

การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 5

The 5th National & International Conference

Business Administration 2017 : Digital Economy Thailand 4.0

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระหว่างวันที่ 9 – 10 มีนาคม 2560

ณ โรงแรม ดิ เอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงษ์ กิรติการกุล)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร ศิริโภคากิจ)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองเลียน บัวจุม)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวิน มະโนชัย)

รองอธิการบดี (อาจารย์ชนู เชื้อวิโรจน์)

รองอธิการบดี (อาจารย์อภิชาต สวนคำกอง)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายการเงินและระบบสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.คงกลับดินทร์ แสงอาษาวิริยะ

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร

วรรณสถิตย์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.กัญญาพัสวี

กล่อมลงเริญ

รองประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บริเดา

ศรีนฤวรรณ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา

เทชเกกิ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัดพงศ์

อวีโรหานานท์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ตันจันทร์พงศ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ตุลาสมบัติ

กรรมการ

อาจารย์ ดร.ปิยวารณ์

สิริประเสริฐศิลป์

กรรมการ

อาจารย์ ดร.อรุณี

ยศบุตร

กรรมการ

นายพงศ์กฤตน์

ภูริชพิสิฐกร

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอลิษา

อุ่นจิตต์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

เจ้าของ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เลขที่ 63 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย

จังหวัดเชียงใหม่ 50290

โทรศัพท์ 0-5387-3550-2 โทรสาร 0-5349-8151

www.ba.mju.ac.th

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินผลงาน
รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลบดินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนียา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาญุส
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตตินุช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา^{*}
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัดพงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ
อาจารย์ ดร.กัญญาพสี
อาจารย์ ดร.ปิยวารรณ
อาจารย์ ดร.อรุณี
อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์
อาจารย์ ดร.พนมพร
อาจารย์ ดร.ศรรษา^{*}
อาจารย์ ดร.กุลชณา^{*}
อาจารย์ ดร.อนุชา^{*}
อาจารย์ ดร.อุกฤษณ์

แสงอาสวาริยะ
บุณมาก
สมฤทธิ์สกุล
خلประเสริฐสุข
ศิริโกคาภิจ
บังเมฆ
มนีพันธ์
สงเคราะห์
หยุ่ยเย็น
ชุลิกาวิทย์
วรรณสกิต
ศรีนฤรรณ
เทชเดกิ
อวีโรจนานนท์
ตันจันทร์พงศ์
ตุลาสมบัติ
ฟองเพชร
กล่อมลงเจริญ
สิริประเสริฐศิลป์
ยศบุตร
ใบไม้
เฉลิมวรรณ
วรุณกุล
แวนแก้ว
กันทรดุษฎี
มารังค์

รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการรีสอร์ท กรณีศึกษา บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท
ตำบล บางนกแขวง อำเภอ บางคนที่ จังหวัด สมุทรสงคราม

The business formations and strategies of Baan Pa Tup-Tim Mae Klong Resort

Bang Nok kwaek area, khonthi district, Samut Songkhram province

นุชรา พิทักษ์สิน¹ พิทักษ์ ศิริวงศ์²

¹นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิม แม่กลองรีสอร์ท 2) ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีทางประชุมภารณฑ์ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ คุณจุฬาลักษณ์ แสงวนิช ผู้ประกอบการบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ตำบล บางนกแขวง อำเภอ บางคนที่ จังหวัด สมุทรสงคราม รวมถึงพนักงานและนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) กิจการบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท เป็นกิจการครอบครัว กลยุทธ์ที่ใช้เน้นรองรับผู้มาสัมมนา ศึกษาดูงาน และการบริการที่มีคุณภาพและหลากหลาย 2) ปัญหาและอุปสรรคของกิจการบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ด้านพนักงาน หน้าที่ของพนักงานทำหน้าที่เดิมๆ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อดทน และลาออกบ่อยครั้ง ด้านการแข่งขัน กิจการบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ทอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว จึงมีกิจการที่พัฒนาขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการแก้ปัญหาโดยเน้นบริการลูกค้าผู้ที่ต้องการทานอาหารสุขภาพ การบริการที่มีคุณภาพและหลากหลาย ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้ที่ต้องการดำเนินกิจการที่พัฒนาขึ้น เข้าใจถึงรูปแบบและขั้นตอนการดำเนินกิจการรีสอร์ทและที่พัก รวมถึงได้ทราบปัญหาและอุปสรรค วิธีแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบกิจการที่พัฒนาขึ้น แนวทางดำเนินกิจการอย่างไร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับกิจการของตนได้อย่างไรบ้าง

คำสำคัญ: รูปแบบการดำเนินกิจการ / กลยุทธ์การดำเนินกิจการ / รีสอร์ท

Abstracts

The objective of this research aims to study the business formations, strategies, problems and obstacles of Baan Pa Tup-Tim Mae Klong Resort. This research is a qualitative research using the phenomenological research method. The research collected the data by in-dept interview and non-participant observation. The main informant is Julalak Saengwanit (Baan Pa Tup-Tim Mae Klong Resort operator at Bang Nok kwaek area ,khonthi district,Samut Songkhram province).Five people of staff and tourist are also

included in giving information. The study result shows that Baan Pa Tup-Tim Mae Klong Resort is the family business with the tactics to focus on supporting seminar attendants, job observation ,and the variety of services with high quality. 2) Baan Pa Tup-Tim Mae Klong Resort problem and obstacle in term of staff is that the staffs do the same duties over and over ,which make them feel bored, impatient and decide to quit the job. Moreover, in term of competition, Baan Pa Tup-Tim Mae Klong Resort is located near the tourist attraction so there are a lot of accommodations built up near the same area. The entrepreneur solves the problem by providing the customers who desire to have healthy food and the variety of services with high quality. The benefits from this research make the people who want to run an accommodation business understand the formations and procedures for the resort operation and accommodation. Besides, people are aware of the problems, obstacles and operator's solutions which can be applied to their own business.

Keywords: forms and operations /operation's strategies /resort

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยในระดับต้นๆ จากการที่ประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้มีความได้เปรียบในเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยคาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอาเซียนเข้ามามากขึ้นจากการร่วมมือในการพัฒนาเส้นทางคมนาคมให้เชื่อมโยงกันภายในภูมิภาค ทำให้คาดว่า ประเทศไทยจะมีการเพิ่มขึ้นของความต้องการในการเดินทางและการท่องเที่ยว (อศวิน จิตต์จำรงค์, 2554) โดยตลาดที่สร้างรายได้มากสุด ได้แก่ จีน มาเลเซีย ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และ สหรัฐอาณานิคม (ยุทธศักดิ์ สุภารat, 2559) แนวโน้มการลงทุนอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงควรมุ่งเน้นที่การปรับปรุงคุณภาพของที่พักอาศัยเดิมให้ได้มาตรฐานในระดับสากล (อศวิน จิตต์จำรงค์, 2554) ซึ่งในปัจจุบันนี้มีการเดินทางเพื่อกระทำการท่องเที่ยวและลงทุน หลากหลาย เช่น มาท่องเที่ยวพักผ่อน ติดต่อธุรกิจ márav ประชุม ฯลฯ ด้านสังคมออนไลน์ในปัจจุบันนี้ก็ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อพัฒนาการท่องเที่ยวของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก เช่น การถ่ายรูปกับสถานที่นั้นๆ ลงโซเชียล ทำให้สถานที่นั้นเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

การตลาดการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญมากต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคมของไทย เป็นแหล่งรายได้ที่นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค ทำให้คนในท้องถิ่นมีงานทำ นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและลงทุน เมืองประเทศไทย ประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ช่วยให้เศรษฐกิจพื้นตัวได้รับดีกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ และมีส่วนช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศไทยใช้ประโยชน์ ที่ผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้าน ขยายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว (ฉันท์ วรรณณอม, 2552)

ธุรกิจที่พักรแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้และสร้างอาชีพให้กับประชาชน ธุรกิจที่พักรแรมในปัจจุบันนี้ มีอยู่หลายประเภท เช่น

บังกะโล เพนชั่น เกสต์เฮาส์ โรงแรม รีสอร์ท เป็นต้น(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ,2556) ที่พักแต่ละ ประเภทมีราคาหลากหลายต่างกันตามขนาดของที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ความสะอาดในการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะเลือกพักแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น รายได้ รสนิยมของ นักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไป เป็นต้น

เนื่องด้วยจังหวัดสมุทรสงคราม มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวมากมายที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างไปสัมผัส อีกทั้งยังอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร การคมนาคมสะดวก จึงเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญอีกจังหวัดหนึ่งในภูมิภาค และมีนักท่องเที่ยวニยมไปมากในปัจจุบัน (ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง ,2546) กิจการด้านการบริการที่พักจึงมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ผู้ประกอบการจำเป็นต้องวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อที่จะทำให้ กิจการของตนเติบโตได้อย่างมั่นคง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการขายให้กับกิจการ แก้ไขปัญหาต่างๆที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อ กิจการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประ��ศที่จะศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการของตนเองได้

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการของ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ดำเนินการ นักแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
- เพื่อศึกษาถึงสภาพปัจจุหาและอุปสรรคของการดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ดำเนินการ นักแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงรูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ดำเนินการ นักแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผ่านการทำทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ด้านการตลาด ทฤษฎีเกี่ยวกับโรงเรม และที่พัก รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจการ

ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท พนักงานและนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ จำนวน 12 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ดำเนินการ นักแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา และรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 จนถึงเดือน พฤษภาคม 2559

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาด ของบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ดำเนินการ นักแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

2. ทำให้ทราบถึงสภาพปัจจุบัน และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในการดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้ผู้ประกอบการรายอื่นรับรู้ถึงปัจจุบัน และอุปสรรคที่เกิดขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้ แก้ไขดูดบกร่องของการต้นเองได้

บททวนวรรณกรรม

ในการศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการรีสอร์ท กรณีศึกษา บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยรวมแล้วรูปแบบสรุปเป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก
2. แนวคิดทฤษฎีรูปแบบการดำเนินธุรกิจโรงแรม
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. ความเป็นมาของกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ท

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก

1.1 ความหมายและประเภทของที่พักโรงแรม ที่พักโรงแรม หมายถึง การประกอบธุรกิจการขายบริการที่พักเพื่อคนเดินทางที่ต้องการพักค้าง ซึ่งอาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการด้วย ที่พักโรงแรมสำหรับนักเดินทางท่องเที่ยวแบ่งออกได้หลายประเภท ซึ่งความแตกต่างของแต่ละประเภทอาจไม่ชัดเจน ที่สำคัญคือ ความแตกต่างกันในภาพลักษณ์ของธุรกิจ เช่น อินน์ (Inn) ให้ความรู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเอง โมเต็ล (Motel) เน้นความสะดวกสบายและผู้มาพักมีที่จอดรถของตนเอง โรงแรม (Hotel) ที่เน้นประสิทธิภาพและบริการความสะดวกสบายต่างๆ เป็นต้น

ที่พักโรงแรมที่สำคัญที่ควรกล่าวถึง มี 2 ประเภท ดังนี้

1.1.1 โรงแรม เกณฑ์การจำแนกประเภทโรงแรม มีดังต่อไปนี้

ด้านที่ดัง เป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อความสำเร็จเชิงธุรกิจ

ด้านขนาด พิจารณาจากจำนวนห้องพัก

ด้านราคา พิจารณาจากอัตราห้องพัก โดยเปรียบเทียบระดับราคาเฉลี่ยของกิจกรรมภายในเขตพื้นที่

ด้านระดับการบริการ พิจารณาจากความครอบคลุมในการบริการ

ด้านการจัดระดับมาตรฐานโดยใช้สัญลักษณ์ ระดับดาวในแต่ละโรงแรม (1 - 5 ดาว)

ความเป็นเจ้าของและรูปแบบการบริหาร แบ่ง ๒ กลุ่ม คือโรงแรมอิสระและโรงแรมจัดการแบบกลุ่ม

1.1.2 ที่พักนักท่องเที่ยว จำแนกได้ดังต่อไปนี้

(1) บ้านพักเยาวชน เป็นที่พักราคาประหยัด เพื่อส่งเสริมให้เยาวชนเดินทางท่องเที่ยวที่พักริมทางหลวง

(2) โมเต็ล (Motel) เป็นที่พักขนาดเล็กตั้งอยู่ริมทางหลวงสายหลัก ที่พักแบบจัดสรรเวลาพัก คล้ายโรงแรม เป็นธุรกิจที่เติบโตและได้รับความนิยมในเมริกา

- (3) เกสต์เฮ้าส์ เป็นที่พักขนาดเล็ก ราคาประหยัด มักตั้งอยู่ในชุมชน
 (4) อาคารชุดบริการที่พักระยะยาวยเป็นที่พักระบบท้องชุดสำหรับผู้พักระยะยาวยเป็นเดือน เป็นปี
 (5) ที่พักกลางแจ้ง จัดพื้นที่กลางแจ้งสำหรับนักท่องเที่ยวที่นิยมใกล้ชิดธรรมชาติ
 (6) โอมสเตีย เป็นที่พักพร้อมกิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะพักผ่อนซึ่งมักจะปลูกสร้างอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ (ปุณฑริกา ศศิธร ,2553)

1.2 ปัจจัยพื้นฐานในการพักรแรม มีดังต่อไปนี้

- 1.2.1 ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้พัก
- 1.2.2 ความสะอาดและสุขอนามัยในสถานที่พัก
- 1.2.3 ความสะดวกสบายจากบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาด และตอบสนองความต้องการของผู้พัก
- 1.2.4 ความเป็นส่วนตัว
- 1.2.5 บรรยากาศแตกต่างสวยงาม
- 1.2.6 ภาพลักษณ์ของกิจการ และอื่นๆ

2. แนวคิดทฤษฎีรูปแบบการดำเนินธุรกิจโรงแรม

การดำเนินธุรกิจโรงแรมมีรูปแบบวิธีการที่หลากหลายที่เจ้าของธุรกิจสามารถเลือกใช้กับธุรกิจของตนเองตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจของผู้เป็นเจ้าของธุรกิจ เองว่าจะเลือกใช้วิธีการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใด

รูปแบบการดำเนินธุรกิจโรงแรม มีดังต่อไปนี้

2.1 Independent Hotel เป็นการดำเนินธุรกิจและบริหารโรงแรมด้วยตนเอง แต่อาจมีการว่าจ้างทีมงานที่ปรึกษาเข้ามาช่วยให้คำแนะนำในการจัดระบบการบริหารจัดการ หรือว่าจ้างผู้บริหารที่มีความรู้และประสบการณ์เข้ามาทำงานประจำกับโรงแรมก็ได้

2.2 Alliance Hotel เป็นการดำเนินธุรกิจและบริหารโรงแรมด้วยตนเอง แต่มีการรวมกลุ่มกับโรงแรมอื่นๆ ในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจระหว่างพันธมิตรด้วยกัน และทำกิจกรรมบางประการร่วมกัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งและศักยภาพในการแข่งขัน

2.3 Affiliate Hotel เป็นการดำเนินธุรกิจและบริหารโรงแรมด้วยตนเอง แต่มีการเข้าร่วมกับองค์กรภายนอกที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการตลาดโรงแรมเพื่อประโยชน์ในด้านสร้างเครือข่าย เพิ่มช่องทางการตลาดให้กว้างไกลมากยิ่งขึ้น แต่องค์กรภายนอกเหล่านี้จะไม่เข้ามามีส่วนในการบริหารจัดการโรงแรม

2.4 Franchise Hotel เป็นการบริหารโรงแรมด้วยตนเอง แต่ซื้อสิทธิ์ในการใช้ชื่อของแบรนด์โรงแรมที่มีชื่อเสียงมาใช้เพื่อให้ได้รับการยอมรับ แต่โรงแรมต้องบริหารจัดการโรงแรมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่เครือโรงแรมที่ให้สิทธิ์ได้กำหนดไว้เป็นมาตรฐานใช้กับทุกโรงแรมในเครือ และโรงแรมจะได้รับค่าแนะนำ หรือการอบรม เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจและบริหารกิจการโรงแรมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานด้วย

2.5 Chain Hotel เป็นการดำเนินธุรกิจโดยการว่าจ้างทีมงานของเครือโรงแรมที่มีชื่อเสียงมาบริหารและใช้ชื่อแบรนด์ของเครือโรงแรมที่มีชื่อเสียงในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีทั้งในลักษณะของ Management Contract,

Profit Sharing หรือการร่วมทุนในการดำเนินธุรกิจ ที่ทางโรงเรมจะต้องเสียค่าจ้างให้แก่ทีมงานผู้บริหาร ตามที่ได้ตกลงไว้กับทางเจ้าของเครือโรงเรม และต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้ให้แก่เครือโรงเรมสำหรับเป็นค่าธรรมเนียมการใช้ชื่อโรงเรมในการดำเนินธุรกิจ (ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง, 2556)

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) 'ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในกำกับดูแลโดยทั่วไป' ที่ประกอบด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์(Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ดี ดังที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเบรี่ยบเทียบระหว่างคุณค่าของบริการกับราคา ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคากลุ่มค่าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยกาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเล ที่ตั้ง และช่องทางในการนำเสนอบริการ

ด้านส่งเสริมการขาย (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือข้อเสนอให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการ

ด้านบุคคล (People) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างกันไป เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการสร้างหลักฐานทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม และรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เช่น ด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นต้น

ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงเรมขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์ของธุรกิจโรงเรมขนาดกลาง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางการตลาดต่อการตัดสินใจเข้าพักในโรงเรมขนาดกลางใน เขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก

นอกจาคนี้ ยังใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางที่ใช้ในการ แข่งขัน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก (ภาควัฒน์ วัฒนสมบูรณ์ชัย ,2554)

5. ความเป็นมาของกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ

คุณจุฬาลักษณ์ แสงวนิช เจ้าของกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อก่อนครอบครัวของคุณจุฬาลักษณ์ แสงวนิช ทำกิจการค้าไม้มา
เป็นเวลานาน และเนื่องจากบ้านอยู่ติดกับแม่น้ำแม่กลอง ระหว่างนั้นบิดาของคุณจุฬาลักษณ์ จึงริเริ่มทำ
เกษตร โดยเลี้ยงปลาช่อน ต่อมาเมื่อเริ่มมีลูกค้ามาซื้อปลาเยอะ บิดาของคุณจุฬาลักษณ์ จึงตัดสินใจยก
กิจการค้าไม้ให้น้องๆ ส่วนตนหันมาทำอาชีพเลี้ยงปลาแทน โดยใช้ชื่อว่า “กอ กวง หาด พาร์ม” ระหว่าง
นั้นได้รู้จักกับทาง บริษัทชีพ ซึ่งทางบริษัทกำลังทดลองพันธุ์ปลา จึงส่งมาให้ทดลองเลี้ยง นั้นคือ ปลาทับทิม
และเลี้ยงเรือยามาจนถึงปัจจุบัน ระหว่างที่เลี้ยงปลาทีมีผู้ที่สนใจศึกษาดูงานอยู่เรื่อยๆ เนื่องจากเป็นปลา
สายพันธุ์ใหม่ จึงมีสื่อ รายงานโทรทัศน์มาถ่ายทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และเป็นจุดเริ่มต้นของ
กิจการบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรนิเวศ ใกล้ชิดธรรมชาติ บรรยากาศ
ติดริมแม่น้ำแม่กลองโดยเริ่มแรกมีจุดประสงค์เพื่อรับผู้มาศึกษาดูงาน และเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว
ของจังหวัดสมุทรสงคราม และปัจจุบันได้เปิดบริการห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป และบริการสถานที่
สำหรับจัดเลี้ยง ประชุม สัมมนา จัดค่าย กิจกรรม Walkrally และอื่นๆอีกมากมาย บริการอาหารที่มี
วัตถุคุณภาพ คือปลาทับทิม เครื่องดื่มไวน์บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีประภากล่าววิทยา (Phenomenological Study) ประภากล่าววิทยา เป็นการศึกษาที่มีพื้นฐานมาจาก สาขาปรัชญา ในการ
ทำการเข้าใจความเชื่อมโยงของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมในโลก โดยศึกษา ประภากล่าวที่ประภากล่าวนั้นที่
สนใจ จำกัดอุบลรัตน์ ที่มีความซับซ้อน ให้มีความซับซ้อน โดย มีภาษาเป็นสื่อขั้นต้นในการถ่ายทอดความหมายของ ประสบการณ์ชีวิตของมนุษย์ (อารีย์วรรณ อุ่มตามี
,2549) ผู้วิจัยใช้การวิจัยในรูปแบบการศึกษาเชิงประภากล่าววิทยา แบบอุตริสัย ตามแนวคิดของเอ็มมุนด์
ชุ๊เซอร์ล (Edmund Husserl) เนื่องจากเป็นวิธีการที่ให้ผู้ประกอบการเล่าสื่อที่ตนเองประสบมา โดยมุ่ง²
พร้อมนำเสนอและเข้าถึงโครงสร้างของการดำเนินกิจกรรม ที่เป็นสำคัญ เป็นแนวทางการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พนักงานและลูกค้าผู้มาใช้บริการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลข้อมูลที่เกี่ยวข้องจาก วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์
หนังสือ สิ่ติ และบทความทางวิชาการ รวมถึงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองแล้วลังข้อมูลต่างๆ ได้แก่
ห้องสมุด ระบบสืบค้นทางอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3. วิธีการศึกษาวิจัย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ กับ
ผู้ประกอบการธุรกิจ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัด
สมุทรสงคราม

4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย “ได้แก่ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่ได้มาจากการบทหวานเอกสาร เครื่องบันทึกเสียง ปากกา สมุดบันทึก และตัวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวิจัย

5.การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เป็นการการหาคำตอบ โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อหาความน่าเชื่อถือ ของการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Denzin ,1970) จำแนกได้ดังนี้

การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากการแหล่งต่างๆ นั้นมีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าหากแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี จะเน้นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ถ้าผู้วิจัยพบว่าไม่ว่าจะนำทฤษฎีใดมาใช้ “ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้อง

6.การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เป็นหลัก ควบคู่กับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำมาตีความ และหาข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

6.1 การจำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้ นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ ออกให้เป็นระบบ ทำการวิเคราะห์แยกออกให้เห็นเป็นส่วนๆ ว่าแต่ละส่วนของเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

6.2 การวิเคราะห์สรุป เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ อธิบายปรากฏการณ์ เพื่อหาบทสรุปรวมกันของเหตุการณ์นั้น

6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารหรือการวิเคราะห์เนื้อหา เป็นการนำข้อมูลเอกสารต่างๆ มาวิเคราะห์พร้อมๆ กันและอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการรีสอร์ฟ กรณีศึกษา บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Study) ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก รายละเอียดคำถาน เกี่ยวกับ รูปแบบและลักษณะการดำเนินกิจการที่พก กลยุทธ์การดำเนินกิจการ สภาพแวดล้อมในการดำเนินกิจการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อศึกษาลึกinsky กระบวนการทำงานต่างๆ โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการของ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

1.1 รูปแบบการดำเนินกิจการของ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการดำเนินกิจการในรูปแบบ Independent Hotel ที่ดำเนินธุรกิจและบริหารงานด้วยตนเอง เป็นกิจการครอบครัว “ไม่ได้เข้าร่วมกับองค์กรธุรกิจใดๆทั้งสิ้น” รีสอร์ฟตั้งอยู่

ในชุมชนเด็กๆ ผู้มาใช้บริการมักนิยมความเป็นส่วนตัว และนิยมที่พักที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง เช่น การออกแบบที่พัก สถานที่ตั้ง รสชาติอาหาร เป็นต้น ด้านโครงสร้างการบริหาร ไม่มีความซับซ้อนดูแลง่าย สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานและนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ด้านการพัฒนาพนักงาน ได้กำหนดขอบเขตหน้าที่ตามตำแหน่งงาน แต่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเรียนรู้งานในฝ่ายอื่น ได้ ลักษณะของที่พักมีทั้งแบบรีสอร์ฟ และบ้านพัก มีวัตถุประสงค์สร้างขึ้นเพื่อรองรับผู้ที่มาสัมมนา ผู้ที่มาศึกษาดูงาน และบริการห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป

1.2 กลยุทธ์การดำเนินกิจการของ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ดำเนินงานกันแขก
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เน้นการบริการที่หลากหลาย ราคาที่พักมีความเหมาะสมกับสิ่ง
อำนวยความสะดวกที่ จัดห้องอาหาร ลูกค้าสามารถเลือกแพคเกจที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ เข้าถึงความต้องการ
ของลูกค้าทุกกลุ่ม และการบริการที่มีคุณภาพ สำหรับการดำเนินงานด้านการบริการสำหรับกิจการต่างๆ ใน
ปัจจุบันนี้ ผู้ประกอบการแต่ละรายจะใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้กิจการ
ของตนเองประสบความสำเร็จ โดยกลยุทธ์การตลาดที่ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟใช้ คือ

1.2.1 กลยุทธ์ด้านสินค้าการบริการ(product strategy) ผู้ประกอบการมีความรู้
และประสบการณ์ด้านการบริการที่พัก มากว่า 10 ปี ผู้ประกอบการมีส่วนเข้ามาช่วยดูแลในส่วนของการ
บริการลูกค้า และพากห้องพักด้วยตนเอง ทำให้บรรยายกาศมีความเป็นกันเองมากขึ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็น
การบริการห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม สัมมนา และอาหารเครื่องดื่ม เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ติด
แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายจุด พร้อมกับให้ลูกค้าได้สัมผัสถึงธรรมชาติ บรรยากาศติดริมแม่น้ำแม่กลอง
สินค้าและบริการหลักของกิจการที่พัก แบ่งได้ดังนี้

1. บริการห้องพัก ห้องพักมีหลากหลายรูปแบบ ปัจจุบันมีทั้งหมด 34 ห้องพัก โดยแบ่งเป็น¹
โอน โอนที่ติดริมแม่น้ำแม่กลอง โอนบ้านพักหลังใหญ่ 2 ชั้น และโอนบ้านพักติดริมสระน้ำ ทุกที่พักมีสิ่ง
อำนวยความสะดวกครบครัน มีลมธรรมชาติพัดเย็นตลอดเวลา มีเรือนริมน้ำนั่งพักผ่อนย่อนใจ

2. บริการสถานที่จัดประชุม สัมมนา จัดเลี้ยง และWalkrally มีห้องประชุมสัมมนา และห้อง
จัดเลี้ยงขนาดใหญ่ สามารถรองรับได้ 100-300 คน พร้อมอุปกรณ์การสัมมนาที่ทันสมัย ครบวงจร ในส่วน
ของกิจกรรม Walkrally บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ เปิดให้บริการสถานที่จัด Walkrally และมีบริการ
วิทยากรฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในหลายสาขา ค่อยให้บริการ

3. บริการสนามแบดมินตันไว้ออกกำลังกาย บริเวณภายในบ้านปลาทับทิมรีสอร์ฟมีสนาม
แบดมินตันที่ได้มาตรฐาน 5 สนาม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มาพักในรีสอร์ฟและต้องการตีแบดมินตัน และ
บุคคลทั่วไปที่สนใจตีแบดมินตัน

4. บริการอาหารและเครื่องดื่ม บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ มีครัวบริการสำหรับ
นักท่องเที่ยวที่มาพัก มีเมนูที่มีวัตถุดิบหลักคือ ปลาทับทิมที่สดๆ จากฟาร์มของรีสอร์ฟเอง นอกจากนี้
นักท่องเที่ยวที่มาพักสามารถตักปลาอร่อยๆ ริมกระชังแม่น้ำแม่กลองได้ ปลาทุกตัวที่ตกได้สามารถนำกลับ
บ้านได้ หรือนำมาให้แม่ครัวทำอาหารให้ทานได้ด้วย

5. บริการเสริม บ้านปลาทับทิมรีสอร์ฟมีบริการนำเที่ยว โดยจัดเป็นแพคเกจให้เลือก เช่น
กิจกรรม 2 วัน 1 คืน ไหว้พระ 9 วัด กิจกรรมปลูกป่าชายเลน สัมมนาท่องเที่ยวอัมพวา ชมทิ่งห้อย เป็นต้น

