

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การวิเคราะห์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม หมวดการบริการธุรกิจที่พักรวมสำหรับ
นักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวกาญจนา จงยศยิ่ง

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
หมวดการบริการธุรกิจที่พักรวมสำหรับนักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมวดธุรกิจที่พักรวมสำหรับนักท่องเที่ยวใน
จังหวัดเชียงใหม่ 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านการผลิต และด้านการเงิน
ตลอดจนสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน และปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยประชากรใน
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กิจการที่ประกอบธุรกิจที่พักรวมสำหรับนักท่องเที่ยวที่ขึ้นทะเบียนกับกรม
พัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 ราย การใช้แบบสอบถาม
จำนวน 90 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่มี
ลักษณะการดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว มีระยะเวลาเปิดดำเนินการมากกว่า 6 ปีขึ้นไป มี
จำนวนพนักงาน 11-20 คน และผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือ
ช่วยเหลือ และได้รับรางวัลหรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ

ด้านการจัดการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนล่วงหน้าและส่วนใหญ่ให้
ความสำคัญกับการวางแผนด้านการเงิน การบัญชีมากที่สุด การวางแผนในแต่ละด้านเป็นการ
วางแผนระยะกลาง (มากกว่า 1-3 ปี) และ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผังโครงสร้างองค์กรแบบง่าย
ไม่เป็นทางการ และมีการดำเนินงานตามแผนงาน

ด้านการตลาด ส่วนใหญ่ประเภทห้องพักที่ให้บริการมากที่สุดคือ ห้องพักรวมธรรมดา
กิจการส่วนใหญ่มีการสำรวจความต้องการหรือความนิยมของลูกค้าในเรื่องความต้องการและความ
นิยมของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพัก แต่ไม่มีการวางแผนเพิ่มหรือพัฒนาปรับปรุงที่พักรวม
ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีวิธีการตั้งราคาห้องพักโดยพิจารณาจากสภาพการแข่งขันของกลุ่ม

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับกิจกรรมส่งเสริมการตลาดมาก โดยใช้การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้ารู้จักกิจการมากขึ้น

ด้านการผลิต ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ มีจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน น้อยกว่า 20 คน มีผู้จำหน่ายวัตถุดิบหลัก 1-3 ราย มีการกำหนดคุณลักษณะของสินค้าหรือวัตถุดิบที่ซื้อ โดยพิจารณาจากคุณภาพของวัตถุดิบ และราคาของวัตถุดิบประกอบการตัดสินใจ มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพห้องพักก่อนลูกค้าเข้าพัก คือ มีการสุ่มตรวจเป็นบางครั้ง และถ้าพบว่าห้องพักไม่ได้มาตรฐานตามที่ตั้งไว้ก็จะทำการเปลี่ยนห้องให้ลูกค้า

ด้านการเงิน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีมูลค่าทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ มากกว่า 10,000,000 บาท มียอดขายรวมโดยประมาณมากกว่า 500,001 บาทต่อปี มีกำไรก่อนหักภาษีโดยประมาณ 200,001 – 500,000 บาท ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการวางแผนด้านการเงิน เงินทุนส่วนใหญ่มาจากเจ้าของกิจการเอง และมีการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน

การดำเนินงานธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกกิจการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีผลกระทบในระดับมากคือ นโยบายการเก็บภาษี และวิธีการเก็บภาษี กฎหมายหรือข้อระเบียบบังคับต่างๆ

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยว โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านการจัดการ ตามลำดับ ส่วนความสำเร็จในระดับ ปานกลาง คือ ด้านการเงิน

Independent Study Title	The Operational Analysis of Small and Medium Enterprises in Tourist Accommodations Sector in Chiang Mai Province
Author	Miss. Kanchana Chongyosying
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Orapin Santidhirakul

Abstract

This study was on the operational analysis of small and medium sized enterprises in tourist accommodation sector in Chiang Mai Province. The objective of this study was to study the operation of those SMEs in 4 business functions: management, marketing, service operation and finance as well as business environment and key success factors. The population in the study was SMEs in Tourist Accommodations sector that registered to the Department of Business Development, Chiang Mai Province. The sample data were collected from 10 cases of in-depth interview and 90 questionnaires. The result showed that most of the entrepreneurs were running their enterprises as sole proprietorship. On average, they had been operating the business for more than 6 years. The number of the staff ranged from 11 to 20 persons. Most of the entrepreneurs obtained both support and assistance from organizations and they got an award or standard certificate.

Concerning management, most of the entrepreneurs had planned ahead and paid most attention to financial and accounting plans. Planning on each function was for medium term (1-3 years). They moderately followed their plan. Most of businesses had simple organization structure.

Concerning marketing, most of the available rooms were regular rooms. Most business conducted surveys on customer requirements and type of room consumer demanded. However, they had no plans to increase or improve accommodations. Most entrepreneurs charged

room rates based on the competition. They also paid attention to the marketing promotion by using public relations.

Concerning service operation, the number of clients per day was less than 20 people. There were 1-3 main suppliers being selected by the quality of the goods and the price of the raw materials. There was room quality control policy by occasionally random checking. If the room was not ready, they would offer another room to customers.

Concerning finance, total value of the assets owned by the entrepreneurs accounted for more than 10 million baht. On average, total annual sales was more than 500,001 baht and the profit was approximately 200,001 to 500,000 baht. Most entrepreneurs had financial plan. The capital was mostly from the owner and a part of it was from financial institutions.

The operation of tourist accommodations enterprises in Chiang Mai was affected by general business environment at moderate level. The highest level of impact was from tax policies and government regulations.

Service operation, marketing and management contributed to the success of the tourist accommodation entrepreneurs at high level, respectively. However, finance contributed to the success of them at moderate level.