

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวภัทรา อภิชัยรักษ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ตันติประภา ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน ตันติธีรากุล กรรมการ
อาจารย์ เขมกร ไชยประสิทธิ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึง การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็น โรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 10 แห่ง

กิจการส่วนใหญ่จดทะเบียนในรูปบริษัท และดำเนินงานมาแล้วเกินกว่า 10 ปี โรงแรมส่วนใหญ่มีห้องพักไว้บริการลูกค้ามากกว่า 70 ห้อง ระดับราคาห้องพักอยู่ที่ 350 บาท จนถึงสูงกว่า 600 บาท ขึ้นกับประเภทของห้องพัก และมีพนักงานที่ทำงานในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมมากกว่า 50 คน ส่วนรูปแบบในการบริหาร นิยมใช้การว่าจ้างผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เข้ามาช่วยดูแลกิจการ

ในด้านการบริหารจัดการโรงแรมในแต่ละด้าน พบว่า ในด้านการวางแผน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีกระบวนการวางแผนที่ชัดเจน ใช้เพียงการกำหนดเป้าหมายโดยเน้นเป้าหมายระยะสั้นเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การจัดองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้โครงสร้างองค์กรแบบแบ่งตามหน้าที่ที่มีระดับชั้นสายการบังคับบัญชาสั้น ไม่ซับซ้อน

การประสานงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้การประชุม พูดคุย ระหว่างหัวหน้าแผนกกับพนักงาน และใช้สมุดบันทึกการทำงานในการสื่อสารระหว่างพนักงานภายในแผนก

การจัดคนเข้าทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการกำหนดกระบวนการคัดสรรพนักงาน และขั้นตอนการทดลองงานไว้ค่อนข้างชัดเจน โดยใช้การสรรหาทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร

การสั่งการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้การประชุม ประกาศ และสั่งการด้วยวาจา โดยใช้ร่วมกับการจูงใจรูปแบบต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงาน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือ ความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร

การควบคุม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้การควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ โดยหัวหน้าแผนก ใช้วิธีการสังเกตร่วมกับการรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร และเน้นการควบคุมระหว่างปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงาน

การประเมินผล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการประเมินผลปีละครั้ง แต่ใช้รูปแบบการประเมินผลอย่างไม่เป็นทางการ โดยการสังเกต และอาศัยข้อมูลในแฟ้มพนักงานจากฝ่ายบุคคล

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a semi-circle. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols. The entire logo is rendered in a light, watermark-like grey color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	The Management of Small Size Hotels Business in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai	
Author	Miss Pattra Apichairak	
Degree	Master of Business Administration	
Independent Study Advisory Committee	Assistance Professor Dr. Patchara Tantiprabha	Chairperson
	Assistance Professor Aurapin Sutiteerakhun	Member
	Lecturer Kemakorn Chaiprasit	Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the management of small hotels in Mueang District, Chiang Mai. The data was collected from in-dept interview with 10 executives from small hotels in Chiang Mai.

Most of the hotels were registered business and have been in business for more than 10 years. Most hotels featured more than 70 rooms with the price range of 350 - 600 baht depending on types of room. They hired more than 50 staff. In terms of administration, they hired experts to run the business.

In terms of management, it was found from this study that the sample hotels had no clear planning process. Goals were short-term and mainly operational goals. Meetings were scheduled regularly in order to adjust and make changes to the planning.

In terms of organization division, most of the hotels divided the organization according to responsibilities with simple division in each department.

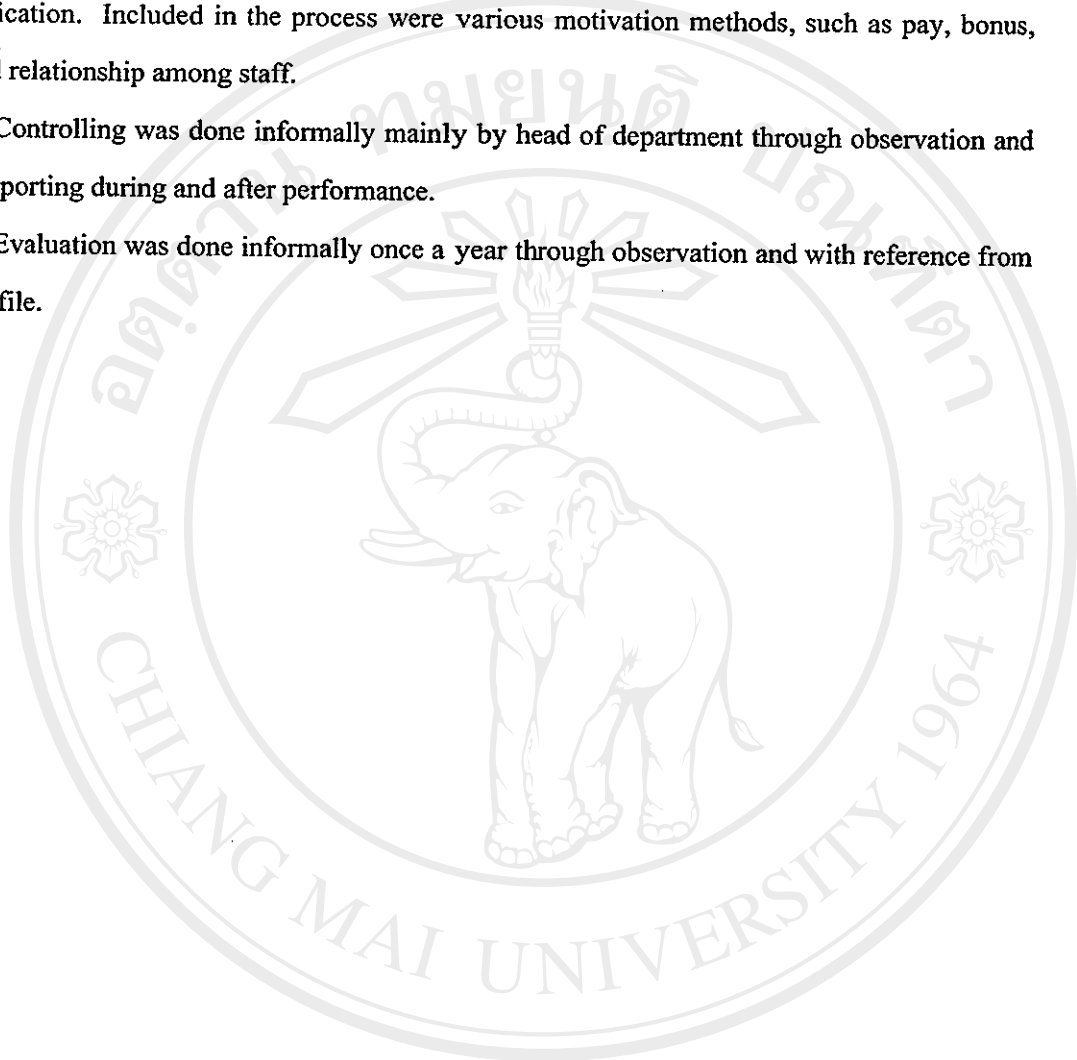
In terms of communication, most hotel staff used meetings and oral communication between head of department and staff. Written communication was used to communicate among departmental staff.

In terms of recruitment, most hotels had a systematic process in recruitment and staff training. Recruitment was done with people within and outside the organization.

In terms of directing, orders were placed through meetings, announcements and oral communication. Included in the process were various motivation methods, such as pay, bonus, and good relationship among staff.

Controlling was done informally mainly by head of department through observation and formal reporting during and after performance.

Evaluation was done informally once a year through observation and with reference from personal file.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved