

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 แนวทางการศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรทางกายภาพของโรงแรมราคาประหยัด ในจังหวัดเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การสำรวจประเด็นของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพโรงแรมราคาประหยัด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดมุกดาหาร พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลจากการ สังเกต ถ่ายภาพ และจดบันทึกจากโรงแรมกลุ่มตัวอย่างศึกษา 10 ตัวอย่าง ประกอบกับการให้ความคิดเห็นของผู้ประกอบการโรงแรมถึงนโยบายต่าง ๆ ในด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติการและการบำรุงรักษา (operation and maintenance) และการจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service) ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นย่อย ได้แก่

1. ข้อมูลด้านนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรม
2. ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม
3. ข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพในโรงแรม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ และประเด็นของความสอดคล้องของข้อมูล จากผู้ประกอบการ ซึ่งแสดงถึงจุดร่วมของนโยบายด้านต่าง ๆ ในการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ทางด้านเนื้อหา การวิเคราะห์ความถี่ และค่าความสอดคล้องภายใน

ตอนที่ 3 การสำรวจประเด็นของ ความพึงพอใจในด้านการจัดการพื้นที่ และการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ในโรงแรมราคาประหยัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อลักษณะพื้นที่ใช้สอยและลักษณะทางด้านกายภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นย่อย ได้แก่

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจต่อชนิดของห้องพักที่ต้องการใช้สอย
3. ความพึงพอใจต่อลักษณะของวัสดุภายในห้องพัก

4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก
5. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง
6. ความพึงพอใจต่อลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ภายนอกอาคาร

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในด้านการจัดการพื้นที่และการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ในโรงแรมราคาประหยัด ตามประเด็นในแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ Chi-Square สถานะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาชีพ และ รายได้ กับการจัดการพื้นที่ห้องพักประเภทต่าง ๆ ในโรงแรมราคาประหยัด ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ประเภทของห้องพัก

H_0 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

H_1 : อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

$\alpha = 0.05$

2. ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ประเภทของห้องพัก

H_0 : รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

H_1 : รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อการเลือกประเภทของห้องพัก

$\alpha = 0.05$

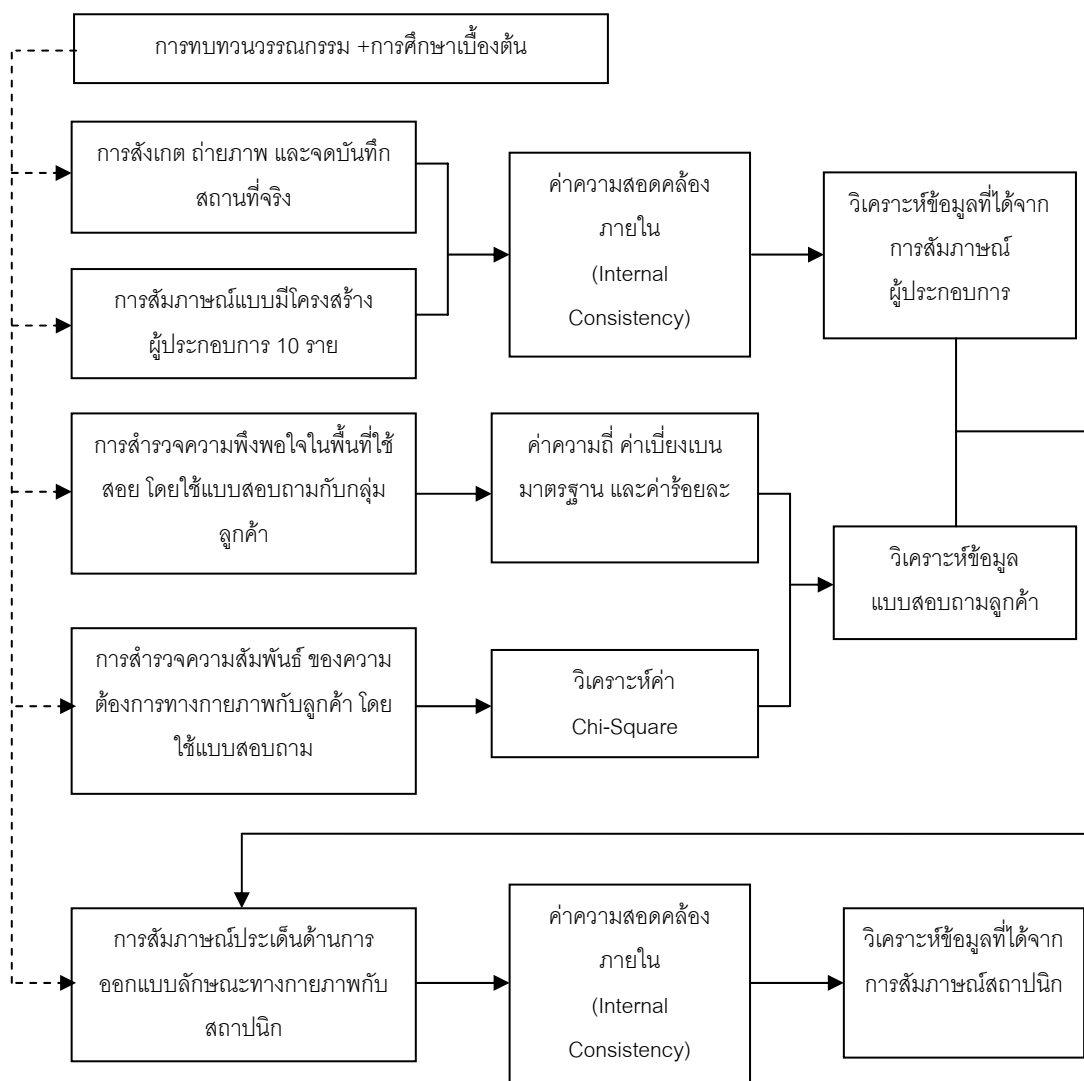
ตอนที่ 6 การสำรวจประเด็นด้านการออกแบบพื้นที่ และลักษณะทางกายภาพในโรงแรมราคาประหยัด โดยใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อเสนอแนวทางในการออกแบบโรงแรมราคาประหยัด ในจังหวัดเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก - ตะวันตก ซึ่งใช้พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เป็นกรณีศึกษา โดยคำนึงถึงข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย คือ ข้อมูลจากผู้ประกอบการ (จากการวิเคราะห์ในตอนที่ 2) และ ข้อมูลการใช้พื้นที่ของนักท่องเที่ยว (จากการวิเคราะห์ในตอนที่ 4 และ 5) ประกอบกับการแสดงความคิดเห็นโดยสถาปนิกผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบโรงแรม 3 ท่าน โดยใช้การวิเคราะห์ทางด้านเนื้อหา การวิเคราะห์ความถี่ ค่าความสอดคล้องภายใน ซึ่งมีประเด็นในการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แนวคิด (concept) ในการออกแบบและก่อสร้างโรงแรมราคาประหยัด
2. กลุ่มผู้ใช้งาน (users) หรือ ลูกค้า (customers) ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก
3. งบประมาณการก่อสร้าง (construction cost)
4. การวางแผนในการทำร่างโครงการ/ วิธีการ (method and preliminary)
5. ระยะเวลาในการออกแบบ และการก่อสร้าง (timing schedule)

6. พื้นที่ใช้สอย (function)
7. การจัดพื้นที่และบริเวณต่างๆ (zoning)
8. วัสดุก่อสร้าง (construction material)
9. การออกแบบที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว
10. ความเห็นต่อนโยบายเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก ในเรื่องของการส่งเสริมการท่องเที่ยวออนูภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง และการสร้างงานในท้องถิ่น

ภาพที่ 4.1

สรุปแนวทางในการศึกษาวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล



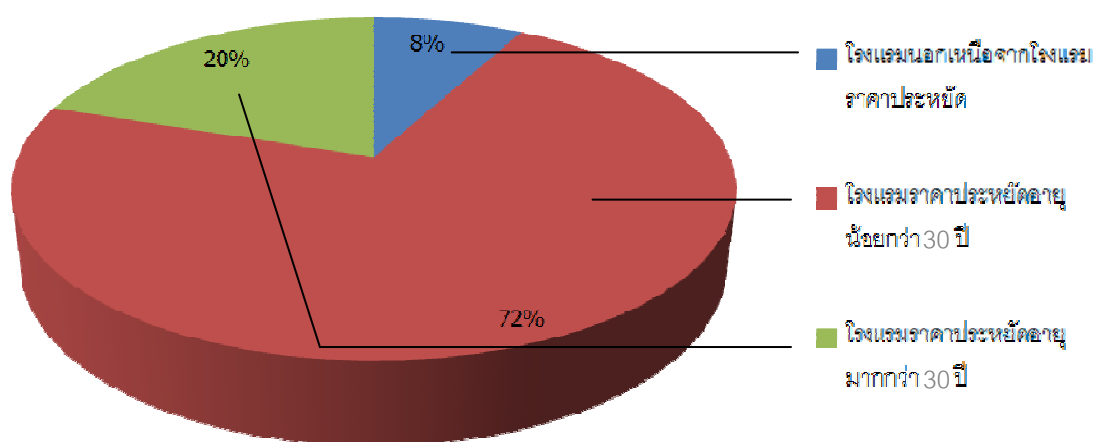
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตโดยผู้วิจัยและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

4.2.1 ภาพรวมของโรงแรมราคาประหยัดในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการนั้น การดำเนินงานในโรงแรมราคาประหยัด โดยผู้ประกอบการอิสระแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ประเภทแรก เป็นโรงแรมราคาประหยัดที่ระยะเวลาการเปิดทำการต่ำกว่า 30 ปี และ โรงแรมราคาประหยัดที่ระยะเวลาการเปิดทำการมากกว่า 30 ปี โดยเปรียบเทียบสัดส่วนของอายุอาคารโรงแรมราคาประหยัด อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

ภาพที่ 4.2

เปรียบเทียบสัดส่วนของอายุอาคารโรงแรมราคาประหยัด
อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร



1. ประเภทแรก เป็นโรงแรมราคาประหยัดที่ระยะเวลาการเปิดทำการต่ำกว่า 30 ปี โรงแรมราคาประหยัดที่เปิดบริการมาแล้วน้อยกว่า 30 ปีนั้น มีความสอดคล้องตามการศึกษา ส่วนแบ่งทางการตลาดและลักษณะของโรงแรมราคาประหยัด โดย โรเปอร์ และ คาร์มูช (Roper & Carmouche, 1989) กล่าวคือ โรงแรมราคาประหยัดเหล่านี้มีลักษณะเป็นโรงแรมราคาประหยัดระดับบน (Upper-tier budget hotel) ลักษณะ คือ มีบริการส่วนลดห้องพัก มีห้องประชุม ห้องรับรอง ห้องพักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ส่วนสาธาณณะมีขนาดเล็ก โดยมี

การลดขนาดของส่วนบริการด้านหน้า และ ส่วนบริการด้านหลังด้วย มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 50 -100 ห้องขึ้นไป ซึ่งการก่อสร้างโรงแรมในตลาดประเภทนี้มักจะ สร้างอาคารใหม่อย่างเดียว เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนมากจะมีเงินทุนมาก โดยบริการภายในโรงแรมมีความยืดหยุ่นมาก ใกล้เคียงกับโรงแรมปกติทั่วไป และส่วนมากจะมีตราสินค้า (brand) ประจำโรงแรม

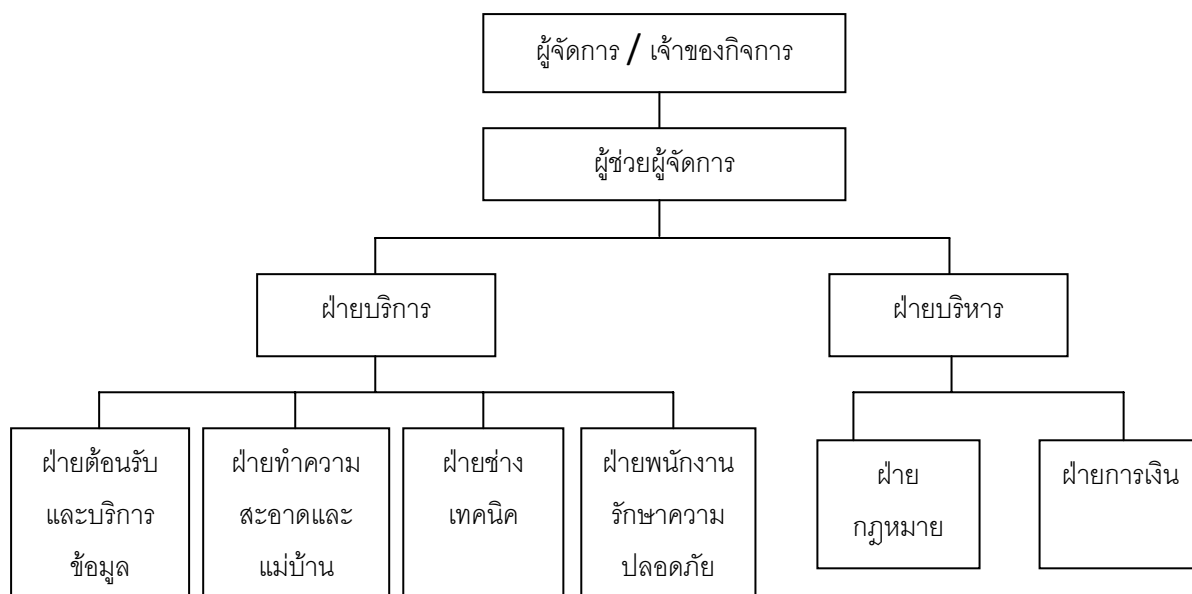
แต่สิ่งที่ไม่สอดคล้องบางอย่างเช่น บางแห่งไม่มีห้องประชุม หรือ ห้องรับรองใด ๆ เลย อันเนื่องมาจากการตั้งโครงการโรงแรมราคาประหยัดดังกล่าว ไม่มีนโยบายในการตอบสนองความต้องการใช้งานพื้นที่ห้องต่าง ๆ เหล่านี้ กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าต้องการเข้ามาพักผ่อนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม บางแห่งมีห้องอาหาร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนลักษณะการใช้งานให้เป็นห้องประชุมได้ โดยโรงแรมที่เข้าข่ายเป็นโรงแรมราคาประหยัดระดับบน ได้แก่

1. โรงแรมมุกธารา จำนวนห้องพัก 126 ห้อง เปิดทำการมาแล้ว 16 ปี
2. โรงแรมกิมเจ็กชิน 2 จำนวนห้องพัก 60 ห้อง เปิดทำการมาแล้ว 5 ปี
3. โรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส จำนวนห้องพัก 56 ห้อง เปิดทำการมาแล้ว 4 ปี

โดยโครงสร้างขององค์กรอยู่ในรูปแบบ การบริหารโดยผู้จัดการซึ่งส่วนมากเป็นเจ้าของกิจการด้วย โดยมีผังการบริหาร ดังนี้

ภาพที่ 4.3

ผังองค์กรการบริหารภายในโรงแรมราคาประหยัดโดยทั่วไปใน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร



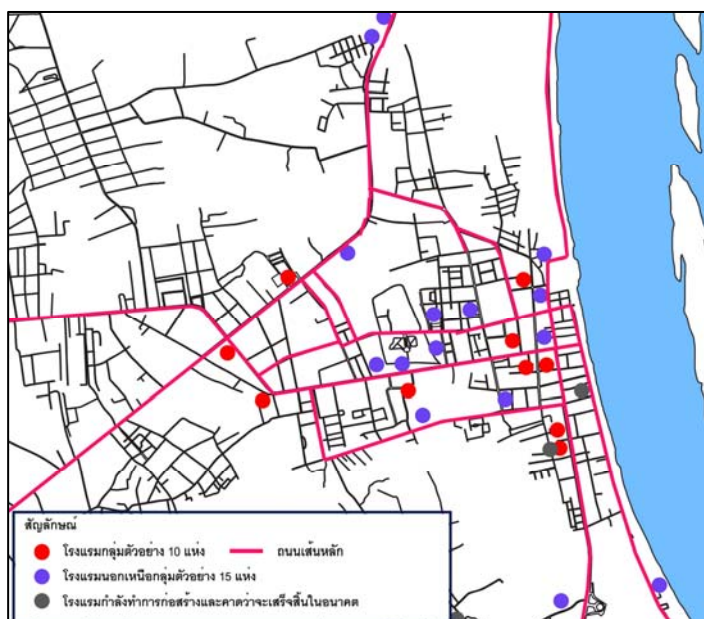
4.2.2 สถานที่ตั้งของโรงแรมราคาประหยัดกลุ่มตัวอย่างวิจัย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

1. ที่ตั้งของโรงแรมราคาประหยัดกลุ่มตัวอย่างวิจัย

สถานที่ตั้งของโรงแรมส่วนใหญ่ จะอยู่บริเวณตัวเมืองมุกดาหาร ทางด้านทิศตะวันออก โดยค่อนข้างไปในทิศทางที่ใกล้กับแม่น้ำโขง ซึ่งบริเวณนั้นเป็นบริเวณที่มีสถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกของเมืองอยู่อย่างหนาแน่น เช่น สถานที่ราชการ ร้านค้า ร้านอาหาร ตลาด ชุมชน เป็นต้น โรงแรมบางส่วนที่นอกเหนือจากนั้นจะเป็นโรงแรมที่กระจายตัวอยู่ริมถนนใหญ่ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว เพราะถึงแม้ว่าจะไม่ได้อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวหรือสิ่งอำนวยความสะดวก แต่จุดขายของโรงแรมเหล่านี้ คือ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และมีจราจรที่ไม่คับคั่งไม่เหมือนโรงแรมที่อยู่ค่อนข้างไปทางแนวแม่น้ำโขง ที่มีทั้งชุมชนและส่วนจุดนัดพบของเมือง ดังนั้นข้อดี และข้อเสียของโรงแรมที่ตั้งอยู่สถานที่ ๆ ต่างกันนั้น ล้วนแล้วแต่มีจุดขายที่ทางผู้ประกอบการนำมาเสริม เพื่อให้ศักยภาพของทำเลที่ตั้ง มีความโดดเด่นขึ้นมา มากกว่าการที่จะทุ่มเงินซื้อที่ดินราคาแพงในเมือง แล้วสร้างโรงแรมที่มีต้นทุนราคาสูง แต่สิ่งสำคัญที่น่าสังเกต คือ การจัดตั้งโรงแรมราคาประหยัดนั้นจะอยู่ติดกับถนนเส้นหลักของเมือง ไม่ว่าจะเป็นทำเลที่อยู่ภายในชุมชนกลางเมืองหรือชานเมืองก็ตาม (ดังภาพที่ 4.4)

ภาพที่ 4.4

ตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมที่เป็นประชากรทั้งหมดในงานวิจัย



ที่มา: โดยผู้วิจัย, 2552.

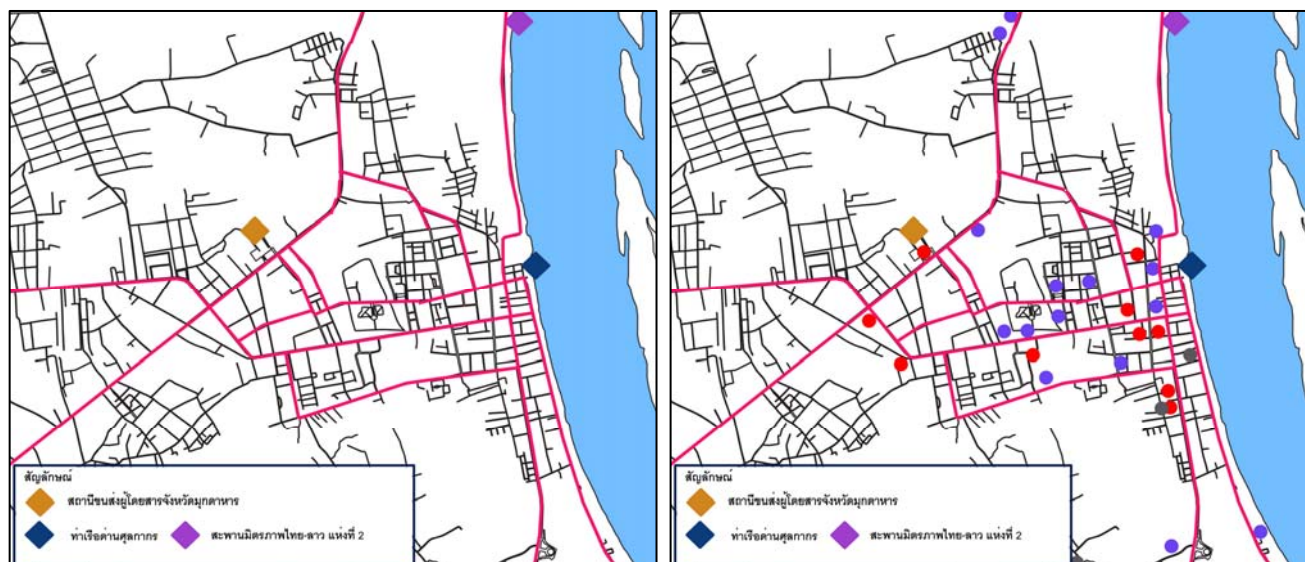
2. ระบบการคมนาคมขนส่ง

ทำเลที่ตั้งโรงแรมโดยส่วนมากอยู่ติดกับถนนเส้นหลัก สามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว โดยรถยนต์ ส่วนการเกินทางโดยรถประจำทาง ทางจังหวัดมีสถานีขนส่งเพียงแห่งเดียว ซึ่งจากการสำรวจโดยผู้วิจัย โรงแรมที่อยู่ในรัศมี 2 กิโลเมตรของสถานีขนส่งนั้น ได้แก่ โรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส โรงแรมมุกธารา และโรงแรมชื่นขวัญ อินน์ (ส่วนศูนย์ บังกะโล นั้นอยู่ในรัศมีขอบเขตการพิจารณาด้วย แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้)

ส่วนท่าเรือด้านศุลกากรมุกดาหารนั้น ตั้งอยู่ในเขตของชุมชนหนาแน่นริมแม่น้ำโขง และสถานที่ท่องเที่ยว คือ ตลาดอินโดจีน โดยมีโรงแรมที่อยู่ในรัศมี 1 กิโลเมตรจากด้านศุลกากร คือ โรงแรมฮั่วนำ โรงแรมฮ่องกง โรงแรมบ้านริมสวน โรงแรมโดมอนด์เฮาส์ โรงแรมแสนสุข และโรงแรมริเวอร์ซิตี (ส่วนที่เหลือที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรงแรมคำศรีทองไชย โรงแรมบรรทมเกษม และโรงแรมทรัพย์มุกดาแกรนด์ไฮเทล) (ดังภาพที่ 4.5)

ภาพที่ 4.5

ตำแหน่งที่ตั้งของการคมนาคมขนส่งหลัก ทั้งทางบกและทางน้ำ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งสัมพันธ์กับทำเลที่ตั้งโรงแรม



ที่มา: โดยผู้วิจัย, 2552.

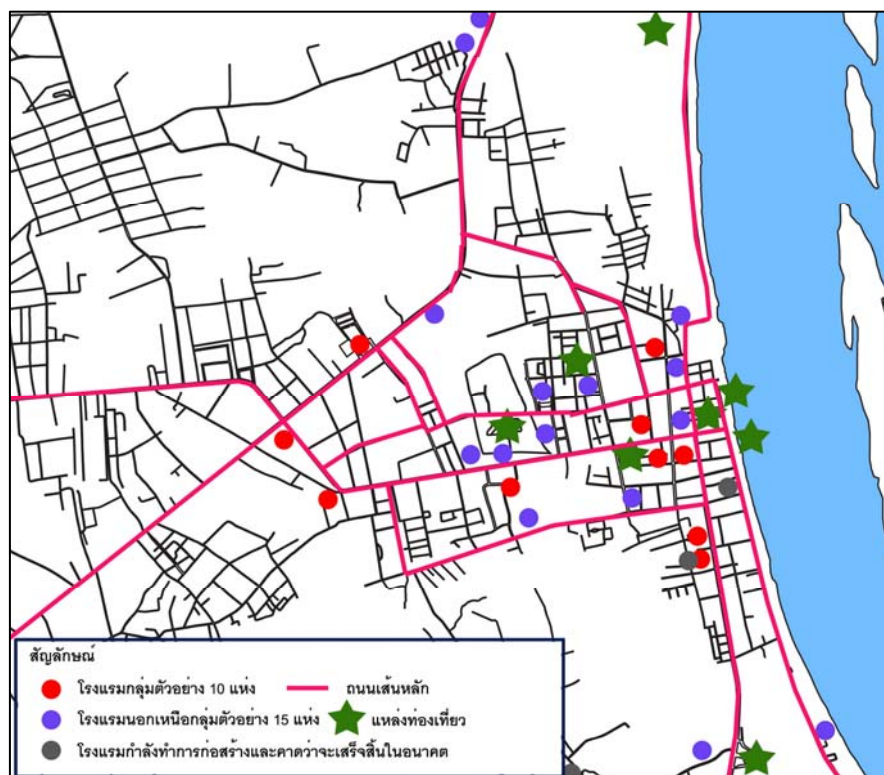
3. แหล่งท่องเที่ยว

การจัดตั้งดำเนินการโรงแรม ในเขตที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว นั้น เป็นจุดขายหนึ่งที่ส่งผล กระตุ้นอัตราการเข้าพัก นอกจากการเลือกเข้าพักของกลุ่มนักท่องเที่ยว มีความสะดวกสบาย แล้ว ยังทำให้ลดระยะเวลาในการเดินทางไปยังแหล่งเที่ยวนั้น ๆ อีกทั้งยังทำให้สามารถซึมซับ บรรยากาศของการได้มาท่องเที่ยวในบริเวณนั้น

จากการสำรวจโดยผู้วิจัย พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารอยู่ ติดกับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ โดยแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ติดกับโรงแรมมากที่สุดคือ แหล่ง ท่องเที่ยวตลาดอินโดจีน โดยมีโรงแรมอยู่ใกล้เคียงในรัศมี 1 กิโลเมตร ทั้งหมด 12 แห่ง ส่วนแหล่ง ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ถัดมาจากตลาดอินโดจีน เช่น สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติฯ ศาลเจ้าพ่อ หล็กเมือง ศาลเจ้าพ่อเจ้าฟ้าเมือง และศาลเจ้าแม่สองนางสถิต เป็นต้นนั้น มีโรงแรมอยู่ในรัศมี 1 กิโลเมตรไม่ต่ำกว่า 10 แห่ง (ดังภาพที่ 4.6)

ภาพที่ 4.6

แหล่งท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งสัมพันธ์กับทำเลที่ตั้งโรงแรม



ที่มา: โดยผู้วิจัย, 2552.

4. ความสัมพันธ์ของย่าน ตลาด ชุมชน และทำเลที่ตั้งโรงแรม

1) ย่าน ในจังหวัดมุกดาหารนั้น จากการสำรวจ สามารถสรุปได้ว่า ย่านทั้งหมดในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารมีทั้งหมด 5 ย่านใหญ่ ๆ (ดังภาพที่ 4.7) ได้แก่

หมายเลข 1 ย่านที่พักอาศัยชานเมืองทิศเหนือ ซึ่งย่านนี้มีจุดเด่นของย่าน คือ เป็นย่านที่อยู่ติดกับชุมชนริมแม่น้ำโขง ติดถนนเลียบริมแม่น้ำโขงมุ่งหน้าไปสู่สะพานมิตรภาพไทย – ลาว แห่งที่สอง อีกทั้งยังสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวรอบนอกอำเภอเมืองได้ เช่น แก่งกะเบา และอนุสรณ์สถานแห่งมรดกสักขี โบสถ์คริสต์วัดสองคอน เป็นต้น

หมายเลข 2 ย่านที่พักอาศัยชานเมืองทิศตะวันตกเฉียงเหนือ เป็นย่านที่ค่อนข้างห่างจากถนนเส้นหลัก ส่วนมากเป็นชุมชนของหมู่บ้านจัดสรร และชุมชนของชาวบ้าน

หมายเลข 3 ย่านที่พักอาศัยชานเมืองทิศตะวันตก (เมืองใหม่) ซึ่งย่านนี้มีจุดเด่น คือ เป็นย่านที่อยู่ติดกับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 212 หรือ ถนนชยางกูร มุ่งหน้าทางทิศเหนือไปยังอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม หรือสกลนครได้ หรือมุ่งหน้าลงทางทิศใต้ ไปยังอำเภอนิคมน้ำ สร้อย อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดอุบลราชธานี ที่สำคัญเป็นย่านเมืองใหม่ที่มีแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2042 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก - ตะวันตก มุ่งหน้าไปทางทิศตะวันตก สู่อำเภอคำชะอี อำเภอหนองสูง จังหวัดกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม เป็นต้น ย่านนี้เป็นย่านใหม่ที่เกิดขึ้นจากการกระจายตัวของเมือง (urban sprawl)

หมายเลข 4 ย่านที่พักอาศัยหนาแน่นกลางเมือง อาจกล่าวได้ว่าเป็นย่าน พาณิชยกรรมหลักของเมืองด้วยก็ได้ เป็นย่านที่ตั้งของศูนย์ราชการ ตลาด โรงเรียน ห้างสรรพสินค้า สวนสาธารณะ สนามกีฬา และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ จำนวนของโรงแรมในย่านนี้มีความหนาแน่นมาก ส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่เกิดขึ้นมาใหม่ มีอายุเฉลี่ยไม่เกิน 30 ปี และมีโรงแรมระดับ 4 ดาวถึงสองแห่งในย่านนี้

หมายเลข 5 ย่านที่พักอาศัยหนาแน่นริมแม่น้ำโขง เป็นย่านเก่าของเมือง โดยเป็นย่านพาณิชยกรรมหลักของเมืองเก่า และมีแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุดที่เป็นจุดเด่นของจังหวัดมุกดาหาร คือ ตลาดอินโดจีน ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ศาลเจ้าพ่อเจ้าฟ้าเมือง และศาลเจ้าแม่สองนางสถิต เป็นต้น อายุของโรงแรมในเขตนี้มีความเก่าแก่มาก มีโรงแรมที่มีอายุถึง 54 ปีในเขตนี้ด้วย คือ โรงแรมฮั่วนำ

หมายเลข 6 ย่านที่พักอาศัยชานเมืองทิศใต้ เป็นย่านที่เกิดขึ้นมาใหม่เช่นกันกับเมืองใหม่มุกดาหาร เกิดจากการกระจายตัวของเมืองตามทิศทางริมฝั่งแม่น้ำโขง บริเวณนี้มีจุดหมายตา (landmark) ที่สำคัญ คือ หอแก้วมุกดาหาร

2) ตลาด ตลาดที่สำคัญ ๆ ในจังหวัดมุกดาหารมีกระจายกระจายทั้งในตัวเมืองและชานเมือง โดยตลาดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวคือ ตลาดอินโดจีน และ ตลาดราตรี ส่วนตลาดที่เหลือเป็นตลาดสดของเทศบาลและเอกชน ได้แก่ ตลาดสดเทศบาล 1 ตลาดสดเทศบาล 2 และตลาดพรเพชร อีกทั้งยังมีตลาดเล็ก ๆ ที่ค่อนข้างเก่าแก่ คือ ตลาดน้ำแยกซึ่งเป็นตลาดที่อยู่ใกล้กับชุมชนของชาวเวียงนาหนาแน่น

ภาพที่ 4.7

ย่านชุมชนและตลาดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งสัมพันธ์กับทำเลที่ตั้งโรงแรม



ที่มา: โดยผู้วิจัย, 2552.

4.2.3 การสำรวจและเก็บข้อมูลทางกายภาพโรงแรมราคาประหยัด กลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรม

การศึกษาจากโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่งที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งภาคชั้น (stratified sampling method) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดมุกดาหาร พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลจากการสังเกต ถ่ายภาพ และจดบันทึก จากโรงแรมกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ซึ่งปฏิบัติการควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โดยโครงสร้างของหัวข้อนี้คือ การรวบรวมข้อมูลปัจจัยต่าง ๆ และการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ซึ่งมีรายละเอียดในการพิจารณา ดังนี้

กลุ่มโรงแรมที่มีจำนวนห้อง 1 - 30 ห้อง 4 แห่งจากจำนวน โรงแรมทั้งหมด 9 แห่ง

1. โรงแรมฮ้อยกง จำนวนห้องพัก 10 ห้อง
2. โรงแรมแสนสุขบังกะโล จำนวนห้องพัก 17 ห้อง
3. โรงแรมไดมอนด์ เฮ้าส์ จำนวนห้องพัก 16 ห้อง
4. โรงแรมฮั่วน่า จำนวนห้องพัก 29 ห้อง

กลุ่มโรงแรมที่มีจำนวนห้อง 31 - 60 ห้อง 3 แห่งจากจำนวน โรงแรมทั้งหมด 8 แห่ง

5. โรงแรมบ้านริมสวน จำนวนห้องพัก 34 ห้อง
6. โรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส จำนวนห้องพัก 56 ห้อง
7. โรงแรมกิมเจ็กชิน 2 จำนวนห้องพัก 60 ห้อง

กลุ่มโรงแรมที่มีจำนวนห้อง 61 - 200 ห้อง 3 แห่งจากจำนวน โรงแรมทั้งหมด 8 แห่ง

8. โรงแรมริเวอร์ซิตี จำนวนห้องพัก 66 ห้อง
9. โรงแรมชินชาญ อินน์ จำนวนห้องพัก 74 ห้อง
10. โรงแรมมุกธารา จำนวนห้องพัก 126 ห้อง

1. โรงแรมฮ้อยกง

- 1) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและพื้นที่ใช้สอย สถานที่ตั้งที่เลขที่ 108 ต.ในเมือง

อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร เป็นโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งใจกลางเมือง ซึ่งนับได้ว่าเป็นโรงแรมที่มีการก่อตั้งขึ้นในยุคแรก ๆ ในจังหวัดมุกดาหาร อายุของอาคาร 40 ปี โดยโครงสร้างเป็นโครงสร้างแบบคอนกรีตเสริมเหล็ก ใกล้กับแหล่งชุมชนหนาแน่นมากของเมือง และใกล้สถานีตำรวจ ร้านค้า และ

ธนาคาร ซึ่งระยะทางจากโรงแรมถึงตลาด อินโดจีนประมาณ 300 เมตร ตลาดราตรี 200 เมตร ศาลากลางและศูนย์ราชการ 500 เมตร

(1) ความเห็นด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจการโรงแรม ทำเลที่ตั้งควรอยู่ใกล้ชุมชนและสถานที่สำคัญ ๆ เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพียงพอพร้อมทุกอย่าง และควรคำนวณเงินลงทุนให้เหมาะสมและครอบคลุมการลงทุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่ ๆ ซึ่งต้องมีการบริการอยู่เสมอ ด้านเงินลงทุน โรงแรมต้องกักเงินลงทุนทั้งหมด 15 ล้านบาท โดยมีจำนวนห้องพัก ทั้งหมด 10 ห้อง

(2) ลูกค้าผู้ใช้งานอาคาร ประเภทของนักท่องเที่ยว (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ นักธุรกิจหรือข้าราชการ นักท่องเที่ยวชาวไทย และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ทั้งตะวันออกและตะวันตก) พนักงานขาย และ นักท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้าน

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้มางานกิจกรรม (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ผู้เข้าพักมาเป็นคู่ ผู้เข้าพักมาคนเดียว ผู้เข้าพักมาเป็นครอบครัว ประมาณ 4 คน ผู้เข้าพักมาเป็นคณะท่องเที่ยว ประมาณ 40 คน ส่วนลูกค้าที่มาใช้งานอาคารเพื่อจัดสัมมนาหรือประชุม นั้น ไม่พบ เนื่องจากที่โรงแรมไม่มีส่วนบริการจัดการประชุมสัมมนา

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคาร 2 ชั้น มีโครงสร้างหลัก (เสา คาน ฐานราก) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยมีอายุอาคาร 40 ปี โครงสร้างรอง (พื้น ผนัง หลังคา) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก เป็นห้องพักแบบเตียงเดี่ยว จำนวน 25 ห้อง อัตราค่าเข้าพักต่อคืน 180 บาท ห้องพักแบบเตียงคู่ จำนวน 2 ห้อง อัตราค่าเข้าพักต่อคืน 220 บาท

วัสดุและการตกแต่งภายใน เป็นการตกแต่งตามสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ (modern) ในยุคแรก ๆ พื้นปูกระเบื้องเซรามิค ผนังฉาบปูนเรียบ ส่วนที่เป็นฝ้าฉาบปูนเรียบ และ ประตูหน้าต่างส่วนใหญ่เป็นบานเกล็ด

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ตู้เย็น พัดลม เครื่องปรับอากาศ

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า

- (5) ส่วนบริการด้านหน้า ได้แก่ เคาน์เตอร์ต้อนรับ และ ชุดเก้าอี้นั่งพัก
- (6) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง
- (7) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ระบบสื่อสาร คือ ระบบโทรศัพท์ และ ระบบเสาสื่อสารโทรทัศน์ ระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่ โทรศัพท์วงจรปิด
- (8) พื้นที่โดยรอบอาคาร นั้นไม่มีภูมิสถาปัตยกรรมอาคาร

ภาพที่ 4.8

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมฮ่องกง



2. โรงแรมแสนสุข

1) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและพื้นที่ใช้สอย สถานที่ตั้งเลขที่ 2 ถ. พัทธสีมา ต.ในเมือง อ.เมือง จ.มุกดาหาร เป็นโรงแรมที่มีอายุเก่าแก่ถึง 30 ปี (พ.ศ. 2522) ประกอบกิจการมาแล้ว 3 รุ่น โครงสร้างเป็นแบบคอนกรีตเสริมเหล็ก กี่งานไม้ ตั้งอยู่ใกล้กับชุมชนหนาแน่น ปานกลางของเมือง ในย่านนี้จะมีจุดเด่นของย่านคือ ร้านอาหารเวียดนามและแหล่งพานิชยกรรมเก่าแก่ ระยะเวลาจาก ตลาดอินโดจีนประมาณ 400 เมตร ตลาดราตรี 400 เมตร ศาลากลางและศูนย์ราชการ 800 เมตร

(1) ความเห็นด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจการโรงแรม ทำเลที่ตั้ง ควรอยู่ใกล้ตลาดและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก และกลุ่มลูกค้าที่มาพักโรงแรมราคาประหยัดเป็นกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางถึงน้อย หรือเป็นผู้ที่ต้องการประหยัดเงิน ดังนั้น เรื่องของการอยู่ใกล้แหล่งชุมชนจะช่วยเหลือการประหยัดของลูกค้าและช่วยตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

ด้านกฎหมาย การใช้ที่ปรึกษากฎหมายเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากโรงแรมเป็นธุรกิจเฉพาะ ดังนั้น การศึกษากฎหมายให้ครอบคลุม จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความจำเป็น และต้องควบคู่ไปกับการบริการที่ดีเยี่ยม ทางด้านเงินลงทุน โรงแรมแสนสุขใช้เงินลงทุนทั้งหมด 15 ล้านบาท มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 17 ห้อง

(2) ลูกค้าผู้ใช้งานอาคาร ประเภทของนักท่องเที่ยว (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย พนักงานขาย นักธุรกิจหรือข้าราชการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยส่วนมากเป็นชาวตะวันตก (อเมริกา ยุโรป) รองลงมาคือ ประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว เวียดนาม) และชาวตะวันออก (จีน ญี่ปุ่น เกาหลี)

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้มางานกิจกรรม (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ผู้เข้าพักมาเป็นคู่ ผู้เข้าพักมาเป็นครอบครัว ประมาณ 4 คน ผู้เข้าพักมาคนเดียว ผู้เข้าพักมาเป็นคณะท่องเที่ยว ประมาณ 40 คน ส่วนลูกค้าที่มาใช้งานอาคารเพื่อจัดสัมมนาหรือประชุม นั้น ไม่ปรากฏ เนื่องจากโรงแรมไม่มีส่วนบริการจัดการประชุมสัมมนาไว้บริการ

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคารชั้นเดียว โครงสร้างหลัก (เสา คาน ฐานราก) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก อายุอาคาร 30 ปี โครงสร้างรอง (พื้น ผนัง หลังคา) เป็นกระเบื้อง และงานไม้

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก ห้องพักแบบเตียงเดี่ยว จำนวน 14 ห้อง พื้นที่ต่อห้อง 14 ตารางเมตร อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 280 บาท ห้องพักแบบเตียงคู่ จำนวน 3 ห้อง พื้นที่ต่อห้อง 16 ตารางเมตร อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 350 บาท

วัสดุและการตกแต่งภายใน เป็นการตกแต่งตามสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ในยุคแรก ๆ พื้นปูกระเบื้องเซรามิค ผนังฉาบปูนเรียบ ส่วนที่เป็นฝ้าฉาบปูนเรียบ ติดยิปซัมบอร์ด และประตูหน้าต่างส่วนใหญ่เป็นงานไม้ ลักษณะห้องพักตั้งอยู่เป็นหลัง ๆ ติดกัน สามารถจอดรถได้หน้าห้องพักแต่ละหลัง

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดหน้า

(5) ส่วนบริการด้านหน้า ได้แก่ เคาน์เตอร์ต้อนรับ และ จุดบริการเครื่องดื่ม

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง

(7) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ห้องซัก อบ รีด ห้องพนักงาน ระบบป้องกันอัคคีภัย คือ การติดตั้งเพลิงตั้งไว้เป็นจุด ๆ ตามหลักของกฎหมายอาคารกำหนด มีระบบรักษาความปลอดภัย คือ การใช้โทรทัศน์วงจรปิด นับเป็นโรงแรมที่มีอายุมากกว่า 30 ปีแห่งแรกที่มีการใช้โทรทัศน์วงจรปิดในการรักษาความปลอดภัย

(8) พื้นที่โดยรอบอาคาร มีส่วนหย่อมขนาดเล็กด้านหน้าและมีลานจอดรถจอดได้ 7 คัน พื้นที่ทั้งหมด 100 ตารางเมตร ถ้ารวมพื้นที่หน้าห้องพักที่เป็นที่จอดรถได้นั้น จะสามารถจอดได้ทั้งหมดประมาณ 20 คัน

3) ข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอาคารโรงแรม

(1) รายรับ-รายจ่ายของโรงแรม ด้านรายรับ ช่วงที่ไม่ใช่ฤดูท่องเที่ยว (กรกฎาคม สิงหาคม กันยายน) มีอัตราเข้าพักเฉลี่ย 3 ห้องต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 17.64 รายได้เฉลี่ย 840 บาทต่อวัน ช่วงฤดูท่องเที่ยว (ตุลาคม พฤศจิกายน ธันวาคม มกราคม) มีอัตราเข้าพักเฉลี่ย 14 ห้องต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 82.65 รายได้เฉลี่ย 4,000 บาทต่อวัน โดยรายได้จากการเข้าพักต่อเดือนมากที่สุดเท่ากับ 60,000 บาท ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทั้งปีเท่ากับเดือนละประมาณ 72,600 บาท โดยเดือนที่มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุด คือ เดือน ธันวาคม เดือนที่มีลูกค้าเข้าพักน้อยที่สุด คือ เดือน กรกฎาคม รายได้อื่น ๆ ได้จากร้านสะดวกซื้อ (ในส่วนของบริการเครื่องดื่ม) คิดเป็นเงินเฉลี่ย 3,000 บาทต่อเดือน รวมรายได้เฉลี่ย 75,600 บาท ต่อเดือน

ด้านรายจ่าย เป็นค่าใช้จ่ายต่อเดือน ได้แก่ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 20,000 บาท ค่าประปาเฉลี่ย 300 บาท ค่าโทรศัพท์เฉลี่ย 600 บาท ค่าโทรทัศน์และเคเบิลทีวีเฉลี่ย 300 บาท ค่าดูแลรักษาความปลอดภัย จ้าง in-house 2,000 บาท ต่อคน โดยมีจำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมด 1 คน ค่าบริการทำความสะอาด จ้าง in-house 4,500 บาท ต่อคน มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 5 คน คิดเป็นเงินเดือนทั้งหมด 22,500 บาท ต่อเดือน รวมค่าใช้จ่ายต่อเดือนเท่ากับ 45,700 บาท

(2) การปฏิบัติการและซ่อมบำรุง (operation and maintenance) การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงโครงสร้างหลัก สถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และการดูแลและรักษาซ่อมบำรุงงานระบบ กำหนดนโยบายและดูแลความเรียบร้อยโดยผู้จัดการ โดยแบ่งการทำงานเป็นการซ่อมแซมตามสถานการณ์ ไม่มีการว่าจ้าง in-house ให้อยู่ในการควบคุม ลักษณะในการดูแลจะเป็นการปฏิบัติการเมื่อเกิดปัญหาแล้วจึงว่าจ้างช่างท้องถิ่นเพื่อปฏิบัติการเท่านั้น โดยผู้ประกอบการให้เหตุผลในการปฏิบัติการและซ่อมบำรุงแบบนี้คือ การไม่ว่าจ้างให้สุญญเงินเดือนที่ต้องจ่ายไปให้เสียเปล่า เนื่องจากปัญหาเหล่านี้ไม่ค่อยเกิดขึ้น ระบบของโรงแรมราคาประหยัด

ไม่ได้ซับซ้อน การจ้าง out-source เมื่อเกิดปัญหา นอกจากประหยัดแล้ว ยังมีความเชี่ยวชาญด้านการซ่อมแซมกว่าการจ้างแล้วทำการฝึกงาน (training) ด้วยตนเอง

(3) การบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service) ด้านการรักษาความปลอดภัยและอัคคีภัย มีการว่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย 1 คน ทำงานในเวลากลางคืน (18.00 – 05.00 น.) ประกอบกับการมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเวะเวียนมาตรวจตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านการรักษาความสะอาด นโยบายหลักคือ ห้องพักและห้องน้ำต้องสะอาดมาเป็นอันดับ 1 โดยมีผู้รับผิดชอบคือพนักงานทำความสะอาด 3 คน ทำงานทุกวัน เวลา 8.00 วันละ 1 ครั้ง โดยมีบริการทำความสะอาดตามที่ลูกค้าสั่งและหลังลูกค้าออกจากห้องทุกครั้งด้วย อีกทั้งยังมีการทำความสะอาดโดยละเอียดทั้งอาคาร ในทุก ๆ 30 วัน

4) ข้อมูลด้านการกลยุทธ์การบริหารและการตลาด สิ่งสำคัญของการบริหารกิจการคือ ความสะอาดของห้องพัก ทั้งที่เป็นส่วนห้องนอนและห้องน้ำ อีกทั้งการบริหารบุคคลที่เป็นพนักงานก็มีความสำคัญ เนื่องจากบางครั้ง การลาออกหรือมีการหยุดงานกะทันหันทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงาน ปัญหาใหญ่ที่มีการหยุดยาวของพนักงานคือ การหยุดไปทำนาเกี่ยวข้าว เนื่องจากเป็นการจ้างแรงงานชาวบ้านธรรมดาเข้ามาทำงาน เป็นแรงงานที่ไม่ใช่มืออาชีพหรือผู้ที่จบการโรงแรมมาโดยตรง ดังนั้น การบริหารเรื่องเหล่านี้จะต้องลงไปลงมือทำเอง

ภาพที่ 4.9

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมแสนสุข



3. โรงแรมโดมอนด์ เฮาส์

1) ข้อมูลทั่วไปและประวัติโรงแรม สถานที่ตั้ง เลขที่ 1-18 ซ.จันทพ 2 ถ.สมุทร ศักดารักษ์ อ.เมือง จ.มุกดาหาร เป็นโรงแรมที่เก่าแก่กว่าสิบปีที่แล้ว ทำเลเดิมเป็นทรัพย์สินของ มรดกและอยู่ในเขตเมืองมุกดาหาร จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการให้ข้อมูลว่า แต่ก่อนโรงแรมยัง ไม่มีการแข่งขันกันมาก ทำเลของโดมอนด์เฮาส์อยู่ในทำเลที่เหมาะสม ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวคือ ตลาดอินโดจีน จึงทำให้มีลูกค้ามาก แต่ตอนนี้ อัตราการเข้าพักไม่เหมือนแต่ก่อน เนื่องจากการ แข่งขันสูงขึ้นมาก ทำเลที่ตั้งของโดมอนด์ เฮาส์ อยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวตลาดอินโดจีนประมาณ 500 เมตร แหล่งพาณิชยกรรม ร้านอาหาร ประมาณ 100 – 200 เมตรการเข้าถึงโรงแรมเข้าออกได้ สองทางคือ ถนนพิทักษ์สันติราษฎร์และถนนสมุทรศักดารักษ์ อยู่ไม่ห่างจากตัวเมืองมากนัก ทำให้ สามารถเดินทางมายังโรงแรมได้โดยสามล้อเครื่อง

(1) ความเห็นด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจการโรงแรม ด้านทำเลที่ตั้ง ควร อยู่ใกล้ตลาดและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเข้าถึงและการคมนาคมขนส่งเป็นสิ่ง สำคัญ ด้านเงินลงทุน ของโรงแรมโดมอนด์ เฮาส์ ใช้เงินลงทุนทั้งหมด 5 ล้านบาท ซึ่งมีจำนวน ห้องพักทั้งหมด 16 ห้อง

(2) ลูกค้าผู้ใช้งานอาคาร ประเภทของนักท่องเที่ยว (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ นักธุรกิจหรือข้าราชการ พนักงานขาย นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยส่วนมากเป็นชาวประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว เวียดนาม) รองลงมาเป็นชาวตะวันตก (อเมริกา ยุโรป) และชาวตะวันออก (จีน ญี่ปุ่น เกาหลี)

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้มางานกิจกรรม (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ผู้เข้าพักมาเป็นคู่ ผู้เข้าพักมาคนเดียว ผู้เข้าพักมาเป็นครอบครัว และผู้เข้าพักมาเป็น คณะท่องเที่ยว ส่วนลูกค้าที่มาใช้งานอาคารเพื่อจัดสัมมนาหรือประชุม นั้น ไม่ปรากฏ เนื่องจาก โรงแรมไม่มีส่วนบริการการจัดการประชุมสัมมนา

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคาร 2 ชั้น แยกเป็นหลังๆโดยมี โครงสร้างหลัก (เสา คาน ฐานราก) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก อายุอาคาร 15 ปี โครงสร้างรอง (พื้น ผนัง หลังคา) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก พื้นกระเบื้อง และหลังคากระเบื้อง ส่วนหน้าต่างเป็นกรอบ อลูมิเนียมกระจกสีชา สถาปัตยกรรมภายนอกเป็นแบบโพสต์โมเดิร์น มีที่มาจากชื่อโรงแรมซึ่ง

หมายถึง “เพชร” โดยมีเปลือกอาคารเป็นเหลี่ยมคล้ายมุมเพชร จากการสอบถามลูกค้าบางท่านบอกว่า คล้ายกับใบหน้าของคน

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก เป็นห้องพักแบบเตียงเดี่ยว จำนวน 16 ห้อง อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 300 บาท ใช้วัสดุและการตกแต่งภายใน โดยส่วนมากเป็นงานคอนกรีตฉาบ พื้นปูด้วยหินขัดและหินอ่อน ฝ้าแบบเรียบไม่มีกรวยปัดฝุ่น ส่วนประตูเป็นไม้อัด หน้าต่างบานเลื่อนเป็นกรอบอลูมิเนียมกระจกสีชา

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ และเครื่องทำน้ำอุ่น

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ และผ้าเช็ดตัว

(5) ส่วนบริการด้านหน้า ในบริเวณส่วนต้อนรับนี้มีเพียงห้องที่เป็นส่วนของผู้จัดการเท่านั้น วิธีการต้อนรับใช้วิธีการออกมาต้อนรับด้านนอกและพูดคุย หลังจากนั้นก็ทำการเข้าพักได้ในทันที

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางนั้น ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง นอกจากส่วนบริการเครื่องดื่มเท่านั้น

(7) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ระบบป้องกันอัคคีภัย คือ ถังดับเพลิงตั้งไว้เป็นจุดตามข้อบังคับกฎหมายอาคาร ใช้ระบบรักษาความปลอดภัย โดยพนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งมีส่วนของห้องพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นห้องพักของฝ่ายบริหารไปในตัวด้วย

(8) พื้นที่โดยรอบอาคารนั้นไม่มีสวนหย่อม มีเพียงที่จอดรถที่จอดได้ในแต่ละหลังของห้องพัก โดยสามารถจอดได้ทั้งหมด 16 คัน

3) ข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอาคารโรงแรม

(1) รายรับ-รายจ่ายของโรงแรม ด้านรายรับ ช่วงที่ไม่ใช่ฤดูท่องเที่ยว (กรกฎาคม สิงหาคม กันยายน) มีอัตราเข้าพักเฉลี่ย 3 ห้องต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 18.75 รายได้เฉลี่ย 900 บาทต่อวัน ช่วงฤดูท่องเที่ยว (ตุลาคม พฤศจิกายน ธันวาคม มกราคม) มีอัตราเข้าพักเฉลี่ย 10 ห้องต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รายได้เฉลี่ย 3,000 บาทต่อวัน รวมรายรับเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 58,500 บาท

ด้านรายจ่ายต่อเดือน ได้แก่ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 12,000 บาท ค่าประปาเฉลี่ย 5,000 บาท ค่าโทรศัพท์เฉลี่ย 4,000 บาท ค่าโทรทัศน์และเคเบิลทีวีเฉลี่ย 2,000 บาท ค่าดูแลรักษาความปลอดภัย จ้าง in-house 4,000 บาท ต่อคน มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1 คน ค่าบริการ

ทำความสะอาด จ้าง in-house 4,000 บาท ต่อคน คิดเป็นจำนวนพนักงานทั้งหมด 1 คน รวมค่าใช้จ่ายต่อเดือนเท่ากับ 31,000 บาท

(2) การปฏิบัติการและซ่อมบำรุง (operation and maintenance) การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงโครงสร้างหลัก สถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม และการดูแลและรักษาซ่อมบำรุงงานระบบ กำหนดนโยบายและดูแลความเรียบร้อยโดยผู้จัดการ โดยแบ่งการทำงานเป็นการซ่อมแซมตามสถานการณ์ ไม่มีการว่าจ้าง in-house ให้อยู่ในการควบคุม ลักษณะในการดูแลจะเป็นการปฏิบัติการเมื่อเกิดปัญหาแล้วจึงว่าจ้างช่างท้องถิ่นเพื่อปฏิบัติการเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญด้านการซ่อมบำรุงระบบปรับอากาศที่เป็นระบบแยก (split type) ในแต่ละห้อง เนื่องจากเป็นส่วนที่ถ้าเกิดปัญหาจะทำให้ค่าไฟสูงขึ้น เช่น การไม่ได้รับการล้างไส้กรองอากาศเท่าที่ควร เป็นต้น โดยการว่าจ้าง outsource ช่างถิ่นมาทำการซ่อมบำรุง ทุก ๆ 6 เดือนต่อปี ผู้ประกอบการยังให้คำแนะนำเพิ่มเติมด้วยว่า ความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญหลังจากการซ่อมบำรุงเสร็จ

(3) การบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service) ด้านการรักษาความปลอดภัยและอัคคีภัย มีการว่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย 1 คน ทำงานในเวลากลางคืน (18.00 – 05.00 น.) โดยตรวจตราทุก ๆ 1 ชั่วโมง ส่วนด้านการป้องกันอัคคีภัยนั้น มีถึงดับเพลิงและกระดิ่งเตือนภัยเป็นจุดตามข้อบังคับกฎหมาย

ด้านการรักษาความสะอาด นโยบายหลักคือ ห้องพักและห้องน้ำต้องสะอาดมาเป็นอันดับ 1 โดยมีผู้รับผิดชอบคือพนักงานทำความสะอาด 1 คน ทำงานทุกวัน เวลา 8.00 – 17.00 น. และหลังลูกค้าออกจากห้องทุกครั้งด้วย อีกทั้งยังมีการทำความสะอาดโดยละเอียดทั้งอาคาร ในทุก ๆ วันหลังจากว่างงานบริการลูกค้า

4) ข้อมูลด้านการกลยุทธ์การบริหารและการตลาด สิ่งสำคัญของการบริหารกิจการคือ ความสะอาดของห้องพัก และความปลอดภัยของลูกค้า เนื่องจากเป็นกิจการครบครันและมีห้องพักจำนวนน้อย ทำให้สามารถมาดูแลสอดส่องด้วยตนเองได้ ปัญหาเล็กน้อยก็ไม่เกิดเนื่องจากอาคารแยกออกจากกันชัดเจน ส่วนเรื่องของการบริหารการเงินนั้น เห็นว่า ถ้ามีการเก็บค่าบริการเป็นชั่วโมงอาจจะได้รายได้มากกว่า เนื่องจากพฤติกรรมการพักชั่วคราวของลูกค้ามีมากกว่า แต่การเก็บอัตราเข้าพักเป็นชั่วโมงดังกล่าว ต้องมีการขอใบอนุญาตที่แตกต่าง และส่วนมากจะขอได้ยาก

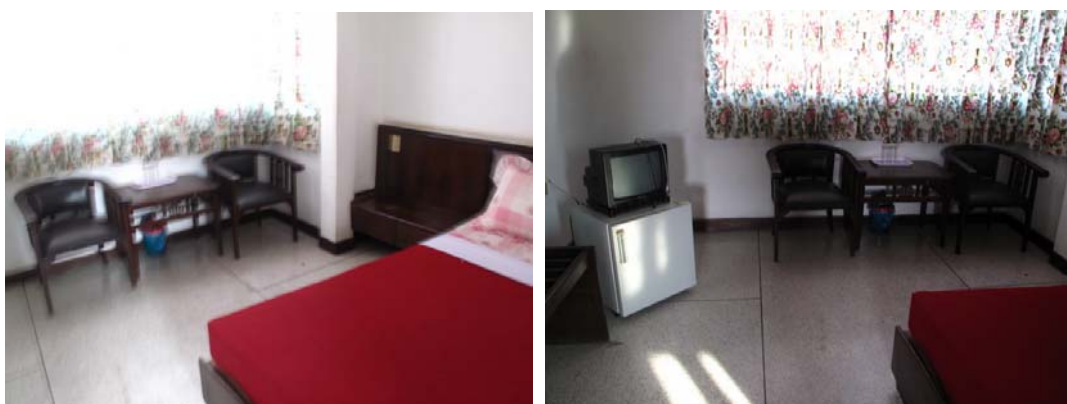
ภาพที่ 4.10

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมไดมอนด์ เฮาส์



ภาพที่ 4.11

ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรมไดมอนด์ เฮาส์



4. โรงแรมฮั่วนำ

1) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและพื้นที่ใช้สอย สถานที่ตั้งเลขที่ 36 ถนนสมุทรศักดิ์ราชมรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000 ซึ่งโรงแรมฮั่วนำเป็นโรงแรมเก่าแก่ของจังหวัดมุกดาหาร ดำเนินการมาแล้วกว่า 54 ปี โดยเริ่มแรกกิจการเป็นโรงแรมที่ดำเนินงานภายในครอบครัว โดยอาคารแบ่งเป็น สองส่วนคือ ส่วนด้านหน้า และส่วนด้านหลัง ส่วนด้านหน้า เป็นอาคารราชพัสดุซึ่งก่อนจะทำการตกแต่งหรือเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้งานจะต้องทำเรื่องและขออนุญาตกับทางส่วนบริหารทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ซึ่งรูปแบบของอาคารนั้นจะมีการกำหนดและควบคุมลักษณะสถาปัตยกรรมภายนอกให้เป็นไปตามข้อระบุนของสำนักงานราชพัสดุ ดังนั้นการปรับเปลี่ยนรูปลักษณะให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ประกอบการจึงทำได้ยากและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามความคิดและการออกแบบอิสระได้มากนัก ส่วนอาคารราชพัสดุด้านหน้านี้ มีอายุอาคารถึง 54 ปี ส่วนประกอบของอาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก กังงานไม้

ลักษณะสถาปัตยกรรมภายนอกเป็นแบบสมัยใหม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการนั้น ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงอาคารเก่าราชพัสดุนี้ ซึ่งได้ทำการปรับปรุงเมื่อ 24 ปีที่แล้ว โดยปรับเปลี่ยนอาคารบางส่วนที่เป็นวัสดุไม้ ให้เป็นวัสดุคอนกรีตเสริมเหล็ก เช่น โครงสร้างอาคารบางส่วน ส่วนต่อขยายอาคารด้านหลัง (ติดต่อกับอาคารใหม่อายุ 40 ปี) เปลือกอาคารและลักษณะประกอบเปลือกอาคารเป็นวัสดุประเภทคอนกรีต เหล็กดัด โดยส่วนมากทาสีขาว

(1) ความเห็นด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจการโรงแรม ด้านทำเลที่ตั้ง ควรอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เนื่องจากเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก เรื่องของชื่อเสียงและรักษาความเป็นเอกลักษณ์ เพราะเนื่องจากโรงแรมฮั่วนำได้เปรียบในแง่ของการยื่นระยะเปิดบริการมานาน การพูดปากต่อปากจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลด้านการตลาด

กฎหมาย การศึกษากฎหมายเป็นเรื่องสำคัญ อีกทั้งโรงแรมฮั่วนำยังต้องมีการศึกษาถึงระเบียบของการใช้อาคารราชพัสดุอีกด้วย ดังนั้น การปรับปรุงอาคารแต่ละครั้งจะต้องมีการขออนุญาตสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ก่อน

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ นั้น ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความจำเป็น การบริการเหมือนฉันท์มิตร เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของฮั่วนำส่วนมากจะเป็นลูกค้าเก่า ด้านเงินลงทุน โรงแรมฮั่วนำใช้เงินลงทุนทั้งหมด 10 ล้านบาท โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงตึกแถวราชพัสดุด้านหน้าเป็นโรงแรมก่อน เมื่อมีเงินทุนมากพอจึงซื้อที่ดินด้านหลังเป็นพื้นที่โรงแรมส่วนต่อขยาย มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 29 ห้อง มีห้องน้ำรวมทั้งหมด 8 ห้อง

(2) ลูกจ้างผู้ใช้งานอาคาร ประเภทของนักท่องเที่ยว (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยส่วนมากเป็นชาวตะวันตก (อเมริกา ยุโรป) รองลงมาคือ ชาวตะวันออก (จีน ญี่ปุ่น เกาหลี) และประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว เวียดนาม) ตามลำดับ ส่วนอันดับรองลงมา คือ พนักงานขาย นักท่องเที่ยวชาวไทย และนักธุรกิจหรือข้าราชการ

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้มางานกิจกรรม (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ผู้เข้าพักรักคนเดียว ผู้เข้าพักรักเป็นคู่ ผู้เข้าพักรักเป็นครอบครัว และผู้เข้าพักรักเป็นคณะท่องเที่ยว

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคาร 3 ชั้น และ 2 ชั้นผสมผสานกัน ส่วนชั้นสาม (อาคารเก่า) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก ปูทับด้วยเสื่อน้ำมัน ส่วนชั้นสอง (ทั้งอาคารเก่าและอาคารใหม่) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก และปูทับด้วยกระเบื้องยาง

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก มีห้องพักทั้งหมด 29 ห้อง ได้แก่ ห้องพักแบบห้องน้ำรวม มีพัดลมบริการและห้องพักแบบเตียงเดี่ยว อัตราค่าเข้าพักต่อคืน 150 บาท ห้องพักแบบเตียงคู่ มีอัตราค่าเข้าพักต่อคืน 250 บาท มีห้องน้ำในตัว พร้อมทั้งเครื่องปรับอากาศ เคเบิลทีวี เครื่องทำน้ำอุ่น โดยที่ห้องพักแบบเตียงเดี่ยว มีอัตราค่าเข้าพักต่อคืน 300 บาท ห้องพักแบบเตียงคู่ มีอัตราค่าเข้าพักต่อคืน 350 บาท

วัสดุและการตกแต่งภายใน รูปแบบสถาปัตยกรรมภายในเป็นงานคอนกรีตทั้งงานไม้ ซึ่งส่วนที่เป็นห้องพักนั้น ส่วนใหญ่เป็นงานคอนกรีตเสริมเหล็ก ส่วนที่เป็นเฟอร์นิเจอร์ภายในเป็นเฟอร์นิเจอร์ไม้อัด ไม่มีการประดับตกแต่งลวดลาย โถงทางเดินส่วนที่เป็นบันไดยังคงเป็นงานไม้ แต่ระเบียงทางเดินได้รับการปรับปรุงแยกวัสดุเป็น 2 ประเภท คือ ชั้นสามเป็นไม้ และตั้งแต่ชั้นสองลงมาเป็นกระเบื้องยาง

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น อินเทอร์เน็ตไร้สาย เคเบิลทีวี ถ้าต้องการเตียงเสริม ลูกค้านำมาจ่ายเพิ่มเตียงละ 100 บาท ห้องราคา 350 บาทต่อคืน และมีตู้เย็นขนาดเล็กให้บริการด้วย

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ ผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ

(5) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ได้แก่ ส่วนบริการเครื่องดื่ม บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ห้องน้ำรวมทั้งส่วนต้อนรับและส่วนห้องพัก ส่วนบริการหนังสือพิมพ์และนิตยสาร

(6) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ห้องแม่บ้าน ห้องงานระบบประปา ห้องพนักงาน ห้องเก็บของ งานระบบไฟฟ้าเป็นแผงวงจรอยู่ใกล้กับเคาน์เตอร์ต้อนรับ มีระบบป้องกันอัคคีภัยด้วยกระดิ่งเตือนภัย มีป้ายบอกทางหนีไฟชัดเจน มีถังดับเพลิงเป็นจุดตามข้อบังคับกฎหมาย พร้อมทั้งตู้ไฟฉุกเฉิน ส่วนระบบรักษาความปลอดภัย ใช้แม่บ้านสอดส่องดูแลแทนการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย และในอนาคตมีนโยบายที่จะติดตั้ง โทรศัพท์วงจรปิด

(7) พื้นที่โดยรอบอาคารนั้นไม่มีสวนหย่อมหรือภูมิสถาปัตยกรรม มีเพียงลานจอดรถบริเวณกึ่งกลางตัวอาคาร ซึ่งจอดรถได้ 8-9 คัน โดยในอนาคตมีโครงการจะปรับปรุงจากพื้นที่คอนกรีตเป็นอิฐตัวหนอน

3) ข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอาคารโรงแรม

(1) รายรับ-รายจ่ายของโรงแรม ด้านรายรับ ช่วงที่ไม่ใช่ฤดูท่องเที่ยว (กรกฎาคม สิงหาคม) รายได้เฉลี่ย 2,000 บาทต่อวัน ช่วงฤดูท่องเที่ยว (พฤศจิกายน ธันวาคม มกราคม) รายได้เฉลี่ย 8,000 บาทต่อวัน ส่วนด้านรายจ่ายนั้น ไม่ได้รับการเปิดเผยโดยผู้ประกอบการ

(2) การปฏิบัติการและซ่อมบำรุง (operation and maintenance) การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงโครงสร้างหลัก สถาปัตยกรรม ภูมิสถาปัตยกรรม นั้นมีการวางนโยบายอย่างรัดกุมเพื่อตอบสนองต่อรายได้ที่จำกัด และเนื่องจากเป็นอาคารเก่า ดังนั้นผู้บริหารที่เป็นรุ่นลูกต้องการปรับเปลี่ยนให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมดีขึ้น แต่อุปสรรคคือ การที่ต้องขออนุญาตกับทางสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เนื่องจากตึกเป็นอาคารราชพัสดุ ดังนั้น การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ด้านนอกจึงทำได้ยาก มีเพียงส่วนต่อเติมเล็กน้อย เช่น ส่วนประกอบภายในอาคาร การซ่อมบำรุงภายในอย่างสม่ำเสมอ และมีนโยบายที่จะเปลี่ยนประตูที่เป็นไม้ฉลุลูกแก้วออกไป และนำประตูไม้แบบใหม่ใส่ระบบคีย์การ์ดเข้ามาแทน อีกทั้งยังมีการติดมุ้งลวดในส่วนเปิดบางแห่งของอาคาร เพื่อป้องกันแมลง และยุง

การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงงานระบบ โรงแรมฮั่วนำได้แยกระบบไฟฟ้าออกเป็น 2 ส่วน และมีระบบไฟสำรองด้วย เพื่อป้องกันการใช้ไฟฟ้าเกินกำลัง (overload) เช่น การเปิดเครื่องทำน้ำอุ่นพร้อม ๆ กันของลูกค้า การเปิดเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อป้องกันการรับภาระที่มากเกินไป จึงมีการแยกระบบไฟฟ้าดังกล่าว ส่วนการดูแลซ่อมแซมทำโดยช่างท้องถิ่นภายนอก ระบบน้ำประปามีถึงเก็บน้ำ 2 ถัง ใช้วิธีการจ่ายน้ำด้วยแรงดันจากการสูบขึ้นไปข้างบนอีก 1 ถัง รวมเป็น 3 ถัง มีระบบกรองน้ำและใช้ช่างท้องถิ่น

(3) การบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service) ด้านการรักษาความปลอดภัยและอัคคีภัย การป้องกันอัคคีภัยโดยการติดตั้งถังดับเพลิงไว้เป็นจุด ๆ มีไซเรนเตือนภัย แต่ไม่มีเครื่องตรวจจับควัน (smoke detector) และไม่มีระบบฉีดน้ำดับเพลิงอัตโนมัติ (sprinkle) จากคำสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการเรื่อง อาชญากรรมนั้น ตั้งแต่เปิดบริการมา 54 ปี ไม่เคยมีเหตุการณ์ทางอาชญากรรม โจรกรรมเกิดขึ้นเลย แม้แต่การลักเล็กขโมยน้อย เนื่องจากการทำงานจะเป็นรูปแบบของการเชื้อใจคนในครอบครัว และการทำงานของบุคลากรจะมีความผูกพันมาก เช่น แม่บ้านบางคนอยู่กับโรงแรมมาถึง 20 ปี เป็นต้น หรือถ้าลูกค้าคนใดมีประวัติหรือพฤติกรรม การเข้าพักไม่เหมาะสม ทางโรงแรมก็มีนโยบายในการปฏิเสธการเข้าพักโดยอ้อม เช่น ลูกค้าชาวอเมริกันท่านหนึ่ง ซึ่งมีพฤติกรรมเสียดังรบกวนห้องรอบข้าง ก็จะมีการปฏิเสธโดยอ้อมว่า ห้องเต็มแล้ว ไม่สามารถให้เข้าพักได้ ถ้ามีพฤติกรรมในการคุกคามหรือรบกวนผู้อื่น ทางโรงแรมจะไม่อนุญาตให้เข้าพักถึงแม้ว่าจะเป็นลูกค้าเก่าก็ตาม

ด้านการรักษาความสะอาด ส่วนต้อนรับด้านหน้า 4 คน ส่วนบริการด้านหลัง 3 คน โดยมีรายละเอียดหน้าที่คือ หน่วยซักรีดซักล้าง และแม่บ้าน โดยผลัดเวรเข้าทำงาน โดยมีทำงาน 2 ช่วงคือ ช่วงกลางวันและกลางคืน เวลาในการทำงานในตอนกลางวันคือ 08.00 น.-16.00 น. และช่วงเวลาในการทำงานตอนกลางคืนคือ ตั้งแต่เวลาผลัดกะเป็นต้นไปจนเวลา 7.00 น. ซึ่งระบบรักษาความปลอดภัยนั้น ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยผู้ประกอบการให้เหตุผลว่า โรงแรมฮั่วหน่าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก การดูแลนั้นใช้แม่บ้านในการเฝ้าเคาน์เตอร์ตอนกลางคืน และปิดส่วนที่ไม่ได้ใช้งานในตอนกลางคืนลงบางส่วน

ด้านการบริการทั่วไป การบริการด้านหน้านั้นจะมีการเน้นการบริการเป็นพิเศษ ในช่วงเวลา 07.00 น. - 11.30 น. ซึ่งจะมีบริการอาหารเช้าง่าย ๆ เช่น อาหารเช้าแบบอเมริกัน (American Breakfast) กาแฟ เครื่องดื่มมอลต์สก็ด เครื่องดื่ม ขนมปัง และอื่น ๆ อย่างง่าย ๆ โดยไม่มีห้องอาหารในการรองรับ แต่จะมีการรับประทานในล็อบบี้ได้เลย อีกทั้งยังมีที่นั่งหินอ่อนด้านหน้าโรงแรม เพื่อให้ผู้เข้าพักสามารถออกไปนั่งชมเมืองมุกดาหารในขณะที่รับประทานอาหารเช้าได้อย่างใกล้ชิด

4) ข้อมูลด้านการกลยุทธ์การบริหารและการตลาด ทางโรงแรมฮั่วหน่าใช้ความ มีชื่อเสียง ความไว้วางใจ และการพูดปากต่อปากเป็นกลยุทธ์หลัก เพราะเป็นโรงแรมที่มีผู้รู้จัก มาก และมีฐานลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเก่า ปัจจุบันมีกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มเข้ามาคือ ชาวต่างชาติประเทศแถบทวีปยุโรป และสหรัฐอเมริกาที่ต้องการพักโรงแรมในรูปแบบจ่ายเป็น รายวันแต่ระยะยาว ระยะเวลาในการเข้าพักเฉลี่ย 6 - 10 เดือน

ภาพที่ 4.12

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมฮั่วนำ



ภาพที่ 4.13

ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรมฮั่วนำ



ภาพที่ 4.14

ลักษณะทางกายภาพภายในบริเวณโถงกลางโรงแรมฮั่วนำ



ภาพที่ 4.15

ลักษณะทางกายภาพภายในห้องพักโรงแรมฮั่วน้ำ



5. โรงแรมบ้านริมสวน

1) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและพื้นที่ใช้สอย สถานที่ตั้งเลขที่ 18 ถ.มุกดาหาร-ดอนตาล ต.ศรีบุญเรือง อ.เมือง จ.มุกดาหาร โรงแรมบ้านริมสวน เปิดบริการมาได้ 4 ปี (พ.ศ. 2548) อายุของอาคารประมาณ 4 ปี ใช้โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กแบบหล่อในที่ ตั้งอยู่ในท่าเลชุมชนหนาแน่นปานกลาง เป็นชุมชนที่มีการขยายตัวในช่วงหลังเศรษฐกิจฟองสบู่ (พ.ศ. 2540) และท่าเลที่ตั้งอยู่ในทิศทางการขยายตัวของเมืองมุกดาหารเมืองใหม่ทางด้านทิศใต้ มีจุดเด่นของย่านคือ ใกล้กับตลาดอินโดจีนเพียง 200 เมตรเท่านั้น ใกล้กับแหล่งขายสินค้าปลีก ร้านอาหาร ผับ บาร์ และที่หมายตา (landmark) ของเมือง คือ หอแก้วมุกดาหาร โดยมีระยะทางห่าง 1.5 กิโลเมตร

(1) ความเห็นด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจการโรงแรม ท่าเลที่ตั้ง ควรติดกับถนนหลักหรืออย่างน้อยก็เป็นถนนรองที่เข้าออกสะดวก ถ้าอยู่ในซอยจะทำให้การเข้าถึงได้ยาก ไม่เหมาะกับการตั้งโรงแรมที่พัก

กฎหมาย ควรศึกษาถึงรายละเอียดของพื้นที่จอตลอดว่ามีร้อยละเท่าใด ต้องมีระบบบำบัดน้ำเสียอย่างไร

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และถูกต้องตามกฎหมาย โดยเฉพาะ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และจำเป็นต้องมีระบบเตือนภัยที่ชัดเจนและสำคัญ เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วยังต้องเป็นสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดพิษภัยแก่ผู้เข้าพัก

เงินลงทุน การดำเนินงานโรงแรมราคาประหยัดนั้น มีการเข้าพักที่อยู่ในอัตราที่น้อย ทำให้การคืนทุนอาจจะเกิดความลำบากได้ ดังนั้น ผู้ลงทุนควรลงทุนโดยการกู้ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในอีกทางหนึ่ง เป็นการลดความเสี่ยงจากธุรกิจ เมื่อการท่องเที่ยวตกต่ำ

จำนวนห้องพัก การพิจารณาจำนวนห้องพัก ควรมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับพื้นที่ที่จองรถ และถูกต้องตามกฎหมาย อีกทั้งการออกแบบที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีพื้นที่ของห้องพักได้มากที่สุด

(2) ลูกค้าผู้ใช้งานอาคาร ประเภทของนักท่องเที่ยว (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ พนักงานขาย นักท่องเที่ยวชาวไทย นักธุรกิจหรือข้าราชการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งโดยส่วนมากเป็นชาวประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว เวียดนาม) รองลงมาคือ ชาวตะวันตก (อเมริกา ยุโรป) และชาวตะวันออก (จีน ญี่ปุ่น เกาหลี)

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้มางานกิจกรรม (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ผู้เข้าพักมาคนเดียว ผู้เข้าพักมาเป็นคู่ ผู้เข้าพักมาเป็นครอบครัว ผู้เข้าพักมาเป็นคณะท่องเที่ยว และผู้ที่มาจัดงานสัมมนา งานประชุมกลุ่มเล็ก ๆ

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคาร 2 ชั้น โดยมีโครงสร้างหลัก (เสา คาน ฐานราก) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก อายุอาคาร 4 ปี โครงสร้างรอง (พื้น ผนัง หลังคา) เป็นกระเบื้อง งานไม้ ตกแต่งด้วยทราสล้าง กรวดล้าง อิฐมอญ และกรุฝ้าด้วยยิปซัมบอร์ดเรียบ

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก เป็นห้องพักแบบเตียงใหญ่ จำนวน 34 ห้อง พื้นที่ต่อห้อง 28 ตารางเมตร อัตราค่าเข้าพักต่อคืน ห้องละ 300 บาท

วัสดุและการตกแต่งภายใน เป็นการตกแต่งตามสถาปัตยกรรมร่วมสมัย พื้นปูกระเบื้องแกรนิตและกระเบื้องเซรามิคแผ่นใหญ่ ผนังฉาบปูนเรียบ สลับกับการตกแต่งด้วยอิฐมอญและทราสล้าง ส่วนที่เป็นฝ้า ติดยิปซัมบอร์ด หน้าต่างเป็นงานอะลูมิเนียมกระจกใสมีผ้าม่านบังแดด ประตูเป็นประตู MDF ทาสีดำ ภายในห้องทาสีขาวทั้งหมด ห้องน้ำติดกระเบื้องเซรามิคสีครีมทั้งผนังและพื้น ฝ้าฉาบเรียบซ่อนงานระบบใต้ยิปซัมบอร์ด

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เครื่องปรับอากาศ

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว เครื่องทำน้ำอุ่น

(5) ส่วนบริการด้านหน้า ได้แก่ เคาน์เตอร์ต้อนรับ ชุดโซฟานั่งพัก จุดบริการเครื่องดื่ม จุดบริการหนังสือพิมพ์นิตยสาร และอินเทอร์เน็ตไร้สาย

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ได้แก่ ชุดโซฟานั่งพัก จุดบริการเครื่องดื่ม จุดบริการหนังสือพิมพ์นิตยสาร และ อินเทอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งอยู่ในบริเวณเดียวกับล็อบบี้

(7) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ห้องล้างจาน ขนาด 4 ตารางเมตร ห้องซัก อบรีด ขนาด 8 ตารางเมตร ระบบไฟฟ้า ขนาด 8 ตารางเมตร ระบบประปา ขนาด 10 ตารางเมตร ระบบป้องกันอัคคีภัย คือ ถังดับเพลิง หัวดับเพลิง ทางหนีไฟ บันไดหนีไฟ (ร่วมกับบันไดหลัก) ระบบติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ระบบโทรศัพท์ระหว่างห้อง ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย รวมไปถึงระบบเคเบิลทีวี ส่วนระบบรักษาความปลอดภัย คือ ใช้พนักงานรักษาความปลอดภัย โดยมีห้องพักของพนักงาน ขนาด 6 ตารางเมตร

(8) พื้นที่โดยรอบอาคารนั้นมีส่วนหย่อมโดยรอบด้านหน้า ตกแต่งด้วยเครื่องปั้นดินเผา และเครื่องหัตถกรรมท้องถิ่น มีบริเวณลานจอดรถ สามารถจอดรถได้ทั้งหมด 36 คัน โดยพื้นที่ทั้งหมด 1,600 ตารางเมตร

3) ข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรทางกายภาพอาคารโรงแรม

(1) รายรับ-รายจ่ายของโรงแรม ด้านรายรับ ช่วงที่ไม่ใช่ฤดูท่องเที่ยว (กรกฎาคม สิงหาคม กันยายน) มีอัตราเข้าพักเฉลี่ย 20 ห้องต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 60 รายได้เฉลี่ย 5,000 บาทต่อวัน ส่วนช่วงฤดูท่องเที่ยว (ตุลาคม พฤศจิกายน ธันวาคม มกราคม) มีอัตราเข้าพักเฉลี่ย 65 ห้องต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 65 รายได้เฉลี่ย 7,000 บาทต่อวัน คิดเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 200,000 บาท และยังมีรายได้อื่น ๆ อีกจากการขายสินค้าในร้านสะดวกซื้อคิดเป็นเงินเฉลี่ย 10,000 บาทต่อเดือน และการติดตั้งจุดบริการซักรีด คิดเป็นเงินเฉลี่ย 7,000 บาทต่อเดือน ดังนั้นรายได้ทั้งหมดของโรงแรมบ้านริมสวนในแต่ละเดือนเท่ากับ 217,000 บาท

ด้านรายจ่ายต่อเดือน ได้แก่ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย 30,000 บาท ค่าประปาเฉลี่ย 9,000 บาท ค่าโทรศัพท์เฉลี่ย 1,000 บาท ค่าโทรทัศน์และเคเบิลทีวีเฉลี่ย 500 บาท ค่าซ่อมบำรุงงานระบบ จ้าง in-house 5,000 บาท มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 7 คน รวมรายจ่ายค่าจ้างพนักงานซ่อมบำรุงงานระบบ 35,000 บาท ด้านค่าดูแลรักษาความปลอดภัย จ้าง in-house 5,000 บาทต่อ

คน มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1 คน รวมรายจ่ายค่าจ้างพนักงานซ่อมบำรุงงานระบบ 5,000 บาท ค่าบริการทำความสะอาด จ้าง in-house 4,500 บาท มีแม่บ้านภายในโรงแรมจำนวนประมาณ 5 คน รวมค่าใช้จ่ายค่าทำความสะอาดทั้งหมด 22,500 บาท ซึ่งรวมรายจ่ายทั้งหมดแล้วเฉลี่ย 103,000 บาทต่อเดือน

(2) การปฏิบัติการและซ่อมบำรุง (operation and maintenance) การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงโครงสร้างหลัก สถาปัตยกรรม และภูมิสถาปัตยกรรม ให้มีความสำคัญกับนโยบายด้านความสะอาดกับพื้นที่ต่าง ๆ ในโรงแรมมากกว่าการซ่อมบำรุงงานโครงสร้างเพราะมีความแข็งแกร่งทนจากการเลือกวัสดุที่ค่อนข้างมีคุณภาพตั้งแต่แรกอยู่แล้ว

การดูแลและรักษาซ่อมบำรุงงานระบบ ให้มีความสำคัญกับงานดูแลซ่อมบำรุงงานปรับอากาศ โดย outsource ทุก ๆ 6 เดือน จำนวนพนักงาน 3 คน ให้มีความสำคัญกับงานดูแลซ่อมบำรุงงานระบบป้องกันอัคคีภัยโดย Outsource ทุก ๆ 1 ปี งานดูแลซ่อมบำรุงงานระบบสื่อสารโดย outsource ทุก ๆ 1 ปี

(3) การบริการที่เกี่ยวข้อง (facilities support service) ด้านการรักษาความปลอดภัยและอัคคีภัย มีการว่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัย 1 คน ทำงานในตอนเวลากลางคืน 18.00 น. - 06.00 น. และทำการเดินลาดตระเวนทุก ๆ 1-2 ชั่วโมงโดยรอบอาคาร ส่วนด้านการรักษาความสะอาด มีนโยบายทำความสะอาดในห้องพักและห้องน้ำทุกวัน รวมไปถึงส่วนกลางของอาคาร ทุกวัน โดยแม่บ้านจำนวน 5 คน มีบริการทำความสะอาดถึงห้องทุกวันเวลา 8.00 น. - 17.00 น.

4) ข้อมูลด้านการกลยุทธ์การบริหารและการตลาด สิ่งสำคัญของการบริหารกิจการคือ การตั้งเป้าหมายถึงกลุ่มลูกค้าหลัก และมองถึงศักยภาพของนักท่องเที่ยวในบริเวณพื้นที่นั้น ๆ เพราะการตั้งโรงแรมผู้ที่มาพักไม่ใช่จะเป็นนักท่องเที่ยวเสมอไป อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ตลอดจนภาพลักษณ์ก็เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้งานกิจการสำเร็จได้ ส่วนการบริการในโรงแรมที่สำคัญคือ การทำให้เกิดความสะอาดตลอดเวลา และมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้ามาก่อนเป็นอันดับแรก

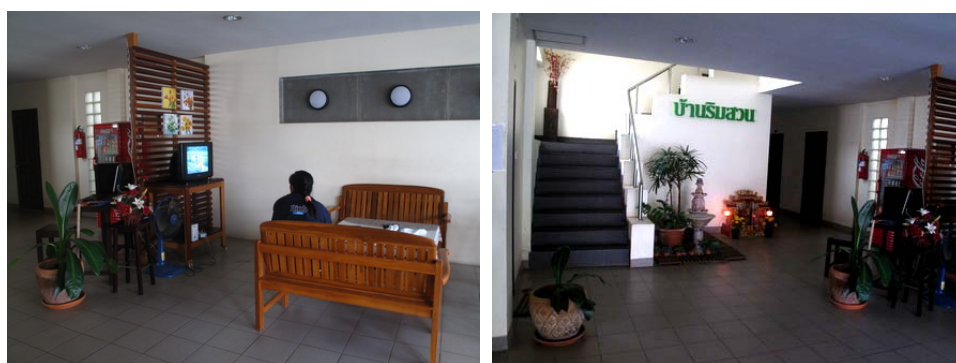
ภาพที่ 4.16

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมบ้านริมสวน



ภาพที่ 4.17

ลักษณะทางกายภาพภายในบริเวณต้อนรับโรงแรมบ้านริมสวน



ภาพที่ 4.18

ลักษณะทางกายภาพภายในห้องพักโรงแรมบ้านริมสวน



ภาพที่ 4.19

ลักษณะทางกายภาพบริเวณสวนหย่อมและการประดับตกแต่งโรงแรมบ้านริมสวน



6. โรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส

สถานที่ตั้งเลขที่ 33/777 ถ.ชยางกูร ต.ในเมือง อ.เมือง จ.มุกดาหาร โรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส เป็นโรงแรมที่ก่อตั้งขึ้นมาใหม่ เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 โดยเป็นโรงแรมที่มีเครือข่ายบริหารงานในจังหวัดมุกดาหารมากที่สุด คือ มีโรงแรมในเครือทรัพย์มุกดาทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรมทรัพย์มุกดา โรงแรมทรัพย์มุกดาแกรนด์ไฮเทล และโรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส

โรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส มีห้องพักทั้งหมด 56 ห้อง แบ่งเป็นห้องพักแบบ เดี่ยว (single bedroom) 36 ห้อง เตียงคู่ (double bedroom) 20 ห้อง

มีบริการจองผ่านอินเทอร์เน็ตและบริการจองรถโดยสารนำเที่ยว อีกทั้งทำเลที่ตั้งของโรงแรมอยู่ติดกับสถานีขนส่งซึ่งมีบริการรถรับส่งไปยังแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ถนนชยางกูร และศูนย์การค้าเทสโกโลตัส

ภาพที่ 4.20

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมทรัพย์มุกดาภูมิเพลส



7. โรงแรมกิมเจ็กชิน 2

เลขที่ 95/1 ถ.พิพัทธ์พนมเขต ตำบลในเมือง อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร เป็นโรงแรมในเครือ กิมเจ็กชิน ซึ่งเป็นเครือข่ายโรงแรมที่มี 2 แห่ง คือ โรงแรมกิมเจ็กชิน และ โรงแรมกิมเจ็กชิน 2 ตั้งอยู่ในย่านใจกลางเมืองมุกดาหารซึ่งเป็นย่านพาณิชยกรรมหลัก ที่สำคัญ โรงแรมในเครือกิมเจ็กชินจะอยู่ติดกับตลาดสดเทศบาล 2 และสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติฯ อีกทั้งยังอยู่ใกล้กับแหล่งร้านค้าใหม่ และร้านอาหาร ผับ บาร์ ในย่านที่โรงแรมกิมเจ็กชิน 2 ตั้งอยู่ นั้น มีโรงแรมระดับ 4 ดาว คือ โรงแรมพลอยพาเลซ ตั้งอยู่ด้วย ส่วนห้างสรรพสินค้าที่ใกล้ที่สุด คือ ห้าง เตีย บัวน ฮวด และยังมีร้านสะดวกซื้อ ร้านหนังสือ ร้านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ อีกมากมาย โรงแรมกิมเจ็กชิน 2 มีทั้งหมด 4 ชั้น ราคาที่พักประมาณ 280 - 380 บาทต่อคืน

ภาพที่ 4.21

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมกิมเจ็กชิน 2



ภาพที่ 4.22

ลักษณะทางกายภาพภายในส่วนต้อนรับโรงแรมกิเม็กชิน 2



ภาพที่ 4.23

ลักษณะทางกายภาพภายในห้องพักโรงแรมกิเม็กชิน 2



8. โรงแรมริเวอร์ ซิตี้

1) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและพื้นที่ใช้สอย สถานที่ตั้งเลขที่ 28 ถ.มุกดาหาร-ดอนตาล ต.ศรีบุญเรือง อ.เมือง จ.มุกดาหาร เป็นโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดที่มีอายุปานกลาง คือประมาณเกือบ 20 ปี จุดเด่นของโรงแรมนี้คือ ได้รับการสร้างส่วนต่อเติมโรงแรม ซึ่งในอนาคตจะเป็นโรงแรมที่มีส่วนต่อขยายออกไป เกิดเป็นโรงแรมใหม่ที่มีความสูงมากที่สุดในจังหวัดมุกดาหาร โรงแรมริเวอร์ ซิตี้ตั้งอยู่ใกล้กับรอยต่อชุมชนหนาแน่นปานกลางของเมือง กับย่านชานเมืองที่ไปได้ ในย่านนี้จะมีจุดเด่นของย่านคือ ร้านอาหารผับ บาร์ และย่านพาณิชยกรรมใหม่ ตลาดสด และในขณะเดียวกันก็เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายคือ ตลาดอินโดจีน (800 เมตร)

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคาร 4 ชั้น โดยโครงสร้างหลัก (เสา คาน ฐานราก) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก โครงสร้างรอง (พื้น ผนัง หลังคา) เป็นคอนกรีตฉาบเรียบ บุผนังด้วยพรม หรือวอลล์เปเปอร์ พื้นเป็นพื้นไม้ปาร์เก้ เพดานไม้ระแนงเคลือบสี ตามทางเดินเป็นฝ้ายิปซัม พื้นบุด้วยพรมสีแดงทั้งตึก

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก ห้องพักแบบเตียงเดี่ยว อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 750 บาท ห้องพักแบบเตียงคู่ อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 850 บาท หรือถ้าต้องการเตียงเสริม สามารถเพิ่มเติมได้โดยอัตราอยู่ที่ เตียงละ 300 บาท

วัสดุและการตกแต่งภายใน เป็นการตกแต่งตามสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ ในยุคแรก ๆ พื้นปูกระเบื้องเซรามิค ผนังฉาบปูนเรียบ บุด้วยพรมหรือวอลล์เปเปอร์ ตามทางเดินบุพรมสีแดง ในห้องเน้นวัสดุตกแต่งเป็นไม้ ทั้งพื้นละฝ้า ประตูเป็นประตูไม้ MDF ส่วนหน้าต่างเป็นวัสดุอะลูมิเนียมกรุกระจกใส ตกแต่งด้วยผ้าม่าน

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ตู้เย็น บริการข้อมูล กระดาษ เครื่องเขียนเครื่องปรับอากาศ

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดหน้า อ่างอาบน้ำ ยาสระผม กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า แก้วน้ำ เครื่องทำน้ำอุ่น

(5) ส่วนบริการด้านหน้า ได้แก่ เคาน์เตอร์ต้อนรับ ชุดโซฟานั่งพัก จุดบริการเครื่องดื่ม และจุดบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ได้แก่ ห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ร้านสะดวกซื้อ คาราโอเกะ สระว่ายน้ำ และพื้นที่บริการอินเทอร์เน็ต (บริเวณเดียวกับลอบบี้)

(7) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ห้องซัก อบ รีด ห้องพนักงาน ห้องครัว ห้องล้างจาน ห้องระบบไฟฟ้า ประปา ส่วนระบบปรับอากาศเป็นแบบแยกส่วน ระบบลิฟต์ 1 ตัว ระบบโทรศัพท์เคเบิลทีวี ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ระบบป้องกันอัคคีภัย คือ ถังดับเพลิง หัวด้าเพลิง บันไดหนีไฟ 3 แห่ง (รวมบันไดหลัก 1 ชุด) เครื่องตรวจจับควัน ระบบรักษาความปลอดภัย คือ โทรศัพท์วงจรปิด และ พนักงานรักษาความปลอดภัย พื้นที่โดยรอบอาคาร มีสวนหย่อม และลานจอดรถจอดได้ประมาณ 50 คัน

ภาพที่ 4.24

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมริเวอร์ ซิตี้



ภาพที่ 4.25

ลักษณะทางกายภาพบริเวณส่วนต้อนรับและส่วนอำนวยความสะดวกโรงแรมริเวอร์ ซิตี้



ภาพที่ 4.26

ลักษณะทางกายภาพภายในห้องพักและบริเวณโถงทางเดินระหว่างห้องโรงแรมริเวอร์ซิตี



9. โรงแรมชินขวัญ อินน์

1) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและพื้นที่ใช้สอย สถานที่ตั้งเลขที่ 74 ถ.ผ่องใส ต.ในเมือง อ.เมือง จ.มุกดาหาร โรงแรมชินขวัญ อินน์ เป็นโรงแรมที่เก่าแก่แห่งหนึ่งในจังหวัดมุกดาหาร อายุมากกว่า 20 ปี

(1) ความเห็นด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจการโรงแรม ปัญหาที่เกิดขึ้นกับโรงแรมราคาประหยัดในขณะนี้คือ การถูกคุกคามโดยอพาร์ทเมนต์เปิดเช่ารายวัน เนื่องจากอพาร์ทเมนต์รายวันจะแย่งลูกค้าแล้ว แต่การที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นโรงแรมตามระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย ทำให้การเสียภาษีนั้นต่างกัน ทำให้ส่งผลกระทบต่อกิจการโรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้ที่อยู่รอดได้ในสถานการณ์ปัจจุบันคือผู้ที่มีฐานะมั่งคั่ง ส่วนผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่มีทางเลือกก็ไม่สามารถนำรายได้มาปรับปรุงหรือดูแลรักษาได้ จนอาคารต้องชำรุดทรุดโทรม หรือต้องปิดกิจการไป

ทำเลที่ตั้ง ควรอยู่ใกล้กับถนนหลักหรือถนนใหญ่ หรือสามารถเข้าออกได้สะดวกมีป้ายบอกทาง ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ที่ดี

กฎหมาย การศึกษากฎหมายเกี่ยวอาคารให้ครบถ้วน เช่น พรบ.อาคาร พรบ.โรงแรม หรือ ข้อกำหนดของเทศบาล

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอพร้อมต่อความจำเป็น และต้องควบคู่ไปกับการบริการที่ดีเยี่ยม ที่สำคัญ ต้องมีความสงบเงียบ โรงแรมขึ้นขวัญอินน์มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 74 ห้อง ทางด้านเงินลงทุนนั้น โรงแรมขึ้นขวัญอินน์ใช้เงินลงทุนทั้งหมด 30 ล้านบาท

(2) ลูกค้าผู้ใช้งานอาคาร (เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ พนักงานขาย นักธุรกิจหรือข้าราชการ นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยส่วนมากเป็นประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว เวียดนาม) รองลงมาคือชาวตะวันตก (อเมริกา ยุโรป) และชาวตะวันออก (จีน ญี่ปุ่น เกาหลี)

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้งานกิจกรรม (เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ผู้เข้าพักคนเดียว ผู้เข้าพักเป็นคู่ ผู้เข้าพักเป็นครอบครัว ประมาณ 4 คน ผู้เข้าพักมาเป็นคณะท่องเที่ยว ประมาณ 40 คน และผู้เข้าพักเนื่องจากมาประชุมสัมมนา

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคาร 4 ชั้น ด้านโครงสร้างหลัก (เสา คาน ฐานราก) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก โครงสร้างรอง (พื้น ผนัง หลังคา) บริเวณลอบบี้เป็นผนังคอนกรีตทาสีขาว ผนังกระเบื้องเซรามิคสีเลือดหมู ฝ้าเป็นบุฉั่ม เฟอร์นิเจอร์เป็นงานไม้ ส่วนห้องพักนั้น สังเกตได้ว่าจะเน้นงานบุไม้ฉัดที่ผนังในทุกห้อง ผนังเป็นกระเบื้องเซรามิคสีขาว ฝ้าเพดานบุด้วยยิปซัมสีขาว

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก เป็นห้องพักแบบเตียงเดี่ยว แบบพัดลม อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 250 บาท สิ่งอำนวยความสะดวกคือ พัดลม และโทรทัศน์ ห้องพักแบบเตียงเดี่ยว แบบมีเครื่องปรับอากาศ อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 350 บาท สิ่งอำนวยความสะดวกคือ เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ และเครื่องทำน้ำอุ่น ห้องพักแบบเตียงเดี่ยว VIP อัตราค่าเช่าพักต่อคืน 450 บาท สิ่งอำนวยความสะดวกคือ เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น โทรทัศน์ และเครื่องทำน้ำอุ่น

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ตู้เย็น พัดลม

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว แก้วน้ำ

(5) ส่วนบริการด้านหน้า ได้แก่ เคาน์เตอร์ต้อนรับ และ จุดบริการเครื่องดื่ม

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ห้องประชุมสัมมนาขนาดเล็ก (เป็นลักษณะของห้องอเนกประสงค์)

(7) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ห้องซัก อบ รีดห้องครัว ห้องพนักงาน ระบบป้องกันอัคคีภัย ใช้การติดตั้งดับเพลิงตั้งไว้เป็นจุด ๆ รักษาความปลอดภัย โดยใช้พนักงานรักษาความปลอดภัย

(8) พื้นที่โดยรอบอาคาร มีส่วนหย่อมขนาดเล็กด้านหน้าและมีลานจอดรถจอดได้ประมาณ 100 คัน

ภาพที่ 4.27

ลักษณะทางกายภาพภายนอกโรงแรมชินขวัญ อินน์



ภาพที่ 4.28

ลักษณะทางกายภาพภายในส่วนต้อนรับโรงแรมขึ้นขวัญ อินน์



ภาพที่ 4.29

ลักษณะทางกายภาพภายในห้องพักโรงแรมขึ้นขวัญ อินน์



10. โรงแรมมุกธารา

1) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและพื้นที่ใช้สอย สถานที่ตั้ง 207 ถ.พิทักษ์พนมเขต อ. เมือง จ.มุกดาหาร โรงแรมมุกธาราเป็นโรงแรมที่มีโครงสร้างแบบ Double Loaded Corridor และมีการขยายตัวแบบทางตั้ง (vertical) เป็นอาคารสูง 7 ชั้น ที่แรกในจังหวัด (โรงแรมที่เป็นอาคารสูงแห่งแรก ต่อมาถูกทำลายสถิติด้วยโรงแรมพลอยพาเลซ โรงแรมมุกธารา และโรงแรมริเวอร์ ซิตี้ ส่วนต่อขยาย) อยู่ใกล้กับมุกดาหารเมืองใหม่ จุดเด่นคือ อยู่ติดกับถนนสายหลัก คือ ถนนเส้นทางระบียงเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก หมายเลข 2042 หรือ ถนนสายหลักของเมืองคือ ถนนพิทักษ์พนมเขต ตัดกับถนนเชื่อมระหว่างจังหวัด คือ ถนนชยางกูร อยู่ใกล้กับแหล่งการค้าเก่าของเมือง ร้านค้าปลีก สถานีขนส่ง (800 เมตร) ถนนเลียบเมือง และ ย่านพาณิชยกรรม

(1) ความเห็นด้านกลยุทธ์ในการดำเนินงานกิจการโรงแรม ทำให้ที่ตั้ง ควรอยู่ในเขตชุมชน ติดถนนหลักทำให้สามารถไปมาได้สะดวก โดยเฉพาะการอยู่ใกล้กับแหล่งที่สามารถเดินทางไปยังจุดหมายอื่นได้ง่าย และที่สำคัญถ้าใกล้แหล่งท่องเที่ยวก็ยิ่งจะเพิ่มจุดขายให้โรงแรมขึ้นไปอีก

กฎหมาย พระราชบัญญัติการก่อสร้างต่าง ๆ (พรบ.อาคาร) ของทั้งกระทรวงมหาดไทยและทางเทศบาลเมืองมุกดาหาร พระราชบัญญัติสิ่งแวดล้อม และพระราชบัญญัติจัดตั้งบริษัท และกฎหมายใหม่ยังระบุไว้ด้วยว่า โรงแรมต้องมีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยด้วยโทรทัศน์วงจรปิด รวมไปถึงผู้ที่จะเป็นผู้ประกอบการโรงแรมได้นั้น ต้องจบการศึกษาด้านการโรงแรมมาด้วย

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก 3 ข้อหลักที่ควรมี คือ การบริการอาหาร ห้องประชุม และการบริการด้านการท่องเที่ยว โดยโรงแรมมุกธาราใช้เงินลงทุนทั้งหมด 150 ล้านบาท โดยมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 126 ห้อง

(2) ลูกค้าผู้ใช้งานอาคาร ประเภทของนักท่องเที่ยว (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย พนักงานขาย นักธุรกิจหรือข้าราชการ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยส่วนมากเป็นชาวประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว เวียดนาม) รองลงมาคือ ตะวันตก (อเมริกา ยุโรป) และชาวตะวันออก (จีน ญี่ปุ่น เกาหลี)

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้มางานกิจกรรม (เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย) ได้แก่ ผู้เข้าพักมาเป็นคณะท่องเที่ยว ประมาณ 35 - 40 คน ผู้เข้าพักเพื่อจัดสัมมนาประชุม ประมาณ 60 - 180 คน ผู้เข้าพักมาเป็นครอบครัว ประมาณ 5 - 10 คน ผู้เข้าพักมาเป็นคู่ และผู้เข้าพักแบบมาคนเดียว

2) ข้อมูลพื้นฐานอาคารโรงแรม

(1) ลักษณะอาคารภายนอกโดยรวม เป็นอาคารชั้นเดียว โดยโครงสร้างหลัก (เสา คาน ฐานราก) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก อายุอาคาร 16 ปี โครงสร้างรอง (พื้น ผนัง หลังคา) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก ทาสีขาวทั้งหมด

(2) ลักษณะทางกายภาพภายในโรงแรม ชนิดของห้องพัก เป็นห้องพักแบบเตียงเดี่ยว มีจำนวน 30 ห้อง พื้นที่ต่อห้อง 35 ตารางเมตร อัตราค่าเข้าพักต่อคืน 600 บาท ห้องพักแบบเตียงคู่ จำนวน 70 ห้อง พื้นที่ต่อห้อง 35 ตารางเมตร อัตราค่าเข้าพักต่อคืน 600 บาท ห้องพักแบบเตียงใหญ่ จำนวน 22 ห้อง พื้นที่ต่อห้อง 72 ตารางเมตร อัตราค่าเข้าพักต่อคืน 1,200 บาท และห้องพักแบบอื่น ๆ จำนวน 4 ห้อง พื้นที่ต่อห้อง 140 ตารางเมตร อัตราค่าเข้าพักต่อคืน 2,000 บาท

วัสดุและการตกแต่งภายในเป็นการตกแต่งตามสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ (โมเดิร์น) มีลักษณะเรียบง่าย พื้นปูด้วยพรมในส่วนของการเดินทั้งหมด ยกเว้นส่วนที่เป็นลอบบี้ซึ่งปูด้วยหินอ่อน ผนังคอนกรีตติดผ้าใยหินบอร์ด ประตูเป็น MDF ส่วนหน้าต่างเป็นอะลูมิเนียมกรุกระจกสีชา การตกแต่งลอบบี้มีข้อน่าสังเกตคือ เฟอร์นิเจอร์แบบจีนและเป็นเฟอร์นิเจอร์ท้องถิ่น

(3) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ บริการข้อมูลต่าง ๆ กระดาษเครื่องเขียน

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ได้แก่ สบู่ อ่างอาบน้ำ ยาสระผม กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า หมวกอาบน้ำ เครื่องทำน้ำอุ่น

(5) ส่วนบริการด้านหน้า ได้แก่ เคาน์เตอร์ต้อนรับ ชุดโซฟานั่งพัก จุดบริการเครื่องดื่ม และ จุดบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร

(6) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลาง ได้แก่ ห้องอาหาร ห้องประชุม ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ร้านอินเทอร์เน็ต

(7) ส่วนบริการส่วนหลัง ได้แก่ ห้องซัก อบ รีด ห้องพนักงาน ห้องครัว ห้องล้างจาน ห้องระบบไฟฟ้า ประปา ส่วนระบบปรับอากาศเป็นแบบแยกส่วน ส่วนระบบโทรศัทสนั้นเป็นเคเบิลทีวี ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ระบบลิฟต์ 2 ตัวระบบป้องกันอัคคีภัย คือ ถังดับเพลิง หัวดับเพลิง แบตเตอรี่ไฟ และเครื่องตรวจจับควัน ส่วนระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่ โทรศัพท์วงจรปิด และ พนักงานรักษาความปลอดภัย

(8) พื้นที่โดยรอบอาคาร เป็นส่วนหย่อมขนาดเล็กด้านหน้าและมีลานจอดรถจอดได้ 40 คัน

ภาพที่ 4.30

ลักษณะทางกายภาพโดยรอบก่อนถึงโรงแรมมุกธารา



ภาพที่ 4.31

ลักษณะทางกายภาพโดยรอบโรงแรมมุกธารา



ภาพที่ 4.32

ลักษณะทางกายภาพส่วนต้อนรับโรงแรมมุกธารา

