

แนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ต กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ต เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

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

ทศพร แก้วขวัญไกร¹

ศราวุฒิ กุตาวัน²

สุพรรณณี สิงห์แก้ว³

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างของธุรกิจรีสอร์ต 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้มาพัก-รีสอร์ต 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบธุรกิจ เครื่องมือวิจัยมี 2 ส่วน 1. แบบสัมภาษณ์โครงสร้างสำหรับเจ้าของกิจการ 2. แบบสัมภาษณ์โครงสร้างสำหรับผู้มาพัก วิเคราะห์ข้อมูลของเนื้อหาด้วยคำร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างการบริหารแบบครอบครัว เน้นบุคลากรในพื้นที่โดยเฉพาะเพศหญิง ทำบัญชีในการควบคุมการเงิน ปรึกษาทางธนาคารในการวิเคราะห์การเงิน วางแผนผังการออกแบบจากรีสอร์ตต่างๆ มาปรับให้เหมาะกับพื้นที่ใช้สอยอุปกรณ์ในพื้นที่เพื่อลดต้นทุน ผู้มาพักมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งคุณลักษณะอื่นๆ

อยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านห้องพักบริการและระบบความปลอดภัยมีความพึงพอใจปานกลาง แนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ตควรพัฒนากิจกรรมวางแผน กำหนดบทบาทพนักงานในการประเมินผลการทำงาน การให้โบนัส สำนวณความพึงพอใจผู้มาใช้บริการปีละ 2 ครั้ง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในมิติการบริการที่พึงอาศัยคนภายในและภายนอกพื้นที่ สร้างอัตลักษณ์เฉพาะที่โดดเด่น

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนาธุรกิจ, ธุรกิจรีสอร์ต, เรือนางรองรีสอร์ต

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

² นักศึกษา สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³ นักศึกษา สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ABSTRACT

The research aimed 1) to describe the structure of the resort business, 2) to study the behavior of resort guests and 3) to study the development of the business model. Research tool was an interview with two parts: 1. Structured interview for the business owner. Two Structured interview data were analyzed for guests. Conclusions.

The results showed that structure family administration focused on personnel in the area, especially women for accounting and financial control, advisor banks and financial analysis. The design and layout of the resort were adapted to suit the area. Local materials were used in order to

reduce costs. Visitors and guests enjoy the environment around the resorts and the location is also great. Rooms were at moderately satisfied. Service satisfaction was at moderate level. Security were at moderate satisfaction as well. Environmental resources were very satisfied. Other features were a very good approach to the development of resort business. There should be the development of a planning framework. Roles in the evaluation of employee performance bonuses satisfaction survey should be conducted two times a year in an exchange of knowledge services within and outside the residential area and to create a distinctive identity.

Keyword : Development Guide Line, Resort Business, Ruannangrong Resort

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย จากการดำเนินนโยบายด้านการบริการและการท่องเที่ยวของรัฐบาลซึ่งเป็นหนทางในการสร้างรายได้ที่เป็นกระแสเงินสดเข้าสู่ประเทศ รวมถึงการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะการบริการประเภทที่พักแรมซึ่งมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ด้วยรูปแบบที่พักซึ่งมีความหลากหลาย อาทิเช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ บังกะโล ฯลฯ

รีสอร์ท ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่พักแรมซึ่งได้รับความนิยมในตลาดท่องเที่ยวแบบประหยัด โดยจากกลุ่มนักท่องเที่ยวมีโอกาสดิบโตเป็นนักท่องเที่ยวกำลังซื้อสูงในอนาคต หากนักท่องเที่ยวเหล่านี้เกิดความประทับใจในบริการ ก็ย่อมมีโอกาสหวนกลับมาท่องเที่ยวอีกหลายครั้ง ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยนอกจากจะมีความงดงามตามธรรมชาติแล้วยังมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมประเพณีอันเปี่ยมไปด้วย

เสน่ห์ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชม โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบบรรยากาศแบบธรรมชาติความสดชื่นของป่าไม้ ภูเขา และโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรมอันเก่าแก่ เมืองนางรองเป็นอำเภอของจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีธุรกิจโรงแรมและธุรกิจรีสอร์ทเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบและขนาด เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามและเป็นเมืองชุมทางการเดินทางโดยรถยนต์จากภาคกลาง ตะวันออก เข้าสู่แหล่งภูเขาไฟและอารยธรรมขอม โดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ อาทิ เช่น ประสาทหินเขาพนมรุ้ง ประสาทหินเมืองต่ำ อ่างเก็บน้ำต่างๆ วัดร่องม้นเทศ วัดกลาง วัดป่าเรไร วัดขุนก้อง เป็นต้น ส่งผลให้เมืองนางรองมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในแต่ละปีเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้น สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ เผยสถิติการท่องเที่ยวช่วงเทศกาลในช่วงปี 2553 นั้น มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมาเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 10 - 20 เปอร์เซ็นต์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2550: <http://www.tourism.go.th>)

แต่กระนั้นในช่วงปี พ.ศ. 2541 เกิดปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือที่เรียกว่า วิกฤติต้มยำกุ้งของประเทศไทย



จากรายงานประจำปีการท่องเที่ยว พ.ศ. 2543-2544 และในช่วงปี พ.ศ. 2548-2552 ปัญหาทางบ้านเมืองไม่สงบสุข ทำให้ต้องปิดตัวลงเพราะประสบปัญหาสภาวะการขาดทุนอย่างหนักจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศลดลง แต่อย่างไรก็ยังมีกิจการรีสอร์ทขนาดเล็กที่ยังคงดำเนินการอยู่ได้และได้รับความนิยม คือ เรือนนางรองรีสอร์ท ซึ่งเป็นรีสอร์ทขนาดเล็กแห่งหนึ่งที่เปิดให้บริการในช่วงปี พ.ศ. 2545 เป็นช่วงก่อนสถานการณ์ทางการเมืองไม่ปกติปี พ.ศ. 2548-2552 ทำให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นการท่องเที่ยวภายในเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ถึงกระนั้นเรือนนางรองรีสอร์ทก็ผ่านวิกฤตดังกล่าวมาได้ อีกทั้งมีการขยายการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับระดับท้องถิ่น ตลอดจนยังได้รับการแนะนำบนเว็บไซต์ข้อมูลท่องเที่ยวประเทศไทยของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) นอกจากนั้นเรือนนางรองรีสอร์ทถือว่าเป็นเจ้าแรกของเมืองนางรองและยังยืนหยัดมีต่อการแข่งขันทางการทำธุรกิจรีสอร์ทเป็นจำนวนมาก จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษาถึงรูปแบบในการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็ก กรณีศึกษา เรือนนางรองรีสอร์ทที่ประสบผลสำเร็จว่ามีรูปแบบการทำธุรกิจอย่างไรและเหตุใดจึงสามารถดำเนินธุรกิจได้ยาวนานถึงกว่า 10 ปี ในการศึกษาครั้งนี้ นักวิจัยมุ่งเน้นทำการศึกษาด้านแนวทางในการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบในการจัดการสำหรับผู้สนใจในการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดเล็กประเภทอื่นได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างของธุรกิจรีสอร์ท ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการและด้านการตลาด จากการดำเนินธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาพักเรือนนางรองรีสอร์ท
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ทโดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการศึกษาและบริบทพื้นฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำธุรกิจรีสอร์ท จากงานวิจัยเอกสารทำการสังเคราะห์หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยได้กรอบแนวคิดจาก

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.การควบคุมและการตรวจสอบวัสดุอาคารและวัสดุสิ้นเปลือง 5.การตกแต่งอาคารสถานที่

4) ด้านการจัดการ จะพิจารณาจาก รูปแบบการบริหาร เป้าหมาย การวางแผน การจัดองค์กร

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

2. แนวทางการดำเนินธุรกิจรีสอร์ท พิจารณาจาก 2 ส่วน คือ

1) การวิเคราะห์แนวทางการดำเนินธุรกิจรีสอร์ท กรณีศึกษาเรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรองโดยการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)

2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง โดยการประยุกต์แบบสอบถามมาตรฐานที่พึงเพื่อการท่องเที่ยวประเภทรีสอร์ท

2. การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการพิจารณากลุ่มที่ใช้ในการศึกษา



การศึกษาในครั้งนี้เป็นการหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง โดยการเลือกพื้นที่ศึกษาและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ดังนี้คือ

1) เจ้าของกิจการ โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบการจัดการรีสอร์ทขนาดเล็กที่ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านระบบการจัดการ และด้านการตลาด

2) ผู้ใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนทั้งสิ้น 30 ราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Criterion based selection)

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ

ฉบับที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับเจ้าของกิจการเรือนางรองรีสอร์ท เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว สภาพการจัดการด้านบุคลากร สภาพการจัดการด้านการเงิน สภาพการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ สภาพการด้านระบบการจัดการและสภาพการด้านการตลาด

ฉบับที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในเรือนางรองรีสอร์ทเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีการประยุกต์จากแบบสอบถามมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวประเภท รีสอร์ท การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมีระดับความพึงพอใจให้เลือก 5 ระดับ คือ ระดับพึงพอใจดีมาก ระดับพึงพอใจมาก ระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับพึงพอใจน้อยและระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) กลุ่มผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการธุรกิจรีสอร์ท

นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ ตามประเด็นและจุดประสงค์ของการศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผล โดยการบรรยายเชิงพรรณนา

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยใช้สถิติเคอร์ติบายกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกิจรีสอร์ท

นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ ตามประเด็นและจุดประสงค์ของการศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ทั้งสิ้น 5 ระดับแล้วนำมาบรรยายเชิงพรรณนา

3. วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาธุรกิจรีสอร์ท โดยการ

ใช้ SWOT Analysis

นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ ตามประเด็นและจุดประสงค์ของการศึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสรุปผล จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

แนวทางการพัฒนารูปแบบธุรกิจรีสอร์ท กรณีศึกษาเรือนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทำการศึกษา ส่วนที่ 1 ศึกษาโครงสร้างของธุรกิจรีสอร์ท ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการและด้านการตลาด ส่วนที่ 2 ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้มาพักเรือนางรองรีสอร์ท ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนารูปแบบธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ท ผลการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

เรือนางรองรีสอร์ทเริ่มดำเนินงานปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ระยะเวลาดำเนินจนถึงปัจจุบัน ปี พ.ศ.2555 เป็นเวลา 10 ปี เป็นธุรกิจรีสอร์ทลำดับต้นๆ ของเมืองนางรอง เริ่มต้นจากลงทุนห้องแถวจำนวน 24 ห้องและมีการเพิ่มการลงทุนในปี 2550 สร้างเป็นบ้านแฝดเพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้นและเพิ่มห้องประชุม ห้องคาราโอเกะ เป็นต้น ลักษณะการบริหารเป็นแบบครอบครัวช่วยกันดูแล แร่งงาน และการจ้างงานมีพนักงานทั้งหมดเป็นหญิง 7 คน แบ่งงานดังนี้ ทำหน้าที่ดูแลห้องพัก มีหน้าที่ ล้างห้องน้ำ กวาดถู ปูเตียง อื่นๆโดยทำทั้งวันจำนวน 3 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 พร้อมค่านัดจำ ค่ากุญแจ 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 ข้อมูลเบื้องต้นราคา ห้องพักส่วนแรกที่เป็นห้องแถวมีการตั้งราคา 300 บาทต่อคืน ส่วนที่สองบ้านพักแฝดตั้งราคา 400-500 บาทต่อคืน มีทั้งเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ เตียงคู่มีอยู่ 5 ห้อง นอกนั้นเตียงเดี่ยว เตียงนอนมีขนาด 6 ฟุตทุกห้อง รวมทั้งห้องแถวและบ้านแฝดมีห้องพักทั้งหมด 48 ห้อง โครงสร้างธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท เรือนนางรองรีสอร์ท มีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยเน้นนโยบายหลักคือหาบุคลากรภายในพื้นที่ เน้นคนงานที่เป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ ประสพการณ์การทำงานที่ผ่านมา จะสังเกตลักษณะพฤติกรรม สายตา ทักษะคิดต่างๆ โดยประสพการณ์ของเจ้าของกิจการ การประเมินผลคนงานจะใช้ลักษณะการสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นเครื่องชี้วัด และมีการทดลองงานอย่างน้อย 1 เดือน แต่ไม่ได้กำหนดลักษณะการประเมินที่แน่ชัดที่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีคนงานมีการทำงานบกพร่องก็จะเรียกมาพบและแนะนำ เสนอแนะให้ปรับปรุงการทำงานเป็นรายๆ ไปและก็ประเมินผลคนงานคนดังกล่าว ว่ามีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่ การจัดการด้านการเงินในการจัดตั้งธุรกิจคำนึงถึงในด้านทางการเงินทำธุรกิจที่จะเปิดดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ มีการคำนวณต้นทุน รายรับ รายจ่าย จุดคุ้มทุนในการประกอบกิจการธุรกิจรีสอร์ทได้รับความช่วยเหลือทางการเงินในการคาดการณ์ทางธุรกิจ เสนอแนะวิเคราะห์ทางการเงิน การวางแผนและการออกแบบนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของกิจการคำนึงถึงโดยเฉพาะใช้หลักการสร้างตามพื้นที่ที่มีอยู่ซึ่งเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการ กระบวนการบริหารจัดการมีการแบ่งงานกันทำของคนงานอย่างชัดเจน สร้างกำลังขวัญและกำลังใจให้กับคนงาน มีการกำหนดเงินเดือนเพิ่มเป็นขั้นในแต่ละปีโดยวัดระยะเวลาจากการทำงาน สร้างเสถียรภาพในการทำงานของคนงาน ช่องทางของการส่งเสริมการขายให้ผู้เข้ามาพักเรือนนางรองรีสอร์ท ช่องทางที่ถือว่าทรงประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ลูกค้าแนะนำกันเอง

พฤติกรรมของผู้มาพักเรือนนางรองรีสอร์ท โดยแบ่งหมวดทั้งหมด 6 หมวด คือ หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม, หมวดที่ 2 ห้องพัก, หมวดที่ 3 การให้บริการ, หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย, หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม, หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้มาใช้บริการเรือนนางรองรีสอร์ท เมืองนางรอง จากเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญทั้งสิ้น 30 คน เป็นเพศชาย จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 53.30 ส่วน

เพศหญิงจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 46.70 ผู้มาใช้บริการส่วนมากอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ถัดมาอายุระหว่าง 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุมากกว่า 55 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาระดับปริญญาตรีจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดมาระดับอนุปริญญา, ปวท ระดับประถม ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, ปวช จำนวน 5 คน 4 คน 3 คนตามลำดับ อาชีพที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจส่วนตัว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาเป็นลูกจ้างจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 23.30 ถัดมาเป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 13.30 ข้าราชการกับพนักงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจมีจำนวนเท่ากัน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 10 ถัดมาเป็นเกษตรกรจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 6.70 สุดท้ายลักษณะอาชีพอื่นๆ จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 3.30 โดยความพึงพอใจของผู้มาพักเรือนนางรองรีสอร์ทมีระดับความพึงพอใจโดย หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจดีมาก หมวดที่ 2 ห้องพักความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 3 การให้บริการความพึงพอใจปานกลาง หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัยความพึงพอใจ ปานกลาง หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม ความพึงพอใจดีมาก หมวดที่ 6 คุณลักษณะอื่นๆ ความพึงพอใจดีมาก

การวิเคราะห์ SWOT Analysis ของธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ท พบว่า ลักษณะจุดแข็งประกอบด้วย 1. ที่ตั้งอยู่กลางเมืองนางรอง เดินทางสะดวก 2. การบริหารแบบครอบครัวมีอำนาจตัดสินใจได้ทันที 3. เน้นการจ้างคนในพื้นที่ทำให้สามารถหาแรงงานที่เข้าใจในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี 4. มีเป้าหมายที่ชัดเจน “สะดวก สะอาด ปลอดภัย” 5. กำหนดราคาย่อมเยาเหมาะสมกับการพักอาศัย ลักษณะจุดอ่อนประกอบด้วย 1. ภาพรวมลักษณะการวางแผนทำธุรกิจขาดประสพการณ์เน้นการทำธุรกิจพร้อมกับการเรียนรู้ปัญหา 2. ไม่มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 3. การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีการชำรุดใช้แรงงานภายในซึ่งไม่มีความชำนาญ 4. ระบบการจัดการลักษณะแบบหลวมๆ ไม่มีการกำหนดบทบาทของคนงานอย่างชัดเจน 5. ไม่มีการสร้างกลุ่มหรือผู้รับช่วงในการบริหารสืบทอดเป็นคนรุ่นใหม่ๆ ลักษณะโอกาสประกอบด้วย 1. มีการรวมกลุ่มของสมาคมหอการค้าเมืองนางรองในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติต่างๆ 2. นักวิชาการท้องถิ่น อาทิ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



มีการทำวิจัยในการพัฒนาเมืองนางรองในหลายด้านรวมถึงแหล่งที่พักอาศัยของนักท่องเที่ยวทำให้มีแนวทางการพัฒนาอย่างมีเหตุผลที่สอดคล้องกับนโยบายของเทศบาลเมืองนางรอง สุดท้ายลักษณะอุปสรรคประกอบด้วย 1.บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญผ่านการอบรมการบริการรวมถึงการเป็นมัคคุเทศน์เที่ยวท้องถิ่นน้อย 2.ตลาดการแข่งขันแหล่งที่พักเมืองนางรองค่อนข้างสูงทั้งที่จัดเป็นถูกต้องตามกฎหมายและยังไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 จากการศึกษารูปแบบธุรกิจเรือนนางรองรีสอร์ทนั้น มีลักษณะการบริหารจัดการแบบครอบครัวเดี่ยว โดยเป็นรีสอร์ทห้องพักไม่เกิน 100 ห้องสอดคล้องแนวคิดของพัชรพล (2551)เกี่ยวกับประเภทของรีสอร์ทขนาดเล็กรวมถึงสอดคล้องกับ Morrison et al. (1996: 55-61 cited in Inbanakaran, Jackson and Chhetri, 2011: Online) ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการห้องพักประเภทรีสอร์ท” ส่วนใหญ่ดำเนินกิจการโดยสมาชิกในครอบครัว อำนาจการตัดสินใจโดยแท้จริงไม่ใช่เจ้าของกิจการแต่เป็นภรรยาเจ้าของกิจการในการบริหารจัดการ โดยลักษณะการบริหารจัดการมีลักษณะกำหนดอย่างหลวมๆ ที่มีปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการสอดคล้องของสมคิด บางโม (2539)เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการ 4 เอ็ม เกี่ยวกับคน เงิน วัสดุสิ่งของ ระบบการจัดการ โดยในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานของเรือนนางรองรีสอร์ทมีการบูรณาการการทำงานกันได้ทุกตำแหน่งในกรณี คนงานบางตำแหน่งกลางงาน วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานนั้น ภรรยาเจ้าของกิจการมีการหาบุคลากรภายในพื้นที่เป็นอันดับแรก อันเนื่องจาก คนภายในพื้นที่จะทราบข้อมูลพื้นที่เป็นอย่างดี นิสัยใจคอไม่ต่างกันมาก อีกทั้งบ้านเกิดเขาอยู่ที่นี่ทำให้แนวโน้มการเปลี่ยนงานของคนงานค่อนข้างน้อยและเน้นคนงานที่เป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นงานบริการผู้หญิงมีความอ่อนโยนกว่าผู้ชายและการบริหารง่ายกว่า ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลัก โดยถามประวัติความเป็นมา ครอบครัว ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาไม่คำนึงถึงระดับการศึกษา วิธีการสัมภาษณ์ก็จะสังเกตลักษณะพฤติกรรม สายตา ทักษะคิดต่างๆ โดยประสบการณ์ของเจ้าของกิจการ และก่อนที่จะเข้าทำงานก็มีการเก็บหลักฐานโดยถ่ายสำเนาบัตรประชาชนของคนงานเพียงอย่างเดียว ในกรณีคนงานเปลี่ยนงานหรือคนงานไม่

เพียงพอวิธีการแสวงหาคนงานมาเพิ่มจะเริ่มจากใช้คนงานภายในที่ทำงานอยู่แล้วไปชักชวนหรือชวนมาทำงานทำให้เจ้าของกิจการเชื่อมั่นได้ระดับหนึ่งเกี่ยวกับคนงานที่เข้ามาใหม่เพราะรู้จักมักคุ้นกับคนงานที่อยู่เดิมลักษณะเป็นการค้าประกันโดยคนงานที่ชักชวนมา และไม่นิยมติดป้ายเพื่อให้มาสมัครงาน ทั้งนี้เพราะต้องมาพิจารณาก่อนกรองและประเมินผลเข้มงวดกว่าแบบแรกที่ให้คนงานภายในชักชวนเข้ามาทำงาน

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสอดคล้องของปรีชาแดงโรจน์ (2539) ซึ่งเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการเงิน การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยในการเข้ามาทำงานในเรือนนางรองรีสอร์ท เป็นการบริหารแบบครอบครัว ดังนั้นเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ จะไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่หรือพัฒนาบุคลากรเก่าให้มีความรู้เพิ่มเติมทำให้ทักษะและความรู้ใหม่ๆ ทำให้ไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันเพียงบริหารลักษณะบอกกล่าวเกี่ยวกับสายงานที่จะต้องได้รับมีหน้าที่อย่างไร ช่วงเวลาทำงานเวลาไหน โดยคนงานที่เข้ามาทำงานใหม่จะได้พี่เลี้ยงในการฝึกอบรมและฝึกงานไปพร้อมกัน อาทิเช่น คนงานที่ใหม่มีหน้าที่แม่บ้าน ก็จะให้ไปอยู่กับคนงานที่ทำหน้าที่แม่บ้านอยู่ก่อนแล้วให้ฝึกและปฏิบัติจริงไปพร้อมกับแนะนำ เสนอแนะ เน้นปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี และพี่เลี้ยงก็มีการประเมินผลคนงานใหม่เป็นเบื้องต้น ส่วนค่าตอบแทนในการทำงานขวัญกำลังใจจากการสัมภาษณ์คนงานจะมีเงินพิเศษจ่ายเงินให้ในช่วงเทศกาลสำคัญ โดยจะให้ตามอายุงาน จัดการด้านการเงินในการจัดตั้งธุรกิจสอดคล้องของ ผุสดี รุมาคม (2540) เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเงิน โดยเรือนนางรองรีสอร์ทได้ความคำนึงถึงในด้านการเงินทำธุรกิจที่จะเปิดดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งจากความสนใจของเจ้าของกิจการเอง ประกอบกับหลังจากเกษียณอายุราชการมีเงินจำนวนหนึ่ง แต่อย่างไรก็ไม่เพียงพอที่มีการคำนวณต้นทุน รายรับ รายจ่าย จุดคุ้มทุนในการประกอบกิจการธุรกิจรีสอร์ทแต่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงินในการคาดการณ์ทางธุรกิจ เสนอแนะ วิเคราะห์ทางการเงินให้อีกทางหนึ่งจากการปรึกษาทางธนาคารทำให้มีแหล่งเงินทุนโดยผ่านธนาคารในเมืองนางรองสอดคล้องของชนินทร์ ชุณห์พนธ์รักษ์ (2541) เกี่ยวกับแหล่งเงินทุนที่มีบทบาทต่อธุรกิจต่างๆ นอกจากนั้นเรือนนางรองรีสอร์ทได้มีการนำพื้นที่ 5 ไร่ในการจัดทำรีสอร์ทเข้าเป็นหลักทรัพย์ค้ำ



ประกัน ส่วนการวางแผนและการจัดการเบื้องต้น เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจมาก่อนจึงให้นักวิเคราะห์ทางธนาคารแนะนำแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์อีกครั้งมีลักษณะการประเมินทางการเงินค่าใช้จ่ายที่แฝงเร้นทั้งด้านการสร้างห้องแถว ค่าวัสดุอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ รวมถึงค่าใบอนุญาตและการขออนุญาต ค่าธรรมเนียมทางด้านการจดทะเบียนประกอบธุรกิจ ดังนั้นปัญหาแหล่งเงินทุนจึงไม่มีในการวางแผนบริหารการเงินในการลงทุนครั้งแรกจะมีการเริ่มจากโครงการขนาดเล็กในการทดลองตลาด มีการลงทุนเป็นห้องแถวให้เช่าจำนวน 24 ห้องพักก่อนในพื้นที่ 1ไร่ครึ่ง และค่อยขยายกิจการเพิ่มขึ้น โดยให้ผู้รับเหมาประเมินราคาการสร้างหลังจากนั้นก็มีการสร้างบ้านแฝดเพิ่มเติมในปี 2550 ด้านการจัดการวัสดุอุปกรณ์มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผน และการออกแบบเป็นอย่างมาก เนื่องจากการวางแผนและการออกแบบนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่เจ้าของกิจการคำนึงถึง โดยเฉพาะใช้หลักการสร้างตามพื้นที่ที่มีอยู่ซึ่งเป็นรูปสี่เหลี่ยมคางหมู เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ลูกค้าจะต้องมาใช้บริการ ดังนั้น การวางแผนและการออกแบบได้แนวคิดส่วนหนึ่งมาจากการเข้าพักอาศัยบ้านสวนรีสอร์ทที่เมืองบุรีรัมย์ แล้วนำเค้าโครงแบบมาคิดในการตัดสินใจ และที่สำคัญเจ้าของกิจการเสริมว่าสิ่งที่มุ่งเน้นอีกประการหนึ่งคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความสะดวกในการมาใช้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องต่อภาพพจน์และการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจของผู้เข้ามาพักในอนาคต ในการจัดหาและการเลือกสรรวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และเครื่องมือต่างๆ ส่วนใหญ่ให้ผู้รับเหมาเสนอโดยเราบอกแบบว่าต้องการอะไรบ้าง และได้รับการแนะนำจากผู้มีประสบการณ์หลายท่านเกี่ยวกับการเลือกสินค้าที่มีคุณภาพคงทนและตามงบประมาณที่มีอยู่จำกัด เรือนนางรองรีสอร์ทถือว่าเป็นธุรกิจขนาดเล็กขนาดย่อม ดังนั้นจุดเริ่มต้นในระบบการจัดการในเชิงการบริหารจะเป็นรูปแบบครอบครัว อยู่กันแบบมิตรช่วยเหลือนกัน แต่จากการสังเกตในการตอบคำถามมีลักษณะการบริหารแบบหลวมๆ แต่เมื่อมาวิเคราะห์ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงกระบวนการบริหารจัดการที่นำมาสังเคราะห์อีกครั้งได้ว่า 1.มีการแบ่งงานกันทำของคนงาน ไม่ว่าจะเป็นแม่บ้าน แม่ครัว ธุรกิจหรือพนักงานการเงินก็ตาม เพื่อให้ทราบบทบาทหน้าที่ที่ได้รับในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามกรณีบางตำแหน่งของหน้าที่ขาดหรือหายไปก็สามารถทดแทนกันได้ ลักษณะเกื้อกูลกันในการทำงานทำให้อาจจะมองไม่เห็นถึงตำแหน่งการทำงานอย่างแท้จริง 2.อำนาจการบังคับ

บัญชาการบริหารกิจการโดยแท้จริง คือ ภรรยาเจ้าของกิจการในการสั่งการคนงานเนื่องจากคนงานประจำทั้งหมดเป็นผู้หญิงทำให้งานมีประสิทธิภาพ ลักษณะการบังคับบัญชาเน้นความเชื่อใจความสามารถของคนงานที่อยู่มานานให้มีการควบคุมคนงานที่มาทำงานภายหลัง ทำให้สังเกตได้ว่า ลักษณะการบังคับบัญชาเป็นแบบลำดับชั้นในการสั่งการ 3.การสร้างกำลังขวัญและกำลังใจให้กับคนงาน มีการกำหนดเงินเดือนเพิ่มเป็นขั้นในแต่ละปีโดยวัดระยะเวลาจากการทำงาน ถึงแม้เงินเดือนที่เพิ่มในแต่ละปีเพิ่มปีละ 10 บาทไปเรื่อยๆ ค่อนข้างน้อย แต่จากการถามคนงาน พบว่า เงินที่เพิ่มในแต่ละปีถือว่าน้อยแต่ก็ทำงานที่เรื่อนนางรองรีสอร์ทที่มีความสบายใจเป็นอิสระในการทำงานและรักเจ้าของกิจการเพราะผูกผันในการทำงานมาหลายปี อย่างไรก็ตามก็มีสวัสดิการด้านอื่นๆ ในลักษณะเบี่ยขยัน คือ ไม่ลา ไม่ขาด ในรอบเดือนนั้นๆ ก็จะมีเงินเพิ่มให้ 200 บาท รวมทั้งเจ้าของกิจการมีอาหารกลางวันให้บริโภครฟรีและในช่วงเทศกาลสำคัญก็มีเงินโบนัสให้เพิ่มตามความเหมาะสม 4.ความมีเสถียรภาพในการทำงาน โดยจากสัมภาษณ์เจ้าของกิจการตั้งแต่มีการตั้งธุรกิจไม่เคยที่จะปลดคนงานออกจากการทำงานทำให้คนงานที่อยู่นานเกิดความเชื่อมั่นจะไม่ว่างงาน ยกเว้นคนงานลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น นอกจากนั้นให้อิสระในการสร้างสรรค์การทำงานของคนงานในการบริการผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นหลักสำคัญ ช่องทางของการส่งเสริมการขายให้ผู้เข้ามาพักเรือนนางรองรีสอร์ท ช่องทางที่ถือว่าทรงประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ลูกค้าแนะนำกันเองสอดคล้องกับแนวคิดส่วนผสมทางการตลาดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539) ที่ประกอบด้วยการส่งเสริมการขายที่สมารถกระตุ้นความสนใจ สถานที่ตั้งและสอดคล้องของประชา รุ่งเพ็ชรวิภาวดี (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งกล่าวว่าได้ว่า “เรือนนางรองรีสอร์ทค่อนข้างโชคดีที่มีการดำเนินธุรกิจเป็นลำดับต้นๆ ของเมืองนางรอง อันเนื่องจาก ราคาห้องพักถือว่าไม่แพงแต่การบริการประทับใจ อยู่กลางเมืองนางรอง” นอกจากนั้นมีการช่องทางการขายเพิ่มข้อมูลลงในอินเทอร์เน็ต ผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นแต่ก็ไม่มีลักษณะเด่นเท่าที่ควรจากการสอบถามบางส่วนเกี่ยวกับการจัดหาที่พักแรมของผู้มาใช้บริการบอกว่าสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งบริษัทนำเที่ยวก็มาติดต่อโดยหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตเช่น



เดียวกัน ส่วนการส่งเสริมสนับสนุนของภาครัฐ/เอกชนในการดำเนินธุรกิจรีสอร์ทที่ไม่มีเป็นรูปธรรมมีเพียงนโยบายที่รับทราบเกี่ยวกับการส่งเสริมธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม ซึ่งเจ้าของกิจการไม่ค่อยให้ความสนใจเท่าไร แต่สนใจการรวมกลุ่มกันของสมาคมหอการค้าเมืองนางรองเพื่อรับทราบแนวทางการส่งเสริมการขายมากกว่า และขณะนี้ถือว่าเรือนางรองรีสอร์ทค่อนข้างมีความเสถียรภาพจากผู้เข้ามาใช้บริการทำให้เจ้าของกิจการไม่สนใจที่กระตุ้นความสนใจลูกค้าในการเพิ่มกิจกรรมนันทนาการต่างๆ หรือแม้ส่วนลดราคาก็ตาม

ส่วนที่ 2 ผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ทนั้น ส่วนใหญ่มาเป็นครอบครัวหรือเป็นคู่รักซึ่งมีจำนวนไม่แตกต่างกัน อายุอยู่ระหว่าง 26-35 ปีช่วงวัยรุ่นตอนปลายเข้าสู่วัยทำงาน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวส. มีอาชีพลักษณะเป็นธุรกิจส่วนตัว รองลงมาเป็นลูกจ้าง ตามลำดับ ในระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ทนั้น ผู้วิจัยได้มีการปรับหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา (2550) สอดคล้องกับ Tat Y. Choi and Raymond Chu. (2001) ศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในการเข้าพักโรงแรมในฮ่องกงและแนวโน้มในการกลับมาพักซ้ำในอนาคต โดยได้ทำการศึกษากิจการ 7 ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการของพนักงาน คุณภาพห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก การให้บริการทางธุรกิจ ความคุ้มค่าของเงิน ความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้วมาปรับให้เหมาะสมกับธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ททั้งหมด 6 หมวด ทำให้ทราบว่าผู้มาใช้บริการเรือนางรองรีสอร์ทมีความพึงพอใจมากในหมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ ในข้อที่เกี่ยวกับราคาห้องพักที่มีราคาเหมาะสมกับการบริการซึ่งสอดคล้องของสุรภร วิศิษฐ์สุวรรณและคณะ (2546) เกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคคือระดับราคาสินค้าและบริการ นอกจากนั้นผู้ให้บริการเห็นว่าทำเลที่ตั้งของเรือนางรองรีสอร์ทถือว่าเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีการตั้งสภาพแวดล้อมการเข้าออกได้สะดวกกับถนนสายหลักในการเดินทาง แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่ผู้มาใช้บริการพอใจน้อยเกี่ยวกับระดับความปลอดภัยในด้านการเตรียมการปฐมพยาบาลหรือยาสามัญประจำเพื่อให้การบริการในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉินเบื้องต้น รวมถึงหมวดที่ 2 ที่พักที่ไม่มาตรฐานบางส่วนโดยเฉพาะห้องน้ำที่มีอุปกรณ์ชำรุด แอร์ไม่เย็นและไม่มีเครื่องดูด

อากาศทำให้มีกลิ่นภายในห้องพัก การใส่ใจเกี่ยวกับผ้าปูเตียงให้มีความสะอาดเรียบร้อย

ส่วนที่ 3 ประเมินสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกโดยใช้การวิเคราะห์ SWOT โดยแบ่งเป็นประเด็นซึ่งสามารถสร้างแนวทางการพัฒนาธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ทได้ดังนี้

จุดแข็ง

“จริงใจ ราคาไม่แพง” ถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของเรือนางรองรีสอร์ทสอดคล้องของการเกิด แก้วมรกต (2554) ที่ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่ โดยในส่วนของผู้มาใช้บริการห้องพักเรือนางรองรีสอร์ททั้งชั่วคราวและประจำต่างพึงพอใจเป็นอย่างมาก มีการพูดต่อกันของผู้มาใช้บริการ โดยราคามีการปรับให้เหมาะสมเพียงปรับจาก 3 ชั่วโมงเป็น 300 บาทเป็นค้างคืน 300 บาท ถึงแม้เกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวก็ยังคงยืนยงราคาเดิม เจ้าของกิจการประเมินการคืนทุนใช้ระยะเวลา 10 ปี การวางแผนกิจการเน้นให้สอดคล้องกับพื้นที่ที่มีรูปสี่เหลี่ยมคางหมู วัสดุอุปกรณ์เลือกภายในท้องถิ่นนำมาปรับใช้ก่อนเป็นเบื้องต้น ยกเว้นหาไม่ได้แท้จริง โดยในการจัดวางแผนผังทั้งภายในและภายนอกของรีสอร์ท เน้น “สะอาด สะดวก ปลอดภัย” เป็นหลักในการตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของเรือนางรองรีสอร์ทเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำเศรษฐกิจรีสอร์ทเพราะอยู่ในเมืองนางรอง การเดินทางสะดวก บรรยากาศร่มรื่น

จุดอ่อน

การพัฒนาบุคลากรไม่มีการวางแผนกำลังคนหรือแม้กระทั่งการฝึกอบรมก็ใช้ลักษณะการเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานทำให้การตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการรวมถึงการทำความสะอาดภายในห้องพักจากการสอบถามผู้มาใช้บริการ พบว่า บางครั้งไม่สะอาดเท่าที่ควร อีกทั้งการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆก็ใช้บุคลากรที่มีอยู่ทำโดยไม่มีความชำนาญ ตลอดจนขาดช่องทางการส่งเสริมกระตุ้นกิจกรรมนันทนาการด้านอื่นๆให้กับผู้มาใช้บริการ อาทิ รถบริการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เป็นต้น รวมถึงมาตรการสร้างความปลอดภัยภายในรีสอร์ทยังไม่มีระบบหรือสัญลักษณ์บ่งบอกถึงความเชื่อมั่นในทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ



การดำเนินธุรกิจเรือนางรองรีสอร์ทตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 จนถึงปี พ.ศ. 2555 มีระยะเวลา 10 ปี ทำให้เจ้าของกิจการมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาเพื่อความเจริญก้าวหน้าในทางธุรกิจลดลง อันเนื่องมาจากทำมาเป็นเวลาช้านาน จากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าของกิจการจะไม่ขยายกิจการหรือเพิ่มการลงทุนใดใดและไม่มีลูกค้าคนใดมารับสืบทอดกิจการรีสอร์ท ผู้วิจัยมองประเด็นนี้ถือว่า เรือนางรองรีสอร์ทมีโอกาสเข้าสู่ภาวะถดถอยหลังจากนี้ไป ดังนั้น ควรมีการสร้างกลุ่มหรือผู้รับช่วงในการบริหารสืบทอดเป็นคนรุ่นใหม่ฯ

โอกาส

ผู้ประกอบการกิจการรีสอร์ท โรงแรมในเมืองนางรอง มีการร่วมมือกันจริงจัง ในการรวมกลุ่มเป็นชมรม สนับสนุนด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง มีการระดมความคิดในการพัฒนาไปอย่างมีทิศทางตามนโยบายของเมืองนางรอง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและที่พักแรมให้มีความมั่นคงและยั่งยืน อีกทั้งนักวิชาการในท้องถิ่นเห็นความสำคัญในพื้นที่การท่องเที่ยวเมืองนางรอง ไม่ว่าจะเป็นพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาการเพิ่มมูลค่าสินค้าท้องถิ่น เป็นต้น ทำให้แนวทางการสร้างโอกาสมีหลักการตามวิทยาศาสตร์ให้สอดคล้องกับประสบการณ์ที่เชี่ยวชาญของเจ้าของพื้นที่อย่างบูรณาการอุปสรรค

บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญผ่านการอบรมการบริหาร รวมถึงการเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวท้องถิ่นมีน้อย ตลอดจนตลาดการแข่งขันแหล่งที่พักเมืองนางรองค่อนข้างสูงทั้งที่จัดเป็นถูกต้องตามกฎหมายและยังไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย

ข้อเสนอแนะ

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

บริหารเพื่อให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร

4. ปรับปรุงการให้บริการด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่มีการติดตั้งให้เห็นอย่างชัดเจนแก่ผู้มาพักอาศัยหรือเขียนเอกสารเพิ่มเติมภายในห้องพักอาศัยเกี่ยวกับการบริการเสริมด้านนี้ รวมถึงปรับกายภาพห้องพักต่างๆ โดยเฉพาะห้องน้ำ ให้สามารถใช้งานได้

5. สสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

6 .จัดเวทีการสัมมนา หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติการบริการที่พักอาศัยของคนภายในและภายนอกพื้นที่ รวมถึงการวิจัยและประสบการณ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

7. พัฒนาช่องทางให้แก่เจ้าของกิจการที่พักอาศัยผู้มาใช้บริการ คนในพื้นที่ท้องถิ่นหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

8. ให้เสนอแผนการจัดกิจกรรมการสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการบริการกับหน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการโดยผลักดันให้มีรายวิชาเกี่ยวกับการบริการและการเป็นมัคคุเทศก์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านท้องถิ่นภายในเมืองบุรีรัมย์เฉพาะทาง รวมถึงสร้างเป็นโครงการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางการบริการรีสอร์ทขนาดเล็กเมืองนางรองให้เป็นต้นแบบ

9. สร้างอัตลักษณ์เฉพาะของเรือนางรองรีสอร์ทที่มีความเด่นชัดในการนำเสนอผู้มาใช้บริการห้องพักเพื่อสร้างเป็นจุดเด่นทางการค้า

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยในปิงงบประมาณ 2554 จากสถาบันวิจัยและพัฒนาของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ตลอดจนได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเรือนางรองรีสอร์ทและผู้เข้ามาใช้บริการ รวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ในเรือนางรองรีสอร์ททุกคน อีกทั้งการอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยของอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้



เอกสารอ้างอิง

- การเกิด แก้วมรดก. (2554). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย
- ในจังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2550). มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทสถานพักตากอากาศ. ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550
สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2554 จาก, <http://www.tourism.go.th/2010/upload/news/files/Resort%20Standard.pdf>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ชนินทร์ ชุมพันธ์รักษ์. (2541). SMEs : เสาหลักของอุตสาหกรรมกู้ชาติ.(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2539). การโรงแรม. กรุงเทพฯ : สารมวลชน.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2540). ศิลปและศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ : ธงชัยการพิมพ์.
- ผุสดี รัมภคม. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : พิสิษฐ์เซ็นเตอร์.
- สมคิด บางโม. (2539). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : พิสิษฐ์การพิมพ์.
- สุภกร 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 ตฤยนิชณะ. (2551). ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา.
- วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประชา รุ่งเพชรวิภาวดี. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.
- วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- 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).)
- 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).)