

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

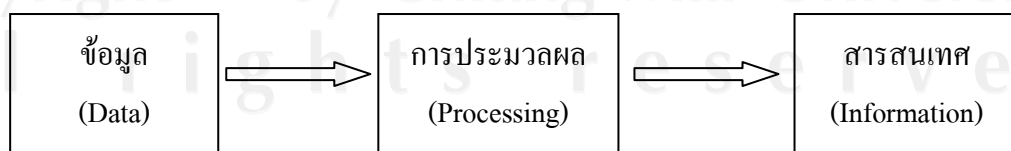
##### 2.1.1 ข้อมูล (Data)

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2533: 57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และท้ายที่สุดข้อมูลก็คือ วัตถุดิบของสารสนเทศ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2541: 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา โดยที่ยังไม่ได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์

ณัฐพันธ์ เจริญนันท และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542: 35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลดิบที่ถูกเก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยข้อมูลดิบจะยังไม่มี ความหมายในการนำไปใช้งาน หรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น รายรับ-รายจ่าย ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของธุรกิจ นิสิต-นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน หรือเงินเดือนของข้าราชการ เป็นต้น

จากแนวคิดที่ได้อ้างอิงมาทั้งหมด ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของ ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา โดยที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล ซึ่งข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ แต่ท้ายที่สุดแล้วข้อมูลก็คือ วัตถุดิบของสารสนเทศ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของข้อมูลและสารสนเทศ

ที่มา : มุจรินทร์ แก้วหย่อง (2550, หน้า 23)

จากภาพที่ 1 เป็นการแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลและสารสนเทศ โดยเริ่มต้นจากข้อมูลที่ได้มีการจัดทำ ป้อนไปยังระบบการประมวลผลข้อมูล แล้วได้ผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศ โดยสารสนเทศที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

### 2.1.2 สารสนเทศ (Information)

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2533: 57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำเพื่อความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มีมากขึ้นและเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542: 35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งเราสามารถกล่าวได้ว่า สารสนเทศเป็นข้อมูลที่มีความหมายหรือตรงกับความต้องการของผู้บริหาร เช่น ยอดงบดุล รายงานสรุปผลการดำเนินงาน หรือประมาณการรายได้ เป็นต้น ประการสำคัญสารสนเทศถูกนำมาช่วยในการตัดสินใจในกิจกรรมการบริหารด้านต่างๆ เช่น การเงิน การตลาด หรือการจัดการ เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหา หรือหาทางเลือกในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ธีรศักดิ์ พิงภักดิ์ (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้มีการจัดทำ ประมวลผลแล้ว จนมีความหมายสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหารตามวัตถุประสงค์

จากแนวคิดที่ได้อ้างอิงมาทั้งหมดผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของ สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้ว เป็นผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูล โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

### 2.1.3 ระบบสารสนเทศ (Information System)

บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร (2539: 140) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดของคน ข้อมูล และวิธีการ ซึ่งทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเอาสารสนเทศที่ได้นำไปใช้ในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา การควบคุม เป็นต้น

Marshall B. Romaney and other (1997: 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดการซึ่งรวมถึงการรวบรวม การเข้าสู่และการประมวลผลข้อมูล และการ

จัดเก็บ การบริหาร การควบคุม และการรายงานสารสนเทศเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ธีรศักดิ์ พิงภักดิ์ (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการรวบรวมข้อมูลมาจัดทำให้เป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการวางแผน หรือการนำไปใช้ในการสื่อความหมายให้บุคคลอื่นเข้าใจ

จากแนวคิดที่ได้อ้างอิงมาทั้งหมดผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของ ระบบสารสนเทศ คือ ชุดของคน ข้อมูล และวิธีการ ซึ่งทำงานร่วมกันในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงการรวบรวม การเข้าสู่และการประมวลผลข้อมูล และการจัดเก็บ การบริหาร การควบคุม และการรายงานสารสนเทศเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

#### 2.1.4 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System: AIS )

อุทัยวรรณ จรุงวิภู (2544: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อแปลง หรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน (Financial Data) ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ คือบุคคลในและภายนอกองค์กร

วิชณีพร เศรษฐศักดิ์โก (2545: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ระบบที่พัฒนาขึ้นมาในกิจการ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูลประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีเสนอให้แก่ผู้ภายในและผู้ภายนอกของกิจการ

มูจรินทร์ แก้วห้อยง (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ประกอบด้วยระบบย่อยภายในองค์กร ที่เก็บรวบรวมข้อมูลประมวลผล และนำเสนอข้อมูลเหล่านี้ในรูปแบบของงบการเงิน รายงานเพื่อการบริหารต่างๆ และสามารถนำเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดที่ได้อ้างอิงมาทั้งหมดผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อแปลง หรือประมวลผลข้อมูล โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูลประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีเสนอให้แก่ผู้ภายในและผู้ใช้ภายนอกของกิจการ

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (วิชณีพร เศรษฐศักดิ์โก: 2545)

1. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการบริหารโดยการเพิ่มคุณภาพ การลดต้นทุน หรือการเพิ่มรูปแบบ ได้ตามต้องการ เช่น ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถวัดการทำงานของเครื่องจักร ดังนั้น ถ้าเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ ฝ่ายปฏิบัติการสามารถสังเกตได้โดยทันที

2. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถช่วยประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น สมมุติว่าบริษัทแห่งหนึ่งในกระบวนการผลิต แนวการประกอบชิ้นส่วน (Assembly Line) ของเครื่องในโรงงานล่าช้า เนื่องจากฝ่ายผลิตมีวัตถุดิบไม่เพียงพอ ทั้งๆ ที่ในโกดังมีพื้นที่เหลือมากในการจัดเก็บ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถช่วยในการจัดการเกี่ยวกับวัตถุดิบ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเกี่ยวกับวัตถุดิบในมือ และการสั่งซื้อวัตถุดิบโดยอัตโนมัติเมื่อวัตถุดิบคงเหลือในปริมาณที่ต้องการซื้อ

3. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถช่วยในการจัดหาสารสนเทศได้ทันเวลา และเชื่อถือได้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ยกตัวอย่างเช่น บริษัทแห่งหนึ่งมีผลิตภัณฑ์กว่า 100 ชนิด ในแต่ละวันจะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับยอดขายของสินค้าแต่ละชนิด สินค้าใดถ้ามียอดขายต่ำ ผู้บริหารจะทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ซึ่งอาจทำการผลิตต่อ โดยทำการปรับปรุงคุณภาพ หรือหยุดทำการผลิต

4. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถช่วยทำให้บริษัทได้เปรียบในการแข่งขัน ยกตัวอย่างเช่น บริษัทไฟร้าวเตอร์เฮ้าคูเปอร์ส์ เอบีเอเอส จำกัด ทำการพัฒนาระบบเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการแบ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ระบบจะจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของลูกค้า โดยแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ซึ่งจะช่วยในการทำงานในครั้งต่อไปได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะในข้อมูลพื้นฐานนั้นจะรวบรวมปัญหาต่างๆ จากกรณีศึกษาที่ผ่านมาและแนวทางแก้ไข

5. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถช่วยปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ยกตัวอย่างเช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีอากรบริษัทตรวจสอบจะแจ้งให้ลูกค้าทราบ โดยใช้ระบบเครือข่าย

6. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้ ยกตัวอย่างเช่น การเก็บข้อมูลทางภาษีอากร เมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับภาษีอากรสามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ระบบสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศทางการบัญชีหรือระบบสารสนเทศใดก็ตามจะมีส่วนประกอบดังนี้ (จิรัฐติกาล วุฒิปันธุ์ : 2549)

1. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goals and Objective) ก่อนที่จะออกแบบระบบสารสนเทศจะต้องทราบเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ว่าต้องการอะไร ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้ต้องการ

2. ข้อมูลเข้า (Inputs) ข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศคือข้อมูล (Data) หรือข้อมูลดิบซึ่งเป็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมไว้ ข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่

ข้อมูลรายการค้า (Transaction Data) และรายการที่บันทึกในสมุดรายวัน (Journal Entries) ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีบทบาทอย่างสูงในปัจจุบันเพราะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการตลาด ด้านการผลิต

3. ตัวประมวลผล (Processor) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการแปลงสภาพ แปลงค่าหรือวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่มีความหมายมากขึ้นสำหรับผู้ใช้งาน เช่น การคำนวณ การเรียงลำดับ การจัดหมวดหมู่ การทำกราฟ

4. ข้อมูลออกหรือผลลัพธ์ (Output) ข้อมูลออกของระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยอาจจะนำไปใช้ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม หรือใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นข้อมูลส่วนใหญ่ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ งบการเงินต่าง ๆ และรายงานเพื่อการจัดการ

5. การป้อนกลับ (Feedback) ระบบสารสนเทศต้องมีการป้อนกลับผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลไปยังผู้ใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้ประเมินว่าสารสนเทศหรือรายงานที่ได้รับตรงกับความต้องการหรือไม่

6. การเก็บรักษาข้อมูล (Data Storage) ต้องมีการเก็บรักษาข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศเพื่อสำหรับนำไปใช้ได้อีกในอนาคต และต้องมีการปรับปรุงให้มียอดเป็นปัจจุบัน (Update) อยู่เสมอ

7. คำสั่งและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Instructions and Procedures) ระบบสารสนเทศจะไม่สามารถประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจหากปราศจากคำสั่งต่าง ๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประมวลผล

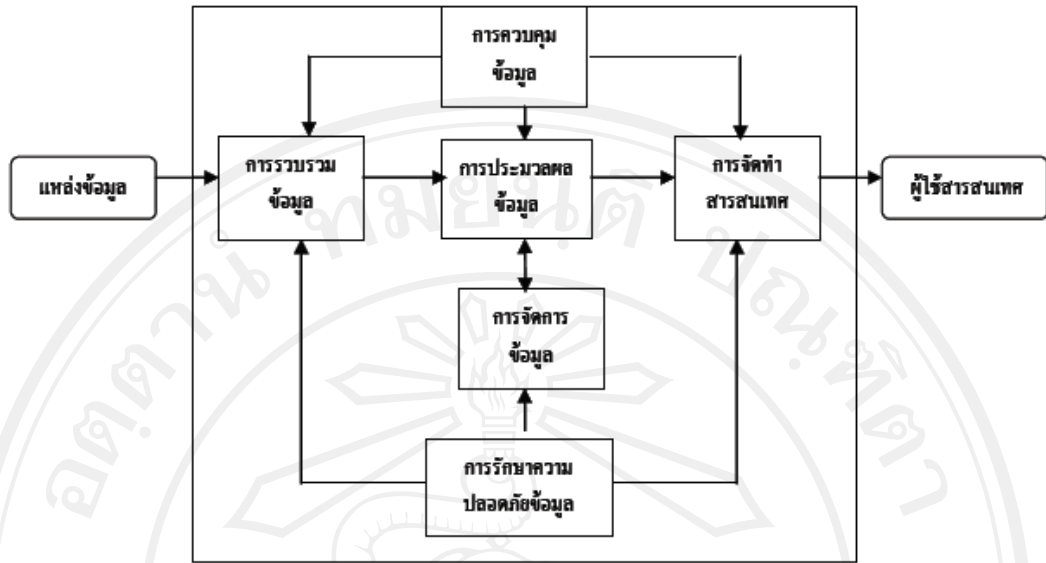
8. ผู้ใช้ (User) คือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ โดยอาจจะเป็นผู้ใช้สารสนเทศที่ได้จากระบบหรือผู้ที่ดูแลรับผิดชอบจัดการระบบหรือควบคุมระบบ

9. การควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Control and Security Measures) ระบบสารสนเทศที่ได้จากระบบจะต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และผู้ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่จะต้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดีจึงควรจึงควรมีระบบการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

การทำงานของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

โดยแนวคิดของระบบที่ให้องค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในลักษณะกล่องดำที่มีสิ่งนำเข้าและผลลัพธ์ที่ได้จากระบบแล้วงานของระบบสารสนเทศแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังแสดงในภาพที่ 2





ภาพที่ 2 งานของระบบสารสนเทศทางการบัญชี  
ที่มา : จิรัฐติกาล วุฒิพันธุ์ (2549, หน้า 30)

จากภาพที่ 2 เป็นการแสดงขั้นตอนงานของระบบสารสนเทศ โดยเริ่มต้นจากข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ แล้วรวบรวมข้อมูลส่งเป็นข้อมูลนำเข้าไปยังระบบการประมวลผลข้อมูล โดยการประมวลผลข้อมูลนี้ถือเป็นการจัดการเพิ่มข้อมูล โดยจะมีการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อข้อมูลผ่านการประมวลผลแล้ว ก็มาสู่ขั้นตอนการจัดทำสารสนเทศให้กับผู้ใช้สารสนเทศ

## 2.2 ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำหรับธุรกิจโรงแรม

ชูศรี เทียศิริเพชร (2545: 20) ได้กล่าวไว้ว่า โรงแรมขนาดกลาง (Mid-Market) ซึ่งเป็นโรงแรมที่เสนอสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอสำหรับแขกเข้าพักโดยทั่วไป การจัดการองค์กรจะประกอบด้วยฝ่ายบริหารของโรงแรม (Administration) โดยมีการแบ่งส่วนงานเป็น 8 แผนก ซึ่งประกอบด้วย

1. แผนกห้องพัก (Room Department)
2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
3. แผนกการตลาด (Marketing Department)
4. แผนกการเงินและบัญชี (Finance and Accounting Department)
5. แผนกบุคคล (Personal Department)

6. แผนกจัดซื้อ (Purchasing Department)
7. แผนกรักษาความปลอดภัย (Securities Department)
8. แผนกวิศวกรรม (Engineering Department)

ในแต่ละแผนกจะมีการแบ่งเป็นสำนักงาน เพื่อแยกหน้าที่และความรับผิดชอบแต่ละส่วนโดยมีพนักงานแต่ละตำแหน่งปฏิบัติงาน

โดยระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรม จะมีการกำหนดระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นแบบระบบ Multi-User Online, Real Time โดยพนักงานเป็นการบันทึกข้อมูล ณ จุดปฏิบัติงาน แต่ละแห่งในเวลาเดียวกัน โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่จะมีศูนย์ข้อมูลรวมระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถประมวลผล ณ จุดปฏิบัติงานได้ เรียกว่า ระบบ Client/Sever จะเป็นการกระจายงาน ทำให้จำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นในอัตราลดลง และเมื่อจะมีการประมวลผลข้อมูลจะมีระบบความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่บันทึก และอนุมัติข้อมูลที่บันทึกแล้วเข้าสู่ระบบการประมวลผลได้

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่นำมาใช้ประมวลผลบัญชีโรงแรมอาจจะแตกต่างกันตามขนาดโรงแรม โดยจะถูกออกแบบขึ้นให้ตรงความต้องการของการบริหารโรงแรมแต่ละแห่ง ระบบคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้นี้เรียกว่า Property Management System –PMS ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้า และช่วยให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบนี้จะแยกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระบบการประมวลผลส่วนหน้า (Front Office Applications) และระบบการประมวลผลส่วนหลัง (Back Office Applications) โดยทั้งสองระบบจะทำงานเชื่อมต่อกัน (Interface Applications) เพื่อตรวจสอบข้อมูลและจัดทำรายงานทางการเงิน

ระบบการประมวลผลส่วนหน้า เป็นระบบการประมวลผลในส่วนที่มีการให้บริการแก่แขก โดยสำนักงานส่วนหน้า (Front Office) จะได้รับข้อมูลที่บันทึกจากจุดปฏิบัติงานต่างๆ ที่ลูกค้าไปใช้บริการ ได้แก่ ห้องพัก ห้องอาหาร มินิบาร์ โทรศัพท์ ซักรีด และหน่วยอื่นๆ เพื่อจะบันทึกเข้าบัญชีเช็คพักพร้อมรับเอกสารประกอบ

ระบบการประมวลผลส่วนหลัง เป็นระบบการประมวลผลข้อมูลส่วนของแผนกบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีแยกประเภท (General Ledger) และจัดทำรายงานทางการเงิน โดยแผนกบัญชีจะได้รับข้อมูลจากส่วนหน้าและจุดขายต่างๆ จากส่วนงานด้านค่าใช้จ่ายเพื่อประมวลผลในระบบย่อยต่างๆ ได้แก่ ระบบงานรายได้ ระบบงานลูกหนี้การค้า ระบบงานสินค้าคงเหลือ ระบบงานเจ้าหนี้การค้า ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบการรายงาน และระบบปฏิบัติการด้านค่าใช้จ่ายส่วนอื่นๆ

การเชื่อมโยงของระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นการออกแบบระบบบัญชีงานส่วนหน้าและงานส่วนหลังให้เชื่อมโยงกัน ได้แก่ การตรวจสอบรายได้ การบันทึกบัญชีแยกประเภท เพื่อบันทึกในบัญชีลูกหนี้และเจ้าหนี้รายตัว

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

การนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการบริหารองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการบริหารองค์กรด้วย เนื่องจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีบทบาทสำคัญในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ถ้าผู้บริหารขาดความรู้ความสามารถในการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เพียงพอต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 ความรู้ความสามารถ (Capacity)

เชิรศรี วิวิธศิริ (2527:19-20) ได้ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง การรับรู้ข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่างๆที่เกิดขึ้นจากการศึกษา จากรายงาน ซึ่งพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้ ระลึกได้โดยได้ยิน การมองเห็น การสังเกต หรือจากประสบการณ์ทางธรรมชาติ (Natural Setting) คือ เรียนรู้จากสภาพธรรมชาติที่อยู่ใกล้ ๆ ตัว การเรียนรู้จากสังคม (Society Setting) เช่น จากการอ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หรือจากการเรียนการสอน (Formal Instructional Setting)

จิระจิตต์ บุญนาค (2546) ได้ให้ความหมายของความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่นแสดงออก ความสามารถมีองค์ประกอบ 5 ส่วน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) คือความรอบรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง, ทักษะ (Skills) คือความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ, แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self Concepts) กล่าวคือการเห็นตนเองว่าเป็นคนเช่นใด, คุณลักษณะ (Traits) คือส่วนที่ประกอบกันเป็นบุคลิกภาพของบุคคล, แรงจูงใจ (Motives) คือสิ่งที่ส่งผลให้คนกระทำ หรือมีพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด

จากแนวคิดที่ได้อ้างอิงมาทั้งหมดผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของ ความรู้ความสามารถ คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการรับรู้ข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่างๆที่เกิดขึ้น

### 2.2.2 ความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System Capacity)

ปริญกาญจน์ ไชสะอาด (2551) ได้ให้คำจำกัดความของระดับของความรู้ความสามารถด้านการรู้สารสนเทศ ประกอบด้วย การกำหนดลักษณะและขอบเขตของความ ต้องการสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การประเมินสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณและสามารถผสมผสานสารสนเทศนั้นกับฐานความรู้เดิมของแต่ละบุคคล การใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้



และเข้าใจประเด็นแวดล้อมทางเศรษฐศาสตร์ กฎหมายสังคม มีคุณธรรมและจริยธรรมในการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศ

สำหรับการศึกษาคำนี้ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ และแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยสรุปความหมายของความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการรับรู้ข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่างๆที่เกิดขึ้น จากระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อแปลง หรือประมวลผลข้อมูล โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูลประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีเสนอให้แก่ผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ภายนอกของกิจการ

ในการศึกษาคำนี้ผู้ศึกษาได้วัดระดับของความรู้ความสามารถด้านการรู้สารสนเทศของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ความรู้ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ประกอบด้วย
  - 1.1 มีความรู้จักรบบสารสนเทศทางการบัญชีอย่างน้อยเพียงใด
  - 1.2 มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีอย่างน้อยเพียงใด
  - 1.3 สามารถใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีให้ตรงกับความต้องการได้มากน้อยเพียงใด
2. ความรู้ความสามารถในการกำหนดชนิดและขอบเขตของระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ผู้บริหารต้องการ ประกอบด้วย
  - 2.1 สามารถกำหนดและอธิบายระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ต้องการได้อย่างชัดเจน
  - 2.2 สามารถจำแนกประเภทและรูปแบบของแหล่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีและระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่น่าเชื่อถือต่างๆ ได้
  - 2.3 สามารถวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ในการได้มาซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ตนเองต้องการได้
  - 2.4 สามารถทบทวนประเมินลักษณะของระบบสารสนเทศทางการบัญชีและขยายความต้องการระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้
3. ความรู้ความสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถเลือกวิธีการค้นหาสารสนเทศทางการบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพหรือเลือกระบบการค้นคืนสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศทางการบัญชีได้อย่างเหมาะสม

3.2 สามารถสร้างและออกแบบกลยุทธ์ในการสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 สามารถสืบค้นระบบสารสนเทศทางการบัญชีออนไลน์หรือสามารถใช้วิธีการอื่นๆ ในการค้นคืนได้

3.4 สามารถปรับปรุงกลยุทธ์ในการสืบค้นได้

3.5 สามารถคัดลอก บันทึก และจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชีและแหล่งสารสนเทศทางการบัญชีได้

4. ความรู้ความสามารถในการประเมินระบบสารสนเทศทางการบัญชีและแหล่งที่มาอย่างมีวิจารณญาณ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับการคัดเลือกไว้แล้วกับพื้นฐานความรู้เดิมที่ตนเองมีอยู่ได้ ประกอบด้วย

4.1 สามารถสรุปใจความสำคัญที่ได้มาจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่รวบรวมมาได้

4.2 สามารถสรุปและประยุกต์ใช้เกณฑ์มาตรฐานในการประเมินระบบสารสนเทศทางการบัญชีและแหล่งที่มาได้

4.3 สามารถสังเคราะห์ใจความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อสร้างแนวคิดใหม่ได้

4.4 สามารถเปรียบเทียบความรู้ใหม่กับความรู้ที่มีอยู่เดิม เพื่อวิเคราะห์ได้ว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ได้มีมูลค่าเพิ่ม (Value Added) หรือมีลักษณะชัดเจน แข็งแรง หรือมีลักษณะพิเศษอื่นๆ ได้

4.5 สามารถตัดสินใจที่จะเพิ่มหรือลดระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้

