

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก รัฐบาลให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทเป็นอย่างมากในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากรายงานสำรวจการประกอบกิจการ โรงแรมและเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2546 รายงานว่า เฉพาะธุรกิจโรงแรมนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นเงิน 57,977.70 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าปี 2545 ที่มีรายได้จากธุรกิจโรงแรม 47,740.50 ล้านบาท

ธุรกิจโรงแรมให้บริการด้านที่พักและอาหาร ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีบริการอื่นเช่น การบริการจัดเลี้ยงประชุมสัมมนา การให้บริการซักรีด การให้บริการโทรศัพท์ ศูนย์การออกกำลังกาย (Sport Club) ฯลฯ จากสถิติค่าใช้จ่ายต่อวันของนักท่องเที่ยวในปี 2547 ซึ่งถือเป็นรายได้ของอุตสาหกรรมนี้ เฉลี่ยอยู่ที่ 4,057.85 บาทต่อคน สูงสุด 2 อันดับแรก ร้อยละ 26.31 เป็นรายได้ค่าที่พัก และ 16.84 % เป็นรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจัดว่าเป็นจังหวัดที่ขึ้นชื่อในเรื่องการท่องเที่ยว จังหวัดหนึ่งของประเทศไทย จากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เรื่องจำนวนโรงแรมและห้องพัก จำแนกตามประเภทห้องพัก ภาค และจังหวัด พ.ศ.2547 มีจำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 109 แห่งจากจำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 455 แห่งในภาคเหนือเป็นจังหวัดที่มีจำนวนโรงแรมมากที่สุดในภาคเหนือ อุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวก็มีการแข่งขันกันสูง ธุรกิจโรงแรมมีการปรับตัวเพื่อการแข่งขันกัน อยู่เสมอ เช่นการปรับตัวให้มีความโดดเด่นด้านการให้บริการที่ประทับใจ เสนอทางเลือกให้ลูกค้า ให้มีความหลากหลาย ไม่เฉพาะเจาะจงแต่เพียงธุรกิจห้องพัก โดยเฉพาะรายได้จากการขายอาหาร และเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นรายได้หลักที่สำคัญของธุรกิจโรงแรม รองจากรายได้ค่าห้องพัก มีการขายให้กับลูกค้าทั้งที่พักในโรงแรมเอง เช่น การขายที่พักพร้อมอาหาร (Package) และการขายให้กับลูกค้าภายนอกที่ไม่ได้พัก เช่นการให้บริการจัดเลี้ยงในวาระพิเศษต่างๆ ทั้งในและนอกสถานที่ การควบคุมดูแลในเรื่องรายได้และต้นทุน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากของธุรกิจประเภทนี้ ผู้บริหารต้องการข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการแข่งขันอยู่เสมอ ในระบบบัญชีโรงแรมจะรายงานต่อผู้บริหาร ในลักษณะของการรายงานจำแนกตามส่วนงาน (Responsibility Accounting) เป็นหลักการที่สำคัญของระบบบัญชีต้นแบบของโรงแรม (Uniform System of Account for Hotels) มุ่งเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก ตามหน้าที่งาน

และมอบหมายงานตามผังองค์กรของโรงแรม เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการควบคุมการบริหารงาน (Management Control) ส่วนงานอาหารและเครื่องดื่มจะรายงานเป็นส่วนงานหนึ่ง ที่ผู้บริหารจะใช้ในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ ในบางครั้งการรายงานในรูปแบบดังกล่าวไม่สามารถใช้วิเคราะห์ถึงสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาจากการดำเนินงานได้ทั้งหมด เช่น ถ้าต้นทุนของการขายอาหารและเครื่องดื่มในเดือนปัจจุบันสูงขึ้น จะเป็นเพราะสาเหตุอะไรได้บ้าง การจัดทำรายงานเพื่อการบริหารไม่มีกฎหมายกำหนดไว้แน่นอนว่าต้องจัดทำในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความต้องการใช้ข้อมูลในองค์กร (เบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ, 2545) การจัดทำข้อมูลเพื่อการบริหารอาจจัดในรูปแบบที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ จึงมีความยืดหยุ่นสูง

โรงแรม โลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงแรม มีพื้นที่ห้องประชุมจัดเลี้ยงและสัมมนา 12,000 ตารางเมตร มากที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ มีฝ่ายขายในส่วนของงานจัดเลี้ยงโดยเฉพาะและมีแผนงานขยายพื้นที่ว่างในศูนย์การค้าที่ใกล้กับโรงแรมเป็นห้องจัดเลี้ยงเพิ่มเติม แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าที่ไม่ได้พักในโรงแรมด้วย กิจการยังมีแผนงานที่จะพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระบบการจองห้องพักและการจองห้องจัดเลี้ยง ผ่านระบบ Internet และ จองโดยใช้การติดต่อผ่านฝ่ายขาย การออกไปสั่งงาน การจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ของแต่ละฝ่าย ไปจนถึงการออกรายงานสรุปยอดรายได้และต้นทุนงานจัดเลี้ยง เนื่องจากกิจการยังไม่มีระบบสารสนเทศในเรื่องรายงาน ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ใช้ระบบเอกสารเป็นหลักทำให้เกิดความล่าช้าในการสรุปผลการดำเนินงาน ไม่ทันต่อการตัดสินใจ เนื่องจากข้อมูลของแต่ละส่วนงานไม่เชื่อมโยงถึงกัน เป็นสาเหตุให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และผิดพลาดได้ง่าย ด้วยเหตุนี้ กิจการจึงมีแผนที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยกิจการคาดว่าจะใช้เวลาในการพัฒนา 2-3 ปี

