

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงาน บริษัท ทัวร์บ้านเลขที่ 5 จำกัด(สาขาเชียงใหม่)
ผู้จัดทำ : นางสาวกิ่งแก้ว สากลบรรเจิด
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์สะอาด ใจแก้ว
หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วันที่อนุมัติผลงาน : เมษายน 2545
จำนวนหน้า : 54 หน้า

การศึกษาการดำเนินงานบริษัท ทัวร์บ้านเลขที่ 5 จำกัด(สาขาเชียงใหม่) บริษัทฯบริการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินและบริการนำเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการบริหารงานทั่วไป ศึกษาโอกาส อุปสรรค จุดอ่อน จุดแข็งต่าง ๆ ในการบริหารงานและแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งทำการศึกษาการดำเนินงานทางด้านการจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตลาด การบริการ การเงินและบัญชี

การจัดเก็บข้อมูลใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และข้อมูลเอกสารจากบริษัทฯ ใช้ข้อมูลประกอบจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ คือ การใช้เอกสารประกอบจากแผ่นพับ บทความ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษา

การดำเนินงานทางด้านต่าง ๆ ของบริษัท ทัวร์บ้านเลขที่ 5 จำกัด(สาขาเชียงใหม่) มีผลการดำเนินงานทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการจัดการมีการวางระบบงานอย่างชัดเจน โดยมีการแบ่งงานเป็นแผนกต่าง ๆ และมีการระบุหน้าที่ในแต่ละแผนกชัดเจน มีการวางแผนงานร่วมกันระหว่างแผนกต่าง ๆ และผู้บริหารซึ่งดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านงานบริการ แต่มีจุดอ่อนเรื่องอำนาจการตัดสินใจในการวางแผน วางนโยบาย การแก้ปัญหาต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับกรรมการบริษัทเพียงผู้เดียว ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การอบรม การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงาน ทางด้านการสรรหาบุคลากรของบริษัทฯ มีการสรรหาบุคลากร 2 ระบบคือ ระบบอุปถัมภ์และระบบคุณธรรม ซึ่งบุคลากรที่สรรหามาจากระบบอุปถัมภ์ทำให้เกิดปัญหาคือมีการเข้าออกงาน(การลาออก)บ่อย ส่วนทางด้านการอบรมพนักงาน บริษัทฯ มีนโยบายในการอบรมพนักงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจและทักษะในการทำงาน

ด้านการตลาด บริษัทฯมีการจำหน่ายบัตรโดยสาร และบริการนำเที่ยว สำหรับรายการนำเที่ยวบริษัทมีโปรแกรมการท่องเที่ยวเป็นจำนวนหลายรายการ เน้นการให้บริการลูกค้าประทับใจและพึงพอใจ โดยมีช่องทางการจัดจำหน่ายเป็น 2 ช่องทางคือ ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง

ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม การส่งเสริมการตลาดของบริษัทฯ โดยเฉพาะสาขาเชียงใหม่มีเพียงการทำแผ่นพับวางตามสถานที่ต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งทำให้ข้อมูลของบริษัทฯไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้

ด้านการเงินและบัญชี บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในบางรายการที่ค่อนข้างมาก ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการงานค่อนข้างสูง และมีการใช้สินทรัพย์ถาวรได้ไม่คุ้มค่า

จากผลการศึกษาการดำเนินงานของบริษัท ทวีร์บ้านเลขที่ 5 จำกัด(สาขาเชียงใหม่) บริษัทมีปัญหาด้านการจัดการควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้มากขึ้น ด้านทรัพยากรมนุษย์ควรมีการให้พนักงานทำแบบทดสอบเพื่อพิจารณาความรู้ความสามารถ และพิจารณาระดับการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการตลาดควรมีการส่งเสริมการตลาดหลายวิธี เช่น การโฆษณาทางสื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มีส่วนร่วมเป็นผู้สนับสนุนรายการต่างๆ ร่วมกับโครงการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้ส่วนลดสำหรับลูกค้า เมื่อลูกค้านำแผ่นพับมาติดต่อในการใช้บริการของบริษัท ทวีร์บ้านเลขที่ 5 จำกัด และมีการตั้งรางวัลสำหรับพนักงานที่ขายรายการนำเที่ยวของบริษัท ทวีร์บ้านเลขที่ 5 จำกัด ได้สูงสุด การเงินและบัญชี ควรมีการประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อให้ต้นทุนการบริหารและการขายลดลง