin จะทำการจัดการเกี่ยวกับ User ต่างๆ เมื่อ User ใด User หนึ่งมีการกรอกข้อมูล User ที่เกี่ยวข้องกับงานเหล่านั้นจะได้รับการแจ้งเตือนเพื่อให้ปฏิบัติงานต่อไป ระบบมีการรองรับทุก Flat form ของการรองรับ Web Browser และรองรับ Responsive Web Design