



การเพิ่มรายได้โรงแรมคุณตอง จังหวัดขอนแก่น

THE INCREASING REVENUE OF KHUN TONG HOTEL, KHON KAEN PROVINCE

วิศรุต พัฒน์ดำรงจิตร¹

สุวัฒน์ จิตต์ปราณีชัย²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการเพิ่มรายได้โรงแรมคุณตอง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กับการศึกษาเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครขอนแก่น และกำหนดแนวทางการเพิ่มรายได้โรงแรมคุณตอง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry: AI) ในการค้นหาข้อมูลเชิงบวกมาวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีต่างๆ ได้แก่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และการวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส เป้าหมาย และผลลัพธ์ รวมทั้งทดลองปฏิบัติในบางแนวทางควบคู่กับการศึกษา จากผลการศึกษาสามารถกำหนดแนวทางการเพิ่มรายได้ทั้งหมด 4 แนวทาง คือ 1. Lobby อี๊กขอนแก่น 2. ผูกเสี่ยวกับคุณตอง 3. อี้มหลายสบายใจ และ 4. ลูกใจหลายเดื่อ ส่งผลให้รายได้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 10 ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คำสำคัญ: สุนทรียสาธก การเพิ่มรายได้

Abstract

The study of the increasing revenue of Khun Tong Hotel Khon Kaen Province is a qualitative and operational research. The purpose of this study is to investigate the positive attitude of customers experienced the service of the hotels located in Khon Kaen municipal area and determine the guidance to increase revenue of Khun Tong Hotel, Khon Kaen Province based on Appreciative Inquiry's theory. The positive data were analyzed with other theories including internal and external environment analysis, and strengths, opportunities, aspirations, results analysis, while employing operational workshop along with the study. The findings indicated to the guidance to increase revenue; 1) Lobby Hug Khon Kaen, 2) Poog Siew with Khun Tong, 3) Im Lai Sabai Jai, and 4) Toog Jai Lai Der. The target led by the guidance was successfully implemented and the revenue increased by 10 percent.

Keywords: Appreciative Inquiry, The Increasing Revenue

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
123 ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002 โทรศัพท์ 089-4401441 E-mail: HYPERLINK "mailto:tong3winning@gmail.com" tong3winning@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ วิชาการบ้านานัญ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการด้านที่พักแรมที่มีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย [1] สภาวะการแข่งขันธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้น มีการแข่งขันสูงจากการขยายตัวของผู้ประกอบการโรงแรม รีสอร์ท และอพาร์ทเมนท์รายวัน ส่งผลให้อัตราการเข้าพักแต่ละแห่งค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนแบ่งตลาดลดลง ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น มีการแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากจังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งโรงแรมในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีจำนวนมากกว่าร้อยโรงแรม เนื่องจากจังหวัดขอนแก่น ไม่ใช่เมืองท่องเที่ยวเหมือนหัวเมืองใหญ่ในภูมิภาคอื่น ผู้เข้าพักโดยมากจึงมาจากกลุ่มประชุมสัมมนา และกลุ่มที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจการค้า

โรงแรมคุณตอง เป็นหนึ่งในโรงแรมที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นเป็นเวลามากกว่า 20 ปี มีบริการห้องจัดเลี้ยงประชุมสัมมนาและศูนย์ติดต่อธุรกิจ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ครบครัน นอกจากนี้จะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า โรงแรมต้องเผชิญกับการแข่งขันกับที่พักประเภทอพาร์ทเมนท์ให้เช่า ซึ่งเกิดขึ้นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อโรงแรมค่อนข้างมาก เพราะสามารถเข้าพักในราคาถูก ในขณะที่ต้นทุนการให้บริการต่ำ รวมถึงไม่ต้องจ่ายภาษีตามพระราชบัญญัติโรงแรม นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการลูกค้า เช่น ห้องประชุมสัมมนา ห้องออกกำลังกาย รวมทั้งคาราโอเกะ ถือเป็นช่องทางสร้างรายได้ควบคู่กับการให้บริการห้องพัก แต่ในภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำ น้ำมันราคาแพง ส่งผลให้บริษัท องค์กร รวมทั้งประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้รายได้จากห้องพักและจากภาคบันเทิงในโรงแรมคุณตองลดลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

2. เพื่อกำหนดแนวทางการเพิ่มรายได้โรงแรมคุณตอง จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเพิ่มรายได้โรงแรมคุณตอง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาระดับคุณภาพควบคู่กับการศึกษาเชิงปฏิบัติการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาค้นหาข้อมูลเชิงบวก โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก ในการสัมภาษณ์ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครขอนแก่น นอกจากนี้ยังรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่างๆ เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โดยใช้ระยะเวลาศึกษาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2557

1. การศึกษาข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

หน่วยวิเคราะห์ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครขอนแก่น แบ่งเป็นหน่วยวิเคราะห์แบบเจาะจง โดยการสัมภาษณ์จากพนักงานโรงแรมคุณตอง 12 คน และหน่วยวิเคราะห์แบบบังเอิญ โดยการสัมภาษณ์จากผู้ใช้บริการโรงแรมคุณตอง 15 คน ผู้ใช้บริการโรงแรมเอ 15 คน ผู้ใช้บริการโรงแรมบี 15 คน รวมทั้งสิ้น 57 คน ซึ่งจะให้ผู้ใช้บริการสัมภาษณ์เล่าเรื่องราวประสบการณ์ที่ดีที่สุดหรือความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการโรงแรม จากนั้นนำบทสัมภาษณ์ที่ได้ทั้งหมดมาสรุปหาจุดร่วมและจุดโดดเด่นที่คล้ายคลึงกัน

2. การกำหนดแนวทางการเพิ่มรายได้ โรงแรมคุณตอง จังหวัดขอนแก่น

ศึกษาโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาช่วยในการตัดสินใจวางแผนแนวทางการเพิ่มรายได้โรงแรมคุณตอง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ มีดังนี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป ใช้ทฤษฎี PESTE Analysis [3], การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรม ใช้ทฤษฎี

แรงกดดัน 5 ประการ ต่อมา คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ใช้ทฤษฎีการตลาดตามเป้าหมาย, ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด [4] และการวิเคราะห์จุดแข็งโอกาส เป้าหมาย และผลลัพธ์ ใช้ทฤษฎี SOAR Analysis [5] จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาด้วยวิธีต่างๆ ข้างต้นมาขยายผล และสรุปเพื่อกำหนดวางแผนแนวทางการเพิ่มรายได้ในลำดับต่อไป

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

ผู้ศึกษาได้ทำการประชุมระดับหัวหน้าแผนกทั้งหมด 12 คน เพื่อหาข้อสรุปเชิงบวกที่แต่ละคนได้ปฏิบัติซึ่งสามารถสรุปเป็นจุดโดดเด่น และแผนการปฏิบัติ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การแนะนำโรงแรมและกิจกรรมสิทธิพิเศษที่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับ และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวรวมถึงสถานที่สำคัญต่างๆในจังหวัดขอนแก่นให้แก่ลูกค้า, การปรับลดราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องอาหารของโรงแรม, การปรับปรุงการบริการลูกค้า และการต้อนรับลูกค้าและสุดท้าย คือ การให้ส่วนลดราคาห้องพักและห้องสัมมนา จากนั้นผู้ศึกษาได้นำสิ่งที่ค้นพบจากการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ด้วยคำถามเชิงบวกจากลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมทั้งหมด มาสรุปปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ดังนี้

ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม เป็นสิ่งที่แสดงถึงความต้องการพื้นฐานของผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาดและการบริการ, ด้านบรรยากาศการตกแต่งโรงแรมและห้องพัก, ด้านทำเลที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทาง, ด้านราคา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้แก่ มีการจัดตกแต่งห้องพักหลากหลายแบบ บรรยากาศที่แตกต่าง เพื่อให้เข้ากับลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีการบริการจัดเซอร์วิสหรือมีบริการสิ่งพิเศษมอบให้ลูกค้า

2. ผลการกำหนดแนวทางการเพิ่มรายได้โรงแรมคุณตอง จังหวัดขอนแก่น สรุปได้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป โดยใช้ทฤษฎี PESTE Analysis พบว่า

1. **ปัจจัยทางด้านการเมืองและกฎหมาย** มีส่วนทั้งช่วยส่งเสริมและส่งผลเสียต่อธุรกิจ เนื่องจากรัฐบาลปรับค่าแรงขั้นต่ำเป็น 300 บาทต่อวัน เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ แต่เมื่อค่าจ้างค่าแรงงานสูงขึ้น ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

2. **ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ** เป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจ เนื่องจากคู่แข่งมีจำนวนมาก ทำให้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น

3. **ปัจจัยทางสังคม** มีส่วนทั้งช่วยส่งเสริมและส่งผลเสียต่อธุรกิจ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน คือการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ถ้าโรงแรมดี ถูกใจลูกค้า ก็จะส่งผลดีต่อโรงแรมเป็นอย่างมากในการตัดสินใจมาใช้บริการ แต่นักท่องเที่ยวบางส่วนมีพฤติกรรมการใช้ของที่ประหยัดมากขึ้น อาจหันไปพักในสถานพักแรมที่ราคาถูกกว่าอย่างธุรกิจอพาร์ทเมนท์

4. **ปัจจัยทางเทคโนโลยี** มีส่วนทั้งช่วยส่งเสริมและส่งผลเสียต่อธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจมีการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เช่น การจัดทำเว็บไซต์ การทำตลาดออนไลน์ เป็นต้น แต่อาจทำให้คู่แข่งทราบและปรับแก้ไขราคาหรือโปรโมชั่นต่างๆ มาแข่งได้ง่ายขึ้น

5. **ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ** มีส่วนช่วยส่งเสริมและส่งผลเสียต่อธุรกิจ เนื่องจากสภาพภูมิอากาศของประเทศไทยที่ร้อนขึ้นอบอ้าว เกือบทำให้มีนักท่องเที่ยวบางส่วนให้ความสนใจและเข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะลูกค้าชาวต่างชาติ แต่ฤดูฝน อาจส่งผลกระทบต่อโรงแรมที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ นักท่องเที่ยวบางส่วนจะหลีกเลี่ยงการเดินทางไปใช้บริการในช่วงฤดูฝน



ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรม โดยใช้ทฤษฎีแรงกดดัน 5 ประการ พบว่า

1. แรงกดดันจากผู้ประกอบการรายใหม่ มีความรุนแรงค่อนข้างสูง เนื่องจากการลงทุนในธุรกิจ โรงแรมใช้เงินลงทุนที่สูงมาก ทำให้นักธุรกิจ นักลงทุน รวมทั้งบริษัทต่างๆ เข้ามาในธุรกิจโรงแรมได้ไม่ถนัดนัก แต่ด้วยความที่จังหวัดขอนแก่นเป็นศูนย์กลางภูมิภาค ทำให้มีการตัดสินใจเปิดโรงแรมขึ้นใหม่ ทำให้เกิดส่วนแบ่งทางการตลาดในอัตราที่สูง

2. แรงกดดันจากอำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ มีความรุนแรงค่อนข้างต่ำ เนื่องจากจำนวนผู้จำหน่ายวัตถุดิบมีการแข่งขันที่สูง จึงเป็นการลดอำนาจต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบกับธุรกิจโรงแรมลง

3. แรงกดดันจากอำนาจต่อรองของลูกค้า มีความรุนแรงค่อนข้างสูง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้น ลูกค้าจึงถือเป็นหัวใจสำคัญการที่มีทางเลือกหลากหลาย ทั้งด้านที่พักและด้านบริการ

4. แรงกดดันจากสินค้าทดแทน มีความรุนแรงปานกลาง เพราะเมื่อระดับราคาห้องพักเปลี่ยนไป ผู้บริโภคที่มีงบประมาณจำกัดจะต้องหาการทดแทน โดยการเปลี่ยนแปลงระดับโรงแรมที่จะเข้าพักให้เพียงพอกับวงเงิน และ

5. แรงกดดันจากสภาพการแข่งขันของธุรกิจประเภทเดียวกัน มีความรุนแรงค่อนข้างสูง เนื่องจากผู้ประกอบการโรงแรมหลายแห่งมีการนำกลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้ในธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา การบริการ นอกจากนี้ยังจัดการส่งเสริมการขายเป็นประจำ เพื่อเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้แก่ตนเอง

2.2 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน
การวิเคราะห์การตลาดตามเป้าหมาย โรงแรมคุณตอง เลือกตลาดเป้าหมายคือการครอบคลุมทั้งตลาด รูปแบบการตลาดที่ไม่แตกต่างกัน คือ กลุ่มคนทำงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดขอนแก่นและต่างจังหวัด

วิเคราะห์ทฤษฎีส่วประสมทางการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการของโรงแรมคุณตอง ได้แก่ ห้องพัก ห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ฟิตเนสเซ็นเตอร์ นวดแผนไทย สนุกเกอร์คลับ คาราโอเกะ ไนต์คลับ และการมีรถตู้บริการ รับ-ส่ง ไปยังสนามบินขอนแก่น เป็นต้น

2. ด้านราคา โรงแรมคุณตอง ตั้งราคาห้องพักเฉลี่ยอยู่ในระดับคู่แข่ง ส่วนสินค้าและบริการอื่นๆ ตั้งราคาเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคู่แข่ง เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ช่องทางการจัดจำหน่าย โรงแรมคุณตอง ตั้งอยู่บนถนนศรีจันทร์ ใจกลางเมืองจังหวัดขอนแก่น ใกล้กับสถานที่สำคัญต่างๆ สามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ในจังหวัดได้สะดวก

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด โรงแรมคุณตอง มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อเป็นการส่งเสริมการตลาด เช่น จัดโปรโมชั่น บุฟเฟต์ติ่มซำ มีการประชาสัมพันธ์ การกระจายข่าวสาร ทางเฟสบุ๊ก และเว็บไซต์ของโรงแรมคุณตอง

4. ด้านกระบวนการ ลูกค้าของโรงแรมคุณตอง สามารถจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ของโรงแรมคุณตอง หรือโทรมาสำรองห้องพักได้ที่เบอร์โทรศัพท์ของโรงแรมโดยตรง ลูกค้าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วและความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการของโรงแรม และมีการต้อนรับดูแล ด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างของลูกค้าตลอดการเข้ามาใช้บริการ

5. ด้านผู้ให้บริการ การจัดหาพนักงานจะมีการคัดเลือกตามการศึกษาและใจรักบริการตามตำแหน่งที่สมัครงาน มีการสัมภาษณ์ และมีการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ โรงแรมได้รับการออกแบบให้สะท้อนถึงความเป็นอีสาน บรรยากาศดูทันสมัยแต่ยังคงกลิ่นไอของท้องถิ่น มีความเป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้ลูกค้าจดจำ

2.3 ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส เป้าหมาย และผลลัพธ์ (SOAR Analysis)

จากการวิเคราะห์ SOAR Analysis พบว่า จุดแข็งของโรงแรมคุณตอง คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองขอนแก่นซึ่งอยู่ในชุมชน ทำให้สะดวกในการเดินทาง ทั้งเข้ามาใช้บริการ และออกไปยังสถานที่ต่างๆ มีที่จอดรถเพียงพอต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ พนักงานส่วนใหญ่ยังเป็นพนักงานที่ทำงานกับโรงแรมมากกว่า 10 ปี ส่งผลให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว ลดความผิดพลาดในการทำงาน สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามีการจัดประชุมหัวหน้าแผนกในทุกเดือน และประเมินการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าในทิศทางเดียวกัน สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมมีครบครัน เพื่อรองรับลูกค้าในการใช้บริการของโรงแรม โอกาสในขณะนี้ คือ การจัดตกแต่งห้องพัก และสถานที่ให้มีความแปลกใหม่หลากหลายสไตล์ เพื่อสร้างบรรยากาศให้หลากหลาย เอาใจลูกค้ารวมทั้งการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นจุดดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการตลอดทั้งปี นอกจากนี้จังหวัดขอนแก่นยังเป็นศูนย์กลางหน่วยงานทั้งราชการและเอกชน มีการจัดอบรมสัมมนาอยู่เป็นประจำ ส่วนสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ถ้าหากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการส่งผลให้เกิดการบอกต่อ ใช้บริการของโรงแรมซ้ำ นำมาซึ่งผลประกอบการที่ดีและผลกำไรของธุรกิจ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นสามารถนำมากำหนดแนวทางการเพิ่มยอดขายได้ ดังนี้

แนวทางที่ 1 LOBBY ฮักขอนแก่น จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับบรรยากาศการตกแต่งของโรงแรม ผู้ศึกษาจึงได้มีการกำหนดแนวทางเพื่อตอบสนองส่วนประสมทางการตลาดในหัวข้อด้านกายภาพและการนำเสนอ โดยการจัดตกแต่งล็อบบี้ของโรงแรมคุณตองใหม่เปลี่ยนการแต่งกายของพนักงานเป็นแบบพื้นบ้าน ติดตั้งจอโทรทัศน์เพื่อบอกเล่าเกี่ยวกับ

ประวัติจังหวัดขอนแก่น บอกรายละเอียดบริการของโรงแรมสิทธิที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อเข้าพักกิจกรรมภายในโรงแรมรวมถึงเปิดดนตรีพื้นบ้าน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดการบอกต่อ และแสดงจุดยืนสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ภาคอีสาน นอกจากนี้เพื่อรองรับการเปิดประตูสู่ประชาคมอาเซียน จึงมีการเพิ่มภาษาจีน ภาษาลาว และภาษาเวียดนาม ในการให้รายละเอียดในเว็บไซต์ขึ้นอีกจากเดิม คือ ภาษาไทย และอังกฤษ

แนวทางที่ 2 ผูกเสี่ยวกับคุณตอง จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่นพบว่าลูกค้าชอบให้มีการจัดส่วนลด ของแถมหรือสิทธิพิเศษต่างๆ ผู้ศึกษาจึงได้มีการกำหนดแนวทางเพื่อตอบสนองส่วนประสมทางการตลาด ในหัวข้อการส่งเสริมทางการตลาด และด้านกระบวนการ โดยการให้ลูกค้าสมัครสมาชิกโรงแรม ซึ่งจะไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อรับส่วนลดต่างๆ ที่โรงแรมกำหนดไว้ และทำการแจกโปสเตอร์ทุกครั้งที่ลูกค้าทำการชำระเงินค่าห้องพัก ติดแสตมป์ให้เรียบริ้อย พร้อมปากกาสี่เตรียมไว้ให้ลูกค้าเขียนและทำการส่งไปรษณีย์ให้ลูกค้าด้วย

แนวทางที่ 3 อิ่มหลายสบายใจ จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องของราคา เพื่อให้ลูกค้ามีแนวโน้มการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่าย ผู้ศึกษาจึงได้มีการกำหนดแนวทางเพื่อตอบสนองส่วนประสมทางการตลาด ในหัวข้อราคา โดยการปรับราคาบุฟเฟ่ต์อาหารเช้าต่อ 1 ท่าน เป็นราคา 399 บาท โดยจะไม่คิดค่าบริการ และภาษีมูลค่าเพิ่ม

แนวทางที่ 4 ถูกใจหลายแต่ จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่น พบว่าลูกค้าชอบการบริการที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ รวดเร็ว ซึ่งชอบพนักงานที่มีใจรักงานบริการ รวมถึงการให้ความรู้และให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องสถานที่ต่างๆ ในขอนแก่นได้ ผู้ศึกษาจึงได้มีการกำหนดแนวทางเพื่อตอบสนองส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านผู้ให้บริการ โดยการจัดประชุมแผนกทุกเดือนเพื่อรับทราบข้อมูล พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม



สรุป

การศึกษาเรื่องการเพิ่มรายได้โรงแรมคุณทอง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กับการศึกษาเชิงปฏิบัติการ ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการตั้งคำถามตามทฤษฎีสุนทรียสาธก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกในมุมมองของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโรงแรมและวางแผนกำหนดแนวทางจากข้อมูลประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้โรงแรมคุณทอง จากตัวอย่างจำนวน 57 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ผลจากการวิเคราะห์ ปัจจัยที่เป็นจุดร่วมแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสะอาดและการบริการ มีการรักษาความสะอาดในทุกส่วนของโรงแรม มีพนักงานเพียงพอในการบริการลูกค้า มีความรวดเร็วในการบริการ พนักงานเต็มใจบริการ
2. ด้านบรรยากาศการตกแต่งโรงแรมและห้องพัก มีการตกแต่งโรงแรมที่สวยงาม ดูดี มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวอาคารและเฟอร์นิเจอร์ต่างๆ ไม่เก่าจนเกินไป
3. ด้านทำเลที่ตั้ง มีความสะดวกในการเดินทาง
4. ด้านราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพและการบริการ มีการจัดส่วนลดให้ลูกค้าและ
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอต่อการใช้บริการของลูกค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เมนูอาหารหลากหลาย รสชาติอร่อย

ส่วนปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น คือ การจัดตกแต่งห้องพักหลากหลายแบบ บรรยากาศที่แตกต่าง เพื่อให้เข้ากับลูกค้าที่มาใช้บริการ มีการบริการจัดเซอร์ไพรส์หรือมีบริการมอบสิ่งพิเศษให้ลูกค้า ต่อมาจึงวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ได้แก่ การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายใน และการวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส เป้าหมาย และผลลัพธ์ จากผลการศึกษาสามารถกำหนดแนวทางการเพิ่มรายได้ทั้งหมด 4 แนวทาง ดังนี้ แนวทางที่ 1 LOBBY ฮักขอนแก่น แนวทางที่ 2 ผูกเสี่ยว

กับคุณทอง แนวทางที่ 3 อิ่มหลายสบายใจ และแนวทางที่ 4 ถูกใจหลายเตื่อ โดยผู้ศึกษาหวังว่า จะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ คือ สามารถเพิ่มอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสร้างความพึงพอใจทั้งสินค้าและบริการ เกิดการบอกต่อ กลับมาใช้บริการซ้ำ จนกลายเป็นลูกค้าประจำ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ จิตต์ปราณีชัย อาจารย์ที่ปรึกษา และการให้ข้อมูลจากโรงแรมคุณทอง

บรรณานุกรม

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (2555). รายงานแนวโน้มธุรกิจ. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2557, จาก : http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/Northeast/BusinessTrendReport/DocLib_BLP/BLP_Q42012.pdf
2. ภิญญู รัตนาพันธ์. (2556). Appreciative Inquiry. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2557, จาก <http://www.aithailand.org>.
3. ญัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
4. อนิวัช แก้วจำนงค์. (2551). การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management). สงขลา: บริษัทนำศิลป์ โฆษณา จำกัด
5. อัจฉริยะ อุปการกุล. (2556). SOAR vs. SWOT Analysis. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2557, จาก : <http://mba.kku.ac.th/forums/index.php?topic=2031.0>