

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งเป็นรายได้หลักของประเทศไทย เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วกว่าอุตสาหกรรมในด้านอื่น ๆ ของประเทศไทย ดังนั้นทุกภาคส่วนไม่ว่าภาครัฐ เอกชน รวมทั้งภาคประชาชน ควรหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน และที่สำคัญคือการพัฒนากระบวนการท่องเที่ยวไม่ว่าจะทั้งระบบการคมนาคมขนส่ง ระบบการประชาสัมพันธ์ โฆษณาการท่องเที่ยว รวมทั้งระบบที่พักอาศัยล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริม และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้นได้

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองหลักของประเทศไทย ซึ่งในช่วง วันที่ 22 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2562 มีอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวถึงร้อยละ 69.02 จำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด 601,327 ราย จึงเห็นได้ว่าธุรกิจบริการที่พักมีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถที่จะพัฒนาระบบของธุรกิจบริการที่พักด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และง่ายต่อนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้ระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศต่าง ๆ ในการสืบค้นข้อมูลการเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว และที่พัก โดยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงรูปแบบระบบการจอง และสำรองที่พักที่สามารถจัดการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

โรงแรมในเครือ ฟลอร์ล ไฮเต็ล มีทั้งหมด 4 สาขา เฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย โรงแรมริเวอร์ไซด์ ฟลอร์ล อินน์ โรงแรมฟลอร์ลไฮเต็ลซีดอินทานา โรงแรมฟลอร์ลไฮเต็ลประตูท่าแพ และโรงแรมฟลอร์ลไฮเต็ล อายตนะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในปัจจุบันทางโรงแรมไม่มีเว็บไซต์เป็นของตัวเอง โดยผู้ที่ต้องการใช้บริการของโรงแรมจะสามารถจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น Agoda Booking.com Ctrip.com และอีก

หนึ่งช่องทางของการจองห้องพัก โดยผ่านกลุ่มพนักงานขายของทางบริษัท เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการของทางโรงแรมส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว และนักธุรกิจชาวจีน จึงทำให้ทางบริษัทไม่ให้ความสำคัญที่จะสร้างเว็บไซต์ของทางโรงแรมขึ้นมา เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สามารถจองผ่านทางเว็บไซต์ Ctrip.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่นิยมใช้ในประเทศจีน และแต่เดิมโรงแรมในเครือ ฟลอร์ล ไฮเต็ล สาขาในจังหวัดเชียงใหม่มีเพียง 2 สาขา ทำให้จำนวนผู้เข้าพักและผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมายถึงแม้จะไม่มีเว็บไซต์ แต่ในปัจจุบันโรงแรมในเครือ ฟลอร์ล ไฮเต็ล สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอีก 2 สาขาเป็น 4 สาขาในแต่ละสาขาจะมีข้อจำกัดในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในตัวเมืองจึงทำให้โรงแรมสาขาที่อยู่รอบนอกตัวเมืองมีผู้ใช้บริการเข้ามาพักไม่มากเท่าที่ควร ส่งผลทำให้ผลประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ทางบริษัทจึงเล็งเห็นว่าควรมีการจัดทำเว็บไซต์ขึ้นมา เพื่อเพิ่มช่องทางให้นักท่องเที่ยวนอกเหนือจากชาวจีนได้เข้ามาใช้บริการ เป็นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ผู้คนที่สนใจได้เข้าถึงข้อมูลของทางโรงแรมได้ชัดเจน ละเอียด ครบถ้วน เนื่องจากทางเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องพักได้ ไม่มีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการของทางโรงแรม สถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียง และข้อมูลการเดินทางต่าง ๆ มีเพียงแต่รายละเอียดราคาห้องพัก และรูปภาพของห้องพักของทางโรงแรมเท่านั้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยว หรือผู้ที่ต้องการใช้บริการของทางโรงแรมเกิดความผิดพลาดในการจองสถานที่พัก เช่น กรณีจองสถานที่พักไกลจากสถานที่ที่ต้องการจะไป หรือไกลจากสถานที่ท่องเที่ยวที่สนใจ เป็นต้น

ผู้จัดทำจึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาจัดการระบบการจองห้องพักและประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาโรงแรมในเครือฟลอร์ล ไฮเต็ลให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดทำระบบการจองที่พักและบริการต่าง ๆ ของโรงแรมเพื่อให้ระบบง่ายต่อการใช้งานมีรายละเอียดข้อมูล ครบถ้วน และสะดวกรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ และเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ จังหวัดเชียงใหม่ประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อพัฒนาระบบการจองที่พักและประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา โรงแรมพลอร์ล ไฮเต็ล จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยว

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำโครงการ

1.3.1 ได้ระบบการพัฒนาระบบการจองห้องพักและประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาโรงแรมพลอร์ล ไฮเต็ล จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 เข้าใจกระบวนการระบบการจัดการห้องพักมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขต

1.4.1 ขอบเขต

ในการศึกษาระบบการจองที่พักของโรงแรม มีการกำหนดขอบเขตของการพัฒนาระบบการจองที่พักโรงแรม ดังนี้

1.4.1.1 ผู้ดูแลระบบ

- 1) สามารถเข้าสู่ระบบได้โดยชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน
- 2) สามารถกำหนดสิทธิผู้ใช้ได้
- 3) สามารถจัดการเพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลผู้ใช้ระบบได้

1.4.1.2 เจ้าของกิจการและผู้จัดการ

- 1) สามารถเข้าสู่ระบบได้โดยเบอร์โทรศัพท์ และรหัสผ่าน
- 2) สามารถดูข้อมูลพนักงานของโรงแรมได้
- 3) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของพนักงานในโรงแรมได้
- 4) สามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ของห้องพักได้
- 5) สามารถตรวจสอบห้องว่างได้
- 6) สามารถจัดการลือคห้องพักได้
- 7) สามารถจัดการแก้ไขราคาห้องพักได้
- 8) สามารถจัดการโปรโมชั่นของลูกค้าสมาชิกได้
- 9) สามารถเรียกดูข้อมูลการจองห้องพักได้

- 10) สามารถยกเลิกการจองห้องพักได้
- 11) สามารถเพิ่ม ลบ รูปของห้องพักได้
- 12) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ของห้องพักได้
- 13) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ของทางโรงแรมได้
- 14) สามารถตรวจสอบการชำระเงินของลูกค้าได้
- 15) สามารถดูการรีวิวของลูกค้าได้
- 16) สามารถ เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของเว็บไซต์ได้

1.4.1.3 พนักงานแผนกต้อนรับ

- 1) สามารถเข้าสู่ระบบได้โดยเบอร์โทรศัพท์ และรหัสผ่าน
- 2) สามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ของห้องพักได้
- 3) สามารถแก้ไขข้อมูลของตนเองได้
- 4) สามารถเพิ่ม ลบ รูปห้องพักได้
- 5) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ของห้องพักได้
- 6) สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของทางโรงแรมได้
- 7) สามารถตรวจสอบห้องว่างได้
- 8) สามารถดูข้อมูลการจองห้องพักได้
- 9) สามารถทำการจองห้องพักในระบบได้
- 10) สามารถยกเลิกการจองห้องพักในระบบได้
- 11) สามารถตรวจสอบการชำระเงินของลูกค้า
- 12) สามารถจัดการข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของโรงแรม
- 13) สามารถออกใบเสร็จรับเงินบริการห้องพัก และอื่น ๆ ของโรงแรมได้

1.4.1.4 พนักงานทั่วไป

- 1) สามารถเข้าสู่ระบบโดยเบอร์โทรศัพท์ และรหัสผ่านได้
- 2) สามารถเรียกดูข้อมูลของตนเองได้
- 3) สามารถแก้ไข เพิ่ม ลบ ข้อมูลของตนเองได้

4) สามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของทางโรงแรมได้

1.4.1.5 ผู้ใช้ทั่วไป

- 1) สามารถเรียกดูข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร การบริการบนเว็บไซต์ได้
- 2) สามารถเรียกดูรูปห้องพักของทางโรงแรมได้
- 3) สามารถตรวจสอบห้องว่างได้
- 3) สามารถเช็คราคาห้องพักได้
- 4) สามารถทำการจองห้องพักได้
- 5) สามารถยกเลิกการจองห้องพักได้
- 6) สามารถชำระค่าบริการห้องพัก อื่น ๆ ของทางโรงแรมได้
- 7) สามารถรับใบเสร็จรับเงินบริการห้องพัก และอื่น ๆ ของโรงแรมได้
- 8) สามารถแสดงความคิดเห็นได้

1.4.1.6 ลูกค้าสมาชิก

- 1) สามารถสมัครสมาชิกได้
- 2) สามารถเข้าสู่ระบบโดยเบอร์โทรศัพท์ และรหัสผ่านได้
- 3) สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้
- 4) สามารถเรียกดูข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร การบริการบนเว็บไซต์ได้
- 5) สามารถเรียกดูรูปห้องพักของทางโรงแรมได้
- 6) สามารถเช็คราคาห้องพักได้
- 7) สามารถทำการจองห้องพักได้
- 8) สามารถยกเลิกการจองห้องพักได้
- 9) สามารถชำระค่าบริการห้องพัก อื่น ๆ ของทางโรงแรมได้
- 10) สามารถรับใบเสร็จรับเงินบริการห้องพัก และอื่น ๆ ของโรงแรมได้
- 11) สามารถแสดงความคิดเห็นได้

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม

1.5.1 Hardware

1.5.1.1 คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ยี่ห้อ Samsung รุ่น Series3 NP300 ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

- หน่วยประมวลผล (Intel Core i5)
- หน่วยความจำหลัก (RAM 16GB DDR3)
- หน่วยความจำสำรอง (Hard disk 1TB)
- การ์ดจอแสดงผล (Nvidia GeForce GT 520MX หน่วยความจำ 1GB)

1.5.1.2 โทรศัพท์มือถือ ยี่ห้อ iPhone รุ่น 6s ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

- หน่วยประมวลผล (Apple A9 Dual-Core Processor)
- หน่วยความจำหลัก (RAM 2 GB)
- หน่วยความจำสำรอง (16 GB)

1.5.2 Software

1.5.2.1 โปรแกรมอะโดบี ดรีมวีฟเวอร์ (Adobe Dreamweaver CS5) ใช้ในการออกแบบเขียนโค้ด

1.5.2.2 โปรแกรมอะโดบี โฟโต้ชอป (Adobe Photoshop CS6) ใช้ในการตกแต่งรูปแบบเว็บไซต์

1.5.2.3 โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิซิโอ (Microsoft Office Visio 2016) ใช้ในการออกแบบ DFD และ ER-Diagram

1.5.2.4 โปรแกรมแซมปี (XAMPP) โปรแกรมจำลองเซิร์ฟเวอร์

1.5.2.5 โปรแกรมมายเอสคิวแอล (MySQL) โปรแกรมฐานข้อมูล

1.5.2.6 โปรแกรมพีเอชพีมายแอดมิน (phpMyAdmin) โปรแกรมจัดการข้อมูล

1.5.2.7 ชุดคำสั่งภาษาพีเอชพี (PHP) ใช้เขียนโครงสร้างหลักของโปรแกรมบนเว็บไซต์ และสร้างรูปแบบของโปรแกรมใช้ร่วมกับระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL

1.5.2.8 ชุดคำสั่งภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML5) เป็นภาษาที่ใช้ในการเขียนเว็บไซต์ และกำหนดการแสดงผลข้อมูลหน้าเว็บเพจ

1.5.2.9 ชุดคำสั่งภาษาซีเอสเอส (CSS) ใช้สำหรับการตกแต่งจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และกำหนดการแสดงผลข้อมูลหน้าเว็บเพจใช้ร่วมกับชุดคำสั่งภาษา HTML

1.5.2.10 ชุดคำสั่งภาษาจาวาสคริปต์ (JAVA Script) เป็นภาษาที่ใช้ร่วมกับภาษา HTML ในการจัดรูปแบบเว็บไซต์ให้ดูมีการเคลื่อนไหวและสามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้

1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 128 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300
- โรงแรมเวอร์ไซด์ ฟลอร์ล อินน์ 233 ถ.เจริญราษฎร์ ต.วัดเกต อ.เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50000

1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการ

แผนการดำเนินการ	ปี พ.ศ. 2563 - 2564				
	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
1. ศึกษาและกำหนดความต้องการ	→				
2. วิเคราะห์ออกแบบระบบและสร้างฐานข้อมูล	→	→			
3. เขียนและทดสอบโปรแกรม		→	→	→	
4. ติดตั้ง ทดสอบ และปรับปรุงระบบ		→	→	→	
5. ตรวจสอบระบบโดยรวม			→	→	
6. ประเมินการใช้งานระบบ			→	→	
7. จัดทำคู่มือการใช้งาน				→	→
8. จัดทำเอกสารประกอบโครงการ				→	→