

ชื่อหัวเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงานของ โรงแรมรีเจนท์ รีสอร์ท เชียงใหม่
ผู้จัดทำ : นายไตรพล ชุณหิบุญรัตน์ รหัส 9152 99 36
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.วิไลพร ลิ้มะสวัสดิ์
ปีการศึกษา : 2538

บทคัดย่อ

การศึกษาการดำเนินงาน ของโรงแรมรีเจนท์ รีสอร์ท เชียงใหม่ นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะ การดำเนินงานของ โรงแรม ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน, ขั้นตอนของ การดำเนินงานตลอดจนแนวทางแก้ไข

วิธีการศึกษานั้น เริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร, บทสัมภาษณ์ และเอกสารของ โรงแรม นอกจากนี้ยัง ได้ทำการสอบถามพนักงานใน องค์การและสัมภาษณ์ผู้บริหาร ในส่วนของการบริหารและขั้นตอนในการทำงาน, หน้าที่ และความ รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แล้วทำการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ กิจการจของ โรงแรมเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานของ โรงแรมทั้งหมด

ผลจากการศึกษา พบว่าปัญหา และ อุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินงานของ โรงแรม คือการขาดแคลนบุคลากรและการจัดสรรบุคลากรให้ตรงตามความรู้ความเหมาะสมและตำแหน่ง ที่เหมาะสม นอกจากนี้เกิดการหมุนเวียนเข้า-ออก ของบุคคลากรบ่อย ซึ่งมีสาเหตุเนื่องมาจาก บุคลากรยังขาดทักษะ, ความรู้ และประสบการณ์อีกทั้งระดับการศึกษาของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ที่ ค่อนข้างต่ำ

จากการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร พบว่ามีจุดอ่อนในเรื่องของการสร้าง แรงจูงใจให้กับพนักงานยังมีน้อย และ ไม่ต่อเนื่องและ ในส่วนของการปฏิบัติตัวของผู้บริหารในบาง แผนกยังขาดความยุติธรรมนอกจากนั้น โรงแรมมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่อยู่ในระดับค่อนข้าง สูงจึงมีผลทำให้กำไรจากการดำเนินงานลดลง ในส่วนของจุดแข็งนั้น โรงแรมมีจุดเด่นอยู่ที่รูปลักษณ์ และรูปแบบการตกแต่งของ โรงแรมที่มีแนวคิดในรูปแบบหมู่บ้านทางล้านนา ของทางภาคเหนือของ ไทย และระเบียบนาข้าวพร้อมทิวทัศน์ที่อยู่ท่ามกลางขุนเขาอันสวยงาม, มีสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างครบครัน เช่น สระว่ายน้ำ ที่จอดรถ สนามเทนนิส ศูนย์ออกกำลังกาย ห้องเซาว์น่า การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์และทำให้ลูกค้าได้รู้จัก (Brand Awareness) โรงแรมมากขึ้น นอกจากนี้ทางโรงแรมได้จัดให้มีสวัสดิการที่เป็นผลประโยชน์เป็นอย่างมากให้แก่พนักงาน เช่น ด้านการรักษาพยาบาล, การประกันชีวิต และสุขภาพ ฯลฯ ในส่วนของการระดมทุนนั้น สามารถที่จะหาแหล่งเงินทุนและระดมทุนได้ง่ายเนื่องจากโรงแรมมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี

แนวทางแก้ไขปัญหา ผู้บริหารและพนักงานควรจะมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโรงแรมไปในแนวทางเดียวกัน ในส่วนของบุคคลากรควรจะมีจัดการให้มีการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการฝึกอบรมข้ามแผนก (Cross Train) จะทำให้พนักงานได้เกิดความรู้, ทักษะ, ประสบการณ์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้นสามารถทดแทนกันได้ ในกรณีที่แผนกใดแผนกหนึ่งขาดพนักงานในส่วนของระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ควรจะให้ความยุติธรรมในการที่มีมาตรการในการวัดผลการปฏิบัติงานในส่วนของลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพนักงานควรมีการทำงานเป็นทีม (Team Work) มีน้ำใจและมีความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งพนักงานทุกคนในโรงแรมควรได้รับการยกย่อง ในผลสำเร็จของงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการดำเนินกิจการ โรงแรมนั้นสิ่งสำคัญของธุรกิจบริการคือบุคคลากร ดังนั้นทางผู้บริหารควรให้ความสำคัญถึงบุคคลากร ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เกิดความก้าวหน้าขึ้นในอนาคต นอกจากนี้การให้การฝึกอบรมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีความรู้, ความชำนาญเพิ่มขึ้น เช่นการจัดให้มีห้องสมุด การจัดฝึกอบรมข้ามแผนก หรือการให้โอกาสพนักงานแข่งขันกันความสามารถ เพื่อที่จะไปดูงานของโรงแรมในเครือในต่างประเทศ เพื่อสร้างเสริมทักษะและประสบการณ์ ซึ่งจะมีผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาในด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้น และทำให้ขั้นตอนการบริการเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง