

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ทางภาคเหนือของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวสูงสุดของจังหวัดในภาคเหนือ มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญมากมาย ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบกับรัฐบาลได้ประกาศให้มีการจัดการท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น และเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญต่อการท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาได้จากรายงานยอดขายของธุรกิจโรงแรมรีสอร์ต เกสต์เฮาส์ ในปี พ.ศ. 2550 รายงานว่า เฉพาะธุรกิจโรงแรมนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นเงินกว่า 73,728.1 ล้านบาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552: ออนไลน์)

ธุรกิจโรงแรมที่ประกอบกิจการในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 173 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) โดยแบ่งเป็นระดับ 5 ดาวจำนวน 9 แห่ง ระดับ 4 ดาวจำนวน 40 แห่ง ระดับ 3 ดาวครึ่งจำนวน 11 แห่ง และระดับ 3 ดาวจำนวน 63 แห่ง (AtSiam.com, 2552: ออนไลน์) ดังนั้น จึงเกิดภาวะการแข่งขันกันเกิดขึ้น และประกอบกับ ปี พ.ศ. 2551 เกิดปัญหาวิกฤตการณ์ทางการเงินและวิกฤตเศรษฐกิจของโลก โดยได้ส่งผลกระทบต่อเนื่องมายังประเทศไทย ทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องบริหารองค์กรให้อยู่รอด และนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่ง

ภายใต้สภาพแวดล้อมการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจ ทุกองค์กรต้องเร่งปรับตัวให้รวดเร็วเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ด้วยการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากที่สุด ปัจจัยที่สำคัญที่จะสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพคือ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี(Accounting Information System – AIS) ที่ถูกต้องรวดเร็ว เชื่อถือได้ ซึ่งสารสนเทศทางการบัญชียุคนี้มีมากมายหลายรูปแบบ เช่นงบบดุล งบกำไรขาดทุน รายงานยอดขาย เป็นต้น (นิศากร นครพิน : 2551) เพราะระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถช่วยธุรกิจในการจัดการปัญหาในระยะสั้นได้ เช่น ด้านต้นทุน ค่าใช้จ่าย และกระแสเงินสด โดยการให้ข้อมูลในการสนับสนุนการเฝ้าติดตามและการควบคุมการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้กิจการเหล่านี้ดำเนินงานในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีการแข่งขันสูง เพื่อให้สามารถบูรณาการการดำเนินงานเข้ากับแผนกลยุทธ์ระยะยาวได้ (Ismail and King: 2005)

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้บริหารจึงต้องมีความต้องการระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากขึ้น เพื่อสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารองค์กรให้ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้

ในการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการบริหารองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการบริหารองค์กรด้วย เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีบทบาทสำคัญในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ถ้าผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถในการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เพียงพอต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มูจรินทร์ แก้วหย่อง : 2550)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความรู้ความสามารถ และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ที่ประกอบกิจการในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาเฉพาะธุรกิจโรงแรมระดับ 3 – 5 ดาว เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีขนาดใหญ่พอสมควรและมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงวางแผนระบบการบริหาร และเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อปรับให้เหมาะสมกับองค์กร และช่วยให้ธุรกิจโรงแรมสามารถปรับแนวทางในการเปลี่ยนกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจมีโอกาสดำเนินต่อไปได้อีกในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถ และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความรู้ความสามารถ และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีผลอย่างไรต่อกลุ่มธุรกิจโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนระบบและกระบวนการบริหารงานของกลุ่มธุรกิจโรงแรม เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

1.4 นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตรงกับผู้วิจัย จึงได้นิยามคำศัพท์เฉพาะที่เป็นคำหลักๆ ไว้ดังนี้

ความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AIS Capacity) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการรับรู้ข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อแปลง หรือประมวลผลข้อมูล โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูลประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีเสนอให้แก่ผู้ใช้งานและผู้ใช้งานนอกของกิจการ

ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AIS Requirements) หมายถึง ความต้องการข้อมูลทางด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อใช้ในการบริหารงานในองค์กร

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา โดยที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล ซึ่งข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ แต่ท้ายที่สุดแล้วข้อมูลก็คือ วัตถุดิบของสารสนเทศ

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้ว เป็นผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูล โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ชุดของคน ข้อมูล และวิธีการ ซึ่งทำงานร่วมกันในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงการรวบรวม การเข้าสู่และการประมวลผลข้อมูล และการจัดเก็บ การบริหาร การควบคุม และการรายงานสารสนเทศเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System: AIS) หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อแปลง หรือประมวลผลข้อมูล โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูลประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีเสนอให้แก่ผู้ใช้งานและผู้ใช้งานนอกของกิจการ

ผู้บริหาร (Administrator) คือ ผู้ที่ผลักดันกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย และให้งานประสบความสำเร็จ (การบริหารและการจัดการ, 2551: ออนไลน์)

โรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547, 2552: ออนไลน์)