



การบริหารความเสี่ยงของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาโรงแรม
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Risk Management for SMEs Hotel: A case study SMEs Hotel
in Mueang District Surat Thani Province

สุภาพร สาเรศ (Supapon Sares)¹
เดชา โลจนสิริศิลป์ (Deja Lojnsirisilp)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ 2) ออกแบบระบบบริหารความเสี่ยง และเพื่อการใช้งานกรณีศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่า 1) ขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมกรณีศึกษา เมื่อลูกค้าเข้ามาพักมีการลงทะเบียน รับเงินมัดจำจากลูกค้า เมื่อลูกค้าคืนห้องพักจะมีการตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายบริการอื่นที่ลูกค้าใช้ขณะที่พักเพื่อเรียกเก็บเพิ่ม และคืนเงินมัดจำ หากตรวจไม่พบว่าลูกค้ามีการใช้บริการอื่น แผนกแม่บ้านจะจัดเตรียมห้องพักและเติมวัสดุของใช้สิ้นเปลืองประจำห้องพักไว้บริการลูกค้าใหม่ และทุกสิ้นเดือนจะมีการสั่งซื้อรายการสินค้าสิ้นเปลืองเพื่อเก็บสต็อกไว้บริการลูกค้า 2) ระบบบริหารความเสี่ยงที่พบประกอบด้วย การจัดการเรียกเก็บและคืนเงินมัดจำให้ลูกค้า การสูญเสียรายได้จากบริการอื่น ๆ ซึ่งไม่ทราบและไม่ได้เก็บจากลูกค้าในวันที่ลูกค้าคืนห้องพัก การสั่งซื้อและการสูญหายของรายการวัสดุสิ้นเปลือง ระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่ กำหนดให้มีการนำเครื่องลงลายมือชื่อมาให้ลูกค้าลงลายมือชื่อแทนระบบเอกสารระบบสามารถตรวจสอบลายเซ็นได้ หมายเลขห้องพัก เวลาลงชื่อเพื่อติดตามรายการต่างๆ และการยืนยันตัวตนของลูกค้า ทำให้สามารถบริหารความเสี่ยงได้ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการตรวจนับรายการสินค้าและทำบันทึกในระบบพร้อมระบุจุดสั่งซื้อเพื่อแจ้งเตือนการสั่งซื้อ ช่วยลดปัญหาในการสั่งซื้อได้ ระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ ระบบสารสนเทศทางบัญชี การบริหารความเสี่ยงโรงแรมขนาด SME

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชีบริหาร วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชีบริหาร วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม



Abstract

The research on Risk Management for Small and Medium Enterprises in Muang District Surat Thani Province aimed to study 1) the operating process of the hotel business in the case study; and 2) design an accounting information system for risk management for the business. It is a participatory practice research.

The research found that 1) the business operation started when customer checking in, they had to register, paying deposit and when the customers returned the room, there would be a review of the other service expenses that the customer used at the time of the stay for additional charges, and refund the deposit if it was not found that the customer has used other services. The housekeeper would prepare the rooms and replenish the supplies for new customers, and at the end of every month, there would be an order for a consumable item to keep the stock for customer service. 2) The risks found included the collection and refund of deposits to customers, losing revenue from other services that were unknown and not collected from the customer on the day the guest returned the room, the loss of purchasing and consumable items. The new accounting information system required to having a machine for customer to sign instead of the document system. The system could verify the signature, room number when signing up to track various transactions and to verify the identity of the customer, enabling risk management. In addition, it also required to have a product list and record in the system with a point of purchase to notify the purchase, helping reducing the trouble of ordering. The new accounting information system could effectively support the risk management of the hotel business the case studies.

Keywords: Accounting Information System, Risk Management for SMEs Hotel

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงานและการกระจายรายได้อันเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ ประเด็นที่สำคัญ คือ SMEs ไทยเป็นหน่วยธุรกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศสูงที่สุด เมื่อเทียบอุตสาหกรรมการผลิตขนาดใหญ่ที่ต้องมีต้นทุนการผลิตในด้านเทคโนโลยีการผลิตและเครื่องจักรที่ทันสมัย รวมทั้งวัตถุดิบที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ นอกจากนี้ SMEs ทำให้เกิดการพัฒนาไปตามชุมชนในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ นับเป็นการส่งเสริมการกระจายความเจริญไปสู่ชุมชนต่าง ๆ และจากรายงานของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ในปัจจุบัน SMEs เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อภาวะเศรษฐกิจไทย สะท้อนจากตัวเลขจำนวน SMEs ในระบบเศรษฐกิจไทยทั้งสิ้น 3,004,679 ราย



คิดเป็น 99.7% ของจำนวนผู้ประกอบการทั่วประเทศ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการจ้างงาน SMEs ขยับมาอยู่ที่ 11,747,093 ราย หรือคิดเป็น 78.5% ของการจ้างงานทั่วประเทศ นอกจากนี้ข้อมูลไตรมาส 3 ปี 2560 ผลิตภัณท์มวลรวมภายในประเทศ ของ SMEs ขยายตัว 5.3% นับเป็นการขยายตัวสูงสุดในรอบ 8 ไตรมาส สอดคล้องกับ GDP ของประเทศ ขยายตัวได้ถึง 4.3% ทำให้สัดส่วน GDP ของ SMEs ขยับมาอยู่ที่ 42.6% ของ GDP ประเทศ หรือคิดเป็น มูลค่ากว่า 1.62 ล้านล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทยโดยเป็นจังหวัดที่พื้นฐานทางเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์ดี และมีที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เป็นประตูสู่ภาคใต้โดยมีการคมนาคมที่สามารถเชื่อมโยงได้ทั้งภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย และฝั่งอันดามัน

อีกทั้งยังมีแนวทางการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการคมนาคมและศูนย์โลจิสติกส์ในพื้นที่ภาคใต้ตอนบนอีกด้วย ในเบื้องต้นของการศึกษาสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยรวม

หากพิจารณาจากข้อมูลผลิตภัณท์มวลรวมต่อคนของจังหวัด (GPP) ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 เท่ากับ 168,086 บาท/คน/ปี โดยเมื่อคำนวณอัตราการเติบโต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2561 ผลิตภัณท์มวลรวมมีค่าเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.18 ต่อปี ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับอัตราการเติบโตของ GPP ในภาพรวมของประเทศ ซึ่งมีค่าอยู่ที่ร้อยละ 5.13

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลิตภัณท์มวลรวมต่อคนของจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามประเภทกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็นภาคการเกษตร ภาคการค้า ภาคการผลิต และภาคการบริการ จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมรายได้ทางเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในภาคการบริการเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 40.8 ของมูลค่าผลิตภัณท์มวลรวมต่อคนของจังหวัด หรือคิดเป็น 68,569 บาท/คน/ปี รองลงมาคือ รายได้จากกิจกรรมในภาคการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 28.2 หรือคิดเป็น 47,318 บาท/คน/ปี ส่วนกิจกรรมในภาคการผลิตและการค้า คิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 19.3 และร้อยละ 11.8 หรือ 32,432 บาท/คน/ปี และ 19,767 บาท/คน/ปี ตามลำดับ จากการพิจารณาข้อมูลผลิตภัณท์มวลรวมต่อคนของจังหวัดสุราษฎร์ธานีในเบื้องต้น จะเห็นได้ว่า สุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพพื้นฐานที่น่าสนใจ เนื่องจากมีอัตราการขยายตัวของจังหวัดใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยในภาพรวมของประเทศ โดยกิจกรรมหลักในพื้นที่จะเน้นไปที่ภาคการบริการ และภาคเกษตร ซึ่งอาศัยศักยภาพพื้นฐานหลักของจังหวัดที่มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ โดยมีเกาะสมุยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาในพื้นที่ได้เป็นจำนวนมาก ตามรายงานในปี พ.ศ. 2562 จังหวัดสุราษฎร์ธานีมี SME จำนวนทั้งสิ้น 54,609 แห่ง โดยแบ่งเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม (SEs) 54,431 แห่ง และวิสาหกิจขนาดกลาง (MEs) 178 แห่ง โดยอัตราเฉลี่ยการเติบโตต่อปีอยู่ที่ร้อยละ 0.04 คำนวณระหว่างปี พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2558 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราการเติบโตต่อปีในภาพรวมของประเทศ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.92 นั้น จังหวัดสุราษฎร์ธานียังมีอัตราการเติบโตที่ต่ำกว่าภาพรวมของประเทศ และมีอัตราที่อยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายละเอียดโดยจำแนก SME ตามภาคธุรกิจ SME ในภาคการบริการมีจำนวนมากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ 47.32 ของจำนวน SME ทั้งหมด มีจำนวน 25,839 แห่ง รองลงมา คือ ภาคการค้า 25,201 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 46.15 ภาคการผลิตจำนวน 3,194 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.85 และอันดับสุดท้าย คือ ภาคการเกษตร จำนวนเพียง 375 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.69 เท่านั้น หากพิจารณาจำนวน



SME ประกอบกับมูลค่า GPP ต่อคนของจังหวัด จะเห็นได้ว่ามูลค่า GPP ต่อคนของจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีสัดส่วนมากที่สุดอยู่ในภาคการบริการ รวมไปถึงภาคธุรกิจอื่นๆ ก็มีสัดส่วนจำนวน SME ในจังหวัดที่สอดคล้องกับมูลค่า GPP ต่อคนของจังหวัดเช่นกัน (สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562)

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ไม่จำกัดเฉพาะในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง แต่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ที่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายขึ้นโดยทั่วไปแล้วการบริหารความเสี่ยงเป็นการบ่งชี้การประเมิน และการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง ตามด้วยการประสานการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการตรวจสอบ และการควบคุมโอกาสความน่าจะเป็นและ/หรือผลกระทบของเหตุการณ์ในอนาคตที่ไม่พึงประสงค์ ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในธุรกิจ เพราะธุรกิจ SMEs ยังคงมีความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ เพื่อให้มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ SMEs มีความพร้อมในการปรับตัวเพื่อรองรับกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถบริหารธุรกิจให้อยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

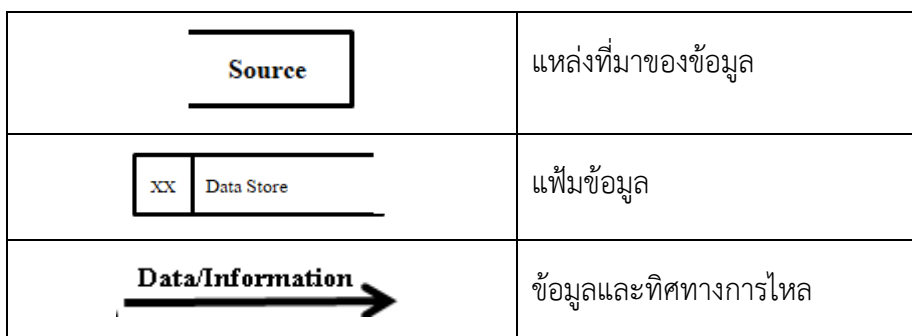
1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมกรณีศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อออกแบบระบบบริหารความเสี่ยง และเพื่อการใช้งาน กรณีศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจากโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย พนักงาน ส่วนต้อนรับลูกค้า ฝ่ายการเงินการบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ และผู้ประกอบการ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วย สมุดบันทึกคำสัมภาษณ์ และผังการทำงาน Flow-chart และ Diagram (DFD) เพื่อใช้บันทึกขั้นตอนการทำงาน เพื่อบันทึกและอธิบายการทำงานจริง ซึ่งประกอบด้วย สัญลักษณ์และคำอธิบาย พอสังเขปดังนี้

ภาพสัญลักษณ์	คำอธิบาย
	ขั้นตอนการทำงาน



ภาพที่ 1 ภาพสัญลักษณ์ Data Flow Diagram (DFD)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นกรณีศึกษา
2. ศึกษากระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักสากลทั่วไป
3. สัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นกรณีศึกษา
4. ออกแบบระบบบริหารความเสี่ยงโดยใช้เทคนิคการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยงที่นำเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่สัมภาษณ์ โดยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ มาเป็นหลักในการพิจารณาเสนอปรับปรุงระบบบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อจากนั้นจึงใช้ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้งานตลอดจนผู้บริหารกิจการมาทำการวิเคราะห์ เช่น การทำแบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ (Process Model) แผนภาพกระแสข้อมูล (DFD) เป็นต้น เพื่อความเข้าใจง่ายต่อการวิเคราะห์ระบบการจัดการความเสี่ยง และส่วนสุดท้ายของขั้นตอนนี้จะเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปกับผู้รับผิดชอบระบบบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องในส่วนของการวิเคราะห์ระบบบริหารความเสี่ยง

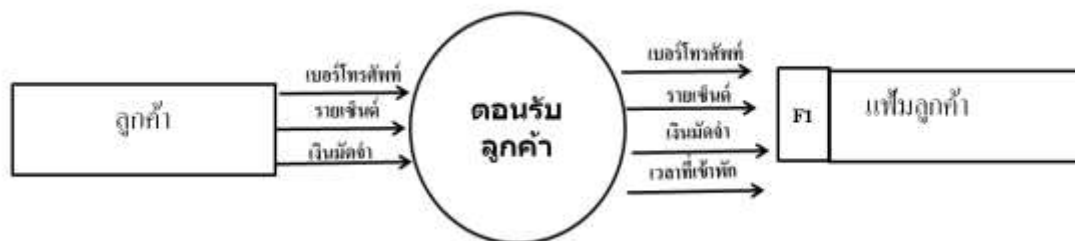
ผลการวิจัย

การศึกษาและออกแบบระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมกรณีศึกษาพบว่า ขั้นตอนการดำเนินงาน เมื่อลูกค้าเข้ามาพักต้องมีการลงทะเบียนและเรียกเงินมัดจำจากลูกค้าพร้อมทั้งการลงทะเบียนเข้าพัก มีการคืนเงินมัดจำและคิดค่าบริการอื่นๆที่ลูกค้าใช้บริการเช่นร้านอาหารในโรงแรมในวันที่ลูกค้าคืนห้องพัก แม่บ้านจะทำการตรวจสอบห้องพักและจัดเตรียมห้องพักใหม่ พร้อมทั้งเติมวัสดุของใช้สิ้นเปลืองประจำห้องพักไว้บริการลูกค้าใหม่ ทุกสิ้นเดือนจะมีการส่งชื่อรายการสินค้าสิ้นเปลืองเพื่อเก็บสต็อกไว้บริการลูกค้า ความเสี่ยงที่พบประกอบด้วย การจัดการเกี่ยวกับเงินมัดจำของลูกค้าที่บางครั้งมิได้เรียกเก็บหรือมิได้ส่งคืนลูกค้าแต่มิได้รับแจ้ง การคิดค่าบริการอื่นๆที่ลูกค้าใช้บริการขณะที่พักอยู่ทำให้สูญเสียรายได้ และการส่งชื่อรายการวัสดุสิ้นเปลืองใช้ในห้องพักที่ไม่ครบทำให้ต้องซื้อเป็นกรณีพิเศษที่มีราคาสูงกว่า ระบบสารสนเทศ



ทางบัญชีใหม่กำหนดให้มีการใช้เครื่องลงลายมือชื่อเพื่อให้ลูกค้าลงลายมือชื่อเมื่อเข้าพัก ระบบสามารถติดตามการใช้บริการอื่นๆ เพื่อใช้คิดค่าใช้จ่ายจากลูกค้าเมื่อคืนห้องพักได้ครบถ้วน สามารถติดตามการคืนเงินมัดจำ กำหนดให้มีการตรวจนับวัสดุสิ้นเปลืองและรายการอื่นๆ จัดทำรายการสินค้าในระบบและกำหนดจุดสั่งซื้อเพื่อแจ้งเตือนการสั่งซื้อ ระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ภาควิชาศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยง



ภาพที่ 2 ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับเงินมัดจำ

ภาพที่ 2 เพื่อลดความเสี่ยงในเรื่องเกี่ยวกับการรับและคืนเงินมัดจำของลูกค้ากำหนดให้แผนกต้อนรับต้องให้ลูกค้าลงลายมือชื่อผ่านเครื่องรับลายมือชื่อ โดยกำหนดให้แผนกต้อนรับต้องให้ลูกค้าลงลายมือชื่อเมื่อเข้าพักและเมื่อคืนห้อง แทนการลงลายมือชื่อบนเอกสาร เครื่องลงลายมือชื่อจะมีการบันทึกเวลาซึ่งสามารถนำไปอ้างอิงกับฐานข้อมูลอื่น เพื่อยืนยันความถูกต้องได้



ภาพที่ 3 ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการจัดซื้อ

ภาพที่ 3 กำหนดให้มีการตรวจนับวัสดุสิ้นเปลืองทั้งหมดเพื่อจัดทำรายการสินค้าในระบบทั้งหมดและกำหนดจุดสั่งซื้อให้กับทุกรายการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงด้าน 1) การสูญหายของสินค้า 2) จุดสั่งซื้อจะช่วยลดความเสี่ยงที่รายการสินค้าขาดทำให้ต้องมีการซื้อที่แพงกว่าปกติ จุดสั่งซื้อสามารถเพิ่มลดได้ตามความเหมาะสมในอนาคต



ภาพที่ 4 ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการคิดค่าบริการภัตตาคาร

ภาพที่ 4 กำหนดให้พนักงานแผนกภัตตาคารของโรงแรม ต้องนำเครื่องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้ากรอกเบอร์ห้องพักและลงลายมือชื่อผ่านหน้าจอทุกครั้ง ระบบจะสามารถตรวจสอบลายมือชื่อที่ให้ไว้ตอนเข้าพักและหมายเลขห้องพักเพื่อยืนยันความถูกต้อง และบันทึกค่าใช้จ่ายไว้เพื่อเรียกเก็บจากลูกค้าเมื่อลูกค้าคืนห้อง

สรุประบบสารสนเทศทางบัญชีที่ออกแบบใหม่ช่วยบริหารความเสี่ยง 1) เกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินมัดจำและคืนเงินมัดจำให้ลูกค้า 2) ลดความเสี่ยงเรื่องการจัดซื้อรายการวัสดุสิ้นเปลืองสำหรับใช้ในห้องพักและอื่นๆ และ 3) ช่วยบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการคิดค่าบริการอาหารที่ลูกค้าใช้บริการขณะพักอยู่ที่โรงแรม

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมกรณีศึกษา

เมื่อลูกค้าเข้ามาพัก พนักงานแผนกต้อนรับต้องมีการลงทะเบียนและให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในเอกสาร พร้อมรับเงินมัดจำจากลูกค้า จากนั้นจะส่งสำเนาเอกสารและเงินให้แผนกบัญชีเพื่อลงบัญชีเก็บเอกสาร

เมื่อลูกค้าคืนห้องพัก แม่บ้านจะทำการตรวจสอบห้องพักและแจ้งให้แผนกต้อนรับทราบ แผนกต้อนรับจะนำสำเนาเอกสารลงทะเบียนของลูกค้าลงชื่อและเบิกเงินจากแผนกบัญชีการเงินเพื่อคืนให้ลูกค้า พร้อมคิดค่าใช้จ่ายบริการอื่นๆ ที่ลูกค้ามีการใช้บริการขณะที่พักอยู่ในโรงแรม

แผนกแม่บ้านจำทำการทำความสะอาด จัดเตรียมห้องพักใหม่และเติมวัสดุของใช้สิ้นเปลืองประจำห้องพักไว้บริการลูกค้าใหม่ ทุกสิ้นเดือนจะมีการสั่งซื้อรายการสินค้าสิ้นเปลืองเพื่อเก็บสต็อกไว้บริการลูกค้า

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง มีดังนี้

1. ปัญหาการรับเงินมัดจำและการคืนเงินมัดจำ พบว่า มีความเสี่ยงในกรณี เช่น พนักงานลืมเก็บเงินมัดจำจากลูกค้าแต่มีการเบิกเงินคืนให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าคืนห้องพัก พนักงานเก็บเงินมัดจำแต่ไม่ได้ส่งมอบพนักงานเบิกเงินมัดจำแต่ไม่ได้ส่งคืนให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าคืนห้องพัก

2. ปัญหาการจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลือง พบว่ามีความเสี่ยงเกี่ยวกับรายการบางรายการไม่มีการจัดซื้อ ทำให้ไม่มีให้บริการลูกค้าในห้องพัก และต้องซื้อเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งมีราคาต่อหน่วยสูงกว่าการซื้อประจำเดือนที่มีปริมาณมากและได้ส่วนลด

3. ปัญหาเรื่องลูกค้าใช้บริการภัตตาคารของโรงแรมแต่ไม่ได้เรียกเก็บเมื่อลูกค้าคืนห้อง พบว่าบางครั้งลูกค้ามีการใช้บริการภัตตาคารของโรงแรมขณะที่เข้าพัก และนิยมชำระค่าบริการเมื่อวันที่ย้ายคืนห้องพักแต่



พนักงานของโรงแรมไม่ทราบข้อมูลและไม่มีการคิดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ทำให้โรงแรมมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้ส่วนนี้

ตอนที่ 2 ระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยง

เรื่องเกี่ยวกับการรับและคืนเงินมัดจำของลูกค้า กำหนดให้ใช้เครื่องลงลายมือชื่อที่เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถบันทึกเวลานำไปอ้างอิงกับฐานข้อมูลอื่นเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเข้าพักลายเซ็นของลูกค้าและหมายเลขห้องพักสามารถใช้การยืนยันตัวตนในการใช้บริการอื่นๆของโรงแรมได้ด้วย

เรื่องความเสี่ยงเกี่ยวกับการคิดค่าบริการภัตตาหารของโรงแรม กำหนดให้พนักงานแผนกภัตตาหารของโรงแรม ต้องนำเครื่องลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้ากรอกเบอร์ห้องพักและลงลายมือชื่อผ่านหน้าจอทุกครั้ง ระบบจะสามารถตรวจสอบลายมือชื่อที่ไว้ตอนเข้าพักและหมายเลขห้องพักเพื่อยืนยันความถูกต้องและบันทึกค่าใช้จ่ายไว้เพื่อเรียกเก็บจากลูกค้าเมื่อลูกค้าคืนห้อง

เรื่องการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการจัดซื้อ กำหนดให้มีการตรวจนับวัสดุสิ้นเปลืองทั้งหมดเพื่อจัดทำรายการสินค้าในระบบทั้งหมดและกำหนดจุดสั่งซื้อให้กับทุกรายการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงด้าน 1) การสูญหายของสินค้า 2) จุดสั่งซื้อจะช่วยลดความเสี่ยงที่รายการสินค้าขาดทำให้ต้องมีการซื้อที่แพงกว่าปกติ จุดสั่งซื้อสามารถเพิ่มลดได้ตามความเหมาะสมในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการใช้งานวิจัย ควรมีการศึกษาและนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการด้านการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการสระว่ายน้ำ และอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. คำแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

บรรณานุกรม

- Saengchai, S., Mitprasat, M., & Jermsittiparsert, K. (2019). How the Adoption of Sustainable Technology Affects the Organizational Performance of SMEs in Thai Sports Industry. *Journal of Human Sport and Exercise*, 14(5 Proc), S2157-S2171. DOI: 10.14198/jhse.2019.14.Proc5.36.
- The Surat Thani Provincial Office of the Comptroller General. (2019, 8 June). *A General Information and Economy in Surat Thani Report*. The Comptroller General's Department. Retrieved from <http://www.oic.go.th/INFOCENTER2/298/>
- The Office of Small and Medium Enterprise Promotion. (2017, 23 May). *Situation of Small and Medium Enterprise Thailand Monthly Report*. Retrieved from <https://www.sme.go.th/th/download.php?modulekey=215&cid=0>