

15886



ผลการวิจัย

ศึกษาระบบและการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารธุรกิจโรงแรมเซตหาคใหญ่ - สงขลา

โดย

สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร

เลขที่	๑๑๑๒๗๕
เลขที่พิมพ์	๗๐๑.๑๕๖
วันที่พิมพ์	๗๐๑.๑๕๖

บทคัดย่อ

ศึกษาระบบและการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารธุรกิจโรงแรม เขตสงขลา - หาดใหญ่

จากการศึกษาลักษณะการจัดแบ่งองค์การของโรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่ พบลักษณะงานของโรงแรมแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ งานส่วนหน้า งานส่วนหลัง และงานส่งเสริม ผลของการสำรวจข้อมูลพบว่าการจัดแบ่งองค์การในโรงแรมขนาดเล็ก (จำนวนห้องพักต่ำกว่า ๕๐ ห้อง) มีการจัดแบ่งองค์การน้อยมาก ในขณะที่โรงแรมขนาดกลาง (จำนวนห้องพักตั้งแต่ ๕๐ ห้องขึ้นไป) มีการจัดแบ่งองค์การมากขึ้น นอกจากนี้ลักษณะการดำเนินงานจะเป็นแบบครบวงจร

การจัดแบ่งองค์การมีผลต่อการกำหนดระบบข้อมูลทางการเงิน เพราะโรงแรมที่มีการจัดแบ่งองค์การจะเริ่มพัฒนาระบบข้อมูลทางการเงิน นอกจากนี้โรงแรมขนาดกลางมีการจัดทำระบบข้อมูลทางการเงินมากกว่าและซับซ้อนกว่าโรงแรมขนาดเล็ก จุดประสงค์การจัดทำระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมขนาดเล็กมุ่งหาคำถามข้อกำหนดของกฎหมาย ในขณะที่โรงแรมขนาดกลางพิจารณาการนำค่าใช้จ่ายทางด้านการบริหารมากขึ้นกว่าการทำเพื่อเสนอตามกฎหมาย

การใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารค่อนข้างจะน้อยมาก และยังขาดความเข้าใจในวิธีการที่จะนำไปใช้ ฉะนั้นการพัฒนาการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินจะต้องมุ่งจัดการฝึกอบรม สัมมนา และอภิปรายให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของระบบข้อมูลทางการเงิน และส่งเสริมความเข้าใจและวิธีการใช้แก่ผู้จัดทำระบบข้อมูลด้วย ทางด้านการผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อสนองความต้องการที่ขาดแคลนผู้บริหารระดับสูง จะต้องเน้นทางด้านการฝึกงานโดยทำงานอย่างจริงจังในโรงแรมอย่างน้อย ๑ ปี จึงจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพที่จะสนองความต้องการทางด้านการบริหารได้

Abstract

The Study of the System and the application of Financial Information for Hotel Management in Songkla - Hatyai

According to the study, it was found that Hotel Organization chart in Songkla - Hatyai divided into three main departments - Front of the House, Back of the House (or catering), and Supporting career or Promotion. The result of the survey of small hotels (less than 50 rooms) reveals that departmentation into meaningful has sparsely practiced. While the medium-size hotel (50 rooms above) there are more divisions in organization, anyhow, business operation, to some varying degree considered a family-type of business.

Departmentalization has a direct result in setting up financial information system. As Hotel with departmentalization tends to develop its financial information system. From the study, it was found that medium-size hotels tend to departmentalize its organization with more sophisticated technique while the small-size hotels rarely practised. The objective of setting up financial information system in small-size hotels is just to accomplish the law obligation. On the contrary, medium-size hotels considered using financial information system as the

administrative tool rather than law obligation.

Using financial information system as administrative tool is rarely occur, beyond this misunderstanding in the application of financial information system is appeared to certain extent. Thus, it is recommended that seminar, training, and discussions on the important of financial information system should be emphasized on hotel managers. Promoting the good understanding and procedures to those who work directly on the financial information system. In producing qualified and competent graduates to serve the demand in higher level of management, on - the - job training should be provided for students for a duration of one year is recommended.

สารบัญ

บทที่

หน้าที่

๑ บทนำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย

วิธีการวิจัย ปัญหาและอุปสรรคของการวิจัย

สรุป

ภาคผนวก ๑-๑ แบบสอบถามระบบและการใช้ข้อมูลทางการเงิน
ในการบริหารโรงแรมเขตสงขลา - หาดใหญ่

ภาคผนวก ๑-๒ แผนที่ภาคใต้

ภาคผนวก ๑-๓ แผนที่ตั้งโรงแรมในหาดใหญ่

๒ การจัดแบ่งองค์การของโรงแรม

การจัดองค์การของโรงแรม - ทางทฤษฎี การจัดองค์การ

ของโรงแรม - แนวทางที่ปฏิบัติ เปรียบเทียบลักษณะการ

จัดองค์การ สรุป

ภาคผนวก ๒-๑ การทดสอบความเป็นอิสระของปัจจัยต่างๆ
ที่มีต่อการจัดองค์การ

๓ ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม

โครงสร้างของระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม ความหมาย

ของศัพท์ในระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม ข้อมูลทั่วไปของ

ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม วิเคราะห์ระบบข้อมูลทาง

การเงินของโรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่

๔ การใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร

๔๔

ลักษณะการทำงานของธุรกิจโรงแรม การใช้ระบบข้อมูลทางการเงิน
เพื่อการบริหาร วิเคราะห์การใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อ
การบริหาร ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อ
การบริหาร

๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้แนวโน้ม

๕๕

ของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงิน การพัฒนาระบบข้อมูลทางการเงิน
และการใช้ ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบข้อมูลทางการเงิน
และการใช้ สรุป

บทที่ ๑

บทนำ

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ ๔ รัฐบาลกำหนดให้มีการพัฒนาเมือง
หาคีใหญ่ - สงขลา เป็นเมืองหลักทางภาคใต้ โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจนี้มุ่งหวังการพัฒนา
ความเจริญทั้งทางด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและธุรกิจใหม่บริการ ในระยะ ๒ - ๓ ปีที่
ผ่านมาธุรกิจประเภทต่างๆ ในเมืองหาคีใหญ่ - สงขลา ขยายตัวอย่างมาก จึงเป็นเรื่องที่
น่าสนใจจากการพัฒนาระบบบริหารทางธุรกิจในเขตดังกล่าวมีความเจริญมากขึ้นเพียงใด
รวมทั้งมีความพร้อมเพียงที่จะรับการส่งเสริมจากภาครัฐบาลเพียงใด

โดยทบทวนแล้ว การบริหารงานของธุรกิจนั้น มักเกี่ยวข้องกับการวางแผน การ
ควบคุม การประเมินผล และการประสานงาน ใ้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร ปัจจัย
ทั้งสี่ประเภทนั้นนอกจากอาศัยความสามารถและประสบการณ์ของผู้บริหารแล้ว ยังต้องอาศัยข้อมูล
ต่างๆ เป็นอย่างมาก ความต้องการข้อมูลของนักบริหารเพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานนั้น
แตกต่างกันทั้งทางด้าน ประเภท ปริมาณ คุณภาพและเวลา ระบบข้อมูลทางการเงินมีบทบาท
สำคัญในการจัดเก็บ ประมวล และเสนอข้อมูลที่สำคัญแก่นักบริหาร

จากความสำคัญของระบบข้อมูลทางการเงินต่อการบริหารดังกล่าว จึงเป็นเรื่อง
ที่น่าสนใจมากกว่าในสภาพความเป็นจริง มีการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินมากขึ้นเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการทำวิจัยเกี่ยวกับระบบและการใช้ข้อมูลทางการเงินในการบริหารธุรกิจ
ในเขตหาคีใหญ่ - สงขลา นั้น มุ่งหวังจะทราบถึงระบบ และการใช้ข้อมูลทางการเงินของ
ธุรกิจในเขตดังกล่าว เพื่อ

๑. ทราบถึงแนวโน้มของการพัฒนาระบบและการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการ
บริหารงานของธุรกิจมีลักษณะเช่นใด

๒. เสนอข้อมูลการพัฒนาตัวเองทางด้านเทคนิคการบริหารของธุรกิจในเขต
ดังกล่าว ให้หน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองหลักทราบถึง
ความพร้อมเพรียงอันเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ
๓. ช่วยให้ทางภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ ทราบข้อมูลความ
ต้องการทางด้านการพัฒนา และการพัฒนาตัวเองของธุรกิจแถบนี้ อันนำไป
สู่การวางแผนสนองความต้องการของชุมชน ซึ่งเป็นเป้าหมายอันหนึ่งของ
มหาวิทยาลัยที่จะบริการวิชาการให้แก่ชุมชนแถบนี้
๔. เป็นข้อมูลในการสอนนักศึกษาของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
ให้ทราบสภาพความเป็นจริงของธุรกิจแถบบนนี้ แทนการเรียนรู้เฉพาะทาง
คานทฤษฎี ซึ่งบางครั้งไม่อาจนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม
๕. เป็นพื้นฐานในการศึกษาในเรื่องดังกล่าวต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษารวมและการใช้ข้อมูลทางการเงินในการบริหารธุรกิจในเขต
ภาคใหญ่ - สงขลา จะมุ่งพิจารณาเฉพาะธุรกิจประเภทให้บริการ จากการพิจารณาความ
เจริญก้าวหน้าทางธุรกิจ พบว่าธุรกิจการท่องเที่ยวในบริเวณภาคใหญ่ - สงขลา มีความเจริญ
ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวกว่า
แสนคน ทำให้ธุรกิจประเภทให้บริการคึกคักอย่างมาก โดยเฉพาะกิจการโรงแรม มีการสร้าง
โรงแรมขึ้นหนึ่งขึ้นหลายแห่งในระยะเวลา ๒ - ๓ ปีมานี้ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะพิจารณา
เลือกธุรกิจประเภทโรงแรมเป็นตัวอย่างในการศึกษาข้อมูลต่อไป โดยกำหนดตัวอย่างในการ
สำรวจ ๕๐ โรงแรม ในบริเวณดังกล่าว

วิธีการวิจัย

การวิจัยในเรื่องดังกล่าว ใช้แบบสอบถาม (กึ่งภาคผนวก) และสัมภาษณ์ข้อมูล

โดยสอบถามจากสมัชชั้โรงเรียนจำนวน ๕๐ แห่ง ในบริเวณภาคใหญ่ - สงขลา ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจะสรุปข้อมูลในแง่การจัดแบ่งองค์การและการบริหารระบบข้อมูลทางการเงิน และการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร ในลักษณะเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ

ระยะเวลาการวิจัย ใช้เวลา ๑ ปี โดยมีแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย ดังนี้

กิจกรรม	เดือน												
	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	
๑. เตรียมงาน	←→												
๒. เตรียมแบบสอบถาม			←→										
๓. เก็บรวบรวมข้อมูล					←→								
๔. วิเคราะห์ข้อมูล							←→						
๕. เขียนรายงานและพิมพ์											←→		

ปัญหาและอุปสรรคของการวิจัย

ในการทำวิจัยพบว่าระบบธุรกิจ ในเขตภาคใหญ่ - สงขลา ยังคงมีลักษณะเป็นธุรกิจครอบครัวอยู่ ทำให้เกิดความรู้สึกในแง่ที่ว่าข้อมูลทางการเงินเป็นความลับที่ไม่สมควรเปิดเผยให้บุคคลภายนอกทราบถึงรายละเอียด ซึ่งต้องใช้ความพยายามอย่างมากที่ทำให้สมัชชั้ของโรงเรียนต่างๆ เข้าใจว่า การศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกำไรขาดทุน หรือบุคคลขององค์การ แต่เพื่อทราบแนวทางการนำไปใช้ของโรงเรียนแต่ละโรงเรียนมากกว่า ฉะนั้นทางด้านความร่วมมือเกี่ยวกับการให้ข้อมูลจึงเป็นเรื่องหนักใจในการดำเนินงานวิจัย

จากการพิจารณาโครงสร้างของโรงแรมในเขตภาคใหญ่ — สงขลา ก่อให้เกิดภาพพจน์ว่ามีการพัฒนาทางด้านการบริหารมากกว่าธุรกิจประเภทอื่นๆ แต่ในสภาพความเป็นจริงแล้วความรู้ทางด้านบริหารนั้น ยังคงไขประสพการณ์ในอดีตนานกว่า ทำให้ความเข้าใจในแบบสอบถามมีไม่มากพอ ผู้สัมภาษณ์ต้องใช้ความพยายามในแง่ของการอธิบายมากขึ้น

สรุป

การศึกษาระบบและการใช้ข้อมูลทางการเงินในการบริหารงานเขตภาคใหญ่ — สงขลา มุ่งวิจัยกิจการโรงแรม เนื่องจากมีแนวโน้มทางด้านการพัฒนาเทคนิคการบริหาร เค้นชัดกว่าธุรกิจประเภทอื่น และสร้างข้อมูลที่สอดคล้องกับการพัฒนาทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยว การวิจัยมีวัตถุประสงค์ทางด้านเป็นแนวทางในการใช้ข้อมูลทางการเงินในการบริหาร ปรับปรุงการส่งเสริมการพัฒนาเมืองหลักของภาครัฐบาล และเป็นแนวทางให้ภาควิชาการบริหารธุรกิจ เสนอบริการทางวิชาการแก่ชุมชนอย่างถูกต้อง

ส่วนปัญหาทางด้านวิจัยอยู่ที่การขาดความเข้าใจในเทคนิคการบริหาร และยังมีเชื่อว่าการระบบข้อมูลทางการเงินเป็นสิ่งที่ควรปกปิด

ศึกษาระบบและการใช้ข้อมูลทางการเงินในการบริหารธุรกิจประเภทโรงแรม

ข้อมูลทั่วไป

๑. สถานที่ตั้งของโรงแรม อำเภอ
๒. จำนวนห้องพักทั้งสิ้น ห้อง
๓. ระดับของโรงแรมเป็นโรงแรมชั้น
๔. การบริหารงานของโรงแรมมีลักษณะ
๕. ระดับความรู้อยู่ของผู้จัดการ
๖. ระดับความรู้ของสหพันธ์

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดองค์การ

๗. โรงแรมของท่านมีการจัดแบ่งหน่วยงานหรือไม่

<input type="checkbox"/> มี	<input type="checkbox"/> ไม่มี ข้ามไปข้อ ๘
-----------------------------	--
๘. ถ้าโรงแรมท่านมีการจัดแบ่งหน่วยงาน ได้แบ่งออกเป็น (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

<input type="checkbox"/> แผนกห้องพัก	<input type="checkbox"/> แผนกรักษาความปลอดภัย
<input type="checkbox"/> แผนกบัญชี	<input type="checkbox"/> แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
<input type="checkbox"/> แผนกวิศวกรรม	<input type="checkbox"/> แผนกอื่น ๆ (ระบุ)
<input type="checkbox"/> แผนกชาย
๙. ผู้จัดการของโรงแรมท่าน คือ

<input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ
<input type="checkbox"/> ผู้บริหารรับจ้าง
<input type="checkbox"/> ญาติพี่น้องกับเจ้าของกิจการ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ

๑๐. หัวหน้าในฐานะสมุหบัญชีโรงแรม คือ

- เจ้าของกิจการ
- ผู้บริหารรับจ้าง
- ญาติพี่น้องกับเจ้าของกิจการ
- อื่นๆ ระบุ

ข้อมูลเกี่ยวกับระบบขอมูลการเงิน

๑๑. ระบบสมุครายวันชั้นคนที่โรงแรมใช้ ได้แก่

- ระบบสมุครายวันทั่วไป
- ระบบสมุครายวันเฉพาะ ระบุ
- ระบบทะเบียนใบสำคัญ
- ระบบอื่นๆ (ระบุ)

๑๒. ระบบสมุคแยกประเภททั่วไปที่โรงแรมใช้ ได้แก่

- ระบบสมุคแยกประเภททั่วไป
- ระบบบัญชีคุม บัญชีย่อย ระบุ
- ระบบอื่นๆ (ระบุ)

๑๓. โรงแรมมีนโยบายให้เสนองบการเงิน

- ทุก ๑ เดือน
- ทุก ๖ เดือน
- ทุก ๑ ปี
- อื่นๆ ระบุ

๑๔. วัตถุประสงค์ของการจัดทำข้อมูลทางการเงินของกิจการ (เลือกข้อที่สำคัญที่สุด)

- ทำตามข้อกำหนดตามกฎหมาย
- เพื่อใช้ในการบริหารงาน
- ทำตามข้อกำหนดของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ถือหุ้น
- อื่นๆ (ระบุ)

๑๕. การกำหนดบัญชีของโรงแรมมีลักษณะ

- รหัสตัวเลข
- รหัสตัวหนังสือ
- รหัสผสม
- อื่นๆ ระบุ

๑๖. วัตถุประสงค์ของการกำหนดบัญชี (เลือกข้อที่สำคัญที่สุด)

- เพื่ออำนวยความสะดวกในการอ้างอิงถึง
- เป็นโครงสร้างสำหรับข้อมูลทางการเงิน
- เป็นไปตามระบบบัญชีที่กำหนด
- อื่นๆ ระบุ

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร

๑๗. ท่านเคยเสนอข้อมูลทางการเงินเพื่อใช้ในการบริหาร หรือไม่

- เคย ไม่เคย ข้ามไปข้อ ๒๒

๑๘. ท่านเคยเสนอข้อมูลทางการเงินเพื่อการวางแผนทางการเงิน (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- วางแผนทางการเงินการตลาด ใกล้เคียง
-

วางแผนทางการเงิน ใต้แก
.....

วางแผนทางค่านุศลการ ไคแก
.....

อื่นๆ ระบุ

๑๘. ท่านเคยเสนอขอมูลทางการเงินเพื่อการประสานงานทางค่านิโฆบาง (เลือก
ไคมากกว่า ๑ ข้อ)

การกำหนดงบประมาณรวม

การกำหนดงบประมาณย่อยในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับงบประมาณ
รวม

แกไขการทำงานให้สอดคล้องกัน

อื่นๆ ระบุ

๑๙. ท่านเคยเสนอขอมูลทางการเงินเพื่อการควบคุมทางค่านิโฆบาง(เลือกไคมากกว่า ๑ ข้อ)

ควบคุมทางค่านการตลาค ไคแก
.....

ควบคุมทางค่านการเงิน ไคแก
.....

ควบคุมทางค่านนุศลการ ไคแก
.....

อื่นๆ ระบุ

๒๐. ท่านเคยเสนอขอมูลทางการเงินเพื่อการประเมินผลทางค่านิโฆบาง(เลือกไคมากกว่า ๑ ข้อ)

การประเมินผลทางค่านการตลาค ไคแก
.....

การประเมินผลทางด้านการเงิน ได้แก่

.....

การประเมินผลทางด้านบุคลากร ได้แก่

.....

อื่นๆ ระบุ

๒๒. ทานคิดว่าปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร
คือ

.....

.....

.....

ขอมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินในอนาคต

๒๓. ทานคิดว่าในปัจจุบันทางโรงแรมใช้ข้อมูลทางการเงินบริหารงานอย่างไร

เหมาะสม

ควรแก้ไข ระบุ

๒๔. ทานคิดว่าในอนาคตทางโรงแรมควรใช้ข้อมูลทางการเงินทางด้านใด

.....

.....

.....

๒๕. ทานคิดว่าคณะวิทยากรจัดการจะช่วยให้คุณแก้ไขปัญหาด้านการใช้ระบบข้อมูล
ทางการเงินเพื่อการบริหารอย่างไร

.....

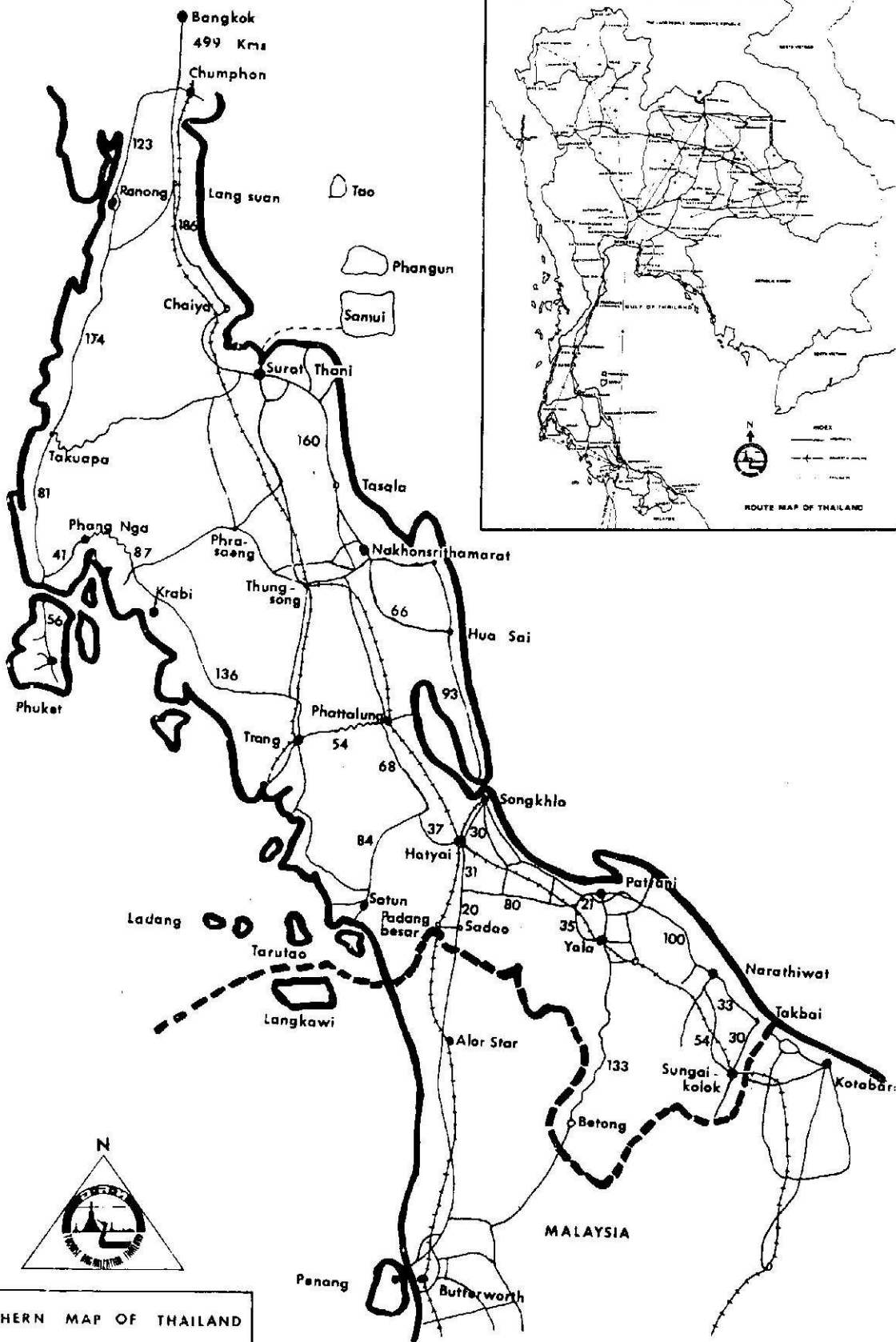
.....

.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือ

ผู้สัมภาษณ์

วันที่



SOUTHERN MAP OF THAILAND



- BUS STATIONS**
- to Bangkok 6D
 - to Phuket 6D
 - to Phthalung Trang 6C
 - to Pattani, Narathiwat 6C
 - to Satun 6E
 - to Songkhla 6D
- TAXI STATIONS**
- to Nakhorathammarat 6E
 - to Narathiwat 6F
 - to Pattani 6E
 - to Phthalung Trang 6E
 - to Satun 6E
 - to Songkhla 6E
 - to Sadao 6E
 - to Yala 6E
- AIR LINES**
- CPA 8F
 - MAC 6G
 - Thai Airways 6G
- GOVERNMENT OFFICES**
- Emergency Police Station 6G
 - Immigration 4E
 - Police Station 4E
 - Telephone Exchange 6C
- HOTELS**
- Amarin 6G
 - Asian 6E
 - Cathay 6F
 - Empire 7G
 - Grand 8F
 - Haw Hua 6F
 - Hat Yai Hotel 7D
 - Hat Yai Inter 6E
 - Holiday 5D
 - King's 6F
 - Kosit 6F
 - Learn Thong 6D
 - Lido 6E
 - Lee Garden 6E
 - My House 6B
 - Metro 6F
 - Handarin 6E
- Other Symbols:**
- Post Office
 - Buddham Manastery
 - Travel Agent
 - Tourism Authority of Thailand
 - Authorized Money Changer
 - Bank
 - Cinema Hall
 - Gas Station



TOURIST MAP OF HAT YAI

WITH THE COMPLIMENTS
OF
TOURISM AUTHORITY OF THAILAND
HAT YAI OFFICE

การจัดแบ่งองค์การของโรงแรม

การจัดแบ่งองค์การของโรงแรมนี้มีรูปแบบที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับที่ตั้งของ
โรงแรม ประเภทของการให้บริการ โครงสร้างของโรงแรม ภูมิหลังและการฝึกอบรมของ
ผู้จัดการ บุคลิกภาพและความสามารถทางการบริหารของกลุ่มผู้บริหารและประเภทของเจ้า
ของ โดยสภาพทั่วไปโรงแรมจะแยกงานออกเป็นสองส่วน คือ งานส่วนหน้า (Front of
the house) หรืองานส่วนหลัง (Back of the house)

การจัดองค์การของโรงแรม - ทางทฤษฎี

สิ่งที่โลกกล่าวมาแล้วลักษณะงานของโรงแรมแยกออกเป็นสองส่วนคือ งานส่วน
หน้าและงานส่วนหลัง ในลักษณะของงานส่วนหน้าจะเกี่ยวข้องกับงานแผนกพักในโรงแรม มัก
ประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้ คือ แผนกต้อนรับ (Front Office) แผนกรักษาความปลอดภัย
(Security Office) แผนกบริการ (Service Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping
Office) และแผนกช่าง (Engineering Office) งานส่วนหลังจะเกี่ยวข้องกับงาน
สนับสนุนให้การดำเนินงานของโรงแรมดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่
การเสนาอาหาร เครื่องดื่ม และบริการ มักประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้ คือ แผนกครัว
(Food Office) และแผนกเครื่องดื่ม (Beverage Office) นอกจากนี้ในโรงแรมบาง
แห่งจะมีงานส่งเสริมการดำเนินงานทางด้านแผนกบุคคล (Personnel Office)
แผนกบัญชี (Accounting Office) และแผนกขาย (Sales Office)

ขอบเขตของงานแต่ละแผนก

ในส่วนนี้เป็นการแจกแจงรายละเอียดในการทำงานของแต่ละแผนกที่แสดง
ข้างต้น โดยเริ่มจากงานส่วนหน้า งานส่วนหลัง และงานส่งเสริมตามลำดับ

แผนกต้อนรับ เป็นงานที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นหน่วยงานแรกที่ผู้มาพักจะได้พบปะก่อน และต้องเสนอขอมูลต่างๆ ตลอดเวลาที่ผู้มาพักอยู่ และเป็นหน่วยงานสุดท้ายที่ผู้มาพักคิดคอก่อนจากโรงแรม ถ้าหน่วยงานนี้สามารถสร้างความประทับใจได้ โรงแรมนั้นจะกลายเป็นที่กล่าวขวัญถึงของผู้มาพัก หน้าที่ของแผนกต้อนรับประกอบด้วย

๑. จัดการเกี่ยวกับการจองห้องพัก และติดต่อกับผู้มาพัก
๒. จัดการเกี่ยวกับการลงทะเบียน และกำหนดห้องให้ผู้มาพัก
๓. จัดการเกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ เช่น จดหมาย โทรเลข และข่าวสารอื่นๆ ให้กับผู้มาพัก
๔. จัดการอำนวยความสะดวกทางการเงิน เช่น การใช้เช็ค การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น
๕. จัดการเกี่ยวกับขอมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม ชุมชนแถบนั้น และเหตุการณ์ที่น่าสนใจ

แผนกรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ป้องกันอันตรายให้แก่ผู้มาพักและโรงแรม ผู้มาพักและทางโรงแรมมีเป้าหมายมาพักในโรงแรมด้วยความรู้สึกปลอดภัย ไม่ต้องการให้มีการโจรกรรม หรือเหตุร้ายอื่นๆ แผนกรักษาความปลอดภัยจะต้องทำงาน ๒๔ ชั่วโมงทุกวัน หน้าที่ของแผนกรักษาความปลอดภัยประกอบด้วย

๑. ตรวจตราบริเวณโรงแรมอยู่เสมอ เพราะลักษณะของโรงแรมจะเปิดทำการ ๒๔ ชั่วโมง เปิดโอกาสให้ผู้ร้ายเข้ามาได้
๒. ระงับเหตุร้ายที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างผู้มาพักกับพนักงานของโรงแรม
๓. ป้องกันเกี่ยวกับอัคคีภัย
๔. ป้องกันผู้มาพักนำสิ่งที่มีลักษณะผิดกฎหมายมาไว้ที่โรงแรมหรือทำสิ่งผิดกฎหมาย

แผนกบริการ เป็นแผนกที่ให้บริการแก่ผู้มาพัก เป็นกลุ่มที่มีโอกาสติดต่อกับผู้มาพักโดยตรง ตั้งแต่เริ่มจนสุดท้าย แผนกบริการจะเน้นทางด้านความพอใจของผู้มาพักเป็นอย่างมาก พนักงานในแผนกนี้ประกอบด้วย พนักงานเปิดประตู พนักงานขนกระเป๋า และพนักงานประจำลิฟท์ เป็นต้น หน้าที่ของแผนกบริการประกอบด้วย

๑. ช่วยผู้เข้าพักชนกระเป่าทั้งตอนเช้าพักและตอนกลับ รวมทั้งดูแลกระเป่าของ
ผู้เข้าพักในระหว่างการลงทะเบียนเข้าพัก หรือตอนรอรถออกจากโรงแรม
๒. เป็นผู้ชี้แนะสถานที่ต่างๆ ในโรงแรม รวมทั้งแนะนำสถานที่จอดรถให้ด้วย
๓. ตรวจสอบห้องพักให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย พร้อมทั้งจัดส่งข่าวสารต่างๆ ที่
ผู้เข้าพักต้องการ
๔. ตรวจสอบสภาพการทำงานของลิฟท์ให้พร้อมเสมอ พยายามทำให้การขึ้นลง
ของลิฟท์มีประสิทธิภาพกับความต้องการของผู้เข้าพัก

แผนกแม่บ้าน มีหน้าที่รับผิดชอบความสะอาดของโรงแรมทั้งหมด ความเรียบร้อย
ของห้องพัก หน้าที่ของแผนกแม่บ้านประกอบด้วย

๑. บริการซักรีดเสื้อผ้าให้ผู้เข้าพัก
๒. จัดหาสิ่งของในห้องพักให้เรียบร้อย
๓. เมื่อพบสิ่งของที่แขกหลงลืมในห้องพัก จะเก็บรวบรวมแผนกแม่บ้าน

แผนกช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบงานทางด้านซ่อมแซมทั้งโรงแรม พยายามให้ระบบ
อำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ งานที่แผนกช่างต้องรับ
ผิดชอบมี ๒ ประเภท คือ งานไฟฟ้า งานระบบห้องน้ำ เครื่องทำความร้อน เครื่องทำความ
เย็น ตู้เย็น และซ่อมบำรุงตัวอาคาร

แผนกครัว มีหน้าที่ผลิตอาหารเพื่อบริการผู้เข้าพัก งานของแผนกครัวยังประกอบ
ด้วยหน่วยงานย่อย คือ งานจัดซื้อและตรวจรับสินค้า งานเก็บรักษาและนำออกใช้ งานจัด
เตรียมอาหารและงานขายและบริการ

แผนกเครื่องมือ มีหน้าที่จัดหาเครื่องมือทุกประเภทเพื่อบริการผู้เข้าพัก งานของ
แผนกเครื่องมือประกอบด้วยหน่วยงานย่อย คือ งานจัดซื้อและตรวจรับสินค้า งานเก็บรักษา
และนำออกใช้ งานจัดเตรียมเครื่องมือและงานขายและบริการ

แผนกบุคคล มีหน้าที่จัดหาพนักงาน คัดเลือกและหาพนักงานทดแทนเข้ามาทำงาน
ในโรงแรม นอกจากนี้ยังต้องฝึกอบรมพนักงานเหล่านี้ให้มีความสามารถในการทำงานอย่าง
เต็มที่ การกำหนดอัตราค่าจ้าง ผลประโยชน์และสิ่งจูงใจ ควรมาจากแผนกบุคคลด้วย

แผนกบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบทางด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย ค่าจ้างแรงงาน
และข้อมูลทางสถิติต่างๆ เช่น การเปรียบเทียบอัตราห้องพัก อาหาร และเครื่องคัม

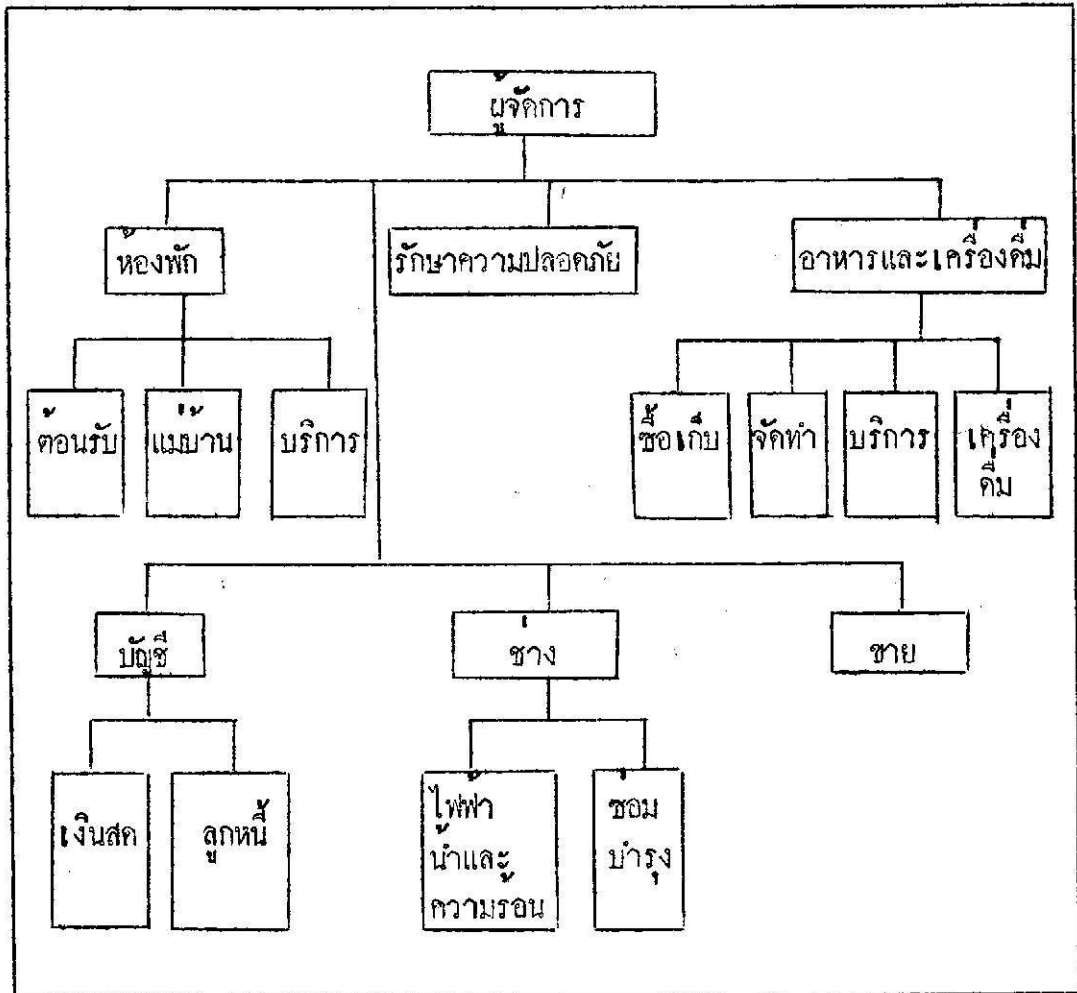
แผนกชาย ลักษณะหน้าที่ของแผนกนี้ขึ้นกับลักษณะของแต่ละโรงแรม พอสรุป
หน้าที่โดยทั่วไปได้ดังนี้ วางแผนการชาย กำหนดนโยบายการชาย ทำงบประมาณยอดชาย
สร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ฝึกอบรมพนักงานชาย และการโฆษณา

การจัดองค์การของโรงแรม - ทางทฤษฎี

การจัดองค์การของโรงแรม - ทางทฤษฎีในที่นี้หมายถึงลักษณะที่ควรจะเป็นไปได้โดย
ทั่วไปของโรงแรม บางแห่งอาจมีลักษณะแตกต่างกันออกไป ในที่นี้จะแสดงการจัดองค์การ
ของโรงแรมใน ๒ ลักษณะ คือ โรงแรมขนาดกลาง และโรงแรมขนาดเล็ก เพราะลักษณะของ
โรงแรมในเขตภาคใหญ่ - สงขลา มีลักษณะเท่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก การใช้
ข้อมูลในลักษณะนี้จะช่วยในการวิเคราะห์ความแตกต่างได้

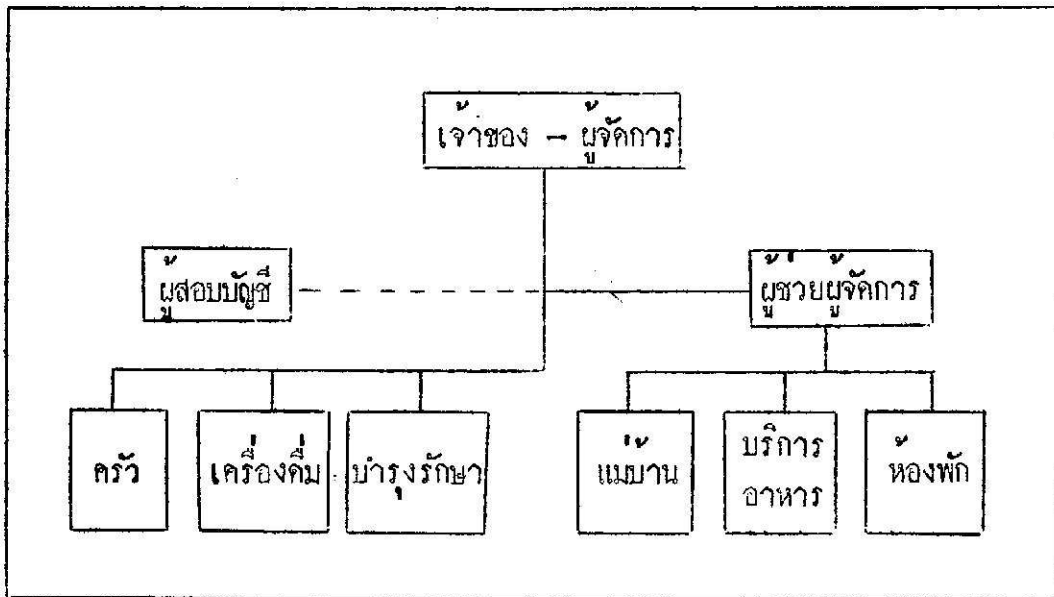
การจัดองค์การของโรงแรมขนาดกลาง มักประกอบด้วยหน่วยงาน ๖ หน่วย คือ
แผนกห้องพัก แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกอาหารและเครื่องคัม แผนกบัญชี แผนกช่าง
และแผนกชาย ซึ่งแผนผังการจัดองค์การสามารถแสดงได้ตามภาพ ๒-๑

ภาพ ๒๑ : การจัดองค์การของโรงแรมขนาดกลาง



การจัดองค์การของโรงแรมขนาดเล็ก มักประกอบด้วย หน่วยงาน ๖ หน่วย คือ แผนกครัว แผนกเครื่องดื่ม แผนกบำรุงรักษา แผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหาร และแผนกห้องพัก ลักษณะของโรงแรมขนาดเล็กจะดำเนินงานโดยเจ้าของโรงแรมเป็นผู้จัดการ ควบคุมงาน ๓ แผนก คือ แผนกครัว แผนกเครื่องดื่ม และแผนกบำรุงรักษา ส่วนแผนกที่เหลืออีก ๓ แผนก ได้แก่ แผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหารและแผนกห้องพัก มักแต่งตั้งผู้ช่วยให้ดูแลงานทั้ง ๓ แผนกให้ แผนกจัดการองค์การสามารถแสดงได้ตามภาพ ๒๒

ภาพ ๒๒ : การจัดองค์การของโรงแรมขนาดกลาง



การจัดองค์การของโรงแรม - แนวทางที่ปฏิบัติ

จากการจัดเก็บตัวอย่างโรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่ จำนวน ๕๐ โรงแรม ปรากฏว่าขนาดของโรงแรมสามารถแยกได้ ๒ ประเภท คือ โรงแรมขนาดกลาง นับตั้งแต่มีห้องพัก ๕๐ ห้องขึ้นไป ส่วนต่ำกว่า ๕๐ ห้องลงมา จัดเป็นโรงแรมขนาดเล็ก เหตุผลที่นำจำนวนห้องมาแบ่งขนาดโรงแรม จากการสรุปขอมูลแนวโน้มการจัดแบ่งในลักษณะให้ขอมูลที่ใกล้เคียงกันในกลุ่มของตัวเอง และมีข้อแตกต่างอย่างเด่นชัดในการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม

ขอมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

ก่อนที่จะศึกษาการจัดองค์การของโรงแรมในเขตหาดใหญ่ - สงขลา ควรศึกษา ลักษณะขอมูลโดยทั่วไปซึ่งมีผลกระทบทับกับการจัดองค์การ โรงแรมส่วนใหญ่จะตั้งในเขตหาดใหญ่ เพราะเป็นศูนย์ทางด้านการเกิดต่อธุรกิจมากกว่าในเขตสงขลา โดยสรุปลักษณะที่ตั้งของ โรงแรมใค้ดังนี้

	<u>ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง</u>	<u>๕๐ ห้องขึ้นไป</u>
อำเภอหาดใหญ่	๒๑	๒๔
อำเภอสงขลา	<u>๔</u>	<u>๑</u>
	<u>๒๕</u>	<u>๒๕</u>

เมื่อพิจารณาความรู้สึกของเจ้าของโรงแรมหรือผู้บริหารโรงแรม ว่าจักระดับของโรงแรมอยู่ในระดับใด จะได้อะเอียดสรุปในลักษณะดังนี้

	<u>ชั้น ๑</u>	<u>ชั้น ๒</u>	<u>ชั้น ๓</u>	<u>รวม</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	-	๔	๑๗	๒๑
๕๐ ห้องขึ้นไป	๗	๑๔	-	๒๑
	<u>๗</u>	<u>๑๘</u>	<u>๑๗</u>	<u>๔๒</u>

ส่วนเรื่องรูปแบบทางด้านการบริหารงานของโรงแรมแยกพิจารณาว่า ค่าเงินงานแบบบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน หรือเจ้าของคนเดียว จะได้อะเอียดสรุปดังนี้

	<u>บริษัทจำกัด</u>	<u>ห้างหุ้นส่วน</u>	<u>เจ้าของคนเดียว</u>	<u>รวม</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	-	๔	๒๑	๒๕
๕๐ ห้องขึ้นไป	๑๔	๗	๔	๒๕
	<u>๑๔</u>	<u>๑๑</u>	<u>๒๕</u>	<u>๕๐</u>

ตามที่ได้อะเอียดมาแล้วก่อนหน้านี้และประสบการณ์ของผู้จัดการโรงแรมจะมีอิทธิพลต่อการจัดรูปแบบขององค์กร ขอสรุปทางด้านการศึกษาของผู้จัดการโรงแรมมีดังนี้

	<u>ต่ำกว่า ป.๗</u>	<u>ม.ศ.๑ - ๕*</u>	<u>ปริญญาตรี</u>	<u>ปริญญาโท</u>	<u>ไม่ตอบ</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	๑	๑๐	๕	-	๔
๕๐ ห้องขึ้นไป	๒	๑๐	๗	๑	๕
	<u>๓</u>	<u>๒๐</u>	<u>๑๒</u>	<u>๑</u>	<u>๑๔</u>

* รวมระดับการศึกษาประโยควิชาชีพ จำนวน ๒ คน ทั้ง ๒ ประเภท

การวิจัยต้องการศึกษาการนำระบบข้อมูลทางการเงินไปใช้บริหารองค์การ
 นั้นความรู้และประสบการณ์ของสหพันธ์ จึงควรจะมีการพูดถึง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

	<u>ม.ศ.๑ - ๕*</u>	<u>อนุปริญญา</u>	<u>ปริญญาตรี</u>	<u>ไม่ทราบ</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	๕	-	๓	๑๓
๕๐ ห้องขึ้นไป	๔	๑	๕	๑๑
	<u>๑๓</u>	<u>๑</u>	<u>๘</u>	<u>๒๔</u>

*รวมระดับการศึกษาประโยควิชาชีพจำนวน ๕ คน ในโรงแรมที่มีจำนวน
 ห้องพักต่ำกว่า ๕๐ ห้องพัก และรวมระดับการศึกษาประโยควิชาชีพจำนวน
 ๔ คน และระดับการศึกษาประโยคการศึกษาชั้นสูง ๒ คน ในโรงแรมที่มี
 จำนวนห้องพัก ๕๐ ห้องขึ้นไป

ในการศึกษาต้องการทราบแนวความคิดของการจ้างผู้บริหารและสหพันธ์ของ
 โรงแรม มีแนวโน้มยอมรับบุคคลภายนอกเข้าทำงานรวมในองค์การมากน้อยเพียงใด ซึ่งสรุป
 ได้ดังนี้

ผู้จัดการโรงแรม

	<u>เจ้าของกิจการ</u>	<u>ผู้บริหารรับจ้าง</u>	<u>ญาติกับเจ้าของ</u>	<u>อื่นๆ</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	๑๘	๔	๑	๑
๕๐ ห้องขึ้นไป	๑๔	๗	๑๔	๑๑
	<u>๓๒</u>	<u>๑๑</u>	<u>๑๕</u>	<u>๑๒</u>

สหพันธ์โรงแรม

	<u>เจ้าของกิจการ</u>	<u>ผู้บริหารรับจ้าง</u>	<u>ญาติกับเจ้าของ</u>	<u>อื่นๆ*</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	๕	๔	๒	๑๔
๕๐ ห้องขึ้นไป	๒	๑๓	๒	๑๐
	<u>๗</u>	<u>๑๗</u>	<u>๔</u>	<u>๒๔</u>

*จากข้อมูลที่ได้อื่นๆ หมายถึงการจ้างเหมาใหม่บุคคลภายนอกจัดทำบัญชีให้ โดย
 มุ่งทางค่านเงินอื่นไซ่ทางกฎหมายเป็นเกณฑ์

การจัดองค์การของโรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่

จากการสำรวจข้อมูลพบว่าการจัดองค์การของโรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่ มีน้อยมากในโรงแรมขนาดเล็ก แต่จะมีเพิ่มขึ้นในโรงแรมขนาดกลาง ซึ่งสรุปข้อมูลได้ดังนี้

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	๕	๑๖	๒๑
๕๐ ห้องขึ้นไป	๒๓	๒	๒๕
	๒๘	๑๘	๔๖

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดองค์การ ได้วิเคราะห์ข้อมูลลึกลงไปกว่านั้นจากจำนวนห้องพักทำให้โรงแรมต้องมีระบบการจัดองค์การแล้ว ระดับชั้นของโรงแรม การบริหารงานของโรงแรม ระดับความรู้ของผู้จัดการโรงแรม และลักษณะของผู้จัดการโรงแรมมีผลต่อการจัดองค์การของโรงแรมหรือไม่ โดยใช้ไคสแควมาทดสอบความเป็นอิสระของปัจจัยแต่ละคู่ต่อการจัดองค์การ ผลสรุปที่ได้จากการทดสอบพบว่า (รายละเอียดการคำนวณดูจากภาคผนวก) ในโรงแรมขนาดเล็กปัจจัยทั้งสิ้นไม่มีผลต่อการจัดองค์การแต่อย่างใด ส่วนในโรงแรมขนาดกลาง การบริหารงานของโรงแรมมีผลต่อการจัดองค์การอย่างมาก นอกนั้นปัจจัยที่เหลือไม่มีผลต่อการจัดองค์การแต่อย่างใด ภาพ ๒-๗ แสดงปัจจัยที่มีผลและไม่ผลต่อการจัดองค์การของโรงแรมในขนาดต่างๆ กัน

ภาพ ๒๒ : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง ๕ กับการจัดองค์การ

	<u>มีผลต่อการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีผลต่อการจัดองค์การ</u>
<u>โรงแรมขนาดเล็ก</u>		
ระดับชั้นของโรงแรม	-	✓
การบริหารงานของโรงแรม	-	✓
ระดับความรู้ของผู้จัดการ	-	✓
ลักษณะของผู้จัดการ	-	✓
<u>โรงแรมขนาดกลาง</u>		
ระดับชั้นของโรงแรม	-	✓
การบริหารงานของโรงแรม	✓	-
ระดับความรู้ของผู้จัดการ	-	✓
ลักษณะของผู้จัดการ	-	✓
✓ = มีความสัมพันธ์กับ		

วิเคราะห์การจํอองค์การของโรงแรมขนาดกลาง จากการสำรวจพบว่าโรงแรมขนาดกลางที่มํการจํอองค์การจํนวน ๒๓ แห่ง นั้น จะแยกหน่วยงานคํางๆ คํงนี้

	<u>จํนวนโรงแรมที่ใช้</u>	<u>อัตราร้อยละ</u>
แผนกห้องพัท	๒๓	๑๐๐
แผนกรักษาความปลอดภัย	๒๑	๙๑
แผนกช่าง	๘	๓๔
แผนกอาหาร	๒๑	๙๑
แผนกบัญชี	๑๓	๕๖
แผนกขาย	๘	๓๔
แผนกบุคคล	๑	๔

ข้อมูลข้างต้นให้แนวความคิดว่าโรงแรมขนาดกลางที่มีการจัดองค์การ งานส่วนหน้าของโรงแรมจะพิจารณาแผนกห้องพักก่อน มีจำนวนร้อยละ ๑๐๐ แผนกรักษาความปลอดภัยมีจำนวนร้อยละ ๕๑ และแผนกช่างมีจำนวนร้อยละ ๓๕ ส่วนงานส่วนหลัง แผนกอาหารมีจำนวนร้อยละ ๕๑ ในงานส่งเสริมแผนกบัญชีมีจำนวนร้อยละ ๕๖ แผนกชายมีจำนวนร้อยละ ๓๕ และแผนกบุคคลมีจำนวนร้อยละ ๔

มีพิจารณาภาพรวมขององค์การพบว่าลักษณะธุรกิจของโรงแรมจะมุ่งทางด้านห้องพัก และอาหาร ซึ่งเป็นงานหลักของโรงแรม ที่น่าสนใจก็คือแผนกรักษาความปลอดภัยได้รับความสนใจเท่าเทียมกับแผนกอาหารที่เดียวร้อยละ ๕๑ ซึ่งเป็นเครื่องชี้ว่างานทางด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นกับธุรกิจประเภทนี้มาก

วิเคราะห์การจํอองค์การของโรงแรมขนาดเล็ก จากการสำรวจพบว่ามีการจัดองค์การจำนวน ๕ จาก ๒๕ ตัวอย่าง จะแบ่งหน่วยงานออกดังนี้

	<u>จำนวนโรงแรมที่ใช้</u>	<u>อัตราร้อยละ</u>
แผนกห้องพัก	๘	๘๘
แผนกรักษาความปลอดภัย	๖	๖๗
แผนกช่าง	๑	๑๑
แผนกอาหาร	๘	๘๘
แผนกบัญชี	๘	๘๘
แผนกชาย	๒	๒๒

ข้อมูลข้างต้นให้แนวความคิดว่าโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดองค์การ งานส่วนหน้าของโรงแรมจะพิจารณาแผนกห้องพัก มีจำนวนร้อยละ ๘๘ แผนกรักษาความปลอดภัยมีจำนวนร้อยละ ๖๗ และแผนกช่างมีจำนวนร้อยละ ๑๑ ส่วนงานส่วนหลังแผนกอาหารมีจำนวนร้อยละ ๘๘ ในงานส่งเสริมแผนกบัญชีมีจำนวนร้อยละ ๘๘ และแผนกชายมีจำนวนร้อยละ ๒๒ ที่น่าสนใจก็คือ ในจำนวน ๕ แห่ง ที่มีการจัดองค์การ จะมีอยู่ ๑ แห่ง ที่ไม่จัดแผนกห้องพักขึ้น

อย่างไรก็ตามพิจารณาภาพรวมผลที่ได้จะมีลักษณะเกี่ยวกับโรงแรมขนาดกลาง คือ องค์การของโรงแรมจะเน้นความสำคัญของหน่วยงานโดยการสร้างรายได้หลัก ได้แก่ แผนกห้องพักและแผนกอาหารจะได้รับความสนใจในการจัดเบงงาน แผนกรักษาความปลอดภัย ยังคงรักษาความสำคัญของแผนกใดเหมือนเดิม

เปรียบเทียบลักษณะการจัดองค์การ

ในการวิจัยนี้พยายามกำหนดภาพขององค์การตามทฤษฎีที่ควรจะมี แล้วนำมา เปรียบเทียบกับองค์การตามสภาพที่เป็นจริงของโรงแรมเขตสงขลา - หาดใหญ่ ในส่วนแรก ของบทนี้กำหนดว่าองค์การของโรงแรมขนาดกลางควรมีการจัดเบงหน่วยงานออกเป็น ๒ ประเภท ตามภาพ ๒-๑ ส่วนการจัดองค์การของโรงแรมขนาดเล็กมี ๒ หน่วยงาน แต่เป็น หน่วยงานที่เป็นรายละเอียดน้อยกว่าของโรงแรมขนาดกลาง แสดงตามภาพ ๒-๒

เปรียบเทียบการจัดองค์การของโรงแรมขนาดกลาง

จากการวิเคราะห์การจัดองค์การของโรงแรมขนาดกลางพบว่าทุกโรงแรมนั้น มีให้จัดเบงหน่วยงานครบ ๒ หน่วยงานตามแนวทางทฤษฎี แต่ได้กระจายกันตามแต่ที่โรงแรม นั้นจะพิจารณาเห็นว่าควรจะมี แนวทางการจัดองค์การเน้นหน่วยงานที่สร้างรายได้หลักเป็น เกณฑ์ ฉะนั้นแผนกห้องพักและแผนกอาหารจึงได้รับความสนใจอย่างมาก นอกจากนี้ยัง เน้น ทางด้านความปลอดภัยมากด้วย ส่วนงานคานส่ง เสริมแผนกบัญชีจะได้รับความสนใจมากที่สุด

ในโรงแรมขนาดกลางผู้บริหารระดับสูงจะเป็นเจ้าของโรงแรมเอง เป็นส่วนมาก ร้อยละ ๕๖ (๑๔ จาก ๒๕) ทั้งที่ลักษณะของธุรกิจมีลักษณะเป็นบริษัทจำกัดร้อยละ ๕๖ (๑๓ จาก ๒๕) สมควรเปิดโอกาสให้ผู้บริหารรับจ้าง เข้ามาคำเนินงานทางด้านการบริหาร ฉะนั้น ภาพขององค์การน่าจะอยู่ในรูปบริษัทจำกัด แต่มีลักษณะการบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียว หรือธุรกิจภายในครอบครัว อันเป็นผลทำให้งานบริหารไม่พัฒนาเท่าที่ควร

ลักษณะการจํากัดการของโรงแรมขนาดกลางในเขตสงขลา - หาดใหญ่ ยังมี
ได้เป็นไปตามมาตรฐานที่คําท่าทางคํานึงถึงลักษณะขององค์การธุรกิจและแนวความคิดทางการจัดการ
การกระจายอำนาจทางคํานึงการบริหารไม่มีเลย จึงไม่มีทางพัฒนาการบริหารให้ดีขึ้นได้

เปรียบเทียบการจํากัดการของโรงแรมขนาดเล็ก

จากการวิเคราะห์พบว่าโรงแรมขนาดเล็กมีการจํากัดการน้อยมากร้อยละ ๓๖
(๕ จาก ๒๕) เท่านั้น ที่มีการพูดถึงการจํากัดการ แนวทางในการจํากัดการมีลักษณะเช่น
เกี่ยวกับการจํากัดการของโรงแรมขนาดกลาง ลักษณะของธุรกิจมีลักษณะเป็นเจ้าของคนเดียว
ร้อยละ ๘๘ (๒๑ จาก ๒๕) และร้อยละ ๑๖ (๔ จาก ๒๕) เป็นหุ้นส่วนไม่มีการจดทะเบียน
เป็นบริษัทจำกัด ผู้บริหารของโรงแรมมีลักษณะเป็นเจ้าของโรงแรมร้อยละ ๙๖ (๑๘ จาก ๒๕)
ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางทฤษฎีที่โรงแรมขนาดเล็กเจ้าของมักเป็นผู้ดำเนินการเอง

อย่างไรก็ตามแนวทางของการจํากัดการของโรงแรมขนาดเล็กมีน้อยมาก เป็น
เรื่องที่น่าจะไต่ศึกษาผลดีและผลเสียของการละเลยการจํากัดการต่อไป แต่ความสนใจของ
งานวิจัยมุ่งทางคํานึงการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินมากกว่า

สรุป

งานของธุรกิจโรงแรมแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ งานส่วนหน้า งานส่วนหลัง
และงานส่งเสริม ในแต่ละงานมีการจัดแบ่งหน่วยงานเพื่อทำงาน ในการวิจัยพิจารณาโรงแรม
ขนาดเล็กกับขนาดกลาง เป็นเกณฑ์ว่าควรมีภาพการจํากัดการในลักษณะใด ผลที่ได้รับปรากฏว่า
โรงแรมขนาดเล็กมีการจํากัดการน้อยมาก ส่วนในโรงแรมขนาดกลางมีการจํากัดการมากขึ้น
อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่าลักษณะของธุรกิจมีลักษณะเป็นธุรกิจในครอบครัว แม้ว่าจะจดทะเบียน
เป็นบริษัทจำกัด หรือหุ้นส่วน แต่การบริหารยังใช้เจ้าของโรงแรมหรือญาติของเจ้าของ
โรงแรมดำเนินงาน

ภาคผนวก ๒๑ : การทดสอบความเป็นอิสระของปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อการจัดองค์การ

โดยทางทฤษฎีกล่าวว่าการจัดองค์การในโรงแรมขึ้นกับระดับชั้นของโรงแรม การบริหารงานของโรงแรม ระดับความรู้ของผู้จัดการโรงแรม และลักษณะของผู้จัดการโรงแรม เพื่อทดสอบว่าจากข้อมูลที่ไคนามีผลลัพธ์เป็นไปตามทฤษฎีหรือไม่ จึงได้นำวิธีการทางสถิติที่เรียกว่าวิธีทดสอบแบบไคสแควมาทดสอบว่าทุกปัจจัยข้างต้นไม่มีผลกระทบท่อการจัดองค์การเลย ในการทดสอบแยกโรงแรมออกเป็น ๒ ขนาด คือ โรงแรมขนาดเล็กและโรงแรมขนาดกลาง

วิธีการของไคสแคว

จัดจำนวนรายการของแต่ละคุณสมบัติลงในตาราง เช่น ตาราง ๒๑ แสดงความเกี่ยวพันระหว่างระดับชั้นของโรงแรมกับการจัดองค์การของโรงแรมขนาดเล็ก

ตาราง ๒๑ : ระดับชั้นของโรงแรมกับการจัดองค์การของโรงแรมขนาดเล็ก

ระดับชั้นของโรงแรม	การจัดองค์การ		รวม
	มี	ไม่มี	
๒	๕ (๓.๖)	๕ (๖.๔)	๑๐
๓	๔ (๕.๔)	๑๑ (๘.๖)	๑๕
รวม	๙	๑๖	๒๕

จากตาราง ๒๑ มีโรงแรม ๕ แห่ง ที่มีลักษณะเป็นโรงแรมระดับ ๒ และมีการจัดองค์การ จากทั้งหมด ๕ แห่ง มีจำนวนโรงแรม ๔ แห่ง ที่มีลักษณะเป็นโรงแรมระดับ ๓ และมีการจัดองค์การ เป็นต้น ถ้าคุณสมบัติทั้งสองประเภทมีอิสระต่อกันจะต้องมีจำนวนเท่ากัน จากแนวความคิดนี้ทำให้คำนวณค่าทางทฤษฎีได้ดังนี้

$$\text{กรณีโรงแรมระดับ ๒ กับมีการจัดองค์การ} = \frac{๕}{๒๕} \times ๑๐ = ๓.๖$$

$$\text{กรณีโรงแรมระดับ ๒ กับไม่มีการจัดองค์การ} = \frac{๑๖}{๒๕} \times ๑๐ = ๖.๔$$

$$\text{กรณีโรงแรมระดับ ๓ กับมีการจัดองค์การ} = \frac{๕}{๒๕} \times ๑๕ = ๕.๔$$

$$\text{กรณีโรงแรมระดับ ๓ กับไม่มีการจัดองค์การ} = \frac{๑๑}{๒๕} \times ๑๕ = ๘.๖$$

$$\begin{aligned} x^b &= \frac{(๓.๖-๕)^b}{๓.๖} + \frac{(๖.๔-๕)^b}{๖.๔} + \frac{(๕.๔-๕)^b}{๕.๔} + \frac{(๘.๖-๑๑)^b}{๘.๖} \\ &= ๑.๘๑ \end{aligned}$$

เมื่อโคคาโคสแควจากการคำนวณแล้ว จะนำไปเปิดตารางหาค่าโคสแควจาก ตาราง A-ba มาเปรียบเทียบ ความเชื่อมั่นที่ ๕๕ จำนวนชั้นแห่งความอิสระเป็น $(x-1)(c-1)$ x =จำนวนแถว และ c = จำนวนสัณฐาน เพราะฉะนั้นจำนวนชั้นแห่งความอิสระเป็น $(๒-๑)(๒-๑) = ๑$ เปิดตาราง A-ba โคคา ๓.๘๘ เมื่อเทียบค่าที่คำนวณได้น้อยกว่า จะได้อธิบายสรุปว่า ระดับความเชื่อมั่นที่ ๕๕ ระดับชั้นของโรงแรมไม่มีผลต่อการจัดองค์การ

จากวิธีการนี้จะนำไปใช้กับการทดสอบความเป็นอิสระกับปัจจัยทุกตัว ผลสรุปที่ โคคาของ x^b ที่คำนวณด้วยการเปิดตาราง A-ba มีตารางที่ ๒-๒

ตาราง ๒-๒ : เปรียบโศสแควที่คำนวณไค้กับที่เป็คตาราง A-ba รัคย ๕๕%

	<u>โศสแควที่คำนวณ</u>	<u>โศสแควที่เป็คตาราง</u>	<u>ผล</u>
<u>โรงแรมขนาดเล็ก</u>			
รัคยชั้น/การจ้คองค้การ	๑.๔๑	๓.๘๘	เป็นอิสระ
ลักษณะการบริหาร/การจ้คองค้การ	๐.๒๓	๓.๘๘	เป็นอิสระ
ความขงนุ้จ้คการ/การจ้คองค้การ	๖.๖๑	๗.๘๑	เป็นอิสระ
ลักษณะขงนุ้จ้คการ/การจ้คองค้การ	๑.๕๒	๕.๕๕	เป็นอิสระ
<u>โรงแรมขนาดกลาง</u>			
รัคยชั้น/การจ้คองค้การ	.๘๕	๓.๘๘	เป็นอิสระ
ลักษณะการบริหาร/การจ้คองค้การ	๑๐.๘๒	๕.๕๕	ไมเป็นอิสระ
ความรูขงนุ้จ้คการ/การจ้คองค้การ	๓.๕๘๘	๕.๘๘	เป็นอิสระ
ลักษณะขงนุ้จ้คการ/การจ้คองค้การ	๓.๑๕	๕.๕๕	เป็นอิสระ

ตาราง A-ba จะสรุบเหาที่นำมาใ้ค้ดังนี้

จำนวนชั้นเหงความเป็นอิสระ

๕๕%

๑

๓.๘๘

๒

๕.๕๕

๓

๗.๘๑

๔

๕.๘๘

ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม

ลักษณะของโรงแรมนั้นระบบข้อมูลทางการเงินเป็นเรื่องสำคัญมากที่แผนกบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบ พนักงานบัญชีในโรงแรมได้รับการฝึกอบรมเป็นพิเศษเฉพาะกิจการประเภทโรงแรม ระบบข้อมูลทางการเงินจะต้องสร้างให้สอดคล้องกับสภาพรายได้และรายจ่ายของโรงแรม

โครงสร้างของระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม

งานของโรงแรมมีลักษณะการทำงานต่อเนื่องกันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ฉะนั้นทางโรงแรมมีข้อกำหนดว่าผู้เข้ามาพักจะต้องออกจากโรงแรมก่อนเที่ยงวัน มิฉะนั้นจะถือว่าพักเพิ่มอีก ๑ วัน หลังจากเที่ยงวันไปแล้ว โครงสร้างของระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมต้องสอดคล้องกับการทำงานของโรงแรมในลักษณะนี้ เพื่อความเข้าใจจะเริ่มจากผู้มาพักในโรงแรม และสมมติต่อไปว่าผู้มาพักใช้บริการทางด้านอาหารและบริการต่างๆ จากโรงแรม

รายได้

โรงแรมแห่งหนึ่งมีห้องอาหารภายในโรงแรมซึ่งเปิดบริการให้ทั้งผู้มาพักในโรงแรมและบุคคลภายนอก เมื่อมีคณาใช้บริการที่ห้องอาหาร แคชเชียร์จะจัดพิมพ์และเก็บเงินในกรณีที่โรงแรมมีขนาดใหญ่พอสมควรจะใช้เครื่องคิดเงินสด (Cash register) นามบันทึกรายการรายวันในแต่ละวันแคชเชียร์แต่ละแผนกจะจัดทำรายงานสรุปผลของแผนกส่งให้ Night auditor จากรายงานนี้ Night auditor นำมาตรวจสอบกับรายการที่บันทึกในเครื่องคิดเงินสด ซึ่งรายการจะต้องตรงกัน ถ้าผิดพลาดจะต้องหาสาเหตุ ในตอนนี้จะทราบรายได้ของอาหารและเครื่องดื่ม

ถ้าผู้มาพักใช้บริการทางด้านอาหารและการพักผ่อนจากทางโรงแรม บิลเหล่านี้จะถูกส่งแผนกต้อนรับเพื่อจัดการเก็บเงินเมื่อตอนผู้มาพักออกจากโรงแรม ในขณะที่เดียวกันแต่

ละแผนกที่รับผิดชอบส่งรายงานถึงแผนกบัญชีด้วย ทางคานห้องพัก Night auditor จะตรวจสอบรายงานห้องพักกับแผนกต้อนรับ ซึ่งจะสรุปรายได้ของแผนกห้องพักได้

แผนกบัญชีจะบันทึกรายการต่างๆ ในตอนเช้า ลงในสมุดชั้นต้นตามที่โรงแรมใช้ แล้วผ่านรายการไปยังสมุดแยกประเภท หลังจากนั้นสรุปตัวเลขออกมาทางบการเงิน

ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายทุกรายการควรมีการตรวจสอบ แล้วนำมาบันทึกบัญชี ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเสมอคือการซื้อสินค้ามาบริโภคอาหาร ถ้าโรงแรมขนาดใหญ่จะมีแผนกจัดซื้อสินค้าประเภทต่างๆ ระบบบัญชีทางคานรายจ่ายนั้นขึ้นกับโรงแรมแต่ละแห่ง

ระบบเงินเคียนของโรงแรมก็จ่ายเคียนละ ๒ ครั้ง นับว่าเป็นงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกของแผนกบัญชีที่จัดเตรียมข้อมูลต่างๆ ทางคานการจ่ายเงิน

ความหมายของศัพท์ในระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม

ก่อนการวิเคราะห์ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม ควรศึกษาความหมายของศัพท์บางคำที่ใช้ในการวิจัยนี้ เพื่อจะได้ทำความเข้าใจกับการวิเคราะห์ที่ในตอนต่อไป

สมุดรายวันชั้นต้น

สมุดรายวันชั้นต้น คือ สมุดที่บันทึกรายการค้าและเป็นหลักฐานของการผ่านบัญชีไปบัญชีแยกประเภท สมุดรายวันชั้นต้นมี ๓ ประเภท คือ สมุดรายวันทั่วไป สมุดรายวันเฉพาะ และทะเบียนใบสำคัญ

สมุดรายวันทั่วไป มีลักษณะสำคัญ ๒ ประการคือ เป็นสมุดสำหรับบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นตามลำดับก่อนหลัง และเป็นตัววิเคราะห์เพื่อจำแนกรายการบัญชีออกเป็นเดบิตและเครดิต เพื่อให้ประโยชน์ในการผ่านรายการทางบัญชีต่อไป แบบของสมุดรายวันทั่วไปตามภาพ ๓-๑

ภาพ ๓๑ : สมุทราয়วันทั่วไป

วันที่	รายการ	เลขที่ บ/ช	เกณฑ์	เกร็ด

สมุทเลนี้จะบันทึกรายการค้าทุกประเภทลงในสมุทเพียงเล่มเดียว ถ้าในธุรกิจขนาดเล็กรายการค้าไม่มากนัก จะใช้สมุทรายวันทั่วไปในการบันทึกบัญชีตลอด

