

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาการดำเนินงานของโรงแรมสวนดอกแก้วเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางธรรมิกา กรเพชร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2547
จำนวนหน้า	: 136 หน้า

การศึกษาการดำเนินงานของโรงแรมสวนดอกแก้วเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและวิธีการดำเนินงาน ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้เป็นแนวทางในการประเมินผลและตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์ ในการดำเนินงานของโรงแรมสวนดอกแก้วเชียงใหม่ โดยศึกษาดำเนินงานทางด้านการจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการตลาด ด้านการผลิตและการบริการ ด้านการบัญชี การเงินและการจัดซื้อ จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม จนถึงเดือนตุลาคม 2547

การศึกษารั้งนี้ พบว่า ปัญหาหลัก คือ ด้านการบริหารการเงิน โดยอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และมีอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) ค่อนข้างต่ำ สาเหตุมาจากกำไรสุทธิต่ำ เพราะต้นทุนบริการและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สูง และจากการที่มีดอกเบี้ยค้างจ่ายจำนวนมาก จึงทำให้มีสภาพคล่องต่ำ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ โรงแรมควรลดต้นทุนบริการ และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อทำให้มีกำไรสุทธิเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) สูงตามด้วย และหากชำระค่าสอบบัญชีค้างจ่ายที่สูง หนี้สินระยะสั้นจะลดลง จะทำให้โรงแรมมีสภาพคล่องในการดำเนินงานสูงขึ้นด้วย ส่วนปัญหาที่พบคือ ปัญหาด้านการจัดการมีโครงสร้างองค์กร คำบรรยายลักษณะงาน และตำแหน่งในการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันไม่สอดคล้องสัมพันธ์กัน จึงมีผลทำให้พนักงานสับสนในหน้าที่และสายการบังคับบัญชา แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ โรงแรมควรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร คำบรรยายลักษณะงาน ให้สอดคล้องสัมพันธ์กับตำแหน่งในการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน

เพื่อให้พนักงานได้ทราบขอบเขตการทำงานของตน ความรับผิดชอบและอำนาจในการตัดสินใจต่าง ๆ ปัญหาด้านบุคลากร มีอัตราการเข้า - ออกของพนักงานในระดับที่สูงพอควร ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และการลงโทษไม่เป็นไปอย่างจริงจัง จึงทำให้บุคลากรไม่มีระเบียบวินัย แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ โรงแรมควรจัดแผนงานใจเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และควรจัดให้มีการพัฒนาพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งพนักงานทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี และอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมองเห็นโอกาสความก้าวหน้าในงาน เมื่อทางโรงแรมได้มีการกำหนดกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ แล้ว ต้องควบคุมดูแลพนักงานให้ยึดมั่นในพื้นฐานของระเบียบวินัย และจะต้องยึดถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับนั้น ๆ ซึ่งหากพนักงานคนใดฝ่าฝืนในกฎระเบียบ ก็ต้องมีการลงโทษทางวินัยเพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีการปฏิบัติตามไปในทางเดียวกัน และปัญหาด้านการตลาด เป็นการขาดการวางแผนกลยุทธ์การตลาดที่มีแบบแผนและชัดเจน อาจนำมาซึ่งปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้ เช่น รายได้อาจลดลง หรือค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ โรงแรมควรมีการวางแผนการตลาดที่ชัดเจน การกำหนดการแบ่งส่วนตลาด การกำหนดตลาดเป้าหมาย การกำหนดการวางตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ทางการตลาด เช่น ต้องการเพิ่มยอดลูกค้า รายรับ และกำไรสุทธิเป็นจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ของปีที่ผ่านมา