4.6 สามารถทำความเข้าใจและตีความระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการอธิบายกับบุคคลอื่น ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ปฏิบัติงานได้

4.7 สามารถตัดสินใจได้ว่าคำถามการค้นคว้านั้นต้องปรับเปลี่ยนใหม่หรือไม่

5. ความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

5.1 สามารถใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีอยู่เดิมและที่ได้มาใหม่ในการวางแผนและสร้างระบบสารสนเทศทางการบัญชีขึ้นใหม่ได้

5.2 สามารถทบทวนกระบวนการในการพัฒนาผลงานขึ้นใหม่ได้

5.3 สามารถนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ผลิตขึ้นใหม่ไปสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ความเข้าใจในเรื่องระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับบริบทของสังคม ประกอบด้วย

6.1 สามารถเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรม กฎหมาย และเศรษฐกิจสังคม เกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.2 สามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ นโยบายขององค์กร และจรรยาบรรณ ในการเข้าถึงและใช้แหล่งข้อมูลระบบสารสนเทศทางการบัญชี

6.3 สามารถใช้แหล่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่างๆ ในการสื่อสาร ผลงานได้

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ไลน์ (Line. 1969: 11-13) ได้กล่าวไว้ว่า การพิจารณาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้สามารถพิจารณาได้หลายแง่มุม เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้อย่างชัดเจน ดังลักษณะต่อไปนี้

1. เนื้อหาสารสนเทศ หมายถึง เนื้อเรื่องของสารสนเทศ อาจเป็นสาขาวิชากว้างๆ หรือหัวข้อเรื่องที่เฉพาะเจาะจงลงไป

2. ลักษณะของสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่มีเนื้อหาอย่างเดียวกัน อาจมีลักษณะต่างกัน ได้แก่ ทฤษฎี สูตรทางคณิตศาสตร์ คำอธิบาย สถิติ ภาพประกอบ ตาราง แผนภูมิ

3. ปริมาณสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการสารสนเทศอาจมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้ เช่น นักวิจัยต้องการสารสนเทศมากกว่าผู้สอน

4. การผ่านกระบวนการ หมายถึง สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการ ได้แก่ บทสรุป บทวิจารณ์ บทความย่อ บทความวิเคราะห์ บทแปล

5. รูปแบบสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะภายนอกของสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร เทปโทรทัศน์ รายงานการประชุม ฯลฯ

6. ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศ คือ ผู้ใช้บางกลุ่มอาจต้องการสารสนเทศอย่างรวดเร็ว โดยมีลักษณะการทำงานเป็นตัวกำหนด เช่น นักเขียนบทความในหนังสือพิมพ์รายวัน

7. ความทันสมัยหรือช่วงอายุของสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับเนื้อหาสารสนเทศ กล่าวคือ ถ้าเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ผู้ใช้จะต้องการสารสนเทศย้อนหลังมากขึ้น ช่วงอายุของสารสนเทศจึงกว้างขึ้น แต่ถ้าเป็นสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ผู้ใ้ใช้มักต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยในช่วงเวลาสั้นๆ

8. ความเฉพาะ สารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการอาจจะเป็นความรู้กว้างๆ ทั่วไปหรือเฉพาะเจาะจงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

9. คุณภาพ คุณภาพของสารสนเทศเป็นความรู้ลึกของผู้ใช้ว่าสารสนเทศนั้นเชื่อถือได้เพียงใด คุณภาพของสารสนเทศอาจพิจารณาจากความเชี่ยวชาญของผู้เขียน ความมีชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ เป็นต้น

10. ระดับสารสนเทศ สารสนเทศที่ผู้ใช้อาจมีความซับซ้อนแตกต่างกัน มีการใช้ศัพท์ทางเทคนิคต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้

การที่ธุรกิจจะได้สารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพเหมาะสมและตรงตามความต้องการผู้ใช้ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะต้องมีข้อมูลที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพเพียงพอไว้ในระบบ เพื่อรอการเรียกกลับมาประมวลผลให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ ซึ่งผู้บริหารในองค์กร ต่างต้องการสารสนเทศที่มีคุณภาพ แต่การสังเคราะห์สารสนเทศที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทุกประการย่อมมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้บริหารข้อมูลขององค์กรที่ต้องตัดสินใจ โดยเปรียบเทียบความต้องการในการใช้งาน ต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากสารสนเทศ ว่าต้องการคุณสมบัติในข้อใดและในความสำคัญระดับใดจึงจะเหมาะสมและเป็นประโยชน์กับการใช้งานของธุรกิจ

นิสากร นครพิน (2551) ได้ให้คำจำกัดความของ ความต้องการสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ความต้องการข้อมูลทางด้านสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อใช้ในการบริหารงานในองค์กร

สุใจ พรเจิมกุล (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่แท้จริงที่ผู้บริหารต้องการ คือ ใช้เพื่อการวางแผน การควบคุม ตลอดจนการตัดสินใจการบริหารต่างๆ จึงไม่เพียงแต่เป็นข้อมูลด้านเงินตราเท่านั้นแต่รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อย่างไรก็ตามการจะได้ประโยชน์จากสารสนเทศอย่างเต็มที่มีนั้น ข้อมูลจึงควรมีคุณลักษณะดังนี้คือ มีความทันสมัย มีความถูกต้อง ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และมีสาระสำคัญมาก จึงจะสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดที่ได้อ้างอิงมาทั้งหมดผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของ ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ความต้องการข้อมูลทางด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี รวมถึงข้อมูลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อใช้ในการบริหารงานในองค์กร

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลทางด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งจองห้องพักผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น ค่ามัดจำ ราคาห้องพัก เป็นต้น

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดราคาห้องพักของธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้ในการกำหนดราคาห้องพักในแต่ละประเภทของห้องพักสำหรับใช้เป็นฐานในการคำนวณรายได้ค่าห้องพัก

3. ข้อมูลเกี่ยวกับประกาศและข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายและแผนของรัฐเกี่ยวกับ  
การประกอบการธุรกิจโรงแรม
4. ข้อมูลเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่และ  
จังหวัดใกล้เคียง
5. ข้อมูลเกี่ยวกับค่าแรงงาน เพื่อใช้เป็นฐานในการกำหนดค่าแรงงานขั้นต่ำตามที่  
กฎหมายกำหนด
6. ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์รวมของแรงงานที่ว่างงาน
7. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการของธุรกิจโรงแรม
8. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพและปัญหาของวัสดุอุปกรณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบใน  
การพิจารณาใบเสนอราคาของผู้ขาย
9. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เช่าพาณิชย์ด้านงานบริการโรงแรมประเภทต่างๆ เพื่อนำมาใช้  
เกี่ยวกับการกำหนดค่าเงินประจำตำแหน่ง โบนัส เป็นต้น
10. ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายแรงงานในประเทศ เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดสิทธิ  
ประโยชน์ทางประกันสังคม ค่าล่วงเวลา เป็นต้น เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานของกระทรวง  
แรงงาน
11. ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงสถานะเศรษฐกิจ
12. ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงสถานะการเมือง
13. ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงสถานะเทคโนโลยี
14. ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์รวมข้อมูลด้านการโรงแรมทุกเขตภูมิภาค
15. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ด้านธุรกิจโรงแรม  
บนเว็บไซต์ที่น่าสนใจ และดึงดูดผู้บริโภค ในการผลักดันการส่งเสริมการขายเพื่อที่จะสร้างโอกาส  
ทางธุรกิจ
16. ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งสถาบันการเงินที่สนใจพัฒนาธุรกิจโรงแรม
17. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ด้านการพัฒนาธุรกิจโรงแรม
18. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคในธุรกิจโรงแรม
19. โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับบริหารงานโรงแรม
20. โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับการออกแบบระบบการบริหารเงินเดือนของผู้ที่  
ทำงานโรงแรม
21. โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับระบบการบริหารการเงินและบัญชี
22. โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับการควบคุมการจัดซื้อและบริหารสินค้าคงคลัง



23. โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร

24. โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการเพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต

25. โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการเสนอธุรกิจบนเว็บไซต์

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

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

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ โดยมีใช่เป็นการหากำไร

2. สถานที่พักที่คิดค่าบริการ พักอาศัยเป็นรายเดือนขึ้นไป

3. สถานที่พัก ที่มีห้องไม่เกิน 4 ห้อง และมีผู้พักไม่เกิน 20 คน เพื่อประกอบอาชีพเสริม เช่น โฮมสเตย์

การจัดกลุ่มโรงแรมโดยวิธีการให้ดาว แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

(ลาวัลย์ วงศ์ญาพรหม: 2549)

กลุ่มดาวเดียว (★) หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็กๆ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่ายๆ และพอใช้ได้ ห้องพักทุกห้องมีน้ำร้อนและน้ำเย็นพร้อมและมีห้องอาบน้ำ และห้องส้วมเพียงพอ (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้ร่วมกัน) มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่อาจไม่บริการแก่บุคคลภายนอก

กลุ่มสองดาว (★★) หมายถึง โรงแรมที่มาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีห้องพักที่มีห้องอาบน้ำในตัวอยู่บ้าง ในห้องอาจมีโทรศัพท์ โทรทัศน์ ทีวี ให้ด้วย มีอาหารให้เลือกมากมาย แต่อาจไม่บริการแก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

กลุ่มสามดาว (★★★) หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งดี มีห้องพักกว้างขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะมีห้องน้ำในตัวโดยมีอ่างอาบน้ำด้วย มีบริการด้านอาหารครบเครื่องขึ้น แต่อาจไม่เปิดจำหน่ายแก่บุคคลภายนอกสำหรับมือเที่ยงและชุดสัปดาห์

กลุ่มสี่ดาว (★★★★) หมายถึง โดยทั่วไปจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ และมีมาตรฐานสูงในด้านการบริการ และความสะอาดสบาย อาจมีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว (★★★★★) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู ซึ่งมีมาตรฐานสากลระดับสูงสุด ในทุกด้าน คือทั้งห้องพัก อาหาร พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะศึกษาเฉพาะ กลุ่มธุรกิจโรงแรม ระดับ 3-5 ดาว เพราะเป็นกลุ่มที่มีขนาดใหญ่พอสมควรและมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกิจการ

การแบ่งระดับโรงแรม สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. การแบ่งระดับชั้นของโรงแรม (Hotel Classification) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมองสภาพโรงแรมอย่างกว้างๆ เป็นแนวทางให้แขกเลือกโรงแรมที่จะเข้าพักได้โดยตรง ตามความต้องการ

การแบ่งระดับโรงแรมมีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ บางแห่งใช้วิธีการแบบง่ายๆ โดยเน้นจุดสำคัญๆ เช่น ราคาห้องพัก และขนาดของโรงแรม แต่บางประเทศคำนึงถึงจุดสำคัญมากมาย อีกทั้งวิธีการจัดระดับของโรงแรม ที่นิยมอันเป็นแนวทางอย่างกว้างๆ พิจารณาจากองค์ประกอบต่อไปนี้

1.1 ราคา คือ ราคาเช่าต่อห้องต่อหนึ่งคืน เพื่อเป็นแนวทางให้แขกมองภาพอย่างกว้างๆ ตามกำลังเงินที่จะต้องจ่าย

1.2 สถานที่ตั้ง อาจจะใช้เป็นพื้นฐานในการจัดระดับตามเขตอันเป็นสถานที่ตั้งโรงแรม เช่น อยู่ใจกลางเมือง ชานเมืองรอบนอก หรือชายทะเล เป็นต้น

1.3 ขนาดของโรงแรม ขนาดของโรงแรมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางให้แขกทราบว่าจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากน้อยเพียงใด เช่น โรงแรมขนาดใหญ่มักจะมีสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าโรงแรมขนาดเล็ก แต่แขกบางกลุ่มอาจชอบโรงแรมขนาดเล็กเนื่องจากการบริการและบรรยากาศที่อบอุ่นกว่าโรงแรมใหญ่ๆ

1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการแขกเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการเลือกใช้บริการของแขก โรงแรมจึงจำเป็นต้องแจ้งให้แขกได้รับทราบสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีบริการในโรงแรม เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ห้องอาหารต่างๆ บาร์ ห้องประชุมขนาดต่างๆ เป็นต้น

1.5 มาตรฐาน มาตรฐานของการบริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและบ่งชี้ระดับได้ค่อนข้างยาก ไม่เหมือนกับระดับราคา ขนาดโรงแรม หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งบ่งบอกได้โดยง่ายและชัดเจน คุณภาพของการบริการที่แขกได้รับ อาหารที่เสิร์ฟและการต้อนรับ ซึ่งเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจว่ามีมาตรฐานเพียงใด โรงแรมที่เรียกว่ามีมาตรฐานการบริการสูงในประเทศหนึ่งอาจจะเทียบเท่าโรงแรมที่มีมาตรฐานปานกลางของอีกประเทศหนึ่งก็ได้ ฉะนั้นมาตรฐานของการบริการของโรงแรมต่างๆ จึงนิยมเปรียบเทียบกันในประเทศนั้นๆ

2. ประเภทของโรงแรม (Type of Hotels) โรงแรมได้แบ่งออกเป็นประเภทได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจ เช่น แบ่งตามทำเลที่ตั้งและแบ่งตามคุณภาพของโรงแรม และสามารถจัดแบ่งได้ 2 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แบ่งตามทำเลที่ตั้ง (Classified by Location) โดยพิจารณาจากที่ตั้งเป็นเกณฑ์ ก็สามารถจัดแบ่งประเภทโรงแรมออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

2.1.1 โรงแรมในเมืองเล็ก (Small Cities) เป็นโรงแรมที่ตั้งตามหัวเมืองต่างๆ สำหรับใช้เป็นที่พักแรมของผู้เดินทางไปมา ระหว่างจังหวัดต่างๆ และจังหวัดเหล่านั้นไม่ใช่เมืองท่องเที่ยวที่มีผู้คนเดินพลุกพล่านมากมาย ขนาดของโรงแรมจึงมีขนาดไม่ใหญ่โตหรูหราเท่าใด ขนาด 2 ถึง 3 ดาว แต่โรงแรมในเมืองเหล่านี้ นอกจากเป็นที่พักแรมของผู้เดินทางแล้วก็ยังเป็นสถานที่จัดเลี้ยง ประชุม สัมมนา และการพบปะของบุคคลระดับชั้นสูงของจังหวัด ถึงแม้จะไม่หรูหราใหญ่โตเช่นกับโรงแรมในเมืองใหญ่ แต่ก็พอต้อนรับผู้เดินทางได้

2.1.2 โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large Cities) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามเมืองใหญ่ที่มีผู้คนสัญจรไปมามากมายเป็นประจำ มักจะเป็นศูนย์กลางการค้า การท่องเที่ยว อุตสาหกรรม เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต หาดใหญ่ นครราชสีมา อุบลราชธานี เหล่านี้เป็นต้น โรงแรมในเมืองใหญ่เหล่านี้จะกลายเป็นสถานที่พบปะ ประชุม ติดต่อการค้า ธุรกิจ ตลอดจนเป็นที่สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ต่างๆ

2.1.3 โรงแรมในสถานตากอากาศ (Resort Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในสถานที่ตากอากาศ ที่มีผู้คนนิยมเดินทางไปเที่ยวพักผ่อนในช่วงวันหยุด โรงแรมลักษณะนี้จะเป็นโรงแรมซึ่งลูกค้าจะมาเพื่อพักผ่อนเพื่อความสนุกสนาน แต่การพักผ่อนของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป อาจจะมาพักผ่อนกันจริงๆ นั่งอาบแดด หรือเที่ยวดูทิวทัศน์ตามที่ต่างๆ นอกจากนี้อาจจะมาพักเพื่อทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น ว่ายน้ำ เล่นเรือ เล่นสกีน้ำ ตกปลา เล่นกอล์ฟหรือปีนเขา โรงแรมในสถานตากอากาศจะตั้งอยู่ใกล้หรืออยู่ในแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น ชายหาด ทะเลสาบ สวนสาธารณะ ไร่ผลไม้หรือแหล่งเล่นการพนันที่ถูกต้องตามกฎหมาย โรงแรมเหล่านี้จะมีสระว่ายน้ำเป็นของตนเอง มีภัตตาคาร ไนต์คลับ และแหล่งบันเทิงอย่างอื่นๆ สำหรับแขกที่มาพัก แต่แขกมักจะให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติรอบๆ โรงแรมมากกว่าตัวอาคารของโรงแรมแขกส่วนใหญ่จะไม่ได้รับประทานอาหารกลางวันที่โรงแรมเนื่องจากอยู่ในระหว่างเดินทางไปเที่ยว ดังนั้น โรงแรมประเภทนี้ จึงมักจัดบริการอาหารแบบอเมริกัน คือ บริการอาหารเช้าและอาหารเย็นเท่านั้น หรือบางครั้งจะจัดแบบยุโรป คือมีห้องพักให้เท่านั้นและไม่มีอาหาร ในปัจจุบัน โรงแรมประเภทนี้ในประเทศไทยจะจัดรายการพิเศษ คือมีอาหารทุกมื้อให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการมาพักผ่อนสุดสัปดาห์ที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน เพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยวและสร้างโอกาสในการขาย เพื่อให้โรงแรมมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

2.1.4 โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) โรงแรมชนิดนี้จะตั้งอยู่ใกล้สนามบินที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อรองรับผู้โดยสารที่จะต้องเดินทางเข้ามาพักในเมือง หรือผู้โดยสารที่รอลำเครื่องบิน รวมทั้งผู้โดยสารที่จะต้องเดินทางตั้งแต่เช้ามีดและไม่อยากเสียเวลาเดินทางเข้า

มาพักในเมือง โรงแรมท่าอากาศยานจะเป็นคู่แข่งกันโดยตรงกับโรงแรมในเมือง แต่ถ้าแขกที่มาพักไม่รีบร้อนจะไม่นิยมพักในโรงแรมประเภทนี้ เพราะจะมีเสียงดังรบกวนจากสนามบินและมีผู้คนเดินทางเข้า-ออกตลอดเวลา นอกจากนี้ยังจะต้องอาศัยรถรับ-ส่งของโรงแรมอีกด้วย

2.2 แบ่งตามลักษณะการบริการ (Classified by Service) เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากการให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภทดังนี้

2.2.1 โรงแรมเพื่อการเดินทาง เป็นโรงแรมที่ตั้งขึ้นเพื่อบริการผู้คนที่เดินทางสัญจรไปมา ได้อาศัยพักค้างคืนเป็นการชั่วคราว เมื่อทำธุรกิจเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ออกเดินทางต่อ เป็นการตั้งโดยวัตถุประสงค์ทางการค้าโดยตรง

2.2.2 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน เป็นโรงแรมที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว สำหรับผู้ที่มาพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด มักจะอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวตากอากาศทั่วไป บางแห่งก็จัดเป็นสถานที่สำหรับอบรมสัมมนา สำหรับบริการลูกค้าให้ได้ประโยชน์ทั้งการพักผ่อนและการฝึกอบรมด้วย

2.2.3 โรงแรมเพื่อการพักอาศัย มีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างให้เป็นที่พักประจำมีลักษณะเป็นอพาร์ทเมนท์ ให้กับผู้คนมาเช่าอยู่อาศัยมีระยะเวลาเช่ายาว แขกที่มาพักส่วนใหญ่เป็นผู้เดินทางมาทำงานเป็นประจำ จะพักอยู่คนเดียวและเดินทางกลับเมื่อถึงวันหยุด

2.2.4 โรงแรมที่ให้บริการแบบโมเต็ล เป็นโรงแรมที่ให้บริการแก่ผู้เดินทางที่ขับรถมาได้แวะพักค้างคืนและรุ่งเช้าก็ขับรถออกเดินทางต่อ โรงแรมนี้มักจะสร้างอยู่ริมทางหลวงเพื่อความสะดวกในการเข้าพักอาศัย

## 2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**Ismail and King (2006)** ได้ทำวิจัยเรื่อง The Alignment of Accounting and Information Systems in SMEs in Malaysia การศึกษาครั้งนี้วัดความต้องการและความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าผลการดำเนินงานจะดีขึ้น ถ้ามีการจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AIS) ที่ดี ดังนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงควรใช้เวลาให้มากขึ้นในการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม เพื่อหาว่ามีความต้องการระบบสารสนเทศทางการบัญชีอะไรบ้าง เพื่อจะได้จัดการได้ถูกต้อง อันจะส่งผลให้การดำเนินงานดีขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีอยู่ในระดับมาก ทั้งๆ ที่มีความแตกต่างกันของระดับความรู้ความสามารถ แต่ชี้ให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยแล้วผู้บริหารมีความเข้าใจดีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนใหญ่ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี แต่ผลของการศึกษาของความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความต้องการที่ต่ำ ซึ่งให้เห็นว่าผู้บริหารมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อย่างไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ หรืออาจจะไม่เข้าใจความต้องการเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีอยู่ต่างๆ มากนัก

**Ismail and others (2007)** ได้ทำวิจัยเรื่อง Factors Influencing the Alignment of Accounting Information Systems in Small and Medium Sized Malaysian Manufacturing Firms การศึกษาครั้งนี้วัด ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสัมพันธ์กับระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของผู้จัดการ/เจ้าของกิจการ การใช้ความเชี่ยวชาญจากหน่วยงานรัฐบาลและบริษัทบัญชี และการมีพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเอง ส่วนขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กับการจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชี (AIS) นั้น ได้กล่าวไว้ว่า วิสาหกิจขนาดเล็ก มีการจัดระบบสารสนเทศทางการบัญชีมากกว่าวิสาหกิจขนาดกลาง ผลกระทบเชิงปฏิบัติ ก็คือ เจ้าของ/ผู้จัดการวิสาหกิจ จำเป็นต้องรู้เทคนิคการเงินและการจัดการด้านบัญชี เพื่อจะได้เข้าใจความต้องการสารสนเทศทางการบัญชีของตนเอง ในขณะเดียวกันก็ต้องรู้ว่าเทคโนโลยีที่มีอยู่และเทคโนโลยีใหม่ๆ มีอะไรบ้าง เพื่อจะได้นำมาใช้จัดหาข้อมูลที่เป็นและต้องการอันจะส่งผลให้การดำเนินงานที่ดีขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มากตามไปด้วย