

แผนธุรกิจโรงแรม DL

Business Plan for DL Hotel



แผนธุรกิจโรงแรม DL
Business Plan for DL Hotel



การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



©2562

XUELIAN PANG

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เรื่อง แผนธุรกิจโรงแรม DL

ผู้วิจัย Xuelian Pang

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ


.....
(ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์)


.....
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 30 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2562

XUELIAN PANG, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, มีนาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

แผนธุรกิจโรงแรม DL (65 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของแผนธุรกิจฉบับนี้คือ นำความรู้ความเข้าใจและข้อมูลจากการสอบถามต่างๆ ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเข้าใจอย่างชัดเจนยิ่งขึ้นช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำแผนธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดทำแผนธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ คือธุรกิจโรงแรมที่พัก ประเภทข้อมูลที่น่ามาใช้ในการจัดทำแผนได้จากการสัมภาษณ์ จากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวคิดทฤษฎีต่างๆ

จุดแข็งที่สำคัญของธุรกิจคือสถานที่ตั้งของโรงแรมมีบริการภาษาจีนตลอด24ชั่วโมงมีโรงแรมมีของฝากไทยที่คุ้มค่าขาย มีบริการไกด์ส่วนตัวที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขับรถได้รับจ้างและมีช่างภาพส่วนตัวรับจ้างมีวิธีการชำระเงินสะดวกสำหรับลูกค้าชาวจีนพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่จะสื่อสารภาษาจีนได้ดีกับลูกค้าคนจีน ความรวดเร็วในการใช้บริการมีประสิทธิภาพสูง จุดอ่อนคือโรงแรมยังไม่มีเป็นที่รู้จักในตลาดผู้ประกอบการมีทั้งสามคน มีสองคนเพิ่งจบการศึกษา ขาดประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจ

โอกาสในการทำธุรกิจประเภทนี้คือ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจีนเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ที่สุดและนักท่องเที่ยวจีนทำรายได้ให้เศรษฐกิจการท่องเที่ยวไทย รัฐบาลไทยออกใบอนุญาตให้นักท่องเที่ยวจีนเข้ามาในประเทศไทยได้สะดวกและประเทศไทยอยู่ในภาวะสังคมทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยโรงแรมจะมีโอกาสที่จะมีผู้มาพักที่เป็นชาวจีนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อุปสรรคที่สำคัญคือคู่แข่งมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมากกว่า ลูกค้าเข้าพักโรงแรมที่รู้จักมากกว่าทำให้ธุรกิจมีรายได้ลดลง คู่แข่งช่วงชิงรายได้ไปทำให้โรงแรมสูญเสียรายได้ให้คู่แข่ง

กลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ ได้แก่กลยุทธ์ทางการบริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรบุคคล กลยุทธ์กระบวนการให้บริการ กลยุทธ์SWOT กลยุทธ์ทางการเงินและการลงทุน กลยุทธ์การตลาดกลยุทธ์การสร้างแบรนด์

คำสำคัญ : แผนธุรกิจโรงแรม

PANG, X. M.B.A. (Small and Medium-Sized Enterprises), March 2019, Graduate School, Bangkok University.

Business Plan for DL Hotel (65 pp.)

Advisor : Asst. Prof. Kasemson Pipatsirisak, D.B.A.

ABSTRACT

The objective of this business plan is to bring knowledge, understanding, and the information from various inquiries and helping business entrepreneur to understanding more clearly, Helping entrepreneurs to create business plans efficiently and effectiveness of business plan, the type of business is hotel business, the type of information for used is obtained from interviews, From stakeholders and various theoretical concepts.

The most strength point of business is the location, should set Chinese language service available 24 hours a day. The hotel has also some particularly cost-effective local specialty products for sale. There also have private tourist guide service that can communicate in Chinese and drivers for choose, also hire personal photographer. Develop super convenient payment method for Chinese peoples, every hotel employees should have good Chinese language level and excellent service awareness, The speed of using this service is high efficiency.

The disadvantage is this hotel has not been known by the market, the venture partner have 3 persons, 2 just graduated from university, Lack of experience in business administration.

The opportunity to start this type of business is because Chinese tourism is among the biggest group and it created a huge impact on the economy that benefits the kingdom of Thailand. The kingdom of Thailand hereby declare and issued special license/(visa) for tourists from People Republic of China in regards to serve the purpose of attracting them and make it more convenient to have vacation in Thailand. Currently, Thailand also tightened up their security measure as its essential to ensure the safety for the public and including the tourists. The hotel industry will bloom as they will receive these Chinese tourists. Future earnings are absolutely

optimistic

The biggest challenge is compete it or a reputable and their brand name is widely known, most of the customers prefer to make reservation with them. Hence, this affected our business and resulted huge decline of income. Competitors compete for revenue and using all means, thus causing the hotel industry to lose revenue gradually to competitors.

The strategy is related to the business environment. Include management strategy, organization and human resource strategy, service supply process strategy, SWOT strategy, financial strategy and investment, marketing strategy, create brand strategy

Keywords : Hotel Business Plan



กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแผนธุรกิจโรงแรมDLเป็นการค้นคว้าด้วยตนเอง เสร็จสมบูรณ์ได้อันเนื่องมาจากความอนุเคราะห์จากท่าน ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำปรึกษาชี้แนะและตรวจสอบแผนธุรกิจฉบับนี้ให้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ตลอดระยะเวลาการศึกษา รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวที่ให้อำนาจใจและให้การสนับสนุนในการทำแผนธุรกิจนี้จนสมบูรณ์ และขอขอบคุณมิตรภาพตลอดระยะเวลาการศึกษาในหลักสูตร

XUELIAN PANG



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 ความเป็นมาของธุรกิจ	
1.1 แนะนำธุรกิจ	1
1.2 ประเภทของบริการ	2
1.3 วัตถุประสงค์ของธุรกิจ	4
1.4 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนธุรกิจ	4
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการในการจัดทำแผนธุรกิจ	
2.1 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเอง	5
2.2 วิธีการเก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้	8
2.3 ผู้ที่ให้ข้อมูล	8
2.4 สรุปข้อมูล	14
บทที่ 3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจ	
3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	16
3.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน	18
บทที่ 4 โมเดลในการดำเนินธุรกิจ	
4.1 เกณฑ์การจัดกลุ่มเป้าหมาย	22
4.2 คู่แข่งขัน	23
4.3 แนวทางการแข่งขัน	26
4.4 พันธมิตรเครือข่ายธุรกิจและการสร้างความสัมพันธ์	28
บทที่ 5 แผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ	
5.1 แผนกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรบุคคล	29
5.2 แผนกลยุทธ์กระบวนการให้บริการ	39
5.3 แผนกลยุทธ์ทางการตลาด	41
5.4 แผนกลยุทธ์ทางการเงินและการลงทุน	51

สารบัญ

	หน้า
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	60
ประวัติผู้เขียน	65
เอกสารว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 : ข้อมูลที่รวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ตารางที่ 2.2 : วิธีการเก็บข้อมูลที่รวบรวมเอง วิธีการดำเนินการและเครื่องมือที่ใช้	8
ตารางที่ 3.1 : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	16
ตารางที่ 3.2 : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน	18
ตารางที่ 4.1 : เกณฑ์การจัดกลุ่มเป้าหมาย	22
ตารางที่ 4.2 : กลยุทธ์ที่แต่ละกลุ่มนำมาใช้	24
ตารางที่ 5.1 : แผนกลยุทธ์กระบวนการให้บริการ	40
ตารางที่ 5.2 : แผนกลยุทธ์ทางการตลาด	41
ตารางที่ 5.3 : แนวคิดและทฤษฎีผลงานวิจัย	43
ตารางที่ 5.4 : การบริการช่องทางการจำหน่าย	46
ตารางที่ 5.5 : ประมาณการรายได้	52
ตารางที่ 5.6 : การงบประมาณก่อนดำเนินการ	53
ตารางที่ 5.7 : ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	54
ตารางที่ 5.8 : งบกำไร ขาดทุน ของกิจการ	55
ตารางที่ 5.9 : งบกระแสเงินสด	56
ตารางที่ 5.10 : งบแสดงฐานะทางการเงิน	56
ตารางที่ 5.11 : ระยะเวลาคืนทุน	58

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : แผนที่แสดงที่ตั้งสถานประกอบการ	2
ภาพที่ 1.2 : โลโก้ของโรงแรม	2
ภาพที่ 2.1 : วัตถุประสงค์ของการเข้ามาประเทศไทยคืออะไร	8
ภาพที่ 2.2 : เพศ	9
ภาพที่ 2.3 : อายุ	9
ภาพที่ 2.4 : อาชีพหลัก	10
ภาพที่ 2.5 : ปกติชาวจีนจะค้นหาและจองโรงแรมจากแอปพลิเคชันไหน	10
ภาพที่ 2.6 : ช่วงราคาที่ชาวจีนสนใจสำหรับโรงแรมระดับ 3 ดาวต่อ1คืน	11
ภาพที่ 2.7 : เมื่อชาวจีนมากรุงเทพ มักจะเลือกพักที่โรงแรมย่านไหน	11
ภาพที่ 2.8 : หากโรงแรมจะมีของฝากไทยที่คุ้มค่าขายและมีบริการช่วยส่งของฝากไทยกลับประเทศ/บ้านผ่านทางบริษัทขนส่งชาวจีนจะสนใจ	12
ภาพที่ 2.9 : หากโรงแรมจะมีบริการที่กำหนดเอง เช่นมีไกด์ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขับรถยนต์ได้อย่างดีรับส่งดูแลแขกวันละ8ชั่วโมงและโรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง ชาวจีนจะสนใจ	12
ภาพที่ 2.10 : สนใจการตกแต่งสไตล์โรงแรมแบบไหน	13
ภาพที่ 2.11 : เมื่อชาวจีนเลือกโรงแรม ปัจจัยใดที่ท่านให้ความสำคัญมากและสนใจทำให้ชาวจีนใช้บริการโรงแรม 3 ดาว	13
ภาพที่ 2.12 : ของสมนาคุณพิเศษที่ชาวจีนต้องการ	14
ภาพที่ 5.1 : โครงสร้างองค์กรจัดตามหน้าที่การงาน	29
ภาพที่ 5.2 : โครงสร้างองค์กรตามสายงานหลัก	30
ภาพที่ 5.3 : โครงสร้างองค์กรแบบคณะที่ปรึกษา	31
ภาพที่ 5.4 : โครงสร้างแบบ Matrix	32
ภาพที่ 5.5 : โครงสร้างของโรงแรม DL	32

บทที่ 1

ความเป็นมาของธุรกิจ

เนื้อหาของบทนี้จะเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับความเป็นมาของธุรกิจอธิบายเหตุผลในการเริ่มทำธุรกิจนี้และแนะนำถึงประเภทของบริการ จุดเด่นและลักษณะของโรงแรม พูดถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมายระยะสั้นและเป้าหมายระยะยาว วัตถุประสงค์ของธุรกิจเป็นต้นซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ได้แก่

โรงแรมDLเป็นกิจการเปิดใหม่เพื่อให้บริการที่ดีกับนักท่องเที่ยวชาวจีนเนื่องจากนักท่องเที่ยวจีนเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่และกลุ่มหลักในประเทศไทยและประเทศไทยเป็นประเทศที่นักท่องเที่ยวจีนนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอันดับแรกโดยมาเที่ยวเกี่ยวกับบริษัททัวร์และมาเที่ยวเองซึ่งมีอัตราส่วนอยู่ที่ 50 : 50 จึงเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนสร้างประโยชน์มหาศาลให้กับเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้โรงแรมจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการท่องเที่ยวแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวเองคือการใช้ภาษาที่ต้องการติดต่อกับโรงแรมที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร นอกจากการใช้ภาษาอังกฤษนอกจากนี้ ยังทำให้การท่องเที่ยวไม่สะดวกพวกเขาหวังว่าน่าจะมีโรงแรมที่มีการให้บริการโดยใช้ภาษาจีนที่สามารถดูแลพวกเขาได้อย่างดีและให้คำแนะนำในการเดินทางสะดวกสบายอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นโรงแรมDL จึงตั้งขึ้นโดยเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเป็นจำนวนมากโรงแรมมีสภาพแวดล้อมภายในที่สามารถสนองตอบที่ดีการให้บริการที่มีคุณภาพดีสะดวกและปลอดภัยความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนขนาดโรงแรมไม่ใหญ่สามารถให้บริการที่อุ่นใจที่สุดสำหรับแขกทุกท่านทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความอบอุ่นจากประเทศยิ้มแย้มผ่านการให้บริการของโรงแรมธุรกิจนี้จึงเป็นธุรกิจที่มีภาพอนาคตที่ดีและสามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการได้อย่างดีด้วย

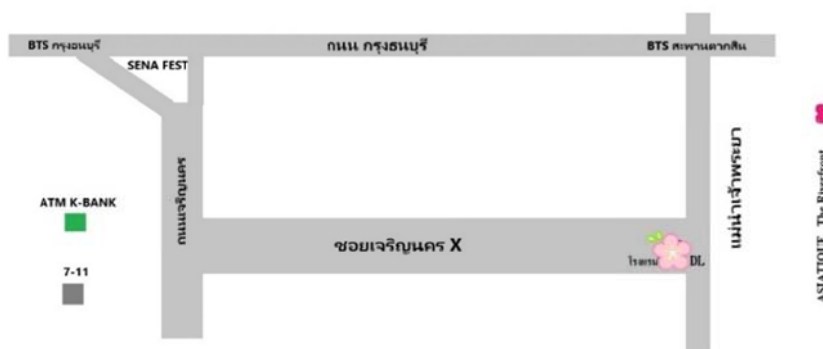
1.1 แนะนำธุรกิจ

ชื่อโรงแรม : โรงแรม DL

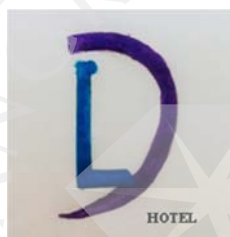
สถานที่ตั้ง : ซอยเจริญนคร X ถนนเจริญนคร แขวงบางลำพูล่าง เขตคลองสาน

จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ภาพที่ 1.1 : แผนที่แสดงที่ตั้งสถานประกอบการ



ภาพที่ 1.2 : โลโก้ของโรงแรม



1.2 ประเภทของบริการ

โรงแรม DL นอกจากเป็นที่พักยังมีการให้บริการแบบสามารถพาแขกชาวจีนไปเที่ยวสถานที่ต่างๆ ตามความต้องการของแขกเหมือนกัน ได้แก่

- มีบริการโรงแรมตามปกติ เช่น บริการเช็คอิน และเช็คเอาท์ บริการอาหารเช้า เป็นต้น
- มีไกด์ที่สามารถสื่อสารภาษาจีน และขับรถยนต์ได้อย่างดีรับส่งดูแลแขกวันละ 8 ชั่วโมง (ลูกค้าต้องจ่ายเงินล่วงหน้า)
- โรงแรมมีของฝากไทยขายของฝากมาจากชาวนาไทยโดยตรงราคาถูกและมีคุณภาพดีด้วย
- โรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง

ลักษณะโรงแรม

โรงแรมเป็นอาคารทั้งตึกตกแต่งใหม่มีทั้งหมด 6 ชั้น 48 ห้อง ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ภายในห้องพักมีตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง แก้วน้ำที่แขวนเสื้อเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่นมีพนักงาน

รักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมงมี TV และ WIFI เปิดให้บริการฟรี 24 ชั่วโมง บรรยากาศดีฝั่งตรงข้ามกับASIATIQUE THE RIVERFRONT

จุดเด่น

- สถานที่ตั้งของโรงแรม : โรงแรมตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาอยู่ฝั่งตรงข้าม ASIATIQUE THE RIVERFRONT หากไปยังฝั่งตรงข้ามก็จะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชีวิตชีวาหากอยู่ฝั่งโรงแรมก็จะเป็นที่อยู่อาศัยของชาวไทยนักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสบรรยากาศความเป็นอยู่แบบไทยๆ ได้บริเวณหน้าปากซอยมี ร้านเซเว่น ธนาคารกสิกรไทย และห้างสรรพสินค้าทำให้มีความสะดวกสบายต่อการจับจ่ายใช้สอย

- พนักงานคนไทยของโรงแรมส่วนใหญ่จะสื่อสารภาษาจีนได้
- มีไกด์ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขับรถได้ส่วนตัวรับจ้าง (ลูกค้าต้องซื้อบริการล่วงหน้า)
- มีช่างภาพส่วนตัวรับจ้าง
- ขนาดโรงแรมไม่ใหญ่สามารถให้บริการที่อุ่นใจสำหรับลูกค้าทุกท่าน
- โรงแรมมีของฝากไทยที่คุ้มค่าขาย

วิสัยทัศน์

เป็นโรงแรมที่ให้ความเอาใจใส่ลูกค้าชาวจีนให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจ

- จัดสถานที่พักให้สะอาดและปลอดภัยต่อลูกค้าชาวจีน
- จัดบริการให้ลูกค้าชาวจีนด้วยความเอาใจใส่เพื่อให้เกิดความประทับใจ
- จัดกิจกรรมที่ลูกค้ามีส่วนร่วมเพื่อให้กลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป
- สร้างแบรนด์ภาพลักษณ์ที่ดีให้ลูกค้าชาวจีนจดจำและแนะนำต่อให้มาใช้บริการ
- สร้างความยั่งยืนทางธุรกิจเพื่อได้ผลตอบแทนกลับคืนแก่ผู้ลงทุน

เป้าหมาย

- เป้าหมายระยะสั้น: ขยายโอกาสทางธุรกิจใหม่หาคู่ขาเพิ่มขยายขอบเขตของธุรกิจโรงแรมเพื่อสร้างกำไรให้มากขึ้น
- เป้าหมายระยะยาว: ขยายธุรกิจทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเปิดสาขาเพิ่มภายในระยะเวลา 2-4 ปี

1.3 วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

- เพื่อแบรนด์ภาพลักษณ์เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวจีน
- เพื่อต้องการผลตอบแทนในด้านต่อไปนี้คือ
- รายได้ 15,168,936 บาท / ต่อปี โดยมีอัตราการเจริญเติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละต่อปี
- อัตราการเจริญเติบโตของกำไรไม่ต่ำกว่าร้อยละ 61.46% ต่อปี
- ระยะเวลาคืนทุนภายใน 1.23 ปี

1.4 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนธุรกิจ

เพื่อนำความรู้ความเข้าใจ และข้อมูลจากการสอบถามต่างๆ ช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเข้าใจอย่างชัดเจนยิ่งขึ้นช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำแผนธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดทำแผนธุรกิจ



บทที่ 2

วิธีการดำเนินการในการจัดทำแผนธุรกิจ

แผนธุรกิจฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยใช้ข้อมูลประเภทต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย 1.ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเองและ 2. ข้อมูลที่รวบรวมจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ใช้ในการจัดทำแผนธุรกิจในครั้งนี้

2.1 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมเอง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้บริโภค เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้แก่ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกโรงแรม 3 ดาว ปัจจุบันคือนักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสำคัญมากและสนใจมาก ปัจจุบันสามารถทำให้นักท่องเที่ยวชาวจีนตัดสินใจใช้บริการโรงแรม 3 ดาว

ตารางที่ 2.1 : ข้อมูลที่รวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของข้อมูล	แหล่งอ้างอิง	วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล
การแบ่งกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด	http://oknation.nationtv.tv/blog/tqaaward/2011/08/23/entry-1	เพื่อนำมาใช้ในการหากลุ่มลูกค้าเป้าหมายและแบ่งส่วนตลาดของธุรกิจ
โมเดลในการดำเนินธุรกิจ	https://bsc.dip.go.th/th/category/businessplan/business-model-content	เพื่อทราบต้นแบบในการดำเนินธุรกิจ
กลยุทธ์ SWOT	https://greedisgoods.com/swot-คือ/	วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) : ข้อมูลที่รวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของข้อมูล	แหล่งอ้างอิง	วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล
วิธีการเลือกพันธมิตร	https://www.smartsme.co.th/content/36928	เพื่อนำมาใช้ในการค้นหาพันธมิตรที่เหมาะสมกับธุรกิจเรา
วิธีการสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า	http://marketingthai.blogspot.com/2010/10/buying-motives.html	เพื่อช่วยค้นหาวิธีดึงดูดลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของเรา
วิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	https://vsharecontent.com/2018/02/11/6-tips-to-win-crm/	เพื่อนำมาใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและรักษาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ดี
วิธีการสร้างคุณภาพบริการที่ดีให้กับลูกค้า	https://portal.weloveshopping.com/content/1370-เคล็ดลับการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า	เพื่อสร้างคุณภาพบริการที่ดีให้เป็นที่พึงพอใจให้กับลูกค้า
การจัดโครงสร้างองค์กร	https://www.baanjomyut.com/library_2/extension1/organization/06.html	เพื่อนำมาใช้ในการเลือกโครงสร้างองค์กรหนึ่งที่เหมาะสมกับเรามากที่สุดเพื่อความสะดวกในการบริหารการจัดพนักงานและการประหยัดค่าใช้จ่ายบุคลากรด้วย
กลยุทธ์สร้างแบรนด์	https://www.marketingoops.com/news/brandmove/meetnlunch-2/	เพื่อสร้างแบรนด์ให้เป็นที่รู้จักของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและกลุ่มต่างๆ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) : ข้อมูลที่รวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของข้อมูล	แหล่งอ้างอิง	วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล
เกณฑ์ในการรับบุคลากร เกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการจูงใจและรักษาบุคลากร	https://www.thelead-er.com/digital-transformation/human-resources-hr-4-0-adds-4-strategies-for-speeding-up-work/	เพื่อนำมาใช้ในการเลือกคนเข้ามาทำงานที่องค์กรและใช้คนถูกงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงานที่ไม่จำเป็นและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
วิธีการเก็บข้อมูล	http://www.thaigoodview.com/node/50458	เพื่อช่วยค้นหาวิธีเก็บข้อมูลที่เหมาะสมกับธุรกิจสุดและเพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการเก็บข้อมูล
กลยุทธ์ทางการตลาด	https://moneyhub.in.th/article/เพิ่มมูลค่าให้ธุรกิจ/	เพื่อช่วยวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดและเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
วิธีการตั้งราคา	https://greedisgoods.com/price-คือ-การตั้ง-ราคา-marketing-mix/	เพื่อช่วยค้นหาวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสมกับธุรกิจ
การบริการช่องทางการจำหน่าย	https://sites.google.com/site/karkhaypwch1/hnwy-thi-3-chxng-thangkar-cad-cahnay	เพื่อช่วยช่องทางการจำหน่ายที่เหมาะสมกับธุรกิจที่สุด
วิธีการสร้างตราสินค้าให้เป็นที่ยอมรับ	https://taokaemai.com/5-ขั้นตอนสร้างแบรนด์-ให้/	เพื่อช่วยหาวิธีที่สามารถสร้างตราสินค้าให้เป็นสินค้าที่มีคนรู้จัก

2.2 วิธีการเก็บข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้

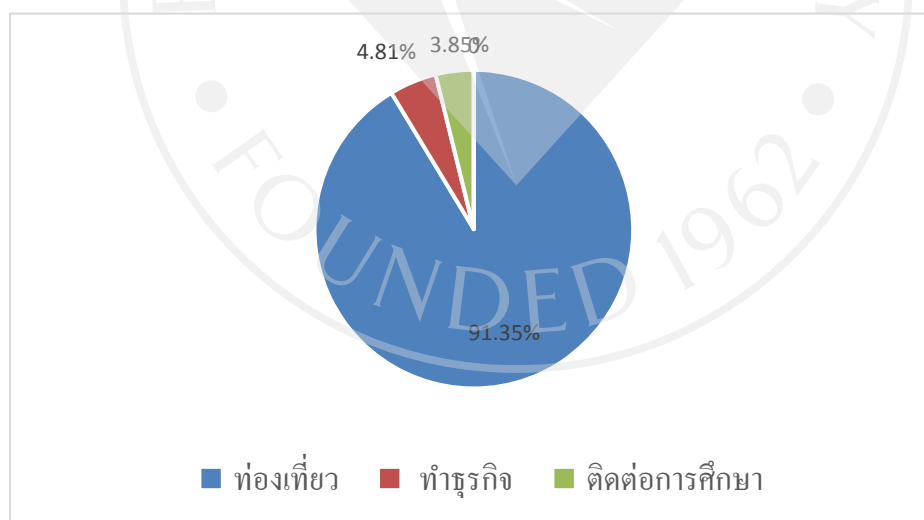
ตารางที่ 2.2 : วิธีการเก็บข้อมูลที่รวบรวมเอง วิธีการดำเนินการและเครื่องมือที่ใช้

วิธีการเก็บข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้
การสัมภาษณ์ความคิดเห็น	แบบสัมภาษณ์

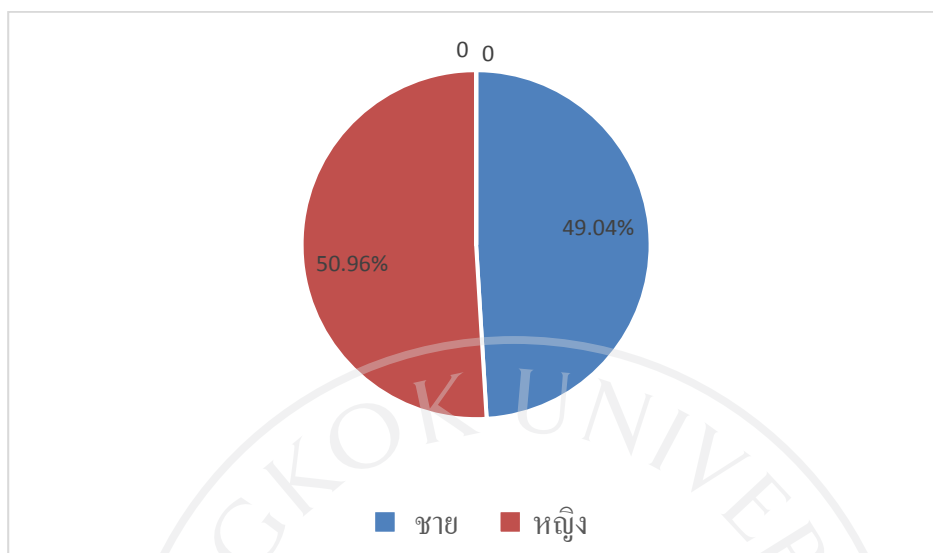
2.3 ผู้ที่ให้ข้อมูล

ผู้ที่ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มคนจีนทั่วไปที่สนใจหรือเคยมาทำธุรกิจประเภทต่างๆ เช่น มาท่องเที่ยวหรือค้าขายในกรุงเทพ เนื่องจากลูกค้าหลักของโรงแรมจะเป็นชาวจีน จึงมีความจำเป็นต้องสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของผู้คนกลุ่มนี้ผ่านการสัมภาษณ์ทางออนไลน์ จำนวนผู้ที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้มี 104 คน

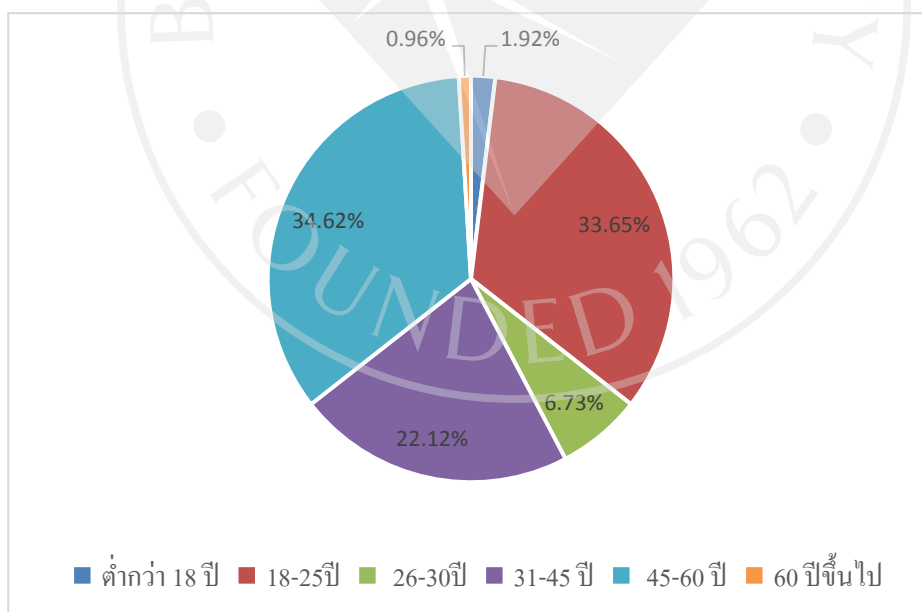
ภาพที่ 2.1 : วัตถุประสงค์ของการเข้ามาประเทศไทยคืออะไร



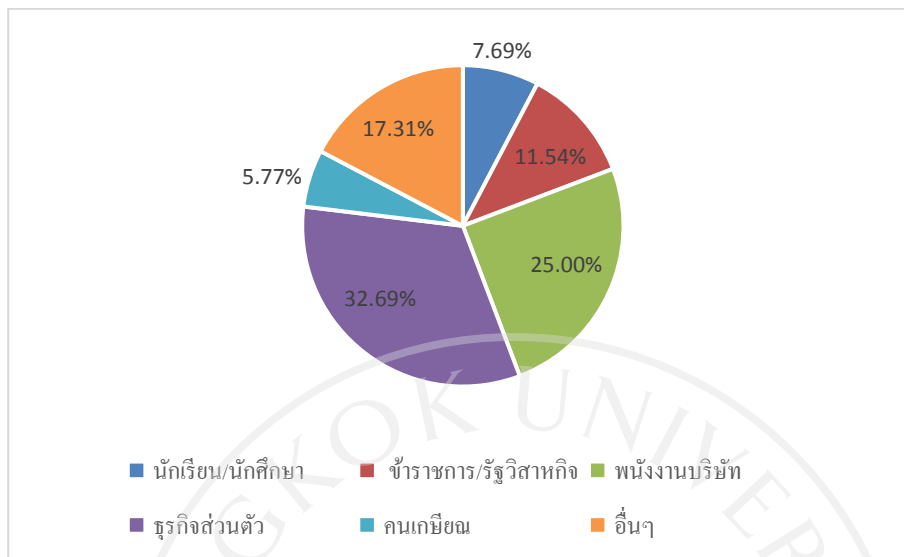
ภาพที่ 2.2 : เพศ



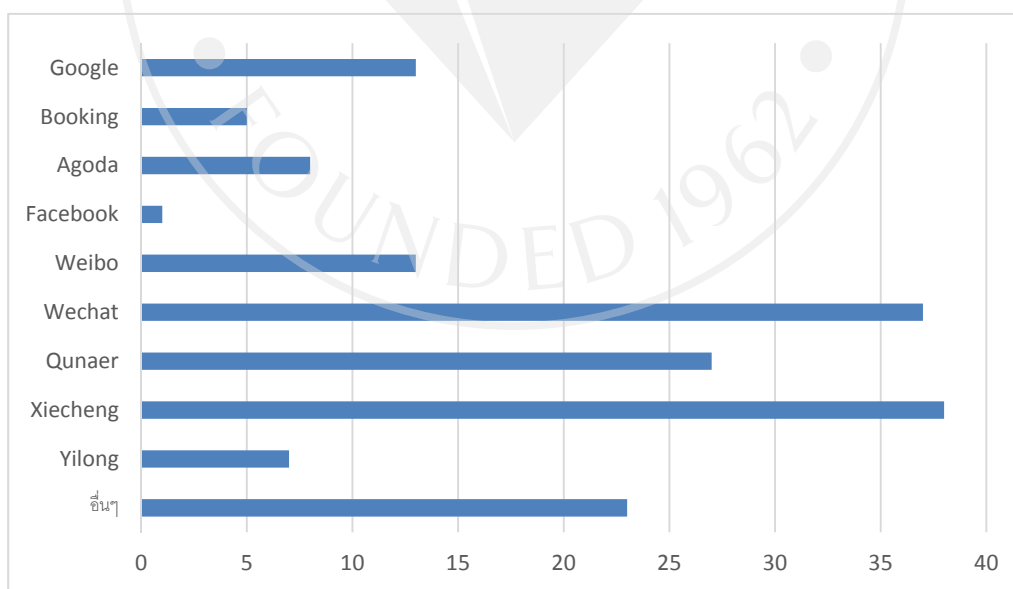
ภาพที่ 2.3 : อายุ



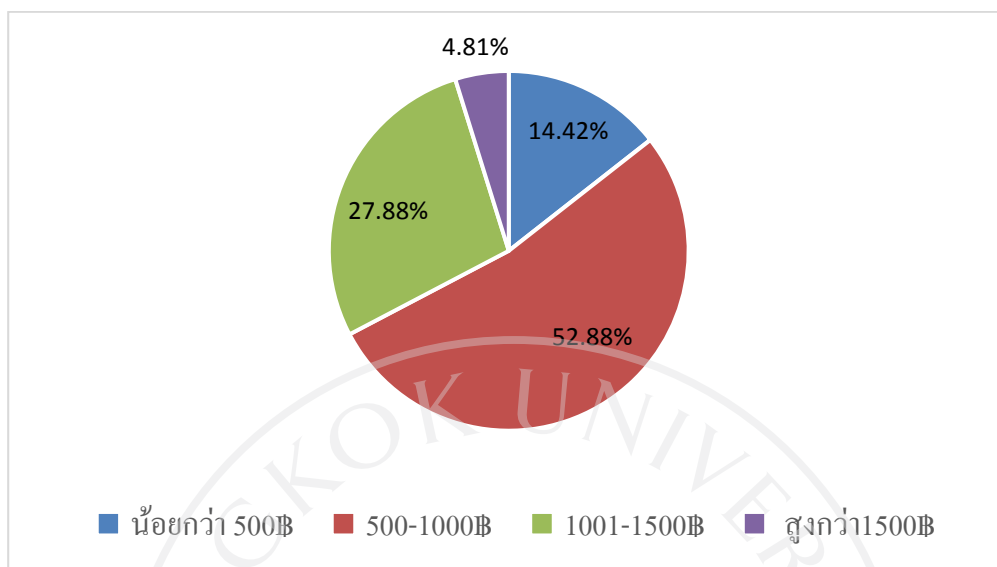
ภาพที่ 2.4 : อาชีพหลัก



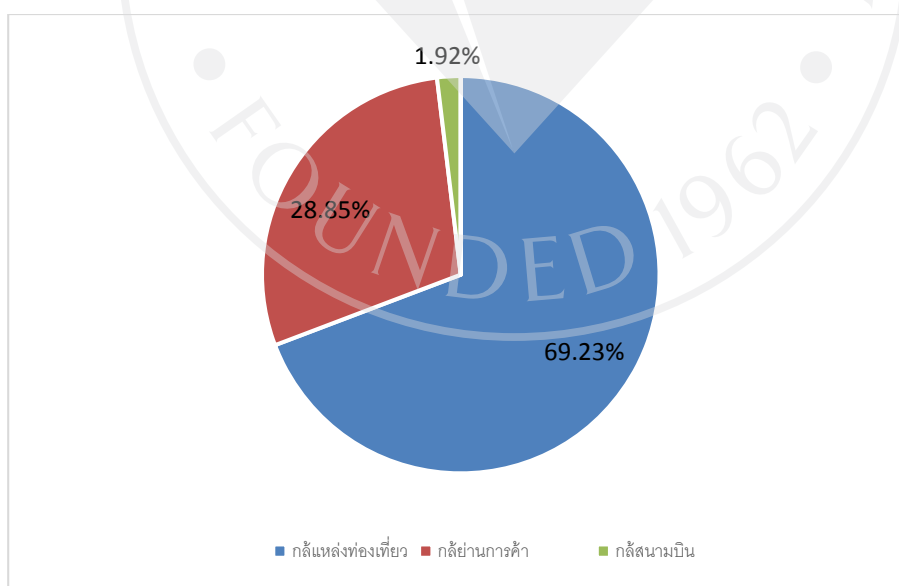
ภาพที่ 2.5 : ปกติชาวจีนจะค้นหาและจองโรงแรมจากแอปพลิเคชันไหน



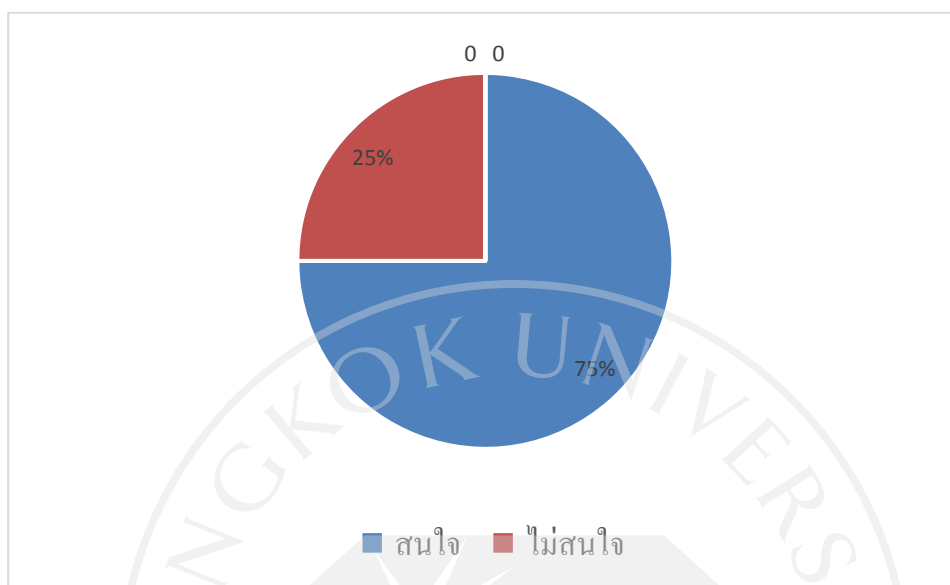
ภาพที่ 2.6 : ช่วงราคาที่ชาวจีนสนใจสำหรับโรงแรมระดับ 3 ดาวต่อ1คืน



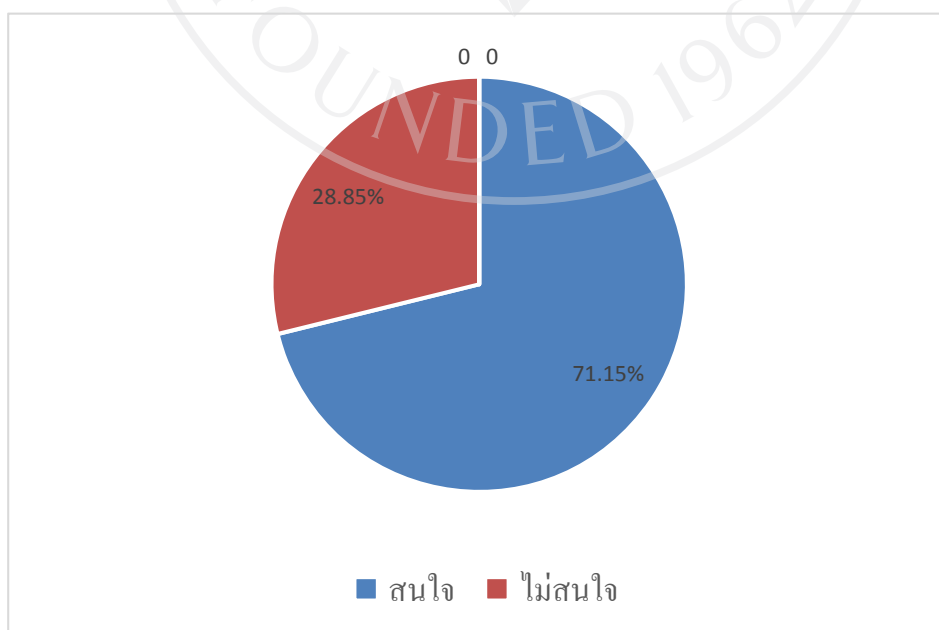
ภาพที่ 2.7 : เมื่อชาวจีนมากรุงเทพ มักจะเลือกพักที่โรงแรมย่านไหน



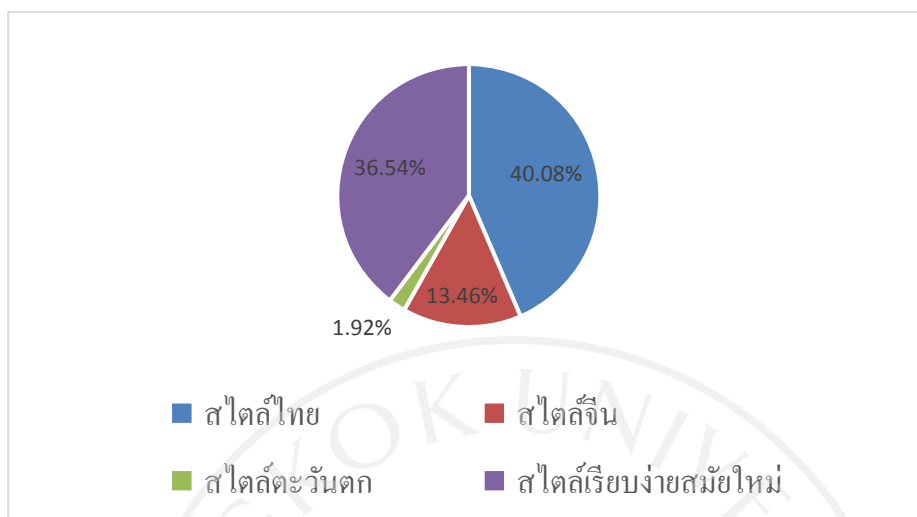
ภาพที่ 2.8 : หากโรงแรมจะมีของฝากไทยที่คุ้มค่าขายและมีบริการช่วยส่งของฝากไทยกลับประเทศ/
บ้านผ่านทางบริษัทขนส่งชาวเงินจะสนใจ



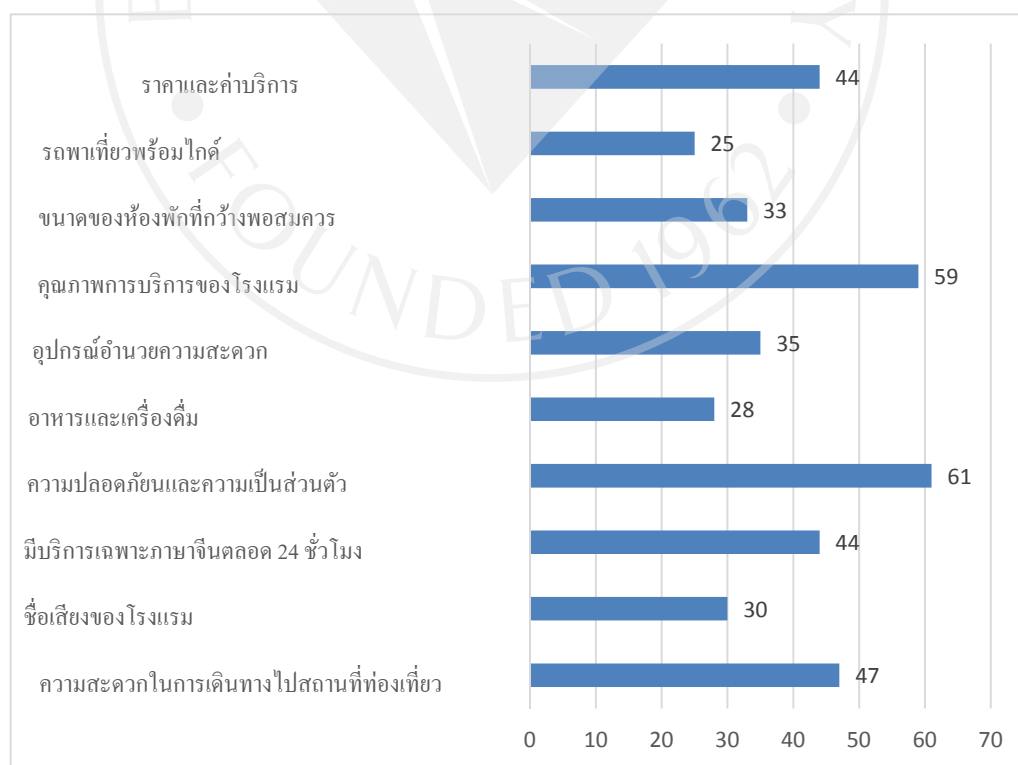
ภาพที่ 2.9 : หากโรงแรมจะมีบริการที่กำหนดเอง เช่นมีไกด์ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขับรถยนต์
ได้อย่างดีรับส่งดูแลแขกวันละ8ชั่วโมงและโรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง ชาว
จีนจะสนใจ



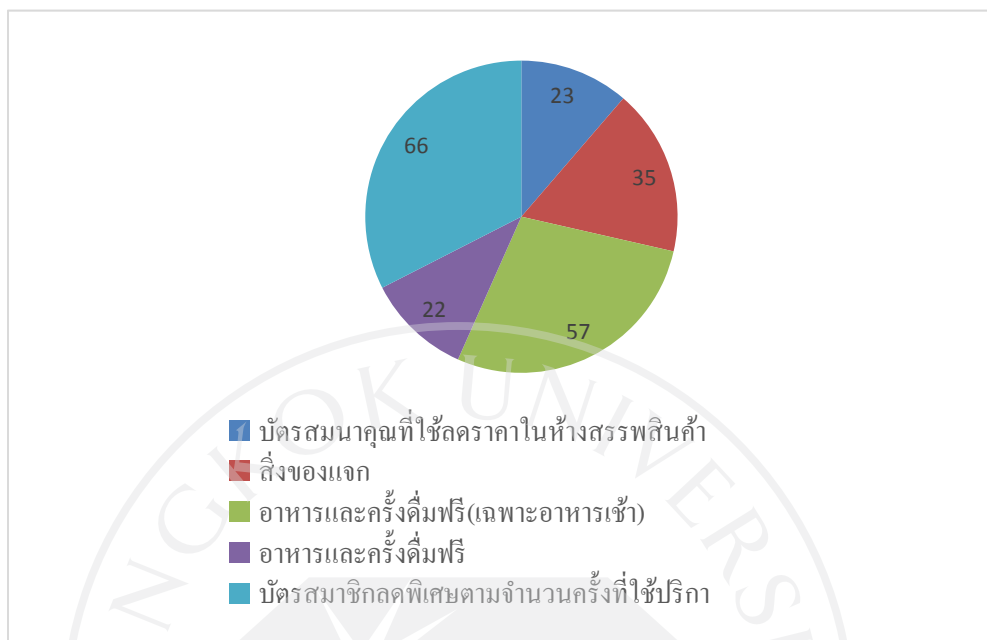
ภาพที่ 2.10 : สนใจการตกแต่งสไตล์โรงแรมแบบไหน



ภาพที่ 2.11 : เมื่อชาวจีนเลือกโรงแรม ปัจจัยใดที่ท่านให้ความสำคัญมากและสนใจทำให้ชาวจีนใช้บริการโรงแรม 3 ดาว



ภาพที่ 2.12 : ของสมนาคุณพิเศษที่ชาวจีนต้องการ



2.4 สรุปข้อมูล

1. วัตถุประสงค์ของชาวจีนเข้ามาประเทศไทยมีร้อยละ 91 จะเป็นมาท่องเที่ยว
2. ผู้คนที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์ทางออนไลน์ในครั้งนี้จะมีเพศชาย ร้อยละ 50.96 เพศหญิง ร้อยละ 49.04
3. อายุของผู้คนที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์ทางออนไลน์ในครั้งนี้ มีส่วนใหญ่มักคิดเป็น 46-60 ปี ร้อยละ 34.62
4. อาชีพหลักของผู้คนที่เข้าร่วมการสัมภาษณ์ทางออนไลน์ในครั้งนี้ มีร้อยละ 32.69 จะเป็นนักธุรกิจส่วนตัว
5. แอปพลิเคชันที่ปกติชาวจีนจะค้นหาและจองโรงแรมส่วนใหญ่จะคิดเป็น Wechat, Xiecheng, Qunaer, Weibo Google และอื่นๆ
6. ช่วงราคาที่ชาวจีนสนใจสำหรับโรงแรมระดับ 3 ดาวต่อ 1 คืน มีร้อยละ 52.88 คน จะคิดอยู่ในช่วง 500-1000 บาท
7. เมื่อชาวจีนมากรุงเทพ มีผู้คนที่ร้อยละ 69.23 มักจะเลือกพักที่โรงแรมใกล้แหล่งท่องเที่ยว
8. มีผู้คนที่ร้อยละ 75 จะสนใจ โรงแรมที่มีของฝากไทยที่คุ้มค่าขาย และมีบริการช่วยส่งของฝากไทยกลับประเทศ/บ้านผ่านทางบริษัทขนส่ง
9. มีผู้คนที่ร้อยละ 71.15 จะสนใจ โรงแรมที่จะมีบริการที่กำหนดเอง เช่นมีไกด์ที่สามารถ

สื่อสารภาษาจีนและข้อบกพร่องได้อย่างดีรับส่งดูแลแขกวันละ 8 ชั่วโมงและโรงแรมมีช่างภาพ
ท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง

10. มีผู้คนร้อยละ 40.08 จะสนใจการตกแต่งสไตล์โรงแรมแบบสไตล์ไทย

11. เมื่อชาวจีนเลือกโรงแรม ปัจจัยที่จะทำให้ความสำคัญมากและสนใจทำให้ชาวจีนใช้
บริการโรงแรม 3 ดาว ส่วนใหญ่จะเป็นคุณภาพการบริการของโรงแรม ความสะดวกในการเดินทางไป
สถานที่ท่องเที่ยว ราคาและค่าบริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ขนาดของห้องพักที่กว้าง
พอสมควร ชื่อเสียงของโรงแรม ส่วนน้อยจะเป็นรถพาเที่ยวพร้อมไกด์ อาหารและเครื่องดื่ม
ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว มีบริการเฉพาะภาษาจีนตลอด 24 ชั่วโมง

12. ของสมนาคุณพิเศษที่ชาวจีนต้องการส่วนใหญ่จะเป็นส่วนลดครั้งต่อไป อาหารและเครื่องดื่มฟรี
สิ่งของแจก ส่วนน้อยจะเป็นบัตรสมนาคุณที่ช่วยลดราคาในห้างสรรพสินค้าและ
บัตรสมาชิกลดพิเศษตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ



บทที่ 3
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจ

เนื้อหาของบทนี้จะเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจ สาเหตุที่ต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมคือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมธุรกิจสามารถช่วยผู้บริหารรู้จักจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจคืออะไร แล้วจะเกิดผลตอบแทนกับธุรกิจอย่างไร สามารถช่วยผู้บริหารค้นหาโอกาสในการทำธุรกิจและจะแก้ไขอุปสรรคได้ทันเวลา ช่วยเกิดความคิดเห็นที่มีประโยชน์และช่วยตัดสินใจได้ถูกต้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

ตารางที่ 3.1 : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมภายนอก	ผลต่อการดำเนินธุรกิจ
1. สภาพเศรษฐกิจ ประเทศจีนมีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน นักท่องเที่ยวจีนเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ที่สุด และนักท่องเที่ยวจีนทำรายได้ให้เศรษฐกิจการท่องเที่ยวไทย เป็นอันดับ 1 ในปี 2017 มีประมาณ 439,287 ล้านบาท	- โอกาสที่ได้รับคือ โรงแรมมีโอกาสที่จะมีผู้มาพักที่เป็นชาวจีน มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ โรงแรมมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัย
2. ปัจจัยการผลิต - โรงแรมตกแต่งใหม่ สภาพแวดล้อมดี คุณภาพของการบริการสูง / สถานที่ตั้งของโรงแรมใกล้จากสถานที่ท่องเที่ยวอื่นและกลางเมือง - อุปกรณ์โรงแรมใหม่และคุณภาพการบริการที่ดี สามารถดึงดูดความสนใจลูกค้าวัยหนุ่มสาวได้มากขึ้น	- โอกาสที่ได้รับคือ โรงแรมเป็นที่รู้จักของลูกค้าเพราะประทับใจในการบริการ ลูกค้าจะบอกต่อให้ลูกค้าคนอื่นและลูกค้าเดิมก็จะกลับมาใช้บริการใหม่ - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ ทำให้รายได้มั่นคง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมภายนอก	ผลต่อการดำเนินธุรกิจ
3. การบริการต่อลูกค้า - โรงแรมนอกจากมีบริการตามโรงแรมปกติยังมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวและไกด์ส่วนตัวที่พูดภาษาจีนได้รับจ้างล่วงหน้าโรงแรมรับสร้างชื่อของฝากไทย	- ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ โรงแรมจะทำกำไรมากขึ้น
4.การเมือง - ประเทศไทยอยู่ในภาวะสังคมทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัย - ทำให้ประเทศไทยเป็นทางเลือกการท่องเที่ยวที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวจีน รัฐบาลไทยให้ความสะดวกในเรื่องวีซ่าสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	- โอกาสที่ได้รับคือ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเที่ยวไทยเพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ รายได้ของโรงแรมไทยก็เพิ่มตามไปด้วย
5.กฎหมายและข้อระเบียบ - รัฐบาลไทยออกใบอนุญาตให้นักท่องเที่ยวจีนเข้ามาในประเทศไทยได้สะดวก	- ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ โรงแรมมีลูกค้าเข้ามาพักเพิ่มขึ้น
6.คู่แข่งและสภาพการแข่งขัน - มีโรงแรมริมแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นจำนวนมาก	- โอกาสที่ได้รับคือ โรงแรมที่มีลักษณะเฉพาะจะได้รับความนิยมมากขึ้น - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ นักท่องเที่ยวใหม่มาเที่ยวทำให้รายได้เพิ่มขึ้น - อุปสรรคที่ได้รับคือ 1. คู่แข่งขันมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมากกว่า 2. คู่แข่งช่วงชิงรายได้ไป - ผลเสียที่ธุรกิจได้รับคือ 1. ลูกค้าเข้าพักโรงแรมที่รู้จักมากกว่าทำให้ธุรกิจมีรายได้ลดลง 2. สูญเสียรายได้ให้คู่แข่ง

3.2.การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

ตารางที่ 3.2 : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายใน	ผลต่อการดำเนินธุรกิจ
1. ความโดดเด่นของโรงแรม - โรงแรมมีบริการเหมือนโรงแรมปกติเช่น บริการต้อนรับ บริการห้องพัก บริการจัดเลี้ยง เป็นต้น - มีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวและไกด์ส่วนตัวรับจ้างล่วงหน้าโรงแรมรับจ้างซื้อของฝากไทย - โรงแรมมีวิธีการชำระเงินสะดวกสำหรับลูกค้าชาวจีน เช่น จ่ายผ่าน WeChat, Alipay ได้ทันที - พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่จะสื่อสารภาษาจีนได้ดีกับลูกค้าคนจีน - การตกแต่งของโรงแรมเป็นสไตล์ไทย - โรงแรมตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา อยู่ฝั่งตรงข้าม ASIATIQUE The Riverfront - โรงแรมให้ความสะดวกสบายกับลูกค้า มีสถานที่ตั้งดี มีการตกแต่งใหม่ มีการบริการที่มีความโดดเด่น โรงแรมจะได้รับดึงดูดความสนใจจากลูกค้ามากขึ้น	- ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ 1. โรงแรมจะได้ทำกำไรมากขึ้นและจะได้ทำชื่อเสียงที่ดีให้กับผู้บริโภค 2. ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวกไม่ต้องจัดการเอง 3. ให้ความสะดวกต่อลูกค้าในการจ่ายเงิน 4. ลูกค้าเรียกใช้บริการได้สะดวก 5. ลูกค้าเดินทางสะดวกและประทับใจกับวิวที่สวยงามของแม่น้ำ 6. ลูกค้าเดินทางสะดวกทำให้มาใช้บริการมากขึ้น 7. ธุรกิจมีรายได้เพิ่มขึ้น 8. ทำให้ลูกค้าได้สะดวกและประทับใจในบริการ
2. ความเป็นรู้จักของโรงแรม - โรงแรมเพิ่งเปิดใหม่	- จุดอ่อน คือ โรงแรมเพิ่งเปิดใหม่ นักท่องเที่ยวยังไม่มีความรู้จักในตลาด - ผลเสียที่ธุรกิจได้รับคือ รายได้อาจจะไม่ตรงตามที่วางแผนไว้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายใน	ผลต่อการดำเนินธุรกิจ
3. ประสบการณ์ของเจ้าของธุรกิจ	จุดอ่อน คือ ผู้ประกอบการมีทั้งสามคน มีสองคนเพิ่งจบการศึกษา ขาดประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจ - ผลเสียที่เกิดขึ้นคือ การปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จในการทำตลาดหรือการให้บริการ
4. กระบวนการปฏิบัติงาน - ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การจองที่พัก การบริการที่รวดเร็วติดต่อไต่ถามมีประสิทธิภาพสูง	จุดแข็ง คือ การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าจะบอกต่อให้ลูกค้าคนอื่นและลูกค้าเดิมก็จะกลับมาใช้บริการใหม่ - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ ทำให้รายได้มั่นคง
5. ความพอเพียงของบุคลากร โรงแรมเป็นธุรกิจขนาดกลางและเล็ก	จุดแข็ง คือ 1. มีบริการโรงแรมตามปกติ 2. มีไกด์ถูกกฎหมายที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขั้บรณยนต์ได้อย่างดีรับส่งดูแลลูกค้า 3. โรงแรมมีของฝากไทยขายของฝากมาจากโรงงานไทยโดยตรง ราคาถูกและมีคุณภาพดีด้วย 4. โรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ มีการให้บริการที่หลากหลาย สามารถช่วยให้บริการได้ดียิ่งขึ้นและสามารถประหยัดเงินทุนทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้นได้

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายใน	ผลต่อการดำเนินธุรกิจ
6. ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร	จุดแข็ง คือ 1. รับสมัครพนักงานให้เรียบร้อยก่อนเปิดโรงแรม พนักงานทุกคนต้องไปตรวจสอบสภาพที่โรงพยาบาลรัฐบาลและต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบก่อนเปิดโรงแรม 2. พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่จะสื่อสารภาษาจีนได้ดีกับลูกค้าคนจีน สุขภาพแข็งแรงสามารถให้บริการที่ดีเป็นมืออาชีพแก่ลูกค้า พนักงาน ปฏิบัติทำตามกฎระเบียบข้อบังคับ มีความรับผิดชอบและมีความทุ่มเทให้กับงาน - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ ลูกค้าประทับใจและจะกลับมาใช้บริการใหม่
7. เงินทุนในการดำเนินธุรกิจ เงินทุนส่วนใหญ่จะเอามาจากเงินกู้ธนาคารและ Angel Investors (Angel Investors ก็คือนักลงทุนอิสระที่มาช่วยลงทุนแบบเน้นคุณค่าให้กับธุรกิจในระยะเริ่มต้น)	ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับ / ผลเสียที่เกิดขึ้นคือ ต้องมีความรับผิดชอบต่อ Angel Investors หา Angel Investors ที่ดีสามารถนำ ความช่วยเหลือที่ดีขึ้นไปสู่การดำเนินงานของโรงแรม ไม่อย่างนั้นเขาจะสร้างปัญหามากมายขึ้น ส่งผลร้ายแรงต่อการดำเนินงานปกติของโรงแรม
8. คุณลักษณะทางกายภาพ	จุดแข็ง คือ 1. โรงแรมตั้งอยู่ในทำเลที่ดีของเมือง เพราะริมแม่น้ำเจ้าพระยา อยู่ฝั่งตรงข้าม Asiatique The Riverfront ที่ห้องมีผนังกระจกโปร่งใสบานใหญ่ ลูกค้าสามารถไม่ออกจากโรงแรมก็ได้ดูพระอาทิตย์ขึ้น พระอาทิตย์ตกดินและเห็นฉากกลางคืนของแม่น้ำเจ้าพระยาและชิงช้าสวรรค์ที่ฝั่งตรงข้าม โรแมนติกมาก บรรยากาศดี

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายใน	ผลต่อการดำเนินธุรกิจ
	2. โรงแรมตกแต่งใหม่สไตล์ไทย พนักงานไทย ให้บริการแบบที่จะทำให้ลูกค้ายิ้มและอุ่นใจ ภายในห้องพักมีตู้เสื้อผ้า ที่แขวนเสื้อ โต๊ะเครื่องแป้ง เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น พนักงานรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง มีTVและWIFIเปิดให้บริการ ฟรี24ชั่วโมง 3. สถานที่ตั้งและบริการของโรงแรมดีห้องราคาไม่ถึงห้าดาว แต่บริการโรงแรมเป็นห้าดาว สามารถเพิ่มทัศนวิสัยของโรงแรมเป็นตัวเลือกก่อนของลูกค้าได้ง่าย/สถานที่ตั้งของโรงแรมไม่ไกลจากสถานที่ท่องเที่ยวอื่นและกลางเมือง - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับ / ผลเสียที่เกิดขึ้น คือ บริการที่ดีสามารถสร้างลักษณะของโรงแรมได้ดีและเพิ่มการมองเห็นของโรงแรม /จะสูญเสียลูกค้าบางส่วนที่อยากอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวอื่นและกลางเมือง
9. พันธมิตรลูกค้า	จุดแข็ง คือ 1. ช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัว ไกด์ส่วนตัว โรงงานของฝากไทย 2. ให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว / ค้นหาลูกค้าที่ดี ซึ่งลูกค้าต้องมีจริยธรรมอาชีพ บุคลิกภาพดีมีความรับผิดชอบต่อกุณาคามีสินค้าหรือบริการที่ดีให้กับลูกค้า - ผลตอบแทนที่ธุรกิจจะได้รับคือ จะทำให้ได้ผลกำไรเพิ่มทั้งสองฝ่าย สร้างชื่อเสียงโรงแรมดีด้วย

บทที่ 4

โมเดลในการดำเนินธุรกิจ

เนื้อหาของบทนี้จะเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับโมเดลในการดำเนินธุรกิจ เพื่อจะช่วยให้ผู้บริหารได้รู้จักลักษณะของกลุ่มลูกค้าคืออะไร คู่แข่งขันของธุรกิจจะมีลักษณะอย่างไร จุดเด่นของธุรกิจคืออะไร ธุรกิจควรสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างไร เป็นต้น หลังจากทำความเข้าใจกับสิ่งเหล่านี้แล้วผู้บริหารจะรู้ว่าเป้าหมายของธุรกิจคืออะไรและจะต้องทำอย่างไรต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธุรกิจได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยพิจารณาใช้เกณฑ์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

4.1 เกณฑ์การจัดกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 4.1 : เกณฑ์การจัดกลุ่มเป้าหมาย

เกณฑ์การจัดกลุ่มเป้าหมาย	คุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย
เกณฑ์ประชากรศาสตร์ เป็นเกณฑ์ที่แบ่งโดยใช้คุณสมบัติทางประชากรศาสตร์	- เนื่องจากเป็นที่พักโรงแรมก็เลยใช้ได้ทุกเพศทุกวัยทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษาทุกสถานภาพการสมรส - รายได้ 20,000 บาทต่อเดือนหรือขึ้นไปเนื่องจากราคาห้องเหมาะสมกับความสามารถในการซื้อสินค้าบริการประชาชนที่มีอยู่ในระดับกลาง - เนื่องจากสถานที่ตั้งของโรงแรมและขอบเขตบริการธุรกิจของโรงแรมลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมคือนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจีนที่มาเที่ยวเอง
เกณฑ์พฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว เกณฑ์ทางจิตวิทยา	- ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่กี่ครั้งในตลอดชีวิต - เหตุผลในการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นอยากพักอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาและโรงแรมคุ้มค่า - สถานที่ซื้อและวิธีซื้อบริการคือซื้อทางออนไลน์ - แม้ว่าโรงแรมไม่ต้องทำให้ดีทุกอย่างแต่หวังว่าโรงแรมมีความใส่ใจและประทับใจต่อลูกค้า - คุ้มค่าเงินเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการของโรงแรม

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) : เกณฑ์การจัดกลุ่มเป้าหมาย

เกณฑ์การจัด กลุ่มเป้าหมาย	คุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย
เกณฑ์ทางสังคม	- ลูกค้าส่วนใหญ่จะคิดว่าโรงแรมมีความรับผิดชอบต่อสังคมโรงแรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นโรงแรมที่น่าเชื่อถือ - ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับรู้เกี่ยวกับโรงแรมพร้อมคำแนะนำจากบุคคลอื่นและโฆษณาของโรงแรม
เกณฑ์ทางภูมิศาสตร์	- คนที่ชอบสถานที่ท่องเที่ยวแม่น้ำเจ้าพระยาและASIATIQUE THE RIVERFRONT จะพิจารณาเลือกโรงแรมที่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวสองแห่งนี้ก่อนแล้วโรงแรมDLตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาอยู่ฝั่งตรงข้าม ASIATIQUE THE RIVERFRONTเป็นทางเลือกที่ดี

4.2 คู่แข่งขัน

เมื่อพิจารณาถึงธุรกิจที่จำหน่ายบริการในขณะนี้พบว่าแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่ม 1 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มุ่งตลาดบน กลุ่มลูกค้าของโรงแรมคือลูกค้าที่มีรายได้ระดับกลาง ถึงสูง ดังนั้น กลุ่มธุรกิจที่มุ่งตลาดบนมักจะเปิดดำเนินการในบริเวณโรงแรมริมแม่น้ำเจ้าพระยาใจกลางปทุมวัน เนื่องจากลูกค้าเป้าหมายมักจะจับจ่ายซื้อบริการในพื้นที่นั้น

กลุ่ม 2 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มุ่งตลาดผู้มีรายได้ระดับกลาง กลุ่มลูกค้าของโรงแรมคือลูกค้าที่มีรายได้ระดับกลาง ดังนั้น กลุ่มธุรกิจที่มุ่งตลาดผู้มีรายได้ระดับกลางมักจะเลือกพื้นที่ทำธุรกิจบริเวณใกล้แม่น้ำเจ้าพระยาถนนข้าวสาร ประตูน้ำ เนื่องจากลูกค้าเป้าหมายมักจะจับจ่ายซื้อบริการในพื้นที่นั้น

กลุ่ม 3 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มธุรกิจที่มุ่งตลาดผู้มีรายได้ระดับต่ำถึงระดับกลาง ซึ่งมักจะให้ความสำคัญกับระดับราคาที่สามารถสนับสนุนได้ ดังนั้น กลุ่มธุรกิจที่มุ่งตลาดผู้มีรายได้ระดับต่ำมักจะเลือกพื้นที่ทำธุรกิจบริเวณถนนข้าวสาร ถนนสุขุมวิท ถนนราชดำริ ใกล้แม่น้ำเจ้าพระยา ใกล้พระบรมมหาราชวัง

เมื่อพิจารณาในด้านกลยุทธ์ที่แต่ละกลุ่มนำมาใช้เพื่อให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของกลุ่มคู่แข่งจะมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 : กลยุทธ์ที่แต่ละกลุ่มนำมาใช้

กลยุทธ์ที่นำมาใช้	กลุ่ม1	กลุ่ม2	กลุ่ม3
จุดเด่นของผลิตภัณฑ์	การเดินทางสะดวก บริการดีมาก มีอุปกรณ์ครบครันภายในโรงแรม สไตล์การตกแต่งโรงแรมมีชื่อเสียงมาก	ทำเลที่ตั้งดี การเดินทางสะดวก โรงแรมน่าจะมีชื่อเสียงดัง ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรมมีบริการรับส่งสนามบินฟรี	ราคาถูกห้องพักระยะยาว
ราคาบริการ	ราคาสูง	ราคากลาง	ราคาต่ำ
ช่องทางการจำหน่าย	ร่วมมือกับบริษัทท่องเที่ยวต้อนรับทัวร์ ร่วมมือกับเว็บไซต์จองโรงแรม ตัวอย่างเช่น Booking, Agoda, trivago ยอมรับการจองทางโทรศัพท์และโทรสาร	ร่วมมือกับบริษัทท่องเที่ยวต้อนรับทัวร์ ร่วมมือกับเว็บไซต์จองโรงแรม ตัวอย่างเช่น Booking, Agoda, trivago ยอมรับการจองทางโทรศัพท์และโทรสาร	ร่วมมือกับเว็บไซต์จองโรงแรม ตัวอย่างเช่น Booking, Agoda, trivago ยอมรับการจองทางโทรศัพท์
ทำเลที่ตั้ง	1. ริมแม่น้ำเจ้าพระยา เพราะแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากในประเทศไทย สามารถเห็นพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตกผ่านหน้าต่างบานใหญ่ในห้องพักของโรงแรม	1. ใกล้แม่น้ำเจ้าพระยา เพราะชอบสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้ 2. ถนนข้าวสาร เพราะถนนข้าวสารเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากแห่งหนึ่งสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ถนนข้าวสารจะเป็นศูนย์รวมของร้านอาหารประจำและร้านที่ขายริมถนน ชาวต่างชาติได้ลองลิ้มชิมรสอาหารไทยต่างๆ	ถนนข้าวสาร ถนนสุขุมวิท ถนนราชดำริ ใกล้แม่น้ำเจ้าพระยา ใกล้พระบรมมหาราชวัง อนุสาวรีย์ชัย ใกล้จาก BTS สถานีรถไฟ สนามบิน การเดินทางสะดวก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) : กลุ่มย่อยที่แต่ละกลุ่มนำมาใช้

กลยุทธ์ที่นำมาใช้	กลุ่ม1	กลุ่ม2	กลุ่ม3
ทำเลที่ตั้ง	2. อยู่ใจกลางเมืองเพราะการเดินทางสะดวก ใกล้ห้างสรรพสินค้าและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่ง	3. ได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ ยังมีร้านสำหรับนั่งฟังเพลงอีกหลายร้าน และมีร้านขายสินค้านานาชนิด ร้านรับบริการต่างๆ การบริโภคต่อหัวไม่สูงด้วย 4. ตลาดประตุน้ำเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากแห่งหนึ่งสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติตลาดประตุน้ำจะเป็นศูนย์รวมของร้านอาหาร และมีร้านขายสินค้านานาชนิด ร้านรับบริการต่าง ๆ การบริโภคต่อหัวไม่สูงด้วย	
การบริหาร	สามารถพยายามทำอย่างดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	คุณภาพการบริการดี พนักงานทำตามมาตรฐานการบริการของโรงแรม	บริการกึ่งตนเองหรือบริการตัวเอง
การจูงใจลูกค้า	ทำเลที่ตั้งดีมากการเดินทางสะดวก อาหารเข้ามีความหลากหลาย บริการดีมากสภาพแวดล้อมดีมากมีอุปกรณ์ครบครันภายในห้องพัก รายการในห้องเป็นแบรนด์ที่มีชื่อเสียง	ทำเลที่ตั้งดี การเดินทางสะดวกบริการดี สภาพแวดล้อมดี ปลอดภัย 24 ชม. ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวห้องพักสะอาดสบายโรงแรมมีบริการรับส่งสนามบินฟรีคัมค่าเงิน	ใกล้จาก BTS สถานีรถไฟ สนามบินการเดินทางสะดวก ห้องพักสะอาดมีโปรโมชั่นราคาถูก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) : กลยุทธ์ที่แต่ละกลุ่มนำมาใช้

กลยุทธ์ที่นำมาใช้	กลุ่ม1	กลุ่ม2	กลุ่ม3
การจูงใจลูกค้า	สไตล์การตกแต่งของ โรงแรมมีความคิด สร้างสรรค์ดี โรงแรมมีชื่อเสียงมาก ปลอดภัย24ชม สามารถพยายามทำ อย่างดีที่สุดเพื่อ ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า		
การสร้าง ความสัมพันธ์กับ ลูกค้า	เนื่องจากส่วนใหญ่จะ เป็นเครือโรงแรม ระดับโลก สามารถ แลกเปลี่ยนสำหรับ การเข้าพักฟรีที่ โรงแรมได้	1. เข้าพักครั้งที่สองเป็น ต้นสามารถลดราคาได้ 2. แนะนำโรงแรมให้ เพื่อนมาพักที่นี่หลังจาก เพื่อนเช็คอินสำเร็จลูกค้า สามารถแลกเปลี่ยนบัตร ส่วนลดได้	1. การเข้าพักครั้งที่สอง เป็นต้นสามารถลดราคาได้ 2. แนะนำโรงแรมให้เพื่อน มาพักที่นี่ หลังจากเพื่อน เช็คอินสำเร็จ ลูกค้า สามารถแลกเปลี่ยนบัตร ส่วนลดได้

4.3 แนวทางการแข่งขัน

ธุรกิจของแผนธุรกิจนี้ได้เลือกคู่แข่งกลุ่มที่เป็นกลุ่มคู่แข่งหลัก เนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่ จึงได้มีการวางแผนทางในการจัดทำกลยุทธ์ไว้ดังนี้

4.3.1 เน้นคุณลักษณะของบริการให้มีความแตกต่างและมีเอกลักษณ์ประจำบริการที่ทำให้ลูกค้าจดจำและเข้ามาใช้บริการต่อไปเรื่อยๆ

- มีบริการโรงแรมตามปกติ
- พนักงานคนไทยของโรงแรมส่วนใหญ่จะสื่อสารภาษาจีนได้
- มีไกด์ถูกกฎหมายที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขับรถยนต์ได้อย่างดีรับส่งดูแล

ลูกค้าวันละ 8 ชั่วโมง (ลูกค้าต้องจ้างงานล่วงหน้า)

- โรงแรมมีของฝากไทยขาย ของฝากมาจากโรงงานไทยโดยตรง ราคาถูกและมีคุณภาพดีด้วย

- โรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง

4.2.2 เน้นคุณภาพการบริการโดยดำเนินการที่เน้นกระบวนการที่รวดเร็วและความประทับใจของพนักงานรวมทั้งขยายช่องทางในการบริการให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย พนักงานโรงแรมได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบก่อนเข้างานทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อโรงแรมและแขก จะได้ทำให้คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมสูงตลอดบริการ Thai Smile ของโรงแรมสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจ

4.3.3 เน้นคุณค่าที่เกิดจากความคุ้มค่าที่ลูกค้าได้รับจากเงินที่จ่ายไปในการซื้อบริการ สภาพแวดล้อมของโรงแรมดีมีตัวเลือกบริการที่หลากหลาย คุณภาพการบริการของโรงแรมสูง ห้องราคาไม่สูง มีโปรโมชั่นบ่อยๆ เช่น ขณะที่ลูกค้าเข้าพักครั้งที่สองเป็นต้นสามารถลดราคาได้หรือขณะที่ลูกค้าแนะนำโรงแรมให้เพื่อนมาพักที่นี่ หลังจากเพื่อนเช็คอินสำเร็จ ลูกค้าสามารถแลกเปลี่ยนบัตรส่วนลดได้

4.3.4 เน้นช่องทางการจำหน่ายที่ลูกค้าเข้าถึงได้ตามเวลาและสถานที่ที่ต้องการและเกิดความพึงพอใจ

- เช่นสัญญากับคนกลางเข้าถึงความร่วมมือ คนกลางช่วยค้นหาลูกค้าให้โรงแรม
- ร่วมมือกับโรงงานไทย โรงแรมสร้างช่องทางการขายให้กับโรงงาน โรงงานแบ่งผลกำไรโรงแรม ในขณะเดียวกัน โรงงานต้องประกันว่าของฝากไทยที่เอามาขายมีคุณภาพที่ดี หากสินค้ามีปัญหาด้านคุณภาพ โรงงานต้องรับผิดชอบเต็มที่

- ร่วมมือกับช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวและไกด์ส่วนตัวที่ถูกกฎหมาย โรงแรมช่วยหาลูกค้าให้กับคู่ค้า คู่ค้าต้องแบ่งผลกำไรให้โรงแรม ต้องรับประกันเวลาทำงานต้องทำงาน ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ไม่ทำเรื่องเสียหายกับลูกค้าและโรงแรม ต้องประกันให้บริการและภาพถ่ายที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า หากบริการหรือภาพถ่ายมีปัญหาด้านคุณภาพ ช่างภาพและไกด์ต้องรับผิดชอบเต็มที่

4.3.5 เน้นผลประโยชน์ของลูกค้าที่เชื่อมโยงกับความสัมพันธ์อันดีระหว่างธุรกิจกับ ลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบที่การันตีความพึงพอใจสูงสุดพันธมิตรเครือข่ายธุรกิจและการสร้างความสัมพันธ์สามารถช่วยลูกค้าประหยัดเงิน ทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าและสบายใจ ทำให้โรงแรมเป็นหนึ่งในทางเลือกที่ดีสำหรับลูกค้าอีก

4.4 พันธมิตรเครือข่ายธุรกิจ และการสร้างความสัมพันธ์

4.4.1 สร้างพันธมิตรที่ดีกับผู้จัดการวัตถุดิบ

เนื่องจากผู้จัดการวัตถุดิบเป็นคู่ค้าที่สำคัญของโรงแรม โรงแรมจะให้ความจริงใจกับผู้จัดการวัตถุดิบในขณะที่ร่วมมือตามสัญญา เช่น ในขณะที่ทำงานตามสัญญา หากคู่ค้ามีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นเช่น คนขับเกิดอุบัติเหตุขณะส่งสินค้า สินค้าไม่สามารถมาถึงเวลาที่ตกลงกันได้แต่คู่ค้าสามารถรีบแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันเวลาที่ ฝ่ายโรงแรมก็สามารถให้ความเข้าใจได้ ไม่ต้องให้คู่ค้าชดเชยเป็นจำนวนมากตามสัญญา เพราะความร่วมมือระหว่างทั้งสองฝ่ายไม่เพียงมีแต่สัญญา ยังมีความเข้าใจกันและไว้วางใจกันสำหรับความร่วมมือในระยะยาวนอกจากนี้โรงแรมให้ความสำคัญและอำนาจกับคู่ค้าเช่น ให้คู่ค้าเป็นผู้จัดหาวัตถุดิบที่ใหญ่ที่สุดสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับราคาขายและกำไรได้ทั้งสองฝ่าย เมื่อสัญญาถึงเวลาสิ้นสุดแล้วจะให้พิจารณาร่วมมือกับคู่ค้าก่อนผู้อื่นไม่คิดค่าเช่าของคู่ค้าเป็นต้น

4.4.2 สร้างพันธมิตรที่ดีกับไกด์ส่วนตัวและช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัว

สำหรับไกด์ส่วนตัวและช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวที่ร่วมมือกับโรงแรม โรงแรมสามารถให้คำสัญญาได้ว่าลูกค้าที่จะสั่งซื้อบริการของโรงแรม โรงแรมจะให้ลูกค้าเหล่านี้แก่คู่ค้าที่ร่วมมือก่อนและโรงแรมยอมแบ่งกำไรน้อยกว่าคู่ค้าหากมีสิ่งที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นตัวอย่างเช่นมีข้อร้องเรียนจากลูกค้า โรงแรมจะทำงานร่วมกับคู่ค้าเพื่อแก้ปัญหา

4.4.3 วัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์

- เพื่อทำให้ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย (โรงแรมและคู่ค้าของโรงแรม)
- เพื่อรักษาคู่ค้าอยู่กับโรงแรมตลอด ไม่ปล่อยให้ชื่อเสียงของโรงแรมได้รับผลกระทบที่ไม่ดี เช่น สินค้าและบริการที่ลูกค้าจะสั่งซื้อขาดมือ
- เพื่อทำกำไรให้มากขึ้นและธุรกิจลงทุนน้อยลง

บทที่ 5

แผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ

เนื้อหาของบทนี้จะเป็นการนำเสนอเกี่ยวกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจด้านการบริการองค์กรและทรัพยากรบุคคล แผนกลยุทธ์การจัดซื้อ กระบวนการให้บริการในบทนี้จะพูดถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับด้านการทำธุรกิจสำหรับบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไม่ว่าจะเป็นวิธีการบริหารพนักงานให้เดินไปสู่ความสำเร็จ วิธีการจัดซื้อเพื่อให้ลดต้นทุนแต่ไม่กระทบคุณภาพ และได้เพิ่มผลกำไรด้วย หรือว่ากระบวนการให้บริการจะทำอย่างไร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 แผนกลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรบุคคล

5.1.1 การจัดโครงสร้างองค์กร และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดโครงสร้างองค์กรสามารถแบ่งออกเป็นหลัก 5 ประเภท แต่ละแบบจะมีข้อดีและข้อเสีย ซึ่งจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ประกอบด้วย

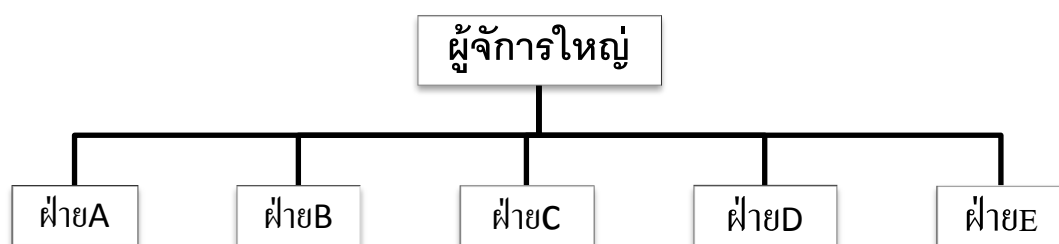
1. โครงสร้างองค์กรจัดตามหน้าที่การงาน (Functional Organization Structure)

หมายถึงการจัดรูปแบบโครงสร้างขององค์กรต้องจัดตามหน้าที่การงานของแต่ละแผนกใช้สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อดี ประเภทนี้สามารถให้เห็นหน้าที่การงานในแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน ใช้คนที่มีความเชี่ยวชาญงานเฉพาะฝ่ายนั้นให้ถูกต้อง เมื่อพนักงานทุกคนของฝ่ายนั้นได้มีความเชี่ยวชาญงาน ความสนใจและเป้าหมายในการทำงานเป็นชนิดเดียวกัน ก็สามารถทำให้ฝ่ายนั้นได้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสีย ประเภทนี้มีข้อเสียต่อทางการบริหาร เช่น เมื่อผู้บริหารจะแบ่งงานออกมาเกี่ยวข้องกับหลายแผนก ความรับผิดชอบในการงานไม่ได้ชัดเจนมากใน บางที ก็อาจมีสถานการณ์ที่การปิดความรับผิดชอบซึ่งกันและกันเกิดขึ้น

ภาพที่ 5.1 : โครงสร้างองค์กรจัดตามหน้าที่การงาน



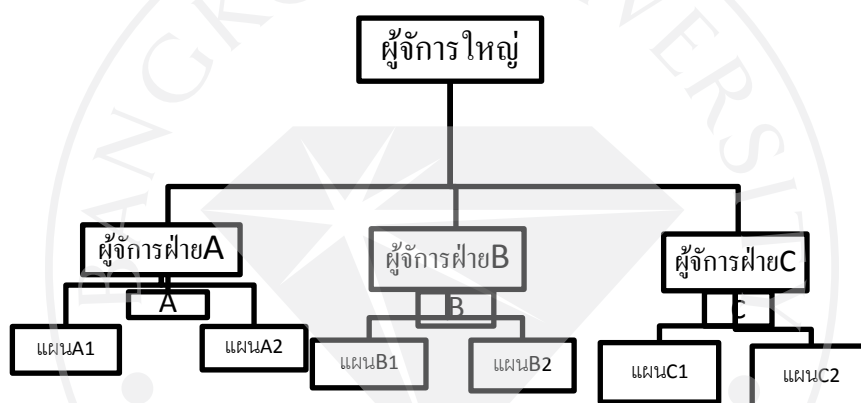
2. โครงสร้างองค์กรตามสายงานหลัก(Line Organization Structure)

หมายถึงการจัดรูปแบบโครงสร้างขององค์กรต้องจัดให้มีสายงานหลักและมีการบังคับบัญชาจากบนลงล่างลดหลั่นเป็นขั้นจนถึงระดับต่ำสุดขององค์กร

ข้อดี ประเภทนี้มีโครงสร้างที่เรียบง่าย แบ่งความรับผิดชอบและอำนาจแต่ละคนได้อย่างชัดเจนมาก

ข้อเสีย ประเภทนี้สามารถใช้ในแค่สถานการณ์ที่มีขนาดบริษัทไม่ใหญ่ มีจำนวนพนักงานไม่เยอะและมีการผลิตและการจัดการค่อนข้างง่ายเท่านั้น

ภาพที่ 5.2 : โครงสร้างองค์กรตามสายงานหลัก



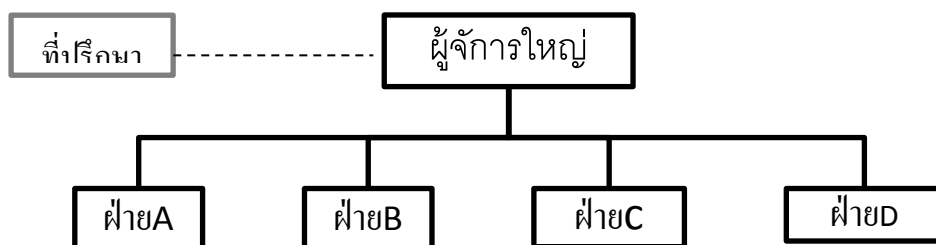
3. โครงสร้างองค์กร

4. แบบคณะที่ปรึกษา (Staff Organization Structure) หมายถึงการจัดโครงสร้างต้องมีที่ปรึกษาเข้ามาช่วยการบริหารงานองค์กรด้วย

ข้อดี พวกที่ปรึกษามีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถช่วยประเมินสถานการณ์และให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อองค์กรได้ แต่พวกที่ปรึกษาไม่มี อำนาจที่แท้จริง ไม่สามารถยุ่งกับการดำเนินงานขององค์กรได้

ข้อเสีย หากที่ปรึกษาให้คำปรึกษาผิด ก็จะส่งผลเสียและเพิ่มความเสี่ยงต่อการพัฒนาองค์กร

ภาพที่ 5.3 : โครงสร้างองค์กรแบบคณะที่ปรึกษา



5. โครงสร้างองค์กรแบบคณะกรรมการบริหาร (Committees Organization Structure) หมายถึงการจัดโครงสร้างองค์กรต้องมีการบริหารงานในลักษณะคณะกรรมการ

ข้อดี สามารถช่วยจัดหาปัญหาในองค์กรได้ทันที ผู้กวดขันการบริหารงานแบบของคนเดียว

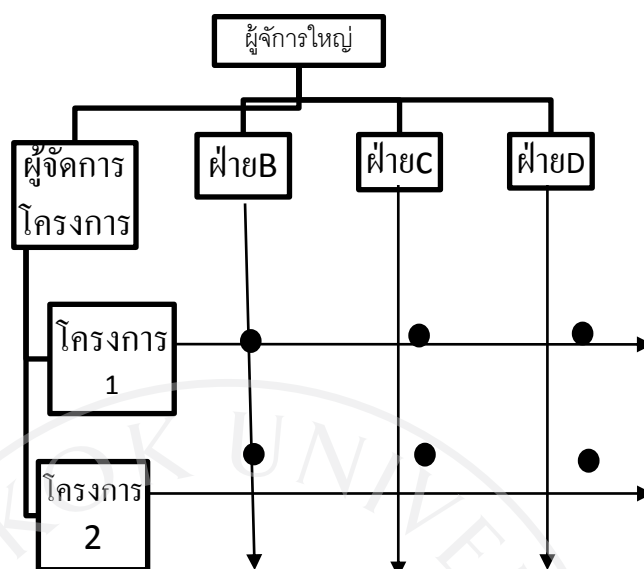
ข้อเสีย เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีการเปลี่ยนแปลงกันในการประชุมเสมอ ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจเช่นเดียวกันได้ การวินิจฉัยสั่งการได้ สดท้ายการดำเนินการตามแผนล่าช้าตลอด ส่งผลเสียต่อองค์กร

6. โครงสร้างแบบ Matrix (Matrix Organization Structure) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์กรประเภทนี้ ทุกอย่างขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เวลาการดำเนินงานต้องทำตามสถานการณ์จริงเพื่อให้เกิดผลดี

ข้อดี สามารถช่วยการใช้ทรัพยากรภายในให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสุด

ข้อเสีย เนื่องจากสมาชิกโครงการมาจากหลายแผนกและโครงการนี้เป็นโครงการชั่วคราว หัวหน้าโครงการมีความรับผิดชอบมากกว่าอำนาจ ดังนั้นจะทำให้เกิดความยากลำบากในการบริหารสมาชิกโครงการ

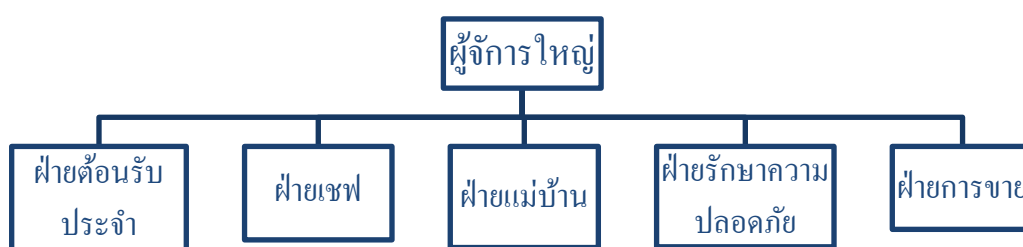
ภาพที่ 5.4 : โครงสร้างแบบ Matrix



กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

เนื่องจากขนาดโรงแรม DL ไม่ใหญ่และมีจำนวนพนักงานไม่เยอะ การจัดการค่อนข้างง่าย โรงแรม DL จะเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้น จะเลือกประเภทโครงสร้างองค์กรจัดตามหน้าที่การงาน (Functional Organization Structure) มาใช้กับการดำเนินการของโรงแรม คิดว่าประเภทนี้เหมาะกับโรงแรมมากที่สุด เพราะมันสามารถให้เห็นหน้าที่และแบ่งความรับผิดชอบ การทำงานการงานแต่ละฝ่ายให้อย่างชัดเจน ทุกๆ ฝ่ายจะมีความสนใจและเป้าหมายในการทำงานเป็นชนิดเดียวกัน สามารถช่วยให้พนักงานทุกคนได้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดและสามารถทำให้ผู้บริหารใช้คนถูกงาน ซึ่งสามารถช่วยในการพัฒนาโรงแรมได้

ภาพที่ 5.5 : โครงสร้างของโรงแรม DL



1. เกณฑ์ในการรับบุคลากร เกณฑ์ในการรับบุคลากรจะมี 10 ประการ ประกอบด้วย

ข้อดี บุคลากรที่มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งงานในการทำงาน

สามารถช่วยวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบในการทำงาน

ข้อเสีย บางทีบุคลากรที่มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งงานในการทำงาน เมื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาจจะทำเป็นอย่างระบบเกินไปโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์จริง แต่บุคลากรที่ไม่มีความรู้เมื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาจจะไม่รู้ควรทำด้วยังผู้บริหารสามารถใช้วิธีการตรวจวัดมาตรวจวัดความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากรเช่นให้บุคลากรทดลองงานหรือทำแบบทดสอบเป็นต้นเพื่อตรวจสอบความเชี่ยวชาญในการทำงานของบุคลากร

2. ประสพการณ์

ข้อดี บุคลากรที่มีประสพการณ์ในการทำงานสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและทันเวลาในขณะที่เกิดอุบัติเหตุขึ้นและสามารถช่วย ประหยัดค่าอบรมการทำงาน ขององค์กรได้ด้วย

ข้อเสีย บุคลากรที่ไม่มีประสพการณ์ ต้องการฝึกอบรมงานก่อนทำงาน เสียเวลา ยังไม่สามารถสร้างมูลค่าให้กับองค์กรได้ทันทีที่ผู้บริหารสามารถพิจารณาจากประวัติส่วนตัวของบุคลากรได้

3. ผลการศึกษา

ข้อดี ผลการศึกษาสามารถสะท้อนถึงความสามารถและทัศนคติในการเรียนรู้ของบุคลากร

ข้อเสีย บุคลากรที่มีผลการศึกษาดีอาจทำได้ดีเฉพาะการสอบและการเรียนรู้ เท่านั้นเองความสามารถในการทำงานจริงอาจไม่ค่อยดีหากบุคลากรมีความสามารถในการทำงานอย่างโดดเด่น สามารถพิจารณาตามสถานการณ์จริง และความต้องการของงานได้

4. สถาบันการศึกษา

ข้อดี สถาบันการศึกษาสามารถสะท้อนถึงจุดแข็งด้านฝีมือของบุคลากรได้

ข้อเสีย บางทีสถาบันการศึกษาอาจทำให้กลบฝังบุคลากรที่มีความสามารถอย่างแท้จริงหากบุคลากรมีความสามารถในการทำงานอย่างโดดเด่น สามารถพิจารณาตามสถานการณ์จริง และความต้องการของงานได้

5. ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ

ข้อดี ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบของบุคลากรถือเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญมากในการทำงาน บุคลากรที่มีความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบสามารถส่งผลดีโดยตรงต่อผลงาน

ข้อเสีย บุคลากรที่ไม่มีความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบ จะส่งผลเสียโดยตรงต่อผลงาน องค์กร ทำให้องค์กรเกิดความเสียหายผู้บริหารสามารถตรวจวัดจากเวลาการทดลองงานของบุคลากร

6. ลักษณะบุคลิกภาพ

ข้อดี บุคลากรมีลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับความต้องการในการทำงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อเสีย บุคลากรที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการในการทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้คนซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและประสิทธิภาพในการทำงาน

7. มีมนุษยสัมพันธ์เป็นเลิศ

ข้อดี บุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์เป็นเลิศสามารถช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่ารื่นรมย์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อเสีย บุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของทีมลดลง เนื่องจากการพัฒนาขององค์กรไม่สามารถแยกออกจากการทำงานเป็นทีมได้

8. ตรวจสอบสุขภาพ

ข้อดี ผ่านการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานก่อนทำงานสามารถรับประกันได้ว่าสภาพร่างกายของพนักงานเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

ข้อเสีย เนื่องจากต้องรอรายงานทางการแพทย์จะทำให้เวลาทำงานของพนักงานล่าช้า

9. เทคโนโลยี

ข้อดี บุคลากรที่มีเทคโนโลยีเหมาะสมกับตำแหน่งงานในการทำงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ให้นับใจว่าองค์กรสามารถดำเนินการได้ตามปกติ

ข้อเสีย บุคลากรที่ขาดเทคโนโลยีเหมาะสมกับตำแหน่งงานในการทำงานจะทำให้เกิดอุบัติเหตุและสร้างปัญหาในการดำเนินงานตามปกติ

10. หน้าตาดี

ข้อดี เนื่องจากบางตำแหน่งงานแสดงถึงภาพลักษณ์องค์กร ก็ต้องรับสมัครเฉพาะบุคลากรที่มีหน้าตาดีซึ่งสามารถเพิ่มความนิยมของผู้อื่นให้กับองค์กรได้บุคลากรที่มีหน้าตาดีก็สามารถ ทำให้ทุกคนดูสบายตาสบายใจในองค์กร

ข้อเสีย บางที บุคลากรที่หน้าตาไม่ค่อยดีอาจมีความสามารถอย่างโดดเด่น

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

เกณฑ์10ประการข้างต้นเอามาใช้ในการรับบุคลากรของโรงแรมDLได้หมด เพราะโรงแรมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ มีประสบการณ์และมีความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อรับประกันความสามารถในการทำงานและรับประกันระดับการให้บริการของพนักงาน โดยเฉพาะความรู้ทางเทคโนโลยีการสื่อสารมีความสำคัญมากต่อบางตำแหน่งงานเช่น ความสามารถในการใช้โปรแกรมMicrosoft Officeและเครื่องถ่ายเอกสารเป็นความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับในเวลาเดียวกัน โรงแรมจะพิจารณาผลการศึกษาและสถาบันการศึกษาของบุคลากรเพื่อเข้าใจถึงความสามารถในการเรียนรู้และทัศนคติในการเรียนรู้ของบุคลากร เช่น ถ้าโรงแรมอยากอบรมเลี้ยงดูความสามารถในการเจรจาต่อรอง (ระหว่างสมาชิกของทีมงาน/เจรจาต่อรองกับผู้ซื้อ และเจรจาท่อรองกับผู้ขาย) ของพนักงานบางคนต้องใช้เวลานานเท่าใด ในเวลานี้โรงแรมก็ต้องรู้ว่าความสามารถในการเรียนรู้ของพนักงานคนนี้เป็นอย่างไรแล้ว สุดท้าย โรงแรมยังต้องการพิจารณาลักษณะบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรเพื่อเข้าใจถึงบุคลากรมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมหรือเปล่าซึ่งพนักงานของโรงแรมทุกคนต้องผ่านการทดลองงานหรือแบบทดสอบ หลังจากผ่านแล้วต้องเซ็นสัญญาจ้างทดลองงานกับโรงแรมก่อน หลังจากพนักงานผ่านทดลองงานแล้วค่อยเซ็นสัญญาการจ้างกับโรงแรม

5.1.2 เกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งเป็นหลัก9ประการ ได้แก่

- วัดตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในกาปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาเช่น ทุกเดือนหรือทุกปีจะวัดผลงานหนึ่งครั้ง เพื่อรู้จักพนักงานทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นยังงั้แล้ว
- วัดตามประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น พนักงานมีความจดจ่อกับงานเท่าใด
- วัดตามผลงานของทีมเช่น พนักงานให้ความร่วมมือกับทีมงานหรือไม่
- ให้พนักงานให้คะแนนความพึงพอใจในงานและเขียนความคิดเห็นซึ่งกันและกันแต่ละเดือน เช่น พนักงานต้องให้คะแนนความพึงพอใจในงานและเขียนความคิดเห็นในงานกับพนักงานคนอื่นโดยไม่ระบุชื่อทุกเดือน เพื่อให้ผู้บริหารได้รู้จักพนักงานคนอื่นมีความคิดเห็นอย่างใดกับพนักงานคนใด
- ให้พนักงานให้คะแนนความพึงพอใจในงานของตนเอง เช่น พนักงานต้องให้คะแนน ความพึงพอใจในงานและเขียนความคิดเห็นในงานกับตัวเองทุกเดือน เพื่อให้ผู้บริหารได้รู้จักพนักงานมีความคิดเห็นอย่างใดกับตัวเอง
- วัดตามเครื่องตรวจสอบการเข้างานเช่น พนักงานมีมาสาย ออกก่อน ลา ก็ครั้งต่อเดือน
- วัดตามความพึงพอใจของลูกค้า เช่น มีลูกค้าฟ้องพนักงานคนใดหรือไม่

- วัดจากพนักงานมีผลงานพิเศษกับบริษัทหรือไม่ เช่น พนักงานสร้างผลประโยชน์ที่ยอดเยี่ยมให้กับโรงแรมหรือไม่
- สุดท้ายสำคัญที่สุดคือ พิจารณาเงินเดือนของพนักงานมีส่วนกับความสามารถของพนักงานในการทำงานหรือไม่

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

เกณฑ์ 9 ประการข้างต้นเอามาใช้ในประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมDLได้หมด เพราะโรงแรมต้องการหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมาช่วยประเมินผลงานพนักงานทุกคน เพื่อให้ผู้บริหารของโรงแรมได้เข้าใจถึงความสามารถของพนักงานในการทำงานมากขึ้น ทำให้พนักงานได้เห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของตัวเองอย่างชัดเจนขึ้น เพื่อให้พนักงานได้ความสำคัญและความเร้าร้อนในการทำงานมากขึ้นและสามารถได้รับผลตอบแทนและความพึงพอใจในการทำงานหลังประเมินผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง ซึ่งโรงแรมDLจะมีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามต่อไปนี้

- วัดตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดไว้แต่ละครั้ง
- วัดตามประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น พนักงานมีความจดจ่อกับงานเท่าใด
- วัดตามผลงานของทีมแต่ละครั้งทีมเช่น พนักงานให้ความร่วมมือกับทีมงานหรือไม่
- ให้พนักงานให้คะแนนความพึงพอใจในงานและเขียนความคิดเห็นซึ่งกันและกันแต่ละเดือน เช่น พนักงานต้องให้คะแนนความพึงพอใจในงานและเขียนความคิดเห็นในงานกับพนักงานคนอื่นโดยไม่ระบุชื่อทุกวันที่1ต่อเดือน
- ให้พนักงานให้คะแนนความพึงพอใจในงานของตนเองแต่ละเดือน เช่น พนักงานต้องให้คะแนนความพึงพอใจในงานและเขียนความคิดเห็นในงานกับตัวเองทุกวันที่1ต่อเดือน
- วัดตามเครื่องตรวจสอบการเข้างานแต่ละเดือนเช่น ดูพนักงานมีมาสาย ออกก่อนลากี่ครั้งต่อเดือน
- วัดตามความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละเดือน เช่น มีลูกค้าฟ้องพนักงานคนใดหรือไม่
- วัดจากพนักงานมีผลงานพิเศษกับบริษัทแต่ละเดือน เช่น พนักงานสร้างผลประโยชน์ที่ยอดเยี่ยมให้กับโรงแรมหรือไม่
- พิจารณาเงินเดือนของพนักงานมีส่วนกับความสามารถของพนักงานในการทำงานหรือไม่ต่อเดือน

5.1.4 วิธีการจูงใจและรักษาบุคลากร

แรงจูงใจในการทำงานด้วยประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

- เงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งในการรักษาพนักงานไว้เสมอ ต้องให้ พนักงานรู้สึก ว่าผลงานและผลตอบแทนเป็นสัดส่วนโดยตรง

- รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กร

ให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญของตัวเองในองค์กร ปลูกใจความกระตือรือร้นของพนักงานและเพิ่มความรับผิดชอบของพนักงานให้มากขึ้น

- มีแนวทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานเสมอ

เพื่อให้ผู้บริหารได้รับฟังความคิดเห็น ความต้องการและคำถาม คำร้องทุกข์ของพนักงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถแก้ปัญหาหลายอย่างในองค์กรได้ทันเวลา

- คนที่ทำงานหนักได้รับความตอบสนองจากองค์กร

ซึ่งผู้บริหารควรให้ความตอบสนองต่อผลงานของพนักงานโดยคำชมและเพิ่มเงินเดือน และจ่ายโบนัส เพื่อให้พนักงานรู้ว่าผู้บริหารได้เห็นความพยายามของพวกเขา

- มีที่ทำงานให้มีบรรยากาศแบบสบายใจ

ที่ทำงานให้มีบรรยากาศแบบสบายใจเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่างค์กรให้ความใส่ใจแก่ทุกคน ที่ทำงาน มีบรรยากาศแบบสบายใจสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานได้

- ได้รับความรู้จักและความเข้าใจจากผู้นำ

ผู้บริหารควรทำความเข้าใจจุดแข็งและความชอบของพนักงานในการทำงานเพื่อใช้คนถูกงานมากขึ้น

- ได้เห็นความหวังและอนาคตของตัวเอง

พนักงานต้องการทราบว่าตัวเองมีอนาคตในองค์กร ผู้บริหารควรพูดคุยเกี่ยวกับเป้าหมายในการพัฒนาอาชีพกับพนักงาน ให้พนักงานรู้ว่าต้องทำอะไรจะได้บรรลุเป้าหมายนี้ ให้พนักงานเห็นความหวัง และอนาคต พนักงานจะทำงานอย่างจริงจังและพยายามมากขึ้น

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

วิธีการ 7 วิธีข้างต้นนี้เอามาใช้ในการจูงใจและรักษาบุคลากรของโรงแรม DL ได้หมด

เนื่องจากความต้องการของพนักงานทุกคนมีความแตกต่างกัน นอกจากหวังว่าพนักงานจะสามารถช่วยสร้างผลประโยชน์ให้กับโรงแรม โรงแรมยังต้องทราบวิธีการทำเพื่อรักษาพนักงาน ยังไงก็ตามถ้าผู้บริหารอยากรู้ความต้องการและความคิดของพนักงาน ก็ต้องมีการสื่อสารกับพนักงาน ไม่ว่าจะโดยวิธีใด เพราะพนักงานที่ดีเป็นทรัพยากรที่ดีที่สุดของโรงแรม

5.1.5 การบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ

- เงินเดือน

เงินเดือนของพนักงานพิจารณาตามราคาตลาด ความสามารถและระดับการศึกษาในการทำงานของพนักงาน

- สวัสดิการ

บริษัทส่วนใหญ่จะให้สวัสดิการตามกฎหมายกับพนักงาน แต่งจริงอยู่แล้ว นอกจากสวัสดิการตามกฎหมายที่กำหนดแล้ว บริษัทยังสามารถให้มากกว่านี้ได้อีก เช่น เพิ่มวันหยุด ซึ่งเงินเดือนและสวัสดิการของโรงแรมจะมี

- เงินเดือน
- วันหยุดเดือนละ 4 วัน เวลาทำงานตามกฎหมายที่กำหนด
- อาหารพนักงาน 2 มื้อ (อาหารเช้าและอาหารเย็น)
- ชุดทำงานฟรี
- ประกันสังคม
- ค่า OT (ตาม เงินเดือน/ วันเดือน/เวลาทำงานต่อวัน *เวลาOT เช่น แม่บ้านมีเงินเดือน 9000 บาทต่อเดือน เดือนนี้มี30วัน วันนี้ทำงานเกิน2ชั่วโมง ก็คือ $9000/30/8*2=75$ บาท)
- ปรับเงินเดือนประจำปีตามผลงานและเวลาทำงาน
- โบนัสประจำปีตามผลงานและเวลาทำงาน
- วันหยุดประจำปีปีละ6วัน

5.1.6 วิธีการจ้างบุคลากร

เป้าหมายของการจ้างบุคลากรที่สำคัญคือ การจ้างงานให้ได้คนที่เหมาะกับงาน ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้วิธีการต่อไปนี้ประกอบด้วย

- จ้างคนให้ตรงกับความต้องการของตำแหน่งงานในปัจจุบันและอนาคตเวลารับจ้างพนักงานคนใหม่เข้ามา ไม่ใช่เพียงพิจารณาว่าเขาต้องมีความสามารถถูกกับตำแหน่งงานในปัจจุบันเท่านั้น ยังต้องพิจารณาว่าคนนี้มีความรู้และความสามารถที่จะมีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับงานเสมอในอนาคตหรือเปล่า
- จ้างคนต้องมีความเข้าใจในตำแหน่งงานที่เปิดรับก่อนจะลงโฆษณาเพื่อหาคนเข้ามาทำงานต้องพิจารณาสถานการณ์จริงและความต้องการที่แท้จริงของตำแหน่งงานทำแบบนี้สามารถช่วยให้องค์กรได้หาคนที่ถูกกับงานเร็วขึ้นและแม่นยำยิ่งขึ้น
- อย่าพิจารณาคนจากประวัติส่วนตัวสมัครงานเป็นหลักประวัติส่วนตัว

สมัครงานสามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงได้เท่านั้นอย่าเชื่อมากเกินไป

- ใช้เครื่องมือในการประเมินผู้สมัครงานผู้บริหารใช้เครื่องมือในการประเมินผู้สมัครงานสามารถช่วยตรวจวัดความรู้ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรได้เพื่อตัดสินผู้สมัครงาน เช่น ใ้บุคลากรทดลองงานหรือทำแบบทดสอบเป็นต้น

- อย่างกลัวจ่ายค่าแรงสูง

คนเก่งจะสามารถช่วยสร้างมูลค่าที่สูงขึ้นสำหรับโรงแรม เพราะความสามารถในการทำงานและค่าแรงจะสัมพันธ์กันเสมอ

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

5 วิธีข้างต้นนี้เอามาใช้ในการจูงใจและรักษาบุคลากรของโรงแรม DL ได้หมดโรงแรมต้องการเสียเวลาในอบรมเลี้ยงดูความสามารถในการทำงานของพนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการทำงานตรงกับความต้องการของลูกค้าและทันสมัยเสมอโรงแรมคนเก่งมาช่วยไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ต้องการคนที่ไม่มีความก้าวหน้าพร้อมกับโรงแรมด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารของโรงแรมต้องเข้าใจว่าโรงแรมต้องการคนแบบไหนมาช่วยงานเพื่อใช้คนถูกงาน เวลารับสมัครคนใหม่ ประวัติส่วนตัวสมัครงานของคนใหม่สามารถใช้เป็นข้อมูลที่อ้างอิงได้เท่านั้น อย่าเชื่อมากเกินไป เพราะประวัติย่อไม่สามารถอธิบายความสามารถของบุคคลในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ผู้บริหารสามารถใช้เครื่องมือหลักหลายสำหรับตรวจวัดความรู้ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร เช่น ใ้บุคลากรทดลองงานหรือทำแบบทดสอบเป็นต้นเพื่อตรวจสอบความเชี่ยวชาญในการทำงานของบุคลากร มีอีกอย่างหนึ่งคือความสามารถในการทำงาน และค่าแรงจะสัมพันธ์กันเสมอ อย่างกลัวจ่ายค่าแรงสูง เพราะคนเก่งสามารถช่วยโรงแรมประหยัดเวลาและสร้างผลประโยชน์มากขึ้นในเวลาเดียวกันได้

5.2 แผนกลยุทธ์กระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 5.1 : แผนกลยุทธ์กระบวนการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
5.2.1 วิธีการ4วิธีในการสร้างคุณภาพบริการที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดังต่อไปนี้ประกอบด้วย - ใส่ใจรายละเอียดของบริการ ตัวอย่างเช่น ตรวจสอบว่ามีปัญหาใดกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ของบริการก่อนที่จะให้บริการแก่ลูกค้า - แสดงความขอบคุณให้กับลูกค้า ตัวอย่างเช่น สามารถจัดทำบัตรขอบคุณแก่ลูกค้าแนบไปกับกล่องของแถม - ทำบริการก่อนและหลังการขายให้ดีบริการก่อนและหลังการขายสำคัญเหมือนกัน การให้บริการก่อนที่ดีสามารถดึงดูดลูกค้ามาซื้อสินค้าบริการของเรา หลังการขายที่ดีสามารถรักษาลูกค้าเก่าอยู่กับเราได้นานขึ้น - ทำโปรโมชั่นพิเศษหรือส่งของแถมให้กับลูกค้าเก่า ทำโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้าเก่าเพื่อช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าเก่าสนใจซื้อสินค้าเพิ่มเติมเนื่องจากได้รับสิทธิพิเศษ นอกจากนี้ ยังมีการส่งของขวัญให้กับลูกค้าเก่าเป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและรักษาลูกค้าเก่าไว้ให้นาน - เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา แสดงความเข้าใจคำพูดของลูกค้าให้ลูกค้ารู้ แสดงอารมณ์ขณะสนทนาให้ถูกต้อง - ให้ความตอบสนองต่อลูกค้าตรงเวลา	- เมื่อชาวจีนเลือกโรงแรม ปัจจัยที่ทำให้ความสำคัญมากและสนใจทำให้ชาวจีนใช้บริการโรงแรม 3 ดาวส่วนใหญ่จะเป็นคุณภาพการบริการของโรงแรม ความสะดวกในการเดินทางไปของโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว ราคาและค่าบริการของโรงแรม อุปกรณ์อำนวยความสะดวกของโรงแรม ขนาดของห้องพักที่กว้างพอสมควรของโรงแรมและชื่อเสียงของโรงแรม

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

ในแบบสำรวจครั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยที่จะทำให้ชาวจีนให้ความสำคัญในการเลือกโรงแรม3ดาวส่วนใหญ่จะเป็นคุณภาพการบริการของโรงแรม ความสะดวกในการเดินทางไป สถานที่ท่องเที่ยว ราคาและค่าบริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ขนาดของห้องพักที่ กว้างพอสมควร ชื่อเสียงของ โรงแรม ดังนั้น โรงแรมจะพยายามสร้างคุณภาพบริการที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ กับลูกค้า โรงแรมจะใส่ใจรายละเอียดของบริการ เช่น ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ของ

โรงแรมก่อนที่ลูกค้าเช็คอิน ไม่สร้างปัญหาให้กับลูกค้าโรงแรมจะแสดงความขอบคุณกับลูกค้าเมื่อให้บริการทุกครั้ง ไม่ว่าจะพูดคำขอบคุณผ่านปากของพนักงานหรือว่าจัดทำบัตร ขอบคุณแก่ลูกค้า แนบไปกับกล่อง ของแถมโรงแรม นอกจากนี้ โรงแรมยังต้องให้บริการก่อน และหลัง การขายให้ดี เพื่อรักษาลูกค้าได้นานขึ้น โรงแรมจะทำโปรโมชั่นพิเศษและเตรียมส่งของแถมให้กับลูกค้าเพื่อแสดงความขอบคุณและความสนใจแก่ลูกค้า ทำแบบนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดีขึ้น

5.3 แผนกลยุทธ์ทางการตลาด

ตารางที่ 5.2 : แผนกลยุทธ์ทางการตลาด

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
5.3.1 การเพิ่มคุณค่าให้กับบริการแนวคิดที่เกี่ยวกับการมคุณค่าให้กับบริการดังต่อไปนี้ประกอบด้วย - การใช้เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการทำงาน สามารถช่วยปรับปรุงคุณภาพของงานและลดเวลาในการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงาน เพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าให้กับธุรกิจองค์กร ถือว่าคุ้มค่า - ลดค่าใช้จ่ายทางด้านพลังงาน เช่น ประหยัดน้ำและไฟฟ้า เพื่อสร้างผลประโยชน์มากขึ้นให้กับองค์กร - จ้างคนเก่งมาช่วยงานที่จำเป็นหรือร่วมมือกับองค์กรอื่นเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในเวลาเดียวกันก็สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นได้ - ประเมินความสามารถในการทำงานของพนักงานเพื่อรู้ว่าพนักงานมีคุณภาพอย่างไร - หาพันธมิตรที่อาจจะสามารถช่วยสร้างความแข็งแกร่งองค์กรได้ พันธมิตรนี้หมายถึง	1. มีผู้คนร้อยละ 75 จะสนใจโรงแรมที่มีของฝากไทยที่คุ้มค่าขายและมีบริการช่วยส่งของฝากไทยกลับประเทศ/บ้านผ่านทางบริษัทขนส่ง นอกจากนี้ โรงแรมจะจัดไกด์ที่พูดภาษาจีนให้กับลูกค้า พร้อมกับจัดช่างภาพให้ ด้วยตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและความประทับใจ 2. มีผู้คนร้อยละ 71.15 จะสนใจโรงแรมที่จะมีบริการที่กำหนดเองเช่นมีไกด์ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขับรถยนต์ได้อย่างดีรับส่งดูแลแขก วันละ 8 ชั่วโมงและโรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง นอกจากนี้ โรงแรมจะจัดไกด์บริการที่พ้อค่า เข้ามารายชื่อนิดให้ลูกค้าสามารถติดต่อผ่านโรงแรมโดยตรง ทำให้ลูกค้าได้รับ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.2 (ต่อ) : แผนกลยุทธ์ทางการตลาด

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
พันธมิตรที่มีความสามารถในการเข้ามาช่วยวิเคราะห์จุดที่องค์กรต้องการในอนาคตได้ อย่างเช่น ที่ปรึกษาทางการเงิน เป็นต้น - อย่าให้องค์กรอยู่นิ่งจนเกินไป ต้องเพิ่มความดันทางการตลาด เพื่อไม่ปล่อยให้โอกาสทางการค้าเสียให้คู่แข่งเอะไป - ตั้งกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เข้าใจกลุ่มลูกค้าของตัวเองคือใคร - ดูแลและรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับองค์กรไปนาน ค้นหาลูกค้าใหม่ เพื่อขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น - อย่ากลัวความล้มเหลวมากเกินไป อย่าให้ความล้มเหลวมาหยุดความเชื่อมั่นขององค์กร - ผู้บริหารขององค์กรต้องเรียนรู้ให้เพิ่มเติมเพื่อช่วยคว้าโอกาสทางธุรกิจได้ทันเวลา - หาเวลาหยุดพักผ่อนที่เหมาะสมให้กับพนักงาน เพราะทำงานหนักเกินไปอาจทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจง่าย	- ความสะดวกและยังได้ค่าบริการจากพ่อค้าอีกทางหนึ่งด้วย

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

ในแบบสำรวจครั้งนี้ เนื่องจากมีผู้คนร้อยละ 75 จะสนใจโรงแรมที่มีของฝากไทยที่คุ้มค่าขาย และมีบริการขนส่งของฝากไทยกลับประเทศ/บ้านผ่านทางบริษัทขนส่ง มีผู้คนร้อยละ 71.15 จะสนใจ โรงแรมที่จะมีบริการที่กำหนดเอง เช่น มีไกด์ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขั้บรถยนต์ได้อย่างดี รับส่งดูแลแขกวันละ 8 ชั่วโมง และโรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง ดังนั้นโรงแรมจะนำใช้เทคโนโลยีมาช่วยงานองค์กร หาวิธีทางลดค่าใช้จ่ายทางด้านพลังงาน เช่น ประหยัดน้ำและไฟฟ้า จ้างคนเก่งหรือองค์กรอื่นมาช่วยงานที่จำเป็นของโรงแรม เช่น ร่วมมือกับบริษัทบัญชีให้มาช่วยทำบัญชีโรงแรม แล้วต้องสรุปผลงานพนักงานปีละสองครั้ง เพื่อประเมินความสามารถการทำงานของพนักงาน หาพันธมิตรที่สามารถช่วยสร้างความแข็งแกร่งโรงแรมได้ เช่น สามารถหาพันธมิตรทีมที่ปรึกษา

ทางการเงินมาช่วยปรึกษาทางการเงินของโรงแรม ตั้งกลุ่มเป้าหมายโรงแรมให้ชัดเจน หาวิธีดูแลและรักษาลูกค้าเก่าให้อยู่กับโรงแรมไปอีกนาน ในเวลาเดียวกันค้นหาลูกค้าใหม่ เพื่อขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารของโรงแรมยังต้อง เรียนความรู้ให้เพิ่มเติมตลอด หาเวลาหยุดพักผ่อนที่เหมาะสมให้กับพนักงานทุกคนและพยายามค้นหาโอกาสสำหรับความก้าวหน้าทางธุรกิจให้มากขึ้น ทำแบบนี้เพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพของงานและลดเวลาในการทำงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายแรงงานเพิ่ม ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าให้กับโรงแรมได้ดี

ตารางที่ 5.3 : แนวคิดและทฤษฎีผลงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
5.3.2 การตั้งราคา แนวคิดที่เกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการดังต่อไปนี้ ประกอบด้วย การตั้งราคาสินค้าและบริการต้องมีต้นทุน คู่แข่ง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและกำลังซื้อของลูกค้า การตำแหน่งของสินค้า เป็นพื้นฐานซึ่งจะมีกลยุทธ์ตั้งราคาดังต่อไปนี้ - Penetration pricing การตั้งราคาแบบ Penetration Pricing คือเข้าสู่ตลาดด้วยราคาต่ำเป็นจุดแข็งก่อน ดึงดูดความสนใจซื้อของผู้บริโภคส่วนใหญ่ หลังจากเริ่มติดตลาดและมีฐานลูกค้าแล้วค่อยๆ ขึ้นราคาตลาดปกติกลับมา การตั้งราคาแบบนี้เอามาใช้สำหรับกลุ่มสินค้า Fast moving Consumer goods เช่น กระดาษเช็ดมือ แชมพูสระผม เป็นต้น - Skimming Pricing การตั้งราคาแบบ Skimming pricing คือเข้าสู่ตลาดด้วยราคาสูงก่อน (แม้ว่าราคาอาจป๊องกัน ไม่ให้การซื้อของผู้บริโภคบางส่วน) หลังจากมีสินค้าที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน เริ่มเข้าตลาดแล้วค่อยลดราคาของสินค้าบริการอย่างค่อยเป็นค่อยไปหรือว่าจะเตรียมตัว ออกตลาดเพื่อสร้างผลกำไรจำนวนมาก การตั้งราคาแบบนี้เอามาใช้สำหรับกลุ่มสินค้า Product life cycle สั้นได้ ซึ่งมันจะอยู่ในตลาดได้ไม่นาน ต้องรีบทำกำไร	- ช่วงราคาที่ชาวเงินสนใจสำหรับโรงแรมระดับ 3 ดาวต่อ 1 คืน มีร้อยละ 52.88 คนจะคิดอยู่ในช่วง 500 - 1000 บาท

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.3 (ต่อ) : แนวคิดและทฤษฎีผลงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
- Competition pricing การตั้งราคาแบบ Competition Pricing คือองค์กรจะให้ความสนใจเสมอกับราคาสินค้าของคู่แข่ง ซึ่งจะใช้ราคาของคู่แข่งเป็นพื้นฐานหลักในการกำหนดราคาสินค้าของตัวเอง ราคานี้จะตั้งสูงกว่าคู่แข่งได้ ต่ำกว่าคู่แข่งได้ หรือเท่ากับกว่าคู่แข่งก็ได้ (ในกรณีนี้ คุณภาพสินค้า ของเราต้องดีขึ้น) - Premium Pricing การตั้งราคาแบบ Premium Pricing คือเข้าสู่ตลาดด้วยราคาสูงตลอดเพื่อวางตำแหน่งสินค้าเป็นสินค้าพิเศษ การตั้งราคาแบบนี้เอามาใช้สำหรับกลุ่มสินค้าซื้อมาเพื่อแสดงให้คนอื่นเห็นฐานะของตัวเอง ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยเช่น กระเป๋า นาฬิกา เป็นต้น - Odd Pricing การตั้งราคาแบบ Odd Pricing คือจะนิยมตั้งราคาด้วยเลขที่เป็นตัวเลขคี่ เช่น 9, 99, 999 การตั้งราคาด้วยหลักจิตวิทยาเพื่อให้ลูกค้ามองว่าราคาไม่แพงเกินไปและยอมรับได้ - Even Pricing การตั้งราคาแบบ Even Pricing คือจะนิยมตั้งราคาด้วยเลขที่เป็นตัวเลขกลมๆ เช่น 10, 200, 3000 การตั้งราคาด้วยหลักจิตวิทยาเพื่อให้ลูกค้ามองว่าราคาไม่แพงเกินไปและยอมรับได้ - Seasonal Pricing การตั้งราคาแบบ Seasonal Pricing คือการตั้งราคาตาม	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.3 (ต่อ) : แนวคิดและทฤษฎีผลงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
ช่วงเวลา ราคาขึ้นๆ ลงๆ ตามช่วงเวลาสามารถช่วยลดสินค้าคงคลังลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ - Bundle Pricing การตั้งราคาแบบ Bundle Pricing คือการนำสินค้าหลายชิ้นมารวมเป็นสินค้าชิ้นหนึ่งแล้ว ตั้งเป็นราคาต่ำกว่าเต็มขาย การตั้งราคาแบบนี้เอามาใช้สำหรับกลุ่มสินค้า Fast Moving Consumer goods เช่น ยาสีฟัน สบู่ล้างมือ เป็นต้น ทำแบบนี้เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า - Optional Pricing การตั้งราคาแบบ Optional Pricing คือการนำสินค้า Option มารวมขายกับสินค้าหลัก แล้วตั้งราคาใหม่ เช่น เมื่อตั้งราคาขายชุดชุดเดียวกัน จะแบ่งเป็นหลายราคาตาม เน็คไท (Option) ที่ให้เพิ่มเข้ามา - Decoy Pricing การตั้งราคาแบบ Decoy Pricing ก็คือตั้งราคาขึ้นมาน้อยกว่า 3 ราคาเพื่อให้ผู้บริโภคเปรียบเทียบราคาแล้วเลือกราคาสินค้าที่เขาอยากซื้อ เช่น ระบุตัวเลือกที่ไม่คุ้มค่า เพิ่มตัวเลือกที่มีราคาแพงขึ้นมา ลูกค้าก็จะรู้ว่าตัวเองต้องการซื้ออันไหนแล้ว	

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

ในแบบสำรวจครั้งนี้ ช่วงราคาที่น่าสนใจสำหรับโรงแรมระดับ 3 ดาวต่อ 1 คืน มีร้อยละ 52.88 คนจะคิดอยู่ในช่วง 500-1000 บาท

ดังนั้น 10 แนวคิดที่เกี่ยวกับการตั้งราคาข้างต้นนี้อาจนำมาใช้ในโรงแรมDLได้แค่ 4 แนวคิด ได้แก่

- Penetration pricing

โรงแรมจะตั้งห้องราคาต่ำเป็นจุดเริ่มต้นเข้าสู่ตลาดก่อนเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคส่วนใหญ่ หลังจากเริ่มติดตลาดและมีฐานลูกค้าแล้วค่อยขึ้นราคาตลาดปกติ

- Competition pricing

โรงแรมจะให้ความสนใจเสมอกับราคาของคู่แข่ง ซึ่งจะนำใช้ราคาของคู่แข่งมาเป็นราคาอ้างอิงในการกำหนดห้องราคาของโรงแรม

- Seasonal pricing

โรงแรมจะตั้งห้องราคาตามช่วงเวลา เมื่อช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากโรงแรมจะขึ้นราคาห้องพัก ตามราคาตลาด เมื่อไม่ใช่ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวจำนวนน้อย โรงแรมจะลดห้องราคา

- Bundle pricing

โรงแรมจะคิดค่าที่พักในราคาพิเศษโดยรวมค่าไกด์คนจีนและช่างภาพที่ให้บริการ ถ่ายรูปให้แก่ลูกค้าด้วย

ตารางที่ 5.4 : การบริการช่องทางการจำหน่าย

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
5.3.3 การบริการช่องทางการจำหน่าย แนวคิดที่เกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการดังต่อไปนี้ ประกอบด้วย ช่องทางการจำหน่ายสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ - ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง คือจากผู้ผลิตไปถึงผู้บริโภคโดยตรง ไม่ต้องผ่านตัวกลางหรือช่องทางศูนย์ระดับ - ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม คือจากผู้ผลิตไปถึงผู้บริโภคโดยต้องผ่านตัวกลาง ตัวกลางทางการตลาดเป็นช่องทางที่สำคัญมากสำหรับอุตสาหกรรมบริการ มันสามารถช่วยเคลื่อนย้ายสินค้าจากองค์กรเข้าไปตลาดได้เร็ว และช่วยขายสินค้าได้ดีขึ้น เช่น คนกลาง พ่อค้าคนกลาง ตัวแทนคนกลาง ธุรกิจที่ทำหน้าที่กระจายสินค้า ธุรกิจที่ให้บริการทางการตลาดและสถาบันการเงิน	-

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

การบริการช่องทางการจำหน่ายของโรงแรมจะใช้ทั้ง2ประเภท คือ

- ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรงโรงแรมจะขายสินค้าบริการโดยตรงให้กับลูกค้า สถานที่ขาย เช่น แผนกต้อนรับของโรงแรม แหล่งที่มาของลูกค้า บริษัทของลูกค้าหรือบ้านของลูกค้า เคาน์เตอร์ขายของโรงแรมที่สนามบินหรือสถานี นอกจากนี้ ยังสามารถขายผ่าน โทรศัพท์โรงแรมและเว็บไซต์โรงแรมโดยตรงเป็นต้น
- ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม โรงแรมจะขายสินค้าบริการโดยผ่านตัวกลาง เช่น โรงแรมจะขายสินค้าให้กับผู้ค้าส่งด้วยราคาต่ำกว่า แล้วผู้ค้าส่งจะขายต่อให้กับผู้ค้าปลีก แล้วผู้ค้าปลีกจะขายต่อให้กับลูกค้าหรือว่าโรงแรมจะขายสินค้าให้กับผู้ค้าปลีกด้วยราคาต่ำกว่า แล้วผู้ค้าปลีกจะขายต่อให้กับลูกค้าได้

ตารางที่ 5.4 (ต่อ) : การบริการช่องทางการจำหน่าย

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
5.3.4 การสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักแนวคิดที่เกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการดังต่อไปนี้ ประกอบด้วย 1. สร้างเรื่องราวในตราสินค้า การสร้างเรื่องราวให้กับตราสินค้าสามารถช่วยทำให้ผู้บริโภคจำตราสินค้าได้ง่ายขึ้น เรื่องราวนี้ต้องไม่ซ้ำกับเรื่องราวอื่นไปหมด 2. คุณภาพสินค้าของตราสินค้า คุณภาพสินค้าของตราสินค้าเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดของตราสินค้าหนึ่ง สามารถแสดงถึงภาพลักษณ์ของตราสินค้า 3. กำหนดความเป็นตัวเราให้ชัดเจนที่สุด ต้องทราบว่าตำแหน่งตราสินค้าของตัวเองคืออะไร มีโลโก้ สโลแกน และนิยามยังงี้ ต้องรู้ว่า ตัวเองเป็นใคร ก่อนถึงจะได้สื่อสารกับลูกค้าให้เข้าใจ	-

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.4 (ต่อ) : การบริการช่องทางการจำหน่าย

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
4. ภาพลักษณ์ของตราสินค้า ภาพลักษณ์ของตราสินค้าเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน มันสามารถสะท้อนถึงการรับรู้และการประเมินแบรนด์ของผู้บริโภค ภาพลักษณ์ของตราสินค้าที่ดี ยังมีคุณค่าสามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราสินค้าให้ดีขึ้นโดยโฆษณาคุณภาพสินค้าและคุณภาพบริการและคำพูดจากปากของผู้บริโภค 5. การเติบโตของตราสินค้าต้องใช้เวลา การเติบโตของตราสินค้าเร็วไม่ได้ มันต้องใช้เวลา	-

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

- โรงแรมจะสร้างเรื่องราวให้กับตราสินค้าของโรงแรมเพื่อช่วยทำให้ผู้บริโภคจำตราสินค้าได้ง่ายขึ้น
- โรงแรมจะกำหนดความเป็นตัวธุรกิจให้ชัดเจนที่สุด คือให้ลูกค้ารู้จักเรามีโลโก้อะไรและมีสีโลแกนและนิยามยังงี้ เพื่อให้เข้าใจภาพลักษณ์ของตราสินค้าโรงแรมให้ดีขึ้นโดยการโฆษณาและคุณภาพบริการจากคำพูดจากปากของผู้บริโภค โดยทำเป็นเครือข่ายสังคม ออนไลน์ที่ให้ลูกค้าเข้ามาเป็นสมาชิกที่มีการส่งข่าวสารระหว่างกันทำให้โรงแรม เป็นที่รู้จักกว้างขวางขึ้นซึ่งจะมีลูกค้าใหม่ๆเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นเช่นกัน

เพื่อให้ผู้บริโภคมียโอกาส เข้ามาลองใช้บริการของโรงแรมอย่างฟรี หลังจากลูกค้าลอง ใช้ บริการเสร็จ ก็ส่งคูปองของโรงแรม ให้เขาเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้าให้มาใช้บริการของเราอีก นอกจากนี้ ยังสามารถเชิญลูกค้าโรงแรมมาลองชิมของฝากขนมไทยได้และโรงแรมรับสมัครอาสาสมัครฟรีได้(จำกัดจำนวน)

ตารางที่ 5.4 (ต่อ) : การบริการช่องทางการจำหน่าย

แนวคิดและทฤษฎี	ผลงานวิจัย
- เมื่อสื่อสารกับผู้บริโภคต้องมีมารยาท และตอบปัญหาอย่างฉลาด กระบวนการสนทนาที่สบายใจสามารถสร้างความประทับใจที่ดีให้กับผู้บริโภค - ทำธุรกิจอย่างมีความซื่อสัตย์ สามารถช่วยให้องค์กรได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภค นี่เป็นพื้นฐานสำคัญมากสำหรับการทำธุรกิจ - ลองใช้เครื่องมือระบบที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น CRM (Customer Relationship Management) ที่เหมาะสม เพื่อช่วยองค์กรรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างสะดวกมากขึ้น - รักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านเครือข่ายโซเชียลมีเดียเพื่อให้คำตอบสนองกับผู้บริโภคโดย Facebook, Instagram, Twitter เป็นต้น - ฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้บริโภค เช่น ขอให้ผู้บริโภคให้คะแนนบริการแก่องค์กรเพื่อช่วยองค์กรประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรและได้รู้ควรปรับปรุงการบริการยังใงต่อไปในเวลาเดียวกัน ทำให้ผู้บริโภครู้สึก ได้รับความสนใจจากองค์กร	

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

- ในแบบสำรวจครั้งนี้ เนื่องจากแอปพลิเคชันที่ปกติชาวจีนจะค้นหาและจองโรงแรมส่วนใหญ่จะเป็น Wechat, Xiecheng, Qunaer, Weibo, Google และอื่นๆ ดังนั้น โรงแรมจะรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านเครือข่ายโซเชียลมีเดียสำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีน
- โรงแรมจะพยายามไปเข้าใจถึงปัญหาของลูกค้าคืออะไร แล้วค่อยช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา
- เมื่อสื่อสารกับผู้บริโภคโรงแรมจะมีมารยาทและตอบปัญหาอย่างฉลาดเพื่อสร้างความประทับใจที่ดีให้กับผู้บริโภค
- โรงแรมจะรักษาความซื่อสัตย์ของตัวเองตลอดเวลา
- โรงแรมจะลองใช้เครื่องมือระบบ CRM (Customer Relationship Management) ที่เหมาะสมกับโรงแรม เพื่อช่วยองค์กรรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างสะดวกมากขึ้น
- โรงแรมจะเปิดทางเพื่อฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้บริโภค เช่น ขอให้ผู้บริโภคให้คะแนนบริการแก่โรงแรม เพื่อช่วยองค์กรประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กร และรู้ว่าจะปรับปรุงการบริการยิ่งต่อไป

5.4 แผนกลยุทธ์ทางการเงินและการลงทุน

5.4.1 ประเภทของเงินทุน

ประเภทของเงินทุนสามารถแบ่งออกเป็นหลัก 4 ประเภท ซึ่งจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ประกอบด้วย (Entrepreneurship (10th Edition) Robert Hisrich and Michael Peters IE)

- เงินทุนส่วนตัว เช่น เงินสด เงินออมทรัพย์ จำนวนบ้าน ที่ดินหรือรถยนต์ของผู้ประกอบการ นักลงทุนภายนอกจะคิดว่า หากผู้ประกอบการไม่ได้นำเงินมาลงทุนในองค์กร เขาจะดำเนินธุรกิจอย่างไม่ใส่ใจที่สุด เพราะความสัมพันธ์ระหว่างนักลงทุนและผู้ประกอบการไม่มีการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิด
- เงินทุนจากเพื่อน และครอบครัว เพื่อนและครอบครัวเป็นแหล่งเงินทุนปกติสำหรับธุรกิจใหม่
- การกู้ยืมเงินลงทุนจากธนาคาร คือนำสินทรัพย์ไปจำนองที่ธนาคารเพื่อกู้เงินจากธนาคารมาประกอบธุรกิจใหม่

- นักลงทุนAngel เป็นนักลงทุนอิสระประเภทหนึ่ง ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่มีเงินส่วนตัวเยอะและนำเงินของเขามาลงทุนในธุรกิจใหม่
- กู้ยืมเงินจากรัฐบาล กู้ยืมเงินจากรัฐบาลเพื่อประกอบธุรกิจใหม่ รัฐบาลจะมีบางนโยบายพิเศษที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการจัดตั้งและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เงินกู้ประเภทนี้จะไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยสูง ซึ่งดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารหรือเวลาชำระหนี้จะนานขึ้น

กลยุทธ์ตามแนวทางของธุรกิจ

ช่องทางทั้งหมดข้างต้นนี้สามารถนำมาใช้เป็นช่องทางอ้างอิงที่สำคัญสำหรับแหล่งการลงทุนในประกอบธุรกิจใหม่ ผู้ประกอบการจำเป็นนำเงินส่วนตัวมาลงทุนในองค์กรใหม่เพื่อเพิ่มความไว้วางใจจากนักลงทุนภายนอกแก่ผู้ประกอบการ ให้นักลงทุนภายนอกเชื่อว่าความสัมพันธ์ระหว่างนักลงทุนและผู้ประกอบการมีการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดนอกจากนี้ สามารถพิจารณาเชิญเพื่อนและครอบครัวมาลงทุนธุรกิจใหม่และพยายามดึงดูดและชักชวนให้นักลงทุนนางฟ้าสนใจและนำเงินมาลงทุนธุรกิจใหม่ของเรา สุดท้าย สำหรับช่องทางการกู้ยืมเงินลงทุนจากธนาคารและกู้ยืมเงินจากรัฐบาลต้องการพิจารณาช่วงทางการกู้ยืมเงินจากรัฐบาล ก่อน เพราะดอกเบี้ยที่ต้องจ่ายจะต่ำกว่าธนาคารหรือหรือเวลาชำระหนี้จะนานขึ้น

5.4.2 ประมาณการรายได้

ตารางที่ 5.5 : ประมาณการรายได้

ประมาณการรายได้			
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
อัตราการเข้าพักโรงแรม	60%	65%	70%
รายได้จากห้องพัก	10,242,936	11,096,514	11,950,092
รายได้จากค่ากลางไกด์ช่างภาพ	1,260,000	1,260,000	1,260,000
รายได้จากขายของฝากไทย	3,666,000	3,666,000	3,666,000
รวม	15,168,936	16,022,514	16,876,092

จากตารางที่ 5.5 แสดงให้เห็นว่ารายได้ของโรงแรมDLมาจากการเข้าพักของนักท่องเที่ยวจีน ค่ากลางจากไกด์และช่างภาพและการขายของฝากไทยโดยในปีแรก ถ้าอัตราการเข้าพักโรงแรมถึง 60% รายได้ของโรงแรมจะมี 19,554,936 บาท ในปีที่ 2 ถ้าอัตราการเข้าพักโรงแรมถึง 65% รายได้

ของโรงแรมจะมี 20,408,514 บาท ในปีที่ 3 ถ้าอัตราการเข้าพักโรงแรมถึง 70% รายได้ของโรงแรมจะมี 21,262,092 บาท

5.4.3 การงบประมาณก่อนดำเนินการ

ตารางที่ 5.6 : การงบประมาณก่อนดำเนินการ

ประมาณการงบประมาณก่อนดำเนินการ	
ทรัพย์สินถาวร	จำนวน
ค่ามัดจำของโรงแรม	240,000
อุปกรณ์ทำความสะอาด	28,000
เครื่องใช้สำนักงาน	51,000
อุปกรณ์ในห้องพัก	33,000
อุปกรณ์เครื่องครัว	206,000
รวมทรัพย์สินถาวร	558,000
สินทรัพย์หมุนเวียน	
ค่าเช่าเดือนแรกของโรงแรม	12,0000
ค่าตกแต่งสวน	50,000
ค่าจดทะเบียนบริษัท	7,360
วัสดุสิ้นเปลืองซื้อครั้งแรก	5,000
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	50,000
เงินสด	8,907,180
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	9,139,540
สรุปจำนวนเงินที่ต้องการ	9,300,000
แหล่งที่มาของเงิน	
ส่วนของเจ้าของ	7,014,216
รวมแหล่งที่มาของเงิน	9,300,000

จากตารางที่ 5.6 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของธุรกิจในช่วงเริ่มต้นจะประกอบไปด้วยแหล่งที่ใช้ไปของเงินทุนในส่วนหลัก 2 ส่วน คือ

- 1) เงินทุนสำหรับก่อนเปิดโรงแรม ได้แก่ สินทรัพย์ถาวร รวมถึงค่าเช่าและค่ามัดจำของ

โรงแรม เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ในห้องพักอุปกรณ์ทำความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องครัว เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารไม้แขวนเสื้อ ถังขยะสามารถ ตู้เย็น เป็นต้น

2) เงินทุนหมุนเวียน ได้แก่ เงินสดสำรองสำหรับค่าใช้จ่ายในส่วน ค่าบำรุงรักษา ค่าเช่าของโรงแรม เงินเดือนพนักงาน เป็นต้น ซึ่งธุรกิจต้องทำการสำรองไว้ล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 6 เดือน รวมเป็นจำนวนเงิน 1,000,000 บาท

5.4.4 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตารางที่ 5.7 : ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน			
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
		3%	3%
เงินเดือนพนักงาน	4,692,000	4,832,760	4,973,520
ค่าเช่าของโรงแรม	1,400,000	1,400,000	1,400,000
ค่าน้ำ	144,000	148,320	152,640
ค่าไฟ	252,000	259,560	267,120
ค่าวัสดุครัว	1,000,000	1,030,000	1,060,000
ค่าวัสดุทำความสะอาด	60,000	61,800	63,600
ค่าโฆษณา	60,000	61,800	63,600
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	30,000	30,075	30,150
ค่าอินเทอร์เน็ต	102,720	105,804	108,888
ค่าโทรศัพท์	24,000	24,720	25,462
ค่าภาษีต่างๆ	50,000	50,000	50,000
ค่าเสื่อมราคา	302,100	302,100	302,100
รวม	8,116,820	8,306,939	8,497,080

จากตารางที่ 5.7 สามารถเห็นได้ว่าธุรกิจนี้มีค่าใช้จ่ายการดำเนินงานในปีที่ 1 อยู่ที่ 7,056,820 บาท ซึ่งทางธุรกิจสามารถคาดการณ์การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายการดำเนินการในอัตรา 3 ต่อปี

5.4.5 งบการเงิน

ตารางที่ 5.8 : งบกำไร ขาดทุน ของกิจการ

งบกำไร ขาดทุนของโรงแรม DL			
รายได้	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
รายได้จากการขายบริการ	15,168,936	16,022,514	16,876,092
รายได้ทั้งสิ้น	15,168,936	16,022,514	16,876,092
เงินเดือนและค่าจ้าง			
เงินเดือนพนักงาน	4,692,000	4,832,760	4,973,520
ค่าใช้จ่ายทางด้านเงินเดือนทั้งสิ้น	4,692,000	4,832,760	4,973,520
ค่าใช้จ่ายคงที่	3,212,720	3,260,279	3,307,860
ค่าเช่าของโรงแรม	1,400,000	1,400,000	1,400,000
ค่าน้ำ	144,000	148,320	152,640
ค่าไฟ	252,000	259,560	267,120
ค่าวัสดุครัว	1,000,000	1,030,000	1,060,000
ค่าวัสดุทำความสะอาด	60,000	61,800	63,600
ค่าโฆษณา	200,000	200,000	200,000
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	30,000	30,075	30,150
ค่าอินเทอร์เน็ต	102,720	105,804	108,888
ค่าโทรศัพท์	24,000	24,720	25,462
ค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น	3,212,720	3,228,479	3,244,260
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ			
ค่าภาษีต่างๆ	50,000	50,000	50,000
ค่าเสื่อมราคา	302,100	302,100	302,100
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งสิ้น	352,100	352,100	352,100
กำไรสุทธิ	6,912,116	7,577,375	8,242,612

จากตารางที่ 5.8 สามารถให้เห็นประมาณการงบกำไรขาดทุนของโรงแรม DL ได้ชัดเจน พบว่าผลประกอบการของธุรกิจจะได้มีกำไรสุทธิ เกิดมาในปีที่ 1 อยู่ที่ 6,912,116 บาท ส่วนปีที่ 2 และ 3 จะมีกำไรสุทธิอยู่ที่ 7,577,375 บาท และ 8,242,612 บาท ตามลำดับ จากนั้นสามารถได้นำผลวิจัยนี้มาทำการประมาณการงบกระแสเงินสด และงบแสดงฐานะทางการเงินของกิจการต่อ

ตารางที่ 5.9 : งบกระแสเงินสด

	ปีที่1	ปีที่2	ปีที่3
รายได้จากการขายบริการ	15,168,936	16,022,514	16,876,092
การแสเงินสดเข้าทั้งหมด	15,168,936	16,022,514	16,876,092
กระแสเงินสดออก			
ค่าโฆษณา	200,000	200,000	200,000
เงินเดือนและค่าจ้าง	4,692,000	4,832,760	4,973,520
ค่าใช้จ่ายคงที่	3,212,720	3,228,479	3,244,260
ค่าภาษีต่างๆ	50,000	50,000	50,000
รวมกระแสเงินสดออก	8,154,720	8,311,239	8,467,780
กระแสเงินสด	7,014,216	7,711,275	8,408,312

ตารางที่ 5.10 : งบแสดงฐานะทางการเงิน

สินทรัพย์	สิ้นปีที่ 1	สิ้นปีที่ 2	สิ้นปีที่ 3
สินทรัพย์หมุนเวียน			
ค่าตกแต่งสวน	50,000	50,000	50,000
ค่าจดทะเบียนบริษัท	7,360	(0)	(0)
วัสดุสิ้นเปลืองซื้อครั้งแรก	5,000	(0)	(0)
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	50,000	50,000	50,000
เงินสด	1,580,720	1,580,720	1,580,720
รวมสินทรัพย์หมุนเวียนทั้งสิ้น	1,693,080	1,680,720	1,680,720

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.10 (ต่อ) : งบแสดงฐานะทางการเงิน

สินทรัพย์	สิ้นปีที่ 1	สิ้นปีที่ 2	สิ้นปีที่ 3
ค่ามัดจำของโรงแรม	240,000	(0)	(0)
อุปกรณ์ทำความสะอาด	28,000	(0)	(0)
เครื่องใช้สำนักงาน	51,000	(0)	(0)
อุปกรณ์ในห้องพัก	51,000	51,000	51,000
อุปกรณ์เครื่องครัว	206,000	206,000	206,000
รวมสินทรัพย์ถาวร	576,000	257,000	257,000
หัก ค่าเสื่อมราคาสะสม	302,100	302,100	302,100
สินทรัพย์ทั้งสิ้น	1,966,980	1,635,620	1,635,620
กำไรสะสม	6,912,116	7,577,375	8,242,612
ส่วนของเจ้าของทั้งสิ้น	1,966,980	1,635,620	1,635,620
รวมหนี้สินและส่วนของเจ้าของ	1,966,980	1,635,620	1,635,620

จากตารางที่ 5.9 และ 5.10 ข้างต้นนี้สามารถแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมมีเงินสดเพียงพอต่อการดำเนินกิจการและแสดงให้เห็นว่ากิจการนี้มีความมั่นคงสูงสามารถสร้างกำไรได้ดีด้วย

5.4.6 การประเมินโครงการ

ตารางที่ 5.11 : ระยะเวลาคืนทุน

	กระแสเงินสด	กระแสเงินสด (สะสม)	มูลค่าปัจจุบัน
ปีที่ 0	(9,300,000)	(9,300,000)	(9,300,000)
ปีที่ 1	7,014,216	-2,285,784	4,728,432
ปีที่ 2	7,711,275	5,425,491	13,136,766
ปีที่ 3	8,408,312	13,833,803	22,242,115
มูลค่าปัจจุบันสุทธิ			19,780,609
อัตราผลตอบแทน			61.46%
ระยะเวลาคืนทุน			1.23ปี

จากตารางที่ 5.11 ข้างต้นนี้สามารถแสดงให้เห็นว่า

- มูลค่าปัจจุบันสุทธิ(NPV)เป็น19,780,609บาท แสดงว่าการลงทุนในธุรกิจนี้สามารถสร้างผลกำไรได้ดี เพราะมูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นมาตรฐานการประเมินว่าการลงทุนในธุรกิจนี้สามารถสร้างผลกำไรได้หรือไม่เท่าใด
- อัตราผลตอบแทน (IRR) หรือว่าผลตอบแทนจากการลงทุนเป็น61.46%แสดงว่าการลงทุนในธุรกิจนี้สามารถทำผลตอบแทนได้ดี เพราะมูลค่าอัตราผลตอบแทนเป็นมาตรฐานการประเมินว่าการลงทุนในธุรกิจนี้สามารถทำผลตอบแทนได้เท่าใดโดยการสุ่มอัตราคิดลด (Discount Rate) ที่ทำให้ NPV มีค่าเท่ากับศูนย์ (0) จากการวิเคราะห์
- ระยะเวลาคืนทุนของธุรกิจนี้เป็น1.23ปีแสดงว่าธุรกิจนี้ได้คุ้มกับการลงทุน

บรรณานุกรม

- การแบ่งกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด. (2554). สืบค้นจาก
<http://oknation.nationtv.tv/blog/tqaaward/2011/08/23/entry-1>.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2558). โมเดลทางธุรกิจ. สืบค้นจาก
<https://bsc.dip.go.th/th/category/businessplan/business-model-content>.
- Swot คืออะไร. (2559). สืบค้นจาก <https://greedisgoods.com/swot-คือ/>.
- 5 วิธีเลือกพันธมิตรทางธุรกิจให้เหมาะสม. (2559). สืบค้นจาก
<https://www.smartsme.co.th/content/36928>.
- แรงจูงใจในการซื้อ. (2553). สืบค้นจาก <http://marketingthai.blogspot.com/2010/10/buying-motives.html>.
- การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า. (2561). สืบค้นจาก
<https://vsharecontent.com/2018/02/11/6-tips-to-win-crm/>.
- เคล็ดลับการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า. (2554). สืบค้นจาก
<https://portal.weloveshopping.com/content/1370-เคล็ดลับการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า>.
- บ้านจอมยุทธ. (2536). การจัดโครงสร้างขององค์กร. สืบค้นจาก
https://www.baanjommyut.com/library_2/extension1/organization/06.html.
- กลยุทธ์สร้างแบรนด์ 3 ข้อที่นักการตลาดต้องรู้. (2558). สืบค้นจาก
<https://www.marketingoops.com/news/brand-move/meetnlunch-2/>.
- ทรัพยากรบุคคลยุค 4.0. (2561). สืบค้นจาก <https://www.theeleader.com/digital-transformation/human-resources-hr>.
- วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล. (2552). สืบค้นจาก <http://www.thaigoodview.com/node/50458>.
- ปรับแนวคิดเพิ่มมูลค่าให้ธุรกิจของคุณ. (2558). สืบค้นจาก <https://moneyhub.in.th/article>.



แบบสำรวจเพื่อประกอบกิจการโรงแรมDLตามความต้องการผู้บริโภค

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพโดยวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในประกอบกิจการโรงแรมDL ตามความต้องการผู้บริโภคผู้วิจัยขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ดังนั้น จึงขอความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อความถูกต้องของการศึกษาต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ ที่ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการหรือเติมคำลงในช่องว่าง

1. วัตถุประสงค์ของการเข้ามาประเทศไทยคืออะไร

- ☐ ท่องเที่ยว
- ☐ ทำธุรกิจ
- ☐ ติดต่อการศึกษา

2. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

3. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 18 ปี
- ☐ 18-25ปี
- ☐ 26-30ปี
- ☐ 31-45 ปี
- ☐ 45-60 ปี
- ☐ 60 ปีขึ้นไป

4. อาชีพหลัก

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัท
- ☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ คนเกียจฉวน

☐ อื่นๆ

5. ปกติชาวจีนจะค้นหาและจองโรงแรมจากแอปพลิเคชันไหน

☐ Google

☐ Booking

☐ Agoda

☐ Facebook

☐ Weibo

☐ Weixin

☐ Qunaer

☐ Xiecheng

☐ Yilong

☐ อื่นๆ

6. ช่วงราคาที่ชาวจีนสนใจสำหรับโรงแรมระดับ 3 ดาวต่อ 1 คืน

☐ น้อยกว่า 500฿

☐ 500-1000฿

☐ 1000-1500฿

☐ สูงกว่า1500฿

7. เมื่อชาวจีนมากรุงเทพ มักจะเลือกพักที่โรงแรมย่านไหน

☐ ใกล้แหล่งท่องเที่ยว

☐ ใกล้ย่านการค้า

☐ ใกล้สนามบิน

8. หากโรงแรมจะมีของฝากไทยที่คุ้มค่าขายและมีบริการช่วยส่งของฝากไทยกลับประเทศ/บ้านผ่านทางบริษัทขนส่ง ชาวจีนจะสนใจมั้ย

☐ สนใจ

☐ ไม่สนใจ

9. หากโรงแรมจะมีบริการที่กำหนดเอง เช่นมีไกด์ที่สามารถสื่อสารภาษาจีนและขับรถยนต์ได้อย่างดีรับส่งดูแลแขกวันละ8ชั่วโมงและโรงแรมมีช่างภาพท่องเที่ยวส่วนตัวรับจ้าง ชาวจีนจะสนใจมั้ย

- ☐ สนใจ
☐ ไม่สนใจ

10. สนใจการตกแต่งสไตล์โรงแรมแบบไหน

- ☐ สไตล์ไทย
☐ สไตล์จีน
☐ สไตล์ตะวันตก
☐ สไตล์เรียบง่ายสมัยใหม่

11. เมื่อชาวจีนเลือกโรงแรม ปัจจัยใดที่ท่านให้ความสำคัญมากและสนใจทำให้ชาวจีนใช้บริการโรงแรม3ดาว

- | | | |
|--|--------------------------------|-----------------------------------|
| • ราคาและค่าบริการ | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • รถพาเที่ยวพร้อมไกด์ | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • ขนาดของห้องพักที่กว้างพอสมควร | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • คุณภาพการบริการของโรงแรม | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • อุปกรณ์อำนวยความสะดวก | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • อาหารและเครื่องดื่ม | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • มีบริการเฉพาะภาษาจีนตลอด 24 ชั่วโมง | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • ชื่อเสียงของโรงแรม | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |
| • ความสะดวกในการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยว | ☐ สำคัญ | ☐ ไม่สำคัญ |

12. ของสมนาคุณพิเศษที่ชาวจีนต้องการ

- | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|
| • ส่วนลดครั้งต่อไป | ☐ ต้องการ | ☐ ไม่ต้องการ |
| • บัตรสมาชิกลดพิเศษตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการ | ☐ ต้องการ | ☐ ไม่ต้องการ |
| • อาหารและเครื่องดื่มฟรี (อาหารเช้า) | ☐ ต้องการ | ☐ ไม่ต้องการ |
| • สิ่งของแจก | ☐ ต้องการ | ☐ ไม่ต้องการ |
| • บัตรสมนาคุณที่ใช้ลดราคาในห้างสรรพสินค้า | ☐ ต้องการ | ☐ ไม่ต้องการ |

บทสรุปผู้บริหาร

โรงแรม DL เป็นธุรกิจเกี่ยวข้องกับโรงแรมที่พักโดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่าเป็นโรงแรมที่ให้ความเอาใจใส่ลูกค้าชาวจีนให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยพันธกิจที่มุ่งมั่นว่าจัดสถานที่พักให้สะอาด และปลอดภัยต่อลูกค้าชาวจีน สร้างแบรนด์ภาพลักษณ์ที่ดีให้ลูกค้าชาวจีน และสร้างความยั่งยืนทางธุรกิจเพื่อได้ผลตอบแทนกลับคืนแก่ผู้ลงทุน เป็นต้น

การดำเนินธุรกิจมีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อทำแบรนด์ภาพลักษณ์เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวจีน 2) เพื่อสร้างผลตอบแทนที่คาดหวัง จุดแข็งที่สำคัญของธุรกิจคือสถานที่ตั้งของโรงแรม มีบริการภาษาจีนตลอด 24 ชั่วโมง มีโรงแรมมีของฝากไทยที่คุ้มค่าย มีบริการไกด์ส่วนตัวที่สามารถสื่อสารภาษาจีน และขับรถได้รับจ้างและมีช่างภาพส่วนตัวรับจ้าง มีวิธีการชำระเงินสะดวกสำหรับลูกค้าชาวจีนพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่จะสื่อสารภาษาจีนได้ดีกับลูกค้าคนจีน ความรวดเร็วในการใช้บริการมีประสิทธิภาพสูงธุรกิจคาดหวังว่าบริการนี้จะเหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมายที่วางไว้ คือ โรงแรมจะทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าชาวจีนเพื่อให้บริการที่ดีขึ้นและช่วยแก้ปัญหาแก่ลูกค้าชาวจีน

กลยุทธ์ทางด้านการบริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นในด้านการจัดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เกณฑ์ในการรับบุคลากรเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีการจูงใจและรักษาบุคลากร การบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ วิธีการจ้างบุคลากร

กลยุทธ์เป็นกระบวนการให้บริการมุ่งเน้นในด้านวิธีในการสร้างคุณภาพบริการที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าดังต่อไปนี้ประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ทางการตลาดมุ่งเน้นในด้านการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการ การตั้งราคา การบริการ ช่องทางการจำหน่าย การสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จัก การสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้าและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า 2) กลยุทธ์ทางการเงิน และการลงทุน เน้นในด้านประเภทของเงินทุน ประมาณการรายได้ การงบประมาณก่อนดำเนินการ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน งบการเงิน และการประเมินโครงการ โดยมีการประมาณการเกี่ยวกับรายได้ ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาคืนทุน อัตราผลตอบแทนภายในสำหรับระยะเวลา 1.23 ต่อปี ดังนี้

เป้าหมายของธุรกิจที่จะดำเนินการแบ่งเป็นเป้าหมายระยะเวลายาวในช่วงเวลา 1-2 ปี ได้แก่ ขยายโอกาสทางธุรกิจใหม่ หาผู้เช่าเพิ่ม ขยายขอบเขตของธุรกิจโรงแรมเพื่อสร้างกำไรให้มากขึ้นและเป้าหมายระยะเวลายาวในช่วงเวลา 2-4 ปี ได้แก่ ขยายธุรกิจทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดเปิดสาขาเพิ่ม

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-นามสกุล**

XUELIAN PANG

วัน เดือนปีเกิด

29 ธันวาคม 1993

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารคณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วันที่ 18 เดือน 6 พ.ศ. 2019

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) MISS XUE LIAN PANG อยู่บ้านเลขที่ 4004/216

ซอย ถนน พหลโยธิน ตำบล/แขวง พหลโยธิน

อำเภอ/เขต คลองจั่น จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 10110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600200658

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ 66 พหุธุรกิจ 189.6689 DL

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ XUZHEN PANG ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ อภิวุฒ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิวุฒ จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ [Signature] พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ [Signature] พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร