

## บทที่ 1

### สารสนเทศเบื้องต้นของอุตสาหกรรมโรงแรม INTRODUCTION TO HOTEL MANAGEMENT INFORMATION SYSEM (MIS)

HOTEL คือ การดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการ จัดตั้งเพื่อรับเงินจ้างจากคนเดินทาง หรือบุคคลที่หาที่อยู่ที่พักมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแบบมีแบบแผนและมีมาตรฐานควบคุมตามขอบข่ายของการบริหารซึ่งผลผลิตของอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นไปในทางเศรษฐศาสตร์หน่วยผลิตเชิงซ้อน (Complex Productive Unit) ซึ่งประกอบด้วย การบริการต่างๆรวมทั้งสระว่ายน้ำ, สวน ฯลฯ ที่จะต้องมีการควบคุมการดำเนินการให้อยู่ในขอบเขตและรัศม โดยมึระบบบัญชี, ระบบการขายและการตลาด ที่รอบคอบและทันกับเหตุการณ์ของสภาพการท่องเที่ยวของโลก อันมีผลต่อเนื่องกับการท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งแตกต่างกันออกไป

อุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วยข้อมูลและลักษณะโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

1. ส่วนมากโรงแรมจะเป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ (Fixed Location)
2. การขายและบริการจะอยู่ ณ ที่ทำการผลิตและในเวลาที่ต้องการเท่านั้น
3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ เป็นสินค้าที่เสียง่ายเพราะห้องว่างในแต่ละคืนเป็นการสูญเสียขาดทุน ไม่สามารถเอาทุนคืนมาได้
4. การให้บริการส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการใช้แรงงานบุคลากร มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องจักร
5. เป็นสถานที่ให้บริการกับสาธารณชน ทุกคนสามารถมาใช้บริการได้เป็นการขายบริการที่ลูกค้าต้องจ่ายเงิน เป็นการแลกเปลี่ยนเพื่อชดเชยกับการลงทุนและให้ผลกำไรตอบแทนแก่ผู้ประกอบการ

6. เป็นการบริการที่มีการประเมินผลของมาตรฐานการบริการว่าอยู่ในระดับใดมีการแบ่งชั้นและระดับโดยยึดถือหลักการบริการ, ความพร้อม, ทำเลและความสะดวกเป็นตัวกำหนด
7. เป็นอุตสาหกรรมที่ให้บริการที่เท่าเทียมกันแต่ลักษณะของการให้บริการอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มตามความต้องการของลูกค้า
8. เป็นการบริการที่หลากหลาย เช่น ห้องพัก, อาหารและเครื่องดื่ม, การให้ความบันเทิง การบริการขนส่ง, ท่องเที่ยว, สุขภาพ, การกีฬาทั้งในร่มและกลางแจ้ง, การประชุมสัมมนา
9. เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้เงินลงทุนมากและส่วนใหญ่จะใช้ในการลงทุนทรัพย์สิน

การโรงแรม เป็นกิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่เก่าแก่อย่างหนึ่งของโลกเกิดขึ้นเมื่อประมาณ 600 ปีก่อนคริสตกาลโดยมีการใช้สถานที่, จัดหาที่พักแรมค้างคืนมีอาหาร-เครื่องดื่มให้บริการแก่สาธารณชนทั่วไป โดยได้รับเงินเป็นค่าตอบแทนนอกเหนือจากการก่อสร้างโรงแรมเพื่อการค้ากำไรแล้วยังมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ด้วย เช่น

1. การทำให้ทรัพย์สิน ณ ที่นั้นมีมูลค่าเพิ่มขึ้น
2. ทำความเจริญให้แก่พื้นที่บริเวณนั้นและใกล้เคียง
3. ได้รับการส่งเสริมด้านสถานภาพทางการเงิน
4. เพื่อความภูมิใจในการเป็นเจ้าของกิจการ
5. ผลประโยชน์เกี่ยวกับภาษี

การประกอบกิจการของโรงแรมที่สมบูรณ์แบบประกอบด้วยพื้นฐานหลายประการ เช่น

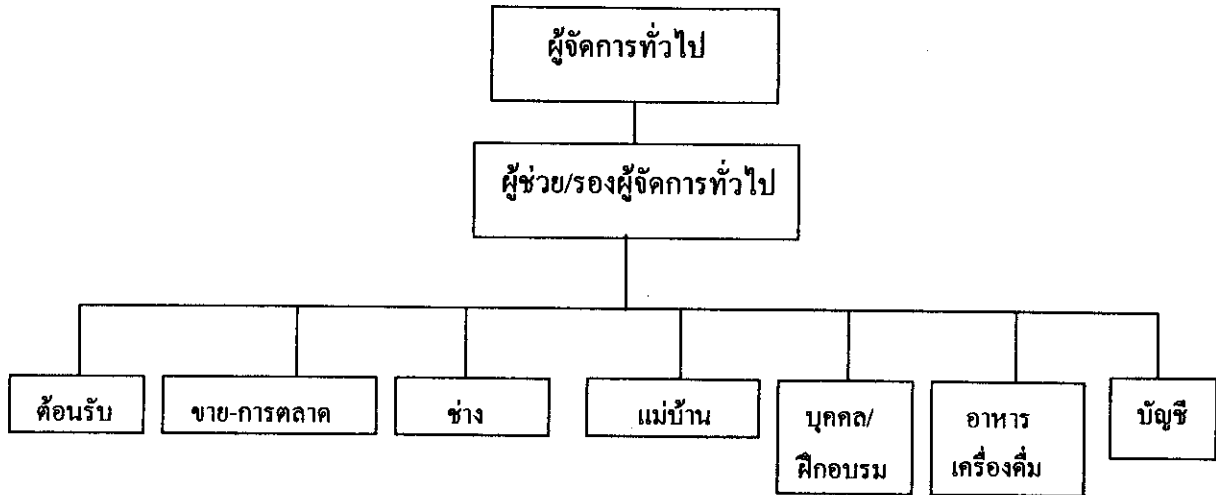
1. การจัดการและการบริหาร (Hotel Management) ซึ่งจะมีการวางมาตรฐานการบริหารงานบุคคลและแผนงานการปฏิบัติการ โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
2. ระบบบัญชีที่กระชับและสามารถตรวจสอบตัวเองได้
3. การสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างแผนกต่างๆ
4. การวางแผนการขาย-การตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การบำรุงและดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้-เครื่องจักร

- 6.เทคนิคการสื่อสารและการให้ข้อมูลของกลุ่มบุคคลหรือองค์การของธุรกิจการทำ  
โรงแรมกับผู้เกี่ยวข้องทั่วไปทั้งภายในและต่างประเทศ
- 7.การฝึกอบรมพนักงาน โดยเน้นเรื่องการให้บริการเป็นหลัก
- 8.การประเมินผลที่เป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจ

ปัญหาทั่วไปของการทำโรงแรมที่พอสรุปได้ คือ

1. การขยายตัวของธุรกิจโรงแรมและจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้น, การขาดบุคลากร
2. การฝึกอบรมต่างๆจะเน้นภาคทฤษฎี แต่ขาดประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติให้  
บุคลากรที่ผลิตออกมาปฏิบัติหน้าที่ไม่ดีเท่าที่ควรและมีขอบเขตจำกัด
3. การบริการและการอำนวยความสะดวกในบางพื้นที่ยังไม่ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล
4. การแข่งขันระหว่างกันโดยขาดความรับผิดชอบไม่มีแนวปฏิบัติที่เป็นแบบ  
แผนหรือกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรม กับทุกฝ่าย
5. การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมยังไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ
6. ขาดการดำเนินการอย่างจริงจังและพอเพียงในการให้ความปลอดภัย
7. ภาวะทางเศรษฐกิจโลกยังอยู่ในแนวโน้มที่ยังไม่ดีพอ ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงกว่าสถานะปกติ

แผนผังการบริหาร โรงแรม



หมายเหตุ ตำแหน่งต่างๆอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของแต่ละโรงแรม

หน้าที่และความรับผิดชอบโดยทั่วไป ของแผนกต่างๆในการบริหารโรงแรม สามารถแยกได้โดยสังเขป ดังต่อไปนี้

ผู้จัดการทั่วไป เปรียบเสมือนหัวหน้าทีม หรือกัปตันเรือที่จะต้องคอยควบคุมทิศทางธุรกิจและทีมงานให้เป็นไปตามนโยบาย จึงต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญและรอบรู้ในธุรกิจการโรงแรมในทุกๆแผนกอย่างแท้จริงเพราะงานโรงแรมจะว่ายากก็ไม่ยาก จะว่าง่ายก็ไม่ง่าย เพราะปัญหาเกิดขึ้นได้ทุกส่วนของโรงแรม ผู้จัดการจึงต้องมีความอดทนอย่างมากจึงจะเป็นผู้จัดการที่ดีได้ ผู้จัดการจะมีหลายระดับและหลายราคาตามความสามารถและประสบการณ์การทำงานรวมทั้งประวัติการทำงานของแต่ละบุคคลด้วยเพราะผู้จัดการจะเป็นผู้รับทราบ และแก้ปัญหาทั้งหมดระหว่างเจ้าของกับพนักงาน, ระหว่างพนักงานกับลูกค้า, การวางแผนนโยบายที่จะทำให้โรงแรมประสบผลสำเร็จสามารถทำรายได้ให้กับเจ้าของ, สร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับองค์กร, พนักงานอยู่กันอย่างสามัคคี, ลูกค้าได้รับบริการตามที่ควรจะได้รับและมีบริการที่ดีที่สุด, ปรับแผนรับแนวทางการตลาดและสภาวะทางเศรษฐกิจ, อดทนรู้ว่ในการทำงานไม่ให้เกิดช่องทางทุจริตได้, รายงานผลรายงานผลการดำเนินงานต่อเจ้าของ, ตรวจสอบการทำงานของพนักงานและอุปกรณ์, หาทางประหยัดเพื่อให้องค์กรมีรายได้สูงสุด, วางแผนงานประจำปี

รายงานโดยตรงกับคณะกรรมการการบริหารหรือเจ้าของกิจการ

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป รับทราบปัญหาการทำงานทั้งหมดของโรงแรม และสามารถแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่งก่อนที่จะรายงานให้กับผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้รับคำสั่งจากผู้จัดการทั่วไปเพื่อนำไปปฏิบัติและตรวจสอบให้บังเกิดผลตามคำสั่งที่ได้รับ, ตรวจสอบการทำงานรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ รับผิดชอบด้านการต้อนรับลูกค้าทั้งหมดตั้งแต่การจองห้องพักการรับโทรศัพท์, การจัดห้องให้ลูกค้าตามที่จองมา, การดูแลลูกค้าทุกส่วนในขณะที่พักอยู่ในโรงแรม, รับฟังปัญหาจากลูกค้าเพื่อส่งต่อให้แผนกที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขต่อไป

หัวหน้าแผนกรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม รับผิดชอบในเรื่องอาหารการกิน, จัดเลี้ยง, ส่วนการจัดประชุม, ครั้วทั้งหมดในโรงแรม, การส่งเสริมกิจกรรมต่างๆให้ลูกค้ามีความสุขสบายมาก

หัวหน้าแผนกรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

แผนกแม่บ้าน ดูแลเรื่องห้องพักให้ลูกค้าสุขสบาย, นอนหลับ ด้วยความปลอดภัยและได้สะดวกสบายในเรื่องพักผ่อนในห้องพักให้มากที่สุด รวมทั้งดูแลความสวยงาม, ตกแต่งสถานที่, สวนและบริเวณโดยรอบโรงแรม

หัวหน้าแผนกรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

แผนกช่าง ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ทั้งหลาย คอยแก้ไขอุปกรณ์ที่เกิดขัดข้องในช่วงแขกพักอยู่ และบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้ได้การบริการตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้มีอายุการใช้งานมากที่สุด และคอยแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อเกิดการผิดพลาดเกิดขึ้น, ต่อเติม-ซ่อมแซม ส่วนต่างๆขององค์กร

หัวหน้าแผนกรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

แผนกบัญชี ดูแลรายรับรายจ่าย, จัดซื้อ, ควบคุมการใช้จ่ายให้อยู่ในงบประมาณ, ตรวจสอบการใช้จ่ายให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด, ตรวจสอบการทุจริต, ควบคุมรายรับให้ถูกหนีชำระตามกำหนดรวมทั้งทำเรื่องจ่ายให้ตรงตามเอกสาร, ควบคุมและตรวจสอบสต็อก

หัวหน้าแผนกรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

แผนการขายและการตลาด เป็นแผนกเดียวที่ทำหน้าที่หารายได้หลักให้กับ โรงแรมจึง จำเป็นต้องมีบุคลากรที่เหมาะสม, มีความคล่องตัว, เป็นนักการขาย, นักประชาสัมพันธ์, เป็นผู้วางแผนการขายตามนโยบายที่ได้รับและออกเยี่ยมลูกค้าให้มากที่สุด รวมทั้งการให้บริการ หลังการขายอย่างต่อเนื่อง มีความขยันตลอดเวลา

หัวหน้าแผนกรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

แผนกบุคคลและฝึกอบรม ทำหน้าที่ให้บุคลากรมาทดแทนที่ขาด, อบรมพนักงาน ตามกฎระเบียบ, ดูแลสวัสดิการพนักงาน, ควบคุมกำลังพลให้อยู่ในเกณฑ์, ดูแลเรื่องตัวบท กฎหมายและรักษากฎบัญญัติของ โรงแรม

หัวหน้าแผนกรายงานโดยตรงกับผู้จัดการทั่วไป

### การทำธุรกิจออนไลน์

การประกอบธุรกิจ ในลักษณะออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นมากมายไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐที่ได้นำเอาความสามารถของอินเทอร์เน็ตมาเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารและผลงานหัตถกรรมของชาวบ้านตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือหน่วยงานอิสระที่อาศัยข้อได้เปรียบของการประกอบธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตเพื่อเผยแพร่ผลงานหรือหาเงินเข้ากองทุนและบุคคลทั่วไปต่างก็จัดทำเว็บไซต์ร้านค้าหรือกิจการของตนขึ้นเผยแพร่บนจอคอมพิวเตอร์เช่นกัน การนำเสนอสินค้าในร้านค้าบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนับเป็นโอกาสที่ดีในปัจจุบันซึ่งการใช้อินเทอร์เน็ตแพร่หลายมากขึ้น ปัจจุบันประชาชนที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ล้วนเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายเพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการใช้บริการจากอินเทอร์เน็ตสามารถเพิ่มความ สะดวกสบายแก่ผู้ใช้ได้มากขึ้น

เว็บไซต์โรงแรม คือ การนำเสนอธุรกิจโรงแรมบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็น ธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พัก, อาหาร-เครื่องดื่ม, ห้องประชุมสัมมนา-จัดเลี้ยง ฯลฯ เริ่มเปิดการ ให้บริการด้านเว็บไซต์ โดยเห็นว่าอินเทอร์เน็ตสามารถเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร และนำเสนอเนื้อหาได้โดยไม่มีขีดจำกัด เป็นแหล่งรวบรวมความรู้และข้อมูลขนาดใหญ่และ

เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถเริ่มต้นประกอบธุรกิจโดยไม่ต้องลงทุนมากนัก ทั้งยังสามารถใช้เป็นสื่อทำประโยชน์ให้กับสังคมได้นอกจากนั้นลูกค้ายังสามารถเลือกซื้อสินค้าในเว็บไซด์ได้จากรูปภาพพร้อมรายละเอียดสินค้า โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปดูยัง สถานที่จริง ผู้บริโภคสามารถที่จะเลือกและสั่งซื้อสินค้าจากมุมใดของโลกก็ได้ นับเป็นการเปิดโอกาสทางการซื้อและเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้าได้มากขึ้น

### วัตถุประสงค์และนโยบายของการให้บริการ

ทางโรงแรมได้วางวัตถุประสงค์และนโยบายในการทำการค้าบนอินเทอร์เน็ต โดยมีการจัดทำเว็บไซด์ขึ้นเพื่อขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ต เผยแพร่รูปแบบการให้บริการอันหลากหลายในรูปแบบต่างๆ และได้เปิดเว็บไซด์อย่างสร้างสรรค์ มีสาระและเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย โดยทางเว็บไซด์ได้นำเสนอคอลัมน์น่านาข่าวสาร ซึ่งมีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว สถานที่สำคัญทั้งในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียง ให้กับกลุ่มคนที่สนใจเพื่อช่วยสนับสนุนให้สาธารณชนได้รู้จักชุมชนในบริเวณนั้นๆมากขึ้น มีการทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจที่มีการหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง เป็นบ่อเกิดแห่งการที่จะทำให้ชุมชนนั้นๆมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทางโรงแรมยังได้จัดเตรียมการให้บริการและรวบรวมสินค้าท้องถิ่นประเภทต่างๆไว้โดยมีนโยบายที่จะเน้นด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ, ความรวดเร็วและมีความซื่อสัตย์เป็นที่มั่น ในขณะที่เดียวกันก็มีการพัฒนาเว็บไซด์ ของร้านค้าให้มีความทันสมัยตามความต้องการของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยมีกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มทั้งวัยรุ่น, วัยทำงานและบริษัท, ห้างร้าน, องค์กรต่างๆทั้งในและต่างประเทศที่สามารถคลิกเข้ามาเลือกชม...เลือกใช้บริการ....ได้ตามความสะดวก

เมื่อเข้ามาชมเว็บไซด์หน้าแรก ก็จะพบกับการจัดตกแต่งหน้าตาของการนำเสนอสินค้าอันหลากหลายให้ผู้บริโภคได้รับรู้ในภาพรวม ได้แก่ภูมิทัศน์โดยทั่วไป, รูปแบบของโรงแรมและห้องพัก, ส่วนให้บริการอันครบวงจรที่สามารถเลือกใช้ได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพักผ่อนกับครอบครัวหรือเป็นการส่วนตัว, การจัดประชุม, การจัดงานเลี้ยงในโอกาสต่างๆ ฯลฯ ซึ่งทางโรงแรมเจ้าของเว็บไซด์ต้องการเน้นถึงการให้บริการในการขายห้องพักและต้องการเป็นเว็บไซด์ที่สามารถส่งมอบความรู้สึกที่ดีต่อกันในโอกาสต่างๆ



ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้บริโภคได้ จึงจัดทำเว็บไซต์ที่เป็นสื่อกลางในการนำเสนอแต่สิ่งที่ดีๆ ให้แก่ผู้เข้ามาเยี่ยมชม อันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการดึงดูดให้มาใช้บริการในโอกาสต่อไป.

นอกจากสินค้าที่เกี่ยวกับห้องพักและการให้บริการทั้งหลายแล้วดังกล่าวแล้วทางร้าน ยังมีสินค้าประเภทอื่นๆที่รวบรวมมาไว้ให้เลือกสรรซื้อหากันได้อีก เช่น ภาพเขียนสีน้ำ-สีน้ำมัน, สินค้าเฟอร์นิเจอร์, ร้านค้าปลีกย่อย, ของที่ระลึก, รวมทั้งบริการด้านสุขภาพ-การออกกำลังกาย, การกีฬาต่างๆ ฯลฯ นับเป็นบริการครบวงจรเหมาะสำหรับคนยุคไอทีอย่างแท้จริง เมื่อเลือกชมสินค้าออนไลน์แล้วสนใจต้องการสั่งซื้อสินค้าทางร้านก็เปิดโอกาสในการสั่งซื้อได้หลายช่องทาง คือ สามารถสำรองห้องพักผ่านเว็บไซต์ หรือสั่งซื้อทางโทรศัพท์หรือโทรสารได้โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มการสั่งซื้อได้ทางเว็บไซต์และเลือกชำระเงินผ่านบัตรเครดิต, โอนเงินผ่านธนาคารหรือชำระด้วยเงินสด หรือสอบถามข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา เท่าที่ผ่านมามีลูกค้าส่วนใหญ่เลือกชมสินค้าผ่านเว็บไซต์แล้วสั่งจองโดยการโทรศัพท์, หรือส่ง E-mail, ไปสำรองห้องพักทางโทรสาร ส่วนการสั่งออนไลน์นั้นมักจะ เป็นลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์และสามารถอ่านข้อมูลของทางร้านได้ เนื่องจากมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้เลือกอ่าน เมื่อลูกค้าสั่งซื้อหรือสอบถามข้อมูลทางโรงแรมก็สามารถที่จะจัดเตรียมการสำรองห้องพักหรือตอบคำถามให้ทันทีและหากเป็นโรงแรมระบบเครือข่ายที่อยู่ในส่วนของต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ ก็จะต้องมีการดำเนินการและยึดถือปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยคุณภาพและบริการที่มีแนวทางการให้บริการที่ได้มาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

### การทำเว็บไซต์โรงแรม

จากการเปิดเว็บไซต์บริการขายสินค้าบนอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ทางโรงแรมได้รับการยอมรับจากลูกค้าอย่างดียิ่ง เห็นได้จากมีผู้เข้าชมร้านค้าและมีการสำรองห้องพักเพิ่มขึ้นในอัตราที่น่าพอใจ ซึ่งลูกค้าที่เคยใช้บริการจากทางโรงแรมมักจะพอใจในการให้บริการที่รวดเร็ว สะอาด ปลอดภัย คุ่มค่า มีการติดต่อเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูลต่างๆหรือส่งลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ส่วนในด้านการพัฒนาผลผลิต ก็มีการ

ดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและซ่อมแซมโรงแรมให้ส่วนการให้บริการทั้งหลาย อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีกลุ่มของคู่ค้าและเครือข่ายโรงแรมต่างๆติดต่อเข้ามาเพื่อนำเสนอการให้บริการและสินค้าในรูปแบบต่างๆ ให้พิจารณาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ทำธุรกิจร่วมกัน อันเป็นนิมิตหมายที่ดีในการดำเนินการส่งเสริมการตลาดในแวดวงของธุรกิจท่องเที่ยวยุคปัจจุบัน รวมทั้งมีองค์กรต่างๆขอเชิญเข้าร่วมโครงการส่งเสริมการตลาดร่วมกัน อาทิเช่น การให้ส่วนลดกับสมาชิก การออกร้านหรือเปิดร้านร่วมกัน ฯลฯ อีกทั้งยังเป็นที่น่าสนใจของสื่อที่จะช่วยนำเสนอข่าวสารต่างๆเพิ่มขึ้น นับว่าเป็นความสำเร็จในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามเป็นธรรมดาของการทำงานที่จะต้องพบกับอุปสรรคบ้าง คือในช่วงแรกนั้นอาจจะมีการจัดทำกันเอง ทั้งด้านการตลาด, การจัดหาเครือข่ายสินค้า, การวางแผน, การจัดทำรูปแบบและเนื้อหาสาระในการสร้างเว็บไซต์ ซึ่งผู้ก่อตั้งทุกคนนั้นเป็นมือใหม่จึงพบกับอุปสรรคบ้าง หรือยังไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์มากเท่าที่ควรจึงมีผู้เข้าชมน้อยแต่เมื่อมีการศึกษาและให้เวลามากขึ้น พร้อมกับมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์และปรับปรุงโฉมหน้าร้านเป็นระยะๆ ก็จะมีผู้เข้าชมและมีลูกค้ามากขึ้นและเมื่อมีลูกค้ามากขึ้นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการตามมา ก็คือการหาร้านหรือโรงแรมเครือข่ายที่มีคุณภาพสินค้าและบริการที่ดีเพื่อทำการขยายกิจการต่อไปในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

### การวางแผนพัฒนาเว็บไซต์

การทำงานทุกอย่างต้องมีพัฒนาการเช่นเดียวกับเว็บไซต์เหล่านี้ ซึ่งแม้ว่าจะประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจออนไลน์ในระดับหนึ่งแล้ว แต่ทางผู้จัดทำเว็บไซต์ยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเว็บไซต์ของ โรงแรมให้ก้าวหน้าตามโลกยุคไอทีที่หมุนไปอย่างรวดเร็ว โดยทางโรงแรมมีแนวทางการพัฒนาที่จะปรับปรุงการไหลลื่นเว็บไซต์ให้ง่ายและเร็วขึ้น เพิ่มเติมสินค้าและบริการใหม่ๆ ให้แตกต่างออกไปเพื่อสนองความต้องการลูกค้า นอกจากนั้นยังมีแนวคิดที่จะจัดตกแต่งหน้าร้านออนไลน์ใหม่ โดยปรับเปลี่ยนแปลงคอลัมน์เนื้อหาสาระให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าชมเปิดโอกาสให้กับผู้เข้าชมยังเว็บไซต์ ได้แสดงความคิดเห็น สร้างสรรค์เนื้อหาสาระบนเว็บไซต์มีการมอบรางวัลกับผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมและมี

การจัดทำระบบสมาชิก ให้ส่วนลคกับผู้ถือบัตรลคหรือบัตรสมาชิกในเร็ววนี้ ซึ่งผู้สนใจสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ในโอกาสต่อไป

การวิเคราะห์และพัฒนา Website สามารถดำเนินการ โดยใช้แนวทางดังต่อไปนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์(Objective)และวิเคราะห์ผู้ให้บริการของWebsite ต่างๆ
  - สำรวจการใช้งานของผู้ใช้งานในเว็บ ไซต์ต่างๆ เช่น hotmail, thaimail, yahoo, etc.
  - รวบรวมสถิติการใช้งานของแต่ละเว็บ ไซต์
  - สร้างกิจกรรมให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ใช้บริการ E-mail
2. รูปแบบและเนื้อหาที่จะนำเสนอเป็นอย่างไร(Content)
  - การใช้งานของแต่ละเว็บ ไซต์เป็นอย่างไร
  - วิเคราะห์ข้อดี-ข้อเสีย ในแต่ละชนิด
  - มีเนื้อหาที่อ่านเข้าใจง่าย, ไม่น่าเบื่อ, ถูกต้องและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
3. เป้าหมายของเว็บ ไซต์คืออะไร (Target)
  - มีข้อมูลมากที่สุด
  - มีกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าได้
  - ใช้ข้อมูลไปทำประโยชน์ได้มากที่สุดทั้งในด้านวิชาการและธุรกิจ
  - มีวิธีการหรือเทคนิคต่างๆมาช่วยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
4. จะนำกลยุทธ์ทางเทคนิคต่างๆมาใช้กับเว็บ ไซต์ได้อย่างไร(Technical)
  - มีการใช้เทคนิคทางด้านโปรแกรมต่างๆมาช่วยไม่ให้มีผู้เข้ามาก่อว
  - แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ระบบคือ เว็บ ไซต์ที่นำเสนอด้านเนื้อหาข้อมูลกับ E-mail ที่ใช้สร้างกิจกรรมระหว่างผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์
  - มีการส่งข่าวสารให้กับสมาชิกได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

5. การกำหนดระยะเวลาทำงาน (Timing)

- กำหนดระยะเวลาการทำงานให้ชัดเจนทั้งด้านการออกแบบระบบ, เขียนโปรแกรม
- การใส่เทคนิคต่างๆและการทดสอบระบบให้ก้าวหน้าไป

6. การพัฒนาเว็บไซต์ (Web site development)

- การวางแผนและขั้นตอนการทำงานบรรลุผล
- การทำงานโดยละเอียดเพื่อให้งานรวดเร็วและไม่ผิดพลาด
- การเตรียมข้อมูลออกแบบโครงสร้าง-กราฟิก
- การพัฒนาโปรแกรมและการนำเทคนิคต่างๆเข้ามาเสริม

7. การตรวจสอบคุณภาพของเว็บไซต์ (Web quality) โดยการตรวจสอบหาจุดบกพร่องอย่างต่อเนื่อง

**การตลาดออนไลน์** คือช่องทางทำการตลาดสมัยใหม่โดยการใช้ช่องทางทางการสื่อสารผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์โดยทางอุปกรณ์ต่อเชื่อมหรือโมเด็มต่อเชื่อมกับสายโทรศัพท์ เป็นวิธีการที่นิยมกันอย่างมากในปัจจุบันซึ่งทำให้ผู้ใช้ที่อยู่ตามบ้านหรือสำนักงานสามารถเข้าถึงศูนย์ข้อมูลได้ มี 2 ช่องทางหลัก ได้แก่

1. ช่องทางเชื่อมต่อกับศูนย์บริการข้อมูลเชิงพาณิชย์ ที่ผู้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยมีการให้บริการหลายอย่าง เช่น

- ข้อมูลทั่วไป
- ข้อมูลเกี่ยวกับการบันเทิง
- บริการเกี่ยวกับการจ่ายตลาด
- บริการด้านการรับ-ส่งข้อความ
- บริการด้านการสนทนาโต้ตอบกันได้ทันที

2. ช่องทางเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์จากที่บ้าน หรือสำนักงานผ่านทางสายโทรศัพท์ไปยังศูนย์ให้บริการที่ต่อเชื่อมอยู่กับระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสังคมหรือเครือข่ายขนาดใหญ่ มีขอบเขตครอบคลุมทั่วโลก ผู้ใช้จึงสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว

ประโยชน์ของการตลาดชนิดออนไลน์ ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง เช่น

ประโยชน์กับผู้บริโภค ได้แก่

1. ความสะดวก
2. มีข้อมูลพร้อม
3. ประหยัด
4. รวดเร็ว

ประโยชน์สำหรับผู้ขายหรือการตลาด

1. สามารถปรับปรุงสินค้าให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค ได้ตลอดเวลา เช่น การปรับปรุงราคาหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขข้อมูล
2. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สามารถติดต่อสื่อสารกันได้
3. การลดต้นทุนให้ต่ำลงได้ เช่น ค่าเช่า, ค่าดูแลร้านค้า
4. ทำให้กำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้าชม
5. การปรับปรุงการนำเสนอหรือการโฆษณาให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ต้องการได้

การสร้างโฮมเพจ( Home page) บนระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเปรียบเสมือนการสร้างร้านค้า หรือสร้างหน้าร้านในเครือข่ายเพื่อรอให้ลูกค้าเข้ามาเยี่ยมชมซึ่งในโฮมเพจนี้ควรประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท ที่ต้องการเสนอขายพร้อมรูปประกอบให้ลูกค้าสามารถศึกษาในรายละเอียดได้
2. มีข้อมูลของผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของบริษัท ที่ลูกค้าสามารถเรียกดูได้เพิ่มเติม

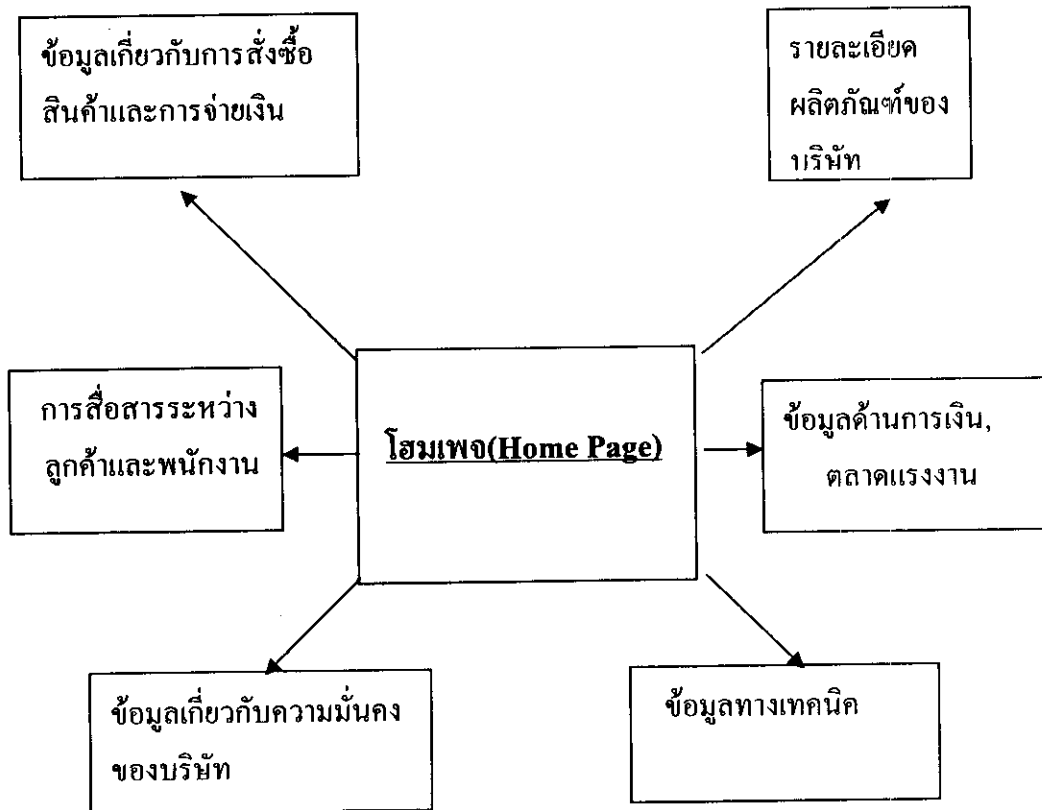
3. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ-ขาย
4. ข้อมูลทางเทคนิคต่างๆ ทั้งของผลิตภัณฑ์และของบริษัท
5. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เช่น การจ้างงาน, การมั่นคงทางการเงิน ฯลฯ
6. ขั้นตอนการสั่งซื้อและการจ่ายเงิน

### ข้อมูลการผลิตเว็บไซต์

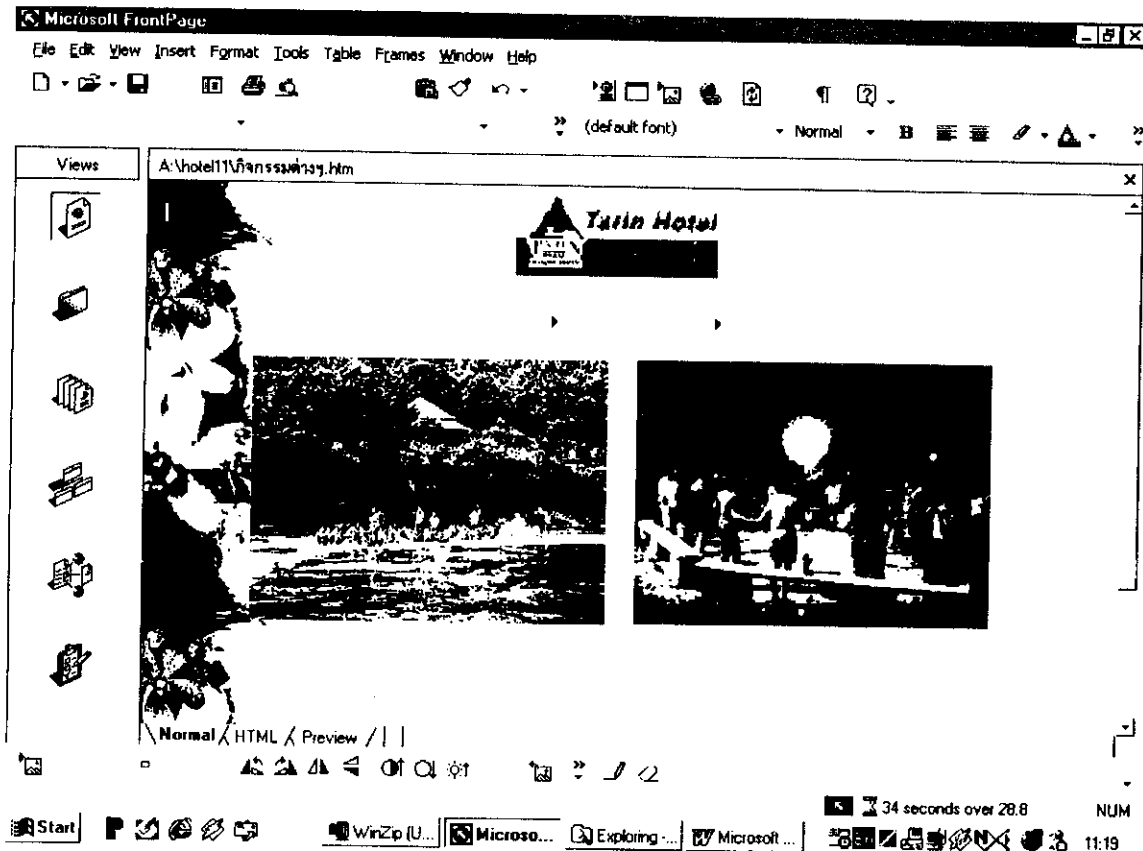
ก่อนที่จะทำการผลิตเว็บไซต์ออกไปจะต้องทำการรวบรวมข้อมูลที่แน่นอน และถูกต้องให้ครบถ้วน มีการตรวจทานและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจลงนามเสียก่อน เพราะการทำเว็บไซต์นั้นสื่อจะไปได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวางมาก หากเกิดการผิดพลาดไปแล้วอาจทำผลเสียหายกับองค์กรได้มากเช่นกัน ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบและควบคุมข้อมูลทุกชนิดที่จะเอาไปทำเว็บไซต์อย่างรอบคอบ โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท ที่ครบถ้วนพร้อมทั้งสามารถต่อไปยังบริษัทในเครือได้
- ข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งซื้อ-ส่งของ ที่ลูกค้าสามารถเรียกดู สั่งของ-จ่ายเงิน ได้ทันที
- ข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ที่ลูกค้าสามารถเลือกวิธีที่จะจ่าย และข้อมูลด้านการบัญชี - โอน
- ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิต เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้า
- การสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จะติดต่อระหว่างกันในกรณีต้องการข้อมูลเพิ่มเติมได้

## แผนผังการผลิตข้อมูล



# ตัวอย่างเว็บไซต์





การวิเคราะห์และพัฒนาราย-การตลาดโรงแรม เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น การที่นักท่องเที่ยวจะมากขึ้นหรือลดลงจะเป็นไปตามสถานะเศรษฐกิจทั้งของเราเองและของโลก ด้วยหากเศรษฐกิจโดยรวมดีผู้คนก็จะเดินทางท่องเที่ยวพักผ่อนกันมากจึงจำเป็นต้องสังเกตและวิเคราะห์สถานการณ์ล่วงหน้าเนื่องจากการดำเนินขายของธุรกิจโรงแรมนั้น ในส่วนของตลาดต่างประเทศจะทำการขายและติดต่อเตรียมการกันประมาณ 1-2 ปีล่วงหน้าส่วนภายในประเทศอาจจะติดต่อซื้อขายกันในระยะสั้นๆได้ตามสถานการณ์การตลาด หรือจัดรายการส่งเสริมการขายกันเป็นระยะๆ เช่น เทศกาลต้อนรับปีคธอม, เทศกาลท้องถิ่นตามสถานที่ต่างๆ ฯลฯ

ในการวิเคราะห์ทางการตลาดของโรงแรม ส่วนมากจะอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลต่างๆดังต่อไปนี้

1. สถานที่ตั้ง จุดที่โรงแรมตั้งอยู่จะมีส่วนที่จะเป็นตัวกำหนดด้วยว่า โรงแรมจะมีผลประกอบการเช่นไร เป็นระดับ 5 ดาวหรือสามารถที่จะขยายกิจการออกไปอีกได้หรือไม่ เพราะหากตัวโรงแรมดีแต่สถานที่ตั้งหรือทำเลไม่ดีโอกาสในการขยายตัวก็มีน้อยตามไปด้วย
2. ตัวโครงสร้างของโรงแรม ก่อนที่จะเริ่มทำการก่อสร้างหรือก่อสร้างโรงแรม ต้องมองในระยะไกลว่าจะวางโครงสร้างในลักษณะใด ควรเลือกสถานที่ที่มีโอกาสหรือได้เปรียบในเชิงการค้าให้มากที่สุด เช่น แหล่งท่องเที่ยวหรือจุดที่สามารถทำการส่งเสริมการขายได้ ฯลฯ ควรเตรียมการไว้สำหรับการขยายธุรกิจในอนาคตหรืออาจจะเตรียมงานไว้เป็นระยะ (Phase) ที่ 1-2-3 แล้วค่อยดำเนินการต่อเมื่อมีความพร้อมก็ได้
3. สถานะทางเศรษฐกิจ การทำธุรกิจโรงแรมต้องทำกันเป็นระยะยาวต้องประสบกับปัญหาทางด้านเศรษฐกิจทั้งที่ดีและไม่ดีจึงต้องมีการเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลามีการวางแผนล่วงหน้าว่าหากเศรษฐกิจตกต่ำจะทำอะไร เช่น ปิดบางส่วนเพื่อทำซ่อมแซมหรือมีการอบรมแลกเปลี่ยนพนักงานช่วงภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ และช่วงเทศกาลที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมากมีการเตรียมพร้อมเพียงใด มีการจ้างพนักงานชั่วคราวหรือไม่ มีการเตรียมจัดซื้อวัตถุดิบสำรองเพียงใด ฯลฯ

4. ตลาดที่ต้องการ ทุกโรงแรมต่างก็ต้องการหาลูกค้าดีๆ และได้ราคาแพงทั้งสิ้นแต่ในความเป็นจริงนั้นเราต้องวิเคราะห์ในภาพรวมว่าโรงแรมอยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะทำได้หรือไม่ จึงต้องศึกษาหาลูกค้าที่เหมาะสมหรือแบ่งกลุ่มควบคู่กันไปด้วย เช่น

- 4.1 ลูกค้าภายในประเทศทั้งกรุงเทพและต่างจังหวัด
- 4.2 ลูกค้าต่างประเทศ
- 4.3 บริษัทหรือห้างร้านที่มีการจัดประชุม สัมมนาหรือฝึกอบรม
- 4.4 ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 4.5 ลูกค้าที่มีความสนใจในกิจกรรมพิเศษ เช่น ดูนก, ดำน้ำ, น,น
- 4.6 ลูกค้าวัยรุ่นและผู้สูงอายุ

5. ช่องทางการตลาด ที่จะทำให้การขายบรรลุผลสามารถดำเนินการได้ คือ

- 5.1 โดยการผ่านตัวแทนท่องเที่ยว (Agent) ซึ่งโดยทั่วไปจะมีอัตราการใช้บริการสูงมากที่สุด ทั้งตัวแทนที่เป็นลูกค้าภายในและต่างประเทศ แต่ราคาค่าที่พักอาจจะได้ไม่มากนัก เพราะตัวแทนเหล่านั้นต้องเอากำไรอีกทางหนึ่งด้วย
- 5.2 ลูกค้าที่เข้ามาโดยตรงไม่ผ่านตัวแทนจำหน่าย ส่วนมากจะเป็นลูกค้าที่ได้ข้อมูลโรงแรมจากสื่อต่างๆที่ได้ทำการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์เอาไว้
- 5.3 ลูกค้าจากบริษัทห้างร้านหรือหน่วยงานที่ทีมงานขายได้ไปทำการติดต่อหรือส่งข้อมูลต่างๆไว้ จากการที่ได้ไปทำการส่งเสริมการตลาดไว้ในวาระต่างๆเช่นการออกแผ่นพับใบปลิว, การออกงานในกิจกรรมประชุม สัมมนาทางการท่องเที่ยวต่างๆทั้งในและนอกประเทศ

ตัวอย่างการวิเคราะห์ตลาดท่องเที่ยว      ที่ผู้ทำธุรกิจโรงแรมสามารถนำมาใช้ในการ  
วิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลนักท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้นำมาวิเคราะห์ตลาดคู่แข่งเช่น

ตลาดประเภท การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

สถานที่ท่องเที่ยว.....ภาคเหนือของประเทศไทย

ประเทศคู่แข่ง            -New Zealand  
                                  -Northern/Southern Australia  
                                  - Western Australia  
                                  - South America  
                                  - Central Africa  
                                  - Papua New Guinea  
                                  - Indochina

ตลาดประเภท การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

สถานที่ท่องเที่ยว.....กรุงเทพฯ และทั่วทั้ง 4 ภาค

ประเทศคู่แข่ง            -England  
                                  - France  
                                  - Spain  
                                  - Italy  
                                  - Austria  
                                  - India  
                                  - Nepal  
                                  - Myanmar

ตลาดประเภท เปลี่ยนเครื่องบินและซื้อปั้ง

สถานที่.....กรุงเทพฯ

- ประเทศคู่แข่ง
- Singapore
  - Hong Kong

ตลาดประเภท กีฬาทางน้ำและพักผ่อน

สถานที่.....รีสอร์ทชายทะเล

- ประเทศคู่แข่ง
- South Pacific
  - Hawaii
  - Caribbean
  - Maldives

ตลาดประเภท กลุ่มแม่น้ำโขงและประตูสู่ตะวันออก

สถานที่.....กรุงเทพฯ, เหนือ, ใต้, ตะวันออกเฉียงเหนือ

- ประเทศคู่แข่ง
- Singapore
  - Kuala Lumpur

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย / ออสเตรเลีย)

ตัวอย่างข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเมืองไทย

<u>Domestic</u>							
<u>Thai Visitor</u>		Average Length of Stay (Days) <sup>2</sup>	<u>Average Expenditure</u>		<u>Revenue</u>		
Trip (Million)	Change (%)		/person/day (Baht)	Change (%)	Million Baht	Change (%)	
52.26	+22.53	2.27	1,248	-	148,112	-	
52.47	+0.40	2.22	1,314	+6.41	157,323	+6.20	
52.05	-0.78	2.31	1,466	+11.58	180,388	+14.66	
51.68	-0.72	2.37	1,513	+3.18	187,898	+4.16	
53.55	+3.62	2.35	1,600	+5.77	201,200	+7.08	
55.05	+2.80	2.40	1,730	+8.13	228,300	+13.47	

Year	<u>International</u>						
	<u>Tourist</u>		Average Length of Stay (Days)	<u>Average Expenditure</u>		<u>Revenue</u>	
	Number (Million)	Change (%)		/person/day (Baht)	Change (%)	Million Baht	Change (%)
1995 <sup>1</sup>	6.95	+12.73	7.43	3,693	+9.48	190,765	+31.37
1996 <sup>1</sup>	7.19	+3.46	8.23	3,706	+0.34	219,364	+14.99
1997 <sup>1</sup>	7.22	+0.41	8.33	3,672	-0.92	220,754	+0.63
1998 <sup>1</sup>	7.76	+7.53	8.40	3,713	+1.12	242,177	+9.70
1999	8.58	+10.50	7.96	3,950	+6.38	269,772	+11.39
2000	9.12	+6.27	8.00	4,000	+1.27	291,773	+8.16

Note : /1 Actual figure

ตัวอย่างการประชุมนานาชาติเกี่ยวกับด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว

### TRAVEL TRADE SHOW

ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆไปควรจะเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการท่องเที่ยวรวมทั้งติดต่อทำธุรกรรมร่วมกัน ซึ่งจะจัดกันเป็นประจำทุกปีโดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนที่จัดขึ้นมาตามสถานที่ต่างๆทั่วโลก เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวได้พบปะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันครวละมาๆ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถที่จะเลือกเฉพาะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กรหรือธุรกิจของตน หรือจะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นการหวังผลในด้านการประชาสัมพันธ์ก็ได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

<u>ชื่อของงาน</u>	<u>สถานที่จัดงาน</u>	<u>กำหนดการ(โดยประมาณ)</u>
1. ATF[Asean Tourism Forum]หมุนเวียนกันในกลุ่มเอเชีย	เดือนมกราคม	ทุกๆ 4 ปี
2. FITUR	แมดริด, สเปน	เดือนมกราคม ทุกปี
3. BIT	มิลาน, อิตาลี	เดือนกุมภาพันธ์ ทุกปี
4. ITB	เบอร์ลิน, เยอรมัน	เดือนมีนาคม ทุกปี
5. MITT	มอสโก, รัสเซีย	เดือนมีนาคม ทุกปี
6. PATA	หมุนเวียนไปทั่วโลก	เดือนเมษายน ทุก 4 ปี
7. TOP RESA	Deauville, ฝรั่งเศส	เดือนกันยายน ทุกปี
8. ASTA	หมุนเวียนไปทั่วโลก	เดือนพฤศจิกายน ทุก 4 ปี
9. WTM	ลอนดอน, อังกฤษ	เดือนพฤศจิกายน ทุกปี
10. JATA	โตเกียว, ญี่ปุ่น	เดือน พฤศจิกายน ทุกปี
11. EIBTM	เจนีวา, สวิตเซอร์	เดือนมีนาคม-เมษายนทุกปี

นอกจากนี้ยังมีรายการส่งเสริมการขายและการตลาดปลีกย่อยอีกหลายแห่งทั้งภายในประเทศและอีกหลายแห่งทั่วโลกที่ผู้ประกอบการสามารถเลือกไปได้ตามลักษณะของโรงแรมและการตลาดก็ได้ หรือจะเลือกชนิดไปกันเองแต่ละประเทศไม่ร่วมกับงานดังกล่าวเนื่องมีเวลาในการเสวนาน้อย แต่ต้องการที่จะไปเยี่ยมชมเป็นการส่วนตัวไม่ต้องรีบร้อนก็ได้แล้วแต่ความเหมาะสมกับตลาดและความต้องการของแต่ละองค์กร

## ปัญหาของระบบงานปัจจุบัน

จากการศึกษาระบบงานของหลายๆองค์กร โดยการเข้าไปศึกษาการทำงานและสอบถามรายละเอียดการทำงาน พบว่ามีปัญหาต่าง ๆ ที่พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ระบบงานมีเอกสารเป็นจำนวนมาก เช่น ใบสั่งซื้อ, บิลล์ขายสินค้า, ใบส่งคืนสินค้าฯลฯและมีการปฏิบัติงานที่ไม่มีกฎระเบียบซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและล่าช้ามาก
2. การตรวจสอบจำนวนสินค้าในคลังสินค้าทำได้ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการและอาจเกิดความผิดพลาดในการ ตรวจสอบสินค้า
3. การคำนวณตัวเลขเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกิดความผิดพลาด เพราะต้องคำนวณโดยวิธีเดิมๆ อาจเกิดความผิดพลาดทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง
4. ในปัจจุบันรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานการขายสินค้า, รายงานการสั่งซื้อสินค้า, รายงานการส่งคืนสินค้า, รายงานสรุปการขายสินค้าประจำเดือนไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน
5. เสียเวลาในการค้นหาข้อมูล ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ เช่น ข้อมูลการเบิก
6. สิ้นเปลืองการใช้กระดาษและอาจเกิดการเสียหายได้ง่าย
7. มีรายงานที่ต้องตรวจสอบมาก เช่น
  - รายงานการยอดสินค้าคงเหลือ
  - รายงานการสั่งซื้อสินค้าประจำเดือน
  - รายงานรายการส่งคืนสินค้าประจำเดือน
  - รายงานการขายสินค้าประจำเดือน
  - รายงานรายการเปลี่ยนสินค้าประจำเดือน

## ความต้องการของระบบสารสนเทศ

ทำการเลือกHardwareและSoftwareที่จะนำมารองรับระบบใหม่และจากการที่ได้วิเคราะห์และศึกษาข้อมูลในระบบพบว่าทางเลือกที่เหมาะสมที่จะนำมาพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในหน่วยงานคือ การพัฒนาหรือจัดหาโปรแกรมเฉพาะกิจขึ้นใช้เองภายในองค์กร

เนื่องจากระบบการทำงานปัจจุบันของกิจการทั้งหลายมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังนั้นการเลือกบุคลากร, Hardware และ Software จึงจำเป็นที่จะต้องเลือกให้มีความเหมาะสมกับกิจการมาใช้ในการรองรับระบบใหม่ๆที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยทรัพยากรที่สำคัญหลายประการ เช่น

1. ทรัพยากรด้านอุปกรณ์
2. ทรัพยากรด้านโปรแกรม
3. ทรัพยากรด้านข้อมูล
4. ทรัพยากรด้านบุคลากร

1. ทรัพยากรด้านอุปกรณ์ (Hardware) การเลือกอุปกรณ์เครื่องใช้ ที่รองรับการทำงานของระบบใหม่เพื่อใช้ในการรองรับระบบงานสารสนเทศใหม่จึงควรมีข้อสังเกต คือ

#### 1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์(Computer)

- เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ที่มีความสามารถในการทำงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง
- มีหน่วยความจำมากพอ ที่จะทำให้สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- มี Hard Disk ที่มีขนาดความจุเหมาะสมและเพียงพอกับการเก็บข้อมูล
- การประมวลผลเพื่อค้นหาและการเข้าถึงข้อมูลของคอมพิวเตอร์ต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- มีบริการหลังการขายจากบริษัทที่เชื่อถือได้

#### 1.2 เครื่องพิมพ์ (Printer)

- มีการพิมพ์ที่คมชัดและรวดเร็วเหมาะสมกับการทำงานของบริษัท
- มีคุณภาพดีและมีความทนทานสูง
- การดูแลบำรุงรักษาง่าย ราคาค่าทั่วไปสามารถให้บริการได้

#### 1.3 กล้อง(Digital)

- มีคุณสมบัติในการถ่ายภาพที่คมชัดและเก็บรายละเอียดของภาพได้ดี เชื่อมต่อได้ง่าย
- มีคุณภาพดีและการดูแลบำรุงรักษาทำได้ง่าย



#### 1.4 ระบบเครือข่าย(Network)

- ใช้เชื่อมเครือข่ายสำหรับองค์กรที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่อง
- ใช้เชื่อมเครือข่ายกับระบบข้อมูลสื่อสารภายนอกได้อย่างรวดเร็ว
- มีระบบรักษาความปลอดภัยและควบคุมการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูล

### 2. ทรัพยากรด้านโปรแกรม (Software) ได้แก่กลุ่มของคำสั่งที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลและโปรแกรมที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

- 2.1 ระบบปฏิบัติการ (Operation System)ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่สามารถรองรับกับงานในหลายๆรูปแบบได้ เช่น Windows, ปรลาดาว ฯลฯ
- 2.2 โปรแกรมประยุกต์ (Application Software) ที่ช่วยในการทำงานเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลซึ่งใช้ในการจัดทำและเก็บข้อมูลของระบบที่จะพัฒนาขึ้น เช่น Word, Office ฯลฯ
- 2.3 โปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ได้แก่โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานให้เหมาะสมในแต่ละองค์กร เช่น Microsoft Visual

3. ทรัพยากรข้อมูล เป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ เพราะข้อมูลทั้งหลายที่ได้มานี้ ต้องตรวจสอบแหล่งที่มาและความถูกต้องก่อนแล้วจึงจัดเก็บไว้อย่างปลอดภัย มีระบบควบคุมการแก้ไขและกู้ข้อมูลรวมถึงการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ การเก็บข้อมูลแบ่งได้ 3 อย่างคือ

- 3.1 ฐานข้อมูล เป็นที่สำหรับเก็บรักษาและจัดการข้อมูลดิบทั้งหลายที่เตรียมไว้ประมวลผลเพื่อใช้ในการบริหารต่อไป
- 3.2 ฐานจำลอง ที่เก็บไว้ใช้แสดงความคิด, การคำนวณ, การวิเคราะห์ เพื่อการแสดงผลที่ง่ายขึ้น
- 3.3 ฐานความรู้ เป็นการเก็บข้อเท็จจริงและเรื่องราวหลายอย่างที่ใช้อ้างอิงหรือแนะนำ

#### 4. ทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

4.1 ผู้เชี่ยวชาญระบบ เป็นผู้วิเคราะห์ระบบ, เขียนโปรแกรม, ออกแบบระบบ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเป็นผู้พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร

4.2 ผู้ใช้ ได้แก่พนักงาน, ผู้บริหาร เป็นผู้ที่น่าสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์

#### ขั้นตอนในการพัฒนาระบบ

ขั้นตอนการพัฒนาระบบบริหารงานจัดซื้อ-คลังสินค้า จากการวิเคราะห์ระบบ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ทำการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ, หาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
2. ทำแบบสอบถามลูกค้า
3. วิเคราะห์ฟังก์กระแสนข้อมูลและออกแบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น
  - ข้อมูลนำเข้า
  - ขั้นตอนการทำงาน
  - มีการควบคุม
  - ผลลัพธ์
4. จัดอบรมและฝึกความพร้อมของผู้เกี่ยวข้องกับระบบ
5. ทำการวางแผนการจัดรูปแบบขององค์กร
6. สังเกตจากปฏิบัติการโต้ตอบของลูกค้า
7. ทำการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ที่ได้รับ
8. การเตรียมนำเสนอระบบงานใหม่
9. การเสนอแนะและอธิบายการใช้ระบบใหม่

จากขั้นตอนการพัฒนาาระบบบริหารจัดการจัดซื้อ-คลังสินค้าที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถนำรายละเอียดต่างๆที่ต้องการมาใส่ในตารางแล้วทำการกำหนดรายละเอียดของระยะเวลาการทำงานได้ ดังนี้

ลำดับที่	กิจกรรม	กิจกรรมเพิ่มเติม	ระยะเวลา
1.	แบบสอบถาม		
2.	วิเคราะห์กระแสข้อมูล		
3.	ฝึกอบรมพนักงาน		
4.	จัดเตรียมข้อเสนอแนะ		

### ระบบฐานข้อมูล

อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กรแต่ควรมีรายละเอียดโดยทั่วไปของข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมในแต่ละธุรกิจ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

#### 1. ลูกค้า

- รหัสลูกค้า
- ชื่อลูกค้า
- ที่อยู่บ้าน/ที่ทำงาน
- เพศ
- เบอร์โทร
- ประวัติการใช้บริการ

#### 2. พนักงาน

- รหัสพนักงาน
- รหัสลูกค้า
- ชื่อพนักงาน
- ที่อยู่

### 3. ใบสำรวจห้องพัก/สั่งซื้อ

- รหัสใบสั่งซื้อ
- ชื่อลูกค้า
- รหัสพนักงาน
- จำนวนที่สั่งซื้อ
- วันที่สั่งซื้อ
- ราคา/หน่วย
- ความต้องการอื่นๆ

### 4. ห้องพัก/สินค้า

- รหัสสินค้า
- ชื่อ/ชนิดของสินค้า
- สินค้าคงคลัง/จำนวนที่สั่งซื้อ
- ราคา/หน่วย
- อื่นๆ

**ระบบฐานข้อมูลโรงแรม สามารถวางแผนฐานข้อมูลเบื้องต้นได้ดังต่อไปนี้**

ลูกค้า (Customers)

รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	ที่อยู่ลูกค้า	โทรศัพท์	เพศ
0001				
0002				
0003				
0004				
0005				
0006				

พนักงาน (Employee)

รหัสพนักงาน	ชื่อพนักงาน	เงินเดือน	รหัสแผนก
A . 111			0001
B . 333			0002
C . 111			0003
D. 444			0004
E . 222			0005

ใบสำรองห้องพัก/จัดซื้อ (Reservation/Purchasing Order)

รหัสใบจองห้องพัก	รหัสลูกค้า/ราคา	วันที่สั่งจอง/ซื้อ	ส่วนลด0%และอื่นๆ
A.0610	0001		
H.0052	0003		
D.0011	0005		

ประโยชน์ของระบบฐานข้อมูล

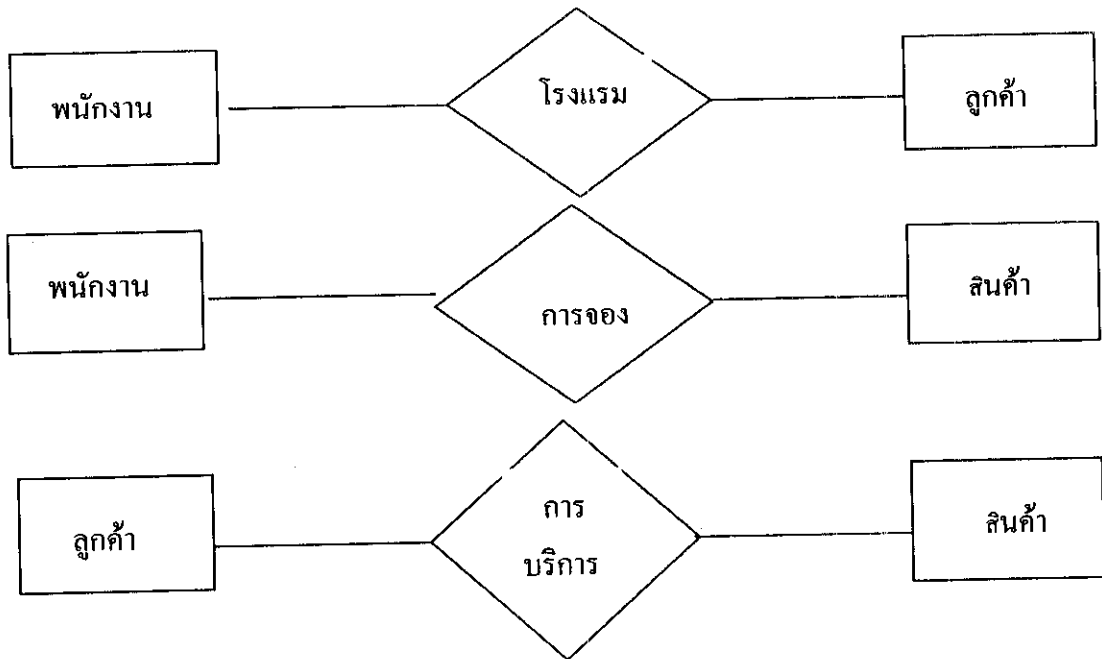
ทำให้ระบบขององค์กรมีความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้ง่าย ช่วยป้องกันการสูญหายของข้อมูล และยังเป็น การช่วยให้ระบบมีความคล่องตัวในการค้นหาข้อมูลสินค้าได้รวดเร็ว ยังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเมื่อเวลาที่ต้องการทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า รวมทั้งการทำงานที่เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ช่วยผ่อนแรงให้กับพนักงาน สามารถควบคุมการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีการนำข้อมูลมาเก็บรวมกันไว้เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถกำหนดมาตรฐานได้ ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆเป็นไปอย่างสะดวกและถูกต้อง สามารถจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงในการให้บริการต่างๆ

การที่จะนำระบบฐานข้อมูลมาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้สามารถเรียกใช้งานในระบบได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากขึ้นและผู้ที่จะดูแลและนำระบบฐานข้อมูลไปใช้ในการบริหารองค์กรจะต้องมีความชำนาญในทางด้านโปรแกรมมากพอสมควร เพราะเมื่อนำโปรแกรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วก็จะต้องประสบกับปัญหาต่างๆในทางปฏิบัติไม่มากนักน้อย ดังนั้นผู้ใช้โปรแกรมภายในองค์กรจึงต้องทราบถึงปัญหาต่างๆและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเหล่านั้นได้ เพราะหากเกิดข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลและไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีก็จะส่งผลกระทบต่อถึงองค์กรโดยทั่วไป

ผู้ที่ใช้งานเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลภายในองค์กรควรจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจโปรแกรมให้ได้เสียก่อน เช่น คำสั่งต่างๆ ที่ต้องใช้ภายในโปรแกรม ฯลฯ ดังนั้นวิชาระบบฐานข้อมูล(Database System) จึงเป็นวิชาที่มีประโยชน์มากสำหรับผู้เรียนทางด้านคอมพิวเตอร์เพราะทำให้สามารถเขียนและออกแบบโปรแกรมระบบฐานข้อมูลได้

**โมเดลเชิงสัมพันธ์** คือการนำเสนอโครงสร้างฐานข้อมูลในระดับความคิด (Conceptual Level) และออกมาในลักษณะของแผนภาพ (Diagram) ที่มีโครงสร้างง่ายในการทำความเข้าใจทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ทั้งหมดของการให้บริการในระบบฐานข้อมูลได้

จากการค้นคว้าข้อมูลของระบบงานขายของสถานที่ให้บริการ ในปัจจุบันมีข้อมูลที่ใช้กันอยู่ในระบบมากมายมีการนำมาปรับปรุงและกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลแต่ละชนิดเข้าด้วยกัน ทำการออกแบบระบบให้ง่ายที่สุดในการใช้งานเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์และสถานภาพของถูกค้าในแต่ละกรณีๆไป เช่น



ข้อมูลเชิงสัมพันธ์

คือการเก็บข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่างลูกค้าและองค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ โดยทั่วไปสามารถจะวางรูปแบบพอสังเขป ได้ดังต่อไปนี้

1. โรงแรม

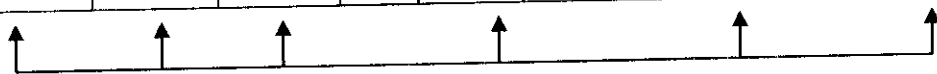
รหัสลูกค้า	ชื่อ/ที่อยู่ลูกค้า	ห้องพัก	ราคา	วันที่เข้าพัก	ผู้รับจอง/วันที่
------------	--------------------	---------	------	---------------	------------------

2. ลูกค้า

รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	ที่อยู่ลูกค้า	โทรศัพท์	ข้อมูลการใช้บริการ	อื่นๆ
------------	------------	---------------	----------	--------------------	-------

3. สินค้า

รหัสลูกค้า	วันที่เข้าพัก	ชนิดของห้องพัก	จำนวนห้องที่สั่งจอง	ใบจอง	ราคา/หน่วย	ผู้รับจอง	วันที่สั่งจอง	ส่วนลด %
------------	---------------	----------------	---------------------	-------	------------	-----------	---------------	----------



ตัวกำหนด

รูปแบบของรายงานการขายรายวัน ของโมเดลเชิงสัมพันธ์ที่สามารถใช้รูปแบบของ  
รายงานการขายประจำวัน มาเป็นข้อมูลได้ ดังนี้

โรงแรม.....

รายงานการขายประจำวันที่...เดือน...พ.ศ.....

ลำดับ	วันที่	ชื่อลูกค้า	เลขที่ใบสั่งซื้อ	จำนวนเงิน	ภาษี
1.					
2.					

การบริหารงานโดยการใช้ฐานข้อมูลที่ได้มีการเตรียมการไว้อย่างมีแบบแผนและ  
กฎเกณฑ์ ที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์การบริหารงานและผลประกอบการใน  
แต่ละเดือน ซึ่งต้องยึดถือปฏิบัติในรูปแบบของรายงานประจำเดือน ที่ผู้ปฏิบัติการต้องทำ  
รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

โรงแรม:

รายงานทางการเงิน: Monthly financial reports for month of.....

แผนก	Forecast	Actual	Difference	Last year
Room				
Food				
Beverage				
Others				
Total				

Comment:.....



รายงานห้องพัก: Monthly room revenue report for month of...

	Forecast	Actual	Difference	Last year
Occupancy %				
Average room rate				
Guest spending/day				

Comment: .....

รายงานค่าใช้จ่าย: Expenses for month of...

	Forecast	Actual	Difference	Last year
Payroll				
Cost of goods sold				
Maintenance				
Electricity				
Water				
Others				

Comment:.....

Explanations of various unusual expenditures.....

.....

.....

Expected necessary expenditures plan for next 3 months

Month of .....

.....

Month of.....

.....

Month of.....

.....

ตัวอย่างแนวทางการประมาณการรายรับประจำปี...

Income forecast of small Hotel/Resort

Total Room:	6 Single Bungalows	=	6	Rooms
	3 Double Bungalows	=	6	Rooms
	3 Squads Bungalows [2 rooms each]	=	6	Rooms
	Total	=	18	Rooms

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct		
Room for sale/Month												
Occupancy. by %												
Room Occupancy.												
Room Rate/night												
Room revenue x100												
F & B Revenue												
<u>Total</u>												

ตัวอย่างสารสนเทศในการรายงานประจำวัน จากแผนกต้อนรับ

Hotel Market Mix Ratios

Hotel name.....  
Total Room.....

Date.....

Market segments	Jan.		Feb.		Mar.	
	R/N	Room Revenue	R/N	Room Revenue	R/N	Room Revenue
Travel agent						
F.I.T						
Walk- in						
Corporate account						
Airlines						
Government Embassy						
Packages						
Other						
TOTAL						

ตัวอย่างรายงานของแผนกต้อนรับ/ Revenue

Date.....

Source of Business	Actual Today				Actual Month to Date			
	R/N	%	Revenue	ARR	R/N	%	Revenue	ARR
Travel agent								
-FIT								
-GIT								
Corp. -FIT								
-GIT								
Government								
Airlines								
Embassy								
Long Term								
Packages								
Walk - in								
Incentives								
Nett Occ.								
House use								
Complimentary								
Condo.								
Gross Occ.								
Out Of Order								
No show								
Vacant								
Total Room Avai.								

ตัวอย่างรายงานแผนกต้อนรับ/Guest in house

Date.....

Room No.	Code	Guest's name	Nationality	Arr. Date	Dept. Date	Room Rate	Room Type	Pax.	A/BF	Payment Company

Prepared by.....

Front office Manager.....

C.C. GM

RM/EAM

F/B

A/C

H/K

ENG.

Sales/Mktg.

P/N

File

3 Days forecast report : Front Office dept.

Report by .....

CC: All concerned

Date.....
Guest in house
Expect Departure
Reservation
Occupied %
Room available
Date.....
Guest in house
Expect Departure
Reservation
Occupied %
Room available
Date.....
Guest in house
Expect Departure
Reservation
Occupied %
Room available

ตัวอย่างรายรับของแผนกต้อนรับ

WEEKLY INCOME & EXPENSE OF ROOM DIVISION

25/08/03 - 31/08/03

INCOME		EXPENSE	
AGENCY	56,977.-	DESCRIPTION	TOTAL
CORPERATE	3,120.-	EMPLOYEE SALARIES	20,535.-
PACKAGE	11,850.-	TELEPHONE(COST&HOUSE USE)	1,297.-
GROUP	239,630.-	OFFICE SUPPLIES	2,400.-
SELF/FIT	47,552.-		
SEMINAR	104,480.-		
WALK IN	37,100.-		
TOTAL ROOM REVENUE	500,709.-		
TELEPHONE SERVICE	3,040.-		
TOTAL INCOME	503,749.-	TOTAL EXPENSE	24,232.-

TOTAL 1,107.-ROOM NIGHT, OCCUPANCY 64.29% AND AVERAGE RATE 459.59.-BAHT.

ROOM DIVISION PROFIT TOTAL 479,517.-BAHT.

WEEKLY FORECAST INCOME & EXPENSE

01/09/03 - 07/09/03

REVENUE FORECAST		EXPENSE FORECAST	
	TOTAL		TOTAL
ROOM REVENUE	379,000.-	EMPLOYEE SALARIES	20,535.-
TELEPHONE SERVICE	3,000.-	TELEPHONE(COST&HOUSE USE)	1,300.-
		OFFICE SUPPLIES	2,000.-
TOTAL INCOME	382,000.-	TOTAL EXPENSE	23,835.-

TOTAL 892 ROOM NIGHT, OCCUPANCY 52.60% AND AVERAGE RATE = 427.79.-BAHT

ROOM DIVISION PROFIT FORECAST TOTAL 358,165.-BAHT.

\*REMARK \* EMPLOYEE TOTAL 14 PERSONS

## ความสัมพันธ์ทางสารสนเทศ

### (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM POOL)

การจัดการหรือการบริหารจัดการนั้นจะเกี่ยวกับการบริหารบุคคล, บัญชี, วัสดุและเครื่องจักร, การขาย-การตลาด ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดเป็นส่วนประกอบขององค์กรหรือหน่วยงานทุกแห่งที่ต้องมีบุคคลหลายระดับด้วยกันตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุด เช่น ประธานกรรมการ, คณะกรรมการ, กรรมการผู้จัดการ, ผู้จัดการทั่วไป ซึ่งผู้บริหารจะต้องวางแผนการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินการทั้งหมดขององค์กร รวมทั้งการเงินทั้งรายรับ-รายจ่าย ตลอดจนกระบวนการทำบัญชีทั้งหลาย เช่น งบดุลประจำเดือน, ประจำปี, สินค้าคงคลัง บางองค์กรหรือบริษัทเหล่านั้นอาจมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มากมายที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

ดังนั้นการที่จะทำการบริหารปัจจัยต่างๆดังกล่าวนี้ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารคนเดียวคงทำไม่ประสบความสำเร็จหรือได้ผลดีที่สุดแต่จำเป็นต้องพึ่งบุคลากรอื่นๆในองค์กรนั้นโดยการทำงานเป็นทีมหรือหมู่คณะ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีเทคนิคและวิธีการต่างๆ มากมายในการนำมาใช้ ให้ได้ประโยชน์มากที่สุดสำหรับองค์กรนั้นๆซึ่งวิธีการหรือแนวทางในการบริหารที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือระบบสารสนเทศ (Information System) ที่จะต้องเอาข้อมูลต่างๆไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล, การใช้จ่ายเงิน, วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ทั้งหลาย ฯลฯ ซึ่งมีคุณค่ามากต่อผู้บริหารที่จะนำมาเป็นส่วนประกอบในการวางแผน, การจัดองค์กรหรือการควบคุมต่างๆที่เกี่ยวข้องกันในองค์กรนั้นๆโดยผู้บริหารจะนำข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นมาถ่วง, วิเคราะห์, วางแผนจัดระเบียบเพื่อใช้ในการควบคุมกิจกรรมขององค์กรนั้นๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด

ซึ่งการถ่วง, วิเคราะห์และศึกษาข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นก่อนที่จะดำเนินการใดๆก็จะขึ้นอยู่กับสามัญสำนึก และแนวคิดของผู้บริหารในแต่ละคนในปัจจุบันวิชาการต่างๆก้าวหน้ามากขึ้นผู้บริหารสมัยใหม่จึงพยายามนำวิธีการต่างๆมาใช้รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์มาทำการประมวลผลเพื่อให้เป็นระบบการบริหารข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงสุด



และในประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ทั้งองค์กรและผู้บริหารองค์กรก็จะพยายามสรรหาเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้ในการบริหารองค์กรของตนให้มากที่สุดและจะไม่ใช้เฉพาะแต่ระบบสารสนเทศอย่างเดียวเท่านั้นแต่ควรมีการนำระบบการบริหารข้อมูล,คอมพิวเตอร์มาใช้ เนื่องจากข้อมูลที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยีต่างๆมีการพัฒนาและก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วผลิตภัณฑ์ต่างๆก็สรรหาคิดค้นรูปร่าง, โปรแกรม ออกมาหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อีกทั้งจะต้องแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆรวมทั้งสารสนเทศมีมากขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาจัดให้เข้าระบบเพื่อการจัดการที่ต้องมีความรวดเร็วและทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่ผู้บริหารต้องทำงานในสภาพะของการประสานผลประกอบการขององค์กรกับบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องและต้องเข้าใจหลักการของสารสนเทศกับมนุษย์สัมพันธ์และให้เป็นไปอย่างมีระบบตามสภาพความเป็นจริงของธุรกิจนั้นๆ

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วน คือ

1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์(Hardware) เช่น อุปกรณ์รับข้อมูล,ส่วนประมวลผล, เครื่องพิมพ์, สแกนเนอร์, อุปกรณ์สื่อสารข้อมูล ฯลฯ
2. โปรแกรม (Software) รวมทั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์
3. ข้อมูล (Data) หรือสารสนเทศที่ระบบงานนั้นๆต้องใช้
4. กระบวนการทำงาน(Procedure) ได้แก่วิธีหรือแนวทางการทำงานที่ผู้บริหารกำหนดไว้
5. บุคลากรหรือผู้ใช้ (User) ในองค์กรนั้นๆ ได้แก่ พนักงาน, ผู้บริหาร

### ข้อมูลสารสนเทศ

สิ่งทีถือว่ามีค่าสำคัญในการพัฒนาตนเองให้สามารถเท่าทันสถานการณ์ และสามารถตัดสินใจในหลายๆด้านของการดำเนินชีวิตและการทำธุรกิจ เมื่อยกประเด็นของเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีมาเป็นตัวหลักให้การทำงาน-การปรับองค์กรมีประสิทธิภาพ และกระตุ้นให้บุคลากรต้องพัฒนาตนเองในการเรียนรู้และการใช้งานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งยังสามารถควบคุมและปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในบางหน่วยงานพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสร้างและเสริมแรงบันดาลใจให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ทั้งในด้านส่งเสริมแนวธุรกิจและการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆรวมทั้งงานที่ซ้ำซ้อนก็จะถูกลดทอนให้เป็นระบบอัตโนมัติหรือลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง การใช้งานหรือการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งในที่นี้รวมถึงระบบคอมพิวเตอร์,ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นยังหมายถึงระบบสารสนเทศ, ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในระบบก็จะขึ้นอยู่กับพื้นฐานเดิมของผู้ใช้ในด้านทักษะและความรู้ ซึ่งความรู้ี้ตามความหมายของ Webster's new collegiate dictionary หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสภาวะในการรับรู้และเข้าใจในสิ่งที่คุ้นเคยซึ่งได้จากประสบการณ์ หรือจากหนังสือ Knowledge management ที่ให้จำกัดความไว้ว่า ความรู้คือการผสมประสานระหว่างประสบการณ์, ค่านิยม, ความรู้ในองค์กรและการรู้แจ้งอย่างซ้ำของเข้าด้วยกัน

ผู้บริหารสามารถประเมินค่าและนำเอาประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆมาผสมเข้าด้วยกันและนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจได้ ในส่วนขององค์กรนั้นความรู้มักจะสะสมอยู่ในรูปแบบของเอกสารหรือแฟ้มเอกสาร รวมไปถึงสะสมอยู่ในการทำงาน ในกระบวนการ อยู่ในการปฏิบัติงานและอยู่ในบรรทัดฐานขององค์กรเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม, การจัดการ, การสื่อสาร, การนำเสนอและการใช้ข้อมูลรวมทั้งข้อมูลที่ประมวลผลเป็นสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วยคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์สื่อสารและเครือข่าย, เครื่องใช้สำนักงานแบบอัตโนมัติที่ควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์, เครื่องถ่ายเอกสาร, โทรสาร, หุ่นยนต์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญต่อการพัฒนา คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผู้บริหารสูงสุดเป็นแกนนำ

**ระบบสารสนเทศ** คือองค์ความรู้และอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนรู้และที่ใช้สำหรับการจัดเก็บรวบรวมความรู้, แหล่งความรู้, การจัดการและการประมวลผล, ข้อมูลในการนำเสนอสารสนเทศ

การได้มาซึ่งระบบสารสนเทศในองค์กรจะเริ่มจากข้อมูลข้อเท็จจริงและถูกปรับระบบเปลี่ยนไปเมื่อได้รับการประเมินผลเพื่อตอบสนองการใช้งานที่ต้องการ ซึ่งผู้ใช้

สารสนเทศสามารถนำไปเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจการวางแผนการแก้ปัญหาการควบคุมงานรวมถึงการสร้างสรรค์งานหรือผลิตภัณฑ์ใหม่และสารสนเทศที่ได้นั้นสามารถเปลี่ยนเป็นความรู้ได้ เมื่อผู้ใช้มีความรู้และความเข้าใจ รู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและความรู้ในการจัดหาแหล่งที่มาของข้อมูลเป็นกระบวนการของระบบสารสนเทศ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการเพื่อให้สารสนเทศที่คุณค่าตามความต้องการ

การที่จะทำให้ความรู้ที่มีอยู่สามารถส่งผลต่อการพัฒนาทั้งบุคลากรและองค์กรได้นั้น ต้องมีวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานได้เริ่มที่จะนำเสนอวิธีการจัดการความรู้เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงการนำความรู้จากแหล่งภายนอกมาใช้งานบริหารองค์กรด้วย

บิล เกตต์ ประธานบริหารสูงสุดของไมโครซอฟท์เคยกล่าวถึงเรื่องราวของการจัดการเกี่ยวกับความรู้ว่า ความรู้เป็นการจัดเก็บ, รวบรวม, เผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ที่ต้องการใช้รวมถึงการกลั่นกรองวิเคราะห์สารสนเทศที่จะใช้ประโยชน์โดยจะเริ่มจากการวางแผนเป้าหมายทางธุรกิจ, กระบวนการและ การรู้ถึงความต้องการในการใช้สารสนเทศข้อมูลของคนในองค์กรนอกจากนั้นยังได้ให้ความหมายของความรู้ไว้อีกด้วยว่า“ความรู้คืออำนาจ”

ดังนั้นคำว่า ความรู้คือสินทรัพย์หรือความรู้คืออำนาจ อาจจะเป็นแนวคิดที่จะทำให้บุคลากรเกิดแนวความคิดในการที่จะกักตุนความรู้ หวงวิชาและอาจคิดตัวเองว่าเป็นคนสำคัญแต่ในความเป็นจริงแล้วอำนาจและทรัพย์สินไม่ได้เกิดจากการหวงวิชาหรือจากความรู้ที่เก็บสะสมไว้แต่เกิดมาจากการแบ่งปันและการให้ความรู้ซึ่งกันและกันซึ่งจะเกิดผลโดยตรงจากองค์กรในการที่จะนำแนวคิดในการแบ่งปันความรู้ไปใช้ในระบบการเพิ่มคุณค่าและมีผลตอบแทน

ความสัมพันธ์ทางสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของสารสนเทศ (Meaning of MIS) คือ การให้ข้อมูลและการสื่อสารต่างๆ ของธุรกิจการประกอบการทำโรงแรม เพื่อให้การดำเนินการเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพและให้

ผลตอบแทนแก่ผู้ดำเนินการ ในปัจจุบันถือได้ว่าระบบ Computer เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการบริหาร โรงแรม และสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับบุคคล, การเงิน, วัสดุ ย่อมมีคุณค่าที่ฝ่ายบริหารจะนำมาใช้ในการวางแผนทั้งสิ้นซึ่งในปัจจุบันเราได้ใช้วิชาการเชิงระบบมาใช้กับComputerเพื่อทำการประเมินผล

เริ่มมีการใช้คอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลแทนคนตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 เนื่องจากมีข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละวันมาก จึงมีการนำข้อมูลอันมากมายเหล่านั้นมาพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศเพื่อนำคอมพิวเตอร์มาใช้ โดยนำมาใช้ในการทำบัญชีและงานเฉพาะกิจ เช่น งานด้านสถิติ, วิทยาศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์, เป็นต้น แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนักจนต่อมาประมาณกลาง ค.ศ. 1960 องค์กรต่างๆเริ่มที่จะคุ้นเคยกับการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยเก็บข้อมูลและประมวลผลแทนคนมากขึ้น ตลอดจนผู้บริหารเริ่มมองเห็นความสำคัญ ของสารสนเทศที่มีต่อการบริหารองค์กร จึงได้เริ่มมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้เหมาะสมกับระบบงานต่างๆภายในองค์กรมากขึ้นตามลำดับ

การจัดแบ่งสารสนเทศ สามารถแบ่งได้เป็นกลุ่มหลักๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. จัดแบ่งตามวิธีที่ได้มา มีลักษณะของการแบ่ง คือ :-
  - ข้อมูลแบบเป็นทางการ ได้มาด้วยวิธีการที่เป็นแบบแผน เช่น แบบฟอร์ม, การรายงานต่างๆ
  - ข้อมูลแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การวิจารณ์, ความคิดเห็นต่างๆ
2. จัดแบ่งตามแหล่งที่มา มีลักษณะของการแบ่ง คือ :-
  - สภาพแวดล้อมภายนอก - ที่บอกเกี่ยวกับองค์กรอื่นๆตามลักษณะแนวโน้มของลูกค้าและผู้ผลิตรายอื่น, คู่แข่ง
  - สภาพแวดล้อมภายใน - ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กร เช่น ลูกจ้าง, เครื่องจักร, วัตถุดิบ
3. จัดแบ่งตามหน้าที่ในองค์กร มีลักษณะของการแบ่ง คือ :-
  - โดยใช้วิธีวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละแผนกว่าต้องการสารสนเทศชนิดใดเช่นฝ่ายผลิต,การเงิน,การตลาดฯลฯซึ่งจะใช้สารสนเทศต่างกัน

4. จัดแบ่งตามกรอบของเวลา มีลักษณะของการแบ่ง คือ:-

- สารสนเทศที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์อันเกิดขึ้นในอดีตเช่นผลกระทบของโครงสร้างภาษีที่ผ่านมา
- สารสนเทศที่เป็นการวางแผน เช่น แผนงาน, งบประมาณประจำปีหรือแนวทางที่ผู้บริหารจะใช้ในการบริหารงานต่อไป
- สารสนเทศเพื่อการควบคุมให้เป็นเพื่อไปตามแผนเช่น จำนวนสินค้าที่ผลิตจำนวนคนงาน ฯลฯ

5. จัดแบ่งตามวิธีการประมวลผล มีลักษณะของการแบ่ง คือ :-

- เก็บข้อมูลไว้แล้วนำมาประมวลผลทีละครั้ง (Batch Processing)
- ประมวลผลทันที (On-line Processing)

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ ได้แก่

- ความสลับซับซ้อนของการบริหารงานที่เพิ่มมากขึ้น
- การพัฒนาทางเทคนิคต่างๆ มากขึ้น
- การแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น
- การผลักดันของสังคมรอบด้าน
- ความรวดเร็วในการตัดสินใจ
- ขนาดขององค์กรที่ขยายมากขึ้น
- กรอบของเวลาในการทำงานน้อยลง

ลักษณะของ MIS ตามความต้องการของผู้บริหาร มีดังต่อไปนี้

- สามารถตอบสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้
- ถูกต้องตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่
- มีระดับความละเอียดอ่อนพอเหมาะ
- ต้องรับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
- มีความถูกต้องอยู่ในระดับที่ใช้ได้
- สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารที่สามารถใช้งานได้ทันที

- มีพื้นฐานของหลักการช้อยกเว้นตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจในกรณีฉุกเฉินได้
- ได้มาจากวิธีการประมวลผลที่ประหยัดที่สุด
- สามารถสื่อความหมายได้เป็นอย่างดี
- มีความซับซ้อนน้อยที่สุด

2. **บทบาทของสารสนเทศ (MIS'S Roles)** มีบทบาทหลัก คือ เพื่อเป็นพื้นฐานของกระบวนการจัดหาและการประเมินผลของข้อมูลต่างๆเพื่อให้เกิดเป็นสารสนเทศอันประกอบด้วย แหล่งหรือที่มาของข้อมูลหลักๆ คือ

- ข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน, หน่วยงานหรือแผนกต่างๆซึ่งจะให้ข้อเท็จจริง และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร รวมทั้งความถูกต้องของการวางแผนต่างๆอันจะได้มาจากการประเมินผลของการดำเนินการของพนักงานและขององค์กรโดยตรง อาจจะได้มาทั้งที่ไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม, พุดคุยกันในองค์กร
- ข้อมูลภายนอกองค์กร ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากลูกค้า, บริษัทคู่แข่ง, สื่อและสมาคมหรือหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งข้อมูลการเจริญเติบโตของธุรกิจ, ยอดรวมหรืออัตราการให้บริการของผู้บริโภค, สภาพเศรษฐกิจหรืออัตราการเจริญเติบโตของประชากร

ซึ่งข้อมูลทั้ง 2 อย่างนี้จะได้มาจากการเก็บข้อมูลและการประเมินผลจากองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นๆ อาทิเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองตรวจคนเข้าเมือง, สายการบิน, สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ฯลฯ

การนำข้อมูลทั้งหลายมาใช้ในการตั้งราคาสินค้า ผู้บริหารควรวิเคราะห์โดยใช้ทั้งข้อมูลภายในองค์กรและบทบาทของสารสนเทศจากสถานะภาพสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไปมาร่วมด้วย คือ

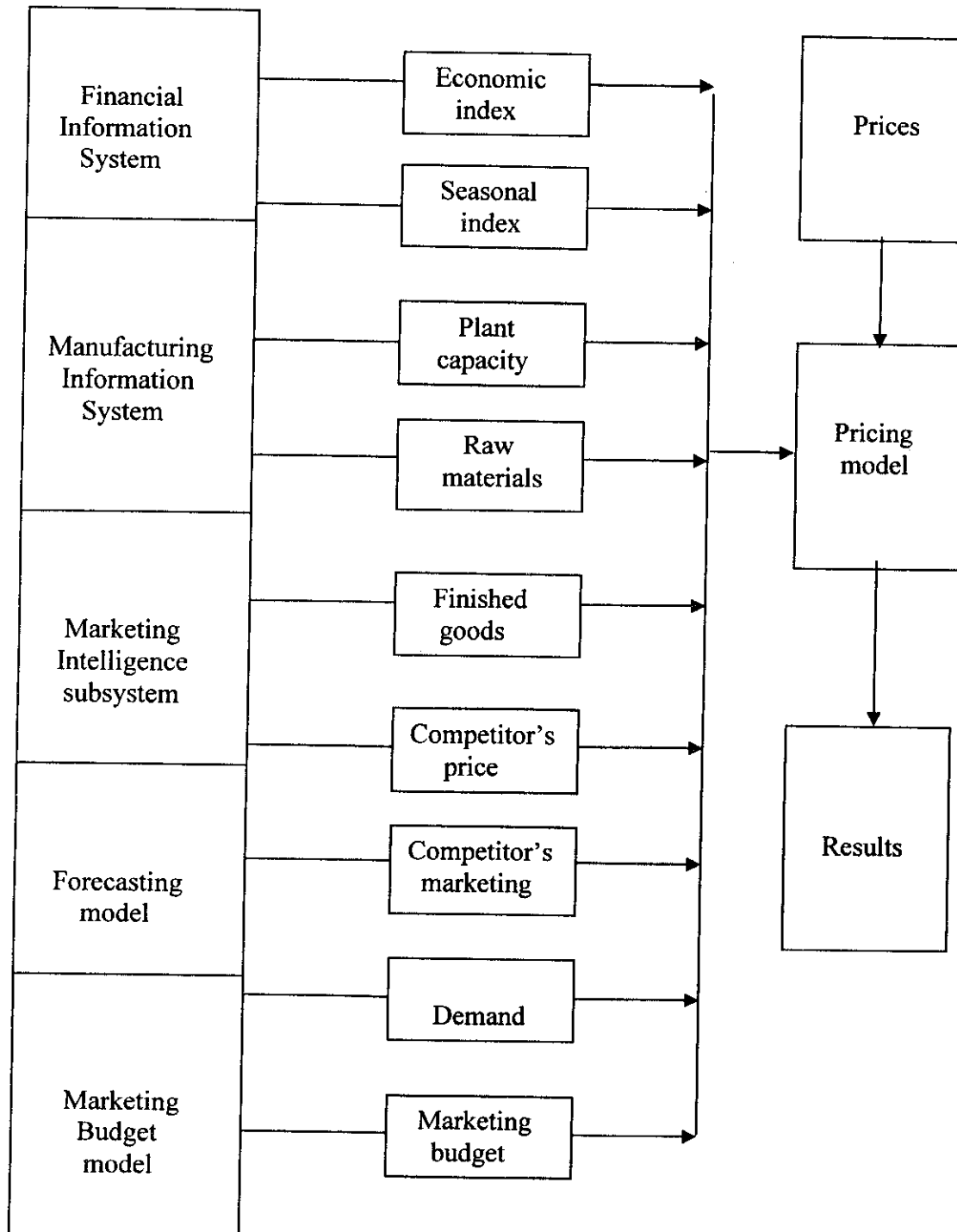
จากสถานะภาพสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- สถานะภาพทางเศรษฐกิจโดยรวม
- ความต้องการของตลาดตามฤดูกาล
- กลยุทธ์ทางด้านราคาของกลุ่ม
- งบประมาณด้านการตลาดของกลุ่ม

จากสถานะภาพภายในองค์กร ได้แก่

- สมรรถภาพของโรงงานหรือเครื่องจักร
- ปริมาณวัตถุดิบ
- ปริมาณสินค้าที่ผลิตไว้แล้ว
- งบประมาณทางการตลาดขององค์กร

แผนผังของพื้นฐานในการตั้งราคา ดังตัวอย่างต่อไปนี้





นอกจากนี้การตั้งราคาสินค้ายังต้องอาศัยกลวิธีอื่นๆประกอบด้วย เช่น

1. การตั้งราคาในระดับแรกเพื่อเป็นการเปิดตลาด
2. การตั้งราคาในระดับสูงเพื่อใช้กับสินค้าที่มีคุณภาพดีโดยตั้งเป้าไว้ที่ผู้มีรายได้อันสูง
3. การให้ส่วนลดให้กับลูกค้าขายส่ง เพื่อให้สั่งซื้อในปริมาณที่มากขึ้น
4. การโชว์ราคาที่ต่ำกว่าการขายตามปกติ แต่ต้องไม่ต่ำกว่าราคาขายส่ง
5. การตั้งราคาตามลักษณะและคุณภาพของผลิตภัณฑ์
6. การตั้งราคาตามลักษณะของความต้องการของผู้บริโภค

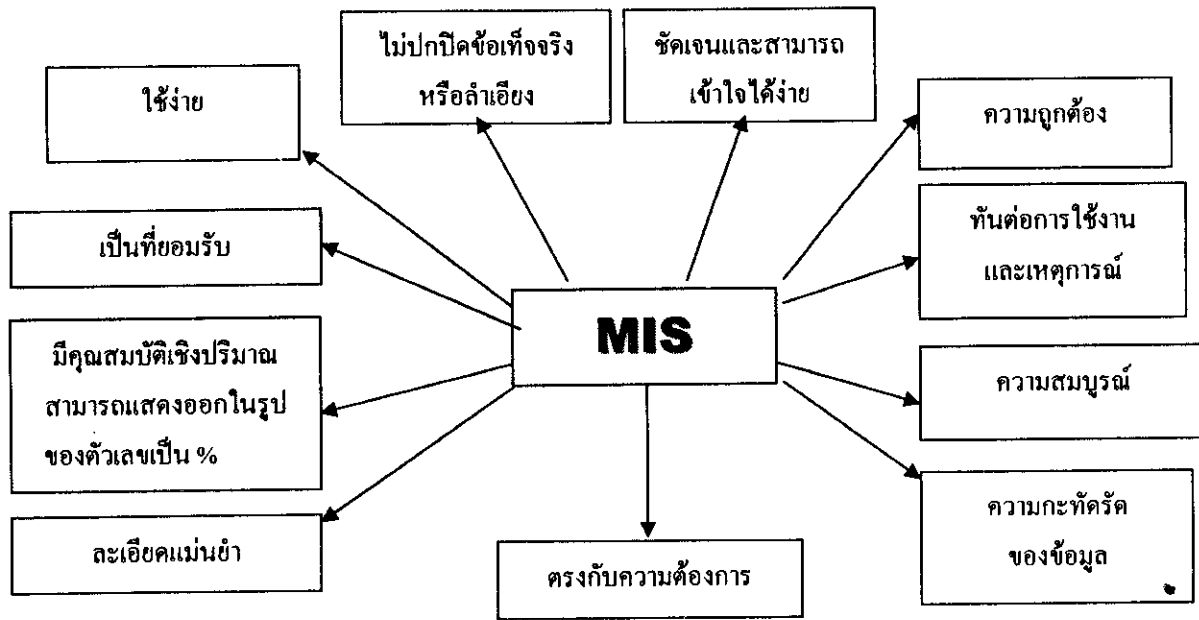
### 3. หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบด้วย

- ให้ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้จัดการ
- ให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารทุกระดับ
- ให้ข้อมูลเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาทุกรูปแบบ
- ให้ข้อมูลที่รวดเร็วเหมาะสมกับการใช้งาน



4. คุณสมบัติทางสารสนเทศในธุรกิจระบบ (System View of Business) ในธุรกิจต่างๆ นั้นจะต้องมีการรวบรวมและเก็บข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานด้วยกัน จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและมีระบบการเก็บข้อมูลของหน่วยงานต่างๆอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพเพื่อความแม่นยำในการประเมินผลของการดำเนินงานในแต่ละปี ดังนั้นธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆจึงต้องมีการวางระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้มากที่สุด จึงจะเห็นได้ว่าบริษัทผู้ประกอบการคอมพิวเตอร์ต่างๆได้มีการออกแบบหรือวางระบบของการบริหารธุรกิจโรงแรมไว้หลายรูปแบบให้ผู้ประกอบการได้เลือกใช้กัน ทุกประเภทจะมีหลักการหรือคุณสมบัติที่คล้ายๆกันแต่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ลักษณะความต้องการของแต่ละองค์กร โดยมีรายละเอียดของคุณสมบัติโดยทั่วไปดังต่อไปนี้

แผนผังคุณสมบัติของสารสนเทศ



คุณสมบัติของสารสนเทศ สารสนเทศที่ดีควรประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญต่างๆดังต่อไปนี้

1. ความสมบูรณ์ ของข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆเข้าด้วยกันอย่างครบถ้วนในปริมาณที่เพียงพอต่อการผลิตสารสนเทศนั้น
2. ความถูกต้อง อันประกอบด้วยอัตราส่วนของสารสนเทศที่ถูกต้องกับจำนวนสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งความถูกต้องหรือผิดพลาดของสารสนเทศนั้นๆ อาจมีสาเหตุจากการผิดพลาดของคนหรือเครื่องจักร หรือทั้ง 2 กรณีก็ได้แต่ส่วนมากมักจะมาจากคน เช่น การเตรียมหรือหาแหล่งข้อมูลผิดพลาด, การออกแบบหรือการควบคุมระบบหรือเครื่องจักรผิดพลาด
3. ทันต่อการใช้งานและเหตุการณ์ สารสนเทศที่ดีนั้นหากมีความถูกต้องในระดับที่ดีอย่างเดียวกันไม่ได้แต่ต้องให้ทันกับการนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วได้ด้วยซึ่งส่วนมากจะขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ใช้สารสนเทศนั้นๆ ด้วย

4. ชัดเจนและเข้าใจง่ายสารสนเทศควรมีความคลุมเครือน้อยที่สุดผู้บริหารสามารถเข้าใจได้ทันที
5. มีความกะทัดรัด ข้อมูลหรือใจความที่สมบูรณ์ในตัวเองสามารถแสดงสาระสำคัญๆที่ผู้บริหารต้องการ ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งในบางครั้งการใช้รูปภาพหรือกราฟสามารถที่จะให้สารสนเทศได้ชัดเจนกว่าการบรรยายด้วยตัวอักษร
6. เป็นที่ยอมรับ ควรมีระดับความรับได้ในทิศทางเดียวกันของกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศนั้นๆ เช่นลักษณะของแบบฟอร์มต่างๆที่มีการพัฒนาหรือสร้างขึ้นมาจากความต้องการของธุรกิจ
7. ตรงกับความต้องการ สารสนเทศควรที่จะสามารถสื่อความหมายให้ผู้บริหารได้เกิดความรู้, เข้าใจสถานการณ์ ที่นำไปปฏิบัติได้
8. ความละเอียดและแม่นยำ ในการให้ความเชื่อถือได้ดีและวัดข้อมูลได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง
9. ความไม่ลำเอียงหรือปกปิดข้อเท็จจริง ต้องเป็นสารสนเทศที่ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือมีข้อมูลที่ลำเอียงอันจะทำให้ผู้ใช้เกิดการเข้าใจผิดพลาดไปจากความเป็นจริง
10. มีคุณสมบัติเชิงปริมาณ ที่สามารถแสดงออกในรูปแบบของตัวเลขหรือเป็นเปอร์เซ็นต์ของความเชื่อมั่นของข้อมูล ที่ผู้ใช้จะนำไปช่วยในการตัดสินใจได้
11. ใช้ง่าย เนื่องจากสารสนเทศต้องใช้กับทั้งองค์กร จึงควรจัดทำให้สารสนเทศใช้งานได้ง่ายกับบุคลากรหลายๆระดับได้

5. **สารสนเทศขององค์กรหรือบริษัท (MIS Organization within the Company)** ในแต่ละองค์กรธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันจะเลือกเอาระบบการที่ได้มีการวาง Program เอาไว้แล้ว โดยในแต่ละบริษัทผู้ผลิต โปรแกรมจะมีความมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ใกล้เคียงกัน คือ การรวบรวมข้อมูลการบริหารโรงแรม, ข้อมูลการสื่อสารกับธุรกิจคู่ค้าและผู้เกี่ยวข้องซึ่งการดำเนินงานจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการต้องการเน้นว่าต้องการข้อมูลชนิดใด ตามความเหมาะสมของธุรกิจของตนเอง เช่น ผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน, การผลิต, และการตลาด

สารสนเทศที่คืนนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณของสารสนเทศแต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศอันเกิดจากแหล่งที่มาหรือเกิดจากการแสดงผลที่ออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปกราฟ, รายงาน, ใบสั่งซื้อ, ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจสถานการณ์และตัดสินใจได้เร็วขึ้น แต่ก็อาจมีผลเสียที่ต้องพึงระวังบ้างคือสารสนเทศบางอย่างอาจจะเกิดจากการเข้าใจทางข้อมูลที่แตกต่างไปจากความเป็นจริง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีประสบการณ์, มีความเข้าใจและรู้จักปรับแต่งหรือมีการตรวจสอบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

สาเหตุหลักๆที่ทำให้สารสนเทศคลาดเคลื่อนได้แก่

1. แหล่งที่มาของข้อมูลไม่ถูกต้องหรือได้ข้อมูลมาผิดพลาด
2. การบันทึกข้อมูลผิดพลาด
3. การนำเพิ่มข้อมูลผิดมาใช้
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลหรือการวัดค่าข้อมูลที่เป็นตัวเลขผิดพลาด
5. ความบกพร่องในการประมวลผล เช่น การคำนวณหรือใช้สูตรผิด
6. ละเอียดหรือถี่ที่จะประมวลผลของข้อมูลบางชุด
7. มีการทุจริตเกิดขึ้น โดยมีเจตนาแก้ไขข้อมูลที่จะนำมาประมวลผลหรือทำให้ผิดวิธี

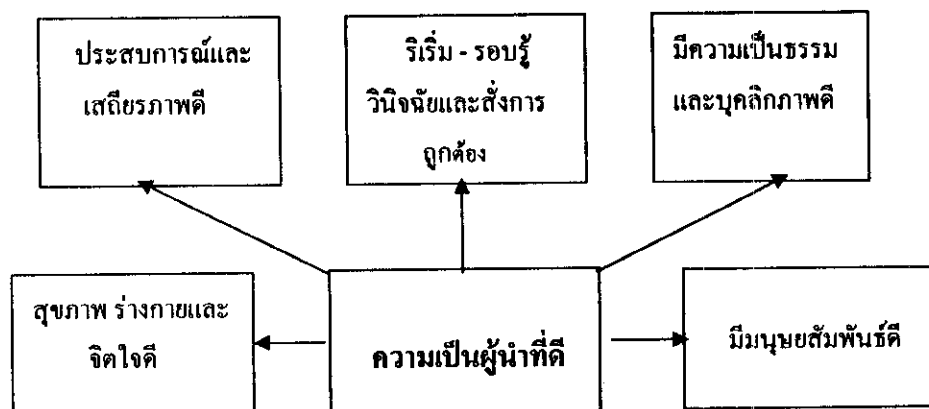
ผู้บริหารอาจจะไม่ทราบว่าสารสนเทศที่ตนเองได้รับหรือใช้อยู่ นั้นถูกต้องหรือมีความผิดพลาด สามารถเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นการป้องกันหรือแก้ไขความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ทำได้โดยการวางระบบสารสนเทศให้มีกระบวนการดังต่อไปนี้

1. มีการตรวจสอบขั้นตอนในการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกของระบบสารสนเทศ
2. มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันความผิดพลาดภายใน
3. เพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบแหล่งที่มาและการประมวลผลให้ละเอียดมากขึ้น
4. แนะนำขั้นตอนหรือแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติที่จะใช้ตรวจสอบข้อมูลหรือการประมวลผล

6. **ผู้จัดการยุคใหม่** (Manager of Tomorrow) ปัจจุบันบุคคลที่จะเป็นผู้จัดการหรือผู้บริหารระดับสูง จำเป็นต้องเรียนรู้ระบบบริหารที่มีการสื่อสารและการดำเนินการเบื้องต้นจากข้อมูลที่มีหลักเกณฑ์เพราะธุรกิจปัจจุบันจำเป็นต้องดำเนินการไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อบรรลุถึงความได้เปรียบของการแข่งขันที่กำลังดำเนินอยู่อย่างรุนแรงในปัจจุบัน ฉะนั้นผู้จัดการหรือผู้บริหารที่รอบรู้สามารถแยก, แก้ปัญหาและทันกับเหตุการณ์จะได้เปรียบมากกว่า ดังนั้น ผู้บริหารในมุมมองของสารสนเทศจึงต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรโดยการวางแผนพัฒนาให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ต้องการ ไม่ว่าจะด้วยวิธีธรรมดาหรือจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยและต้องพยายามตอบคำถามหรือแก้ปัญหาต่างๆ ให้ได้ในเวลารวดเร็วและถูกต้องให้มากที่สุดรวมทั้งควรมีคุณสมบัติโดยรวมของการเป็นผู้นำ นอกเหนือจากความรู้ความสามารถในการบริหารงานทั่วไปอีกด้วย

พื้นฐานที่จำเป็นของการเป็นผู้นำ เช่น

- มีประสบการณ์และเสถียรภาพที่ดี
- มีความคิดริเริ่ม รอบรู้ วินิจฉัยและสั่งการถูกต้อง
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- มีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจดี
- มีบุคลิกภาพดีมีความเป็นธรรมชาติ



### พื้นฐานในการวิเคราะห์สารสนเทศ ของผู้บริหารควรตั้งอยู่บนพื้นฐานดังต่อไปนี้

- สารสนเทศที่ใช้อยู่ขณะนี้กับความจำเป็นขององค์กรมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเท่าใด
- สารสนเทศใดที่สามารถจัดทำได้ในองค์กรเอง
- สารสนเทศใดที่ควรจะมีใช้ต่อไปในอนาคตและสิ่งใดที่ควรยกเลิก
- หากต้องการสารสนเทศที่รวดเร็วกว่าปัจจุบันจะทำได้หรือไม่และจะทำได้รวดเร็วเพียงใด
- แหล่งข้อมูลใดที่ควรจะนำมาใช้ในการประมวลผล
- หน่วยงานใดภายในองค์กรที่ควรจะดูแลหรือผลิตสารสนเทศและควรจะเป็นไปในระบบใด เช่น การใช้ศูนย์รวมข่าว(Centralized System) หรือการกระจายข่าว(Distributed System)ไปยังผู้เกี่ยวข้องโดยตรง
- ควรเป็นรูปแบบใด อย่างเป็นทางการหรือไม่ทางการ

หน้าที่หลักและความรับผิดชอบของผู้บริหาร ที่ควรมีต่อสารสนเทศ คือ

- วางแผนพัฒนาเพื่อให้มาซึ่ง MIS ที่ต้องการและมีประสิทธิภาพ
- ความคุ้มค่าและการประหยัดในการจัดหาหรือบริการของ MIS
- ตรวจสอบ-ป้องกันความผิดพลาดหรือการจงใจที่จะทำให้MISคลาดเคลื่อน
- การติดตามการเคลื่อนไหวของข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม

ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานได้ในรูปแบบอื่นได้อีก 2 อย่าง คือ

#### 1.สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน ได้แก่

สารสนเทศที่ใช้ในการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้การบริหารองค์กรมีความมั่นคง, สามารถแก้ไขจุดบกพร่องหรือจุดอ่อนขององค์กรได้, เพิ่มโอกาสใหม่ๆทางการค้า, รักษาสภาพคล่องตัวขององค์กรให้พ้นวิกฤติการต่างๆ ได้ รวมทั้งทำกำไรหรือเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรต่อไปได้, การตัดสินใจเหล่านี้จะต่อเนื่องถึงการวางแผนการตลาด, การประยุกต์แนวการผลิต, ออกแบบผลิตภัณฑ์, สร้าง

โรงงานใหม่, การประเมิณคู่แข่ง, รวมถึงการวางแผนระยะยาวอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ, ทางการเมืองทางเทคโนโลยี, ทางสังคม, กฎหมายใหม่ที่ผู้บริหารสามารถนำมาทบทวนและปรับปรุงใช้งานได้ทันทีที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันกับสถานการณ์โดยยังคงไว้ซึ่งเป้าหมายและผลประกอบการขององค์กร

สารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นการขยายผลจากวางแผนทางกลยุทธ์ ในด้านการผลิต, การขาย, ค่าใช้จ่าย, การควบคุม ฯลฯ โดยจะออกมาในรูปแบบของโปรแกรมการผลิต, โปรแกรมการขายและการตลาด, การทำงานประมาณ ซึ่งผู้บริหารจะใช้ปัจจัยของสารสนเทศต่างๆมาพิจารณาดำเนินการตามโครงสร้างให้บรรลุผล โดยการวางตัวบุคลากร, พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับสภาพการตลาด, ต้นทุน-ค่าใช้จ่าย ฯลฯ ให้รายละเอียดกับผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ประสานงานทุกฝ่ายนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กร

สารสนเทศที่เกี่ยวกับอนาคต ที่มีการประเมินเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยใช้พื้นฐานและวิธีการคำนวณทั้งด้านเทคนิคต่างๆจากผลประกอบการในอดีตและการประเมินการเติบโตตามสภาวะแวดล้อม

สารสนเทศที่ใช้ในการตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลง ในการวิเคราะห์ตามเหตุการณ์ต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะเฉพาะตัวของธุรกิจต่างๆซึ่งผู้บริหารต้องปรับตัวเพื่อให้มองได้ในภาพรวมกว้างๆมากกว่ามองอยู่ในวงจำกัดเพื่อจะได้เห็นเคลื่อนไหวมากกว่ามองในภาพนิ่งๆ ของสภาพทางธุรกิจ ณ ปัจจุบัน

สารสนเทศที่ได้จากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย, ข้อบังคับขององค์กรซึ่งต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบเพราะอาจมีผลต่อการลงทุนหรือผลประกอบการขององค์กรสารสนเทศเหล่านี้ได้แก่

- ประเภทของสินค้าหรือการให้บริการอยู่ในปัจจุบัน
- นโยบายการขาย-การตลาดและการแข่งขัน
- อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์
- ยอดขายโดยรวมกับจุดคุ้มทุน
- สภาพคล่องตัวโดยรวมขององค์กร

- นโยบายการลดราคาและการให้สินเชื่อ
- การลงทุนพัฒนาสินค้าและซ่อมบำรุง
- สถานภาพทางบุคลากรหรือแรงงาน

สารสนเทศที่ได้จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเพื่อให้ผู้บริหารได้มีโอกาสและสามารถที่จะกำหนดนโยบายปฏิบัติการหรือช่วงโอกาสที่จะตอบโต้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาแนวทางการทางธุรกิจไว้ ลักษณะของสารสนเทศชนิดนี้ได้แก่

- อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของโลกและภายในประเทศ
- สภาพตลาดแรงงานในประเทศ
- การออกกฎหมายหรือกฎบัญญัติของภาครัฐ
- การเปิดหรือขยายตลาดใหม่
- อัตราดอกเบี้ยหรืออัตราเงินเฟ้อ
- การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ
- การแข่งขันและส่วนแบ่งของตลาด

สารสนเทศเพื่อใช้ในการควบคุม ได้แก่

1) การกำหนดมาตรฐานเพื่อควบคุมเป็นการออกแบบระบบควบคุมที่ประกอบด้วยส่วนนำเข้า, ส่วนประมวลผล, ส่วนผลลัพธ์และส่วนป้อนกลับ โดยการนำสารสนเทศจากส่วนกระบวนการมาพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานต่างๆ ที่มีการกำหนดหรือโปรแกรมเอาไว้แล้ว ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง

2) กลวิธีในการควบคุม โดยพิจารณาจากสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

- ราคาและการผันแปรของการใช้วัตถุดิบ
- อัตราหมุนเวียนของสินค้าคงเหลือ
- การผันแปรของงบประมาณ
- ผลกำไรต่อยอดขายและการลงทุน
- อัตราค่าจ้างแรงงาน



7. สารสนเทศกับการบริหารงานธุรกิจ (MIS and Business Management) ธุรกิจทั้งหลายจะเติบโตหรือก้าวหน้าไปอย่างมั่นคงได้ ควรมีหลักการบริหารรวมทั้งแนวทางและนโยบายที่ดีเพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นการบริหารงานของผู้บริหารจึงควรประกอบด้วยหลักการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การยึดหลักจรรยาบรรณและตัวบทกฎหมาย ผู้บริหารที่ดีต้องมีจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ ได้แก่การมีจรรยาบรรณ ต่อตัวเองได้แก่กระทำการอย่างเต็มความสามารถและซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด ต่อนายจ้างได้แก่การพยายามทำงานหรือบริหารงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่นายจ้างหรือผู้ถือหุ้นต้องการ มีผลประกอบการที่ดี มีกำไรให้กับองค์กร, ต่อลูกน้องได้แก่การรับผิดชอบด้านสวัสดิการให้มีความอยู่ดีกินดีตามสถานภาพอันควร เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความยุติธรรม, ต่อลูกค้าได้แก่การมีความจริงใจไม่หลอกลวงเพื่อหวังผลในการขายสินค้าหรือคำกำไรเกินควรโดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้น ต่อสังคมได้แก่ไม่กระทำการใดๆที่จะเป็นผลหรือทำให้เกิดผลกระทบ,เกิดความเดือดร้อนหรือการเสียหายอันใดให้กับองค์กร,บุคคลอื่น, มีความรับผิดชอบต่อสังคม,

องค์กรทั้งหลายย่อมมีการดำเนินการที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัญญา, แหล่งจัดซื้อ-จัดจ้าง, คู่ค้าที่ต้องมีตัวบทกฎหมาย, นิติกรรม, เข้ามาเกี่ยวข้องจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบทั้งหลายเพื่อภาพพจน์ที่ดีขององค์กร ไม่ผิดหรือขัดต่อกฎหมายทั้งมหาชนและเอกชนทำให้การประกอบการเป็นไปตามวัตถุประสงค์

2. การกำหนดเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ผลประกอบการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้แก่

- 2.1 มีส่วนแบ่งการตลาดสูงหรือมากที่สุด
- 2.2 ทำผลกำไรให้กับองค์กรมีการขยายกิจการ มีความมั่นคง
- 2.3 ภาพพจน์ที่ดีในสังคมเพื่อให้องค์กรทำธุรกิจได้อย่างยาวนานและต่อเนื่อง
- 2.4 เงินปันผลหรือมูลค่าหุ้นที่สูงขึ้น

3. กำหนดวิธีที่เหมาะสมกับเป้าหมาย หลังจากที่ได้กำหนดเป้าหมายขององค์กรแล้วก็ต้องมีการกำหนดวิธีหรือแนวทางในการดำเนินการให้บรรลุถึงเป้าหมายด้วย การกำหนดวิธี ได้แก่การหาวิธีการหรือแนวทางที่จะส่งเสริมวิธีการดำเนินการอันเป็นพื้นฐานสำคัญด้านการเงิน, การตลาด, การผลิตและการบริหารงานบุคลากรขององค์กรทำให้มีการได้เปรียบและประสพผลสำเร็จตามความต้องการ และในหลายๆองค์กรที่มีการลงทุนสูงก็มักจะเน้นเรื่องการขายในระยะแรกมากกว่าประสิทธิภาพในการผลิตแล้วจึงมีการลดต้นทุนการผลิตและทำการแข่งขันในด้านราคากันต่อไป

4. การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความหมายครอบคลุมตลอดทั้งองค์กรตั้งแต่การวางแผนที่ดี, การหาข้อมูลที่ต้องการ, การมีบุคลากรที่พอเพียงและเหมาะสมกับงาน, การประเมินสถานะทางเศรษฐกิจ, แนวโน้มทางการตลาดและการส่งเสริมการขาย, การบริหารการเงินและการผลิตเพื่อให้การควบคุมต้นทุนเป็นไปอย่างถูกต้อง, รวมไปถึงการที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการทำการแข่งขันหรือมีผลผลิตที่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า หากการดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและถูกต้องตามหลักการก็มีโอกาสที่จะทำกำไรให้กับผู้ประกอบการได้

5. การทำให้องค์กรทำงานร่วมกันได้ เป็นหน้าที่หลักอีกอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องทำการจัดระบบบริหารให้หน่วยงานหรือแผนกต่างๆทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีมีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น โรงแรมก็ต้องมีการเตรียมการปรับสถานการณ์ตลอดทั้งปี เริ่มตั้งแต่ช่วงที่กำลังจะเข้าสู่ฤดูการท่องเที่ยวก็จะต้องมีเตรียมความพร้อม โดยเริ่มตั้งแต่แผนกขายและการตลาดก็ต้องเตรียมการคิดหาวิธีที่จะมีการส่งเสริมการขายด้วยรูปแบบต่างๆ มีการวางแผนโฆษณาตามสื่อต่างๆทั้งช่วงเทศกาลและช่วงการท่องเที่ยวชมเขาหรือตลอดทั้งปี เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงข้อมูลต่างๆเพื่อใช้ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว ฝ่ายห้องพักก็มีการวางแผนงานการเปิด-ปิดห้องพักว่าช่วงใดควรเปิดห้องใช้งานและช่วงใดควรปิดเพื่อซ่อมแซมรวมทั้งแผนกบุคคล, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกช่าง, แผนกแม่บ้าน, แผนกบัญชี, ฯลฯ ก็ต้องมีการวางแผนและเตรียมการล่วงหน้าร่วมกับแผนกต่างๆว่าจะดำเนินการอะไรกันบ้าง เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น โดยหัวหน้าแผนกจะต้องปรึกษาและได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการทั่วไปก่อนเสมอเพื่อให้การทำงานเป็นไปตาม

ขั้นตอน ดังนั้นหลักการบริหารที่ดีจึงต้องเน้นและให้ความสำคัญกับการประสานงานร่วมกันขององค์กรประกอบต่างๆทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปด้วยดี

6. การวางแผนและการควบคุมที่ดี เป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งในการบริหารงาน เนื่องจากมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้โดยตรงแต่อาจมีผลกระทบต่อองค์กร เช่น สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ, ภาวะทกภูมิแข่งขัน, การผันแปรของตลาด, วิกฤติ, ที่ผู้บริหารต้องศึกษาและเข้าใจถึงสภาวะแวดล้อมเหล่านั้นเป็นอย่างดีและทำการปรับปรุงหรือวางแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อลดอัตราเสี่ยงในการดำเนินการ นอกจากนี้องค์กรยังต้องมีระบบการควบคุมที่ทำการตรวจสอบหาข้อมูลภายในองค์กร ทั้งในด้านบุคลากร, การจัดซื้อ, ควบคุมงบประมาณ, ฯลฯ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบถึงสถานะภาพโดยรวมขององค์กรและควบคุมให้การดำเนินการเป็นไปตามแบบแผน

8. สารสนเทศกับการให้บริการทางธุรกิจ (MIS and Service Industry) สารสนเทศถือเป็นเครื่องมือที่จำเป็นอย่างหนึ่งในการบริหารของนักธุรกิจเพราะต้องใช้เป็นข้อมูลในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน, ในการลดต้นทุน เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและยังช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการเพิ่มผลผลิตอีกด้วย จึงพอสรุปได้ว่าสารสนเทศมีความสำคัญต่อธุรกิจได้ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาและยกระดับของผลิตภัณฑ์ เช่น การออกสินค้าตัวใหม่ที่ดีกว่าตัวเดิม
2. เพิ่มศักยภาพในแง่สัดส่วนการตลาด เช่น การรู้ทันคู่แข่งทำให้สามารถหาวิธีส่งเสริมการขายได้รวดเร็ว
3. มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงหรือชี้แนะจากผลประกอบการโดยรวม
4. ช่วยให้บริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เช่น ชี้แนวทางปฏิบัติให้พนักงานได้ตระหนักถึงการบริการ
5. ช่วยกีดกันคู่แข่งและดึงดูดลูกค้าเดิมไว้ เช่น การวางแผนงานให้ทัดเทียมหรือดีกว่าผู้ประกอบ การรายอื่นๆ
6. เพิ่มรายได้จากการให้บริการทางสารสนเทศ เช่น บริการด้านบัตรเครดิต
7. สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพราะธุรกิจบางอย่างทำด้วยตัวเองจะสิ้นเปลือง