



การประชุมวิชาการประจำปี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์
ครั้งที่ 10 ประจำปี พ.ศ.2559
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

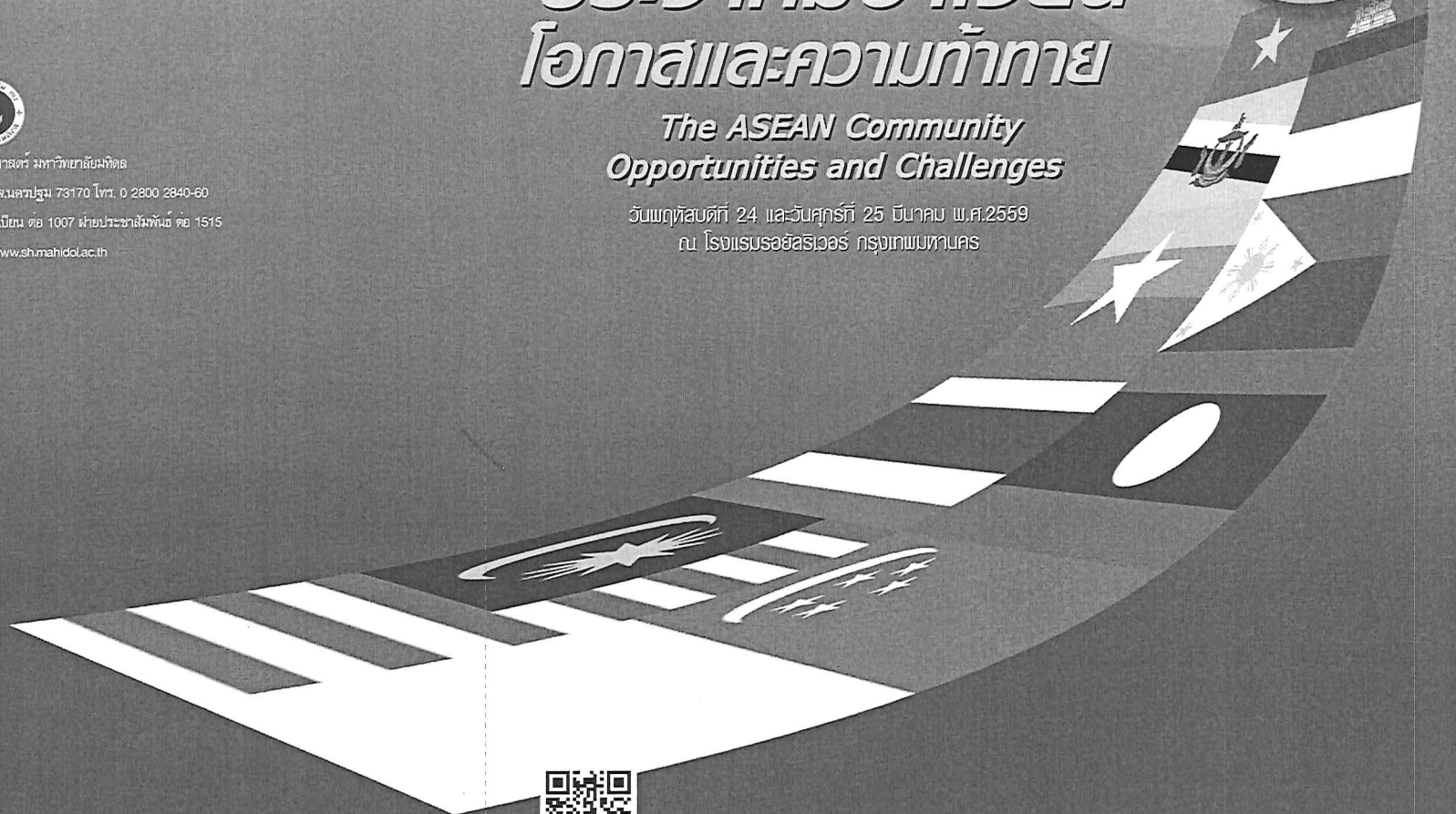
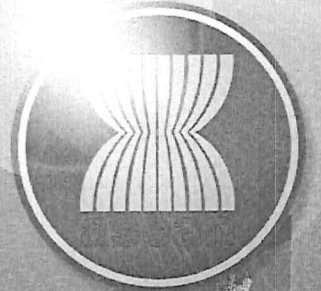


คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ณพุทธมณฑลสาย 4 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170 โทร. 0 2800 2840-60
ฝ่ายรับสมัครบทความ ต่อ 1008, 1019 ฝ่ายลงทะเบียน ต่อ 1007 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ต่อ 1515
โทรสาร 0 2441 9182 www.sh.mahidol.ac.th

ประชาคมอาเซียน โอกาสและความท้าทาย

*The ASEAN Community
Opportunities and Challenges*

วันพฤหัสบดีที่ 24 และวันศุกร์ที่ 25 มีนาคม พ.ศ.2559
ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพมหานคร



www.facebook.com/shmahidolpage

Proceeding



คำสั่ง คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่ ๗๑๗ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาก่อนกรองบทความวิชาการ (Peer Reviewers)

เพื่อการประชุมวิชาการประจำปีระดับชาติ

สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ พ.ศ.๒๕๕๘

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

ด้วยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จะจัดให้มีการประชุมวิชาการประจำปี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ พ.ศ.๒๕๕๘ ในวันที่ ๒๔-๒๕ มีนาคม ๒๕๕๘ หัวข้อ “ประชาคมอาเซียน โอกาสและความท้าทาย” ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพมหานคร และจะมีการนำเสนอผลงานทางวิชาการ ของอาจารย์ นักวิชาการ และนิสิตนักศึกษาจากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลงาน ที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติเหมาะสม จึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาก่อนกรองบทความวิชาการ (Peer Reviewers) เพื่อพิจารณาผลงานดังกล่าว ดังมีรายนามต่อไปนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในคณะฯ


๑. รศ.ดร.ศิริวรรณ ไกรสุรพงศ์
๒. รศ.ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ
๓. รศ.ดร.ปกรณ์ สิงห์สุริยา
๔. รศ.ดร.อุทัยทิพย์ เจียวิวรรธน์กุล
๕. ผศ.ดร.วุฒินันท์ กันทะเตียน
๖. ผศ.ดร.ภัทร์ พลอยแหวน
๗. ผศ.ดร.โรมัส กวาดามูช
๘. ผศ.ดร.ปฐมพงษ์ โพธิ์ประสิทธิ์นันท์
๙. อ.ดร.ประทีป ฉัตรสุกางค์
๑๐. อ.ดร.อนัส อมาตยกุล
๑๑. อ.ดร.ธรรมรัตน์ มะโรหบุตร
๑๒. ผศ.ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์
๑๓. อ.ดร.สุภาภรณ์ สงค์ประชา
๑๔. อ.ดร.ศิวะพร ภูพันธ์

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกคณะฯ

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ๑. ศ.นวลจันทร์ ทศนชัยกุล | คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| ๒. ศ.พ.ด.อ.หญิง ดร.พัชรา สีนลอยมา | โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน |
| ๓. รศ.ดร.นภพร ทศนัยนา | ข้าราชการบำนาญ |
| ๔. รศ.ดร.ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล | ข้าราชการบำนาญ |
| ๕. รศ.พิเชษฐ กาลามเกษตร | ข้าราชการบำนาญ |
| ๖. รศ.สีดา สอนศรี | คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| ๗. รศ.ดร.สุชาดา นันทะไชย | ข้าราชการบำนาญ |
| ๘. รศ.ดร.วิไลลักษณ์ รัตนะเพียรธัมมะ | คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก |
| ๙. ผศ.ดร.ชาญณรงค์ บุญหนุน | คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| ๑๐. ผศ.ดร.ทวิดา กมลเวช | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| ๑๑. ผศ.ดร.พรอมรินทร์ พรหมเกิด | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| ๑๒. ผศ.ดร.วรุทธิ์ ศรีวรกุล | คณะปรัชญาและศาสนา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ |
| ๑๓. พ.ต.หญิง ดร.อุบลพรรณ ธีระศิลป์ | ภาควิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวชศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| ๑๔. พ.ต.หญิง ดร.พนมพร พุ่มจันทร์ | ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน |
| ๑๕. พล.ต.ต.ดร.ปิยะพันธ์ ปิงเมือง | ผู้บังคับการปราบปรามการกระทำความผิด
เกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชน คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| ๑๖. อ.ดร.ภาณุพัฒน์ พุ่มพฤษ | วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล |
| ๑๗. อ.ดร.สุจิตรา เขียวศรี | กรมข้าวทหาร กองบัญชาการ กองทัพไทย |
| ๑๘. อ.ดร.ศรัณยู วิริยเวชกุล | รองอธิบดีผู้พิพากษาศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง |
| ๑๙. อ.ดร.อินทิรา ฉวีรัมย์ | |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปจนกว่าการพิจารณากลับกรองบทความวิชาการในการประชุมครั้งนี้
จะแล้วเสร็จ

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๘



(รองศาสตราจารย์ ดร.วริยา ชินวรรโณ)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



การประชุมวิชาการประจำปี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์
ครั้งที่ 10 ประจำปี พ.ศ.2559 วันที่ 24-25 มีนาคม พ.ศ.2559 ณ โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพฯ

รูปแบบการให้บริการและกลยุทธ์ของที่พักแบบ เบด แอนด์ เบรคฟาสต์
กรณีศึกษา ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน
**Bed and Breakfast Lodging Service Platform and Strategies:
A Case Study of Sea Harmony Eco lodge, Hua-Hin**

พลาริป พานา¹
ชิษณุพงศ์ ศิริโชตินิศากร²

ABSTRACT

The objective of this research were 1) to study context and platform of service of Bed & Breakfast Lodging 2) to study Bed & Breakfast Lodging strategies of Sea Harmony Ecolodge, Prachuapkhirikhan Province. In carrying out of this investigation, the researcher applies a conceptual framework derived from various concepts of organizational management, human resources management, service principle, and marketing management. The methodological approach was qualitative research methods by analyzing documents, interviews, and non-participation observation with business owner and staffs of 5 people. The results showed that Bed & Breakfast Lodging have unique style of small size, service with a pay closer attention of staff, presented its storied through an architecture, servicing reflects the life style of its customers. The Bed & Breakfast Lodging service platform were 1) organization dimension found that Bed & Breakfast Lodging is small and not bureaucracy organization structure 2) human resource management dimension found that staffs must be able to present its story or identity a unique of its accommodation, creating an atmosphere of working as a families 3) services dimension found that it's made customers satisfaction by quick respond and can full fill to the need of customers than other Lodging, due to the advantage of small scale 4) marketing dimension found that it's select the internet channel through the website about traveling in offering its products to a targeted audience.

For the strategies found that 1) organization strategies was implement the lean strategy by reducing process and timing of operations to enhance the efficacy of communication 2) human resource management strategies by emphasized on personal management in term of happy life that lead to a quality of service and organizational loyalty 3) service strategies by concentrated on closed up service and quick response to customer requirement and services beyond expectations in order to get best satisfaction 4) service marketing strategies by cooperated with business partnerships such as websites on the Internet, online social networks, and distributors.

Keyword: Operation Model, Strategy, Bed and Breakfast

¹ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² หัวหน้าสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทและรูปแบบการให้บริการของที่พักรูปแบบเบด แอนด์ เบรค ฟาสต์ของซี ฮาร์โมนี อีโคโนมิกส์ หัวหิน 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์ที่พักรูปแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ของซี ฮาร์โมนี อีโคโนมิกส์ หัวหิน ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการวิจัยจากแนวคิดการจ้องคักการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริการ และการตลาด ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 5 คน ในด้านรูปแบบการให้บริการและกลยุทธ์ของที่พักรูปแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ผลการวิจัยพบว่า ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ผลการวิจัยพบว่าที่พักรูปแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ มีรูปแบบคุณลักษณะเฉพาะของที่พักรูปแบบขนาดเล็ก บริการด้วยความเอาใจใส่ใกล้ชิดจากพนักงาน นำเสนอความเป็นมาผ่านทางสถาปัตยกรรม การบริการที่สะท้อนรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้มาใช้บริการ และให้เห็นถึงบุคลิกและรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้มาใช้บริการส่วนแนวทางในการบริหารจัดการที่พักรูปแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ในมิติที่ศึกษาพบว่า 1) มิติการจ้องคักการ พบว่าที่พักรูปแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ จะมีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน 2) มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าบุคลากรจะต้องสามารถเป็นผู้นำเสนอหรือเล่าเรื่องราวเอกลักษณ์ของที่พักรูปแบบได้ มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบครอบครัว 3) มิติด้านการบริการ พบว่า ใช้การสร้างความพึงพอใจด้วยการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็วกว่าที่พักรูปแบบอื่น ๆ เนื่องจากความได้เปรียบทางด้านขนาด 4) มิติด้านการตลาด พบว่าเลือกใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

สำหรับกลยุทธ์ของของซี ฮาร์โมนี อีโคโนมิกส์ หัวหินสรุปได้ดังนี้ 1) กลยุทธ์การจ้องคักการ ใช้กลยุทธ์สิน โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานภายในองค์กร ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร 2) กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เน้นการดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด ข้อดีคือก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานเมื่อบุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุขก็จะสามารถให้การบริการที่ดีนอกจากนี้ยังเกิดความภักดีต่อองค์กร 3) กลยุทธ์การบริการ เน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมุ่งให้การบริการที่เหนือความคาดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และ 4) กลยุทธ์การตลาดบริการ สร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ รองลงมาคือผ่านตัวแทนจำหน่าย

คำสำคัญ: รูปแบบการให้บริการ, กลยุทธ์, เบด แอนด์ เบรคฟาสต์

บทสรุปงานวิจัย

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการที่มีความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัว อัตราการแข่งขันที่สูงในปัจจุบันซึ่งธุรกิจที่จะกล่าวถึงก็คือธุรกิจที่พักแรม ซึ่งจะเห็นว่าธุรกิจที่พักแรมแต่ละแห่งจะมีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาทำการแข่งขันกัน ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์การแข่งขันในด้านราคา การบริการ รูปลักษณ์ และการออกแบบที่พักแรมเป็นต้น ปัจจุบันพบว่ามีธุรกิจที่พักแรมประเภทหนึ่งซึ่งเป็นกระแสนิยม และเป็นที่ยอมรับกันจากนักท่องเที่ยวคือ ธุรกิจที่พักแรมประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นธุรกิจที่พักแรมที่มีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นตัวตนที่โดดเด่น และการมีรูปแบบของการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานรวมถึงรูปแบบในการดำรงชีวิตของนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย สร้างให้เกิดความแตกต่างไปจากธุรกิจที่พักแรมประเภทอื่น ๆ ทั่วไป



ธุรกิจที่พักแรมประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ เป็นทางออกของผู้ประกอบการที่มีเงินทุนจำกัด โรงแรมจึงมีขนาดเล็กและมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มากนัก มักมีเจ้าของเป็นผู้บริหารกิจการเอง ดังนั้นขนาดและจำนวนห้องพักไม่ใช่ประเด็นสำคัญอีกต่อไป เบด แอนด์ เบรคฟาสต์ หลายแห่งเริ่มให้มีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักธุรกิจมากขึ้นเพื่อตอบรับรูปแบบการดำรงชีวิตการเดินทาง มีการออกแบบที่มีเอกลักษณ์และการให้บริการแบบเฉพาะเพื่อตอบสนองต่อรูปแบบการดำรงชีวิตของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จากการข้อมูลที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ โดยสนใจถึงประเด็นรูปแบบการดำเนินงานและกลยุทธ์ต่างๆของธุรกิจที่พักประเภทดังกล่าว โดยเฉพาะอำเภอหัวหินมี จำนวน 262 โรงแรม ในกลุ่มโรงแรมประเภทนี้ (www.tripadvisor.com) ซึ่งปรากฏงานวิจัยในเรื่องนี้มีอยู่อย่างจำกัด ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษากับสถานประกอบการซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน ด้วยสาเหตุที่ ซี ฮาร์โมนีได้รับการจัดอันดับติดอันดับที่ 1 (ม.ค.2559) ของการรีวิวโรงแรมขนาดเล็กในเว็บ tripadvisor (www.tripadvisor.com) และถูกกล่าวถึงผ่านสื่อต่างๆ ในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงนำไปสู่การศึกษาวิจัยหัวข้อ “รูปแบบการให้บริการและกลยุทธ์ของที่พักแบบ เบด แอนด์ เบรคฟาสต์ กรณีศึกษา ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน” ซึ่งจะเกิดประโยชน์ในการทำความเข้าใจที่เกี่ยวกับรูปแบบกำดำเนินงาน กลยุทธ์ และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและกลยุทธ์ของธุรกิจที่พักประเภทนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาบริบทและรูปแบบการให้บริการของที่พักแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน
- 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์ของที่พักแบบ เบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน

3.แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริย์ เข้มทอง (2558) ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญตามรูปแบบการบริหารจัดการ ดังนี้

ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกที่ผู้ประกอบการบริหารแบบอิสระดำเนินการเองจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ปัจจัยคือ 1) ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) ความพร้อมของเงินลงทุน และ 3) การส่งเสริมการตลาด ดังนี้

1. ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาของเจ้าของกิจการโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกรูปแบบของการบริหารแบบอิสระที่ไม่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่เป็นเพราะอาจขาดระบบการจัดการที่มีมาตรฐานหรือไม่สามารถจัดการให้เป็นระบบที่มีมาตรฐานได้ ทั้งระบบการขาย ระบบการเงิน ระบบการผลิต และระบบการติดตาม ซึ่งระบบการจัดการของกิจการโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกรูปแบบอิสระที่มีส่วนช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จ เกิดจาก องค์ประกอบของผู้ประกอบการ และผู้ประกอบการ โดยมีการละเอียดดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการ นอกจากต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความพร้อมเรื่องเงินลงทุน และมีทำเลแล้ว ต้องสามารถมองภาพของการดำเนินกิจการโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกที่จะเริ่มต้นได้ทั้งหมด เพื่อกำหนดนโยบายและแผนงานได้อย่างชัดเจนและรอบคอบ แล้วจึงควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีทักษะด้านการจัดการ เพื่อสามารถจัดระบบการทำงานของกิจการได้อย่างเหมาะสม มีการศึกษารายละเอียดแต่ละขั้นตอน และเตรียมการสำหรับปัญหาต่าง ๆ ที่มีโอกาสเกิดขึ้นอย่างรอบคอบ ผู้ประกอบการควรมีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค ของการดำเนินกิจการ และมีการกำหนดแผนงานต่าง ๆ ไว้ทุก ๆ ระบบการทำงาน เป็นต้น

2) มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี ปัจจุบันระบบการบริหารจัดการในธุรกิจขนาดย่อมสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดการได้ ผู้ประกอบการควรศึกษาเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเลือกที่เหมาะสมกับองค์กรเพื่อนำมาใช้ในกิจการเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการมีข้อมูลในการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างมีระบบ และมีความคล่องตัว จะทำให้อกิจการมีระบบการจัดการที่ตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

3) ทักษะด้านการสื่อสาร ธุรกิจโรงแรมและที่พักทางเลือกเป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการที่มีจำนวนบุคลากรไม่น้อยกว่า 25 คน เป็นธุรกิจของการจัดการบริการแก่นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการที่ต้องการที่พักทั่วทุกภูมิภาคของโลก ดังนั้นผู้ต้องผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน และพนักงานในโรงแรมของตน และยังคงสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการที่เดินทางมาจากนานาประเทศ ความจำเป็นของทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ เพื่อเข้าใจความแตกต่างความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเป็นเรื่องสำคัญ

4) มีความคิดสร้างสรรค์ ควรมีความรู้และความคิดสร้างสรรค์ เจ้าของกิจการควรมีทักษะการพัฒนาการจัดการบริการใหม่ ๆ ทั้งในเรื่องการคิดผลิตภัณฑ์ของห้องพักใหม่ การปรับปรุงห้องพัก ปรับปรุงสถานที่ เพราะธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือก ควรใช้ขนาดของธุรกิจที่เล็กเป็นข้อได้เปรียบในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการคิดกระบวนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ราคาเหมาะสม เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน

1) มีทักษะด้านการบริการ และมีความอดทน มีจิตสำนึกในการบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน และมีอัธยาศัยที่ดี รับผิดชอบต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย มีส่วนช่วยให้แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น

2) มีความรู้และทักษะการทำงานเป็นทีม มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการบริการ เข้าใจเรื่องผลิตภัณฑ์ของกิจการสามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ถูกต้อง สามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ และเข้าใจบทบาทการทำงานของตนเองในฐานะผู้ให้บริการ

3) ขยัน ซื่อสัตย์ และตรงต่อเวลา สามารถปฏิบัติงานโดยได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของกิจการผู้ร่วมงาน และลูกค้า

ดังนั้น กล่าวได้ว่าหากกิจการจะประสบความสำเร็จต้องดำเนินการจัดระบบการปฏิบัติงานที่ดีโดยความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติช่วยกัน ผู้ประกอบการต้องใช้หลักมนุษยสัมพันธ์จึงจะสามารถควบคุมการทำงานได้ การทำธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกเป็นกิจการที่ต้องแข่งขันกับตนเอง ผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานควรพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2. ความพร้อมของเงินลงทุน เป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อการตัดสินใจขยายกิจการหรือลงทุนในการประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือก ส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการต้องพิจารณาว่าจะหาเงินทุนได้ที่ไหน และเมื่อลงทุนแล้วจะมีความคุ้มค่าหรือไม่ ระยะเวลาในการคืนทุนนานเท่าไร และโอกาสเสี่ยงต่อการขาดทุนมากน้อยเพียงใด ผู้ประกอบการต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

กรณีที่ไม่สามารถหาเงินลงทุนจากสถาบันการเงินได้ เนื่องจากอาจไม่ได้รับความเชื่อถือในธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกจากสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการบางรายอาจใช้วิธีหาเงินทุนด้วยการเรียกหุ้นส่วน เพราะฉะนั้น หุ้นส่วนจะต้องเข้าใจนโยบายเป็นอย่างดีว่ากิจการโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกที่ทำอยู่มีจุดมุ่งหมายอย่างไร รูปแบบใด อาจต้องการเขียนโครงการดำเนินกิจการ เพื่อป้องกันปัญหาความเข้าใจไม่ตรงกันที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง

3. การส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือก เนื่องจากการประกอบธุรกิจที่ผู้ประกอบการดำเนินการเอง ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก จึงไม่ได้มีการ



ดำเนินการด้านการตลาดอย่างเป็นทางการ ทำให้ลูกค้าไม่รู้จัก ดังนั้นกิจการควรดำเนินการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

3.1 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อบอกให้ลูกค้า หรือกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักชื่อที่ตั้งและจุดเน้นของ โรงแรมขนาดย่อมและที่พัก เพื่อให้ลูกค้าสามารถเดินทางมาได้อย่างสะดวก ปัจจุบันอาจใช้วิธีการทางโซเชียลมีเดีย และการพัฒนาเว็บไซต์ของโรงแรมและที่พักเข้ามาช่วยในเรื่องของการตลาดและประชาสัมพันธ์

3.2 ระบบการจองที่พักผ่านออนไลน์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เพราะช่วยให้ลูกค้าจากทุกภูมิภาคของโลกสามารถเข้าถึงกิจการได้ ดังนั้นปัจจุบันกิจการส่วนใหญ่จะเข้าเป็นเครือข่ายของบริษัทที่รับจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์

3.3 การสร้างบรรยากาศให้ลูกค้าพึงพอใจ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการแล้วอยากกลับมาใช้บริการอีก หรือบอกต่อแก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ดีอย่างหนึ่ง บรรยากาศของโรงแรมขนาดย่อมและที่พักขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ อาทิ การประดับตกแต่ง การจัดเฟอร์นิเจอร์ ความสะอาด การแต่งกายของพนักงาน และการบริการ ตลอดจนการควบคุมระบบการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

การลงทุนในกิจการโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกลงจะสามารถได้ต้นทุนคืนช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าที่เข้าพัก และการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับธุรกิจขนาดย่อม เพราะการมีจำนวนลูกค้าหมุนเวียนและเข้าใช้บริการจำนวนมากจะเป็นการช่วยการประชาสัมพันธ์ของกิจการให้มีลูกค้ารู้จักมากขึ้น ทำให้กิจการได้กำไรและคืนทุนเร็วขึ้นฯ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือกลงขึ้นอยู่กับปัจจัยของรูปแบบการบริหารจัดการที่กิจการเลือก ซึ่งแต่ละรูปแบบก็มีองค์ประกอบสำคัญที่ต้องพิจารณาก่อนดำเนินการ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิทยาแบบกรณีศึกษา (Case Study) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเจาะลึก ในประเด็นรูปแบบการดำเนินงานและกลของธุรกิจที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน

2. ขอบเขตการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยได้แก่

1) ขอบเขตเชิงเนื้อหาโดยศึกษารูปแบบการให้บริการ กลยุทธ์ ของธุรกิจที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน

2) ขอบเขตด้านพื้นที่ โดยศึกษาเฉพาะธุรกิจที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ โดยศึกษาสถานประกอบการที่ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน ด้วยเหตุผลที่สถานประกอบการแห่งนี้ได้รับการยอมรับในการจัดอันดับติดอันดับที่ 1 (ม.ค.2559) ของการรีวิวที่พักแบบโรงแรมขนาดเล็กในเว็บ TripAdvisor (www.tripadvisor.com) และถูกนำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ในสังคมที่หลากหลายและเป็นที่รู้จักในปัจจุบัน

3) ขอบเขตด้านประชากร เก็บข้อมูลกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและดำเนินงานของธุรกิจที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน จำนวน 5 คน

4) ขอบเขตด้านเวลา เก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2559

3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและผู้ที่มีส่วนในการดำเนินงานของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหินโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวผู้วิจัย ซึ่งต้องมีการเตรียมตัวด้านการศึกษา ข้อมูลทั่วไป รูปแบบการดำเนินงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่פקประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เตรียมคำถามการวิจัยเป็นคำถามปลายเปิด และใช้แบบบันทึกการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) โดยมีอุปกรณ์ที่ช่วยในการเก็บข้อมูล ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป สมุด และปากกา สำหรับการบันทึกข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) เกี่ยวกับการดำเนินงานของที่พักแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์

6. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลหลังจากที่ได้เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนสำคัญในการทำวิจัยคือการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลที่ใช้กันมากในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (สุภางค์ จันทวานิช, 2553) การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูลที่แตกต่าง (Methodological Triangulation) ด้านการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2553) โดยพิจารณาจากช่วงเวลา และบุคคลที่แตกต่างกันและใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) (ชาย โพธิสิตา, 2556) โดยมีทีมผู้วิจัยที่มีส่วนในการสัมภาษณ์และสังเกตกับผู้ให้ข้อมูลหลัก สำหรับตรวจทานและเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และถอดการบันทึกเสียงจากเครื่องบันทึกเสียงออกมาในรูปแบบของข้อความ เพื่อจัดกลุ่มความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล มีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลและตีความข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) ต่อไป

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมจากที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ กรณีศึกษาซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหินพบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ก่อตั้ง ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน คือ คุณ สุวิทย์ เจริญทรัพย์ พบว่าเป็นธุรกิจที่พักที่ก่อตั้งขึ้นจากการลงทุนซื้อบ้านพักใน อำเภอหัวหิน แล้วจึงเริ่มการลงทุนทำธุรกิจที่พัก โดยการออกแบบห้องพักของบ้าน 5 ใน 7 ห้องที่นำมาตกแต่งในรูปแบบที่ขึ้นชอบและแตกต่างกัน มุ่งเน้นการให้บริการเสมือนอยู่บ้าน โดยมีรูปแบบเป็นที่พักแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ จำนวนห้องพัก 5 ห้อง 5 รูปแบบคือ 1) Amber Top Deck 2) Inwhite Bacony Deck 3) Navy lower Deck 4) Classic Promande Deck 5) Cushy Promande Deck โดยมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่ให้ความเอาใจใส่ ความเป็นกันเอง ใกล้ชิดจากเจ้าของบ้าน และการนำเสนอเรื่องราว ความเป็นมาผ่านการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์

2. รูปแบบการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการสังเกตวิธีการบริหารจัดการภายในที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ กรณีศึกษาซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน พบว่าสามารถแบ่งออกเป็น 4 มิติได้แก่ 1) มิติด้านการจัดองค์กร 2) มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3) มิติด้านการบริการ และ 4) มิติด้านการตลาด ดังนี้



2.1 มิติด้านการจัดการองค์กร

มีแนวทางการบริหารจัดการโดยพบว่าขนาดของโครงสร้างองค์กรขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน ซึ่งการจัดการองค์กรลักษณะนี้มีข้อได้เปรียบในการบริหารจัดการคือ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานภายในองค์กร หากจะพิจารณาในแง่ของการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ การที่องค์กรสามารถตัดสินใจให้บริการหรือตัดสินใจแก้ปัญหาได้รวดเร็วเท่าไรก็จะยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกันนอกจากนี้ในด้านการสื่อสารภายในองค์กรยังเกิดความ ได้เปรียบด้านความชัดเจนและประสิทธิภาพในการสื่อสาร เป็นการช่วยลดอัตราความผิดพลาดจากการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารโดยตรงไม่ต้องผ่านผู้บริหารหลายระดับเหมือนโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารและประสิทธิภาพบริหารจัดการภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

2.2 มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เมื่อทำการศึกษา พบว่าความแตกต่างในการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์คือ การกำหนดคุณสมบัติที่แตกต่างของบุคลากรที่จำเป็นต่อธุรกิจที่พิกแบบ เบด แอนด์ เบรคฟาสต์ จะต้องเป็นการให้บริการที่สามารถตอบสนองกับรูปแบบ การดำรงชีวิตของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายและความต้องการส่วนบุคคล (personalized service) รวมถึงความใส่ใจในบริการ และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ แต่สำหรับบุคลากรในโรงแรมประเภทนี้จะต้องมีคุณสมบัติที่มากกว่าที่ได้กล่าวถึงคือ บุคลากรจะต้องสามารถสร้างบรรยากาศในการบริการ องค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องทัศนคติจึงพยายามปรับทัศนคติของบุคลากรในด้านการบริการแต่ในองค์กร ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของการแสดงออก ท่าที บุคลิกในการให้บริการ และการสามารถเป็นผู้นำเสนอหรือเล่าเรื่องเอกลักษณ์ความโดดเด่นของที่พักได้อีกด้วย บุคลากรจะถูกปลูกฝังให้เกิดความรักเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันธุรกิจ เสมือนอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวเดียวกัน และมีการมุ่งใจในรูปแบบของการสร้างบรรยากาศใน การทำงานที่เป็นกันเองทำให้บุคลากรเกิดความอยากที่จะทำงานเพื่อองค์กรมากกว่าการมุ่งใจในรูปแบบของผลตอบแทนหรือการปลูกฝังให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ไม่ใช่เฉพาะการทำงานตามหน้าที่ของตนเท่านั้น

2.3 มิติด้านการให้บริการ

ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ เป็นที่พักแบบ เบด แอนด์ เบรคฟาสต์ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างค่อนข้างครบถ้วนและรวดเร็วกว่าโรงแรมขนาดเล็กประเภทอื่น ๆ และโรงแรมเครือข่าย เนื่องจากความได้เปรียบทางด้านขนาด ทำให้การเข้าถึง การสร้างความคุ้นเคย การจดจำ ผู้ใช้บริการได้ การตอบสนองที่ทันท่วงที เป็นเรื่องง่ายสำหรับบุคลากรผู้ให้บริการในซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ ซึ่งสิ่งนี้ถือเป็นปัจจัยความได้เปรียบและความแตกต่างที่ธุรกิจที่พักแบบ เบด แอนด์ เบรคฟาสต์ที่อื่น ๆ มี

5.2.4 มิติด้านการตลาดบริการ

พบว่าที่ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ มีการดำเนินงานด้านการตลาดบริการคล้ายคลึงกับโรงแรมขนาดเล็กประเภทอื่น ๆ คือ เน้นขายประสบการณ์และภาพลักษณ์ของสินค้ามากกว่าตัวสินค้าจริง ๆ แต่ทั้งนี้ในการทำการตลาดบริการของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ ที่มีการบริหารงานในรูปแบบเจ้าของซึ่งไม่ได้บริหารงานภายใต้เครือข่าย การทำการตลาดอาจจะเป็นเรื่องยาก ต้องใช้ความพยายามและกลยุทธ์ในการทำ การตลาดมากในช่วงเริ่มแรกปัญหาหลักในการทำการตลาดบริการของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ คือ การพยายามสื่อเรื่องราวความเป็นมา และเอกลักษณ์ของที่พักให้เป็นที่รับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ช่องทางที่มีประสิทธิภาพและราคาถูกที่เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ เลือกใช้ในการส่งผ่านผลิตภัณฑ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการรับรู้และตัดสินใจคือช่องทางทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยว

3. ประเด็นกลยุทธ์ในการจัดการ

กลยุทธ์ในการดำเนินงานของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน เกิดขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้ โดยไม่ได้กำหนดในเชิงแผนการใด ๆ ที่ชัดเจน เป็นเพียงกล

ยุทธ์ของฝ่ายบริหารงานวางไว้ในเชิงวิสัยทัศน์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินงานอยู่แล้ว พบกลยุทธ์ใน 4 มิติที่ ดังนี้

3.1 กลยุทธ์การจัดองค์กร

การลดขั้นตอนการทำงาน เนื่องจากองค์กรของ ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน ที่พัก เป็นขนาดเล็ก และมีลักษณะเป็นการบริหารโดยเจ้าของผู้ถือหุ้นร่วมกัน ทำให้มีข้อได้เปรียบในการบริหารจัดการคือ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานภายในองค์กร ทำให้สามารถตัดสินใจให้บริการหรือตัดสินใจแก้ปัญหาได้รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังเกิดความได้เปรียบด้านความชัดเจนและประสิทธิภาพในการสื่อสาร เป็นการช่วยลดอัตราความผิดพลาดจากการสื่อสารเนื่องจากการสื่อสารส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารโดยตรงไม่ต้องผ่านผู้บริหารหลายระดับเหมือนโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งการบริหารที่พัก ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ จัดการแล้วพบว่ามีความเหมือนกันในรูปแบบของโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดเล็กซึ่งทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการและการสื่อสารภายในองค์กร

3.2 กลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิดในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์คือ ในขั้นตอนของการสัมภาษณ์ บุคลากรเข้ามาทำงาน โดยผู้บริหารจะเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกพนักงานในทุกระดับด้วย ซึ่งเป็นการสร้างความใกล้ชิดตั้งแต่แรกเริ่ม ในส่วนของการฝึกอบรม เน้นการให้บริการที่มีความเป็นกันเอง มีความใกล้ชิด ซึ่งการดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิดเช่นนี้ องค์กรขนาดใหญ่ไม่สามารถทำได้ ข้อดีของการดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิดนี้ คือ ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เมื่อบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ก็จะสามารถให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังเป็นการลดอัตราการเข้าออกของบุคลากรได้อีกด้วย เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษา บริบทและแนวทางการบริหารจัดการที่พักแบบ เบด แอนด์ เบรคฟาสต์ แล้วพบว่ามีความเหมือนกันในด้านการให้ความสำคัญต่อบุคลากร มีการดูแลลูกจ้างอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ยังมีการสร้างมาตรฐานการบริการของบุคลากรที่แตกต่างจากคู่แข่งด้วย

3.3 กลยุทธ์ด้านการบริการ

จากการศึกษาพบว่าธุรกิจที่พัก ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน กลยุทธ์เน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและพยายามตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการเนื่องจากต้องการให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการเข้ามาพักโรงแรมเหมือนเป็นการพักอยู่ในบ้านหลังที่สองโดยโรงแรมจะมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการตั้งแต่กระบวนการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาพักคือ จะให้การต้อนรับด้วยน้ำสมุนไพรที่ทำเองเท่านั้น และมอบคู่มือการเข้าพัก จากนั้นจะมีการนำชมส่วนบริการต่าง ๆ ของโรงแรม และมีการเล่าเรื่องราวความเป็นมาของโรงแรมในระหว่างนำชมยังจุดต่างๆทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมประเภทอื่น ๆ หรือโรงแรมกลุ่มการวิจัยท่องเที่ยวยั่งยืนเครือข่ายที่ไม่สามารถทำเช่นนี้ได้ เนื่องจากจำนวนของผู้ใช้บริการที่เป็นตัวแปรในการเข้าถึง และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งจุดนี้เป็นข้อได้เปรียบในด้านการบริการที่พักแบบขนาดเล็ก

3.4 กลยุทธ์ด้านตลาดบริการ

กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือทางธุรกิจจากการศึกษามิติการตลาดของ ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน พบว่า ช่องทางการตลาดที่โรงแรมใช้มากที่สุดคือ เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีช่องทางการประชาสัมพันธ์คือ โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจะเน้นลูกค้าชาวต่างชาติในรูปแบบของ FIT คือ ลูกค้าที่ตัดสินใจเข้ามาใช้บริการเองโดยไม่ผ่านตัวแทนจำหน่าย ในขณะที่เดียวกันโรงแรมประเภทอื่น ๆ หรือโรงแรมเครือข่าย เน้นการทำตลาดโดยการให้เครือข่ายเป็นผู้ส่งลูกค้าเข้ามาพักในโรงแรมมาเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนช่องทางผ่านเว็บไซต์และผ่านตัวแทนเป็นอันดับที่รองลงมา การศึกษาบริบทและแนวทางการบริหารจัดการพบว่ามีความเหมือนกันในด้านช่องทางการใช้ในการทำการตลาดคือ ที่พักแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ที่มีลักษณะการบริหารงานโดยเจ้าของช่องทางทางการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่จะอาศัยช่องทางผ่านเว็บไซต์มาเป็นอันดับหนึ่ง



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นพบว่า บริบทและรูปแบบการให้บริการของที่พักแบบเบด แอนด์ เบรค ฟาสต์ ของซี ฮาร์โมนี อีโคโนมิกส์ หัวหินโดยที่พักแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ มีรูปแบบคุณลักษณะเฉพาะของที่พักแบบขนาดเล็ก บริการด้วยความเอาใจใส่ใกล้ชิดจากพนักงาน นำเสนอความเป็นมาผ่านทางสถาปัตยกรรม การบริการที่สะท้อนรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้มาใช้บริการ และให้เห็นถึงบุคลิกและรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้มาใช้บริการส่วนแนวทางในการบริหารจัดการที่พักแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ ในมิติที่ศึกษา พบว่า 1) มิติการจ้างองค์กร พบว่าที่พักแบบเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ จะมีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน มีการมุ่งความเป็นเลิศทางธุรกิจ (บุญดี บุญญาภิจและกมลวรรณ ศิริพานิช, 2545) มีเปรียบเทียบจุดเด่นจุดด้อยในธุรกิจที่ใกล้เคียงมาปรับใช้ในธุรกิจของตนเองเพื่อให้เกิดความแตกต่าง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ 2) มิติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ไพโรจน์ อุดด. 2548) ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานตามนโยบายขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จากการศึกษาพบว่าองค์กรมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรคือ มีการดำเนินการในกระบวนการของการออกแบบงานการวิเคราะห์งาน การวางแผนกำลังคน การสรรหาคัดเลือก มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร การพิจารณาความดีความชอบ การจ่ายค่าตอบแทน การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย สิ่งที่เป็นลักษณะเฉพาะด้านบุคลากรพบว่า บุคลากรจะต้องสามารถเป็นผู้นำเสนอหรือเล่าเรื่องราวเอกลักษณ์ของที่พักได้ มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบครอบครัว 3) มิติด้านการบริการพบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างบริการที่เป็นเลิศ (Customer Service Excellence) เข้าใจความต้องการของลูกค้าและตอบสนองลูกค้าได้ (อัจฉรา จุ้ยเจริญ, 2556) โดยทำให้เกิดการให้บริการลูกค้าในสิ่งที่ต้องการได้อย่างตรงจุด รับทราบข้อบกพร่องได้ทันที และจัดการกับปัญหาได้ทันเวลา ใช้การสร้างความพึงพอใจด้วยการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็วกว่าที่พักประเภทอื่น ๆ เนื่องจากความได้เปรียบทางด้านขนาด 4) มิติด้านการตลาด พบว่าเลือกใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

สำหรับกลยุทธ์ของซี ฮาร์โมนี อีโคโนมิกส์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังนี้ 1) กลยุทธ์การจัดองค์กร ใช้กลยุทธ์สั้นโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานภายในองค์กร ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร 2) กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เน้นการดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด ข้อดีคือ ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เมื่อบุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุขก็จะสามารถให้บริการที่ดีนอกจากนี้ยังเกิดความภักดีต่อองค์กร 3) กลยุทธ์การบริการที่สอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจคุณภาพของการบริการ (Parasuraman et al., 1985: 47) ที่เน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมุ่งให้การบริการที่เหนือความคาดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และ 4) กลยุทธ์การตลาดบริการ สร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับเว็บไซต์ทางการเดินทางท่องเที่ยวในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอเชิงหลักการ

การศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการธุรกิจโรงแรมและที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรคฟาสต์ จะมีการจัดโครงสร้างองค์กรขนาดเล็กและไม่ซับซ้อน บริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการสร้างสภาพการทำงานแบบครอบครัว การตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างครบถ้วนและรวดเร็วกว่าที่พักประเภทอื่นจากความได้เปรียบทางด้านขนาด ช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์เกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย

สำหรับกลยุทธ์ของของซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน 1) กลยุทธ์การจัดองค์กร ใช้กลยุทธ์สิน ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน 2) กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เน้นการดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุขสามารถให้บริการที่ดีนอกจากนี้ยังเกิดความภักดีต่อองค์กร 3) กลยุทธ์การบริการ เน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมุ่งให้การบริการที่เหนือความคาดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า และ 4) กลยุทธ์การตลาดบริการ สร้างความร่วมมือทางธุรกิจกับเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์ รองลงมาคือผ่านตัวแทนจำหน่าย ธุรกิจที่พักในประเภทเดียวกันยังสามารถนำรูปแบบการดำเนินงานและกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหินไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจของตัวเองในพื้นที่อื่น ๆ โดยการนำไปปรับใช้ในการวางรูปแบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรของตน

2. ข้อเสนอในการดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ควรดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ อาทิ รูปแบบการดำเนินงานและกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งควรนำไปศึกษาด้วยวิธีวิทยาอื่น ๆ รวมทั้งงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสร้างการยืนยันข้อค้นพบในเชิงหลักการจากการศึกษาในครั้งนี้ อีกทั้งควรศึกษาในมิติของประชากรในการศึกษา ที่เป็นธุรกิจที่พักประเภทเบด แอนด์ เบรก ฟาสต์ ในพื้นที่กว้างขึ้นและจำนวนเพิ่มขึ้นด้วยวิธีการเชิงปริมาณ

บรรณานุกรม

- ชาย โพธิสิตา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งงานวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งฯ.
- บุญดี บุญญาภิและกมลวรรณศิริพานิช. (2545). Benchmarking ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์.
- ไพโรจน์ อุลัด. (2548). แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://it.aru.ac.th/courseware2/detail/chapter2/c22.htm> (วันที่สืบค้นข้อมูล: 23 มกราคม 2559).
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.
- อัจฉรา จัยเจริญ. (2557). พัฒนาและอบรมการบริการที่เป็นเลิศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://atcharablog.com/tag/customer-service-excellence/>. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 10 มกราคม 2559).
- สุรีย์ เข้มทอง. (2558). “แนวคิดทั่วไปของธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือก” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและการจัดการที่พักทางเลือก เล่มที่ 1 หน้าที่ 2 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Tripadvisor. (2559). ซี ฮาร์โมนี อีโค ลอดจ์ หัวหิน [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: https://th.tripadvisor.com/Hotels-g297922-c2-Hua_Hin_Prachuap_Khiri_Khan_Province-Hotels.html (วันที่สืบค้นข้อมูล: 23 มกราคม 2559).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985, Autumn). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. American Marketing Association.49 (4):41-50.