สมุทรายวันเฉพาะ เป็นวิวัฒนาการของสมุทรายวันทั่วไป เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่มากขึ้น รายการค้ามีมาก กิจการมักจะทำนสมุทวันขึ้นใจเฉพาะรายการค้ามากขึ้น แมว่ากิจการจะเปลี่ยนมาใช้สมุทรายวันเฉพาะแต่ยังคงมีสมุทรายวันทั่วไป เพื่อบันทึกการค้าที่ไม่สามารถจะเข้ากับสมุทรายวันเฉพาะเล่มใดได้ ระบบบัญชีแบบสมุทรายวันเฉพาะมี ๗ เล่ม ดังนี้ สมุทรายวันขาย สมุทรายวันรับคืน สมุทรายวันซื้อ สมุทรายวันส่งคืน สมุทรายวันรับเงิน สมุทรายวันจ่ายเงิน และสมุทรายวันทั่วไป สมุทรายวันเฉพาะแต่ละเล่มมีลักษณะการบันทึกการค้าของตัวเอง

สมุทรายวันขาย ใช้สำหรับบันทึกการค้าขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ แบบของสมุทรายวันขายก็มีลักษณะตามภาพ ๓๒

ภาพ ๓๒ : สมุดรายวันขาย

วันที่	บัญชีที่เจมิต	เลขที่ บ/ช	จำนวนเงิน

สมุดรายวันรับคืน ใช้สำหรับบันทึกรายการรับคืนสินค้าที่ขายเป็นเงินเชื่อ แบบ
ของสมุดรายวันรับคืนมีคามแบบภาพ ๓๒

ภาพ ๓๓ : สมุดรายวันรับคืน

วันที่	บัญชีที่เครดิต	เลขที่ บ/ช	จำนวนเงิน

สมุดรายวันซื้อ ใช้สำหรับบันทึกรายการซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ แบบของสมุดราย
วันซ้อมีคามแบบภาพ ๓๔

ภาพ ๓๔ : สมุดรายวันซื้อ

วันที่	บัญชีที่เครดิต	เลขที่ บ/ช	จำนวนเงิน

ภาพ ๓๕ : ทะเบียนเช็ค

วันที่	เลขที่ เช็ค	ผู้รับเงิน	เลขที่ ใบ สำคัญ	เกบิต ใบสำคัญจ่าย	เครดิต	
					ธนาคาร	ส่วนลดรับ

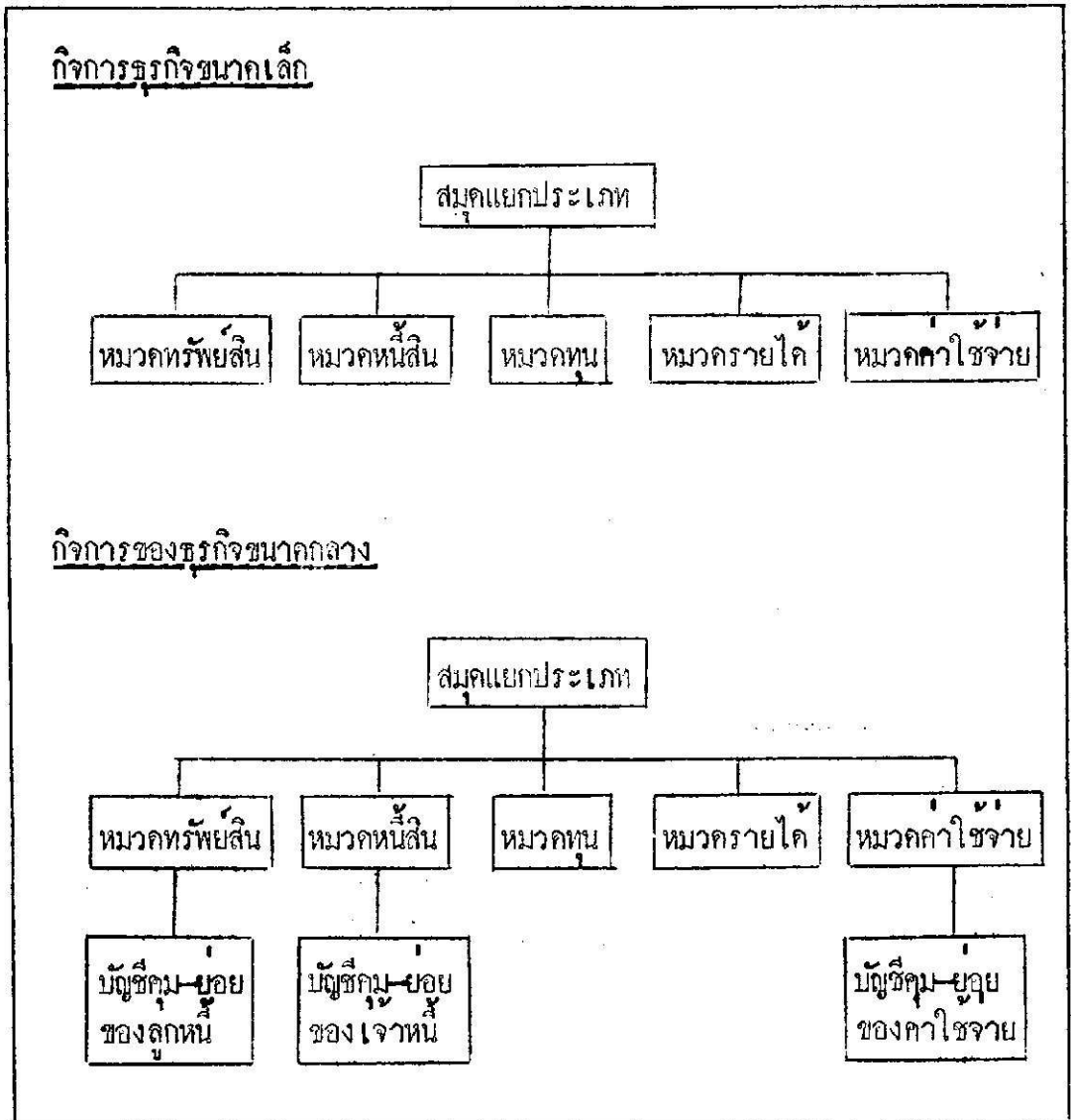
ในกิจการที่นำระบบใบสำคัญมาใช้จะตัดสมุดรายวันซื้อและสมุดรายวันจ่ายเงินออกไป ส่วนทางด้านรายรับยังคงใช้สมุดรายวันเฉพาะได้ และสมุดรายวันทั่วไปจะต้องนำมาใช้ในระบบใบสำคัญด้วย

สมุดแยกประเภท

สมุดแยกประเภท คือ สมุดที่มีบัญชีประเภทต่างๆ ซึ่งเตรียมไว้ล่วงหน้าเพื่อการบันทึกรายการโอนบัญชีหรือรายการผ่านบัญชีมาจากสมุดรายวันขั้นต้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสมุดแยกประเภทเป็นที่ผ่านรายการบัญชีเดบิตหรือเครดิต ที่เป็นประเภทเดียวกันไว้ในบัญชีเดียวกัน เมื่อถึงวันสิ้นงวดบัญชีข้อมูลต่างๆ ที่สรุปในสมุดแยกประเภทจะนำมาทางการเงินต่อไป

โครงสร้างของสมุดแยกประเภทขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการหรือการจำแนกบัญชีต่างๆ โดยมากธุรกิจขนาดเล็กมักมีสมุดแยกประเภทเพียงอย่างเดียว ในกิจการที่ใหญ่ขึ้นจะมีระบบบัญชีคุมและบัญชีย่อยเฉพาะบัญชีที่มีความสำคัญทางด้านการบริหารและการควบคุม พิจารณาโครงสร้างของสมุดแยกประเภทจากภาพ ๓๖๐

ภาพ ๓๑๐ : โครงสร้างของสมุดแยกประเภท



ในการศึกษาระบบข้อมูลการเงินแยกสมุดแยกประเภทออกเป็น ๒ ระบบ คือ สมุดแยกประเภท และระบบบัญชีคุม-ยอด สมุดแยกประเภทบันทึกรายการจากสมุดรายวันขั้นต้น มีลักษณะตามภาพ ๓๑๑

ภาพ ๓-๑๑ : สมุดแยกประเภท

วันที่	รายการ	หน้า บ/ช	จำนวนเงิน	วันที่	รายการ	หน้า บ/ช	จำนวนเงิน

ส่วนระบบบัญชีคุม-ย่อย นั้น ระบบบัญชีคุม-ย่อย จะกำหนดบัญชีบางประเภทที่ต้องการทราบรายละเอียดมากขึ้น เช่น ลูกหนี้ บัญชีคุมมีลักษณะเหมือนสมุดแยกประเภท จะบันทึกมูลค่าลูกหนี้รวมในตอนปลายเดือน ส่วนรายละเอียดของลูกหนี้แต่ละคนจะบันทึกในบัญชีย่อยแต่ละบัญชีตามวันที่เกิดรายการค้านั้น แบบของสมุดบัญชีย่อยมีลักษณะตามภาพ ๓-๑๒

ภาพ ๓-๑๒ : สมุดบัญชีย่อย

วันที่	รายการ	หน้า บ/ช	เดบิต	เครดิต	คงเหลือ

งวนบัญชี

งวนบัญชี คือ ระยะเวลาที่เสนองบการเงินต่อฝ่ายบริหาร โดยปกติงวนบัญชีมีระยะเวลาเท่ากับ ๑ ปี ในองค์การที่ใช้งบการเงินเพื่อการบริหารจะเสนองบการเงินบ่อยครั้งขึ้น

วัตถุประสงค์ของระบบข้อมูลการเงิน

ในแง่ทฤษฎีแล้วการจัดทำระบบข้อมูลการเงินมักมุ่งทางด้าน การเสนอข้อมูลทางด้านการบริหารในแง่การวางแผน การควบคุม การประเมินผล และการประสานงาน โดยเน้นทางการเงินและเศรษฐกิจ

ระบบข้อมูลทางการเงินจะช่วยการวางแผนในแง่การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับภายในสถาบัน อันเป็นข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์ทางด้านการวางแผนการเงินตามหลักการงบประมาณ

ในกิจการขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถควบคุมอย่างใกล้ชิดได้ ข้อมูลเกี่ยวกับกรปฏิบัติงานจึงไม่มีความจำเป็นทางด้านการควบคุม แต่ถากิจการขยายใหญ่ขึ้นการควบคุมอย่างใกล้ชิดทำไม่ได้ เพราะปริมาณงานและปัจจัยต่างๆ มีมากขึ้น ฉะนั้นรายงานแสดงผลการทำงานของแต่ละหน่วยงานจะนำมาใช้ ถ้ากิจการมีระบบข้อมูลทางการเงินที่ดีการควบคุมจะมีประสิทธิภาพความไปถอย

การประเมินผลจะนำส่วนที่แท้จริงมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อหาความแตกต่างแล้วปรับปรุงแก้ไข มาตรฐานต่างๆ จะกำหนดขึ้นได้จากระบบข้อมูลทางการเงินที่จัดทำไว้ นอกจากนี้ระบบข้อมูลทางการเงินเป็นโครงสร้างของภาพทั้งองค์การ ทำให้เกิดการประสานงานกันขึ้น

การกำหนดผังบัญชี

ผังบัญชีหมายถึง การกำหนดจำนวนบัญชีและชื่อบัญชีแต่ละประเภทที่จะจัดให้มีใช้ในระบบบัญชีหนึ่งๆ การจำแนกประเภทบัญชีเป็นหมวดหมู่อาจกำหนดเป็นตัวเลขหรือตัวอักษร หรือตัวเลขและตัวอักษรผสมกัน เรียกว่า รหัสบัญชี

วัตถุประสงค์ของการกำหนดผังบัญชี

ผังบัญชีเป็นโครงสร้างของระบบบัญชีที่สร้างขึ้น เนื่องจากผังบัญชีเป็นที่กำหนดและรวบรวมชื่อบัญชีต่างๆ ที่จะใช้บันทึกรายการค้า การบันทึกรายการค้าและรวบรวมข้อมูล

ทางการเงิน คิวเลข และสถิติเพื่อประกอบเป็นรายงานและงบการเงิน ต้องอาศัยผังบัญชีที่

ข้อมูลโดยทั่วไปของระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม

จากแบบสอบถามจำนวน ๕๐ โรงแรม ได้ข้อสรุประบบข้อมูลทางการเงินของ
โรงแรมโดยแบ่งตามขนาดของโรงแรมและลักษณะของการจัดองค์การ

ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมขนาดเล็ก

ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมขนาดเล็ก จะไม่ยุ่งยากซับซ้อน มักจะออก
ในลักษณะจ้างบุคคลภายนอกจัดทำบัญชีให้ และไม่สนใจในการนำระบบข้อมูลทางการเงินมา
ใช้ในการบริหารงาน ซึ่งสรุประบบข้อมูลทางการเงินได้ดังนี้

สมุดรายวันขั้นต้น ส่วนใหญ่จะใช้สมุดรายวันทั่วไปในการบันทึกรายการค้า ทั้งที่
มีการจัดองค์การและไม่มีการจัดองค์การ

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
สมุดรายวันทั่วไป	๘	๑๕	๒๓
สมุดรายวันเฉพาะ	๑	๑	๒
	๙	๑๖	๒๕

* สมุดรายวันเฉพาะที่ใช้ ได้แก่ สมุดรายวันรับเงิน สมุดรายวันจ่ายเงิน
สมุดรายวันขายและสมุดรายวันซื้อ

สมุดแยกประเภท ส่วนใหญ่จะใช้สมุดแยกประเภทในการผ่านรายการจากสมุด
รายวันขั้นต้น ทั้งที่มีการจัดองค์การและไม่มีการจัดองค์การ

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
สมุดแยกประเภท	๘	๑๖	๒๔
สมุดบัญชีคุม-ยอด	๑	—	๑
	๙	๑๖	๒๕

จวคบัญญัติ การรายงานทางการเงินเป็นไปตามข้อกำหนดตามกฎหมาย คือ
รายงานปีละ ๑ ครั้ง รูปแบบออกมาเหมือนกันทั้งที่มีการจัดองค์การและไม่มีการจัดองค์การ

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
๑ เดือน	๑	—	๑
๒ เดือน	๑	—	๑
๓ เดือน	—	—	—
๑ ปี	๒	๑๒	๑๔
เมื่อต้องการตรวจสอบ	๑	—	๑
	<u>๕</u>	<u>๑๒</u>	<u>๑๗</u>

วัตถุประสงค์ของระบบข้อมูลทางการเงิน คำตอบส่วนใหญ่เป็นไปตามข้อบังคับ
ทางกฎหมายเหมือนกันทั้งที่มีการจัดองค์การ และไม่มีการจัดองค์การ จะมีเพียง ๓ โรงแรม
ที่มีการจัดองค์การ เท่านั้นที่ต้องการนำระบบข้อมูลทางการเงินมาใช้ในการบริหาร

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
ทำตามข้อกำหนดตามกฎหมาย	๒	๑๒	๑๔
เพื่อใช้ในการบริหารงาน	๑	—	๑
	<u>๓</u>	<u>๑๒</u>	<u>๑๕</u>

บัญชี ส่วนใหญ่จะกำหนดรหัสเป็นตัวเลข เพราะสะดวกในการอ้างอิง
รูปแบบออกมาเหมือนกันทั้งที่มีการจัดองค์การและไม่มีการจัดองค์การ

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
รหัสตัวเลข	๒	๑๒	๑๔
รหัสตัวหนังสือ	๑	—	๑
รหัสผสม	๑	—	๑
ไม่มีการกำหนดรหัส	๑	—	๑
	<u>๕</u>	<u>๑๒</u>	<u>๑๗</u>

วัตถุประสงค์ของการกำหนดบัญชี ส่วนใหญ่จะใช้เพื่อการอ้างอิง รูปแบบออกมาเหมือนกันทั้งที่มีการจัดองค์การและไม่มีการจัดองค์การ

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
เพื่ออำนวยความสะดวก			
ในการอ้างอิง	๗	๑๖	๒๓
เป็นโครงสร้างของระบบ			
ข้อมูลการเงิน	--	--	--
เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒	--	๒
	<u>๕</u>	<u>๑๖</u>	<u>๒๑</u>

ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมขนาดกลาง

ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมขนาดกลางจะซับซ้อนมากยิ่งขึ้น มีการจ้างพนักงานบัญชีของตัวเอง มีวัตถุประสงค์ที่จะใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารมากกว่าการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ของกฎหมาย ซึ่งระบบข้อมูลทางการเงินสรุปได้ดังนี้

สมุดรายวันขั้นต้น ส่วนใหญ่ยังคงใช้สมุดรายวันทั่วไปในการบันทึกรายการค้า แต่เริ่มขยายแนวความคิดมาใช้สมุดรายวันเฉพาะมากขึ้น และเริ่มนำระบบใบสำคัญมาใช้ เหตุผลเนื่องมาจากองค์การขยายใหญ่มากขึ้น

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
สมุดรายวันทั่วไป	๑๕	๒	๑๗
สมุดรายวันเฉพาะ	๔	--	๔
ระบบใบสำคัญ	๔	--	๔
	<u>๒๓</u>	<u>๒</u>	<u>๒๕</u>

สมุดรายวันเฉพาะที่ใช้ ได้แก่ สมุดรายวันรับเงิน สมุดรายวันจ่ายเงิน สมุดรายวันจ่ายเงิน สมุดรายวันซื้อ สมุดรายวันขาย สมุดรายวันรับคืน และสมุดรายวันส่งคืน ในจำนวน ๔ โรงแรมที่ใช้สมุดรายวันเฉพาะ สรุปดังนี้

สมุดรายวันรับเงิน	๓
สมุดรายวันจ่ายเงิน	๓
สมุดรายวันซื้อ	๓
สมุดรายวันขาย	๓
สมุดรายวันรับคืน	๑
สมุดรายวันส่งคืน	๑

สมุดแยกประเภท ส่วนใหญ่ยังคงใช้สมุดแยกประเภทในการผ่านรายการจากสมุดรายวันขึ้นต้น แต่เริ่มนำระบบบัญชีคุม-ยอด มาใช้มากขึ้นในโรงแรมขนาดใหญ่

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
สมุดแยกประเภท	๑๖	๒	๑๘
สมุดบัญชีคุม-ยอด	๗	๒	๙
	<u>๒๓</u>	<u>๒</u>	<u>๒๕</u>

งวดบัญชี การรายงานทางการเงินเพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น ทำให้การรายงานมีความถี่มากขึ้น ไม่ใช่รายงานปีละ ๑ ครั้ง

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
๗ วัน	๑	—	๑
๑ เดือน	๖	—	๖
๖ เดือน	๒	—	๒
๑ ปี	<u>๑๔</u>	<u>๒</u>	<u>๑๖</u>
	<u>๒๓</u>	<u>๒</u>	<u>๒๕</u>

วัตถุประสงค์ของระบบทางการเงิน มีแนวโน้มที่จะนำมาใช้ในการบริหารมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นไปตามข้อบังคับของเจาหนหรือผู้ถือหุ้นด้วย

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
ทำตามข้อกำหนดตามกฎหมาย	๑๒	๒	๑๔
เพื่อใช้ในการบริหารงาน	๑๐	-	๑๐
ทำตามข้อกำหนดของเจ้าหน้าที่ หรือผู้ถือหุ้น	๑	๑	๒
	<u>๒๓</u>	<u>๒</u>	<u>๒๕</u>

บัญชี ส่วนใหญ่จะกำหนดรหัสเป็นตัวเลข เพราะสะดวกในการอ้างอิง

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
รหัสตัวเลข	๒๐	-	๒๐
รหัสหนังสือ	๑	-	๑
รหัสผสม	๒	-	๒
ไม่มีการกำหนดรหัส	-	๒	๒
	<u>๒๓</u>	<u>๒</u>	<u>๒๕</u>

วัตถุประสงค์ของการกำหนดบัญชี ส่วนใหญ่ใช้ในการอ้างอิง นอกจากนั้นเป็น

โครงสร้างของระบบข้อมูลทางการเงิน

	<u>มีการจัดองค์การ</u>	<u>ไม่มีการจัดองค์การ</u>	<u>รวม</u>
เพื่ออำนวยความสะดวกในการอ้างอิง	๑๕	-	๑๕
เป็นโครงสร้างของระบบข้อมูลการเงิน	๕	-	๕
เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓	๑	๔
ไม่มีวัตถุประสงค์	-	๑	๑
	<u>๒๓</u>	<u>๒</u>	<u>๒๕</u>

วิเคราะห์ระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมในเขตสงขลา - ภาคใหญ่

จากข้อมูลโดยทั่วไปของระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรม เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแนวความคิดของระบบข้อมูลทางการเงินที่คาดคะเนไว้ ในส่วนของความหมายของศัพท์ในระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมจะพบความแตกต่างหลายประการ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของระบบข้อมูลทางการเงินตามทฤษฎีมุ่งหวังเป็นแนวทางในด้านการบริหารงานในด้านการวางแผน การควบคุม การประเมินผลและการประสานงาน แต่ในทางปฏิบัติมุ่งให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในโรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนร้อยละ ๕๕ (๒๒ จาก ๒๕) และโรงแรมขนาดกลางมีจำนวนร้อยละ ๕๖ (๑๔ จาก ๒๕) อย่างไรก็ตามโรงแรมขนาดกลางมีแนวโน้มที่จะใช้เพื่อการบริหารงานมากขึ้นจำนวนร้อยละ ๔๐ (๑๐ จาก ๒๕) ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดที่ว่าเมื่อองค์การขยายใหญ่มากขึ้น การใช้เทคนิคทางบริหารมากขึ้น
๒. การจัดทำข้อมูลทางการเงินทางทฤษฎีนั้น มุ่งหวังให้พนักงานบัญชีของหน่วยงานเอง เพื่อทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ทั้งทางด้านการจัดบันทึกและการรายงานผลเพื่อนำมาใช้ในการบริหาร แต่ในทางปฏิบัติโรงแรมขนาดเล็กมักจะจ้างบุคคลภายนอกจัดทำข้อมูลทางการเงินให้ มีจำนวนร้อยละ ๕๖ (๑๔ จาก ๒๕) เหตุผลที่โรงแรมขนาดเล็กต้องจ้างพนักงานบัญชีภายนอกเพราะกฎหมายกำหนดให้ทำงบการเงิน และไม่เห็นประโยชน์ของงบการเงินเลย ส่วนในโรงแรมขนาดกลางมีการจ้างบุคคลภายนอกจัดทำข้อมูลทางการเงินให้ มีจำนวนร้อยละ ๔๐ (๑๐ จาก ๒๕) ซึ่งไม่มากเท่ากับโรงแรมขนาดเล็ก ทำให้แนวโน้มการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารมีมากขึ้น

๓. การกำหนดผังบัญชีทางบัญชีนั้น เป็นโครงสร้างของระบบบัญชีที่สร้างขึ้น แต่ในทางปฏิบัติ ส่วนใหญ่เพื่อสะดวกในการอ้างอิง ในโรงแรมขนาดกลาง มี ๕ แห่ง ที่ถือว่าเป็นโครงสร้างของระบบข้อมูลทางการเงิน การกำหนดรหัสส่วนใหญ่กำหนดเป็นตัวเลข
๔. ลักษณะการใช้สมุดรายวันชั้นต้นนั้น ส่วนใหญ่นิยมใช้สมุดรายวันทั่วไป จำนวนร้อยละ ๘๖ ของโรงแรมขนาดเล็ก และร้อยละ ๖๘ ของโรงแรมขนาดกลาง เหตุผลเนื่องมาจากรายการค้าไม่มากพอที่จะนำสมุดรายวันเฉพาะมาใช้ หรือการบันทึกรายการค้าเป็นไปตามความต้องการของกฎหมาย วิธีการที่ง่ายที่สุดจะถูกนำมาใช้ เมื่อกิจการขยายตัวมากขึ้น รายการค้ามากขึ้นทำให้ความจำเป็นที่จะต้องแยกสมุดรายวันชั้นต้นมีมาก เป็นการกระจายงานกันทำ รวมทั้งมุ่งหวังทางด้านการควบคุมด้วย สมุดรายวันเฉพาะจึงถูกนำมาใช้ ในทำนองเดียวกับระบบใบสำคัญ
๕. ลักษณะการใช้สมุดแยกประเภทนั้นมีลักษณะคล้ายคลึงกับสมุดรายวันชั้นต้น จำนวนร้อยละ ๘๖ ของโรงแรมขนาดเล็ก และร้อยละ ๘๖ ของโรงแรมขนาดกลาง ใช้สมุดแยกประเภท ส่วนระบบบัญชีคุม-ยอด จะใช้ในโรงแรมขนาดกลาง จำนวนร้อยละ ๖๘ โรงแรมขนาดเล็กจะมีเพียงร้อยละ ๘ เท่านั้น ในลักษณะการใช้เช่นนี้พอสรุปได้ว่าเมื่อระบบของโรงแรมขยายใหญ่ขึ้น ความซับซ้อนของระบบข้อมูลจะเพิ่มมากขึ้น
๖. ในกรณีที่ไมจ้างพนักงานบัญชีภายนอกจัดทำบัญชี สมุหบัญชีของโรงแรมขนาดเล็ก คือ เจ้าของกิจการเอง หรือญาติของเจ้าของกิจการ แต่ก็มีโอกาสให้นักบัญชีรับจ้างเขาทำงานบ้าง พันความรู้ของสมุหบัญชีมีตั้งแต่ระดับประโยควิชาชีพ จนถึงปริญญาตรีทางบัญชี แต่โรงแรมขนาดกลางสมุหบัญชีคือนักบัญชีรับจ้างมีจำนวนมาก จะมีญาติของเจ้าของโรงแรมเขาทำงานน้อยราย ที่น่าสังเกตเจ้าของกิจการจะไม่ดำรงตำแหน่งสมุหบัญชีเลย เหตุผลนั้น

เนื่องมาจากระบบบัญชีมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษามาในสาขาวิชาการทางบัญชีจึงสามารถทำความเข้าใจได้ ซึ่งเจ้าของกิจการมักเห็นเป็นความยุ่งยากที่จะเข้ามาจัดการเอง พื้นความรู้ของสมุหบัญชีของโรงแรมขนาดกลางมีตั้งแต่ระดับประโยควิชาชีพ จนถึงระดับปริญญาตรีทางด้านการบัญชี โดยแนวโน้มของสมุหบัญชีจะจบปริญญาตรีมากกว่าสมุหบัญชีของโรงแรมขนาดเล็ก

สรุป

ก่อนจะศึกษาระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมจะต้องพิจารณาโครงสร้างของระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมเสียก่อน ว่าแหล่งรายได้และค่าใช้จ่ายมีลักษณะแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นอย่างไร นอกจากนั้นยังศึกษาความหมายของระบบข้อมูลทางการเงิน โดยเน้นทางด้านเครื่องมือของการรวบรวมข้อมูลทางการเงิน ได้แก่ สมุดรายวันขั้นต้น และสมุดแยกประเภท พิจารณาวัตถุประสงค์ของการกำหนดระบบข้อมูลทางการเงิน การกำหนดผังบัญชี และวัตถุประสงค์ของการกำหนดผังบัญชี

ได้สรุปข้อมูลโดยทั่วไปจากแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูลทางการเงิน จากข้อสรุปนำไปสู่การวิเคราะห์สภาพระบบข้อมูลทางการเงินของโรงแรมเซตสงขลา - หากใหญ่ ได้ ๖ ประการ คือ (๑) วัตถุประสงค์ของระบบข้อมูลทางการเงิน (๒) สภาพของการจัดทำข้อมูลทางการเงิน (๓) แนวความคิดของการกำหนดผังบัญชี (๔) ระบบสมุดขั้นต้นที่นำมาใช้ (๕) ระบบสมุดแยกประเภทที่นำมาใช้ และ (๖) ลักษณะและพื้นความรู้ของสมุหบัญชีของกิจการโรงแรม

การใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร

การประกอบธุรกิจโรงแรมมีลักษณะเป็นการลงทุนจำนวนมาก โดยเฉพาะในระยะเวลา ๑ - ๒ ปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด อันเนื่องมาจากการแข่งขันระหว่างผู้ลงทุนประกอบกิจการโรงแรมด้วยกัน มุ่งที่สร้างและตกแต่งโรงแรมของตนให้ดีกว่าโรงแรมของผู้อื่น ประกอบกับเกิดภาวะเงินเฟ้อและวิกฤตการณ์น้ำมัน ทำให้วัสดุก่อสร้างและค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งอัตราค่าจ้างสูงขึ้น ผลของการขยายโรงแรมอย่างมาก คือ การขาดแคลนผู้บริหารที่มีประสบการณ์ ลักษณะของการทำงานของโรงแรมมีความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นมาก

ลักษณะการทำงานของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมมุ่งผลิตสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ต้องสร้างภาพพจน์เอาว่าสินค้าคืออะไร โรงแรมจะเสนอห้องพัก อาหารและเครื่องดื่มซึ่งเป็นสินค้าที่จับต้องได้ แต่ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโรงแรม คือ ทักษะคติของผู้นำพักตบบริการที่ได้รับจากโรงแรม ลักษณะการทำงานของธุรกิจโรงแรมคือ คน แม้ว่าธุรกิจประเภทอื่นจะใช้เครื่องจักรมาทดแทนคน แต่ธุรกิจโรงแรมไม่สามารถจะทำได้ เพราะการให้บริการที่สมบูรณ์คือ การใช้คน จะเปลี่ยนเป็นเครื่องจักรหรือการผลิตปริมาณมากไม่ได้

พนักงานโรงแรมมีโอกาสศึกษาลักษณะของมนุษย์ และต้องพยายามทำงานของเขาให้ประสบผลสำเร็จ พร้อมทั้งสร้างความพอใจให้ตกแน่นลงไปในความรู้สึกของผู้นำพักด้วยเงื่อนไขอันนี้ทำให้ผู้บริหารโรงแรมจะต้องผ่านการทำงานโรงแรมในลักษณะฝึกงานกับโรงแรม ประสบการณ์โดยทั่วไปไม่สามารถสร้างเขาเป็นผู้บริหารโรงแรมที่ดีได้

การร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในโรงแรมมีความสำคัญมาก เพราะการให้บริการผู้นำพักต้องอาศัยการทำงานของหลายแผนก เช่น ผู้นำพักเข้ามาในโรงแรมจะเกิดการ ทำงานร่วมกันระหว่างแผนกต้อนรับ แผนกบริการ และแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมคือ ความพอใจที่จะพบปะกับคน พร้อมทั้งจะปรับตัวเองให้เข้ากับเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังไว้ และควบคุมอารมณ์ของตัวเอง เมื่อพบความกดดันทางตำแหน่งกันตัวเอง เมื่อเดือนฐานะเป็นผู้บริหารระดับสูงจะต้องเพิ่มเติมเทคนิคการบริหารในด้านต่างๆ

เทคนิคการบริหาร

ในการศึกษามุ่งสนใจการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง โดยพิจารณา ๔ องค์ประกอบ คือ การวางแผน การติดต่อประสานงาน การควบคุม และการประเมินผลงาน

การวางแผน คือการตัดสินใจทางเลือกที่เป็นไปได้ในอนาคตและจัดเตรียมเพื่อทางเลือกนั้น ในที่นี้มุ่งพิจารณาว่าโรงแรมใช้ข้อมูลทางด้านการเงินวางแผนทางด้านการตลาดการเงินและการบุคคลมากน้อยเพียงใด

ทางด้านการตลาด พิจารณาทางด้านกำหนดเป้าหมายการส่งเสริมการขาย และวิธีการจำหน่ายรวมทั้งศึกษาลักษณะของผู้มาพัก หรือผู้ใช้บริการห้องอาหารในโรงแรม

ทางด้านการเงิน พิจารณาวางแผนการหาแหล่งเงินทุนระยะสั้นและระยะยาว วางแผนทางด้านลูกหนี้ สินค้า กำหนดรายได้และค่าใช้จ่าย

ทางด้านบุคคล พิจารณาวางแผนค่าตอบแทนกำลัง การจ่ายเงินเดือน โครงการฝึกอบรมพนักงานและการจูงใจพนักงานทางด้านเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น

อาจกล่าวโดยส่วนรวมว่าเป็นการจัดทำงบประมาณหลักของโรงแรมว่าควรมีรายได้จากทางใดบ้าง และจัดสรรค่าใช้จ่ายอย่างไร รวมทั้งพิจารณาความต้องการของเงินทุนเพื่อการขยายกิจการหรือปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น

การติดต่อประสานงาน โรงแรมจะแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อย เพื่อความเหมาะสมในการทำงาน ลักษณะการดำเนินงานของโรงแรมมีการร่วมมือของแผนกมากที่สุด ฉะนั้นการพยายามสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานโดยมุ่งผลประโยชน์ของธุรกิจเป็นส่วนใหญ่จึงเป็นเรื่องจำเป็น ระบบข้อมูลทางการเงินจะเสริมทางด้านนี้ไว้ด้วยกัน

๑. กำหนดงบประมาณรวมของธุรกิจ ทำให้หน่วยงานระดับย่อยเห็นภาพของทั้งองค์กรว่ามีแนวทางไปทางด้านใด
๒. สร้างงบประมาณย่อยในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับงบประมาณรวม อันจะก่อให้เกิดผลดีแก่ธุรกิจ
๓. รายงานผลการทำงานจริงของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำมาสู่การแก้ไขปัญหาของการทำงานให้สอดคล้องกัน

การควบคุม หมายถึง ติดตามผลงานที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ ของธุรกิจให้สอดคล้องกับการวางแผนงาน วิธีการควบคุมนั้นจะออกมาในลักษณะการตรวจสอบ การรายงานผลงาน และการกำหนดระบบการควบคุมภายใน ในการวิจัยพิจารณาปัญหาการควบคุม ๓ ด้าน คือ ทางด้านการตลาด การเงิน และการบุคคล โดยพิจารณาว่ามีการตรวจสอบหรือรายงาน หรือกำหนดระบบการควบคุมภายในตามแผนที่วางไว้หรือไม่

การประเมินผล หมายถึงการวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่คาดหวัง อันเป็นแนวทางนำไปสู่การสร้างระบบการจิตใจที่มีประสิทธิภาพ และช่วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพด้วย การประเมินผลจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการวางแผนมาก่อนแล้วเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่มีฐานในการเปรียบเทียบ

การใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร

ถึงที่อธิบายมาแล้ว ธุรกิจโรงแรมมีการลงทุนในระดับสูง และผู้บริหารโรงแรมได้ประสบผลสำเร็จ มีความจำเป็นที่ต้องนำเทคนิคทางการบริหารมาใช้อย่างมาก ในการศึกษาวิจัยนี้มุ่งทางด้านการนำระบบข้อมูลทางการเงินมาใช้ เพราะความล้มเหลวของโรงแรมนี้ปัญหาทางการเงินเป็นเรื่องสำคัญมากเรื่องหนึ่ง

ความจำเป็นของการใช้ข้อมูลทางการเงิน

ความล้มเหลวของธุรกิจส่วนใหญ่มาจากความล้มเหลวทางเศรษฐกิจ และความล้มเหลวทางด้านการบริหาร

ความล้มเหลวทางเศรษฐกิจ เนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจโดยทั่วไปไม่ดี ทำให้ธุรกิจประสบปัญหาการดำเนินงานทางด้านการขายได้ไม่พอกับต้นทุน ส่วนความล้มเหลวทางด้านการบริหารนำไปสู่ผลขาดทุน ซึ่งย้อนกลับไปสร้างปัญหาทางการเงินต่อ ผลสุดท้ายนำไปสู่ความล้มเหลวทางการเงิน ซึ่งมี ๒ กรณี

๑. Technical Insolvency หมายถึงความล้มเหลวทางการเงินเนื่องจากธุรกิจขาดสภาพคล่องทางการเงินหนี้สินหมุนเวียน ไม่สามารถชำระได้ทันกำหนด

๒. Insolvency in Bankruptcy หมายถึงความล้มเหลวทางการเงินเนื่องมาจากธุรกิจมีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน

ความล้มเหลวทางการเงินทำให้ธุรกิจล้มเหลวตามไปด้วย ลักษณะงานของโรงแรมนั้นเกี่ยวพันกับบุคคล ทั้งทางด้านการพนักงานของโรงแรมและลูกค้า ทำให้เส้นทางด้านบุคคลอย่างมาก ในส่วนลึกแล้วโรงแรมมีช่องทางรั่วไหลทางการเงินอย่างมาก ถ้าขาดการวางแผน การควบคุม และการประเมินผล เช่น ในแผนครัว ถ้าไม่มีการวางแผนสินค้าแม่ครัวจะใช้อย่างฟุ่มเฟือยรวมทั้งสามารถแยกย่อยได้ด้วย ฉะนั้นการสร้างระบบข้อมูลทางการเงินจึงมีความจำเป็น และจะเกิดประโยชน์มากถ้านำมาใช้ในการบริหารอย่างเหมาะสม

ระบบข้อมูลทางการเงินทำให้ผู้บริหารทราบผลการดำเนินงานทางการเงิน ถ้านำมาวางแผนโดยจัดทำงบประมาณหลัก ทำให้ผู้บริหารมองเห็นภาพทางการเงินในอนาคต ทำให้แก้ไขสถานการณ์ทางการเงินให้ทันพบวิกฤตการณ์ได้ พร้อมทั้งสร้างระบบการควบคุมรวมทั้งประเมินผลในการใช้ระบบข้อมูลทางการเงิน

การใช้ข้อมูลทางการเงินของโรงแรม

จากแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารงานของโรงแรมนั้น โรงแรมขนาดเล็กใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารงาน จำนวน ๔ โรงแรม จาก ๒๕ โรงแรม ส่วนโรงแรมขนาดกลางใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารงานจำนวน ๑๐ โรงแรม จาก ๒๕ โรงแรม ซึ่งสรุปข้อมูลได้ดังนี้

<u>โรงแรมขนาดเล็ก</u>	เคยใช้ข้อมูลทางการ เงินเพื่อการบริหาร		รวม
	เคยใช้ข้อมูลทางการ เงินเพื่อการบริหาร	ไม่เคยใช้ข้อมูลทางการ เงินเพื่อการบริหาร	
มีการจัดองค์การ	๘	๘	๘
ไม่มีการจัดองค์การ	—	๑๖	๑๖
	๘	๒๑	๒๙
<u>โรงแรมขนาดกลาง</u>	เคยใช้ข้อมูลทางการ เงินเพื่อการบริหาร		รวม
	เคยใช้ข้อมูลทางการ เงินเพื่อการบริหาร	ไม่เคยใช้ข้อมูลทางการ เงินเพื่อการบริหาร	
มีการจัดองค์การ	๑๐	๑๓	๒๓
ไม่มีการจัดองค์การ	—	๒	๒
	๑๐	๑๕	๒๕

การใช้ข้อมูลทางการเงินของโรงแรมขนาดเล็ก ในจำนวน ๘ โรงแรม ที่ใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารงานนั้น แยกพิจารณาทางด้านการวางแผน การประสานงาน การควบคุม และการประเมินผล จะได้ผลออกมาในลักษณะดังนี้

การวางแผน โรงแรมขนาดเล็กจะมุ่งทางด้านการเงินมากที่สุด จากนั้นเป็นทางด้านการตลาด ในทางด้านการเงินนำไปสู่การจัดทำงบประมาณเงินสด • รายทางงบประมาณรายได้ และค่าใช้จ่าย • ราย ไม่ระบุ • ราย ส่วนทางด้านการตลาดนำไปวางแผนการประชาสัมพันธ์ • ราย สรุปข้อมูลการวางแผนได้ดังนี้

	<u>จำนวน</u>
ทางด้านการตลาด	๑
ทางด้านการเงิน	๓
ทางด้านบุคคล	—

การประสานงาน โรงแรมขนาดเล็กจะมุ่งใช้งบประมาณรวมเพื่อการประสานงานมากที่สุด นอกจากนี้ยังสร้างงบประมาณย่อยให้สอดคล้องกับงบประมาณรวม สรุปข้อมูลการประสานงานได้ดังนี้

จำนวน

การกำหนดงบประมาณรวม	๘
การกำหนดงบประมาณย่อยให้สอดคล้องงบประมาณรวม	๒
แก้ไขการทำงานให้สอดคล้องกัน	-

การควบคุม โรงแรมขนาดเล็กจะมุ่งใช้งบประมาณควบคุมทางด้านการเงินมากที่สุด และไม่สามารถให้คำตอบทางด้านการควบคุมได้อีกจำนวนหนึ่ง ในการควบคุมทางด้านการเงินนั้นพิจารณาทางด้านควบคุมการนำเงินสลับไปหมุน และควบคุมทางด้านรายได้ สรุปข้อมูลการควบคุมได้ดังนี้

จำนวน

ทางด้านการตลาด	-
ทางด้านการเงิน	๒
ทางด้านบุคคล	-
ไม่ทราบว่าควบคุมด้านใด	๒

การประเมินผล โรงแรมขนาดเล็กจะมุ่งประเมินผลทางด้านการเงิน และทางด้านการตลาด โดยใช้ประเมินผลทางการเงินทางด้านเสียภาษี ๑ ราย ทางด้านรายได้ ๑ ราย และไม่ตอบ ๑ ราย ส่วนทางด้านการตลาดนั้นไม่ตอบ ๑ ราย สรุปข้อมูลทางด้านการประเมินผลได้ดังนี้

จำนวน

ทางด้านการตลาด	๑
ทางด้านการเงิน	๓
ทางด้านบุคคล	-

การใช้ข้อมูลทางการเงินของโรงแรมขนาดกลาง โรงแรมขนาดกลางมีจำนวน
ผู้บริหารใช้ข้อมูลทางการเงินมากกว่าโรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวน ๑๐ ราย การพิจารณาแยก
ลักษณะ เช่นเดียวกับโรงแรมขนาดเล็ก

การวางแผน โรงแรมขนาดกลางจะมุ่งทางด้านการตลาดมากที่สุด ทางด้าน
บุคคลเป็นอันดับรอง และสุดท้ายทางการเงิน โดยให้แนวทางในการนำไป
ใช้ในแต่ละด้านดังนี้ ทางด้านการตลาด กำหนดงบประมาณส่งเสริมการขาย
๔ ราย ทางด้านการเงิน กำหนดเป้าหมายของรายได้ ๑ ราย จัดทำงบ
ประมาณเงินสด ๓ ราย และควบคุมรายจ่าย ๑ ราย และทางด้านบุคคล ใช้
ทางด้านจึกกำลังคน ๓ ราย พัฒนาบุคคลากร ๒ ราย และกำหนดค่าจ้าง ๒
ราย สรุปข้อมูลทางการวางแผนได้ดังนี้

	<u>จำนวน</u>
ทางด้านการตลาด	๔
ทางด้านการเงิน	๖
ทางด้านบุคคล	๗

การประสานงาน โรงแรมขนาดกลางมุ่งใช้งบประมาณหลัก งบประมาณย่อย
ที่สอดคล้องกับงบประมาณหลัก และารแก้ไขการทำงานให้สอดคล้องกันเป็น
ตัวกลางประสานงานเท่าเทียมกัน ซึ่งสรุปข้อมูลทางด้านการประสานงานได้
ดังนี้

	<u>จำนวน</u>
การกำหนดงบประมาณรวม	๖
การกำหนดงบประมาณย่อยให้สอดคล้องกับงบประมาณรวม	๖
แก้ไขการทำงานให้สอดคล้องกัน	๖

การควบคุม โรงแรมขนาดกลางมุ่งใช้การควบคุมทางด้านการเงินมากที่สุด รองลงมาคือทางด้านการตลาดและทางด้านบุคคลตามลำดับ โดยแนวทางในการนำไปใช้แต่ละด้านมีลักษณะดังนี้

ทางด้านการตลาด ควบคุมการส่งเสริมการขาย ๕ ราย ทางด้านการเงิน ควบคุมทางด้านรายได้และค่าใช้จ่าย ๖ ราย และวิเคราะห์งบการเงิน ๑ ราย ส่วนทางด้านบุคคล นำมาควบคุมทางด้านอัตราค่าจ้างคน ๔ ราย สรุปข้อมูลทางด้าน การควบคุมได้ดังนี้

	<u>จำนวน</u>
ทางด้านการตลาด	๕
ทางด้านการเงิน	๗
ทางด้านบุคคล	๔

การประเมินผล โรงแรมขนาดกลางมีการประเมินผลทั้งสามด้านเท่าเทียมกัน โดยแนวทางการประเมินออกมาในลักษณะเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับแผนงานที่วางไว้ เพื่อหาความแตกต่างและนำไปสู่การแก้ไขต่อไป สรุปข้อมูลทางด้าน การประเมินผลได้ดังนี้

	<u>จำนวน</u>
ทางด้านการตลาด	๔
ทางด้านการเงิน	๔
ทางด้านบุคคล	๔

จากแบบสอบถาม ๑๐ รายที่ตอบว่า ใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารนั้น จะสรุปคำตอบในแต่ละหัวข้อได้ดังนี้

	<u>ใช่</u>	<u>ไม่ใช่</u>	<u>รวม</u>
ทางด้านการวางแผน	๘	๑	๑๐
ทางด้านการประสานงาน	๘	๑	๑๐
ทางด้านการควบคุม	๘	๒	๑๐
ทางด้านการประเมินผล	๘	๒	๑๐

วิเคราะห์การใช้ระบบข้อมูลทางการเงินในการบริหาร

จากการศึกษาการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารงานนั้น มีปริมาณน้อยมาก ทั้งโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ในโรงแรมที่มีการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารงานนั้น ก็ไม่สามารถระบุได้อย่างเด่นชัดว่าใช้ในแต่ละด้านทางใ้คบ้าง อันเนื่องมาจากไม่สามารถทำความเข้าใจภาพเงินของการบริหาร และความสัมพันธ์ต่อกันของเทคนิคการบริหารแต่ละตัว การวางแผนจะต้องเกิดขึ้นการควบคุมจะตามมาเพื่อให้การวางแผนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ หลังจากนั้นจะมีการประเมินผล เพื่อหาความแตกต่างอันนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข แลวนำมาวางแผนการทำงานใหม่วนเวียนกันอยู่ในลักษณะเช่นนี้ ส่วนการประสานงานจะเกิดในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

ตัวอย่างเช่น โรงแรมกำหนดแผนทางการตลาด โดยวางแผนส่งเสริมการขายแบบใช้บุคคลติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ในแผนงานควรกำหนดว่าจะใช้งบประมาณเท่าใดในแผนงานด้านนี้ และเป้าหมายที่จะได้ลูกค้าจากวิธีการเช่นนี้ควรเป็นเท่าใด ในแง่การปฏิบัติงานมีการควบคุมการทำงานของพนักงานขาย โดยมีกรให้เสนอรายงานการขายเป็นต้น พอถึงระยะเวลาหนึ่งนำรายงานมาเปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของการดำเนินงาน นั่นคือ การประเมินผลงาน

การใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารยังทำในลักษณะที่ไม่สมบูรณ์แบบจะใช้เพียงหน้าที่ทางการบริหารอันใดอันหนึ่ง เช่น ใช้ในการวางแผน แต่อาจไม่ใช้ในการควบคุม หรือไม่ใช้ในการประสานงานหรือไม่ใช้ในการประเมินผล หรือใช้ข้อมูลทางการเงิน

ในการวางแผนทางการเงินที่รัดกุม แต่กลับไปควบคุมทางการเงินแทน จะเห็นว่ามีลักษณะไม่สอดคล้องกัน

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร

กิจการโรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่ ใช้ข้อมูลการเงินเพื่อการบริหารน้อยมาก ซึ่งปัญหาและอุปสรรคนั้นเนื่องมาจาก

๑. ระบบข้อมูลทางการเงินของเคมีนั้นมีความบกพร่องอย่างมาก ทำให้ข้อมูลทางการเงินไม่แม่นยำ อันนำไปสู่ความล้มเหลวทางการเงินนำไปใช้
๒. ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานบัญชี ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบข้อมูลทางการเงินที่มีคุณภาพ ทำให้การเปลี่ยนแปลงระบบข้อมูลทางการเงินเป็นไปได้ยากอย่างลำบากมาก
๓. ผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญของระบบข้อมูลทางการเงิน ทำให้การเสนอข้อมูลทางการเงินไม่ได้รับความสนใจ
๔. ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขระบบข้อมูลทางการเงิน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้บริหาร
๕. ผู้บริหารระดับสูงไม่เข้าใจระบบข้อมูลทางการเงินอย่างดี พอที่จะนำไปใช้ในการบริหารได้
๖. ผู้บริหารระดับสูงมุ่งใช้ระบบข้อมูลทางการเงินให้สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายเท่านั้น
๗. ผู้เสนอข้อมูลทางการเงินไม่มีความสามารถที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญ of ระบบข้อมูลทางการเงิน แต่ทำทุกอย่างตามที่ผู้บริหารต้องการ
๘. การเปลี่ยนแปลงของระดับราคาในปัจจุบัน ทำให้ระบบข้อมูลทางการเงินไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

สรุป

การประกอบธุรกิจโรงแรมมีการลงทุนสูงมาก และลักษณะของการทำงานของธุรกิจโรงแรมนั้นจะต้องใช้ผู้บริหารที่มีการฝึกอบรมมาทางด้านกิจการโรงแรมอย่างแท้จริงจึงจะประสบผลสำเร็จ เทคนิคการบริหารด้านต่างๆ มีความจำเป็นในธุรกิจโรงแรม ในการศึกษาเรื่องใหม่ๆทางด้าน การวางแผน การประสานงาน การควบคุม และการประเมินผล

ความล้มเหลวทางธุรกิจส่วนใหญ่มาจากความล้มเหลวทาง เศรษฐกิจและความล้มเหลวทางด้าน การจัดการ ซึ่งความล้มเหลวประการหลังนำไปสู่ความล้มเหลวทางการเงิน ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจึงควรให้ความสนใจทางด้านระบบข้อมูลทางการเงิน และนำมาใช้ทางการบริหาร อย่างไรก็ตามการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารในเขตสงขลา - หากใหญ่ มีจำนวนน้อยมาก เนื่องจากผู้บริหารมุ่งหวังข้อมูลทางการเงินในแง่กฎหมาย และผู้บริหารเองไม่เข้าใจเทคนิคการบริหาร รวมทั้งลักษณะธุรกิจเป็นแบบครอบครัว จึงไม่เห็นความจำเป็นของระบบข้อมูลทางการเงิน

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินนั้น แยกได้ ๓ ประเด็น คือ (๑) ปัญหาของตัวระบบข้อมูลทางการเงินเอง เช่น ให้อ้อมที่ไม่แม่นยำ การเปลี่ยนแปลงระดับราคาทำให้การใช้ข้อมูลทางการเงินเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม เป็นต้น (๒) ปัญหาของผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารระดับสูงไม่มีความรู้ทางระบบข้อมูลทางการเงิน เป็นต้น และ (๓) ปัญหาของสมมติฐาน เช่น ไม่สามารถสร้างแนวความคิดของการนำระบบข้อมูลทางการเงินเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ได้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่บทที่ ๒ - ๔ จะพบว่าลักษณะการดำเนินงานของ
โรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่ ไม่ได้พัฒนาทางด้านการบริหาร ยังคงมีลักษณะเป็นธุรกิจ
ภายในครอบครัว ที่จัดดำเนินการในหมู่เครือญาติ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่จำเป็นทางด้านการ
นำเทคนิคการบริหารใหม่มาใช้ เมื่อถามถึงความพอใจของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงิน
ของโรงแรม คำตอบที่ได้รับมีลักษณะดังนี้

	<u>เหมาะสม</u>	<u>ควรแก้ไข</u>	<u>รวม</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	๒๓	๒	๒๕
๕๐ ห้องขึ้นไป	๒๑	๔	๒๕

วิธีการแก้ไขที่สมควรได้ดังนี้

๑. ควรกำหนดระบบข้อมูลทางการเงินที่เป็นสากลกว่าปัจจุบัน
๒. ส่งเสริมการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารให้มากขึ้น
๓. ควรเสนอระบบข้อมูลทางการเงินให้รวดเร็วทันความต้องการ
๔. กิจการโรงแรมบางแห่งมีธุรกิจแอมแปงของหุ้นส่วนอยู่ ทำให้ระบบข้อมูล
ทางการเงินสัมพันธ์ทางด้านการรายได้และค่าใช้จ่ายที่ผสมกัน

แนวโน้มของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงิน

จากแบบสอบถามแนวโน้มของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินมีลักษณะใกล้เคียง
กับปัจจุบัน และเป็นกลุ่มที่ใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารอยู่แล้ว แต่พัฒนาวิธีการมากขึ้น
ซึ่งสรุปข้อมูลได้ดังนี้

	<u>ปัจจุบัน</u>	<u>อนาคต</u>
ต่ำกว่า ๕๐ ห้อง	๔	๔
๕๐ ห้องขึ้นไป	๑๐	๑๑

สิ่งที่คาดหวังว่าจะนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการบริหารงานของโรงแรม
พอสรุปได้ดังนี้

๑. นำไปวางแผนทางการตลาด การเงิน การประสานงาน และการบุคคล โดยเฉพาะเน้นทางการตลาดและการเงินเป็นอย่างมาก ทางด้านการเงินเน้นทางการหาแหล่งเงินทุนมาช่วยกิจการ
๒. นำไปใช้ทางการควบคุม ทั้งทางการตลาด การเงิน การประสานงาน และการบุคคล

ข้อมูลข้างต้นคือ สภาพคาดหวังจากสมมติฐานโรงแรมต่างๆ ที่รวบรวมมาแสดงในทัศนคติของยูเขียนแล้ว แนวโน้มของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินจะสูงกว่านี้ สาเหตุเนื่องมาจากที่รัฐบาลกำหนดเมืองสงขลา - หาดใหญ่ เป็นเมืองหลักทางการพัฒนาอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม โดยกำหนดโครงการที่พัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตามแผนหลักของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นักท่องเที่ยวจะมองโรงแรมเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทำให้ตัดสินใจมาเที่ยว เพราะการเดินทางไปยังที่ทางไกลนั้นปัญหาเรื่องที่พักอาศัยเป็นเรื่องที่มีความหมายสำคัญ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเพื่อความสำราญ การมีที่พักซึ่งสะดวกสบายย่อมเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวปรารถนา

ความต้องการเรื่องโรงแรมในเขตจังหวัดสงขลา - หาดใหญ่ มีมาก เพราะเป็นเรื่องที่รองรับของนักท่องเที่ยวมาเลเซียและสิงคโปร์จำนวนมาก และมีแนวโน้มสูงขึ้นตามตารางที่ ๕-๑ จะชี้ให้เห็นแนวโน้ม

ตาราง ๕ : จำนวนนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียและสิงคโปร์ที่เดินทาง
เขามายังภาคใตวนานตามตรววจนเขาเมืองสงขลา
(หน่วย : คน)

ปี	มาเลเซีย	สิงคโปร์	รวม
๒๕๑๘	๑๒๘, ๒๘๒	๑๕, ๒๘๑	๑๓๕, ๕๖๓
๒๕๑๙	๓๕, ๓๖๕	๑๘, ๑๘๓	๕๓, ๕๔๘
๒๕๒๐	๑๑๕, ๒๐๖	๑๘, ๒๗๕	๑๓๐, ๔๘๑
๒๕๒๑	๑๓๕, ๕๒๖	๑๖, ๓๖๑	๑๕๒, ๘๘๗

ที่มา : เอกสารเศรษฐกิจและสังคมภาคใต้ ธนาคารแห่งประเทศไทยสาขาภาคใต้ ๑๐ ธันวาคม ๒๕๒๒

เหตุผลที่ชาวมาเลเซียและสิงคโปร์สนใจมาเที่ยวเพราะค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในประเทศไทยถูกกว่า ส่วนนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่สนใจมาเที่ยวในเมืองสงขลา - หาดใหญ่ มีจำนวนไม่น้อย ในระยะเวลาไม่กี่ปีมานี้สถานการณ์ทางภาคใต้ไม่ค่อยดีนัก ความสนใจทางภาครัฐบาลมุ่งมาทางภาคใต้ การเดินทางของข้าราชการในส่วนกลางที่มาจากภาคใต้มีมากขึ้น ซึ่งมีส่วนในการเพิ่มความต้องการของโรงแรมมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ภาวะการลงทุนในเขตสงขลา - หาดใหญ่ โดยเฉพาะหาดใหญ่มุ่งทางด้านลงทุนธุรกิจโรงแรมอย่างมาก ดังที่กล่าวมาแล้วการลงทุนในธุรกิจโรงแรมใช้เงินทุนจำนวนมาก ซึ่งผู้ลงทุนมุ่งสร้างโรงแรมขนาดใหญ่ การลงทุนภายในนครมอรวร์เป็นเรื่องที่ทำได้ลำบาก ต้องมีการระดมแหล่งเงินทุนทั้งทางด้านการจัดตั้งบริษัทจำกัด โดยออกหุ้นจำหน่ายให้บุคคลภายนอก หรือการกู้ยืมจากสถาบันการเงินต่างๆ ในลักษณะเช่นนี้ระบบข้อมูลทางการเงินจะถูกบีบบังคับจากผู้ถือหุ้นหรือผู้ให้ พัฒนาระบบข้อมูลทางการเงิน

ให้ไต่มาตรฐานมากขึ้น เพราะข้อมูลทางการเงินเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ถือหุ้นหรือผู้ให้กู้ตัดสินใจ สถานะของกิจการโรงแรม และลักษณะการดำเนินงานของโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ใช้พนักงานมากที่สุดธุรกิจหนึ่ง ฉะนั้นแนวโน้มการต่อ รองค่างานแรงงานระหว่างพนักงานกับผู้บริหารงานโรงแรมจะเกิดขึ้น ระบบข้อมูลทางการเงินที่ดีของแต่ละโรงแรมจะเป็นข้อมูลในการเจรจาต่อรอง และสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

ตามที่กล่าวมาในช่วงแรกระยะเวลา ๒ - ๓ ปีที่ผ่านมาการลงทุนในธุรกิจ โรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่ มีมาก จนผู้ลงทุนเองเริ่มไม่แน่ใจการลงทุนของตัวเอง ว่ามีปริมาณห้องพักเกินความต้องการของผู้นมาพักหรือไม่ ทำให้เกิดการซงักในการก่อสร้าง โรงแรม ถ้าหากสถานการณ์ที่ห้องพักเกินความต้องการเกิดขึ้น โอกาสที่นักท่องเที่ยวงจะเลือก โรงแรมย่อมมีมากขึ้น ฉะนั้นโรงแรมที่ไต่มาตรฐานจะได้รับการเลือกก่อน การบริหารงานใน สมัยก่อนทำให้โรงแรมประสบความล้มเหลวและลระคับของโรงแรมตัวเองลง โรงแรมที่จะ อยู่ใ้คองปรับตัวและนำเทคนิคการบริหารใหม่ๆ ของโรงแรมเข้ามาใช้อย่างมาก ในภาวะนี้ เกิดการแข่งขันทางด้านการบริหารมากขึ้นซึ่งแน่นอนระบบข้อมูลทางการเงินจะมีบทบาทสำคัญ มากขึ้น

การพัฒนา ระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้

ระบบข้อมูลทางการเงินและการนำไปใช้จะเกิดจากผู้มีความรู้ทางด้าน การฝึกฝนทางระบบบัญชี และมีพื้นฐานทางด้านการบริหารงานโรงแรมมากพอสมควร เพราะลักษณะ การทำงานของโรงแรมมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ อย่างมาก ทำให้ระบบข้อมูลทางการเงิน แตกต่าง รวมทั้งวิธีการใช้ใ้ในบางเรื่องด้วย ตำแหน่งที่สำคัญทางด้านบริหารระดับสูงนั้นจะ เลื่อนมาจากบุคคลที่ทำงานในระดับต่ำกว่าของโรงแรมขึ้นมา การทำงานทางด้านโรงแรม หมายถึงการฝึกอบรมกับการทำงานจริงอย่างหนัก

ในปัจจุบันประเทศไทยขาดแคลนผู้บริหารระดับสูงทางด้านโรงแรมอย่างมากทำ ให้เกิดค่าใช้จ่ายทางด้านวารจงบผู้บริหารชาวต่างประเทศ ก่อให้เกิดการเสียคุลยทางการค้า

เมื่อพิจารณาในเขตสงขลา - หาดใหญ่ การขาดแคลนผู้บริหารระดับสูงที่มีประสิทธิภาพมีมาก สถาบันที่เปิดสอนทางด้านธุรกิจโรงแรมไม่ได้สนองความต้องการของการขาดแคลนโดยตรง ประเด็น เพราะขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านธุรกิจโรงแรมที่จะสอนให้ได้ นอกจากนี้แนวทางการศึกษาของธุรกิจโรงแรมนั้นมุ่งทางด้านทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติจริง ทำให้เกิดความล้มเหลวในด้านการพัฒนากำลังคนของธุรกิจประเภทนี้

ในการพัฒนาระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้ ความสภาพของโรงแรมในเขต สงขลา - หาดใหญ่ นั้น น่าจะพิจารณาออกเป็น ๒ ระยะ คือ ในระยะสั้นและระยะยาว

แผนพัฒนาระยะสั้น

จะต้องพัฒนาบุคลากรผู้จัดทำระบบข้อมูลทางการเงิน ถึงวิธีการจัดทำระบบข้อมูลทางการเงินและวิธีการนำไปใช้ บุคลากรพวกนี้ได้แก่ สมทบบัญชี พนักงานบัญชี เป็นต้น ซึ่งทำงานอยู่ในธุรกิจโรงแรมอยู่แล้ว โดยหน่วยงานของรัฐบาลได้แก่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ร่วมกับสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา จัดหาบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านนี้มาเพื่อ

๑. จัดการฝึกอบรมบุคลากรผู้จัดทำระบบข้อมูลทางการเงินให้เข้าใจถึงระบบ และวิธีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งเป็นความเห็นส่วนใหญ่ของโรงแรมในเขตสงขลา - หาดใหญ่ ที่ต้องการให้จัดทำ
๒. จัดการสัมมนาระหว่างผู้บริหารระดับสูง และสมทบบัญชีของโรงแรม เพื่อความเข้าใจและมองเห็นคุณค่าของระบบข้อมูลทางการเงินที่ดี จะทำให้ระบบข้อมูลทางการเงินมีคุณภาพและมาตรฐานดีขึ้น
๓. จัดการอภิปรายถึงความสำคัญของระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้โดยผู้รวมอภิปรายจะต้องมีประสบการณ์และความสำเร็จมาก จะได้นำแนวโน้มจิตใจให้เห็นความสำคัญของระบบข้อมูลทางการเงิน อันนำไปสู่การพัฒนา มาตรฐานทางการเงิน

แผนพัฒนาระยะยาว

ทางด้านการจัดการของธุรกิจโรงแรมจะขาดแคลนผู้บริหารระดับกลางไปจนถึงระดับสูง แนวโน้มการพัฒนาของธุรกิจการท่องเที่ยว ทำให้ต้องมีแผนระยะยาวที่จะพัฒนาบุคลากรระดับที่กล่าวข้างต้น โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้ของผู้ที่อยู่ในธุรกิจโรงแรม และสร้างบัณฑิตทางด้านนี้ขึ้น ในหลักสูตรของการสร้างบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจโรงแรมจะต้องมุ่งเน้นทางการปฏิบัติงานมากเป็นพิเศษ ตามที่ได้อธิบายมาเสมอว่าธุรกิจโรงแรมนั้น การจะใช้เทคนิคการบริหารได้มาจากการฝึกงานจริง ไม่ใช่การเรียนรูทางทฤษฎี

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ เล็งเห็นความสำคัญในด้านการจัดการคนของธุรกิจโรงแรม จึงได้เสนอแผนการจัดตั้งสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรมในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ ๕ ถ้าการจัดตั้งประสบผลสำเร็จการใช้อาชีวบริหารธุรกิจเป็นหน่วยประสานงานทางด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทางด้านการบริหารจะเป็นไปได้อย่างสะดวก แต่ใคร่เสนอแนะแนวความคิดในการผลิตบัณฑิตทางด้านการบริหารโรงแรมไว้ดังนี้

ผู้บริหารงานโรงแรมจะต้องผ่านการฝึกอบรมจากการทำงานจริงในโรงแรม มีประสบการณ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขา ในสหรัฐอเมริกาคนที่จะเป็นผู้บริหารได้ จะต้องผ่านการฝึกอย่างหนักจากโรงเรียนระดับเทคนิค แล้วถึงจะเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยทางด้านการบริหารโรงแรมได้ หรือถ้าเรียนการบริหารโรงแรมจบภายใน ๔ ปีของมหาวิทยาลัย จะต้องถูกส่งไปฝึกงานกับโรงแรมเป็นปี ลักษณะเช่นเดียวกับนักศึกษาแพทย์ ฉะนั้นในหลักสูตรของการผลิตบัณฑิตจะต้องมุ่งทางการฝึกอบรมอย่างหนัก จึงจะสามารถสร้างความต้องการของธุรกิจโรงแรมได้

ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้

ตามแนวทางการพัฒนาข้างต้นนั้น จะมีปัญหาอย่างมากทั้งทางด้านสถานะของผู้บริหารโรงแรมในปัจจุบัน ทางด้านวิทยาการที่จะให้แนวทางของการฝึกอบรม ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้

สภาวะของผู้บริหารโรงแรมในปัจจุบันนั้น ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ แนวความคิดทางด้านการบริหารแบบธุรกิจภายในครอบครัวจะฝังแน่นมาก การยอมรับแนวความคิดใหม่จึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เพราะคิดว่าปัจจุบันโรงแรมมีแขกเข้าพักเต็มอยู่แล้ว แสดงว่าทำไต่ค้แล้ว ซึ่งการวิเคราะห์ในลักษณะนี้ไม่ถูกต้อง ในปัจจุบันความต้องการของแขกพักรู้มีมากกว่าที่โรงแรมจะจัดห้องพักได้ ฉะนั้นในอนาคตข้างหน้าเมื่อปริมาณเกินความต้องการ ผู้บริหารโรงแรมในปัจจุบันจะตระหนักถึงปัญหาการบริหารมากขึ้น ซึ่งอาจสายเกินไป อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแนวความคิดทางด้านการบริหารโรงแรมเป็นเรื่องที่ลำบากมากประการหนึ่งในภาวะปัจจุบันที่ธุรกิจของเขายังคงดำเนินงานไปได้

ทางด้านวิทยาการ จากแบบสอบถามที่มุ่งหวังให้ภาคควิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาการบริหารโดยการจัดการฝึกอบรม วิทยาการที่มีความสามารถทางด้านนี้ค้นหาได้ลำบากมาก ฉะนั้นถ้าคณะวิทยาการจัดการต้องการบริการชุมชนทางนี้ จะต้องวางแผนการพัฒนาบุคลากรทางด้านนี้เป็นอย่างมาก

สรุป

ในสภาพปัจจุบันธุรกิจการโรงแรมมีลักษณะเป็นธุรกิจภายในครอบครัว ฉะนั้นความจำเป็นของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหารจึงมีไม่มากนัก การศึกษาแนวโน้มของการใช้ระบบข้อมูลทางการเงินมีสภาพใกล้เคียงกับปัจจุบัน แต่มุ่งในรายละเอียดการไข่มากขึ้น จากสภาพต่างๆ เช่น ภาวะการลงทุนเพิ่มขึ้น การแข่งขัน และการใช้กำลังคนี่มากของโรงแรม จะบีบบังคับให้โรงแรมกลับมาพัฒนาระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้ข้อมูลทางการเงินมากขึ้น

การพัฒนาระบบข้อมูลทางการเงินและการใช้ จะต้องวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว แผนระยะสั้นมุ่งทางด้านพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันของโรงแรม ส่วนแผนระยะยาวมุ่งทางด้านผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพมาเสริมสร้างตำแหน่งทางด้านบริหารที่ขาดแคลน แต่แนวทางการผลิตบัณฑิตจะต้องมุ่งทางด้านการศึกษาจริงที่โรงแรม

ปัญหาของการพัฒนาคือ การเปลี่ยนแนวความคิดของผู้บริหารโรงแรมในปัจจุบัน
ให้ยอมรับเทคนิคการบริหารงานใหม่ พร้อมกันนั้นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถที่จะ
พัฒนาการบริหาร ไปด้วยเพื่อเป็นวิทยากรที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กมล จิระพันธ์ "การบัญชีของกิจการโรงแรม" วารสารนักบัญชี ก.ท.ม. :
(มีนาคม ๒๕๑๑) หน้า ๒๒๘ - ๒๓๔

_____ "อุตสาหกรรมท่องเที่ยว" จุลสารธนาคารกรุงเทพ ก.ท.ม. : บริษัท
ไพลย์วิระการพิมพ์จำกัด (ตุลาคม ๒๕๑๔ - มีนาคม ๒๕๑๕)

_____ "เศรษฐกิจและสังคมภาคใต้" เอกสารธนาคารแห่งประเทศไทย สาขา
ภาคใต้ สงขลา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธันวาคม ๒๕๒๒)

ดร.เพียรชัย นิลสุวรรณกุล และวิศาล เต็งอำนาจ การวางรูปบัญชีเล่ม ๑ - ๒
ก.ท.ม. : โรงพิมพ์สินทวี, ๒๕๑๖

วิชัย เศรษฐ์เรืองเจริญ บัญชีต้นทุนรับเหมาก่อสร้าง : งบประมาณควบคุมการดำเนินงาน
และผังบัญชีอุตสาหกรรม ก.ท.ม. : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, ๒๕๒๑

สมยศ นาวิการ และณัฐทิ รุมาคม การบริหารธุรกิจ ก.ท.ม. : สำนักพิมพ์ดวงกมล,
๒๕๒๐

อำนาจ ลียาพิทยกุล และคณะ การบริหารการเงินธุรกิจ ก.ท.ม. : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, ๒๕๒๑

Bibliography

Fred Weston, J. Managerial Finance, Illinois: The Dryden
Pren, 1978

Lattin, Gerald W. Modern Hotel and Motel Management, San
Francisco: W.H. Freeman and Company, 1968

Van Horne, James C. Financial Management and Policy, New
Jersey: Prentice - Hall Inc., 1977