

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851: วิชาการศึกษากันคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงาน ร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวอรุณี เนียมงาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์สะอาด ใจแก้ว

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2547

จำนวนหน้า : 110 หน้า

การศึกษาการดำเนินงาน ร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ ซึ่งเป็นร้านอาหารประเภท Bar & Restaurant มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการบริหารงานด้านการตลาดด้านการผลิตและบริการ ด้านการจัดการและบริการทรัพยากรมนุษย์ ด้านบัญชีและการเงิน เพื่อศึกษาโอกาส อุปสรรค จุดอ่อน จุดแข็งต่าง ๆ ในการบริหารงานและแนวทางในการแก้ปัญหา

การจัดเก็บข้อมูลใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และข้อมูลเอกสารจากร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ ใช้ข้อมูลประกอบจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ คือ การใช้เอกสารประกอบจากแผ่นพับ บทความ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษา

การดำเนินงานทางด้านต่าง ๆ ของร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ มีผลการดำเนินงานทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการตลาดร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มหลากหลายชนิด และร้านซูวีเนียร์ซึ่งเป็นร้านขายของที่ระลึก ราคาสินค้าที่ขายภายในร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ จะมีราคาสูงกว่าคู่แข่ง การจัดทำจำหน่ายเป็นการจัดทำจำหน่ายโดยตรง มีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมพนักงานและเพิ่มทักษะการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ มีการจัดทำลำดับขั้นตอนของการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ทางร้านได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตกแต่งภายในด้วยไม้ โดยเน้นถึงความเป็นธรรมชาติ เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสกับบรรยากาศล้านนาอย่างแท้จริง

ด้านการผลิตและบริการร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ เน้นวัตถุดิบที่ใช้ต้องสดสะอาด และส่งตรงจากตลาดวันต่อวัน ด้านการบริการทางร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ ให้ความสำคัญกับงานบริการ พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมก่อนการเริ่มงาน และยึดหลักที่ว่า “ลูกค้าเปรียบเสมือนราชา”

ด้านการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ เป็นธุรกิจขนาดเล็กมีการบริหารงานแบบครอบครัว โดยมีการจัดองค์กรตามหน้าที่ในการทำงานของแต่ละแผนก ด้านการจัดหาพนักงานจัดหาจากภายในและภายนอก การควบคุมพนักงานภายในร้าน มีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อให้พนักงานภายในร้านทุกคนยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน

ด้านบัญชีและการเงิน ร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ ผู้บริหารขาดทักษะในการบริหารด้านการเงิน โดยจะเห็นได้จากบุคคล ด้านสินทรัพย์หมุนเวียน เนื่องจากธุรกิจมีเงินสดมากแต่ไม่มีการขยายกิจการ หรือลงทุนในธุรกิจด้านอื่นเพิ่ม ทำให้ขาดโอกาสในการเพิ่มรายได้

จากผลการศึกษาคำเนิงานของร้านอาหาร The Goodview Bar & Restaurant เชียงใหม่ พบปัญหาหลักด้านการบัญชีและการเงิน ควรขยายสาขาไปยังต่างจังหวัด หรือลงทุนในหลักทรัพย์ในความต้องการของตลาด โดยหาที่ปรึกษาทางการเงินเพื่อหาข้อแนะนำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำกำไร ด้านการผลิตและบริการ ปัญหาที่พบคือ อาหารและเครื่องดื่มล่าช้า ควรมีการกำหนดเวลาในการปรุงอาหารแต่ละประเภทและระบุลงในเมนูอาหาร เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบเวลาที่แน่นอนในการสั่งอาหาร ด้านการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาที่พบคือ ผู้บริหารไม่มีการประชุมเพื่อวางแผน และนโยบายร่วมกันก่อนสั่งการจึงทำให้การแก้ไขปัญหาไม่มีทิศทางที่แน่นอน ควรมีการประชุมปรึกษาวางแผนงาน และนโยบายร่วมกัน เมื่อได้บทสรุป จึงประกาศเป็นแผนนโยบายและการดำเนินงาน ให้แต่ละฝ่ายเพื่อความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติเดียวกัน