



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ต กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ต  
เมื่อนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

Resort Business Development Guide Line: A Case Study of  
Ruannangrong Resort Nangrong District, Buriram Province

โดย ทศพร แก้วขวัญไกร และคณะ

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจาก  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

2555

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาธุรกิจอีโคโนมิก กรณีสืบศึกษาเรือนางรองอีโคโนมิก เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นงานวิจัยที่ได้ดำเนินการโดยคณะนักวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเขตพื้นที่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจอีโคโนมิก

ขอขอบพระคุณ คณะผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณา อ่าน ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งทำให้เกิดความเข้าใจต่อการทำวิจัยมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณะบดีคณะวิทยาการจัดการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถกร จตุกุล และ หัวหน้าสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรียา รักการศิลป์ ที่กรุณาอำนวยความสะดวกและสถานที่ในการทำวิจัย

ขอขอบคุณนักศึกษสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจปีที่ 2 ทุกคน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่ช่วยเหลือด้านการเก็บข้อมูลภาคสนามและแบบสัมภาษณ์จนได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

สุดท้ายนี้ คณะนักวิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์โกวิท เชื้อมกลาง อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่อนุญาตให้ใช้เวลาในการดำเนินการวิจัย จนทำให้การวิจัยในครั้งนี้ เสร็จสมบูรณ์และประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

ทศพร แก้วขวัญไกรและคณะ

ก.ค 2556

**ชื่อโครงการวิจัย:** แนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ต กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ต เมื่อนางรอง  
จังหวัดบุรีรัมย์

**ชื่อผู้วิจัย:** นายทศพร แก้วขวัญไกร อาจารย์สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ  
นายศราวุฒิ กุตาวัน นักศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจชั้นปีที่ 2  
นางสาวสุพรรณิ สิงห์แก้ว นักศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจชั้นปีที่ 2

**ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย:** ประจำปี 2555

**ระยะเวลาทำการวิจัย:** 1 ปี ตั้งแต่ปี 2554-ปี 2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาโครงสร้างของธุรกิจรีสอร์ต ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านระบบการจัดการและด้านการตลาด (2) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาพักเรือนางรองรีสอร์ต (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ต เครื่องมือวิจัย มี 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับเจ้าของกิจการเรือนางรองรีสอร์ต ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับ ผู้มาใช้บริการด้านความพึงพอใจในการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า เรือนางรองรีสอร์ตมีโครงสร้างการบริหารแบบครอบครัว เน้นบุคลากรภายในพื้นที่โดยเฉพาะเพศหญิง จัดทำบัญชีในการควบคุมการเงินพร้อมทั้งมีการประเมินรายรับรายจ่ายในการคืนทุนโดยมีการปรึกษาทางธนาคารในการวิเคราะห์ทางการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์การวางแผนผังมีการออกแบบและศึกษาจากรีสอร์ตต่างๆ แล้วมาปรับให้เหมาะกับพื้นที่ คำนึงถึงวัสดุอุปกรณ์ภายในพื้นที่นำมาประยุกต์เพื่อลดต้นทุน ระบบการจัดการมีการแบ่งงานกันทำให้อิสระในการทำงานของพนักงาน โดยอำนาจการบังคับบัญชาเป็นของภรรยาเจ้าของกิจการ มีการสร้างขวัญกำลังใจ อาทิ สวัสดิการ ชำเงินเดือนเพื่อสร้างความมีเสถียรภาพในการทำงานเพื่อความเชื่อมั่นความมั่นคงในการทำงาน

พฤติกรรมของผู้มาพักเรือนางรองรีสอร์ตมีระดับความพึงพอใจโดย หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม ความพึงพอใจดีมาก หมวดที่ 2 ห้องพักความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 3 การให้บริการ ความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย ความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม ความพึงพอใจดีมาก หมวดที่ 6 คุณลักษณะอื่นๆ ความพึงพอใจดีมาก

แนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ตเรือนางรอง พัฒนารอบการวางแผนให้ชัดเจนโดยมีการช่วงระยะสั้น ระยะปานกลาง ระยะยาวอย่างมีระบบรวมถึงการกำหนดบทบาทคนงานให้ชัดเจนเพื่อ

เป็นหลักการในการประเมินผลการทำงาน การให้โบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่งสายงาน สร้างผู้รับช่วงกิจการในการสืบทอดกิจการในการเรียนรู้งานเพื่อการพัฒนาธุรกิจอาจจัดตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารเพื่อให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง จัดเวทีการสัมมนา หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติการบริการที่พักอาศัยของคนภายในและภายนอกพื้นที่ รวมถึงการวิจัยและประสบการณ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้เสนอแผนการจัดกิจกรรมการสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการบริการกับหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการโดยผลักดันให้มีรายวิชาเกี่ยวกับการบริการและการเป็นมัคคุเทศก์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านท้องถิ่นภายในเมืองบุรีรัมย์เฉพาะทาง รวมถึงสร้างเป็นโครงการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางการบริการรีสอร์ทขนาดเล็กเมืองนางรองให้เป็นต้นแบบ รวมถึงสร้างอัตลักษณ์เฉพาะของเรือนางรองรีสอร์ทที่มีความเด่นชัดในการนำเสนอผู้มาใช้บริการห้องพักเพื่อสร้างเป็นจุดเด่นทางการค้า



**THE TOPIC :** Resort Bussiness Development Guide Line: A Case Study of  
Ruannangrong Resort Nangrong District, Buriram Province

**RESEARCHER:** Mr.Thossaporn Keawkhankrai

Mr.Sarawoot Kutaone

Mrs.Supunnee zingkaew

**BUDGET:** 2012

**RESEARCH PERIOD:** 1 year by starting 20011 to 2012

### ABSTRACT

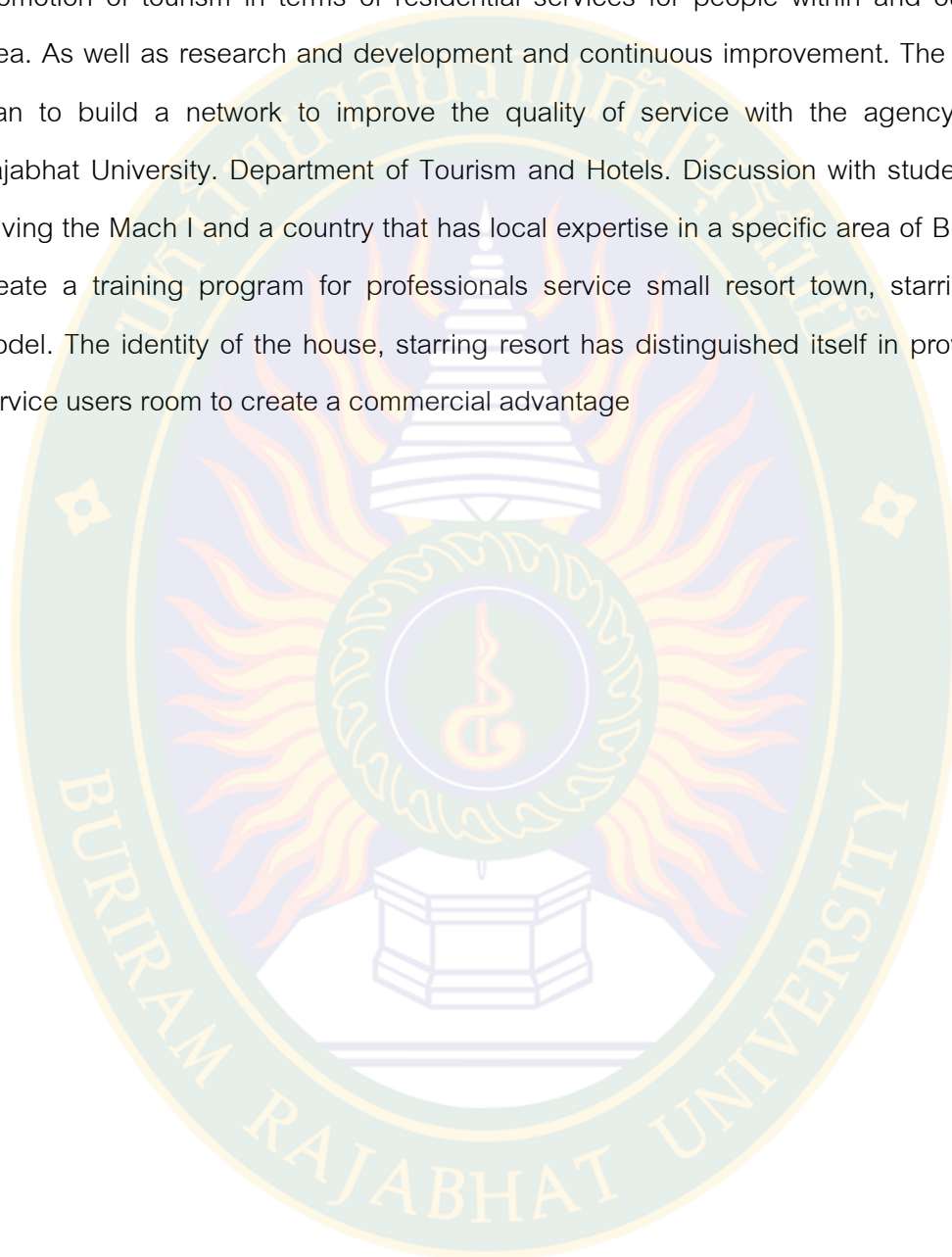
The purpose of this research (1) to study the structure of the resort business, including financial, personnel and material. The management and marketing (2) to study the behavior of our house, starring Resorts (3) to study ways to develop a business case, starring resort. Research tool has two parts: a structured interview for the owner of the house, starring two of the resort were structured for The use of satisfaction in the service. The data were analyzed and summarized the findings.The results showed that Rong house resort management structure of the family. The staff, especially women. Accounting and financial control of the revenue - expenditure of capital by a bank consultant in financial analysis. Materials, design and layout of the resort destination. Then adjusted to fit the space. Taking into account the local material applied to reduce costs. Management system is the division of labor. Freedom of the employee. The power of the commander's wife is employed. The morale, welfare, such as salary to work for stability in confidence.Stability in the work.The service users.

Behavior of our guests we have our house, starring satisfied by the first division of the location environment. Very satisfied with hotel rooms Section 2 Section 3, the average satisfaction to satisfy Section 4 medium security. Chapter 5: moderate satisfaction, resources, and surrounding communities. Very satisfied with the other six categories. Very satisfied.

The development of a resort house starring. Develop a clear plan with short-term, medium term and the system. The role of the workers make it clear to the principles in assessing the performance of a bonus or promotion work. An heir to inherit the



business, business to business development, education may establish a committee to make them feel a part of the administration. Satisfaction survey of service users to deliver the service. At least 2 times a year to stage the conference. Or knowledge about the promotion of tourism in terms of residential services for people within and outside the area. As well as research and development and continuous improvement. The proposed plan to build a network to improve the quality of service with the agency. Buriram Rajabhat University. Department of Tourism and Hotels. Discussion with students about driving the Mach I and a country that has local expertise in a specific area of Buriram. To create a training program for professionals service small resort town, starring a role model. The identity of the house, starring resort has distinguished itself in providing the service users room to create a commercial advantage



สารบัญเรื่อง

|                                                               | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ                                               | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย                                               | ข    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                            | ค    |
| สารบัญเรื่อง                                                  | จ    |
| บทที่ 1 บทนำ                                                  | 1    |
| 1.1 ความสำคัญของปัญหา                                         | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์                                              | 3    |
| 1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย                            | 3    |
| 1.3 ขอบเขตของการศึกษา                                         | 3    |
| 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ                                           | 3    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                  | 5    |
| 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบรีสอร์ต                                   | 5    |
| 2.2 แนวคิดการจัดการและส่วนผสมทางการตลาด                       | 11   |
| 2.3 ทฤษฎีอุปสงค์                                              | 15   |
| 2.4 SWOT Analysis                                             | 16   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                     | 17   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย                                   | 22   |
| 3.1 กรอบแนวความคิดของการศึกษา                                 | 22   |
| 3.2 กลุ่มที่ใช้ในการศึกษา                                     | 23   |
| 3.3 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ                           | 23   |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล                                        | 23   |
| บทที่ 4 ธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ | 24   |
| บทที่ 5 ผลการศึกษา                                            | 34   |
| 5.1 โครงสร้างของธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท                      | 34   |
| 5.2 พฤติกรรมของผู้มาพักเรือนนางรองรีสอร์ท                     | 41   |
| 5.3 แนวทางการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท              | 47   |

## สารบัญเรื่อง (ต่อ)

|                                            | หน้า |
|--------------------------------------------|------|
| บทที่ 6 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ        | 51   |
| 6.1 สรุปผลการศึกษา                         | 51   |
| 6.2 อภิปรายผล/วิจารณ์                      | 53   |
| 6.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท  | 57   |
| 6.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป       | 58   |
| บรรณานุกรม                                 | 59   |
| ภาคผนวก                                    |      |
| แบบสังเกตด้านกายภาพ                        |      |
| แบบสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ                   |      |
| แบบสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ท |      |
| ประวัติผู้วิจัย                            |      |



## สารบัญตาราง

|                                            | หน้า |
|--------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ | 42   |
| ตารางที่ 5.2 วิเคราะห์ SWOT Analysis       | 48   |



สารบัญภาพ

|                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------|------|
| แผนที่ 1 แสดงที่ตั้งของเรือนนางรองวีรสอร์ท 1                | 25   |
| แผนที่ 2 แสดงที่ตั้งของเรือนนางรองวีรสอร์ท 2                | 25   |
| ภาพที่ 1 บริเวณพื้นที่ของเรือนนางรองวีรสอร์ท                | 26   |
| ภาพที่ 2 พื้นที่บริเวณทางเข้าของวีรสอร์ท                    | 27   |
| ภาพที่ 3 พื้นที่บริเวณจัดตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับ              | 27   |
| ภาพที่ 4 พื้นที่บริเวณที่จอดรถของวีรสอร์ท                   | 28   |
| ภาพที่ 5 พื้นที่บริเวณพักผ่อนหย่อนใจของวีรสอร์ท             | 28   |
| ภาพที่ 6 พื้นที่บริเวณที่โล่งในการจัดงานสังสรรค์ของวีรสอร์ท | 29   |
| ภาพที่ 7 พื้นที่บริเวณทางเดินโดยรอบวีรสอร์ท                 | 29   |
| ภาพที่ 8 พื้นที่บริเวณห้องแถวของวีรสอร์ท                    | 30   |
| ภาพที่ 9 พื้นที่บริเวณภายในห้องแถวของวีรสอร์ท               | 30   |
| ภาพที่ 10 พื้นที่บริเวณบ้านแฝดของวีรสอร์ท                   | 31   |
| ภาพที่ 11 พื้นที่บริเวณภายในบ้านแฝดของวีรสอร์ท              | 31   |
| ภาพที่ 12 พื้นที่บริเวณภายในห้องนำของวีรสอร์ท               | 32   |
| ภาพที่ 13 พื้นที่บริเวณภายในห้องพักของวีรสอร์ท              | 32   |
| ภาพที่ 14 พื้นที่บริเวณสำนักงานของวีรสอร์ท                  | 33   |
| ภาพที่ 15 พื้นที่บริเวณห้องคาราโอเกะของวีรสอร์ท             | 33   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย จากการค้าขายนโยบายด้านการบริการและการท่องเที่ยวของรัฐบาลซึ่งเป็นหนทางในการสร้างรายได้ที่เป็นกระแสเงินสดเข้าสู่ประเทศ รวมถึงการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะการบริการประเภทที่พักแรมซึ่งมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ด้วยรูปแบบที่พักซึ่งมีความหลากหลาย อาทิเช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ บังกะโล ฯลฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักให้ได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้ในบรรดาที่พักแรมประเภทต่าง ๆ นั้น รีสอร์ท ถือเป็นอุตสาหกรรมที่พักแรมซึ่งได้รับความนิยมในตลาดท่องเที่ยวแบบประหยัด จากกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มหลังนี้มีโอกาสเติบโตเป็นนักท่องเที่ยวกำลังซื้อสูงในอนาคต หากนักท่องเที่ยวเหล่านี้เกิดความประทับใจในบริการ ก็ย่อมมีโอกาสหวนกลับมาท่องเที่ยวอีกหลายครั้ง ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยนอกจากจะมีความงดงามตามธรรมชาติแล้วยังมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมประเพณีอันเปี่ยมไปด้วยเสน่ห์ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชม โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบบรรยากาศแบบธรรมชาติความสดชื่นของป่าไม้ ภูเขา และโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรมอันเก่าแก่ จึงมักนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวทางภาคเหนือของประเทศ จังหวัดแม่ฮ่องสอนถือเป็นจังหวัดมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมจำนวนมากแห่งหนึ่งทางภาคเหนือของประเทศ ภาคกลางและภาคตะวันออกของประเทศก็มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติไม่แพ้ทางภาคอื่นๆ เช่นเดียวกัน

หากจะพิจารณาถึงมโนภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ผู้เชี่ยวชาญของ World Travel & Tourism Council ทำการศึกษาวิจัยไว้เมื่อปี ค.ศ. 1999 ได้พยากรณ์ไว้ว่า ในปี ค.ศ. 2010 จำนวนแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยจะเพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 1999 (ซึ่งมีอยู่ประมาณ 4 ล้านคน) อีก 1.6 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 15.3 ของประชากรแรงงานที่ประเทศไทยมีอยู่ทั้งหมด และ Travel & Tourism Economy GDP พยากรณ์ว่า จะสูงถึง 3.2 billion บาท หรือประมาณร้อยละ 17.1 ของ GDP ของประเทศ รัฐบาลจะใช้งบประมาณเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสูงขึ้นเป็นลำดับ จนถึง 41.7 billion บาท หรือประมาณ ร้อยละ 2.8 ของการใช้จ่ายงบประมาณทั้งหมด ส่วนภาครัฐก็พยากรณ์ว่าจะมีการใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มขึ้นอีก 5 เท่าตัว ในปี ค.ศ. 2010 ซึ่งการพยากรณ์ดังกล่าวนี้ ย่อมหมายถึงพันธกิจมากมายมหาศาลที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับนโยบาย ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการจะต้องมีกลไกและกลวิธีในการปฏิบัติงานให้ประสานสอดคล้องกันอย่างมีเอกภาพและอย่างมีบูรณาการ (โครงสร้างอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2546: 8)

การส่งเสริมการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น นอกจากส่งเสริมการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวยัง ต้องมีการส่งเสริมการบริการอื่นควบคู่ โดยเฉพาะการโรงแรมหรือที่พักอาศัยชั่วคราว มีความสำคัญมาก อย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งที่พักอาศัย อาหาร ความบันเทิงในการตอบสนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจรีสอร์ททุกวันนี้เป็นที่นิยมของกลุ่มนักธุรกิจ เนื่องจากการใช้เงินลงทุนไม่มากเหมือนธุรกิจโรงแรมรวมทั้งรัฐบาลให้การสนับสนุนในด้านการเงิน นโยบายและการดำเนินการธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมาเที่ยวที่เมืองนางรอง ซึ่ง การดำเนินการธุรกิจรีสอร์ทเป็นที่นิยมของกลุ่มนักธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่มาก เหมือนโรงแรมขนาดใหญ่และการจัดดำเนินการงานไม่ยุ่งยาก ตลอดจนภาครัฐยังให้การสนับสนุนในทั้ง ด้านการเงิน นโยบาย โดยรัฐบาลถือว่าเป็นธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็กเป็น SMEs (Small and Medium Enterprises) หรือวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลาง

เมืองนางรองเป็นอำเภอของจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีธุรกิจโรงแรมและธุรกิจรีสอร์ทเกิดขึ้นมากมายหลาย รูปแบบและขนาด เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามและเป็นเมืองชุมทางการเดินทางโดยรถยนต์ จากภาคกลาง ตะวันออกเข้าสู่แหล่งภูเขาไฟและอารยธรรมขอม โดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ อาทิ เช่น ประสาทหินเขาพนมรุ้ง ประสาทหินเมืองต่ำ อ่างเก็บน้ำต่างๆ วัดร่องม้นเทศ วัดกลาง วัดป่าเรไร วัดขุนก้อง เป็นต้น ส่งผลให้เมืองนางรองมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในแต่ละปีเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้น สภา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ เผยสถิติการท่องเที่ยวช่วงเทศกาลในช่วงปี 2553 นั้น มี นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมาเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาว่า 10 - 20 เปอร์เซ็นต์ นายวสันต์ เทพนคร ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และประชมรม ผู้ประกอบการโรงแรมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ออกมาระบุว่า ในช่วงเทศกาลในปีนี้ได้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ เดินทางมาเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวสัมผัสอากาศหนาวเย็น ทั้งที่แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นโบราณสถาน เช่น ปราสาทพนมรุ้ง ปราสาทเมืองต่ำ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทาง ธรรมชาติ โดยในปีนี้นักท่องเที่ยวจะมาเป็นกลุ่มเป็นคณะ ทำให้ภาวการณ์ท่องเที่ยวคึกคัก ส่งผลให้ โรงแรม สถานบริการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร มีรายได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทั้งในปีนี้จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทยนิยมเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้นเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายน้อยและ ประหยัด ทำให้เงินไม่รั่วไหลไปต่างประเทศได้ในอีกทางหนึ่ง ส่งผลให้มีการจัดดำเนินงานธุรกิจด้านที่พัก อาศัยเพิ่มมากขึ้นด้วยโดยส่วนใหญ่ดำเนินการในรูปแบบธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็กโดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2541 แต่ในช่วงหลังจากนั้นผลกระทบของปัญหาภาวะเศรษฐกิจ เห็นจากรายงานประจำปีการท่องเที่ยว พ.ศ. 2543-2544 และในช่วงปี พ.ศ. 2548-2552 ปัญหาทางบ้านเมืองไม่สงบสุข ทำให้หลายกิจการต้องปิดตัว ลงเพราะประสบปัญหาสภาวะการขาดทุนอย่างหนัก แต่อย่างไรก็ยังมีกิจการรีสอร์ทขนาดเล็กที่ยังคง ดำเนินกิจการอยู่และได้รับความนิยมดังเช่น เรือนนางรองรีสอร์ท ซึ่งเป็นรีสอร์ทขนาดเล็กแห่งหนึ่งที่เปิด ให้บริการในช่วงปี พ.ศ. 2545 เป็นช่วงก่อนสถานการณ์ทางการเมืองไม่ปกติปี พ.ศ. 2548-2552 มีผลต่อ

ความเชื่อมั่นการท่องเที่ยวภายในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และได้มีการขยายการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับระดับท้องถิ่น ตลอดจนยังได้รับการแนะนำบนเว็บไซต์ข้อมูลท่องเที่ยวประเทศไทยของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในจำนวนที่พิกเมืองนางรองเหตุผลที่เลือกกรณีศึกษาที่เรือนางรองรีสอร์ทได้ดำเนินการรีสอร์ทเป็นเจ้าแรกๆ ของเมืองนางรองและมีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องและมีการขยายกิจการอีกทั้งในขณะนี้มีการแข่งขันทางการทำธุรกิจรีสอร์ทเป็นจำนวนมากแต่จากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ทก็ยังประทับใจเป็นอย่างมากเมื่อเทียบกับรีสอร์ทที่นักท่องเที่ยวเคยเข้าพักอาศัยในพื้นที่เรือนางรองรีสอร์ทและส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำในการเข้าพัก จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษาถึงรูปแบบในการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็ก กรณีศึกษา เรือนางรองรีสอร์ทที่ประสบผลสำเร็จ โดยมุ่งทำการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบในการจัดการสำหรับผู้สนใจในการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดเล็กประเภทอื่นได้

#### วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างของธุรกิจรีสอร์ท ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านระบบการจัดการและด้านการตลาด จากการดำเนินธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ท

- 2.
- 3.

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

- 1.
- 2.
- 3.

#### ขอบเขตของการศึกษา

⋮



**นิยามศัพท์เฉพาะ**

**โครงสร้างทางธุรกิจ**

**รีสอร์ท**

สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นมีลักษณะเป็นโรงแรม

ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง

100

100

**การจัดการด้านบุคลากร** หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรนับแต่ตั้งแต่การสรร

**การจัดการด้านการเงิน**

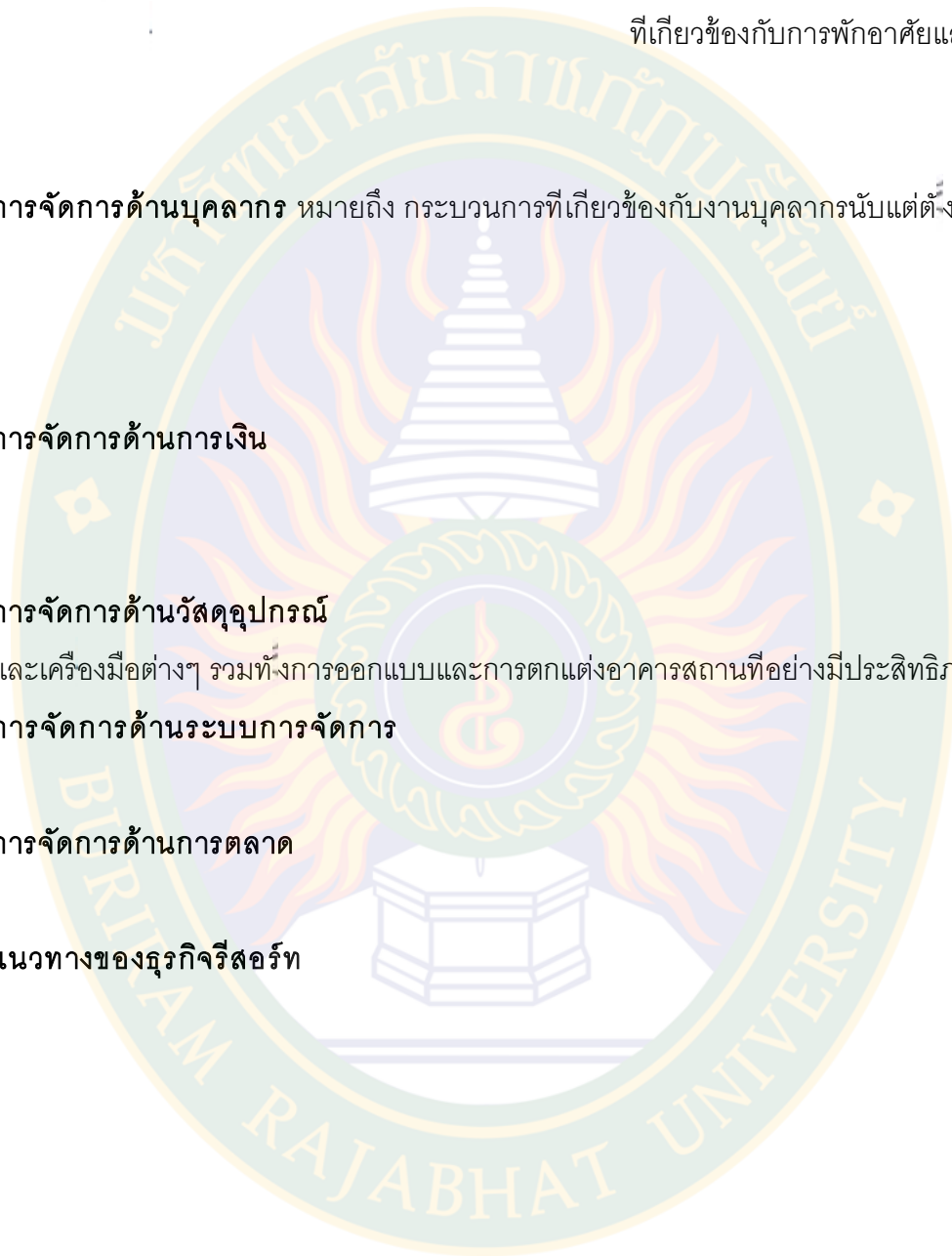
**การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์**

เครื่องใช้และเครื่องมือต่างๆ รวมทั้งการออกแบบและการตกแต่งอาคารสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ

**การจัดการด้านระบบการจัดการ**

**การจัดการด้านการตลาด**

**แนวทางของธุรกิจรีสอร์ท**



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานโยบายการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาพิจารณาและใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับรีสอร์ท
2. แนวคิดการจัดการและส่วนผสมทางการตลาด
3. ทฤษฎีอุปสงค์
4. SWOT Analysis
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับรีสอร์ท

รีสอร์ทจัดเป็นโรงแรมเพื่อการพักผ่อนและท่องเที่ยว (Resort Hotel or Vacation Hotel) เป็นสถานที่พักผ่อนที่มีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่อยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยวหรือมีธรรมชาติที่สวยงาม เช่น ทะเล ภูเขา ทะเลสาบ น้ำตก สวนตกแต่ง นอกจากนี้ยังบางแห่งยังมีกิจกรรมกีฬา เช่น สระว่ายน้ำ ลูจี้ม้า สนามกอล์ฟ อุปกรณ์การเล่นกีฬาต่างๆ มีกิจกรรมนันทนาการ นำเที่ยววิธีต่างๆ ไว้ บริการนักท่องเที่ยว และจำแนกประเภทของรีสอร์ทได้ดังนี้

รีสอร์ทขนาดเล็ก ได้แก่ รีสอร์ทที่มีห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง การดำเนินกิจการรีสอร์ทประเภทนี้ ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยสมาชิกในครอบครัว เจ้าของโรงแรมมักเป็นเจ้าของที่ต้องดำเนินงานในด้านมาตรฐานการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับความสามารถและเงินทุนในการดำเนินงาน

รีสอร์ทขนาดกลาง ได้แก่ รีสอร์ทที่มีห้องพักเกิน 100 ห้อง แต่ไม่เกิน 300 ห้อง รีสอร์ทประเภทนี้มักอยู่ในเมืองใหญ่และตามเมืองท่องเที่ยว เน้นการให้บริการแก่นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ปัจจุบันเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในกลุ่มของการจัดงานเลี้ยง งานสังสรรค์ งานสัมมนาและอื่นๆ การบริหารส่วนใหญ่จ้างผู้บริหารมืออาชีพทั้งในกลุ่มผู้บริหารจากต่างประเทศและในประเทศ

รีสอร์ทขนาดใหญ่ ได้แก่ รีสอร์ทที่มีห้องพักเกิน 300 ห้อง รีสอร์ทประเภทนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ในเมือง เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี สงขลา โรงแรมส่วนใหญ่เป็นสาขาโรงแรมในกลุ่มเครือข่ายของประเทศไทยเองและจากต่างประเทศเน้นความหรูหรา สะดวกสบาย (พัชรพล, 2551)

รีสอร์ท เป็นธุรกิจการให้บริการที่พักเพื่อการท่องเที่ยวที่สำคัญ การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานบริการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และแก้ไขปัญหาจรรกับดักราคาต่ำ รวมทั้งเป็นการเตรียม

ความพร้อมในการเปิดเสรีการค้าด้านบริการ การรักษาสิ่งแวดล้อม การพัฒนา ปรับปรุง และรักษา มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ดี จึงได้จัดทำมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งคำนึงถึงความมั่นคง ปลอดภัย สุขอนามัยในที่พัก ความเป็นธรรมในการได้รับบริการ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ เอกลักษณ์ ความกลมกลืนสอดคล้องกับสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิต (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2550)

ที่พักเพื่อการท่องเที่ยว (Accommodation) มีวัตถุประสงค์เป็นที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย แบบที่มีค่าตอบแทนตามเวลาที่เข้าพัก มีอยู่หลายประเภท ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท บริการ ห้องชุด เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ หรือค่ายพักแรม ซึ่งการแบ่งประเภทดังกล่าว อาจจะไม่ตรงกับชื่อหรือ ความหมายเดิม ทำให้มีปัญหาในการให้คำจำกัดความที่ที่พักประเภทต่างๆ ดังนั้นจึงกำหนดคำนิยามดังนี้

รีสอร์ท หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นมีลักษณะเป็นโรงแรม ประเภทหนึ่ง มีที่ตั้งอยู่ในแหล่งธรรมชาติหรืออยู่ใกล้กับธรรมชาติ มีบรรยากาศดี เพื่อบริการที่พักชั่วคราว สำหรับผู้เดินทาง ในเรื่องของที่พักราคา อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหลังหนึ่ง หรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โดยมีค่าตอบแทน และคิดค่าบริการเป็นรายวันหรือไม่เกิน ๑ เดือน

สำหรับประเทศไทย การจัดระดับที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทรีสอร์ท มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1. ต้องเป็นไปตามข้อกำหนด กฎกระทรวง หรือกฎหมายที่ควบคุมในแต่ละประเภทของธุรกิจ
2. ต้องมีคุณภาพในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการซึ่งจะให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย และอาจจะสูงกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้
3. ต้องมีคุณภาพถูกอนามัยและสุขลักษณะ ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข
4. คำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ชยะและของเสียต่างๆรวมถึง การจัดการการใช้พลังงาน
5. คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานตามกฎหมายแรงงานและสิทธิมนุษยชนรวมถึงมีสวัสดิการให้เหมาะสม
6. คำนึงถึงการลดผลกระทบและไม่สร้างความรบกวนต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

### **หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทรีสอร์ท**

หลักเกณฑ์ของมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทรีสอร์ท เน้นการให้บริการเพิ่มเติมจาก กฎหมายกำหนดไว้ มีองค์ประกอบในการพิจารณาออกเป็น 11 หมวด 45 เกณฑ์ 450 ตัวชี้วัด โดยแต่ละระดับดาวจะมีองค์ประกอบที่ไม่เท่ากัน ตามหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการ ท่องเที่ยว

**องค์ประกอบของหลักเกณฑ์** มาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว มีดังต่อไปนี้

**หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ**

-สถานที่ตั้งและการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พัก การเดินทางปลอดภัย และสะดวก

-ป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ แสดงอย่างชัดเจน พร้อมไฟส่องสว่าง

-สภาพแวดล้อมและสิ่งก่อสร้างทั่วไป มีการตกแต่งอย่างดี สะอาดสวยงาม มีไฟส่องสว่างเพียงพอ ไม่มีฝุ่นคราบ หรือสภาพชำรุด

-ที่จอดรถและบริการรับ

-ส่ง มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก มีทางสัญจรของรถและคนเดินเท้าสะดวก ปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี ที่จอดรถมีแสงสว่างและไฟส่องสว่าง ที่จอดรถมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนห้องพัก

**หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องนำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร**

-ห้องโถงต้อนรับ ประกอบด้วยพื้นผนัง เพดาน ต้องสะอาด มีการตกแต่ง มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือบริการอเนกประสงค์มี Safety Box มีโทรศัพท์ มีหนังสือนิตยสารแผ่นพับ และบริการให้ข้อมูล

-ห้องนำสาธารณะอยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่น แยกห้องนำชายหญิง มีการระบายอากาศที่ดี มีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีขนาดพื้นที่เหมาะสมผนัง เพดาน ประตู และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีและสะอาดมีโถ้วมแบบนั่งราบ มีอ่างล้างมือ ถังขยะ และกระดาษชำระ และมีห้องนำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

- ลิฟท์ อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก มีแสงสว่าง สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอ โถ้วลิฟท์มีสัญลักษณ์ระบุชั้นมีคำแนะนำในการใช้ มีระบบควบคุมการทำงานในกรณีฉุกเฉิน

- ทางสัญจรภายในอาคาร มีการแยกทางสัญจร และทางชนสัมผัส

**หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องนำ)**

- ทางเดิน หรือระเบียงนอกห้องพัก (ทุกชั้น) มีขนาดเหมาะสม มีพื้น ผนัง เพดาน สะอาดและตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก ราวจับ ระเบียง สะอาด ปลอดภัย ระบายอากาศดี สว่างมีไฟฉุกเฉิน มีป้ายทางหนีไฟหรือทางออกฉุกเฉินเรืองแสง มีอุปกรณ์ดับเพลิงเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

- ขนาดของห้องพัก กำหนดตาระดับของที่พัก

- ความสูงของห้องพัก กำหนดตามระดับของที่พัก

- องค์ประกอบภายในห้องพัก ประกอบด้วย ประตู โศคคล้องประตู ตาแมว มีแผนผังแสดงทางหนีไฟที่ประตู มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า พื้น ผนังเพดาน ช่องแสง หน้าต่าง ม่าน อยู่ในสภาพดีและสะอาด และมีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีการระบายอากาศที่ดี มีอุปกรณ์ดับเพลิง



- เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น เตียง ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้ กระจกเงาที่วางสัมผัสเกาะ อยู่ในสภาพดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

- เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องต้มน้ำร้อนอยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับระดับของที่พัก เสื้อเครื่องดืม แก้วน้ำ น้ำดื่ม แพ้มเครื่องเขียน และถังขยะ

- ห้องน้ำในห้องพัก ประกอบด้วย พื้นผนัง เพดาน โถสุขภัณฑ์แบบนั่งราบ อ่างล้างมือฝักบัว ระบบควบคุมอุณหภูมิ น้ำ กระจกเงา ผ้าเช็ดตัว ราวพาดผ้าเช็ดตัว กระจกชำระ สบู่ แชมพู ถังขยะ มีความสะอาด มีการระบายอากาศดี

#### หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite

- ห้องพักแบบ Suite มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย การตกแต่งเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำ โดยที่ขนาดหรือชนิดวัสดุหรืออุปกรณ์มีคุณภาพไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard และมีโทรทัศน์สี ขนาดไม่น้อยกว่า ๒๕ นิ้ว มี Mini Compo, DVD, VDO หรือ VCD ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

#### หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และห้องครัว

- ห้องอาหาร ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน เฟอร์นิเจอร์ อยู่ในสภาพดี สะอาด มีระบบระบายอากาศที่ดี แยกบริเวณสูบบุหรี่อย่างชัดเจน ที่รองจาน ผ้าเช็ดปาก ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม

- คอฟฟี่ช็อป ประกอบด้วยเฟอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี มีภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจนอาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อย

- บาร์ มีเฟอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี ภาชนะและอุปกรณ์ต่างๆอยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม

- ห้องครัว มีความสะอาด สว่าง การระบายอากาศดี ประกอบด้วย พื้นผนัง พื้นเตรียมอาหาร มีภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาดและมีคุณภาพ มีแผนผังทางหนีไฟ บ้ายบอกทางหนีไฟและทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพดี แสดงไว้ชัดเจน มีอุปกรณ์ดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ

- ห้องน้ำสำหรับห้องอาหาร (กรณีไม่ใช้ร่วมกับโถงต้อนรับ) มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี มีขนาดเหมาะสม มีความสะอาด สะอาด สว่าง ปลอดภัย และการระบายอากาศดี

#### หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันทนาการ Fitness Center, Sauna, Steam Bath, Massage Room, Spa, Jacuzzi และสระว่ายน้ำ



-การระบายอากาศดี ประกอบด้วย เครื่องออกกำลังกาย ลีดเจอร์ และพื้นที่เปลี่ยนชุด พร้อมอุปกรณ์ เช่น กระจกเงา มีระเบียบการใช้และคำแนะนำการใช้อุปกรณ์

- Sauna เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจน พื้นผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีไฟแสงสว่าง สะอาดและปลอดภัย

- Steam Bath เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจนมีระบบพื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสะอาดและปลอดภัย

- Massage Room หรือ Spa มีห้องบริการนวดแผนไทยแยกชาย-หญิง พื้นผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบระบายอากาศที่ดีรวมถึงมีการให้กลิ่นหอมสดชื่น ผลไม้ภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพ สะอาดและปลอดภัย

- Jacuzzi พื้นผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สะอาดปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ได้รับการดูแลรักษาอย่างดี สม่ำเสมอ

- สระว่ายน้ำมีความเป็นส่วนตัว มีการแยกบริเวณสระว่ายน้ำเด็กมีเก้าอี้ เตียงพักผ่อนมีผ้าเช็ดตัว มีพื้นที่อาบน้ำ มีแสงสว่าง น้ำในสระใสสะอาด มีอุปกรณ์ช่วยชีวิต และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้รับการดูแล สม่ำเสมอ มีระเบียบการใช้แสดงไว้อย่างชัดเจน มีพนักงานดูแลความปลอดภัยที่มีความชำนาญ

- ห้องน้ำสำหรับส่วนสันทนาการ มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัยและมีฝักบัวอาบน้ำ มีระบบควบคุมอุณหภูมิของน้ำมีผ้าเช็ดตัว มีราวพาดผ้าเช็ดตัว และกระจกเงา

#### **หมวดที่ 7 บุคลากร และการบริการ**

- พนักงานทุกส่วนและทุกระดับ ดิดป้ายชื่อ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด มีบุคลิกดีมารยาท อัจฉริยะดี แสดงออกถึงความเป็นมิตร สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสื่อสารภาษาต่างชาติได้เหมาะสมกับหน้าที่ ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กลุ่ม Doorman, Porter ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่ม Check in, Rooming the Guest, Check out ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่ม Guest Service ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่ม House Keeping จัดเตรียม ตรวจสอบ ทำความสะอาด และจัดวางอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

- กลุ่มอาหารเช้าและบุฟเฟต์ และกลุ่มห้องอาหาร มีพนักงานให้การต้อนรับ กล่าวทักทายสอบถามจำนวน ให้การบริการอาหาร จัดวาง เปลี่ยนภาชนะ จัดเก็บภาชนะและอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเหมาะสม

### **หมวดที่ 8 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป**

- ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีระบบการเดินสายไฟและติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ มีการระบายน้ำและแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการป้องกันเชื้อเพลิงมีแผนผังทางหนีไฟ หรือป้ายทางหนีไฟ และทางออกฉุกเฉินเรืองแสง มีไฟแสงสว่างฉุกเฉิน มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟ มีลิฟท์ดับเพลิง อยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้ง่าย รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีอุปกรณ์ดับเพลิงหรือสายฉีดดับเพลิงมี Sprinkle มี Smoke detector หรือ Heat detector ที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

- ระบบความปลอดภัยทั่วไป มีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันสำรอง มีการสำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นและน้ำสำหรับดับเพลิง มีระบบสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินไปยังเครือข่ายต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย ระวังภัยต่างๆ และฝึกซ้อมอยู่เสมอ มียาสามัญประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพที่ปรับใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

### **หมวดที่ 9 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม**

- ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงาน มีการจัดการกับขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และมีการจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดประสิทธิภาพใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประหยัดพลังงานและมีประสิทธิภาพ มีการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรและประหยัดพลังงาน รวมทั้งไม่ดำเนินการหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมอันตรายที่เป็นการรบกวนหรือทำลายสิ่งแวดล้อม

- ด้านชุมชน สังคมและสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามสนับสนุนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ มีการประกันความเสียหายต่างๆตามที่กฎหมายกำหนด

### **หมวดที่ 10 ส่วนของพนักงาน**

- ด้านสนับสนุนการบริการ มีพื้นที่ล็อกเกอร์แยกชาย-หญิง มีห้องสุขาแยกชาย-หญิง มีห้องอาบน้ำแยกชาย-หญิง ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่ทานอาหารที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่พักผ่อนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และ

เพียงพอแก่การใช้งาน มีห้องสมุดหรือห้องฝึกอบรม พร้อมวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน

- ด้านส่งเสริมสวัสดิการ มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับที่บรรจุแล้ว ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน เช่น สตรีมีครรภ์ การจ้างแรงงานเด็ก และคนต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

### หมวดที่ 11 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

- กิจกรรมเสริม มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย ๓-๕ ชนิด เช่น ร้านของที่ระลึก ร้านเสริมสวย ร้านตัดผมสุภาพบุรุษ, Karaoke, Snooker, Game Room, Kid Room, ทำอาหารและงานฝีมือต่างๆ สนามเด็กเล่น จักรยาน และกอล์ฟ มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่นๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย ๕ ชนิด

- การเป็นที่ยอมรับของบุคคลและองค์กรภายนอก ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานภายในประเทศ ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานระดับนานาชาติ มีบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศมาใช้บริการอยู่เสมอ

- สวัสดิการเสริมสำหรับพนักงาน มีสวัสดิการด้านการเงิน เช่น เงินช่วยค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ที่พัก อาหาร รถรับ-ส่ง

## 2. แนวคิดการจัดการและส่วนผสมทางการตลาด

ในโลกเศรษฐกิจใหม่ (New economy) มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตทำให้การพัฒนาองค์กรต้องก้าวไปให้ทันยุคทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี มีแนวทางที่ทันสมัยเพื่อให้เข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่

การจัดการ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรธุรกิจทุกประเภท ดังนั้นจึงต้องมีการเลือกรูปแบบการจัดการให้เหมาะสมกับขนาดและสภาพขององค์กร เพื่อให้การมีงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การจัดการจึงจำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการทั้ง 4 ประการ ในนามของ 4 เอ็ม (4 M) สมคิด บางโม (2539, หน้า 30) ได้กล่าวว่า

1. คน (Man) เป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมขององค์กรนั้น
2. เงิน (Money) ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
3. วัสดุสิ่งของ (Materials) หมายถึงอุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย
4. การจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการ

ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับระบบการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าวนี้ อย่างไรก็ตามในยุคของการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน เช่นปัจจุบันได้มีการเพิ่มปัจจัยในการบริหารจัดการองค์กรเป็น 7 M คือ เครื่องจักร (Machine) การตลาด (Marketing) และจริยธรรมของการดำเนินงาน (Moral)

### การจัดการด้านบุคลากร

การจัดการนั้นจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ ความต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรพื้นฐานของการจัดการในส่วนของ “คน” นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เนื่องจากคนถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการจัดการที่จะนำพาปัจจัยอื่นๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการจัดการด้านบุคลากรจึงมุ่งเน้นในเรื่องของการจัดคนเข้าทำงาน ซึ่งโทมัส ไมลส์ (Thomas Miles, 1975, อ้างใน พยอม วงศ์สารศรี, 2534 หน้า 152) ได้กล่าวว่าเป็นการจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ เป็นการหาคนให้เหมาะสมกับงานนั่นเอง ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังที่ปรีชา แดงโรจน์ (2539, หน้า 9-15) ได้นำเสนอดังนี้

1. การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) ซึ่งผู้บริหารจะต้องวางแผนคาดการณ์ว่าในอนาคตองค์กรจะมีความต้องการตัวบุคลากรที่จะเข้ามารับตำแหน่งมากน้อยเพียงใด
2. การสรรหา (Recruitment) เป็นการพยายามสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตามต้องการในจำนวนที่ต้องการ ส่วนใหญ่เสาะหาได้จาก 2 แหล่ง คือ จากแหล่งภายนอกและการเลื่อนชั้นจากภายในกิจการ
3. การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการสรรหา วิธีที่ใช้กันเสมอ คือ ดูจากประวัติส่วนตัว การสัมภาษณ์ การทดสอบ ซึ่งเทคนิคในการคัดเลือกบุคคลต้องใช้หลายวิธีคละกันไป ไม่มีวิธีใดที่ถูกต้องโดยสิ้นเชิง
4. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล (Training and Development) เป็นการประเมินผลการทำงาน และฝึกอบรมพยายามรักษาคุณสมบัติของพนักงานให้ มีคุณภาพสูงอยู่เสมอ มีการพัฒนาความรู้ เพิ่มทักษะในการทำงาน ในการแก้ไขปัญหา ภาวะที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีหลายวิธี เช่น การให้คำแนะนำ การฝึกอบรมโดยให้ลงมือปฏิบัติงานการสอนงาน การพัฒนาอาชีพ
5. การบริหารค่าตอบแทนในการทำงาน (Compensation) ซึ่งรวมถึง การจ่ายค่าจ้าง แรงงานต่างๆ เงินเดือน และผลประโยชน์ ต่ างๆ เช่น สวัสดิการเรื่องการประกันภัย การลาหยุด การพักร้อน รายได้ พิเศษ ผลประโยชน์ ต่ างๆ
6. การประเมินผลพนักงาน (Employee Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพในการทำงาน และการสื่อสารของพนักงานภายในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลสะท้อนกลับไปให้ พนักงาน อาจเป็นการปรับตำแหน่ง การจ่ายโบนัสประจำปี โดยทั่วไปองค์กรต่างๆจะมีการประเมินผลงานและแจ้งให้พนักงานทราบในการประชุมประจำปี
7. การย้ายพนักงานและการแทนที่ (Employee Movement and Replacement) พนักงานที่ผละ จากตำแหน่ง ในการทำงานภายในองค์กรจะถูกแทนที่โดยบุคคลอื่น ซึ่งสาเหตุของ



การผลจากงานของพนักงานมีหลายสาเหตุ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การลดตำแหน่ง การสมัครใจ การเลิกจ้าง ซึ่งในขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นี้จะกลับสู่ ขั้นตอนแรกต่อไป

### การจัดการด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่จะต้องคำนึงถึงในด้านการกำหนดความต้องการทางการเงินโดยเฉพาะ ธุรกิจที่กำลังจะเปิดดำเนินการหรือธุรกิจที่เปิดดำเนินการอยู่แล้ว เพื่อให้เกิดการบริหารเงินให้ มีประสิทธิภาพ โดยการระบุดำเนินงานและการประเมินข้อผูกพันทางการเงินในส่วนบุคคลที่มีอยู่ จะต้องกำหนดให้ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของธุรกิจที่ต้องการจัดหาเงินทุน กำหนดว่าธุรกิจต้องการความช่วยเหลือทางการเงินจากภายนอกมากน้อยเพียงใดและคาดการณ์ความต้องการเงินทุนในระยะยาวของธุรกิจความต้องการทางการเงินของธุรกิจจะวนเวียนอยู่รอบๆ ความต้องการที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 3 ประเภท คือ เงินทุนในการจัดตั้งธุรกิจ เงินทุนในการเริ่มต้นธุรกิจ และเงินทุนในการดำเนินงาน ความต้องการสองประเภทแรกมุ่งที่ระยะเวลาก่อนการเริ่มต้นดำเนินงาน ในขณะที่เงินทุนดำเนินงานอาจเป็นที่ยืดหยุ่นจนจุดใดก็ได้ ในระหว่างวงจรชีวิตของธุรกิจ ซึ่งผู้ดี รุมาคม (2540, หน้า 235) ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความต้องการเงินในมัดจำการเช่าและการซ่อมแซมหรือการออกแบบร้านหรือโรงงานขึ้นใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ
2. ความต้องการเงินที่จะนำไปใช้เป็นค่าอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ ที่ต้องการเพื่อดำเนินธุรกิจ
3. ความต้องการเงินที่จะนำมาซื้อสินค้าคงเหลือช่วงเริ่มต้นธุรกิจ
4. ความต้องการเงินที่จะนำไปใช้เป็นค่าใบอนุญาตและการขออนุญาต ค่าธรรมเนียมทางด้านวิชาชีพและค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระก่อน รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการต่างๆ ที่ต้องชำระก่อน เช่น ค่าประกันภัย ค่าสาธารณูปโภค

ความต้องการเงินทุนในการดำเนินงานเป็นการใช้เงินทุนในการดำเนินงานที่ธรรมดาที่สุด คือ เพื่อที่จะเอาชนะปัญหาการหมุนเวียนของเงินสด เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดในช่วงที่เผชิญหน้ากับความตกต่ำเพื่อขยายตัวทางการเงิน ธุรกิจเกือบทุกแห่งไม่ว่าจะมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กประสบความสำเร็จหรือไม่ ประสบจะต้องเคยประสบกับปัญหาการหมุนเวียนของเงินสดในบางเวลาไม่ช้าก็เร็ว เงินสดรับไม่เพียงพอกับเงินสดจ่ายและธุรกิจจะต้องอาศัยเงินสดสำรอง หรือการจัดหาเงินจากภายนอกเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเงินสดรับกับเงินสดจ่าย ชินินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์ (2541, หน้า 153) กล่าวว่า แหล่งเงินทุนแบ่งออกเป็น 3 แหล่งใหญ่ๆ คือ 1. แหล่งเงินทุนระยะสั้นเป็นแหล่งเงินทุนที่มีบทบาทต่อธุรกิจมาก สำหรับใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน 2. แหล่งเงินทุนระยะปานกลาง เป็นแหล่งเงินทุนสำหรับระยะเวลาที่เกิน 1 ปี แต่อยู่ในช่วง



3-5 ปี หรือ 7 ปี 10 ปี 3.แหล่งเงินทุนระยะยาว เป็นแหล่งเงินทุนสำหรับระยะเวลายาวนานเกินกว่า 10 ปี เป็นต้นไป

### การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์

ในด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการออกแบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากการวางแผนและการออกแบบนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องคำนึงถึงเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการ ดังนั้นในการตัดสินใจจะต้องมุ่งเน้นทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการ เพราะจะมีผลต่อภาพพจน์และการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจ ปัจจัยที่กำหนดการวางแผนธุรกิจ ปรีชา แดงโรจน์ (2540, หน้า 56) กล่าวว่า จำเป็นต้องมีการวางแผนที่ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้า และการหมุนเวียนของงาน ฝั่งที่ตั้งจะมีผลต่อภาพพจน์ของธุรกิจบริการและทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ สำหรับออกแบบและการตกแต่งห้องพักนั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ การออกแบบห้องพักโดยใช้เฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพประกอบกับรสนิยมที่ดีจะส่งผลให้แขกที่เคยมาพักกลายเป็นแขกประจำ นอกจากนี้ วินิจ วีรยางกูล (2532, หน้า 169) กล่าวแนะนำว่าควรจะมีเฟอร์นิเจอร์ ดังต่อไปนี้

1. เครื่องบุขอบเตียงเพื่อป้องกันเวลาเตียงชนกับผนังห้อง
2. ที่นอน หมอน ผ้าห่ม
3. แผงควบคุมไฟฟ้าที่เตียงพร้อมกับสวิทช์ไฟในห้อง
4. โทรศัพทวางไว้ที่โต๊ะหัวเตียง
5. ที่พิงศีรษะบุวมติดกับผนังสำหรับแขกที่อ่านหนังสือบนเตียง

นอกจากนั้นการวางแผนและการออกแบบ การจัดหาและการคัดเลือกสรรวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้และเครื่องมือต่างๆ ก็จัดได้ว่ามีความสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์

### แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) ได้อธิบายไว้ว่า ส่วนผสมการตลาดบริการประกอบด้วย

1. (Product) (Utility) (Value)
2. (Price)

3. (Place)

ให้ความสำคัญในเรื่องของที่พักใกล้แหล่งชุมชน ใกล้สถานีรถประจำทางเพื่อความสะดวกในการเดินทาง

4. (Promotion)

(Advertising)

(Personal Selling)

(Sales promotion)

(Publicity and Publicrelations)

วางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เช่น การช่วยเหลือสังคมของผู้ประกอบธุรกิจ

5. (People)

6. (Process)

ลูกค้า ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญ ถึงแม้ว่าจะมีบริการที่ดี ที่มีคุณภาพแต่ไม่มีกระบวนการส่งมอบให้กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ การที่จะสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าก็จะเป็นไปได้ยาก โดยสิ่งที่จะช่วยสนับสนุน

7. (Physical Evidence)

บริการ อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า โดยผ่านหลักฐานที่สามารถมองเห็นได้ชัด โดยอาจเป็น

### 3. ทฤษฎีอุปสงค์

#### ความหมายของอุปสงค์ (Demand)

ผู้บริโภคต้องการซื้อ ณ ระดับราคาต่างๆ กันของสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในระยะเวลาที่กำหนด โดย

#### (Ability and Willingness)

ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ (Determinants of Demand) มีดังนี้ (2546)

1. ราคาสินค้าชนิดนั้น เมื่อราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ปริมาณซื้อจะลดลง แต่ถ้าราคาสินค้าลดลง

2. ราคาสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ของปริมาณซื้อนอกจากจะขึ้นอยู่กับราคาสินค้าชนิดนั้น

2.1

(Substitution goods)

2.2

(Complementary goods)

3.

2

3.1

(Normal goods)

กับระดับรายได้ของผู้บริโภค กล่าวคือ ถ้าผู้บริโภคมีรายได้มาก ความต้องการซื้อสินค้าปกติจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า

3.2

(Inferior goods)

สลายตาของผู้บริโภค ปริมาณซื้อสินค้าประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกับระดับรายได้ของผู้บริโภค

กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น อุปสงค์ในสินค้าประเภทนี้จะลดลง แต่ถ้าผู้บริโภคมีรายได้ลดลงอุป

4. รสนิยมของผู้บริโภค รสนิยมเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดอุปสงค์ รสนิยมของบุคคลโดยทั่วไปจะมี

เปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น เครื่องแต่งกาย

เครื่องประดับ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าสินค้าชนิดใดอยู่ในสมัยนิยม อุปสงค์ในสินค้านั้นจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสินค้า

5.

ต้องการสินค้าและบริการจะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ประชากรที่เพิ่มขึ้นนี้จะต้องมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้นด้วยจึงจะ

6.

7.

8.

#### 4. SWOT Analysis

(2541)

SWOT

(Strengths) หมายถึง ลักษณะเด่นของการดำเนินงานที่องค์กรสามารถทำได้ดีที่มีภายใน

(Weaknesses)

อุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร องค์กรจึงต้องหาทางแก้ไขจุดอ่อนนี้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

(Opportunities)

(Threats)

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชา รุ่งเพ็ชรวิภาวดี (2547)

ย พบว่า ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวจะพักแต่ละครั้งประมาณ 2-3

ส่วนในด้านของอัตราที่พักที่นักท่องเที่ยวสามารถจ่ายได้ ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าจะอยู่ในระดับ



500

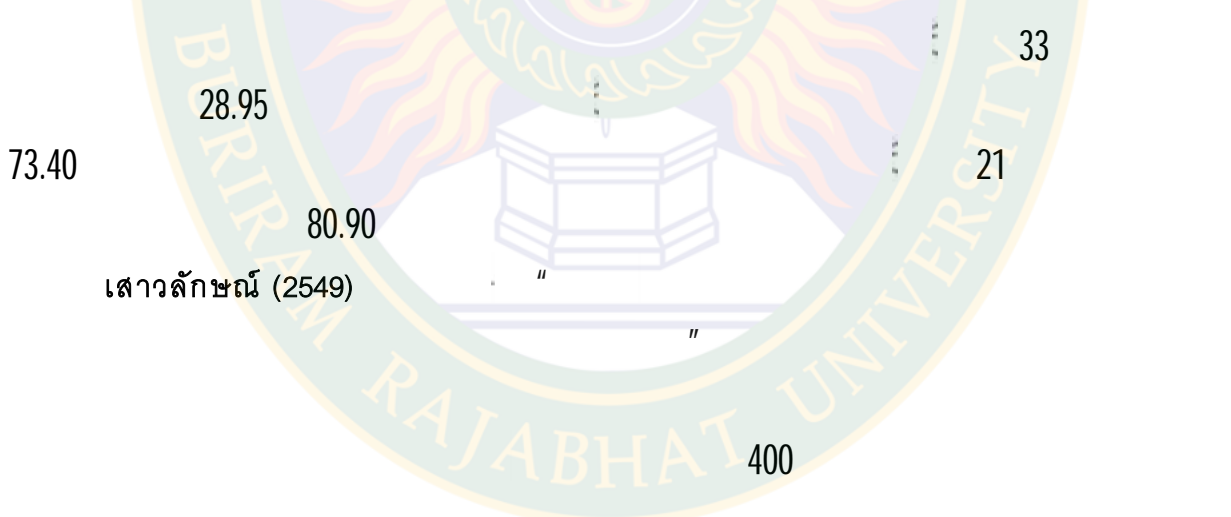
ในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ ยกเว้นสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องออกกำลัง

จัดจำหน่ายและส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากและมากที่สุด แต่มีอิทธิพล

โปรแกรมการท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ไม่ชัดเจนและช่วงเวลาการส่งเสริมการตลาดสั้นเกินไป

ภารตี ไกรสิทธิ (2548)

บริการนำเที่ยวผู้ประกอบการทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศประสบปัญหาคล้ายคลึงกับอุตสาหกรรมที่พัก



มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ อัตราค่าห้องพัก  
ราคาต่ำกว่าโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน การให้ส่วนลดเมื่อพักหลายคืน

ต่อเนื่อง การโฆษณาผ่านทางสื่อ

ศรัณยา พัฒนะณรงค์เลิศ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่กำหนดการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว  
20,000-39,999 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเที่ยว  
เชียงใหม่เป็นครั้งที่สองและครั้งนี้มาเที่ยวเฉพาะประเทศไทยเท่านั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพักผ่าน  
คืน แหล่งข้อมูลในการติดต่อที่พัก ได้แก่ บริษัทนำเที่ยวจากประเทศของนักท่องเที่ยวเอง ค่าใช้จ่ายที่พักอยู่  
ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกที่พักเกสเฮ้าส์ส่วน  
10-25 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในแต่ละวัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ  
พักของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของกลุ่มตัวอย่างที่เลือก

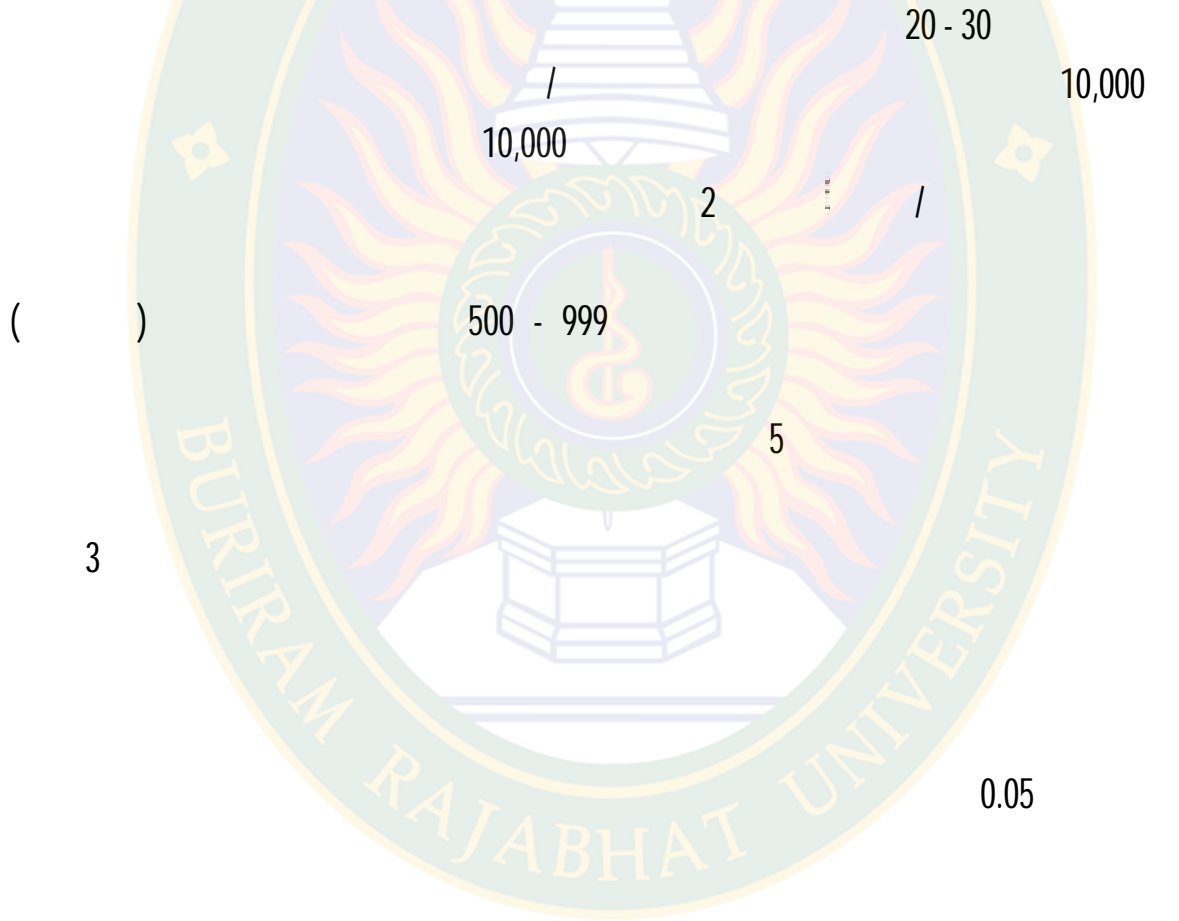
ที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ ได้แก่

1 /  
/

เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ควรได้รับการดูแลให้

การะเกด (2554)

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดกระบี่ 400



0.05

Tat Y. Choi and Raymond Chu.(2001)

7

3

Liu. A., (2006)

(Kedah)

เกี่ยวกับการวางแผนการจัดการท่องเที่ยวในชนบท พบว่า ปัญหาที่พบในการจัดการวางแผนไม่เกี่ยวข้องกับ

ประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากการขาดการฝึกอบรมและการเคลื่อนย้ายแรงงานทำให้เกิดความต่อเนื่อง

Morrison et al. (1996: 55-61 cited in Inbanakaran, Jackson and Chhetri, 2011: Online)

"

"

⋮

4

Chapman, A., and Speake. J.,(2011)

Bugibba

Malta

Malta

Bugibba

สอนหลายสิ่งทำหลายที่หลากหลาย

21

ความมั่งคั่งปี 1970





### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 กรอบแนวความคิดของการศึกษา

กรอบแนวความคิดในการศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยพิจารณาจาก

1.การจัดการธุรกิจรีสอร์ทใน 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านระบบการจัดการและด้านการตลาดมีแนวทางดังต่อไปนี้

1) ด้านบุคลากร จะพิจารณาจาก 6 องค์ประกอบ คือ 1.การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน 2.การวางแผนกำลังคน 3.การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล 4.การบริหารค่าตอบแทนในการทำงาน 5.การประเมินผลพนักงาน 6.การย้ายพนักงานและการแทนที่

2) ด้านการเงิน จะพิจารณาจาก 4 องค์ประกอบ คือ 1.การจัดการด้านการเงินในการจัดตั้งธุรกิจ 2.การจัดการด้านการเงินในการเริ่มต้นธุรกิจ 3.การจัดการด้านการเงินในการดำเนินการ 4.การควบคุมทางการเงินของธุรกิจ (ด้านรายรับ ด้านรายจ่าย)

3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ จะพิจารณาจาก 5 องค์ประกอบ คือ 1.การวางแผนและการออกแบบสถานที่ 2.การจัดหาและการเลือกสรรวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้และเครื่องมือต่างๆ 3.การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพและปริมาณของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้และเครื่องมือต่างๆ 4.การควบคุมและการตรวจสอบวัสดุถาวรและวัสดุสิ้นเปลือง 5.การตกแต่งอาคารสถานที่

4) ด้านการจัดการ จะพิจารณาจาก รูปแบบการบริหาร เป้าหมาย การวางแผน การจัดองค์กร

5) การตลาด จะพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ 1.กลุ่มลูกค้า 2.การส่งเสริมการขาย และ 3. จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

2. วัดแนวทางการดำเนินธุรกิจรีสอร์ท โดยจะพิจารณาจาก 2 ส่วน คือ

1) การวิเคราะห์แนวทางการดำเนินธุรกิจรีสอร์ท กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง

2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง โดยการประยุกต์แบบสอบถามมาตรฐานที่ฝึกเพื่อการท่องเที่ยวประเภท รีสอร์ท

### 3.2 กลุ่มที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ททกรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง โดยการเลือกพื้นที่ศึกษาและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ดังนี้คือ

- 1) เจ้าของกิจการ โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบการจัดการรีสอร์ทขนาดเล็กที่ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านระบบการจัดการและด้านการตลาด
- 2) ผู้ใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนทั้งสิ้น 30 ราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Criterion based selection)

### 3.3 เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับ เจ้าของกิจการเรือนางรองรีสอร์ท เกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนตัว สภาพการจัดการด้านบุคลากร สภาพการจัดการด้านการเงิน สภาพการจัดการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สภาพการด้านระบบการจัดการและสภาพการด้านการตลาด

ฉบับที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในเรือนางรองรีสอร์ทเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีการประยุกต์จากแบบสอบถามมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวประเภท รีสอร์ท การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### กลุ่มผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินกิจการธุรกิจรีสอร์ท

นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ ตามประเด็นและจุดประสงค์ของการศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผล โดยการบรรยายเชิงพรรณนา

#### กลุ่มผู้ให้บริการธุรกิจรีสอร์ท

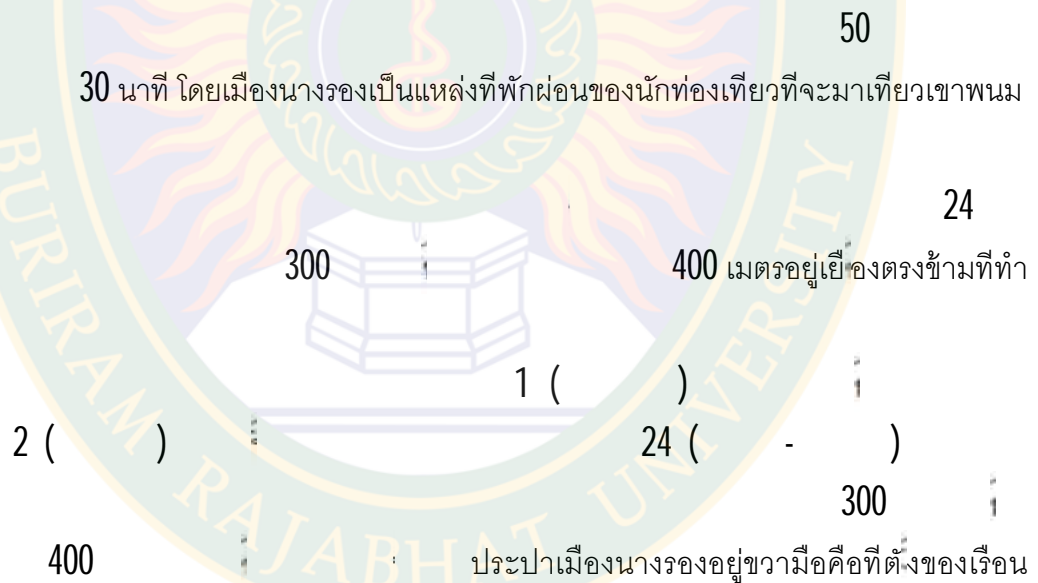
ข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ ตามประเด็นและจุดประสงค์ของการศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผล โดยการบรรยายเชิงพรรณนา

## บทที่ 4

### ธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

การศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ในที่นี่จะกล่าวถึงลักษณะด้านกายภาพ ประกอบด้วยที่ตั้ง การคมนาคม สภาพทั่วไปของเรือนนางรองรีสอร์ท สภาพภูมิอากาศ สภาพบ้านพัก สภาพบริเวณโดยรอบรีสอร์ท โดยมีรายละเอียดดังนี้

เรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่อยู่ 44/1 ถนนศรีกัลยา (เยื้องที่ทำการประปา) ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110 โทรศัพท์ 044-622385 มือถือ 08-16600477 โทรสาร 044-632463 เว็บไซต์ [www.ruannangrong.com](http://www.ruannangrong.com) e-mail: [booking@ruannangrong.com](mailto:booking@ruannangrong.com) โดยมีขนาดพื้นที่ 5 ไร่ ลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู โดยมีที่ตั้ง







แผนที่ 1 แสดงที่ตั้งของเรือนนางรองรีสอร์ท



แผนที่ 2



บริเวณพื้นที่ของเรือนนางรองรีสอร์ทเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู

เพิ่มเติมเพื่อขยาย

เนื่องจากส่วนแรกเป็นการลงทุนเริ่มแรกเป็นห้องแถว

2

12

24

สำนักงานไว้คอยให้บริการ ส่วนที่สองเป็นการลงทุนซื้อที่ดินเพิ่มเติม สร้างเป็นบ้านแฝดสองห้องติดกัน

27



ภาพที่ 1



ภาพที่ 2



ภาพที่ 3 พื้นที่บริเวณจัดตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับ





ภาพที่ 4



ภาพที่ 5 พื้นที่บริเวณพักผ่อนหย่อนใจของรีสอร์ท



ภาพที่ 6



ภาพที่ 7





ภาพที่ 8



ภาพที่ 9 พื้นที่บริเวณภายในห้องแถวของรีสอร์ท

4 เมตร แถวละ 12 ห้อง มีทั้งหมด 2 แถวหันหน้าเข้าหากัน มีต้นไม้ปลูกชั้นกลางเพื่อ

น ห้อง 101 หมายถึง ห้องแถวที่หนึ่ง ลำดับห้องที่หนึ่ง, ห้อง 110 หมายถึง ห้องแถวที่

ได้แก่ เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ โทรศัพทในห้องพัก ตู้เสื้อผ้า อินเทอร์เน็ต

ดื่มให้บริการฟรี 2 ขวดภายในห้องพัก



ภาพที่ 10



ภาพที่ 11

บ้านพักเรือนนางรองรีสอร์ทส่วนที่สองเป็นบ้านแฝดก่อสร้างด้วยปูนซีเมนต์ ชั้นเดียวมีการสร้าง

2

เตียงเดี่ยวและเตียงคู่ ห้องน้ำจำนวน 1 ห้องรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก  
เครื่องปรับอากาศ โคมไฟ โซฟา โทรทัศน์ โทรศัพทในห้องพัก ตู้เสื้อผ้า อินเทอร์เน็ต

1



12 พื้นที่บริเวณภายในห้องน้ำของรีสอร์ท



13 พื้นที่บริเวณภายในห้องพักของรีสอร์ท





14



15

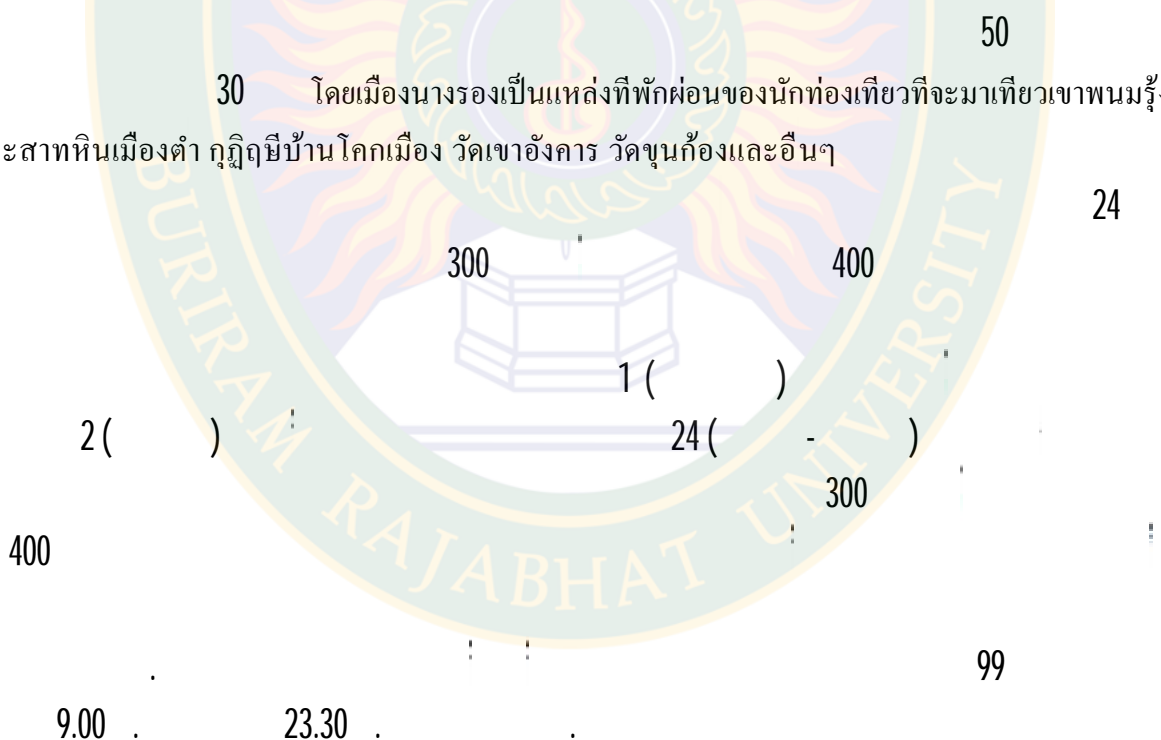
#### บทที่ 4

### ธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

การศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ในที่นี้จะกล่าวถึงลักษณะด้านกายภาพ ประกอบด้วยที่ตั้ง การคมนาคม สภาพทั่วไปของเรือนางรองรีสอร์ท สภาพภูมิอากาศ สภาพบ้านพัก สภาพบริเวณโดยรอบรีสอร์ท โดยมีรายละเอียดดังนี้

เรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่อยู่ 44/1 ถนนศรีกัลยา (เชิงที่ทำการประปา) ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 31110 โทรศัพท์ 044-622385 มือถือ 08-16600477 โทรสาร 044-632463 เว็บไซต์ [www.ruannangrong.com](http://www.ruannangrong.com) e-mail: [booking@ruannangrong.com](mailto:booking@ruannangrong.com) โดยมีขนาดพื้นที่ 5 ไร่ ลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู โดยมีที่ตั้ง

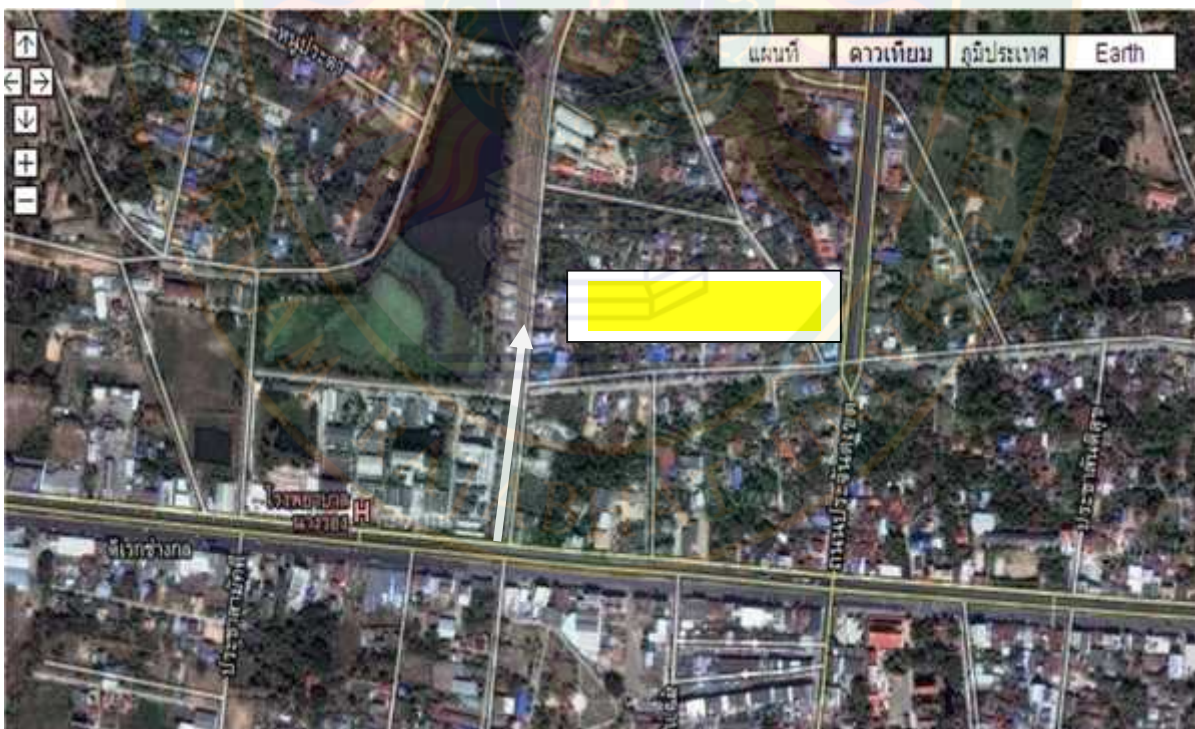
30 โดยเมืองนางรองเป็นแหล่งที่พักผ่อนของนักท่องเที่ยวที่จะมาเที่ยวเขาพนมรุ้ง ประสาทหินเมืองต่ำ ภูฤทธิย์บ้านโคกเมือง วัดเขาอังคาร วัดขุนก้องและอื่นๆ







แผนที่ 1 แสดงที่ตั้งของเรือนนางรองรีสอร์ท



แผนที่ 2

บริเวณพื้นที่ของเรือนนางรองรีสอร์ทเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู

2

12

24

ไว้คอยให้บริการ ส่วนที่สองเป็นการลงทุนซื้อที่ดินเพิ่มเติม สร้างเป็น

27

ให้เป็นพื้นที่สีเขียวจากการปลูกต้นไม้



ภาพที่ 1 บริเวณพื้นที่ของเรือนนางรองรีสอร์ท





ภาพที่ 2



ภาพที่ 3 พื้นที่บริเวณจัดตกแต่งไม้ดอกไม้ประดับ



ภาพที่ 4



ภาพที่ 5 พื้นที่บริเวณพักผ่อนหย่อนใจของรีสอร์ท





ภาพที่ 6 พื้นที่บริเวณที่โล่งในการจัดงานสังสรรค์ของรีสอร์ท



ภาพที่ 7 พื้นที่บริเวณทางเดินโดยรอบรีสอร์ท



ภาพที่ 8

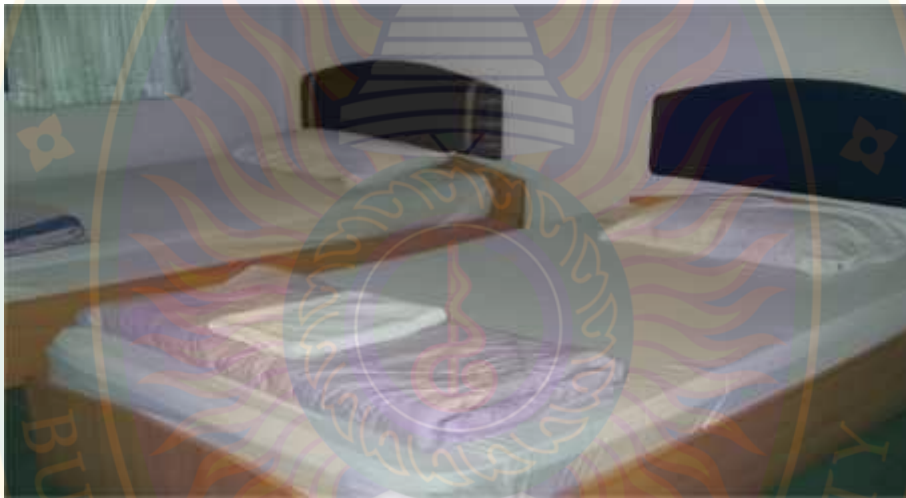


ภาพที่ 9

4 เมตร แถวละ 12 ห้อง มีทั้งหมด 2 แถวหันหน้าเข้าหากัน มีต้นไม้ปลูกชั้นกลางเพื่อความ  
 หลักเช่น ห้อง 101 หมายถึง ห้องแถวที่หนึ่ง ลำดับห้องที่หนึ่ง, ห้อง 110 หมายถึง ห้องแถวที่หนึ่ง ลำดับห้อง  
 ห้องนำจำนวน 1 ห้องรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ เครื่องทำน้ำอุ่น



10 พื้นที่บริเวณบ้านแฝดของรีสอร์ท



11

2

สำหรับการตกแต่งภายในของห้องมีลักษณะเหมือนกัน ประกอบด้วยห้องนอนจำนวน 1 ห้องมีเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ ห้องน้ำจำนวน 1 ห้องรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ เครื่องทำน้ำอุ่น เครื่องปรับอากาศ

มีน้ำดื่มให้บริการฟรี 2 ขวดภายในห้องพัก การตกแต่งภายในห้องแบบเรียบง่าย





12



13 พื้นที่บริเวณภายในห้องพักของรีสอร์ท





14



15 พื้นที่บริเวณห้องคาราโอเกะของรีสอร์ท

## บทที่ 5 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ต กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ต เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทำการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ศึกษาโครงสร้างของธุรกิจรีสอร์ต ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการและด้านการตลาด

**ส่วนที่ 2** ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาพักเรือนางรองรีสอร์ต

**ส่วนที่ 3** แนวทางในการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ต

### ส่วนที่ 1 โครงสร้างของธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ต

#### 1. ข้อมูลเบื้องต้น

**ความเป็นมาของกิจการ** จากสัมภาษณ์เจ้ากิจการ เจ้าของกิจการชื่อ นายไพวงศ์ หลักชัย ระดับการศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อายุ 70 ปี เป็นข้าราชการบำนาญ (เกษตรจังหวัด) สมรสกับนางพรรณี หลักชัย ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการบำนาญ (ครู) มีบุตร 3 คนเป็นชาย 1 คนหญิง 2 คน โดยพื้นที่ทำธุรกิจรีสอร์ตได้ทำการซื้อเพื่อเป็นบ้านพักอาศัยและมีการลงทุนในการทำธุรกิจที่หลัง โดยเหตุจูงใจที่สนใจในการทำธุรกิจรีสอร์ตเนื่องจาก ณ ขณะนั้นลุงไพวงศ์ หลักชัย ได้เกษียณอายุจากราชการ ประกอบกับสนใจเกี่ยวกับธุรกิจด้านนี้ เพราะเห็นแบบและแนวทางจากการไปพักที่บ้านสวนรีสอร์ตในเมืองบุรีรัมย์ จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาวางแผนทำธุรกิจ ประกอบมีพื้นที่ว่างเปล่าที่มีอยู่แล้วในเมืองนางรอง จำนวน 5 ไร่และเล็งเห็นว่าเมืองนางรองเป็นเมืองทางผ่านในการเดินทางไปยังเมืองต่างๆ ตั้งอยู่ในแหล่งธรรมชาติ หรืออยู่ใกล้กับธรรมชาติ สถานที่สำคัญ อาทิ ประสาทหินเขาพนมรุ้ง ประสาทหินเมืองต่ำ เป็นต้น มีบรรยากาศดีเพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ทำให้ธุรกิจรีสอร์ตน่าจะเป็นที่น่าสนใจ ระยะเวลาดำเนินการใช้พื้นที่ 1 ไร่ครึ่งในการลงทุนระยะแรกแล้วขยายกิจการต่อมา

เรือนางรองรีสอร์ตเริ่มดำเนินงานปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ระยะเวลาดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2555 เป็นเวลา 10 ปี เป็นธุรกิจรีสอร์ตลำดับต้นๆ ของเมืองนางรอง รองจากพบสุขรีสอร์ต เริ่มต้นจากลงทุนห้องแถวจำนวน 24 ห้องและมีการเพิ่มการลงทุนในปี 2550 สร้างเป็นบ้านแฝดเพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้นและเพิ่มห้องประชุม ห้องคาราโอเกะ ลักษณะการบริหารเป็นแบบครอบครัวช่วยกันดูแล อำนาจในการบริหารโดยแท้จริงคือ นางพรรณี หลักชัยเป็นคนกำหนดการบริหารจัดการพร้อมทั้งสร้างโครงสร้างการบริหารงานแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ โดยเน้นการจัดการคนเป็นสำคัญโดยเลือกให้เหมาะกับขนาดกิจการรีสอร์ตและสภาพ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เน้นคนในพื้นที่เป็น

หลัก นอกจากนั้นสิ่งทีรลงมาในการบริหารจัดการ คือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ให้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทุกสิ่งและทุกพื้นที่ของรีสอร์ท

**แรงงานและการจ้างงาน** จากการสัมภาษณ์ มีพนักงานทั้งหมดเป็นหญิง 7 คน แบ่งงานดังนี้ ทำหน้าที่ดูแลห้องพัก มีหน้าที่ ล้างห้องน้ำ กวาดถู ปูเตียง อื่นๆโดยทำทั้งวันจำนวน 3 คน หน้าที่ซักผ้า รีดผ้า จำนวน 1 คน หน้าที่รับแขกเปิดห้องจำนวน 1 คน และหน้าที่ประกอบอาหารเป็นแม่ครัว จำนวน 1 คน รวมทั้งหมด 7 คนทั้งหมดเป็นคนในพื้นที่ทั้งหมด ส่วนมาอยู่กันแบบพี่น้องกันพึ่งพาอาศัยกันให้อิสระในการทำงาน แต่เจ้าของกิจการเน้นควบคุมทางการเงินในแต่ละวัน จากการสัมภาษณ์คนงานพบว่าการบริหารของเจ้าของกิจการมีลักษณะใจดี อธิบาย มีอาหารกลางวันให้กับแรงงานทุกวัน ลักษณะค่าจ้างจะให้ป็นรายเดือนโดยคิดเป็นวันจะได้อัตราค่าจ้าง 200 บาทต่อวัน คิดเป็นเดือน 6000 บาท อัตราค่าจ้างแต่ละคนจะไม่เท่ากันอยู่ระหว่าง 6000-10,000 บาท อันเนื่องจากอายุการทำงานแตกต่างกัน อาทิเช่น แม่ครัวคิดเป็นวันวันละ 320 บาท ธุรการคิดเป็นวันวันละ 270 บาทต่อวัน คนอื่น 200 บาท ลดลงตามอายุงาน เงินเดือนจะมีอัตราการเพิ่มขึ้นตามอายุการทำงานโดยเพิ่มปีละ 10 บาท คนที่มีค่าจ้างมากที่สุดเนื่องจากอยู่ตั้งแต่เปิดกิจการคนงานมีการเข้า-ออกในการทำงานส่วนใหญ่ลาออกไปได้งานใหม่ จากการสัมภาษณ์คนงานที่อยู่ตั้งแต่เปิดกิจการ เจ้าของกิจการไม่เลยไล่คนงานออก ช่วงฤดูกาลที่คนพักเป็นจำนวนมาก เจ้าของกิจการมีเงินล่วงหน้าให้โดยให้เงินเพิ่ม 100-200 บาทและมีเงินโบนัสเมื่อมีเทศกาลที่สำคัญๆให้กับคนงาน ส่วนปัญหาการจ้างแรงงานไม่มีปัญหาต่ออัตราส่วนของพื้นที่รีสอร์ทสามารถบริหารจัดการภายในจำนวนแรงงานที่เหมาะสม

**ห้องพักและการให้บริการ** โดยห้องพักมี 2 ส่วน ส่วนแรกเรียกว่าห้องแถวเป็นปูนซีเมนต์ ที่จอดรถหน้าห้อง ส่วนที่สองเป็นบ้านแฝดเป็นแบบปูนซีเมนต์ หนึ่งห้องนอนหนึ่งห้องน้ำ เป็นเตียงคู่และเตียงเดี่ยว ถ้าอุปกรณ์ภายในห้องพักชำรุด ส่วนใหญ่บางอย่างที่ทำได้ก็ทำกันเองของคนงาน ถ้าส่วนใดทำไม่ได้ก็จ้างช่างภายนอกมาแก้ไข ในปัจจุบันว่าจ้างช่างภายนอกค่อนข้างบ่อย ราคาค่าช่างผู้ชายภายนอกประมาณ 340 บาท จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการมีคติประจำใจในการให้บริการ คือ “สะดวก สะอาด ปลอดภัย” (อยู่กันแบบมิตร สนิทดังญาติพี่น้อง) ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำอันเนื่องจาก ราคาอ่อมเยาว์เมื่อเปรียบเทียบกับรีสอร์ทที่เปิดใหม่ราคาจะสูง มีบรรยากาศร่มรื่น อธิบายดีของการให้บริการ ระเบียบการเข้าพักของผู้เข้ามาใช้บริการ คือ 1. ให้แสดงบัตรประจำตัว/บัตรประชาชนทุกครั้ง 2. ชำระค่าห้อง พร้อมค่ามัดจำค่ากุญแจ 50 บาทก่อนเข้าพักและ 3. เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ห้ามเข้า ยกเว้นมากับผู้ปกครอง ส่วนกฎเกณฑ์ของคนงานเพื่อให้บริการผู้เข้ามาใช้บริการมีการเข้าทำงานเป็นช่วงเวลา โดยมี 2 ช่วงเวลา คือช่วงเวลาแรก 8.00-17.00 น. ช่วงเวลาที่สองเวลา 17.00-8.00 น. ของอีกวัน มีการบริการทั้ง 24 ชม. ตลอดเวลา จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเกี่ยวกับแนวโน้มมีโอกาสขยายธุรกิจหรือไม่ ได้คำตอบว่าคิดว่าจะไม่ขยายกิจการเนื่องจากดูแลไม่ทั่วถึงเนื่องอายุมากประกอบกับคุณลุงผู้เป็นเจ้าของกิจการไม่สบาย และลูกทั้ง 3 คนมีกิจการเป็นของตัวเองไม่มีเวลามาดูแลกิจการที่เรือนนางรองรีสอร์ท



**ข้อมูลเบื้องต้นราคา** ห้องพักร่วมแรกที่เป็นห้องแถวมีการตั้งราคา 300 บาทต่อคืน ส่วนที่สอง บ้านพักแฝดตั้งราคา 400-500 บาทต่อคืน มีทั้งเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ โดยเตียงคู่มียู 5 ห้อง นอกนั้นเตียงเดี่ยว เตียงนอนมีขนาด 6 ฟุตทุกห้อง รวมทั้งห้องแถวและบ้านแฝดมีห้องพักรวมทั้งหมด 48 ห้อง ก่อนหน้านี้มีทั้งสิ้น 51 ห้อง แต่ตอนนี้บางส่วนลดจำนวนห้องลงเพื่อเป็นสวัสดิการให้พนักงานพักอาศัย เจ้าของกิจการมีแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการจาก ราคาถูก อยุธยาดีมีส่วนลด ในส่วนช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวราคาไม่เปลี่ยนแปลงราคายังคงเหมือนเดิม (ตั้งแต่วันที่เปิด 2545 ตั้งราคาห้องพัก 300 บาทต่อช่วงเวลา 3-4 ชม. แต่ตอนนี้มาปรับเป็นคืนละ 300 บาท กรณีห้องพักเป็นแถว) เจ้าของกิจการไม่คิดแผนตั้งราคาแต่เน้นราคายุติธรรมต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ในปัจจุบันการแข่งขันทางด้านราคาค่อนข้างรุนแรงมากเมื่อเปรียบเทียบกับรีสอร์ทหรือโรงแรมในบริเวณเดียวกัน ตั้งราคา 450 บาทขึ้นไป แต่จากการสัมภาษณ์ เจ้าของกิจการไม่ปรับราคาขึ้นเพราะเน้นคติประจำใจที่ว่า **“สะอาด สะดวก ปลอดภัย”** โดยเน้นสะดวกทุกด้านของผู้มาใช้บริการทั้งเรื่อง ราคา ย่อมเยา ความสบายใจในการพักอาศัย

## 2. การจัดการด้านบุคลากร

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ พบว่า เรือนนางรองรีสอร์ทมีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยเน้นนโยบายหลักคือ หาบุคลากรภายในพื้นที่อันเนื่องมาจาก ทราบข้อมูลพื้นที่เป็นอย่างดี นิสัยใจคอไม่ต่างกันมาก อีกทั้งบ้านเกิดเขาอยู่ที่นั่นทำให้แนวโน้มการเปลี่ยนงานของคนงานค่อนข้างน้อยและเน้นคนงานที่เป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลักโดยถามประวัติความเป็นมา ครอบครัว ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ในการสัมภาษณ์ก็จะสังเกตลักษณะพฤติกรรม สายตา ทศนคติต่างๆ โดยประสบการณ์ของเจ้าของกิจการ และก่อนที่จะเข้าทำงานก็มีการเก็บหลักฐานโดยถ่ายสำเนาบัตรประชาชนของคนงานเพียงอย่างเดียว ในกรณีคนงานเปลี่ยนงานหรือคนงานไม่เพียงพอวิธีการแสวงหาคนงานมาเพิ่มจะเริ่มจากใช้คนงานภายในที่ทำงานอยู่แล้วไปชักชวนหรือชวนมาทำงานทำให้เจ้าของกิจการเชื่อมั่นได้ระดับหนึ่งเกี่ยวกับคนงานที่เข้ามาใหม่เพราะรู้จักมักคุ้นกับคนงานที่อยู่เดิม จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการในการหาคนงานเพิ่มเข้ามาทำงานไม่นิยมติดป้ายเพื่อให้มาสมัครงาน ทั้งนี้เพราะต้องมาพิจารณาใกล้กรองและประเมินผลเข้มงวดกว่าแบบแรกที่ให้คนงานภายในชักชวนเข้ามาทำงาน

การวางแผนกำลังคน จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการมีการคาดการณ์ในอนาคตกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของธุรกิจรีสอร์ทเมื่อนางรองมีแนวโน้มสูงขึ้น ประกอบกับจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับพื้นที่รีสอร์ทจำนวน 5 ไร่ ในช่วงแรกได้วางแผนกำลังคนงานทั้งสิ้น 10 คน ในการบริหารจัดการดูแลและแบ่งหน้าที่ในการทำงานตามสัดส่วน แต่อย่างไรก็ตามในช่วงเศรษฐกิจซบเซาในปี 2549 เกิดวิกฤติเศรษฐกิจโลกทำให้ภาวะการณ์ท่องเที่ยวซบเซาลง ส่งผลกระทบต่อต้นทุน ค่าใช้จ่าย และช่วงนั้นคนงานก็ลาออกจากงาน ทำให้ขณะนี้คนงานมีทั้งสิ้น 7 คน โดยมีการจัดสรรแบ่งหน้าที่ดังนี้ แม่บ้าน ธุรการ



แม่ครัว จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ พบว่า มีการแบ่งหน้าที่แต่เวลาปฏิบัติงานอาจมีการช่วยเหลือกันทั้งหมด ดังนั้นหน้าที่งานไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละวัน

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร พบว่าในการเข้ามาทำงานในเรื่องนางรองวีรสอร์ท เป็นการบริหารแบบครอบครัว โครงสร้างหรือนโยบายในการฝึกอบรมจะไม่มี แต่จะเน้นการพูดจา บอกกล่าวเกี่ยวกับสายงานที่จะต้องได้รับมีหน้าที่อย่างไร ช่วงเวลาทำงานเวลาไหน โดยคนงานที่เข้ามาทำงานใหม่จะได้พี่เลี้ยงในการฝึกอบรมและฝึกงานไปพร้อมกัน อาทิเช่น คนงานที่เข้ามาใหม่มีหน้าที่แม่บ้าน ก็จะไปอยู่กับคนงานที่ทำหน้าที่แม่บ้านอยู่ก่อนแล้วให้ฝึกและปฏิบัติจริงไปพร้อมกับแนะนำ เสนอแนะ เน้นปฏิบัติมากกว่าทฤษฎีและพี่เลี้ยงก็มีการประเมินผลคนงานใหม่เป็นเบื้องต้น ส่วนค่าตอบแทนในการทำงานขวัญกำลังใจจากการสัมภาษณ์คนงาน จะมีเงินพิเศษจ่ายเงินให้ในช่วงเทศกาลสำคัญ เช่น ปีใหม่ เป็นต้น โดยจะให้ตามอายุงานเป็นจำนวนเงิน 500 ขึ้นไปในที่นี้หมายความว่า คนงานที่มีอยู่มานานก็จะได้เงินมากกว่าคนที่มาทำงานที่หลัง และมีเบี้ยขยันเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานคือถ้าคนงานทำงานไม่หยุด ไม่ลาพักผ่อนก็จะเพิ่มเท่ากับค่าแรงของคนงานอีก 200 บาทในเดือนนั้น และในแต่ละปีมีการสร้างแท่งเงินเดือนให้มีการขยับขึ้นเงินเดือนทุกปี เช่น 200 เป็น 210 ไปเรื่อยๆ และที่สำคัญจากการสัมภาษณ์คนงานที่ทำงานตั้งแต่เรือนางรองวีรสอร์ทเปิดกิจการ เจ้าของกิจการไม่เคยไล่พนักงานออกเว้นลาออกเนื่องจาก อยากไปทำงานอื่นๆ

การประเมินผลคนงาน จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการจะใช้ลักษณะการสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นเครื่องชี้วัด และมีการทดลองงานอย่างน้อย 1 เดือน แต่ไม่ได้กำหนดลักษณะการประเมินที่แน่ชัดที่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีคนงานมีการทำงานบกพร่องก็จะเรียกมาพบและแนะนำ เสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานเป็นรายๆ ไปและก็ประเมินผลคนงานคนดังกล่าว ว่ามีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่ในส่วนการย้ายพนักงานและการแทนที่นั้นจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการไม่มีนโยบายการย้ายพนักงาน เพราะอยู่กับแบบครอบครัวแต่เน้นให้มีการปรับปรุงในหน้าที่ที่ได้รับให้ชำนาญ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้การโยกย้ายตำแหน่งไม่มีเลยตั้งแต่เปิดกิจการ

### 3. การจัดการด้านการเงิน

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเกี่ยวกับการจัดการด้านการเงินในการจัดตั้งธุรกิจ พบว่าให้ความสำคัญจนถึงในด้านทางการเงินทำธุรกิจที่จะเปิดดำเนินการให้มีประสิทธิผล โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งจากความสนใจของเจ้าของกิจการเอง ประกอบกับหลังจากเกษียณอายุราชการมีเงินจำนวนหนึ่ง แต่อย่างไรก็ไม่เพียงพอที่มีการคำนวณต้นทุน รายรับ รายจ่าย จุดคุ้มทุนในการประกอบกิจการธุรกิจวีรสอร์ทแต่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินในการคาดการณ์ทางธุรกิจ เสนอแนะ วิเคราะห์ทางการเงินให้อีกทางหนึ่งจากการปรึกษาทางธนาคาร ทำให้มีแหล่งเงินทุนโดยผ่านธนาคารในเมืองนางรอง มีการนำพื้นที่ 5 ไร่ในการจัดทำวีรสอร์ทเข้าเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ส่วนการวางแผนและการจัดการเบื้องต้น เนื่องจากไม่มี

ประสบการณ์ในการทำธุรกิจมาก่อนจึงให้นักวิเคราะห์ทางธนาคารแนะนำให้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์อีกครั้งทั้งด้านการสร้างห้องแถว ค่าวัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ รวมถึงค่าใบอนุญาตและการขออนุญาตค่าธรรมเนียมทางการจดทะเบียนประกอบธุรกิจ ดังนั้นปัญหาแหล่งเงินทุนจึงไม่มี ในการวางแผนบริหารการเงินในการลงทุนครั้งแรก มีการลงทุนเป็นห้องแถวให้เช่าจำนวน 24 ห้องพักก่อนในพื้นที่ 1 ไร่ครึ่ง และให้ผู้รับเหมาประเมินราคาการสร้างหลังจากนั้นก็มีการสร้างบ้านแฝดเพิ่มเติมในปี 2550

ช่วงระยะเวลาดำเนินงานทางการเงินจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการได้มีการจัดบันทึกในแต่ละวัน ซึ่งค่าลงทุนที่มากที่สุดเกี่ยวกับการก่อสร้างห้องแถวในช่วงแรก ในช่วงแรกไม่มีปัญหาทางด้านเงินทุนหมุนเวียนอันเนื่องจาก มีเงินส่วนตัวส่วนหนึ่งและได้รับการอนุมัติจากธนาคารในการกู้ยืมในช่วงปี 2545 จำนวน 5 ล้านบาทแต่อย่างไรก็ตามก็มีการชำระหนี้คืนภายใน 10 ปี หลังจากเริ่มกิจการตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบันปี 2555 ก็ชำระหนี้คืนเสร็จสิ้นและมีการจัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่มดำเนินการทำให้เห็นสถานการณ์ในแต่ละเดือนทำให้ควบคุมทางการเงินในส่วนของการจ่ายได้ไม่ว่าจะเป็นที่ธนาคาร ค่าใช้จ่ายส่วนตัว ค่าอุปกรณ์ซักผ้า ค่าจ้างแรงงาน ค่าซ่อมบำรุงและปรับปรุงภูมิทัศน์ เป็นต้น

#### 4.การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการในด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการออกแบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากการวางแผนและการออกแบบนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของกิจการคำนึงถึงโดยเฉพาะใช้หลักการสร้างตามพื้นที่ที่มีอยู่ซึ่งเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการ ดังนั้น การวางแผนและการออกแบบได้แนวคิดส่วนหนึ่งมาจากการเข้าพักอาศัยบ้านสวนรีสอร์ทที่เมืองบุรีรัมย์ แล้วนำเค้าโครงแบบมาคิดในการตัดสินใจ และที่สำคัญเจ้าของกิจการเสริมว่าสิ่งที่มุ่งเน้นอีกประการหนึ่งคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความสะดวกในการมาใช้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องต่อภาพพจน์และการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจของผู้เข้ามาพักในอนาคต ในการจัดหาและการเลือกสรรวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้และเครื่องมือต่างๆ ส่วนใหญ่ให้ผู้รับเหมาเสนอโดยเราบอกแบบว่าต้องการอะไรบ้าง และได้รับการแนะนำจากผู้มีประสบการณ์หลายท่านเกี่ยวกับการเลือกสินค้าที่มีคุณภาพคงทนและตามงบประมาณที่มีอยู่จำกัด

ในการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์มีการตรวจดูอยู่ทุกวัน โดยให้คนงานที่ทำงานภายในทำความสะอาด ตรวจดู ตรวจสอบไปพร้อมกันกับการทำงาน กรณีมีวัสดุอุปกรณ์ภายในห้องพักรู้ดก็มีการมาลงบันทึกแจ้งเจ้าของกิจการเพื่อให้ทราบ บางอย่างทำเองได้ของคนงานก็จะให้ทำเอง บางอย่างไม่สามารถทำได้ก็จ้างช่างจากภายนอกมาปรับปรุง โดยส่วนใหญ่การซ่อมบำรุงไม่เร่งด่วนก็จะเรียกช่างภายนอกมาทำอาทิตย์ละครั้ง ยกเว้นเร่งด่วนก็ต้องให้มาทำทันที อาทิเช่น นำประปารั่ว ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น ส่วนค่าเสื่อมราคาวัสดุอุปกรณ์มีการประเมินของเจ้าของกิจการ กล่าวว่า “ในแต่ละชนิดแตกต่างกันแต่ประเมินแล้วจุดเสื่อมราคาประมาณ 10 ปี” ซึ่งต้นทุนในการทำธุรกิจรีสอร์ท และในปัจจุบันการแข่งขันการทำรี

สอร์ทที่มีความรุนแรงมากขึ้นทำให้ต้องมีการดูแลรักษาให้ดูใหม่ตลอดเวลา ดังนั้นในช่วงนี้ทางเรือนางรองรี สอร์ทได้มีการปรับปรุงทาสีใหม่ภายในอาคาร สถานที่ ตกแต่งภูมิทัศน์ พื้นห้องให้ใหม่ เพื่อจูงใจผู้มาใช้ บริการ

สำหรับออกแบบและการตกแต่งห้องพักนั้นเจ้าของกิจการให้ความสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ การออกแบบห้องพักโดยใช้เฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพประกอบกับบรรยากาศที่ดีแต่ต้นทุนไม่สูง มาก จากการศึกษาจากสถานที่จริงที่เคยไปพักผ่อนตามรีสอร์ต นิตยสาร รวมถึงบุคคลที่มีประสบการณ์ การทำธุรกิจรีสอร์ต แล้วนำแนวความคิดทั้งหมดมาคัดเลือกแบบในการตกแต่งให้เป็นรูปแบบของเรือน นางรองรี สอร์ท ไม่ว่าจะเป็น 1. เครื่องนุชอบเตียงเพื่อป้องกันเวลาเตียงชนกับผนังห้อง 2. ที่นอน หมอน ผ้า ห่ม 3. แผงควบคุมไฟฟ้าที่เตียงพร้อมกับสวิตช์ไฟในห้อง 4. โทรศัพทวางไว้ที่โต๊ะหัวเตียง 5. ที่พียงศีรษะบุวม ติดกับผนังสำหรับแขกที่อ่านหนังสือบนเตียง 6. โทรทัศน์ แอร์ 7. ศิลปะเกี่ยวกับผ้าไหม เป็นต้น

### 5.ระบบการจัดการรีสอร์ต

เรือนางรองรี สอร์ท ถือว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็กขนาดย่อม จากคำกล่าวอ้างของเจ้าของกิจการ ดังนั้นจุดเริ่มต้นในระบบการจัดการในเชิงการบริหารจะเป็นรูปแบบครอบครัว อยู่กันแบบมิตรช่วยเหลือกัน แต่จากการสังเกตในการตอบคำถามทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการที่นำมาสังเคราะห์ได้ ว่า

1. มีการแบ่งงานกันทำของคนงานอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นแม่บ้าน แม่ครัว ธุรกิจหรือพนักงาน การเงินก็ตาม เพื่อให้ทราบบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามกรณีบางตำแหน่งของ หน้าที่ขาดหรือหายไปก็สามารถทดแทนกันได้ ลักษณะที่เกื้อกูลกันในการทำงานทำให้อาจจะมองไม่เห็นถึง ตำแหน่งการทำงานอย่างแท้จริง

2. อำนาจการบังคับบัญชาการบริหารกิจการโดยแท้จริง คือ ภรรยาเจ้าของกิจการในการสั่งการ คนงานเนื่องจากคนงานประจำทั้งหมดเป็นผู้หญิง ทำให้งานมีประสิทธิภาพ ลักษณะการบังคับบัญชาเน้น ความเชื่อใจความสามารถของคนงานที่อยู่มานานให้มีการควบคุมคนงานที่มาทำงานภายหลัง ทำให้สังเกต ได้ว่า ลักษณะการบังคับบัญชาเป็นแบบลำดับขั้นในการสั่งการ

3. การสร้างกำลังขวัญและกำลังใจให้กับคนงาน มีการกำหนดเงินเดือนเพิ่มขึ้นในแต่ละปีโดย วัตถุประสงค์ระยะยาวจากการทำงาน ถึงแม้เงินเดือนที่เพิ่มในแต่ละปีเพิ่มปีละ 10 บาทไปเรื่อยๆ ค่อนข้างน้อย แต่ จากการถามคนงาน พบว่า เงินที่เพิ่มในแต่ละปีถือว่าน้อยแต่ก็ทำงานที่เรือนางรองรี สอร์ทมีความสุข เป็นอิสระในการทำงานและรักเจ้าของกิจการเพราะผูกผันในการทำงานมาหลายปี อย่างไรก็ตามก็มี สวัสดิการด้านอื่นๆ ในลักษณะเบี่ยขยัน คือ ไม่ลา ไม่ขาด ในรอบเดือนนั้นๆ ก็จะมีเงินเพิ่มให้ 200 บาท รวมทั้งเจ้าของกิจการมีอาหารกลางวันให้บริการฟรีและในช่วงเทศกาลสำคัญก็มีเงินโบนัสให้เพิ่มตามความ เหมาะสม



4. ความมีเสถียรภาพในการทำงาน โดยจากสัมภาษณ์เจ้าของกิจการตั้งแต่มีการตั้งธุรกิจไม่เคยที่จะปลดคนงานออกจากการทำงานทำให้คนงานที่อยู่มานานเกิดความเชื่อมั่นจะไม่ว่างงาน ยกเว้นคนงานลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น นอกจากนั้นให้อิสระในการสร้างสรรค์การทำงานของคนงานในการบริการผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นหลักสำคัญ

#### 6. การจัดการด้านตลาด

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเกี่ยวกับการจัดการด้านตลาด พบว่า ธุรกิจในปัจจุบันอยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นในส่วนของธุรกิจรีสอร์ท เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2545 ที่เริ่มดำเนินการสร้าง ณ ขณะนั้นมีการแข่งขันเพียง 5 รีสอร์ทเท่านั้น แต่ปัจจุบันมีการสร้างธุรกิจรีสอร์ทขึ้นมาจำนวนมากและมีโรงแรมเพิ่มขึ้น อีกทั้งด้านข้างของเรือนางรองรีสอร์ทก็มีรีสอร์ทสร้างขึ้นมาแข่งขัน ทำให้มีการปรับเปลี่ยนด้านการตลาด โดยแต่เดิมมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ในพื้นที่สี่แยกหรือบริเวณที่บุคคลขับรถเดินทางสัญจรไปมาเห็นป้ายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่ขณะนี้ไม่เพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์อันเนื่องมาจากวิวัฒนาการของโลกเปลี่ยนไปจึงมีการสร้างเว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางให้กับกลุ่มผู้มาใช้บริการอีกทางหนึ่ง ในอินเทอร์เน็ต [www.ruannangrong.com](http://www.ruannangrong.com) และมีการเข้าร่วมสมาคมหอการค้าเมืองนางรองเพื่อทราบสถานการณ์ ทิศทางในปัจจุบัน กลุ่มเป้าหมายลูกค้าของเรือนางรองรีสอร์ทนั้น ไม่ได้กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน แต่สามารถรองรับกลุ่มผู้มาใช้บริการได้ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้มาใช้บริการภายในประเทศหรือต่างประเทศก็ตาม รวมถึงผู้มาใช้บริการแบบเป็นกลุ่มทัวร์ กลุ่มมาจัดสัมมนา กลุ่มเซลล์ หรือกลุ่มศึกษาดูงานจากโรงเรียน โดยส่วนใหญ่ที่มีผู้มาเข้าใช้บริการจะมากที่สุดในช่วงเดือนมกราคม ซึ่งเป็นช่วงหน้าหนาวที่แหล่งท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติมีบรรยากาศที่ดี

ช่องทางของการส่งเสริมการขายให้ผู้เข้ามาพักเรือนางรองรีสอร์ท ช่องทางที่ถือว่าทรงประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ลูกค้าแนะนำกันเอง โดยจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ กล่าวว่า “เรือนางรองรีสอร์ทค่อนข้างโชคดีที่มีการดำเนินธุรกิจเป็นลำดับต้นๆ ของเมืองนางรอง อันเนื่องจาก ราคาห้องพักถือว่าไม่แพงแต่การบริการประทับใจ อยู่กลางเมืองนางรอง” นอกจากนี้ยังเสริมอีกว่า จากการเพิ่มข้อมูลลงในอินเทอร์เน็ตผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น มีการสอบถามบางส่วนเกี่ยวกับการจัดหาที่พักแรมของผู้มาใช้บริการบอกว่าสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งบริษัทนำเที่ยวก็มาติดต่อโดยหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน ส่วนการส่งเสริมสนับสนุนของภาครัฐ/เอกชนในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ทไม่มีเป็นรูปธรรมมีเพียงนโยบายที่รับทราบเกี่ยวกับการส่งเสริมธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม ซึ่งเจ้าของกิจการไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าไร แต่สนใจการรวมกลุ่มกันของสมาคมหอการค้าเมืองนางรองเพื่อรับทราบแนวทางการส่งเสริมการขายมากกว่า และขณะนี้ถือว่าเรือนางรองรีสอร์ทค่อนข้างมีความเสถียรภาพจากผู้เข้ามาใช้บริการทำให้เจ้าของกิจการไม่สนใจที่กระตุ้นความสนใจลูกค้า ในการเพิ่มกิจกรรมนันทนาการต่างๆ หรือแม้ส่วนลดราคาก็ตาม



จากการประเมินทางด้านจุดแข็งและโอกาสเกี่ยวกับธุรกิจรีสอร์ทของเจ้าของกิจการ เห็นว่า เรือนนางรองรีสอร์ทมีจุดแข็งเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งที่อยู่กลางเมืองนางรองอีกทั้งบรรยากาศร่มรื่น การคมนาคมสะดวก ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับรีสอร์ทและโรงแรมที่ตั้งขึ้นมาแข่งขัน แต่อย่างไรก็ตามก็ยอมรับว่าระบบการบริหารจัดการในองค์กรยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร โดยเน้นการบริหารแบบครอบครัวทำให้โครงสร้างการบริหารจัดการอาจเลือนลาง กรณีเกิดปัญหาไม่ว่าจะเกิดการแข่งขันสูงหรือวิกฤตการณ์ เจ้าของกิจการจะใช้กลยุทธ์การตลาดที่ว่า **“จริงใจ ราคาไม่แพง”** เพื่อให้ผ่านพ้นวิกฤตนั้นๆ

## ส่วนที่ 2 ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาพักเรือนนางรองรีสอร์ท

ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาพักเรือนนางรองรีสอร์ท แบ่งเป็น 2 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ท โดยแบ่งหมวดทั้งหมด 6 หมวด คือ หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม หมวดที่ 2 ห้องพัก, หมวดที่ 3 การให้บริการ, หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย, หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม, หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งผลของการศึกษามีดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จากผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญทั้งสิ้น 30 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 53.30 ส่วนเพศหญิงจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 46.70 แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ทไม่แตกต่างกันมาก อาจเป็นเพราะมาเป็นคู่หรือมาเป็นแบบครอบครัว ส่วนมากผู้มาใช้บริการส่วนมากอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ถัดมาอายุระหว่าง 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุมากกว่า 55 ปี มีจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 3.30 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าใช้บริการอยู่ช่วงวัยรุ่นตอนปลายถึงวัยทำงานค่อนข้างมากในการหากิจกรรมการท่องเที่ยว ในขณะที่ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ทส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมา ระดับปริญญาตรีจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดมาระดับอนุปริญญา, ปวท ระดับประถม ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, ปวช จำนวน 5 คน 4 คน 3 คนตามลำดับ ส่วนอาชีพที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาเป็นลูกจ้างจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดมา เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 13.30 ข้าราชการกับพนักงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเท่ากัน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 10 ถัดมาเป็นเกษตรกรจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 6.70 สุดท้ายลักษณะอาชีพอื่นๆจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 3.30 แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายเฉลี่ยอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวส. และประกอบธุรกิจส่วนตัว (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง

| เพศ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------------|------------|---------------|
| ชาย                       | 16         | 53.30         |
| หญิง                      | 14         | 46.70         |
| <i>รวม</i>                | <i>30</i>  | <i>100.00</i> |
| อายุ                      | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
| 15-25 ปี                  | 6          | 20.00         |
| 26-35 ปี                  | 10         | 33.30         |
| 36-45 ปี                  | 9          | 30.00         |
| 46-55 ปี                  | 4          | 13.30         |
| มากกว่า 55 ปี             | 1          | 3.30          |
| <i>รวม</i>                | <i>30</i>  | <i>100.00</i> |
| การศึกษา                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
| ประถมศึกษา                | 4          | 13.30         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น,ปวช      | 3          | 10.00         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย,ปวส     | 11         | 36.70         |
| อนุปริญญา,ปวท             | 5          | 16.70         |
| ปริญญาตรี                 | 7          | 23.30         |
| <i>รวม</i>                | <i>30</i>  | <i>100.00</i> |
| อาชีพ                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
| นักเรียน/นักศึกษา         | 4          | 13.30         |
| ข้าราชการ                 | 3          | 10.00         |
| พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ | 3          | 10.00         |
| ธุรกิจส่วนตัว             | 10         | 33.30         |
| ลูกจ้าง                   | 7          | 23.30         |
| เกษตรกร                   | 2          | 6.70          |
| อื่นๆ                     | 1          | 3.30          |
| <i>รวม</i>                | <i>30</i>  | <i>100.00</i> |

ที่มา: จากการสำรวจ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ท

### หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ 30 ตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ท พบว่า สถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมายังที่พักมีระดับความพึงพอใจมากจำนวน 21 คน รองลงมาระดับความพึงพอใจปานกลางจำนวน 9 คน แสดงให้เห็นว่า สถานที่ตั้งของเรือนางรองรีสอร์ทและการเดินทางอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พัก อันเนื่องมาจากตั้งอยู่กลางใจเมืองนางรอง อยู่ติดกับถนนสายหลักสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวได้สะดวกอยู่ห่างจากตัวเมืองบุรีรัมย์ ประมาณ 50 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที โดยเมืองนางรองเป็นแหล่งที่พักผ่อนของนักท่องเที่ยวที่จะมาเที่ยวเขาพนมรุ้ง ธรรมชาติหินเมืองดำ ภูฏิฐิบ้านโคกเมือง วัดเขาอังคาร วัดขุนก้องและอื่นๆเพราะอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว สะดวกในการเดินทาง ส่วนสัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่บ่งชี้สังเกตได้ชัดเจนมีระดับความพึงพอใจมากจำนวน 19 คน แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการรีสอร์ทสามารถเดินทางมายังสถานที่พักได้สะดวกโดยดูป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์พร้อมมีไฟส่องสว่าง แต่จากการสังเกตของผู้ทำวิจัย พบว่า การแข่งขันแหล่งพักรีสอร์ทเมืองนางรองมีจำนวนมากและมีการติดป้ายหรือสัญลักษณ์ ซ้อนกันหลายรี-สอร์ททำให้บางครั้งสับสนดังนั้นควรมีการสร้างป้ายหรือสัญลักษณ์ที่มีลักษณะเด่นที่แตกต่างจากรีสอร์ท รายอื่นๆ

บรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องรับรองหรือพื้นที่นั่งคอยมีระดับความพึงพอใจจำนวน 17 คน แสดงให้เห็นว่า บรรยากาศบริเวณสถานที่พักร่มรื่น การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องรับรองเหมาะสม ในขณะที่สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกรีสอร์ทมีภูมิทัศน์รื่นรมและมีสถานที่จอดรถมีความพึงพอใจจำนวน 25 คน แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมมีการจัดภูมิทัศน์ได้สวยงาม เหมาะสมกับพื้นที่อีกทั้งสถานที่จอดรถกว้างขวางเป็นสัดส่วนของผู้มาใช้บริการอย่างเป็นส่วนตัว

ความสะอาดของห้องนำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางจำนวน 18 คนคิด แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการมีความพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของห้องนำ มีอุปกรณ์การติดตั้งไว้เหมาะสมและอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการใช้และขนาดพื้นที่ของห้องนำไม่ใหญ่หรือเล็กจนเกินไป ขณะที่ความสะอาดคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พักมีระดับความพึงพอใจจำนวน 21 คน แสดงให้เห็นว่า การสัญจรภายในรีสอร์ทมีการวางเส้นทางเป็นระบบ โดยจากการสังเกตของผู้วิจัยมีเส้นทางเข้าออกคนละเส้นทางทำให้สะดวก มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก มีการระบายอากาศที่ดี ที่จอดรถมีแสงสว่างและไฟส่องสว่างและที่จอดรถมีจำนวนที่เหมาะสมกับจำนวนห้องพัก

## หมวดที่ 2 ห้องพัก

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ 30 ตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงใจของผู้มาใช้บริการเรือน นางรองรีสอร์ท พบว่า องค์ประกอบภายนอกห้องพัก ได้แก่ ระเบียบทางเดิน บรรยากาศ แสงสว่าง การระบายอากาศ การจัดวาง การตกแต่ง ความสะอาด มีระดับความพึงพอใจจำนวน 16 คน แสดงให้เห็นถึงสภาพบรรยากาศบริเวณห้องพัก มีการจัดระเบียบ ตกแต่งที่สวยงาม แสงสว่างส่องถึง โปร่งสบาย ขณะที่องค์ประกอบภายในห้องพัก ได้แก่ หมายเลขห้อง บรรยากาศ แสงสว่าง การระบายอากาศ การจัดวาง การตกแต่ง ความสะอาด สภาพอุปกรณ์ในห้องพักมีระดับความพึงพอใจจำนวน 20 คน แสดงให้เห็นถึงสภาพภายในห้องพักมีมาตรฐานที่เหมาะสม หมายเลขห้องพักที่มองเห็นได้ชัด การจัดเรียงที่สามารถหยิบจับได้ง่ายและมีตกแต่งเหมาะสมกับพื้นที่

ของใช้ในห้องพัก ได้แก่ ระเบียบใช้ห้องพัก หมอน ผ้าปูเตียง ถังขยะ แก้วน้ำ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้าที่สะอาดและน้ำดื่มบริการมีระดับความพึงพอใจจำนวน 15 คน จากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับของใช้ในห้องพัก พบว่า ผ้าปูเตียงเก่า แก้วน้ำเป็นคาบอาจเป็นไปได้ว่าไม่ได้เช็ดให้สะอาดก่อนที่จะนำมาวางไว้ ส่วนอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ ได้แก่ ปลั๊ก ม่าน ที่วางของ ตู้/ชั้นวางเสื้อผ้า เตียง โทรทัศน์ พัดลม/แอร์ มีระดับความพึงพอใจจำนวน 13 คน แสดงให้เห็นว่า ผู้มาใช้บริการพึงพอใจเกี่ยวกับอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์น้อยมาก จากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ พบว่า แอร์สภาพเก่าและไม่เย็นเห็นควรให้เปลี่ยน โคมไฟบนหัวเตียงก็ชำรุดไม่มาปรับปรุงให้ดี รวมทั้งเตียงสภาพเก่าอีกทั้งในห้องไม่มีที่ระบายอากาศทำให้ห้องอับมาก

ห้องน้ำในห้องพัก ได้แก่ สภาพอุปกรณ์ชักโครก หรือส้วมแบบนั่ง ผักบัว เครื่องทำน้ำอุ่น ที่วางสบู่ มีระดับความพึงพอใจจำนวน 19 คน จากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ พบว่า ห้องน้ำในรีสอร์ตควรปรับปรุงโดยเร่งด่วนโดยเฉพาะผักบัวที่ชำรุดบ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์แม่บ้าน คนงานเกี่ยวกับกับอุปกรณ์ที่ชำรุดบ่อยคือภายในห้องน้ำ รวมทั้งอุปกรณ์ภายในห้องนาคอนข้างเก่า เช่น เครื่องทำน้ำอุ่น สภาพอุปกรณ์ชักโครกที่มีคราบ

## หมวดที่ 3 การให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ 30 ตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงใจของผู้มาใช้บริการเรือน นางรองรีสอร์ท พบว่า การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงานมีระดับความพึงพอใจจำนวน 16 คน แสดงให้เห็นว่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ต้อนรับแต่งกายสะอาด มีความสนใจในการให้บริการเวลาผู้มาใช้บริการเข้ามาที่รีสอร์ต แต่อย่างไรก็ตามจากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่าการแต่งกายของพนักงานแต่งกายโดยไม่มีแบบฟอร์มเดียวกัน สามารถแต่งกายได้ตามสะดวกของแต่ละคน อีกทั้งป้ายชื่อของพนักงานในการเรียกชื่อก็ไม่มี อาจเป็นไปได้ว่าประเด็นนี้มีส่วนสำคัญน้อยกว่าการให้บริการที่รวดเร็วกับความประทับใจของผู้มาใช้บริการ ส่วนการบริการผู้เข้าพัก เช่น การ check in,



check out การแจ้งข้อมูลที่น่าสนใจ การให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพัก มีระดับความพึงพอใจจำนวน 19 คน จากการสังเกตในช่วงเช้าของผู้วิจัย พบว่า ขณะที่ผู้มาใช้บริการรีสอร์ทเดินทางเข้ามาพนักงานรีสอร์ทจะรีบวิ่งไปต้อนรับ อีกทั้งยังมีให้กับผู้มาใช้บริการและให้ความช่วยเหลือในการขนส่งสัมภาระอย่างเป็นกันเอง

การบริการห้องพัก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ บรรยากาศ ความสะอาด สภาพการใช้งาน อุปกรณ์ของใช้และเฟอร์นิเจอร์ การอำนวยความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าพัก มีระดับความพึงพอใจจำนวน 14 คน แสดงให้เห็นว่า การบริการรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามจากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า การบริการพนักงานรวดเร็วแต่อุปกรณ์ในการช่วยเหลือในการยกสัมภาระไม่มี ใช้แต่แรงงานของพนักงานเองทำให้การเคลื่อนย้ายสัมภาระต้องใช้เวลาการขนหลายรอบ ส่วนการบริการเสริม เช่น ร้านอาหาร ชักกิ้ง บริการเช่ารถ บริการนำเที่ยว เพื่อส่งเสริมการขาย มีระดับความพึงพอใจจำนวน 17 คน แสดงให้เห็นว่าการบริการในส่วนประกอบอื่นไม่เป็นที่น่าประทับใจของผู้มาใช้บริการ จากการสังเกตของนักวิจัย พบว่า การบริการในด้านอื่นๆที่เสริมไม่มีในการดึงดูดผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะเป็นร้านซักกิ้ง บริการเช่ารถ บริการนำเที่ยวหรือไกด์นำเที่ยว ก็ไม่ส่งเสริมการขายเท่าที่ควร มีเพียงห้องอาหารเท่านั้นที่ให้บริการ

#### หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ 30 ตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ท พบว่า การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจจำนวน 16 คน แสดงให้เห็นว่า การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยภายในรีสอร์ท โดยช่วงจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย 2 ช่วง คือ ช่วงเช้าตั้งแต่ 8.00-17.00 น. และช่วงกลางคืนตั้งแต่ 17.00-8.00 น. ของอีกวัน ถึงอย่างไรก็ตามจากการสอบถามพนักงานและคนงาน เวรยามทั้งหมดเป็นผู้หญิงทั้งสิ้นอาจเป็นไปได้ว่าระดับความพึงพอใจน้อย อาจยังไม่มั่นใจความสามารถเวรยามที่เป็นสุภาพสตรี ส่วนผู้ยาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นมีระดับความพึงพอใจจำนวน 15 คน พบว่า ผู้ยาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลยังไม่เพียงพอต่อความต้องการหรือวางไว้ในที่สังเกตได้ง่ายของผู้มาใช้บริการ จากการสังเกตของผู้วิจัยมีผู้ยาสามัญประจำบ้านที่สำนักงานรีสอร์ทแต่ถ้าไม่สังเกตก็ไม่พบ และยาบางชนิดมีสภาพค่อนข้างนานแล้ว

ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ได้แก่ อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยทางหนีไฟ มีระดับความพึงพอใจจำนวน 14 คน พบว่า ระบบความปลอดภัยผู้มาใช้บริการค่อนข้างเชื่อมั่นกรณีเกิดปัญหาอัคคีภัยอันเนื่องจาก รีสอร์ทมีลักษณะเป็นชั้นเดียวมีประตูและหน้าต่างสามารถเข้าออกได้ง่าย แต่อย่างไรก็ตาม อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย จากการสังเกตของผู้ทำวิจัยไม่พบเครื่องมือในการช่วยป้องกันภายในห้องพักในแต่ละห้อง หรือแม้กระทั่งภายในสำนักงานรีสอร์ทอาจเป็นไปได้ว่า ความเชื่อมั่นบางส่วนอาจมีความพึงพอใจน้อย ส่วนระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินหรือความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพัก เมื่อเกิดเหตุร้ายมีระดับความพึงพอใจจำนวน 16 คน ในขณะที่ความปลอดภัยในห้องพัก ได้แก่ ความ

แข็งแรงของกลอนประตู สายยู่ ลูกบิดและสภาพการใช้งานระดับความพึงพอใจจำนวน 16 คน แสดงถึงความเชื่อมั่นของระบบการสื่อสารในกรณีเกิดฉุกเฉิน รวมถึงความปลอดภัยของประตู กลอนที่มีความคงทน แข็งแรงในการป้องกัน แต่อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์พนักงานในรีสอร์ตไม่มีการฝึกซ้อมกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

#### **หมวดที่ 5** ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ 30 ตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ต พบว่า ธรณรงค์ให้ผู้เข้าพักและบุคลากรช่วยกันใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่าและร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมมีระดับความพึงพอใจจำนวน 19 คน แสดงให้เห็นถึงการรณรงค์ให้ผู้มาใช้บริการให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ส่วนมีการจัดสถานที่ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม อันดีงาน ประเพณีท้องถิ่นมีระดับความพึงพอใจจำนวน 16 คน แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนศิลปะ วัฒนธรรมในเชิงประจักษ์ยังไม่เด่นชัด จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า สถานที่ที่มีการจัดเอกลักษณ์ให้เห็นบางส่วนคือบนหัวเตียงมีการประดับห้องด้วยผ้าไหม นอกนั้นไม่มีการแสดงความเป็นลักษณะเด่นค่อนข้างเรียบง่าย

ไม่สนับสนุนการค้าประเวณี สิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ ขอความร่วมมือผู้เข้าพักมีระดับความพึงพอใจจำนวน 22 คน แสดงถึงการไม่สนับสนุนการค้าประเวณี หรือสิ่งผิดกฎหมาย และจากการสอบถามพนักงาน พบว่า รีสอร์ตมีหลักการที่ชัดเจนของเจ้าของกิจการไม่สนับสนุนการค้าประเวณี หรือสิ่งผิดกฎหมายทุกชนิด ส่วนมีความเคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ ให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัยมีระดับความพึงพอใจจำนวน 15 คน

#### **หมวดที่ 6** คุณลักษณะเสริมอื่นๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ 30 ตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ต พบว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับนำเชื่อถือมีระดับความพึงพอใจจำนวน 18 คน แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือในการประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับการตั้งรีสอร์ตมา 10 ปีทำให้รับประกันความน่าเชื่อมั่นได้ ส่วนชื่อเสียงของธุรกิจรีสอร์ตเรือนางรองรีสอร์ตมีความพึงพอใจจำนวน 20 คน ในขณะที่การตั้งราคา บริการ เหมาะสมมีระดับความพอใจจำนวน 25 คน แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับระดับราคาที่ไม่แพงเมื่อเทียบกับรีสอร์ตหรือโรงแรมต่างๆ

#### **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้มาใช้บริการ**

ในการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ตได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการมาใช้บริการ โดยสามารถนำมาจัดลำดับความสำคัญโดยผู้วิจัยวิเคราะห์จากความถี่ของการ

เสนอแนะที่มีความสัมพันธ์ทั้งหมดของผู้เขียนข้อมูลทั้งหมด มีความถี่ในการเสนอมากที่สุดโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย

#### ภายในห้องพัก

- แอร์ไม่เย็นระดับความถี่ในการเขียน 8 ครั้ง
- ไม่มีเครื่องดูดอากาศระดับความถี่ในการเขียน 4 ครั้ง
- ควรซ่อมกลิ่นประตูดู อุปกรณ์ภายในห้องพัก ผ่นห้องที่ชำรุดให้แข็งแรงมั่นคงระดับความถี่ในการเขียน 3 ครั้ง
- ความสว่างภายในห้องพัก เปลี่ยนไฟหัวเตียงที่ชำรุดระดับความถี่ในการเขียน 2 ครั้ง
- ผ้าปูที่นอนขาดระดับความถี่ในการเขียน 1 ครั้ง

#### ภายในห้องน้ำของห้องพัก

- เครื่องทำน้ำอุ่นเก่าระดับความถี่ในการเขียน 2 ครั้ง
- ปรับปรุงระบบน้ำ, ห้องน้ำมีกลิ่น, ซ่อมฝักบัวโดยด่วนและอุปกรณ์ในห้องน้ำเก่าระดับความถี่ในการเขียนอย่างละ 1 ครั้ง

#### สภาพแวดล้อมของรีสอร์ท

- ภูมิทัศน์ควรปรับเปลี่ยนเล็กน้อยจำนวนความถี่ในการเขียน 1 ครั้ง

**ขอเสนอแนะเพิ่มเติม** ผู้มาใช้บริการค้างคืน กล่าวว่า ควรให้ความใส่ใจเกี่ยวกับผ้าปูเตียง ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว อันเนื่องจาก ต้องมาใช้บริการหลังจากผู้มาใช้บริการชั่วคราว ทำให้บางครั้งการทำความสะอาดต่างๆ ยังไม่เรียบร้อยเพียงพอ

ส่วนคำชื่นชมของผู้มาใช้บริการ พบว่า ประทับใจห้องพักกว้าง สบาย ราคาเหมาะสม 300 บาท และเป็นราคายุติธรรมมากที่สุดเมื่อเทียบกับการแข่งขันภายในเมืองนางรอง

#### ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ท

จากการศึกษาโครงสร้างธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ทในด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ระบบการจัดการและการตลาดจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและสร้างสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการกับระดับความพึงพอใจ ทำให้ผู้วิจัยวิเคราะห์ประเด็นในการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ทจากกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยทำการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกโดยใช้การวิเคราะห์ SWOT โดยแบ่งเป็นประเด็นดังนี้

## 5.2 วิเคราะห์ SWOT Analysis

| SWOT Analysis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ทำเลที่ตั้งอยู่กลางเมืองนางรอง เดินทางสะดวก</li> <li>2.การบริหารแบบครอบครัวมีอำนาจตัดสินใจได้ทันที</li> <li>3.เน้นการจ้างคนในพื้นที่ทำให้สามารถหาแรงงานที่เข้าใจในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี</li> <li>4.มีเป้าหมายที่ชัดเจน “สะดวก สะอาด ปลอดภัย”</li> <li>5.กำหนดราคาที่ย่อมเยา เหมาะสมกับการพักอาศัย</li> </ol>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|               | <p style="text-align: center;"><b>6</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ ในข้อเกี่ยวกับการตั้งราคา การบริการที่เหมาะสม</li> <li>2.หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม ในข้อเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมายังที่พัก</li> <li>3.หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม ในข้อเกี่ยวกับไม่สนับสนุนการค้าประเพณี สิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ ขอความร่วมมือผู้เข้าพัก</li> </ol>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ภาพรวมลักษณะการวางแผนทำธุรกิจขาดประสบการณ์เน้นการทำธุรกิจพร้อมกับการเรียนรู้ปัญหา</li> <li>2.ไม่มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร</li> <li>3.การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีการชำรุดใช้แรงงานภายในซึ่งไม่มีความชำนาญ</li> <li>4.ระบบการจัดการลักษณะแบบหลวมๆ ไม่มีการกำหนดบทบาทของพนักงานอย่างชัดเจน</li> <li>5.ไม่มีการสร้างกลุ่มหรือผู้รับช่วงในการบริหารสืบทอดเป็นคนรุ่นใหม่ๆ</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.พัฒนารอบการวางแผนให้ชัดเจนโดยมีการช่วงระยะสั้น ระยะปานกลาง ระยะยาวอย่างมีระบบ รวมถึงการกำหนดบทบาทคนงานให้ชัดเจนเพื่อเป็นหลักการในการประเมินผลการทำงาน การให้โบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่งสายงาน</li> <li>2.พัฒนาการบริการโดยมีการกำหนดการฝึกอบรมบุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อรับนวัตกรรมใหม่ๆ</li> <li>3.สร้างผู้รับช่วงกิจการในการสืบทอดกิจการในการเรียนรู้งานเพื่อการพัฒนาธุรกิจอาจจัดตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารเพื่อให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร</li> </ol> |



| SWOT Analysis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p style="text-align: center;">6</p> <p>1.หมวดที่ 4 ความปลอดภัยในหัวข้อเกี่ยวกับผู้ยาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น</p> <p>2.หมวดที่ 2 ห้องพักในหัวข้อเกี่ยวกับห้องน้ำในห้องพัก ได้แก่ สภาพอุปกรณ์ชักโครก หรือส้วมแบบนั่ง ผักบัว เครื่องทำน้ำอุ่นที่ว่างสบู</p> <p>3.หมวดที่ 3 การบริการในหัวข้อเกี่ยวกับการบริการเสริมเช่น ร้านอาหาร ซักรีด บริการเช่ารถ บริการนำเที่ยวเพื่อส่งเสริมการขาย</p> | <p>1.ปรับปรุงการให้บริการด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่มีการติดตั้งให้เห็นอย่างชัดเจนแก่ผู้มาพักอาศัยหรือเขียนเอกสารเพิ่มเติมภายในห้องพักอาศัยเกี่ยวกับการบริการเสริมด้านนี้ รวมถึงปรับกายภาพห้องพักต่างๆ โดยเฉพาะห้องน้ำให้สามารถใช้งานได้</p> <p>2. สํารวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p>        |
|               | <p>1.มีการรวมกลุ่มของสมาคมหอการค้าเมืองนางรองในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติต่างๆ</p> <p>2.นักวิชาการท้องถิ่น อาทิ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มีการทำวิจัยในการพัฒนาเมืองนางรองในหลายด้านรวมถึงแหล่งที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวทำให้มีแนวทางการพัฒนาอย่างมีเหตุผลที่สอดคล้องกับนโยบายของเทศบาลเมืองนางรอง</p>                                                                                               | <p>1.จัดเวทีการสัมมนา หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติการบริการที่พักอาศัยของคนภายในและภายนอกพื้นที่ รวมถึงการวิจัยและประสบการณ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2.พัฒนาช่องทางให้แก่เจ้าของกิจการที่พักอาศัย ผู้มาใช้บริการ คนในพื้นที่ท้องถิ่นหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> |

| SWOT Analysis |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>1.บุคคลากรที่มีความเชี่ยวชาญผ่านการอบรมการบริการ รวมถึงการเป็นมัคคุเทศน์นำเที่ยวท้องถิ่นน้อย</p> <p>2.ตลาดการแข่งขันแหล่งที่พักเมืองนางรองค่อนข้างสูงทั้งที่จัดเบี่ยนถูกต้องตามกฎหมายและยังไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย</p> | <p>1.ให้เสนอแผนการจัดกิจกรรมการสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการบริการกับหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการโดยผลักดันให้มีรายวิชาเกี่ยวกับการบริการและการเป็นมัคคุเทศน์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านท้องถิ่นภายในเมืองบุรีรัมย์เฉพาะทาง รวมถึงสร้างเป็นโครงการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางการบริการรีสอร์ทขนาดเล็กเมืองนางรองให้เป็นต้นแบบ</p> <p>2.สร้างอัตลักษณ์เฉพาะของเรือนางรองรีสอร์ทที่มีความเด่นชัดในการนำเสนอผู้มาใช้บริการห้องพักเพื่อสร้างเป็นจุดเด่นทางการค้า</p> |

## บทที่ 6

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนารูปแบบธุรกิจรีสอร์ต กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ต เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทำการศึกษา **ส่วนที่ 1** ศึกษาโครงสร้างของธุรกิจรีสอร์ต ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการและด้านการตลาด **ส่วนที่ 2** ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาพักเรือนางรองรีสอร์ต **ส่วนที่ 3** แนวทางในการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ต ผลการศึกษา ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

เรือนางรองรีสอร์ตเริ่มดำเนินงานปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ระยะเวลาดำเนินจนถึงปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2555 เป็นเวลา 10 ปี เป็นธุรกิจรีสอร์ตลำดับต้นๆ ของเมืองนางรอง เริ่มต้นจากลงทุนห้องแถวจำนวน 24 ห้องและมีการเพิ่มการลงทุนในปี 2550 สร้างเป็นบ้านแฝดเพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ขึ้นและเพิ่มห้องประชุม ห้องคาราโอเกะ เป็นต้น ลักษณะการบริหารเป็นแบบครอบครัวช่วยกันดูแลแรงงานและการจ้างงานมีพนักงานทั้งหมดเป็นหญิง 7 คน แบ่งงานดังนี้ ทำหน้าที่ดูแลห้องพัก มีหน้าที่ ล้างห้องน้ำ กวาดถู ปูเตียง อื่นๆโดยทำทั้งวันจำนวน 1 คน หน้าที่ซักผ้า รีดผ้าจำนวน 1 คน หน้าที่รับแขกเปิดห้องจำนวน 1 คน และหน้าที่ประกอบอาหารเป็นแม่ครัว จำนวน 1 คน รวมทั้งหมด 7 คน ทั้งหมดเป็นคนในพื้นที่ทั้งหมด ส่วนมากอยู่กันแบบพี่น้องกันพึ่งพาอาศัยกันให้อิสระในการทำงาน แต่เจ้าของกิจการเน้นควบคุมทางการเงินในแต่ละวัน ห้องพักและการให้บริการโดยห้องพักมี 2 ส่วน ส่วนแรกเรียกว่าห้องแถวเป็นปูนซีเมนต์ ที่จอดรถหน้าห้อง ส่วนที่สองเป็นบ้านแฝดเป็นแบบปูนซีเมนต์ หนึ่งห้องนอนหนึ่งห้องน้ำ เป็นเตียงคู่และเตียงเดี่ยว ระเบียบการเข้าพักของผู้เข้ามาใช้บริการ คือ 1. ให้แสดงบัตรประจำตัว/บัตรประชาชนทุกครั้ง 2.ชำระค่าห้อง พร้อมค่าน้ำค่าน้ำประปา 50 บาทก่อนเข้าพักและ 3. เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ห้ามเข้า ยกเว้นมากับผู้ปกครอง ส่วนกฎเกณฑ์ของคณงานเพื่อให้บริการผู้เข้ามาใช้บริการมีการเข้าทำงานเป็นช่วงเวลา โดยมี 2 ช่วงเวลา คือช่วงเวลาแรก 8.00-17.00 น. ช่วงเวลาที่สองเวลา 17.00-8.00 น.ของอีกวัน มีการบริการทั้ง 24 ชม. ตลอดเวลา ข้อมูลเบื้องต้นราคาห้องพักส่วนแรกที่เป็นห้องแถวมีการตั้งราคา 300 บาทต่อคืน ส่วนที่สองบ้านพักแฝดตั้งราคา 400-500 บาทต่อคืน มีทั้งเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ เตียงคู่มีอยู่ 5 ห้อง นอกนั้นเตียงเดี่ยว เตียงนอนมีขนาด 6 ฟุตทุกห้อง รวมทั้งห้องแถวและบ้านแฝดมีห้องพักทั้งหมด 48 ห้อง

โครงสร้างธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ต เรือนางรองรีสอร์ตที่มีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยเน้นนโยบายหลักคือ หาบุคลากรภายในพื้นที่เน้นคนงานที่เป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ ประสพการณ์การทำงานที่ผ่านมา จะสังเกตลักษณะพฤติกรรม สายตา ทักษะคิดต่างๆ โดยประสพการณ์ของเจ้าของกิจการ การประเมินผลคณงานจะใช้ลักษณะการ

สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นเครื่องชี้วัด และมีการทดลองงานอย่างน้อย 1 เดือน แต่ไม่ได้กำหนดลักษณะการประเมินที่แน่ชัดที่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีคนงานมีการทำงานบกพร่องก็จะเรียกมาพบและแนะนำ เสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานเป็นรายๆ ไปและก็ประเมินผลคนงานคนดังกล่าว ว่ามีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่ การจัดการด้านการเงินในการจัดตั้งธุรกิจคำนึงถึงในด้านทางการเงินทำธุรกิจที่จะเปิดดำเนินการให้มีประสิทธิผล มีการคำนวณต้นทุน รายรับ รายจ่าย จุดคุ้มทุนในการประกอบกิจการธุรกิจ วีรสิทธิ์ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินในการคาดการณ์ทางธุรกิจ เสนอแนะ วิเคราะห์ทางการเงิน การวางแผนและการออกแบบนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของกิจการคำนึงถึงโดยเฉพาะใช้หลักการสร้างตามพื้นที่ที่มีอยู่ซึ่งเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการ กระบวนการบริหารจัดการมีการแบ่งงานกันทำของคนงานอย่างชัดเจน สร้างกำลังขวัญและกำลังใจให้กับคนงาน มีการกำหนดเงินเดือนเพิ่มเป็นขั้นในแต่ละปีโดยวัดระยะเวลาจากการทำงาน สร้างเสถียรภาพในการทำงานของคนงาน ช่องทางการส่งเสริมการขายให้ผู้เข้ามาพักเรือนนางรองวีรสิทธิ์ ช่องทางที่ถือว่าทรงประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ลูกค้าแนะนำกันเอง

พฤติกรรมของผู้มาพักเรือนนางรองวีรสิทธิ์ โดยแบ่งหมวดทั้งหมด 6 หมวด คือ หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม, หมวดที่ 2 ห้องพัก, หมวดที่ 3 การให้บริการ, หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย, หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม, หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้มาใช้บริการเรือนนางรองวีรสิทธิ์ เมืองนางรอง จากเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญทั้งสิ้น 30 คน เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 ส่วนเพศหญิงจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 ผู้มาใช้บริการส่วนมากอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ถัดมาอายุระหว่าง 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุมากกว่า 55 ปีมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ระดับการศึกษามัธยมตอนปลาย, ปวส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดมา ระดับอนุปริญญา, ปวท ระดับประถม ระดับมัธยมตอนต้น, ปวช จำนวน 5 คน 4 คน 3 คน ตามลำดับ อาชีพที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา เป็นลูกจ้างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ข้าราชการกับพนักงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจมีจำนวนเท่ากัน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ถัดมา เป็นเกษตรกรจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 สุดท้ายลักษณะอาชีพอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 โดยพฤติกรรมของผู้มาพักเรือนนางรองวีรสิทธิ์มีระดับความพึงพอใจโดย หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจดีมาก หมวดที่ 2 ห้องพักความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 3 การให้บริการ ความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย ความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม ความพึงพอใจดีมาก หมวดที่ 6 คุณลักษณะอื่นๆ ความพึงพอใจดีมาก



## อภิปรายผล

จากการศึกษารูปแบบธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ทนั้น มีลักษณะการบริหารจัดการแบบครอบครัวเดียวโดยเป็นรีสอร์ทห้องพักไม่เกิน 100 ห้องสอดคล้องแนวคิดของพัชรพล (2551)เกี่ยวกับประเภทของรีสอร์ทขนาดเล็กกรวมถึงสอดคล้องกับ Morrison et al. (1996: 55-61 cited in Inbanakaran, Jackson and Chhetri, 2011: Online) ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการห้องพักประเภทรีสอร์ท” ส่วนใหญ่ดำเนินกิจการโดยสมาชิกในครอบครัว อำนาจการตัดสินใจโดยแท้จริงไม่ใช่เจ้าของกิจการแต่เป็นภรรยาเจ้าของกิจการในการบริหารจัดการ โดยลักษณะการบริหารจัดการมีลักษณะกำหนดอย่างหลวมๆ ที่มีปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการสอดคล้องของสมคิด บางโม(2539)เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการ 4 เอ็มเกี่ยวกับ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ระบบการจัดการ โดยในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานของเรือนนางรองรีสอร์ทมีการบูรณาการการทำงานกันได้ทุกตำแหน่งในกรณี คนงานบางตำแหน่งกลางาน วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานนั้น ภรรยาเจ้าของกิจการมีการหาบุคลากรภายในพื้นที่เป็นอันดับแรก อันเนื่องจาก คนภายในพื้นที่จะทราบข้อมูลพื้นที่เป็นอย่างดี นิสัยใจคอไม่ต่างกันมาก อีกทั้งบ้านเกิดเขาอยู่ที่นี้ทำให้แนวโน้มการเปลี่ยนงานของคนงานค่อนข้างน้อยและเน้นคนงานที่เป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นงานบริการผู้หญิงมีความอ่อนโยนกว่าผู้ชายและกรบริหารง่ายกว่า ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลักโดยถามประวัติความเป็นมา ครอบครัว ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาไม่คำนึงถึงระดับการศึกษา วิธีการสัมภาษณ์ก็จะสังเกตลักษณะพฤติกรรม สายตา ทักคนคิดต่างๆ โดยประสบการณ์ของเจ้าของกิจการ และก่อนที่จะเข้าทำงานก็มีการเก็บหลักฐานโดยถ่ายสำเนาบัตรประชาชนของคนงานเพียงอย่างเดียว ในกรณีคนงานเปลี่ยนงานหรือคนงานไม่เพียงพอวิธีการแสวงหาคนงานมาเพิ่มจะเริ่มจากใช้คนงานภายในที่ทำงานอยู่แล้วไปชักชวนหรือชวนมาทำงานทำให้เจ้าของกิจการเชื่อมั่นได้ระดับหนึ่งเกี่ยวกับคนงานที่เข้ามาใหม่เพราะรู้จักมักคุ้นกับคนงานที่อยู่เดิมลักษณะเป็นการค้าประกันโดยคนงานที่ชักชวนมา และไม่นิยมติดป้ายเพื่อให้มาสมัครงาน ทั้งนี้เพราะต้องมาพิจารณาถ่วงถ่วงและประเมินผลเข้มงวดกว่าแบบแรกที่ให้คนงานภายในชักชวนเข้ามาทำงาน

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสอดคล้องของปรีชา แดงโรจน์(2539)ซึ่งเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการเงิน การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยในการเข้ามาทำงานในเรือนนางรองรีสอร์ท เป็นการบริหารแบบครอบครัว ดังนั้นเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ จะไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่หรือพัฒนาบุคลากรเก่าให้มีความรู้เพิ่มเติมทำให้ทักษะและความรู้ใหม่ๆทำให้ไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพียงบริหารลักษณะบอกกล่าวเกี่ยวกับสายงานที่จะต้องได้รับมีหน้าที่อย่างไร ช่วงเวลาทำงานเวลาไหน โดยคนงานที่เข้ามาทำงานใหม่จะได้พี่เลี้ยงในการฝึกอบรมและฝึกงานไปพร้อมกัน อาทิเช่น คนงานที่มาใหม่มีหน้าที่แม่บ้าน ก็จะไปอยู่กับคนงานที่ทำหน้าที่แม่บ้านอยู่ก่อนแล้วให้ฝึกและปฏิบัติจริงไปพร้อมกับแนะนำ เสนอแนะ เน้นปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี และพี่เลี้ยงก็มีการประเมินผลคนงานใหม่เป็นเป็องต์ ส่วนค่าตอบแทนในการทำงานขวัญกำลังใจจาก

การสัมภาษณ์คนงาน จะมีเงินพิเศษจ่ายเงินให้ในช่วงเทศกาลสำคัญ โดยจะให้ตามอายุงาน จัดการด้านการเงินในการจัดตั้งธุรกิจสอดคล้องของผู้สตี รุมาคม(2540)เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเงิน โดยเรื่อนนางรองวีรสอร์ทได้ความคำนึงถึงในด้านทางการเงินทำธุรกิจที่จะเปิดดำเนินการให้มีประสิทธิผล โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งจากความสนใจของเจ้าของกิจการเอง ประกอบกับหลังจากเกษียณอายุราชการมีเงินจำนวนหนึ่ง แต่อย่างไรก็ไม่เพียงพอก็มีการคำนวณต้นทุน รายรับ รายจ่าย จุดคุ้มทุนในการประกอบกิจการธุรกิจวีรสอร์ทแต่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินในการคาดการณ์ทางธุรกิจ เสนอแนะ วิเคราะห์ทางการเงินให้อีกทางหนึ่งจากการปรึกษาทางธนาคารทำให้มีแหล่งเงินทุนโดยผ่านธนาคารในเมืองนางรอง สอดคล้องของชนินทร์ ชุณหพนธ์รักษ์(2541)เกี่ยวกับแหล่งเงินทุนที่มีบทบาทต่อธุรกิจต่างๆ นอกจากนั้นเรื่อนนางรองวีรสอร์ทได้มีการนำพื้นที่ 5 ไร่ในการจัดทำวีรสอร์ทเข้าเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ส่วนการวางแผนและการจัดการเบื้องต้น เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจมาก่อนจึงให้นักวิเคราะห์ทางธนาคารแนะนำให้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์อีกครั้งมีลักษณะการประเมินทางการเงินค่าใช้จ่ายที่แฝงเร้นทั้งด้านการสร้างห้องแถว ค่าวัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ รวมถึงค่าใบอนุญาตและการขออนุญาต ค่าธรรมเนียมทางด้านการจดทะเบียนประกอบธุรกิจ ดังนั้นปัญหาแหล่งเงินทุนจึงไม่มี ในการวางแผนบริหารการเงินในการลงทุนครั้งแรกจะมีการเริ่มจากโครงการขนาดเล็กในการทดลองตลาด มีการลงทุนเป็นห้องแถวให้เช่าจำนวน 24 ห้องพักก่อนในพื้นที่ 1 ไร่ครึ่งและค่อยขยายกิจการเพิ่มขึ้น โดยให้ผู้รับเหมาประเมินราคาการสร้างหลังจากนั้นก็มีการสร้างบ้านแฝดเพิ่มเติมในปี 2550

ด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการออกแบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากการวางแผนและการออกแบบนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของกิจการคำนึงถึงโดยเฉพาะใช้หลักการสร้างตามพื้นที่ที่มีอยู่ซึ่งเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการ ดังนั้นการวางแผนและการออกแบบได้แนวคิดส่วนหนึ่งมาจากการเข้าพักอาศัยบ้านสวนวีรสอร์ทเมืองบุรีรัมย์ แล้วนำเค้าโครงแบบมาคิดในการตัดสินใจ และที่สำคัญเจ้าของกิจการเสริมว่าสิ่งที่มุ่งเน้นอีกประการหนึ่งคือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความสะดวกในการมาใช้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องต่อสภาพพจน์และการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจของผู้เข้ามาพักในอนาคต ในการจัดหาและการเลือกสรรวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และเครื่องมือต่างๆ ส่วนใหญ่ให้ผู้รับเหมาเสนอโดยเราบอกแบบว่าต้องการอะไรบ้าง และได้รับการแนะนำจากผู้มีประสบการณ์หลายท่านเกี่ยวกับการเลือกสินค้าที่มีคุณภาพ คงทนและตามงบประมาณที่มีอยู่จำกัด เรื่อนนางรองวีรสอร์ท ถือว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็กขนาดย่อม ดังนั้นจุดเริ่มต้นในระบบการจัดการในเชิงการบริหารจะเป็นรูปแบบครอบครัว อยู่กันแบบมิตรช่วยเหลือกัน แต่จากการสังเกตในการตอบคำถามมีลักษณะการบริหารแบบหลวมๆ แต่เมื่อมาวิเคราะห์ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการที่นำมาสังเคราะห์อีกครั้งได้ว่า 1. มีการแบ่งงานกันทำของคนงาน ไม่ว่าจะเป็นแม่บ้าน แม่ครัว ธุรการหรือพนักงานการเงินก็ตาม เพื่อให้ทราบบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามกรณีบางตำแหน่งของหน้าที่ขาดหรือหายไปก็สามารถทดแทนกันได้ ลักษณะที่เอื้อกันในการทำงานทำให้อาจจะมองไม่เห็น

ถึงตำแหน่งการทำงานอย่างแท้จริง 2.อำนาจการบังคับบัญชาการบริหารกิจการโดยแท้จริง คือ ภรรยา  
 เจ้าของกิจการในการสั่งการคนงานเนื่องจากคนงานประจำทั้งหมดเป็นผู้หญิง ทำให้งานมีประสิทธิภาพ  
 ลักษณะการบังคับบัญชาเน้นความเชื่อใจความสามารถของคนงานที่อยู่มานานให้มีการควบคุมคนงาน  
 ที่มาทำงานภายหลัง ทำให้สังเกตได้ว่า ลักษณะการบังคับบัญชาเป็นแบบลำดับขั้นในการสั่งการ 3.การ  
 สร้างกำลังขวัญและกำลังใจให้กับคนงาน มีการกำหนดเงินเดือนเพิ่มเป็นขั้นในแต่ละปีโดยวัดระยะเวลา  
 จากการทำงาน ถึงแม้เงินเดือนที่เพิ่มในแต่ละปีเพิ่มปีละ 10 บาทไปเรื่อยๆ ค่อนข้างน้อย แต่จากการถาม  
 คนงาน พบว่า เงินที่เพิ่มในแต่ละปีถือว่าน้อยแต่ก็ทำงานที่เรื่อนนางรองรีสอร์ทที่มีความสบายใจ เป็นอิสระใน  
 การทำงานและรักเจ้าของกิจการเพราะผูกผันในการทำงานมาหลายปี อย่างไรก็ตามก็มีสวัสดิการด้านอื่นๆ  
 ในลักษณะเบี่ยขยัน คือ ไม่ลา ไม่ขาด ในรอบเดือนนั้นๆ ก็จะมีเงินเพิ่มให้ 100 บาท รวมทั้งเจ้าของกิจการมี  
 อาหารกลางวันให้บริโภคฟรีและในช่วงเทศกาลสำคัญก็มีเงินโบนัสให้เพิ่มตามความเหมาะสม 4.ความมี  
 เสถียรภาพในการทำงาน โดยจากสัมภาษณ์เจ้าของกิจการตั้งแต่มีการตั้งธุรกิจไม่เคยที่จะปลดคนงานออก  
 จากการทำงานทำให้คนงานที่อยู่มานานเกิดความเชื่อมั่นจะไม่ว่างงาน ยกเว้นคนงานลาออกเพื่อไป  
 ประกอบอาชีพอื่น นอกจากนั้นให้อิสระในการสร้างสรรค์การทำงานของคนงานในการบริการผู้มาใช้บริการ  
 อย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นหลักสำคัญ

ช่องทางของการส่งเสริมการขายให้ผู้เข้ามาพักเรื่อนนางรองรีสอร์ท ช่องทางที่ถือว่าทรง  
 ประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ลูกค้านำแนะนำตนเองสอดคล้องกับแนวคิดส่วนผสมทางการตลาดของศิริวรรณ  
 เสรีรัตน์และคณะ(2539)ที่ประกอบด้วย การส่งเสริมการขายที่สามารถกระตุ้นความสนใจ สถานที่ตั้งและ  
 สอดคล้องของประชา รุ่งเพ็ชรวิภาวดี(2547)ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ  
 รีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายและของเสาวลักษณ์(2549)ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
 การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวไทย บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งกล่าวว่า  
 ได้ว่า “เรื่อนนางรองรีสอร์ทค่อนข้างโชคดีที่มีการดำเนินธุรกิจเป็นลำดับขั้นๆ ของเมืองนางรอง อันเนื่องจาก  
 ราคาห้องพักถือว่าไม่แพงแต่การบริการประทับใจ อยู่กลางเมืองนางรอง” นอกจากนั้นมีการช่องทางการ  
 ขายเพิ่มข้อมูลลงในอินเตอร์เน็ตผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นแต่ก็ไม่มีลักษณะเด่นเท่าที่ควร จากการ  
 สอบถามบางส่วนเกี่ยวกับการจัดหาที่พักแรมของผู้มาใช้บริการบอกว่าสืบค้นทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้ง  
 บริษัทนำเที่ยวก็มาติดต่อโดยหาข้อมูลผ่านทางอินเตอร์เน็ตเช่นเดียวกัน ส่วนการส่งเสริมสนับสนุนของ  
 ภาครัฐ/เอกชนในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ทไม่มีเป็นรูปธรรมมีเพียงนโยบายที่รับทราบเกี่ยวกับการส่งเสริม  
 ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม ซึ่งเจ้าของกิจการไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าไร แต่สนใจการรวมกลุ่มกันของ  
 สมาคมหอการค้าเมืองนางรองเพื่อรับทราบแนวทางการส่งเสริมการขายมากกว่า และขณะนี้ถือว่าเรื่อน  
 นางรองรีสอร์ทค่อนข้างมีความเสถียรภาพจากผู้เข้ามาใช้บริการทำให้เจ้าของกิจการไม่สนใจที่กระตุ้น  
 ความสนใจลูกค้า ในการเพิ่มกิจกรรมนันทนาการต่างๆ หรือแม้ส่วนลดราคาก็ตาม



ผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ทนั้น ส่วนใหญ่มาเป็นครอบครัวหรือเป็นคู่รักซึ่งมีจำนวนไม่แตกต่างกัน อายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปีช่วงวัยรุ่นตอนปลายเข้าสู่วัยทำงาน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวส. มีอาชีพลักษณะเป็นธุรกิจส่วนตัว รองลงมาเป็นลูกจ้าง ตามลำดับ ในระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ทนั้น ผู้วิจัยได้มีการปรับหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา(2550)สอดคล้องกับ Tat Y. Choi and Raymond Chu.(2001) ศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในการเข้าพักโรงแรมในฮ่องกงและแนวโน้มในการกลับมาพักซ้ำในอนาคต โดยได้ทำการศึกษาปัจจัย 7 ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการของพนักงาน คุณภาพห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก การให้บริการทางธุรกิจ ความคุ้มค่าของเงิน ความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้วมาปรับให้เหมาะสมกับธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ททั้งหมด 6 หมวด ทำให้ทราบว่าผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ทที่มีความพึงพอใจมากในหมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ ในข้อที่เกี่ยวกับราคาห้องพักที่มีราคาเหมาะสมกับการบริการซึ่งสอดคล้องของสุรภร วิศิษฐ์สุวรรณ และคณะ(2546) เกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคคือระดับราคาสินค้าและบริการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการเห็นว่าทำเลที่ตั้งของเรือนนางรองรีสอร์ทถือว่าเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีการตั้งสภาพแวดล้อมการเข้าออกได้สะดวกกับถนนสายหลักในการเดินทาง แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่ผู้มาใช้บริการพอใจน้อยเกี่ยวกับระดับความปลอดภัยในด้านการเตรียมการปฐมพยาบาลหรือยาสามัญประจำใจเพื่อการบริการในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินเบื้องต้น รวมถึงหมวดที่ 2 ห้องพักที่ไม่มาตรฐานบางส่วนโดยเฉพาะห้องนำที่มีอุปกรณ์ชำรุด แอร์ไม่เย็นและไม่มีเครื่องดูดอากาศทำให้มีกลิ่นภายในห้องพัก การใส่ใจเกี่ยวกับผ้าปูเตียงให้มีความสะอาดเรียบร้อย

ประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกโดยใช้การวิเคราะห์ SWOT โดยแบ่งเป็นประเด็นดังนี้

### จุดแข็ง

“จริงใจ ราคาไม่แพง” ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของเรือนนางรองรีสอร์ทสอดคล้องของภาวะเกิดแก้มรกด(2554)ที่ทำการศึกษาดังพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่ โดยในส่วนของผู้มาใช้บริการห้องพักเรือนนางรองรีสอร์ททั้งชั่วคราวและประจำต่างพึงพอใจเป็นอย่างมาก มีการพูดต่อกันของผู้มาใช้บริการ โดยราคามีการปรับให้เหมาะสมเพียงปรับจาก 3 ชั่วโมงเป็น 300 บาทเป็นค้างคืน 300 บาท ถึงแม้เกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวก็คงยืนยันราคาเดิมเจ้าของกิจการประเมินการคืนทุนใช้ระยะเวลา 10 ปี การวางแผนกิจการเน้นให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่มีรูปสี่เหลี่ยมคางหมู วัสดุอุปกรณ์เลือกภายในท้องถิ่นนำมาปรับใช้ก่อนเป็นเบื้องต้น ยกเว้นหาไม่ได้แท้จริง โดยในการจัดวางแผนผังทั้งภายในและภายนอกของรีสอร์ท เน้น “สะอาด สะดวก ปลอดภัย” เป็นหลักในการตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของเรือนนางรองรีสอร์ทเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำเศรษฐกิจรีสอร์ทเพราะอยู่ในเมืองนางรอง การเดินทางสะดวก บรรยากาศร่มรื่น



## จุดอ่อน

การพัฒนาบุคลากรไม่มีการวางแผนกำลังคนหรือแม้กระทั่งการฝึกอบรมก็ใช้ลักษณะการเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานทำให้การตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการรวมถึงการทำความสะดวกภายในห้องพักจากการสอบถามผู้มาใช้บริการ พบว่า บางครั้งไม่สะดวกเท่าที่ควร อีกทั้งการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆก็ใช้บุคลากรที่มีอยู่ทำโดยไม่มีความชำนาญ ตลอดจนขาดช่องทางการส่งเสริมกระตุ้นกิจกรรมนันทนาการด้านอื่นๆให้กับผู้มาใช้บริการ อาทิ รถบริการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เป็นต้น รวมถึงมาตรการสร้างความปลอดภัยภายในรีสอร์ทยังไม่มีระบบหรือสัญลักษณ์บ่งบอกถึงความเชื่อมั่นในทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ

การดำเนินธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ทตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 จนถึงปี พ.ศ. 2555 มีระยะเวลา 10 ปี ทำให้เจ้าของกิจการมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าในทางธุรกิจลดลง อันเนื่องจากการทำมาเป็นเวลาช้านาน จากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าของกิจการจะไม่ขยายกิจการหรือเพิ่มการลงทุนใดๆ และไม่มีลูกคนใดมารับสืบทอดกิจการรีสอร์ท ผู้วิจัยมองประเด็นนี้ถือว่า เรือนนางรองรีสอร์ทมีโอกาสเข้าสู่ภาวะถดถอยหลังจากนี้ไป ดังนั้น ควรมีการสร้างกลุ่มหรือผู้รับช่วงในการบริหารสืบทอดเป็นคนรุ่นใหม่

## โอกาส

ผู้ประกอบการกิจการรีสอร์ท โรงแรมในเมืองนางรอง มีการร่วมมือกันจริงจัง ในการรวมกลุ่มเป็นชมรม สนับสนุนด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง มีการระดมความคิดในการพัฒนาไปอย่างมีทิศทาง ตามนโยบายของเมืองนางรองเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและที่พักแรมให้มีความมั่นคงและยั่งยืน อีกทั้งนักวิชาการในท้องถิ่นเห็นความสำคัญในพื้นที่การท่องเที่ยวเมืองนางรอง ไม่ว่าจะเป็นพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาการเพิ่มมูลค่าสินค้าท้องถิ่น เป็นต้น ทำให้แนวทางการสร้างโอกาสมีหลักการตามวิทยาศาสตร์ให้สอดคล้องกับประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญของเจ้าของพื้นที่อย่างบูรณาการ

## อุปสรรค

บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญผ่านการอบรมการบริการรวมถึงการเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวท้องถิ่นมีน้อย ตลอดจนตลาดการแข่งขันแหล่งที่พักเมืองนางรองค่อนข้างสูงทั้งที่จัดเบียดถูกต้องตามกฎหมายและยังไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย

## ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ทเรือนนางรอง

1. พัฒนารอบการวางแผนให้ชัดเจนโดยมีการช่วงระยะสั้น ระยะปานกลาง ระยะยาวอย่างมีระบบ รวมถึงการกำหนดบทบาทคนงานให้ชัดเจนเพื่อเป็นหลักการในการประเมินผลการทำงาน การให้โบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่งสายงาน
2. พัฒนาการบริการโดยมีการกำหนดการฝึกอบรมบุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อรับนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเพื่อการแข่งขัน

3. สร้างผู้รับช่วงกิจการในการสืบทอดกิจการในการเรียนรู้งานเพื่อการพัฒนาธุรกิจอาจจัดตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารเพื่อให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร

4. ปรับปรุงการให้บริการด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่มีการติดตั้งให้เห็นอย่างชัดเจนแก่ผู้มาพักอาศัยหรือเขียนเอกสารเพิ่มเติมภายในห้องพักอาศัยเกี่ยวกับการบริการเสริมด้านนี้ รวมถึงปรับกายภาพห้องพักต่างๆ โดยเฉพาะห้องนํ้า ให้สามารถใช้งานได้

5. สํารวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

6. จัดเวทีการสัมมนา หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติการบริการที่พักรักษาตัวของคนภายในและภายนอกพื้นที่ รวมถึงการวิจัยและประสบการณ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

7. พัฒนาช่องทางให้แก่เจ้าของกิจการที่พักรักษาตัว ผู้มาใช้บริการ คนในพื้นที่ท้องถิ่นหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

8. ให้เสนอแผนการจัดกิจกรรมการสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการบริการกับหน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการโดยผลักดันให้มีรายวิชาเกี่ยวกับการบริการและการเป็นมัคคุเทศก์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านท้องถิ่นภายในเมืองบุรีรัมย์เฉพาะทาง รวมถึงสร้างเป็นโครงการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางการบริการรีสอร์ทขนาดเล็กเมืองนางรองให้เป็นต้นแบบ

9. สร้างอัตลักษณ์เฉพาะของเรือนนางรองรีสอร์ทที่มีความเด่นชัดในการนำเสนอผู้มาใช้บริการห้องพักเพื่อสร้างเป็นจุดเด่นทางการค้า

### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจที่คาดว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำวิจัยรวมถึงเจ้าของกิจการเรือนนางรองรีสอร์ทที่ทำการพัฒนาแนวทางในอนาคตต่อไป ดังนี้คือ

1. ศึกษาลักษณะความเป็นอัตลักษณ์ของเรือนนางรองรีสอร์ทโดยมุ่งสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเพื่อแข่งขันทางการตลาด

2. ศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาเรือนนางรองรีสอร์ทเป็นธุรกิจการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการจัดการแผนกลยุทธ์ของเทศบาลเมืองนางรองและสอดคล้องกับหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## บรรณานุกรม

### เอกสารภาษาไทย

การะเกด แก้วมรกต. 2554. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของ

นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ศรัณยา พัฒนฉนวนรงค์เลิศ. 2551. ปัจจัยที่กำหนดการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมา  
เที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประกาศกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาเรื่อง “มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทสถานพักตากอากาศ” ณ  
วันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 คำนวณวันที่ 26 เมษายน 2554 จาก

<http://www.tourism.go.th/2010/upload/news/files/Resort%20Standard.pdf>

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และ  
ไทย (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไพบรุษ, 2545), หน้า 39.)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ภาวดี ไกรสิทธิ. 2548. การศึกษาโครงสร้าง พฤติกรรม และผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัด  
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แผนยุทธศาสตร์พัฒนาอำเภอ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๖

ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์. (2541). SMEs : เสาหลักของอุตสาหกรรมกู่ชาติ.(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

ปรีชา แดงโรจน์. (2539). การโรงแรม. กรุงเทพฯ : สารมวลชน.

ปรีชา แดงโรจน์. (2540). ศิลป์และศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ : ธงชัยการพิมพ์.

สุสติ รุมาคม. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. (พิมพ์ ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : พลีสกส เซ็นเตอร์

พยอม วงศ์ สารศรี. (2534). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

วินิจ วีรยางกุล. (2532). การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ และ  
บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมคิด บางโม. (2539). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : พิเศษ การพิมพ์

สุรกร วิศิษฐ์สุวรรณและคณะ.2546. หลักเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(.....เจ้าของกิจการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 3 เมษายน 2555.

(.....คนงาน.....). 2555. สัมภาษณ์. 31 มีนาคม 2555.

- (.....ผู้มาใช้บริการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 4 เมษายน 2555.  
(.....ผู้มาใช้บริการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 5 เมษายน 2555.  
(.....ผู้มาใช้บริการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 7 เมษายน 2555.  
(.....ผู้มาใช้บริการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 8 เมษายน 2555.  
(.....ผู้มาใช้บริการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 10 เมษายน 2555.  
(.....ผู้มาใช้บริการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 14 เมษายน 2555.  
(.....ผู้มาใช้บริการ.....). 2555. สัมภาษณ์. 16 เมษายน 2555.

พัชรพล ตฤณนิษะ.2551. ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก  
ในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต.

ประชา รุ่งเพชรวิภาวดี. 2547. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตอำเภอ  
เมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

#### **เอกสารภาษาต่างประเทศ**

- Chapman, A., and Speake. J.,(2011). Regeneration in a mass-tourism resort: The changing  
fortunes of Bugibba, Malta. *Tourism Management* 32 (2011) 482-491.
- Inbakaran, R., Jackson, M. and Chhetri, P.2004. "segmentation of Resort Tourists : A Study on  
Profile Differences in Selection, Satisfaction, Opinion and Preference," (Online). Available  
[http://www.vms.vuw.ac.nz/vuw/fca/vms/files/aa33pdf.\(1 July 2011\)](http://www.vms.vuw.ac.nz/vuw/fca/vms/files/aa33pdf.(1%20July%202011))
- Liu. A., (2006). Tourism in rural areas: Kedah Malaysia. *Tourism Management* 27, 878-889.
- Tat Y. Choi and Raymond Chu. 2001. Determinants of Hotel Guests Satisfaction and Repeat  
Atroung in the Hong Kong Hotel Industry. (Online). Retrieved from : [http://  
www.sciencedirect.com/science?\(July 2011\)](http://www.sciencedirect.com/science?(July%202011))