

แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ Trend for Boutique Hotel Management in Hua Hin district Prachuap Kiri Khan Province

สุนิสา มามาก ผศ.สุรรัตน์ ดวงสุวรรณ และลิขิตา เถลิ้มพลโยธิน

สาขาวิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3. เพื่อทราบแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ลในเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 90 คน มีระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก = 4.02 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ล ในด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด = 4.44 ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน มีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก = 4.17 ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนอง อยู่ระดับมากที่สุด = 4.64 ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า 1.ด้านการวางแผน โรงแรมมีขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ ก็ตามการวางแผนการบริหารจัดการเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับความสำเร็จทางธุรกิจโดยเฉพาะเรื่องการตลาดโดยศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตัวเองและโอกาสกับความเสี่ยง ศึกษาการตลาดและคู่แข่งในภาพรวมด้วย มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของตลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมด้วย 2.ด้านการควบคุม มีการให้ความสำคัญของเรื่องการควบคุมกำลังคนที่เป็นลักษณะต้นทุนที่สำคัญในการดำเนินการธุรกิจโรงแรมเพื่อควบคุมรักษาคุณภาพการบริการของพนักงาน และเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆในธุรกิจโรงแรม รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในธุรกิจโรงแรม 3.ด้านองค์กร โรงแรมแบบบูติคโฮเต็ลเป็นองค์กรขนาดเล็กขนาดกลางทำให้มีข้อได้เปรียบ คือ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานภายในองค์กรในเรื่องด้านการสื่อสารประสานงานภายในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพจากที่มีการประสานงานในการสื่อสารมากขึ้น และ 4.ด้านการดำเนินการ โดยเป็นการดำเนินธุรกิจบริหารโรงแรมด้วยตนเอง อาจเป็นธุรกิจภายในครอบครัว และอาจมีการรวมกลุ่มกับโรงแรมอื่นๆ ในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจระหว่างพันธมิตรด้วยกัน และดำเนินการเน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมุ่งให้การบริการที่เหนือความคาดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

คำสำคัญ : แนวทาง การบริหารจัดการ ธุรกิจที่พักแรมแบบบูติคโฮเต็ล

Abstract

This research aims to 1) to study the management factors of boutique hotel business in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan. 2) To measure the scale of tourist satisfaction towards the management of boutique hotels in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan. and 3) To gain the knowledge about management of boutique hotel business in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan. The results of the first objective found that 90 people consisting of entrepreneurs, executives and operators in the hotel business in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan shared opinions on the management factors of boutique hotel business in Hua Hin Prachuap Khiri Khan at the high level (4.02). Also, they had opinions on the management factors of boutique hotel business in the field of operation at the highest level (4.44). The results of objective 2) showed that the scale of tourist satisfaction from 400 respondents in managing the boutique hotel business in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan was high (4.17). They were satisfied with responding (4.64). The results obtained from the third objective regarded to these following matters. First, planning, management planning is essential for business success whether the hotel is small, medium or large. Especially marketing that they must study not only their strengths, weaknesses but also their competitors'. Moreover, they analyze external factors that may affect the hotel business. Secondly, controlling, they emphasized on the manpower control which is the important fundamental factor in running business in order to control the quality of service of employees and costs of the hotel business. Also, their knowledge about cost reduction in hotel business is very important. Next, organization, boutique hotel is a small to medium size organization. So, it makes them get advantage in reducing difficult process in the organization. This leads to efficient internal communication in the organization. Lastly, operation, they are self-management hotels operated as family business. There is a corporation with other hotels as business alliance to share business information. However, they remain focusing on providing good familiar service and trying to meet the needs of customers. They also aims to provide superior service to maximize customer satisfaction.

Keywords: Trend Management Boutique Hotel Business

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน

1. บทนำ (Introduction)

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าแนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 จนถึง พ.ศ. 2563 คาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากถึง 1,600 ล้านคน ส่งผลให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวนมากกว่า 100 ล้านล้านบาท โดยการท่องเที่ยวระยะไกล

จะมีบทบาทและได้รับความนิยมมากขึ้น ภูมิภาคที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมคือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแปซิฟิก (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว, 2547: [http://www.tourism/th/home/.](http://www.tourism/th/home/))

ในขณะที่เดียวกันธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญ เป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัว และอัตราการแข่งขันที่สูงในปัจจุบันซึ่งธุรกิจที่จะกล่าวถึงนี้ก็คือ ธุรกิจที่พักแรม ซึ่งจะเห็นว่าธุรกิจที่พักแรมแต่ละแห่งจะมีการนำกลยุทธ์ต่างๆ มาทำการแข่งขันกัน ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์การแข่งขันในด้านราคา การบริการ รูปลักษณ์ และการออกแบบที่พักแรม ปัจจุบันพบว่าธุรกิจที่พักแรมประเภทหนึ่งซึ่งกำลังเป็นกระแสนิยม และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายจากนักท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นธุรกิจ ที่พักแรมที่มีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นตัวตนที่โดดเด่น สำหรับการออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรมและการมีรูปแบบของการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน รวมถึงรูปแบบ ในการดำรงชีวิตของนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย สร้างให้เกิดความแตกต่างไปจากธุรกิจที่พักแรมประเภทอื่นๆ ทั่วไปซึ่งธุรกิจ ที่พักแรมที่กล่าวถึงนี้ คือ ธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเทล นอกจากดีไซน์จะสร้างเอกลักษณ์และมูลค่าเพิ่มให้กับโรงแรมและยังเป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์โรงแรมได้เป็นอย่างดี เพราะดีไซน์ที่แตกต่างทำให้โรงแรมโดดเด่นเป็นที่สังเกต จดจำ กระตุ้นให้คนที่ชื่นชอบคอนเซ็ปต์การดีไซน์อยากเข้ามาทดลองพัก ขณะเดียวกันดีไซน์ของโรงแรมก็สะท้อนบุคลิกไลฟ์สไตล์ และ “ตัวตน” ของผู้มาพัก ทว่าแค่นีโชนยังไม่พอสำหรับ “ความเป็นบูติก” บริการเป็นอีกคุณสมบัติสำคัญที่โรงแรมบูติกต้องมี และความต้องการ ส่วนบุคคล (personalized service) รวมถึงความใส่ใจในบริการเล็กๆ น้อยๆ ที่เหนือความคาดหมายของแขกต่างหากที่เป็นลักษณะของ “บูติก” และที่ทำเช่นนี้ได้ก็เพราะจำนวนห้องพักมีจำนวนไม่มากนัก พนักงานจึงสามารถเอาใจใส่กับทุกรายละเอียดในการบริการได้ไม่ยาก (โรงแรมรูปแบบบูติก, 2554: http://www.thailandehotel.com/TH/boutique_hotels/)

การขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกทำให้เกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจ ดังนั้นจึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร หรือเจ้าของสถานประกอบการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกในการวางแผนนโยบายการบริหารจัดการธุรกิจของตนอย่างไร ให้ที่พักแรมแบบบูติกของตนสามารถอยู่ได้ในธุรกิจด้วยเอกลักษณ์ และความโดดเด่นเป็นตัวตนของที่พักแรมที่สำคัญ คือได้รับการยอมรับจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายซึ่งที่พักแรมแบบบูติก ถือเป็นกลไกสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย เป็นหนึ่งในธุรกิจแห่งการสร้างสรรค์แม้เป็นธุรกิจขนาดเล็กแต่มีพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชาติ สามารถสร้างมูลค่าได้สูง นอกจากนี้ยังเป็นธุรกิจที่สามารถชูภาพลักษณ์ความเป็นไทยได้ ดังนั้นที่พักแรมแบบบูติกโฮเทล จึงเป็นหนึ่งในธุรกิจที่พักแรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทาง ในการบริหารจัดการที่ดี และเหมาะสมเพื่อให้โรงแรมประเภทบูติกที่มีเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันที่สูงนี้สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ในธุรกิจที่พักแรม

จากความสำเร็จข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษารวบรวมเรื่องแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเทล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยทำการศึกษารวบรวมข้อมูลการจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเทล จากบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเทล ที่อยู่ในเขตอำเภอหัวหิน ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การวางแผน การควบคุม ด้านองค์กร การดำเนินการ และเพื่อสามารถทราบแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเทล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเทล ในด้าน 1) ความมีตัวตนจับต้องได้ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การตอบสนอง 4) ความมั่นใจได้ 5) ความเห็นอกเห็นใจ

วิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษาวิชาการครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แนวทางการบริหารจัดการ โดยมีประเด็นในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การควบคุม 3) ด้านองค์กร และ 4) การดำเนินการ รวมถึงการทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้าน 1) ความมีตัวตนจับต้องได้ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การตอบสนอง 4) ความมั่นใจได้ 5) ความเห็นอกเห็นใจ และศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวิธีการวิจัยตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	กระบวนการ	ผลที่ได้รับ	สถานที่
ขั้นตอนที่ 1 - ศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1. ศึกษาค้นคว้าจากกรวิเคราะห์ สังเคราะห์ หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1. ได้หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ 2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ
ขั้นตอนที่ 2 - สร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1. สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง semi instructor interview 2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ลักษณะคำถามปลายปิด และปลายเปิด	1. ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพเพื่อใช้ศึกษาคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพการสมรส 4) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ 2. ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพเพื่อใช้ประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ความมีตัวตนจับต้องได้ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การตอบสนอง 4) ความมั่นใจได้	1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล 2. สถานประกอบการธุรกิจที่แพคเกจแบบบูติกโฮเต็ลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

		<p>5) ความเห็นอกเห็นใจ</p> <p>3. ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ เพื่อใช้ศึกษาบุคลากรที่ใน ธุรกิจโรงแรม และ บุคลากรในภาครัฐและ ภาคเอกชน</p>	
<p>ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล <u>กลุ่มที่ 1</u> จากบุคลากรใน โรงแรม <u>กลุ่มที่ 2</u> จากบุคลากร ภาครัฐและภาคเอกชน <u>กลุ่มที่ 3</u> จากนักท่องเที่ยว</p>	<p>1. ใช้แบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการ บริหารจัดการจัดการธุรกิจที่พัก โรงแรมแบบบูติคโฮเต็ลจาก ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับ การบริหารจัดการธุรกิจ ที่พักโรงแรมแบบบูติคโฮเต็ล จากผู้บริหารโรงแรมรวมถึง ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมเกี่ยวกับ ด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การวางแผน - การควบคุม - ด้านองค์กร - การดำเนินงาน <p>2. ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นการบริหาร จัดการธุรกิจ ที่พักโรงแรมแบบบูติค โฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์จากบุคลากร ภาครัฐและภาคเอกชน</p> <p>3. ใช้แบบสอบถาม เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวในบริหารจัดการ ธุรกิจที่พักโรงแรมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้าน</p> <p>1) ความมีตัวตนจับต้องได้</p>	<p>1. ได้รับข้อมูลการ สัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับ ความความคิดเห็นจาก บุคลากรในธุรกิจโรงแรม รวมถึงบุคลากรในภาครัฐ และภาคเอกชน</p> <p>2. ได้รับข้อมูล แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจจาก นักท่องเที่ยว ในบริหาร จัดการธุรกิจที่พักโรงแรม แบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</p>	<p>1. สถานประกอบการ ธุรกิจที่พักโรงแรมบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</p> <p>2. หน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชน ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์</p>

	2) ความเชื่อถือได้ 3) การตอบสนอง 4) ความมั่นใจได้ 5) ความเห็นอกเห็นใจ		
ขั้นตอนที่ 4 การประมวลผล วิเคราะห์ ข้อมูล	1.หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของคุณลักษณะพื้นฐาน ส่วนตัว 2.หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นและ ระดับความพึงพอใจ 3. สรุปข้อมูลเชิงคุณภาพของ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	1.ได้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของคุณลักษณะ พื้นฐานส่วนบุคคล 2. ได้ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของ ระดับความ คิดเห็น และระดับความ พึงพอใจ 3.ได้ข้อมูลสรุปเชิง คุณภาพของข้อเสนอแนะ อื่น ๆ	1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล
ขั้นตอนที่ 5 สรุปรายงานผลงานวิจัย	1. รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมา เรียบเรียงประมวลผลให้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1.ได้ข้อมูลสรุปตาม วัตถุประสงค์ของการทำ วิจัย	1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตามจุดประสงค์ข้อที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 90 คน โดยจากผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม แบ่งเป็นจำนวนโรงแรมโรงแรมละจำนวน 6 คน มีจำนวนทั้งสิ้น 15 โรงแรม ตามการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) ตามความสะดวกในการเก็บ รวบรวมข้อมูลและตามความสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการ ธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการวางแผน	4.14	0.69	มาก
2. ด้านการควบคุม	3.70	0.63	มาก
3. ด้านองค์กร	3.82	0.65	มาก
4. ด้านการดำเนินงาน	4.44	0.75	มากที่สุด
รวม	4.02	0.68	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติคโฮเต็ลใน **ด้านการดำเนินการ** อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.44)

ตามจุดประสงค์ข้อที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน

ตารางที่ 3 ข้อมูลผลการประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจ

ความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านความมีตัวตนจับต้องได้	4.02	0.64	มากที่สุด
2. ความเชื่อถือได้	4.32	0.75	มาก
3. การตอบสนอง	4.64	0.90	มาก
4. ความมั่นใจได้	3.89	0.58	มาก
5. ความเห็นอกเห็นใจ	3.98	0.60	มาก
รวม	4.17	0.69	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน อยู่ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) ซึ่งความพึงพอใจในด้านการตอบสนอง อยู่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.64)

ตามจุดประสงค์ข้อที่ 3 การศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในธุรกิจที่พักรวมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 4 คน โดยจากหน่วยงานภาครัฐ 2 คน และภาคเอกชน 2 คน ตามการกำหนด กลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) ตามความสะดวก ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตามความสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในขณะเดียวกัน ในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จะใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants)

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติคโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติคโฮเต็ลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากผู้ประกอบการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.3 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 51.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 61.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 45.0 จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการ

บริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน เป็นปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ลในเขตอำเภอหัวหิน ที่มีค่าระดับความคิดเห็นมากที่สุดอยู่ที่ 4.44 รองลงมาด้านการวางแผนอยู่ที่ 4.14 ด้านองค์กรอยู่ที่ 3.82 และด้านการควบคุมอยู่ที่ 3.70 โดยมีผลรวมค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ที่ 4.02

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.3 อายุระหว่าง 25 – 30 ปี ร้อยละ 49.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 40.0 สถานภาพโสด ร้อยละ 49.5 จำนวนครั้งในการเข้าพักโรงแรม 2-3 ครั้ง/ปีร้อยละ 41.5 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของโรงแรมจากการออกบูธประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 40.6 จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ด้านการตอบสนอง เป็นข้อมูลด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ที่ 4.64 รองลงมาด้านความเชื่อถือได้อยู่ที่ 4.32 ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ อยู่ที่ 4.02 ด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ที่ 3.98 และด้านมั่นใจได้อยู่ที่ 3.89 โดยมีผลรวมค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ที่ 4.17

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน โดยจากหน่วยงานภาครัฐ 2 คน และภาคเอกชน 2 คน จากการศึกษา พบว่า 1.ด้านการวางแผน โรงแรม มีขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ก็ตามการวางแผนการบริหารจัดการเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับความสำเร็จทางธุรกิจโดยเฉพาะเรื่องการตลาด โดยศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตัวเองและโอกาสกับความเสี่ยง ศึกษาการตลาดและคู่แข่งในภาพรวมด้วย มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของตลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมด้วย 2.ด้านการควบคุม มีการให้ความสำคัญของเรื่องการควบคุมกำลังคนที่เป็นลักษณะต้นทุน ที่สำคัญในการดำเนินการธุรกิจโรงแรมเพื่อควบคุมรักษาคุณภาพการบริการของพนักงาน และเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆในธุรกิจโรงแรม รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในธุรกิจโรงแรม 3.ด้านองค์กร โรงแรมแบบบูติกโฮเต็ล เป็นองค์กรขนาดเล็กขนาดกลางทำให้มีข้อได้เปรียบคือ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานภายในองค์กรในเรื่องด้านการสื่อสารประสานงานภายในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพจากที่มีการประสานงานในการสื่อสารมากขึ้น และ 4.ด้านการดำเนินการ โดยเป็นการดำเนินการธุรกิจบริหารโรงแรมด้วยตนเอง อาจเป็นธุรกิจภายในครอบครัว และอาจมีการรวมกลุ่มกับโรงแรมอื่นๆ ในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจระหว่างพันธมิตรด้วยกัน และดำเนินการเน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมุ่งให้บริการที่เหนือความคาดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้แบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน เป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการ ผู้บริหารและผู้บริหารในธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญต่อการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน ในด้านดำเนินการนั้นจะมีขั้นตอนรายละเอียดตั้งแต่การรับจองห้องพัก ระหว่างการเข้าพัก และสิ้นสุดการเข้าพัก รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจากการแปรผลสอดคล้องกับความเห็นของ กรรณเกษม วสันตวิชูวัต (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยมีผลต่อผู้ใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลากรกระบวนการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งปัจจัยด้านกระบวนการคือ มีการจัดเตรียมดูแลห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก และมีการดูแลถึงเรื่องความปลอดภัยทรัพย์สินของลูกค้าขณะที่มาใช้บริการ รวมทั้งมีการติดตามความคิดเห็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ

2. การศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ด้านการตอบสนอง เป็นข้อมูลด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด เพราะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ทั้งเรื่องของรูปแบบลักษณะของห้องพัก ราคา การบริการของพนักงาน ความสะอาดสวยงามของที่พักรวม และความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งจากการแปรผลสอดคล้องกับความเห็นของ วรณศิลป์ จีระภาค (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักรีสอร์ตของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการของผู้บริโภคที่พักรีสอร์ตในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เนื่องจากพนักงานบริการดี มีความสะอาดของห้องพักห้องน้ำในห้องพัก มีระบบระบายอากาศที่ดีไม่อึดอัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้อง การตกแต่งตัวอาคารที่พักรีสอร์ตที่ทันสมัย และสวยงาม

3. การศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจที่พักรวมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการศึกษา พบว่า 1.ด้านการวางแผน โรงแรม มีขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ก็ตาม การวางแผนการบริหารจัดการเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับความสำเร็จทางธุรกิจโดยเฉพาะเรื่องการตลาด โดยศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตัวเองและโอกาสกับความเสี่ยง ศึกษาการตลาดและคู่แข่งในภาพรวมด้วย มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกของตลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมด้วย 2.ด้านการควบคุม มีการให้ความสำคัญของเรื่องการควบคุมกำลังคนที่เป็นลักษณะต้นทุน ที่สำคัญในการดำเนินการธุรกิจโรงแรมเพื่อควบคุมรักษาคุณภาพการบริการของพนักงาน และเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆในธุรกิจโรงแรม รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในธุรกิจโรงแรม 3.ด้านองค์กร โรงแรมแบบบูติกโฮเต็ล เป็นองค์กรขนาดเล็กขนาดกลางทำให้มีข้อได้เปรียบ คือ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานภายในองค์กรในเรื่องด้านการสื่อสารประสานงานภายในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพจากที่มีการประสานงานในการสื่อสารมากขึ้น และ 4.ด้านการดำเนินการ โดยเป็นการดำเนินธุรกิจบริหารโรงแรมด้วยตนเอง อาจเป็นธุรกิจภายในครอบครัว และอาจมีการรวมกลุ่มกับโรงแรมอื่นๆ ในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจระหว่างพันธมิตรด้วยกัน และ

ดำเนินการเน้นการให้บริการที่ใกล้ชิดและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมุ่งให้การบริการที่เหนือความคาดหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเต็ล ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เท่านั้น จึงควรมีการศึกษาคความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเต็ลที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภออื่น ๆ หรือจังหวัดอื่นเพื่อทราบถึงการบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมแบบบูติกโฮเต็ล และนำมาเปรียบเทียบในการนำข้อได้เปรียบมาพัฒนาและปรับปรุงโรงแรมเพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง (References)

กรรณเกษม วสันตวิษุวัต, 2551, **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณศิลป์ จีระภาค, 2550, **พฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พัก รีสอร์ทของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.