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะพัฒนารฐานข้อมูลต้นแบบ (Prototyping) เพื่อรวบรวมและออกแบบฐานข้อมูลรองรับความต้องการด้านสารสนเทศของผู้ใช้ และช่วยลดระยะเวลาในการพัฒนาของทีมผู้พัฒนาของกิจการ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ในเชิงบริหารสำหรับธุรกิจร้านอาหาร เช่น การวิเคราะห์ผลได้และส่วนสูญเสีย (Yield Cost & Waste Cost Analysis) ดัชนีค่าความนิยม (Popularity Index) การวิเคราะห์ส่วนผสมการขาย (Sale Mix Analysis) ต้นทุนมาตรฐาน (Standard Cost or Recipe) ฯลฯ โดยเลือกใช้โปรแกรม Microsoft Access เป็นโปรแกรมฐานข้อมูล และพัฒนารายงานด้วยโปรแกรม Crystal Report V.9 ซึ่งทั้ง 2 โปรแกรมใช้ระบบปฏิบัติการ Windows สามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลอื่นๆ ได้หลายชนิด เช่น Oracle , Microsoft SQL Server, Microsoft excel เป็นต้น เหมาะสำหรับผู้เริ่มศึกษา และสามารถพัฒนาไปสู่ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้ ผู้ศึกษาจะได้ทำการศึกษาและประยุกต์ใช้เทคนิค

ในด้านการบริหารในการออกแบบรายงานเพื่อการบริหาร และ ออกแบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจที่ทำการศึกษา

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดทำรายงานการขายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อการบริหารงานเลี้ยง ของ โรงแรม โลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

### ขอบเขตการศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารในธุรกิจการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยจะทำการศึกษานำเสนอข้อมูลเพื่อการบริหารงานเลี้ยงของ โรงแรม โลตัสปางสวนแก้ว เนื่องจากกิจการมีรายได้หลักค่าอาหารและเครื่องดื่มหลัก มาจากกิจกรรมงานจัดเลี้ยงถึง 90% ของรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด (ข้อมูลจากงบการเงินจำแนกตามส่วนงานของบริษัท ประจำปี 2547) โดยจะพัฒนาระบบฐานข้อมูลต้นแบบ (Prototyping) ในระบบการจองงานเลี้ยงผ่านฝ่ายขายของกิจการไปจนถึง การออกรายงานที่สำคัญในด้านการบริหาร โดยจะเน้นที่ผลลัพธ์ของข้อมูลที่ได้ (Output) และนำไปใช้ประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล โดยประยุกต์ใช้แนวคิด, ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารและวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

เนื่องจากการค้นคว้าอิสระนี้เป็นการพัฒนาในเรื่องของระบบสารสนเทศ ข้อมูลตัวเลขที่อยู่ในรายงานฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่สมมุติขึ้นเพื่อใช้ทดสอบเท่านั้น

### วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูล

เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยใช้วิธีการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์จากบุคคลากรภายในองค์กร และ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Analysis) เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ทำการศึกษา

#### 1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง 2 ส่วนในลักษณะคำถามแบบเปิด (Open-Ended Questionnaire) จำนวน 12 ท่าน คือ ทางด้านผู้นำเสนอข้อมูล ได้แก่ หัวหน้าแผนกบัญชีต้นทุน 1 ท่าน พนักงานบัญชีต้นทุนของ โรงแรม 3 ท่าน ส่วนทางด้านผู้ใช้ข้อมูล ได้แก่ ฝ่ายขายอาหารและเครื่องดื่มงานเลี้ยง 2 ท่าน พ่อครัว หรือ หัวหน้าพ่อครัว 4 ท่าน ผู้จัดการฝ่ายอาหารเครื่องดื่ม 1 ท่าน และผู้จัดการทั่วไป 1 ท่าน

## 2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ศึกษาจากหนังสือวิชาการและตำราทางด้านการควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มทั้งของไทยและต่างประเทศการบัญชีโรงแรม การบัญชีบริหาร การพัฒนาระบบฐานข้อมูล คำบรรยายลักษณะงาน (Job description) รูปแบบของรายงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบรายงานที่มีประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล ในโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัด เชียงใหม่
2. ผู้นำเสนอข้อมูลสามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์ต้นทุนของการขายอาหารและเครื่องดื่มมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัด เชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร** คือ ระบบที่มีการรวบรวมข้อมูลที่เก็บไว้ในแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ในระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ องค์กรได้นำมาใช้ในการดำเนินงาน ประมวลผลข้อมูล นำมาช่วยสนับสนุนการทำงาน และช่วยในการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร

**การขายอาหารและเครื่องดื่มแบบจัดเลี้ยง** คือ การขายอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าได้มีสิ่งจูงใจไว้ล่วงหน้า ซึ่งอาจจะจัดภายในโรงแรมหรือภายนอกโรงแรม เช่น งานแต่งงาน งานฉลอง หรือ แสดงความยินดีต่างๆ หรือ งานประชุมสัมมนา ลูกค้าจะทำการเลือกรายการอาหารและเครื่องดื่มไว้ล่วงหน้า โดยคิดราคาแบบเหมาต่อคน

**โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว** คือ โรงแรมที่ตั้งเลขที่ 21 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ประกอบการคือ บริษัท กาดสวนแก้ว 2545 จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจ 2 ประเภทหลักคือ ธุรกิจศูนย์การค้า และ โรงแรม โดยกิจการโรงแรมใช้ชื่อว่า โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว ประกอบด้วยห้องพักจำนวน 686 ห้อง