

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในการจัดเลี้ยง ของ
โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวนภาพร เลี่ยนเครือ

ปริญญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ชูศรี	เทียศิริเพชร	ประธานกรรมการ
อาจารย์โฉมสินี	บาลโสง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ในการนำเสนอข้อมูล และใช้ข้อมูล เพื่อการบริหารการขายอาหารและเครื่องดื่มของกิจการจำนวน 12 ท่าน เพื่อทราบลักษณะระบบงานที่ใช้อยู่และความต้องการด้านข้อมูลของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งของไทยและต่างประเทศด้านการควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเป็นระบบงานใหม่ และนำเสนอรูปแบบรายงานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พัฒนาระบบสารสนเทศต้นแบบ (Phototyping) ขอบเขตการศึกษาเป็นการพัฒนาระบบการจัดทำรายงานการขายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อการบริหาร เฉพาะธุรกิจจัดเลี้ยง เนื่องจากมีลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนการขายอาหารโดยทั่วไป เป็นการขายอาหารในลักษณะเหมา ไม่สามารถระบุราคาขายของอาหารแต่ละอย่างได้ และเป็นรายได้หลักที่สำคัญของการขายอาหารและเครื่องดื่มของกิจการ

ระบบงานที่ใช้ปฏิบัติอยู่เริ่มตั้งแต่การออกใบเสนอราคา การจองงานเลี้ยง การออกใบสั่งงานเลี้ยง จัดเตรียมวัตถุดิบอุปกรณ์ และการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ใช้ระบบเอกสารและบันทึกด้วย ไมโครซอฟต์เอ็กเซล และ ไมโครซอฟต์เวิร์ด เป็นหลัก ข้อมูลกระจายอยู่ในแต่ละแผนก เกิดความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูล เกิดความผิดพลาดได้ง่าย

ระบบรายงานใหม่ที่ได้ทำการพัฒนา เริ่มตั้งแต่ระบบการจองงานเลี้ยงและการออกใบสั่งงานเลี้ยง ระบบการจัดเตรียมวัตถุดิบอุปกรณ์ และการสรุปผลการดำเนินงาน โดยเริ่มจากเมื่อ

มีการจองงานเลี้ยง พนักงานขายสามารถบันทึกข้อมูลการจองเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล โดยสถานะของงานคือยังไม่ยืนยันการใช้บริการ และเมื่อได้รับการยืนยันการใช้บริการก็เปลี่ยนสถานะของงานเป็น “ยืนยันการใช้บริการ” และสามารถตั้งพิมพ์รายงานที่เป็นประโยชน์ได้ โดยไม่ต้องเสียเวลารวบรวมข้อมูลและจัดพิมพ์ใหม่ เช่น ใบสั่งงานเลี้ยง รายงานสรุปการจองงานเลี้ยง รายงานประมาณการวัตถุดิบ อุปกรณ์ และ พนักงานที่จะต้องใช่ เป็นต้น เมื่อมีการบันทึกข้อมูลต้นทุนเข้าไปในระบบฐานข้อมูลสามารถสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายงานได้ นอกจากนี้ได้ออกแบบให้มีรายงานที่ช่วยวิเคราะห์หาสาเหตุผลต่างของต้นทุนมาตรฐาน โดยมีสาเหตุมาจากราคาวัตถุดิบ หรือ ปริมาณการใช้วัตถุดิบ

การพัฒนากระบวนสารสนเทศใหม่เน้นการพัฒนากระบวนรายงาน หรือ ผลลัพธ์ (Output) โดยได้จัดกลุ่มรายงานที่พัฒนาเป็น 6 กลุ่ม คือ กลุ่มข้อมูลต้นทุนมาตรฐานให้ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มรายงานประมาณการใช้วัตถุดิบ ประกอบด้วยประมาณการใช้วัตถุดิบอาหารและเครื่องดื่ม ประมาณการใช้อุปกรณ์จัดเลี้ยง ประมาณการใช้พนักงานจัดเลี้ยง กลุ่มข้อมูลและสถิติเก็บข้อมูลเกี่ยวกับยอดขายอาหารเครื่องดื่มแต่ละชนิด ยอดขายพนักงาน กลุ่มรายงานจัดเลี้ยงประจำเดือน ซึ่งเป็นรายงานเพื่อนำเสนอข้อมูลรายได้และค่าใช้จ่ายของงานเลี้ยง กลุ่มรายงานวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม ช่วยในการวิเคราะห์หาสาเหตุของต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มที่สูงกว่ามาตรฐาน กลุ่มแบบฟอร์มต่างๆ เป็นแบบฟอร์มที่ใช้ในระบบงาน

ผลการศึกษานี้ ได้ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารในการจัดเลี้ยงต้นแบบของโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ขั้นตอนของการรับจองงานเลี้ยง โดยมีรายงานการจองห้องจัดเลี้ยง ที่ช่วยให้ฝ่ายขายสามารถทราบปริมาณการจองห้องจัดเลี้ยงทำให้ไม่เกิดการจองซ้ำ ขั้นตอนการจัดเตรียมอุปกรณ์ ช่วยให้แผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องสามารถออกรายงานในการบริหารจัดการทรัพยากร ได้แก่ วัตถุดิบในการปรุงอาหารเครื่องดื่ม อุปกรณ์ เครื่องใช้ และ จำนวนพนักงานในการปฏิบัติงาน และในขั้นสรุปผลการดำเนินงาน ที่สามารถคำนวณต้นทุนและวิเคราะห์หาสาเหตุของผลต่างต้นทุนมาตรฐานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งใช้ในการควบคุมต้นทุนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนรวมทั้งเก็บข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจบริหารการจัดเลี้ยงต่อไป

Independent Study Title The Development of Information System Management for
Banquet of Lotus Pang Suan Kaew Hotel, Chiang Mai Province.

Author Miss Napaporn Leankruae

Degree Master of Accounting

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Chusri Taesiriphet Chairperson
Lecturer Chomsinee Bansong Member

Abstract

This independent study mainly aims at the Development of Management Information System for Banquet of Lotus Pang Suan Kaew Hotel, Chiang Mai province. This study was analyzing from interviewing 12 persons who dealt with the presentation of information and information users who used this information to manage food and beverages sales, in order to learn about the old system and data request as well as study from related Thai and overseas books regarding the cost controlling for food and beverages. Then, develop a new information system by using prototype method. The scope of study was emphasis on the sales report of food and beverage in banquet business because the banquet business is difference from general sale food that cannot be specified the price of each kind of food and it is the major source of income of the business owner.

The currently operation system starting from quotation making, banquet reservation, banquet order, raw materials preparation and issuing summary report of performance is use Microsoft Excel and Microsoft Word as the main documentation and recording system. These systems caused the information to be scattered around, the information gathering to be delayed and mistake could easily happen.

The new system developed by the author commences from banquet reservation and banquet order system, raw materials preparation system and performance summary report system. When a banquet is booked, the sales person can record the booking information into the

database and the job status is booking not confirm. When that booking is confirmed, the job status will be changed into “service confirmed” The useful report could be printed without waiting to gather information and reprinting some reports such as the banquet order, the summary report of banquet order, estimating report of raw materials, equipment and manpower needed. Once the cost information is recorded in the system, then the database can summarize the performance and display it in the form of a report. In addition, the author had designed a report which would help analyze the cause of standard cost variance due to cost or quantity of raw materials.

The development of new information system is emphasis on the development of reporting system and output. The author had classified the topics of report into 6 topics: the group of standard cost data to give information about the cost of food and beverage, the group of data estimation, with respect to raw material of food and beverage, to estimate the raw material, equipment and manpower, the group of statistical data in relation to sale by food’s name, sale by salesperson, the group of monthly banquet which is a report representing revenue and expenses of the banquet, the group of food and beverage cost analyzing that helps analyze the cause of higher or lower standard cost and the group of forms using in the new system.

From the result of this study, the author obtains a new Information Management System for Prototype Banquet of Lotus Pang Suan Kaew Hotel, Chiang Mai province. This system starts from the process of banquet reservation along with banquet room registration report that helps salesperson to know how much room reservation has already been booked and to prevent them from duplicating the reservation. The process of preparing kitchen utensils helps each department concerned with the event issue a report of resources management: raw material for food and beverage, kitchenware, cutlery, and manpower required. The process of performance reporting system also helps summarize the performance report and analyze for the cause of standard cost variance precisely and rapidly. It is used to control the cost to be in accordance with the set standard. Moreover, it also helps reduce repeated work of the old system and maintain important and necessary record in order to analyze and make decision for the management of banquet in the future.