

การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

STRATEGIC MANAGEMENT OF HOTEL BUSINESS IN PHUKET PROVINCE

กัณฑ์ภักร์ ศุภะกุลสวัสดิ์[1]
Kantaphat Suppakulsawat[1]

บทความวิจัย

วันที่รับบทความ 24 ตุลาคม 2567 แก้ไขบทความ 27 พฤศจิกายน 2567 ตอบรับบทความ 12 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในพื จังหวัดภูเก็ต 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในจังหวัด ภูเก็ต และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจโรงแรมให้มีความยั่งยืนและ เติบโตในระยะยาว เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน คือ ผู้บริหาร โรงแรม 10 แห่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ และมี ชื่อเสียงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิง ลึก และนำข้อมูลวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1) การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต พบว่า 1) มีการ วางแผนโดย ผู้บริหารโรงแรมในภูเก็ตใช้การวิเคราะห์ SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมิน ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงาน 2) การดำเนินกลยุทธ์ถือเป็นอีกขั้นตอนที่สำคัญใน กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าโรงแรมในภูเก็ตมีการนำ เทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าอย่างมี ประสิทธิภาพ 3) การประเมินผลกลยุทธ์ ผู้บริหารโรงแรมในภูเก็ตมีการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพในการประเมินผล โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลจากลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการให้บริการ

[1] วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต สถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2

[1] Phuket Vocational College, Institute of Vocational Education: Southern Region 2

Corresponding Author, E-mail: R-Jan-Off@hotmail.com

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตอย่างชัดเจน การวางแผนที่ดี การดำเนินกลยุทธ์ที่เหมาะสม และการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องและสนับสนุนกันเพื่อให้ธุรกิจสามารถเผชิญกับความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจโรงแรมให้มีความยั่งยืน ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่ประสบความสำเร็จคือ ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง และใช้กลยุทธ์ที่เน้นความยั่งยืนและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงไม่เพียงแต่เป็นกระบวนการในการรักษาความสามารถในการแข่งขัน แต่ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและสังคมในระยะยาว การศึกษาในครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภูเก็ต เพื่อให้สามารถปรับกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

คำสำคัญ : การจัดการเชิงกลยุทธ์ ธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

Abstract

This study aimed to study the strategic management of hotel businesses in Phuket Province, to analyze the factors affecting the success of hotel business operations in Phuket Province, and to propose guidelines for developing strategies for sustainable hotel business management and long-term growth. This qualitative research was conducted with 10 key informants (from 10 hotel managers in Phuket Province, which were medium to large hotels and well-known in the tourism industry). The instruments used were in-depth interviews and content analysis. The results of the study found that:

Strategic management of hotel businesses in Phuket Province found that 1) There was planning by hotel managers in Phuket using SWOT analysis as a tool to assess various factors affecting operations. 2) Strategy

implementation is another important step in the strategic management process. The results of the study showed that hotels in Phuket have used technology to improve operations andenhance customer experience effectively. 3) Strategy evaluation by hotel managers in Phuket used both quantitative and qualitative data to evaluate the results, especially collecting data from customers about their satisfaction with the service.

Factors affecting the success of hotel businesses in Phuket Province found that effective strategic management clearly helps create success for hotel businesses in Phuket. Good planning, appropriate strategy implementation, and continuous evaluation are elements that are consistent and support each other so that businesses can effectively face challenges. Guidelines for Developing Strategies for Managing Hotel Businesses to be Sustainable A successful hotel business in Phuket is a business that can adapt to the changing environment and effectively employ strategies that emphasize sustainability and build good relationships with local communities. Strategic management is not only a process for maintaining competitiveness, but also a tool for creating value for customers and society in the long run. This study is therefore important in providing clear and useful information for hotel business operators in Phuket, so that they can effectively adjust their strategies to the changing environment and maintain their competitiveness in a market that is constantly changing.

Keywords : Strategic Management, Hotel Business, Phuket Province

บทนำ

ภูเก็ต ถือเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีชื่อเสียงระดับโลกในฐานะจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยว โดยมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลายและงดงาม เช่น ชายหาดที่ทอดยาว น้ำทะเลใสสะอาด รวมถึงภูมิประเทศที่เป็นเนินเขา ทำให้ภูเก็ตเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจไม่เฉพาะเพียงนักท่องเที่ยวในประเทศ แต่ยังดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้อย่าง

ต่อเนื่อง นอกจากนี้ วัฒนธรรมท้องถิ่นของภูเก็ตซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างอิทธิพลจีน มลายูและไทย ทำให้จังหวัดนี้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ไม่เหมือนที่ใดในโลก ทั้งด้านอาหาร ศิลปะและสถาปัตยกรรม เช่น ย่านเมืองเก่าภูเก็ตที่เต็มไปด้วยอาคารสไตล์ชิโนโปรตุกีส และเทศกาลที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย อย่างเทศกาลกินเจ ซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมากทุกปี ตามรายงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT) จังหวัดภูเก็ตมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศรวมกว่า 9.2 ล้านคน ในปี 2019 ก่อนการระบาดของโรคโควิด-19 ภูเก็ตมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 470,000 ล้านบาทต่อปี อย่างไรก็ตาม หลังการระบาดใหญ่ในปี 2020-2021 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภูเก็ตได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมในพื้นที่ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ธุรกิจโรงแรมบางแห่งต้องปิดตัวชั่วคราวหรือปรับรูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าภายในประเทศแทน ในขณะที่ธุรกิจอื่น ๆ เริ่มลงทุนในเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มระสิทธิภาพในการดำเนินงานและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์

การเติบโตของธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตช่วงก่อนการระบาดได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยหลายประการ หนึ่งในนั้นคือการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวจากประเทศจีน อินเดียและรัสเซีย ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่มีอำนาจในการซื้อสูง นอกจากนี้ นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลไทย เช่น โครงการ "ภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์" (Phuket Sandbox) ซึ่งเริ่มในเดือนกรกฎาคม 2021 เพื่อเปิดจังหวัดภูเก็ตให้กับนักท่องเที่ยวที่ฉีดวัคซีนครบโดสแล้ว ส่งผลให้จังหวัดภูเก็ตกลับมาเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญของนักท่องเที่ยวอีกครั้ง

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตจะมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในอดีต แต่ก็ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การแข่งขันที่รุนแรงระหว่างโรงแรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะโรงแรมในกลุ่มระดับหรูหรา (luxury) ที่มีมาตรฐานสากล เช่น โรงแรมในเครือ Marriott, Hilton และ Banyan Tree ที่มีการเข้ามาเปิดตลาดในภูเก็ต รวมถึงปัญหาด้านเศรษฐกิจโลก เช่น ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะมองหาประสบการณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและยั่งยืนมากขึ้น (Sustainable Tourism) ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อรองรับกระแสดังกล่าว

นอกจากนี้ ปัจจัยภายในที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตยังรวมถึงความสามารถในการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้ประกอบการ การวางแผนทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ การควบคุมต้นทุน และการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การระบาดของโควิด-19 ซึ่งบังคับให้ธุรกิจโรงแรมต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น ระบบการจองห้องพักแบบออนไลน์ การบริการแบบไร้สัมผัส (Contactless Service) และการนำเสนอประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว (Safe Tourism) จากการศึกษา [1] เรื่องการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ในอุตสาหกรรมโรงแรม การจัดการกลยุทธ์ถูกมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การศึกษา [2] ระบุว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ไม่เพียงแต่เน้นไปที่การวางแผนกลยุทธ์ล่วงหน้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปรับกลยุทธ์ในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการบริหารธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตที่ต้องเผชิญกับความท้าทายจากการแข่งขันและปัจจัยภายนอก การปรับตัวตามสถานการณ์จริงจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและเติบโตได้

ด้วยเหตุนี้ การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างความยั่งยืนและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในระยะยาวได้ ผู้ประกอบการในภูเก็ตจะต้องไม่เพียงแค่ติดตามเทรนด์การท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังต้องมีความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในตลาด รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานและการบริการ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษา การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถนำแนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพไปปรับใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในตลาดและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งเสริมสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจโรงแรมให้มีความยั่งยืนและเติบโตในระยะยาวในจังหวัดภูเก็ต

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและองค์ประกอบหลักของการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรใช้ในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกระบวนการนี้ประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมาย รวมถึงการวางแผนและดำเนินการตามกลยุทธ์ที่กำหนด [3] การจัดการเชิงกลยุทธ์มีลักษณะที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องการการปรับปรุงและการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการเชิงกลยุทธ์มีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่เน้นการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) [4] ขั้นตอนที่สองคือ การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission Statement) ซึ่งเป็นการกำหนดทิศทางที่องค์กรต้องการไปถึงและแนวทางในการบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ [5] ขั้นตอนที่สามคือ การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) ซึ่งเป็นการพัฒนาแผนการที่ชัดเจนและเป็นไปได้สำหรับการบรรลุเป้าหมายองค์กร โดยเน้นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ [6] สุดท้ายคือ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากร การจัดองค์กร การกำหนดบทบาทและหน้าที่ ตลอดจนการพัฒนากลไกการควบคุมและการประเมินผล เพื่อให้แน่ใจว่ากลยุทธ์ที่วางไว้ได้รับการปฏิบัติอย่างถูกต้องและบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ [7]

การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่มีข้อมูลเป็นพื้นฐาน

ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ [8] นอกจากนี้ การจัดการเชิงกลยุทธ์ยังช่วยให้เกิดความชัดเจนในเรื่องของทิศทางองค์กร และช่วยสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กรเกี่ยวกับเป้าหมายและวิธีการบรรลุผลสำเร็จ

กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่มีการพัฒนาต่อเนื่องและการทบทวนอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรสามารถดำรงอยู่และเติบโตในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยกระบวนการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนหลักสี่ขั้นตอนที่เชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง [9]

ขั้นตอนแรก คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Analysis) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อประเมินโอกาสและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น การวิเคราะห์นี้รวมถึงการวิเคราะห์ SWOT (Strengths จุดแข็ง, Weaknesses จุดอ่อน, Opportunities โอกาส, Threats อุปสรรค) เพื่อประเมินสถานการณ์ที่องค์กรต้องเผชิญ [3]

ขั้นตอนที่สอง คือ การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ (Vision and Mission Statement)
ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายสูงสุดและทิศทางในการดำเนินงานขององค์กร วิสัยทัศน์จะต้องสะท้อนถึงความทะเยอทะยานในอนาคตขององค์กร ในขณะที่พันธกิจจะอธิบายถึงเหตุผลของการมีอยู่ขององค์กร และแนวทางในการบรรลุเป้าหมายนั้น [10]

ขั้นตอนที่สาม คือ การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) ซึ่งเป็นการกำหนดแนวทางและแผนปฏิบัติการที่จำเป็นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์นี้จะต้องพิจารณาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและความสามารถภายในขององค์กร เพื่อให้ได้กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง [6]

ขั้นตอนสุดท้าย คือ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (StrategyImplementation) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงแนวทางและกลยุทธ์ที่ได้วางไว้ให้กลายเป็นการปฏิบัติและการดำเนินงานจริงขององค์กร การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจำเป็นต้องมีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม การวางแผนการดำเนินงานอย่างละเอียด และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ที่นำไปใช้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้จริง [11]

ความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจหรือองค์กรภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม และบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจและสังคมได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การจัดการเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการจัดการเชิงกลยุทธ์ ได้แก่

1. ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
2. ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน
3. ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อองค์กรทุกขนาด ทั้งองค์กรภาคธุรกิจ ภาครัฐและภาคประชาสังคม องค์กรที่ประสบความสำเร็จต่างให้ความสำคัญกับการจัดการเชิงกลยุทธ์และมีการทบทวนกลยุทธ์ของตนอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ซึ่งประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ และการประเมินผลกลยุทธ์ [3] โดยจะศึกษาร่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรมผ่านการวิเคราะห์ SWOT และการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมในภูเก็ต เพื่อให้เห็นภาพรวมของการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของภูเก็ต

วิธีการดำเนินวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารโรงแรม 10 แห่งในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ และ

มีชื่อเสียงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรมไม่น้อยกว่า 5 ปี

เครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยออกแบบสัมภาษณ์จากการทบทวนวรรณกรรม โดยการสร้างเป็นคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ผู้วิจัยจะใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างเป็นประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์โดยการบันทึกเสียงและจดบันทึกคำสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้จำนวน 10 คน จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์กลับมาวิเคราะห์ ประมวลผลทำการสรุปผลจัดทำรูปเล่มและนำเสนอผลงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในส่วนนี้จะใช้แบบสัมภาษณ์เชิงเนื้อหารวมทั้งสังเกตและการตีความเชื่อมโยงความสัมพันธ์โดยการอาศัยกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์ประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายและผู้มีประสบการณ์ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตโดยการเขียนสรุปเชิงพรรณาความ

ผลการการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) โดยประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ และการประเมินผลกลยุทธ์ ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรมผ่านการวิเคราะห์ SWOT รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมในภูเก็ต การสรุปผลที่ได้จะอิงตามกรอบแนวคิดดังนี้

การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

1. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต พบว่า กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในภูเก็ต ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายในเป็นอย่างมาก ผู้บริหารใช้การวิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินความแข็งแกร่ง (Strengths) จุดอ่อน

(Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) โดยปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว การแข่งขันที่รุนแรง และการผันผวนของเศรษฐกิจ ถูกนำมาใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดและการบริหารจัดการ ส่วนปัจจัยภายใน เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพของการบริการ และการลงทุนในเทคโนโลยีและนวัตกรรม ก็เป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์ ยังรวมถึงการคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตของตลาดท่องเที่ยว ซึ่งในการศึกษาได้พบว่า ผู้บริหารโรงแรมหลายรายในภูเก็ตได้มีการวางแผนในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และยั่งยืน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เช่น การใช้พลังงานทดแทนในโรงแรม การลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว และการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับชุมชน

หนึ่งในผู้บริหารกล่าวว่า “โรงแรมของเรามุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าระดับพรีเมียม ดังนั้น การพัฒนาบริการที่เน้นประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์และความหรูหราจึงเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ เราต้องการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างความภักดีต่อแบรนด์”

การวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า การวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้โรงแรมสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้

2. การดำเนินกลยุทธ์ (Strategy Implementation)

ผลการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตมักเน้นการดำเนินกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ผู้บริหารใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การใช้ระบบจองห้องพักแบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มการท่องเที่ยวระดับโลก และการนำเสนอรูปแบบการบริการแบบไร้สัมผัส (Contactless Service) เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของลูกค้าหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

การดำเนินกลยุทธ์ยังเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการพัฒนาความสามารถของพนักงานในการให้บริการที่มีคุณภาพสูง เนื่องจากการบริการเป็นหนึ่งในจุดแข็งสำคัญของโรงแรมในภูเก็ต ผู้บริหารได้ลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการรับมือกับความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจากหลากหลายวัฒนธรรม

นอกจากนี้ การสร้างความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่นยังเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินกลยุทธ์ในหลายโรงแรมในภูเก็ต ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าและเป็นเอกลักษณ์สำหรับนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การนำเสนอกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตชุมชน เช่น การเรียนทำอาหารพื้นบ้าน การเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน

ผู้บริหารโรงแรมหนึ่งให้ข้อมูลว่า: "เราได้นำระบบ ERP มาปรับใช้ในการจัดการทรัพยากรของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นการบริหารบุคลากร การสั่งซื้อวัตถุดิบ หรือการจัดการพลังงาน ทำให้เราสามารถควบคุมต้นทุนได้ดีขึ้นและมีข้อมูลที่ชัดเจนในการตัดสินใจ"

การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริหารจัดการเป็นแนวทางที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างเห็นได้ชัด และยังช่วยลดต้นทุนได้ในระยะยาว

3. การประเมินผลกลยุทธ์ (Strategy Evaluation)

กระบวนการประเมินผลกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ได้รับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารเน้นการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการประเมินผลการดำเนินงาน เช่น การเก็บข้อมูลจากลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ รวมถึงการใช้ข้อมูลทางการเงินและการตลาดเพื่อประเมินประสิทธิภาพของกลยุทธ์ที่นำมาใช้ ในการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหารโรงแรมในภูเก็ตให้ความสำคัญกับการติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด และปรับปรุงกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด

การประเมินผลยังครอบคลุมถึงการตรวจสอบผลกระทบของการดำเนินกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผู้บริหารบางรายได้นำเกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการตรวจสอบผลกระทบของการดำเนินงานต่อชุมชนท้องถิ่นและธรรมชาติ เช่น การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการประหยัดพลังงาน การประเมินเหล่านี้ทำให้ธุรกิจสามารถปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่กำลังเพิ่มขึ้น

ผู้บริหารท่านหนึ่งกล่าวว่า: "การฟังเสียงของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เราใช้ข้อมูลจากการรีวิวผ่านสื่อออนไลน์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของเราอย่างต่อเนื่อง การตอบสนองต่อความคิดเห็นของลูกค้าเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ"

จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า การประเมินผลกลยุทธ์มีบทบาทสำคัญในการปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การใช้ข้อมูลจากลูกค้าจริง

ช่วยให้โรงแรมสามารถพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตมีหลายประการ ได้แก่

1. คุณภาพการบริการ คือ การให้บริการที่เป็นเลิศและตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. การจัดการทรัพยากร คือ การใช้เทคโนโลยีในการบริหารทรัพยากรและลดต้นทุน

3. การตอบสนองต่อรีวิวของลูกค้า คือ การรับฟังและปรับปรุงการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้า

4. การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ คือ การสร้างความร่วมมือกับธุรกิจท้องถิ่นและบริษัททัวร์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งในด้านการตลาดและบริการ

แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการธุรกิจในโรงแรมที่มีความยั่งยืนและเติบโตในระยะยาวในจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีบทบาทสำคัญในการสร้างความยั่งยืนและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ผู้บริหารโรงแรมที่ประสบความสำเร็จสามารถวางแผนและดำเนินกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและภายนอกของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้การวิเคราะห์ SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ของธุรกิจ การวางแผนเชิงกลยุทธ์จะมุ่งเน้นการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรง ในขณะที่การดำเนินกลยุทธ์มักเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์สำหรับลูกค้า ส่วนการประเมินผลกลยุทธ์ทำให้ธุรกิจสามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและรักษาความยั่งยืนในระยะยาว

การวิจัยนี้ได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตที่ผู้ประกอบการสามารถนำไปปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และตอบสนองต่อความท้าทายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษากรอบแนวคิดด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ พบว่าโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมและ

พฤติกรรมของลูกค้า จะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพิ่มโอกาสในการเติบโตในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต เปิดเผยให้เห็นภาพรวมที่น่าสนใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ธุรกิจเหล่านี้ใช้ในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในยุคที่การท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การอภิปรายผลการศึกษานี้จะพิจารณาถึงการวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ และการประเมินผลกลยุทธ์ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละขั้นตอนเหล่านี้กับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การวางแผนกลยุทธ์ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารโรงแรมในภูเก็ตใช้การวิเคราะห์ SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ [3] ที่ระบุว่าการวิเคราะห์ SWOT ช่วยให้ผู้บริหารสามารถระบุความแข็งแกร่งและจุดอ่อนขององค์กร รวมถึงโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า การวางแผนกลยุทธ์ในช่วงหลัง ๆ มานี้มีการเน้นหนักไปที่การพัฒนาความยั่งยืนของธุรกิจ โดยเฉพาะในด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มการบริโภคที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยวที่ต้องการให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ [12] การสร้างแบรนด์ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวในยุคใหม่

การดำเนินกลยุทธ์ถือเป็นอีกขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าโรงแรมในภูเก็ตมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีการจองห้องพักแบบออนไลน์และระบบการให้บริการแบบไร้สัมผัสช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับนักท่องเที่ยว [13] นอกจากนี้ การสร้างความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่นยังมีความสำคัญในการดำเนินกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรม ผู้บริหารโรงแรมหลายรายได้พัฒนาโปรแกรมที่เชื่อมโยงกับวิถีชีวิตของชุมชน ซึ่งช่วยสร้างประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครสำหรับนักท่องเที่ยว และส่งเสริมการเติบโต

ของเศรษฐกิจท้องถิ่น [14] โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน โรงแรมสามารถสร้างความภักดีจากลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของนักท่องเที่ยว

การประเมินผลกลยุทธ์เป็นขั้นตอนที่จำเป็นในการตรวจสอบว่า กลยุทธ์ที่ได้ดำเนินการไปนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารโรงแรมในภูเก็ตมีการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการประเมินผล โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลจากลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เกณฑ์การประเมินด้านสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืนเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่โรงแรมควรนำมาพิจารณาเพื่อเพิ่มคุณค่าในภาพรวมของการดำเนินงาน การประเมินผลอย่างต่อเนื่องทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถปรับปรุงกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงในตลาดได้ทันท่วงที ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันได้ในระยะยาว การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารที่สามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับปรุงกลยุทธ์ตามผลการประเมินจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในตลาดที่มีการแข่งขันสูง

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การศึกษาครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตอย่างชัดเจน การวางแผนที่ดี การดำเนินกลยุทธ์ที่เหมาะสม และการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องและสนับสนุนกันเพื่อให้ธุรกิจสามารถเผชิญกับความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัย [15] ศึกษาการพัฒนาการบริหารนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการให้แก่ลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมนั้น ผลจากการวิจัยพบว่า นโยบายเชิงวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมที่เป็นเครือข่าย บทบาทของผู้บริหาร การทำตัวเป็นแบบอย่าง การเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็น การสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วม ความรู้สึกเป็นเจ้าของก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ในขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการคิดว่า กลยุทธ์การบริหารนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมที่สำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) กลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมขององค์กรโรงแรม โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 2) กลยุทธ์การกำหนดวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรมให้ชัดเจนและ 3) กลยุทธ์การแบ่งประเภทของนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ตที่ประสบความสำเร็จคือ ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และใช้กลยุทธ์ที่

เน้นความยั่งยืนและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงไม่เพียงแต่เป็นกระบวนการในการรักษาความสามารถในการแข่งขัน แต่ยังเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและสังคมในระยะยาว การศึกษาในครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภูเก็ต เพื่อให้สามารถปรับกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัย [16] เรื่องกลยุทธ์การสร้างคุณค่าในการเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิผล ผลการศึกษา พบว่า ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบจากภาวะการแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โรงแรมแต่ละแห่งได้ใช้กลยุทธ์เพื่อจัดการกับปัญหาและอุปสรรคที่ต้องเผชิญด้วยหลากหลายวิธี เพื่อให้ธุรกิจผ่านพ้นวิกฤตและอยู่รอดได้ท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนแปลง ทั้งอุปสงค์และอุปทาน

บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดในการสร้างคุณค่าที่สามารถนำมาใช้เป็นทิศทางกลยุทธ์ให้กับธุรกิจโรงแรมได้ในปัจจุบันและอนาคต ประกอบด้วย 4 แนวคิด ได้แก่ (1) แนวคิดการสร้างภูมิทัศน์ประสบการณ์ (2) แนวคิดนวัตกรรมบริการ (3) แนวคิดคุณลักษณะพนักงานโรงแรมยุคใหม่ และ (4) แนวคิดการสร้างภาพลักษณ์ความยั่งยืนและการตลาดดิจิทัล แนวคิดเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมเพื่อบูรณาการใช้ในการปรับกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจของโรงแรมแต่ละประเภท เป็นวิธีการสร้างประสบการณ์ที่มี “คุณค่า” โดยรวมให้กับ ผู้เข้าพัก พนักงาน และเจ้าของโรงแรมด้วย ซึ่งการรับรู้คุณค่ามีบทบาทโดยตรงต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้เข้าพักในอนาคต อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ลดต้นทุนในการสรรหาและพัฒนาพนักงานเข้ามาทดแทน ทั้งยังเป็นการสร้างความแตกต่างและความได้ปรียบในการแข่งขันให้กับโรงแรม ซึ่งถือเป็นความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในระยะยาว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตต้องอาศัยความเข้าใจในตลาด การปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของลูกค้า และการใช้เทคโนโลยีในการบริหารทรัพยากร เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยคือ

1. โรงแรมควรเน้นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพสูง

2. โรงแรมควรมีการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อเป็นการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ

3. โรงแรมควรฟังความคิดเห็นของลูกค้าและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเดิมและขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ เพื่อรักษาความพึงพอใจและสร้างความภักดีต่อแบรนด์

เอกสารอ้างอิง

[1] Smith, P., & Jones, L. (2020). *Impact of the COVID-19 pandemic on the hospitality industry.* Journal of Hospitality Management, 32(2), 101-115.

[2] Mintzberg, H., & Waters, J. A. (1985). Of Strategies, Deliberate and Emergent. *Strategic Management Journal, 6*(3), 257–272.

[3] David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases (13th ed.).* Pearson Education.

[4] Hill, C. W. L., & Jones, G. R. (2013). *Strategic Management: An Integrated Approach.* 10th ed. Boston: Cengage Learning.

[5] Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2015). *Strategic Management: Planning for Domestic and Global Competition 13th ed.* New York: McGraw-Hill Education.

[6] Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.

[7] Thompson, A. A., Strickland, A. J., & Gamble, J. E. (2018). *Crafting and Executing Strategy: The Quest for Competitive Advantage: Concepts and Cases.*

[8] Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2008). *Exploring Corporate Strategy. 8th ed.* Harlow: Financial Times Prentice Hall.

[9] Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Business Policy (13th ed.).* Pearson Education.

[10] Collins, J. C., & Porras, J. I. (1996). Building your company's vision. *Harvard Business Review, 74*(5), 65-77.

[11] Mintzberg, H., & Waters, J. A. (1985). Of Strategies, Deliberate and Emergent. *Strategic Management Journal, 6*(3), 257–272.

[12] Fletcher, R. (2020). *Sustainable Tourism: A Global Perspective.* Tourism Management.

[13] Jones, A. (2021). The Impact of Technology on Hotel Management. *International Journal of Hospitality Management.*

[14] Becker, D. & Kellenberg, J. (2021). The Role of Local Community Engagement in Hotel Sustainability. *Journal of Hospitality & Tourism Research.*

[15] เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์. (2566). *การพัฒนาการบริหารนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการให้แก่ลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร.

[16] ณัฐวุฒิ เหมาะประมาณ. (2565). การประยุกต์เทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมยุคดิจิทัล. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8* (1), 251-266.