1.2.2 กลยุทธ์ด้านราคา (Price strategy) ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดราคาเอง โดย

เปรียบเทียบกับกิจการที่พักบริเวณใกล้เคียงราคาห้องพักเริ่มต้นที่ 1,400 - 4,000 บาทและมีการปรับราคาลงตามฤดูกาล ที่พักที่เป็นบ้านพักหลังใหญ่ จะมีราคาค่อนข้างสูง มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เหมาะสำหรับมาเป็นครอบครัว ส่วนห้องพักที่มีขนาดเล็กลงมา ราคาก็จะลดลงมาตามลำดับ

1.2.3 กลยุทธ์ด้านการจัดหน่วย (Place strategy) บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟมีช่องทางการจัดจำหน่ายโดยตรงจากกิจการที่พัก ซึ่งลูกค้าจะเข้ามาจองเพื่อพักเลย หรือเข้ามาจองล่วงหน้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต โดยใช้เว็บไซต์ของกิจการผ่านระบบ อีเมลล์(Email) ไลน์(Line) เฟสบุ๊ค(Facebook) หรือโทรศัพต์ต่อรองห้องพัก

1.2.4 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion strategy) บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟใช้โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์เป็นหลัก เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และเพื่อให้ลูกค้ากลุ่ม เป้าหมายได้รู้จัก และมีหัศคติที่ดีต่อตัวรีสอร์ฟ มีการประชาสัมพันธ์ลดราคาที่พักในช่วงที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย(Low season) และเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นหมู่คณะ จึงอาศัยการบอกรดต่อของแต่ละกระธรรมะและหน่วยงานต่างๆ

1.2.5 กลยุทธ์ด้านบุคคล (People strategy) พนักงานส่วนใหญ่ภายนอกรีสอร์ฟจะเป็นลูกจ้างเก่าของ กอ กวง ชวด ฟาร์ม ที่รู้จักกันมานานจนเกิดความคุ้นเคยกับพนักงานที่สมัครเข้ามา ผู้ประกอบการเข้ามาสอนงานให้พนักงานแต่ละแผนกด้วยตนเอง โดยให้ทดลองงาน 3 เดือนก่อนบรรจุเข้าทำงาน เพื่อสังเกตถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหา และด้านอธิบายศัพด์ มารยาทของพนักงาน

1.2.6 กลยุทธ์ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence strategy) บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ สร้างคุณภาพโดยรวม และรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายในรีสอร์ฟ ให้ใกล้ชิดธรรมชาติ บรรยากาศเป็นกันเอง มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีสถานที่จัดกิจกรรม และมีที่จอดรถกว้างขวาง

1.2.7 กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process strategy) บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ เน้นการบริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยของลูกค้าผู้มาใช้บริการพนักงานแต่ละรายเรียบร้อย การเจรจาสุภาพอ่อนโยน

2. สภาพปัจจุบันและอุปสรรคของการดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนก แขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

2.1 ปัจจุบันและอุปสรรคด้านพนักงาน หน้าที่ของพนักงานแต่ละแผนกภายในบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟทำแต่หน้าที่เดิมๆ ทำให้พนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลานาน เกิดความเบื่อหน่ายในงานไม่ทำงาน ส่วนพนักงานใหม่มักไม่มีความอดทน เมื่อพบปัญหาเพียงเล็กน้อยจึงเกิดความท้อ และพนักงานที่มาทำงานเป็นครอบครัวเมื่อชำนาญงานแล้วก็ลาออกจากห้องครอบครัวไปทำงานที่อื่น เนื่องจากต้องหักประกันสังคม

วิธีแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากพนักงานของ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ คือ หากวันไหนมีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการและพนักงานแผนกอื่นๆที่มีอยู่จะมาช่วยบริการ ต้อนรับลูกค้า และเมื่อพนักงานต้องทำงานล่วงเวลา ทางรีสอร์ฟจะคิดໂอที่เพิ่มให้เป็นค่าตอบแทน ส่วนการรับพนักงานใหม่ทางรีสอร์ฟจะไม่รับพนักงานที่มาทำงานเป็นครอบครัว และจัดให้มีการทดลองงาน 3 เดือน

2.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการแข่งขัน เนื่องจากปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่จังหวัดสมุทรสงครามเพิ่มมากขึ้น เพราะมีแหล่งท่องเที่ยว เช่น วัดอัมพวันเจติยารามวรวิหาร ตลาดน้ำท่าศาลา เป็นต้น ทำให้กิจการที่พักริมแม่น้ำเป็นจำนวนมาก และเกิดการแข่งขันทางด้านการบริการ ราคาที่เหมาะสม และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการ

วิธีแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านการแข่งขันของ บ้านปลาทับทิมรีสอร์ฟ คือ สร้างจุดเด่น โดยการบริการด้านอาหารจะใช้วัตถุดิบหลักคือ ปลาทับทิม เพื่อบริการกลุ่มลูกค้าที่ต้องการทานอาหารสุขภาพ และผู้ที่นับถือศาสนาอิสลาม จะได้ไม่ต้องกังวลเรื่องการทานเนื้อหมู เน้นการบริการที่หลากหลาย และมีคุณภาพเป็นหลัก โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าผู้มาใช้บริการ

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องรูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ตำบลบางนกแขวง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

จากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์กลยุทธ์การดำเนินกิจการ บ้านปลาทับทิมรีสอร์ฟ จังหวัดสมุทรสงคราม พบร่วมกันว่า ผู้ประกอบการรีสอร์ฟใช้วิธีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์เป็นหลัก และเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นหมู่คณะ จึงอาศัยการบอกรอต่อของแต่ละหน่วยงานต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปุ่นทริกา ศศิธร(2553) ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า การส่งเสริมการขาย (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือข้อมูลให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการ

จากการแสวงคิดทฤษฎีส่วนผสมการตลาดบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนผสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ใน การกำหนดกลยุทธ์การตลาด ผลิตภัณฑ์นั้นต้องสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ จึง สอดคล้องกับ กิจการบ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ ได้กล่าวไว้ว่า ทางเราเน้นการบริการที่หลากหลาย ทั้ง ด้านที่พัก ด้านกิจกรรมภายในรีสอร์ฟ และด้านอาหารและเครื่องดื่มพร้อมบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยวที่มาพัก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า การทำกิจการรีสอร์ฟ หรือกิจการที่พัก ต้อง อาศัยการวิเคราะห์ส่วนผสมตลาด ทำให้เรามีความเข้าใจในความต้องการของผู้บริโภค และใช้เป็นข้อมูล สำคัญเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือกำหนดทิศทางของกิจการ เพื่อลดความเสี่ยงในการตัดสินใจพิเศษ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยพบว่า อุปสรรคที่เกิดจากพนักงานของ บ้านปลาทับทิมแม่กลองรีสอร์ฟ คือขาด พนักงานที่มีความรู้ ดังนั้น ถ้าหากรีสอร์ฟมีจำนวนพนักงานที่มีความรู้ เพียงพอสำหรับรองรับการ บริการ จะทำให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการ

2. จากการวิจัยพบว่า ทางรีสอร์ทใช้ปลาทับทิมเป็นวัตถุดิบหลักในการทำอาหาร ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจควรมีการเพิ่มวัตถุดิบที่หลากหลายกว่าเดิม มีการแปรรูปอาหารจากปลาหลากหลายชนิด เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของกิจการ ซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะสามารถดำเนินกิจการไปสู่ความสำเร็จและยั่งยืนได้
2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ที่พักริมแม่น้ำท่องเที่ยวในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

อ้างอิง

อัศวิน จิตต์จำنجค์. (2554). แนวโน้มการลงทุนท่องเที่ยวไทยปี 2554. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2559 จาก http://tourisminvest.tat.or.th/index.php?option=com_content&view=article&id=160

ยุทธศักดิ์ สุภาร. (2559). ต่างชาติพุ่งเที่ยวไทย . สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2559 จาก <http://www.posttoday.com/biz/aec/news/437709>

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา(2554). สถานการณ์การท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2559 จาก http://www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559

ฉันท์ วรรณวนอง. (2552). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2559 จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com/%E0%B8%AD>

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.(2556). ธุรกิจที่พักริมแม่น้ำอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2559 จาก <http://na.tourismthailand.org/What-news>

ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง. ข้อมูลแนะนำจังหวัดสมุทรสงคราม. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2559 จาก <http://www.sawadee.co.th/thai/samutsongkhram/>

ปุณฑริกา ศศศิริ. (2553). ความหมายและประเภทของที่พักริมแม่น้ำ 30 ตุลาคม 2559. จาก <http://puntariga.blogspot.com/>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด. สืบค้น เมื่อ 30 ตุลาคม 2559. จาก <http://spssthesis.blogspot.com/>

ภาณุวัฒน์ วัฒนสมบูรณ์ชัย(2554). กลยุทธ์ทางการตลาดของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2559. จาก <http://www.bec.nu.ac.th/becweb/graduate/Article%5CStrategy/Strategic>

อารีย์วรรณ อุ่มตาเน. (2549). การวิจัยเชิงคุณภาพวิธีประยุกต์การณ์วิทยา. สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2559.

จาก http://www.krupai.net/qualitative_areewan.doc
ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง. รูปแบบการดำเนินธุรกิจโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2559. จาก <http://blog.rmutp.ac.th/narusorn.m/2013/09/15/%E0%B8%A3>

Denzin. (1970). Qualitative Analysis. Retrieved 28 October 2016, from

<http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538654690>