

การวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจที่พักรวมเกสต์เฮาส์
ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน



จุฑามาศ ถนนมถีน

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2552

การวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจที่พักรวมเกสต์เฮาส์
ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จุฑามาศ ถนอมถีน

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

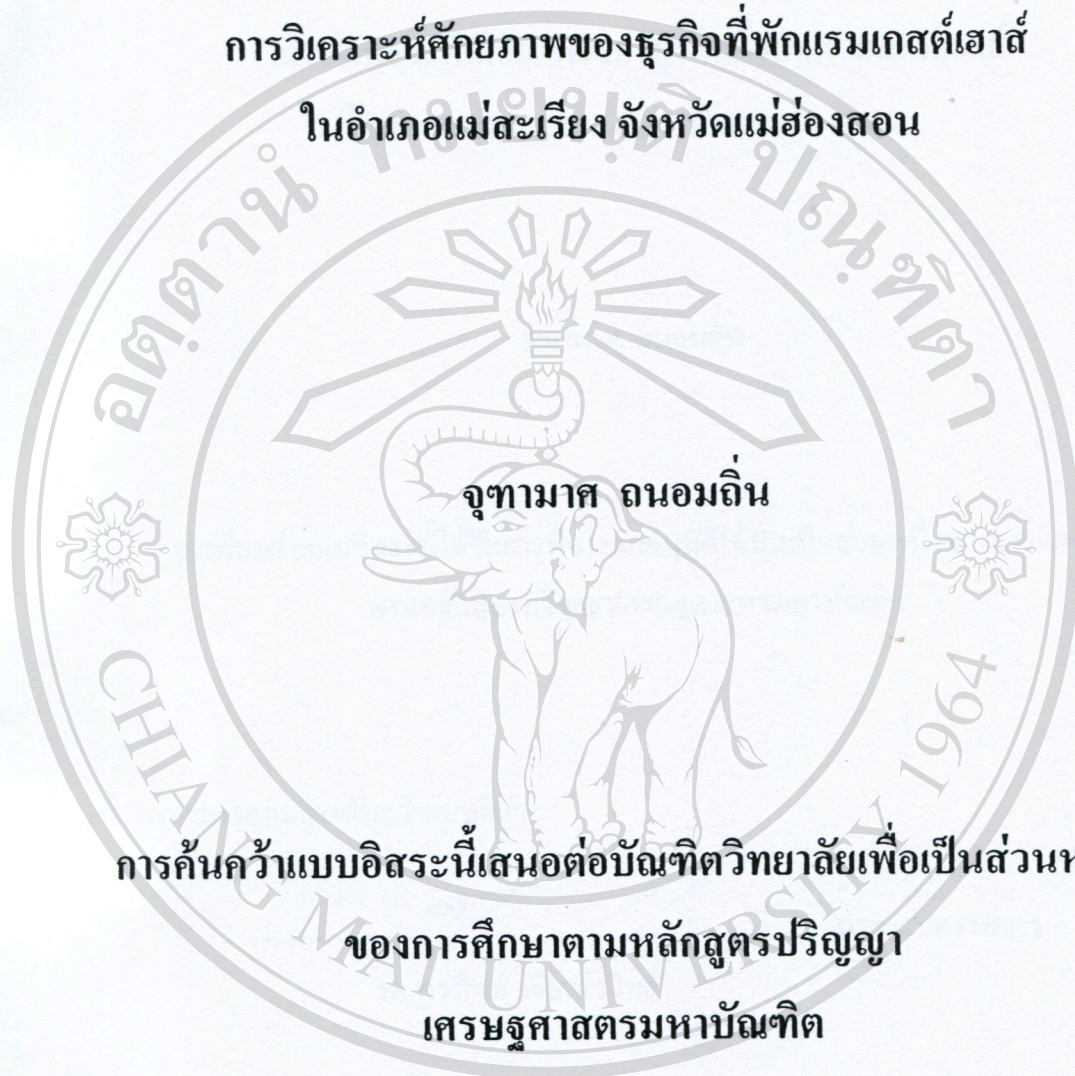
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2552

การวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจที่พักรวมเกสต์เฮาส์
ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2552

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จาก รองศาสตราจารย์พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาใช้เวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดียิ่งรวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วรลักษณ์ หิมะกลัศ กรรมการการค้นคว้าแบบอิสระได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ดีสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ขอขอบคุณข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ตลอดจนบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ศูนย์ประสานงานราชการส่วนท้องถิ่น ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน คุณพิชชากร วิวรรณ คุณนิศยา คำนวนมาสก คุณบัณฑิต บำรุงกิจ คุณเอนก วิรัชศิลป์ คุณปฎิมาพร รังสร้อย และคุณบุญवास พันเต๋ย ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณมงคล แก้วนา และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) รุ่น 13 ที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้จนสำเร็จได้สมบูรณ์

สุดท้ายนี้หากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจข้อมูล ผู้เขียนขอแสดงความดีใจให้แก่คุณแม่อุดมพร พันธชาติ และคุณพ่อจักรพงษ์ ถนอมถิน ผู้ที่ให้การดูแลและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งในการศึกษา มาจนทุกวันนี้ ในส่วนของความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจที่พักแรมเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน		
ผู้เขียน	นางสาวจุฑามาศ ถนอมถิ่น		
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต		
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รศ.พรทิพย์	เชียรธีรวิทย์	ประธานกรรมการ
	รศ.ดร.ศศิเพ็ญ	พวงสายใจ	กรรมการ
	ผศ.วรลักษณ์	หิมะกลัส	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจเกสต์เฮาส์ และวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการของธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ได้จากผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ชีวิวเกสต์เฮาส์ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ และวังน้อยเกสต์เฮาส์ เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ สำหรับการวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจธุรกิจเกสต์เฮาส์เป็นการวัดศักยภาพทางด้านการจัดการ ซึ่งตัวชี้วัดศักยภาพได้จากการประยุกต์แนวคิดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีทั้งหมด 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด และการวัดศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ โดยใช้แบบสอบถามผู้ให้บริการเกสต์เฮาส์ ทั้ง 6 แห่ง ๆ ละ 20 คน ซึ่งมีทั้งหมด 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด วิธีการประเมินจะใช้สถิติแบบลิเคิร์ตสเกล

ผลการศึกษาทางด้านการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง พบว่า การให้บริการมีโครงสร้างของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายเดียวมีการบริหารงานแบบครอบครัว การจ้างแรงงาน ส่วนมากเป็นคนไทย เพศชาย จำนวน 1 - 4 คน โดยเป็นคนในท้องถิ่น อัตราค่าแรงส่วนใหญ่อิงที่ประมาณ 80 - 100 บาทต่อวัน และมีสวัสดิการให้แรงงาน ส่วนสภาพห้องพักและการบริการส่วนใหญ่เป็นอาคารไม้ผสมปูน จำนวนห้องพัก 6 - 42 ห้อง การให้บริการมีการรับจองห้องพักและ

อำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนการตั้งราคาห้องพักส่วนใหญ่มีเกณฑ์การปรับราคาห้องพักตามภาวะเศรษฐกิจและคู่แข่งซึ่งอยู่ระหว่าง 150 - 800 บาทต่อห้องต่อคืน ทางด้านการตลาดพบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาทำธุรกิจและแวะพักผ่อน สำหรับชาวต่างชาติจะเดินทางมาพักแบบแบ็คแพ็คเพียงคืนเดียว ทางด้านการเงินพบว่า ธุรกิจใช้เงินทุนหมุนเวียนจากเงินทุนส่วนตัว และเงินกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเกสต์เฮาส์จะมีรายได้เฉลี่ยต่อปี 509,444 บาท และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อปี 355,600 บาท

การประเมินศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่งในอำเภอแม่สะเรียง พบว่า มีศักยภาพอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านสถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมที่ดีของเกสต์เฮาส์ และห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกได้มาตรฐาน ในส่วนของศักยภาพที่อยู่ในระดับต่ำได้แก่ หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ โดยเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว และหมวดการให้บริการซึ่งไม่มีการบริการที่หลากหลายให้แก่ผู้เข้าพัก

ผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป นิยมพักเกสต์เฮาส์ในราคาห้องละ 150 - 400 บาทต่อคืน ระยะเวลาการพัก 1 คืน แหล่งข้อมูลในการหาที่พักแรมได้รับคำแนะนำจากเพื่อนและญาติพี่น้อง ในการประเมินศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านสถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมที่ดีของเกสต์เฮาส์ และด้านห้องพักซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกได้มาตรฐาน ส่วนความพึงพอใจในระดับต่ำได้แก่ ด้านระบบความปลอดภัยที่ไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัย และเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่ไม่ค่อยเป็นที่รู้จักของผู้เข้าพัก

Independent Study Title	Performance Analysis of Guest House Business in Mae Sarieng District, Mae Hong Son Province	
Author	Ms. Chuthamard Thanomthin	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit	Chairperson
	Assoc. Prof. Dr. Sasipen Phuangsaichai	Member
	Asst. Prof. Woraluck Himaklat	Member

ABSTRACT

The objectives of this study were to understand the guesthouse business operation and analyze management capacity of guesthouse business in Mae Sarieng District, Mae Hong Son Province. The data were collected from 6 guesthouse businesses: MitAree guesthouse, Riverside View guesthouse, New Mae Sarieng guesthouse, Sea View guesthouse, NorthWest guesthouse, and Wang Noi guesthouse. The management capacity was assessed by efficiency and consumer satisfaction concepts. The efficiency indicators were applied from the raveling accommodation standards of Guesthouse of the Office of Tourism Development, Ministry of Tourism and Sports covering 7 sections and 37 indicators. Satisfaction levels of the guests were analyzed upon the results of questionnaires intended for 20 customers of each guesthouse for their answers to 6 sections and 31 indicators, which were analyzed by Likert Scale method.

It was found from 6 guesthouses that the most business structure was family business. There were about 1-4 local male employees and the payment rate was about 80 - 100 baht per day included labor benefits. Most rooms are half wood half cement and the number of rooms are from 6 - 42. There were room reservation service and other facilities. The room rental rates vary

from 150 - 800 baht per night depending on the economic situation. The owners seemed to check on each other their price rates. Most customers were Thai tourists who were on business and stayed for relaxation. The foreign tourists usually were backpackers staying only one night. It was found that the fund for running business was from personal source and loan from commercial banks. The income from the guesthouse business was on the average 509,444 baht while the expense was 355,600 baht per year.

The evaluation of the management efficiency of 6 guesthouse businesses in Mae Sarieng District showed that the efficiency was at good level with aspects 1.87 average point especially the location and good environment and standard room facility. The low efficiency was other supplementary section such as there was not enough publicity and there was a limit on variety of services.

Most guests were male at the age under 30. They graduated with Bachelor's degree and worked in companies with approximately 10,000 baht salary. They preferred the room at 150 - 400 baht per night and they mostly stayed only one night. They have learned about the guesthouse from friends and relatives. The efficiency measurement of the satisfaction level of the 6 guesthouses showed the medium level. The highest level of the satisfaction was on the environment and standard room facility. The lowest level of the satisfaction was the security system because most guesthouses had no security warnings and the guests were not informed about them.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา	16
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	17
3.3 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	
4.1 มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	30
4.2 ริเวอร์ไซด์วิว เกสต์เฮาส์	41

4.3	นิวมแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์	44
4.4	ซีวิว เกสต์เฮาส์	45
4.5	นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	47
4.6	วังน้อย เกสต์เฮาส์	49
บทที่ 5	ผลการศึกษา	
5.1	การจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	43
5.2	การวัดศักยภาพการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	89
5.3	การวัดศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์	107
บทที่ 6	สรุปและข้อเสนอแนะ	
6.1	สรุปผลการศึกษา	144
6.2	ข้อเสนอแนะ	151
	เอกสารอ้างอิง	153
	ประวัติผู้เขียน	156

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ระหว่างปี พ.ศ. 2545 - 2550	3
1.2 รายชื่อ จำนวนห้องพัก จำนวนผู้เข้าพัก ที่พักแรมอำเภอแม่สะเรียง ปี 2550	5
3.1 เกณฑ์การวิเคราะห์ศักยภาพการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด	20
3.2 เกณฑ์การวิเคราะห์ศักยภาพการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด	25
5.1 สรุปการจัดการด้านการให้บริการของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	79
5.2 สรุปการจัดการด้านการตั้งราคาของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	82
5.3 สรุปการจัดการด้านการตลาดของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	83
5.4 สรุปการจัดการด้านการเงินของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	85
5.5 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก	87
5.6 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี	87
5.7 รายได้ของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปี 2548 – 2550	88
5.8 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ของมิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	90
5.9 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ของนอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	92
5.10 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ของริเวอร์ ไซค์วิว เกสต์เฮาส์	95
5.11 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ของชีวิวิ เกสต์เฮาส์	98
5.12 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ของวังน้อย เกสต์เฮาส์	101
5.13 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ของนิวมแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์	104
5.14 คะแนนรวมเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ ทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง	

จังหวัดแม่ฮ่องสอน	106
5.15 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	113
5.16 พฤติกรรมการใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์	118
5.17 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีวีว เกสต์เฮาส์	122
5.18 คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการริเวอร์ไซด์วีว เกสต์เฮาส์	126
5.19 คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	130
5.20 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	134
5.21 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวังน้อย เกสต์เฮาส์	138
5.22 คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนิวมแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์	142
5.23 คะแนนรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ ทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	143

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แสดงให้เห็นถึงองค์การในลักษณะที่เป็นระบบและกระบวนการ	11
3.1 กรอบแนวความคิดของการศึกษา	22
4.1 แผนที่ตั้งมิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	31
4.2 สถานที่ตั้งมิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	31
4.3 ห้องพักเตียงคู่มีเครื่องปรับอากาศและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	32
4.4 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงคู่ มีพัดลม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	32
4.5 แผนที่ตั้งริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	33
4.6 สถานที่ตั้งริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	34
4.7 รูปแบบห้องพักขนาดใหญ่พิเศษ เป็นแบบเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	34
4.8 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	34
4.9 แผนที่ตั้งนิวมแม่สะเรียง เกสท์เฮาส์	35
4.10 สถานที่ตั้งนิวมแม่สะเรียง เกสท์เฮาส์	36
4.11 แผนที่ตั้งชีวิวิ เกสท์เฮาส์	37
4.12 สถานที่ตั้งชีวิวิ เกสท์เฮาส์	38
4.13 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงคู่ มีเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	38
4.14 แผนที่ตั้งนอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	39
4.15 สถานที่ตั้งนอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	40
4.16 รูปแบบห้องพัก มีที่นอน พัดลม ห้องน้ำรวม	40
4.17 แผนที่ตั้งวังน้อย เกสท์เฮาส์	41
4.18 สถานที่ตั้งวังน้อย เกสท์เฮาส์	41
4.19 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงคู่ มีพัดลม ห้องน้ำในตัว	42
5.1 โครงสร้างการบริหารงานมิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	45
5.2 โครงสร้างการบริหารงานริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	51
5.3 โครงสร้างการบริหารงานนิวมแม่สะเรียง เกสท์เฮาส์	57

5.4	โครงการบริหารงานชีว เกสท์เฮาส์	61
5.5	โครงการบริหารงานนอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	66
5.6	โครงการบริหารงานวังน้อย เกสท์เฮาส์	72



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย จากการดำเนินนโยบายด้านการบริการและการท่องเที่ยวของรัฐบาลซึ่งเป็นหนทางในการสร้างรายได้ที่เป็นกระแสเงินสดเข้าสู่ประเทศ รวมถึงการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะการบริการประเภทที่พักแรมซึ่งมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ ด้วยรูปแบบที่พักซึ่งมีความหลากหลาย อาทิเช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ บังกะโล ฯลฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักให้ได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้ในบรรดาที่พักแรมประเภทต่าง ๆ นั้น เกสต์เฮาส์ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่พักแรมซึ่งได้รับความนิยมในตลาดท่องเที่ยวแบบประหยัด จากกลุ่มนักท่องเที่ยวหนุ่มสาว นักศึกษาที่เดินทางโดยอิสระ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มหลังนี้มีโอกาสเติบโตเป็นนักท่องเที่ยวกำลังซื้อสูงในอนาคต หากนักท่องเที่ยวเหล่านี้เกิดความประทับใจในบริการ ก็ย่อมมีโอกาสหวนกลับมาท่องเที่ยวอีกหลายครั้ง ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยนอกจากจะมีความงดงามตามธรรมชาติแล้วยังมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมประเพณีอันเปี่ยมไปด้วยเสน่ห์ที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชม โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบบรรยากาศแบบธรรมชาติความสดชื่นของป่าไม้ ภูเขา และโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรมอันเก่าแก่ จึงมักนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวทางภาคเหนือของประเทศไทย ซึ่งจังหวัดแม่ฮ่องสอนถือเป็นจังหวัดซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมจำนวนมากแห่งหนึ่งทางภาคเหนือของประเทศไทย

จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคเหนือตอนบน อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 924 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 12,681.259 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศสหภาพพม่า ในปี 2551 มีประชากรจำนวน 255,174 คน ประกอบด้วย 7 อำเภอ คือ เมืองแม่ฮ่องสอน แม่สะเรียง ขุนยวม ปาย แม่ลาน้อย สบเมย และปางมะผ้า (องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน, 2551) จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้ชื่อว่า เมืองสามหมอก เนื่องจากเป็นเมืองในหุบเขา ล้อมรอบด้วยภูเขาสลับซับซ้อนทอดขนานไปกับทิวเขาถนนธงชัย และทิวเขาแดนลาว ซึ่งถูกปกคลุมด้วยหมอกตลอดทั้งปี มีทิวทัศน์สวยงามของเทือกเขาสลับซับซ้อนและป่าไม้หนา

พันธุ์ จนมีคำกล่าวเปรียบเสมือนเป็นสวิตเซอร์แลนด์ของเมืองไทย และมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ ถ้ำแก้วโกมล อุทยานแห่งชาติสาละวิน ศิลปะวัฒนธรรมชนชาติหลากหลายเผ่าพันธุ์ การละเล่นพื้นเมือง ประเพณีปอยส่างลอง (บรรพชาสามเณร) และชมวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบท้องถิ่น อันเป็นเสน่ห์ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดแม่ฮ่องสอนส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอนในระหว่างปี 2545 - 2550 (ตารางที่ 1.1) พบว่า ในปี 2545 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำนวน 236,993 คน เพิ่มขึ้นเป็น 279,516 คน ในปี 2546 โดยมีอัตราการเพิ่ม ร้อยละ 17.52 เนื่องจากการดำเนินมาตรการสนับสนุนการจัดการประชุมสัมมนาของภาครัฐและภาคเอกชน และมาตรการปรับลดการจัดเก็บภาษีในจังหวัด แหล่งท่องเที่ยวสำคัญในภาคเหนือตอนบนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และการเพิ่มช่องการบินของสายการบินราคาถูก ช่วยกระตุ้นจำนวนนักท่องเที่ยวให้เพิ่มขึ้น แต่ในปี 2547 พบว่านักท่องเที่ยวจำนวน 311,031 คน มีอัตราการเพิ่ม ร้อยละ 11.27 และในปี 2548 นักท่องเที่ยวจำนวน 329,580 คน มีอัตราการเพิ่ม ร้อยละ 5.96 ตามลำดับ ซึ่งเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ สถานการณ์โรคไข้หวัดนก เหตุการณ์การก่อการร้ายในต่างประเทศ และปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นอกจากนี้ปัญหาความวุ่นวายทางการเมืองภายในประเทศ เกิดวิกฤตสถานะแวดล้อมถูกทำลายจากปรากฏการณ์เอลนีโญและลานีญา ทำให้สภาพอากาศแปรปรวน และจากภัยพิบัติสึนามิส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง (เบญจวรรณ วงศ์คำ, 2548) และในปี 2549 พบว่า นักท่องเที่ยวมีจำนวน 367,869 คน เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 11.62 เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น กอปรกับการฟื้นตัวจากผลกระทบในเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย มาตรการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยว เช่น งานพืชสวนโลก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549ก) และปี 2550 พบว่า นักท่องเที่ยวมีจำนวน 390,000 คน เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 6.02 เนื่องจากปัจจัยเสี่ยงหลายด้าน ได้แก่ การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ภาวะเงินเฟ้อ ปัญหาราคาน้ำมันผันผวน สถานการณ์ทางการเมืองในประเทศไม่มั่นคง และการปรับขึ้นค่าตัวเครื่องบินภายในจังหวัด ทำให้นักท่องเที่ยวลดจำนวนลง (การท่องเที่ยวแม่ฮ่องสอนปี 50, 2551) สำหรับรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างปี 2545 - 2550 พบว่า ในปี 2545 รายได้จากการท่องเที่ยว 1,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 1,143 ล้านบาท ในปี 2546 โดยมีอัตราการเพิ่ม ร้อยละ 16.67 ซึ่งรายได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงด้วยเช่นกัน ในปี 2547 พบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 1,286 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่ม ร้อยละ 12.51 ซึ่งเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงโดยสอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงในปีเดียวกัน ส่วนปี 2548 รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 1,506

ล้านบาท มีอัตราการเพิ่ม ร้อยละ 17.07 ซึ่งอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้กลับตรงข้ามกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลง เนื่องจากยอดการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวสูงขึ้นจากการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของรัฐบาลอย่างหนักเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว และในปี 2549 พบว่า รายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 1,629 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่ม ร้อยละ 8.17 ลดลงจากปีก่อนซึ่งตรงข้ามกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีอัตราเพิ่มขึ้น เนื่องจากนโยบายการท่องเที่ยวที่ผิดพลาดของรัฐบาล และในปี 2550 พบว่า รายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 1,950 ล้านบาท มีอัตราการเพิ่มสูงถึง ร้อยละ 19.71 ตรงข้ามกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง เนื่องจากการกระตุ้นของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งจากในพื้นที่และนอกพื้นที่มีการใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากขึ้นด้วย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549)

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ระหว่างปี พ.ศ. 2545 – 2550

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว		รายได้จากการท่องเที่ยว	
	คน	อัตราการเพิ่ม (%)	ล้านบาท	อัตราการเพิ่ม (%)
2545	236,993	-	1,000	-
2546	279,516	17.52	1,143	16.67
2547	311,031	11.27	1,286	12.51
2548	329,580	5.96	1,506	17.07
2549	367,869	11.62	1,629	8.17
2550	390,000	6.02	1,950	19.71

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549)

แม่ฮ่องสอนเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือตอนบนที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ครบครัน ทั้งด้านสาธารณูปโภค ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของแม่ฮ่องสอน คือ อำเภอปาย เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และธรรมชาติอันงดงาม ได้แก่ น้ำตกหมอกแดง น้ำพุร้อนโป่งร้อน บ้านกะเหรี่ยงแม่ปิง วัดน้ำฮู ล่องแก่งแม่น้ำปาย เป็นต้น ทำให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปเที่ยวเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้อำเภอปายมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ทั้งการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจบริการต่างๆ ทิวไร่นาเขียว ที่พักรีสอร์ท ร้านค้าต่างๆ ทำให้อำเภอปายเกิดการ

เปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทั้งด้านวัฒนธรรม วิถีชีวิต และสภาพแวดล้อมของคนในพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันมีเครื่องอำนวยความสะดวกสบายและความทันสมัยเข้ามาแทนที่ ผู้คนต่างให้ความสนใจเดินทางไปเที่ยวชมเป็นจำนวนมาก ทั้งนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ ขณะเดียวกันความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นก็ค่อยๆ เลือนหายไป เช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย วิถีชีวิตความเป็นอยู่ มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสนิยมสมัยใหม่ ท้ายที่สุดการขาดการวางแผนรับมือกับความเจริญเหล่านั้น ก่อให้เกิดปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบต่อตามมา เช่น ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ขาดการอนุรักษ์ฟื้นฟูสถานที่ท่องเที่ยว สาธารณูปโภคไม่เพียงพอ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริการนำเที่ยวที่ผิดกฎหมายลักลอบเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งบางแห่งมีการทำธุรกิจแอบแฝงเป็นแหล่งค้าประเวณี แหล่งอบายมุขและค้าสิ่งผิดกฎหมาย ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของอำเภอเป็นอย่างมาก จากการสอบถามข้อมูลผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์นำเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวเริ่มสนใจไปท่องเที่ยวในอำเภออื่นแทน และแนวโน้มนักท่องเที่ยวในอำเภอป่าไผ่เริ่มลดจำนวนลงเรื่อยๆ หากไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นอำเภอหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น จากที่เคยเป็นเส้นทางสำหรับสัญจรผ่านไปยังจังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดใกล้เคียง ปัจจุบันได้รับการพัฒนาให้เป็นอำเภอที่มีความสำคัญในด้านการท่องเที่ยวแห่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังเป็นที่ตั้งของหน่วยงานระดับจังหวัดหลายแห่ง เป็นอำเภอซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญและเส้นทางการค้าที่สำคัญระหว่างแนวชายแดนไทย-พม่า และอำเภอใกล้เคียง ทั้งนี้ตลอดเส้นทางเดินทางแวดล้อมไปด้วยทิวทัศน์และความงดงามตามธรรมชาติ เป็นศูนย์กลางการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการนักท่องเที่ยว เช่น การคมนาคมขนส่ง ร้านอาหาร ที่พักแรม ร้านของที่ระลึก บริการนำเที่ยวต่างๆ เป็นต้น และในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านี้ ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจให้บริการที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวกด้านที่พักแรมได้เป็นอย่างดี อำเภอแม่สะเรียงมีธุรกิจที่พักแรม ซึ่งเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และจดทะเบียนกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีจำนวนทั้งสิ้น 14 แห่ง ประกอบด้วย ที่พักแรมประเภท โรงแรม 4 แห่ง รีสอร์ท 4 แห่ง และเกสต์เฮาส์ 6 แห่ง (ตารางที่ 1.2) นอกจากนี้ยังมีที่พักแรมที่ไม่ได้จดทะเบียนอีกเป็นจำนวนมากในอำเภอแม่สะเรียง ซึ่งมักจะเปิดดำเนินการมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

ตารางที่ 1.2 รายชื่อ จำนวนห้องพัก จำนวนผู้เข้าพัก ที่พักแรมอำเภอแม่สะเรียง ปี 2550

ประเภทที่พักแรม	ชื่อที่พักแรม ¹	จำนวนห้องพัก ¹	จำนวนผู้เข้าพักเฉลี่ย (คน/ปี) ²
โรงแรม			
1	โรงแรมเอกลักษณ์	7	1,500
2	โรงแรมมิตรอารีย์	24	4,000
3	โรงแรมกมลสร โฮเต็ล	24	3,600
4	รีเวอร์ เฮาส์ โฮเต็ล	10	2,000
รวม		65	11,100
รีสอร์ท			
1	แม่สะเรียง รีสอร์ท	10	800
2	รีเวอร์ เฮาส์ รีสอร์ท	44	4,000
3	การ์เด็นท์เฮาส์	44	4,000
4	เดอะทราเวลเลอร์อินท์	14	1,300
รวม		112	10,100
เกสต์เฮาส์			
1	มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์	64	7,200
2	รีเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์	17	3,500
3	นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์	15	2,500
4	ชีวิวเกสต์เฮาส์	13	2,000
5	นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์	8	1,500
6	วังน้อยเกสต์เฮาส์	6	1,500
รวม		123	18,200
รวมทั้งสิ้น 14 แห่ง		300	39,400

ที่มา: ¹ ศูนย์ประสานงานราชการส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง (2549)

² จากการสอบถามผู้ประกอบการที่พักแรมเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง (2550)

ธุรกิจที่พักแรมในอำเภอแม่สะเรียงแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ โรงแรม รีสอร์ท และ เกสต์เฮาส์ ซึ่งมีการให้บริการที่หลากหลายทั้งด้านที่พัก ร้านอาหาร นำเที่ยว ให้เช่าพาหนะ มินิบาร์

บริการซักรีด อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ จากตารางที่ 1.2 พบว่า ธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์มีจำนวนห้องพักมากที่สุด คือ 123 ห้อง รองลงมาคือ ธุรกิจที่พักแรมประเภทรีสอร์ต มีจำนวนห้องพัก 112 ห้อง และธุรกิจที่พักแรมประเภทโรงแรมมีจำนวนห้องพัก 65 ห้อง จากการสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมทั้งสามประเภทเกี่ยวกับจำนวนผู้เข้าพักเฉลี่ยในปี 2550 พบว่า ผู้เข้าพักส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์มากที่สุด จำนวน 18,200 คนต่อปี รองลงมาคือ ที่พักแรมประเภทโรงแรม จำนวน 11,100 คนต่อปี และที่พักแรมประเภทรีสอร์ต จำนวน 10,100 คนต่อปี จากจำนวนห้องพักและจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง พบว่า เกสต์เฮาส์ที่ดำเนินการจดทะเบียนกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีจำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ซีวิวเกสต์เฮาส์ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ และวังน้อยเกสต์เฮาส์ โดยเกสต์เฮาส์ที่มีจำนวนห้องพักมากที่สุด คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีจำนวนห้องพัก 64 ห้อง และมีผู้ใช้บริการเข้าพักมากที่สุด สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ และสถานที่ตั้งอยู่ติดถนนหลักซึ่งเป็นเส้นทางเข้าสู่ตัวอำเภอแม่สะเรียง อีกทั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ตลาดและสถานที่ราชการ รองลงมาคือ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีจำนวนห้องพัก 17 ห้อง อยู่ห่างจากสถานีรถประจำทางเพียง 300 เมตร ถือเป็นเกสต์เฮาส์อีกแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวนิยมเข้าพักโดยเฉพาะชาวต่างชาติ เพราะนอกจากเป็นเกสต์เฮาส์ที่มีความเก่าแก่ก่อตั้งมากกว่า 20 ปี ยังมีธรรมชาติที่สวยงามเนื่องจากสถานที่ตั้งอยู่ติดริมแม่น้ำยวมมีบรรยากาศที่งดงามของทิวเขาล้อมรอบ เป็นที่ประทับใจแก่ผู้เข้าพัก สำหรับเกสต์เฮาส์ที่เหลือมีจำนวนห้องพักและจำนวนผู้เข้าพักเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ เกสต์เฮาส์เป็นบริการที่พักแรมที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มขึ้นทุกปี ด้วยเหตุผลทางด้านราคาที่ประหยัด สภาพแวดล้อมอันสงบร่มรื่น ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความอบอุ่นและประทับใจ ความเรียบง่ายเป็นกันเอง การบริการคุณวุฒิมิตร รวมทั้งรูปแบบของเกสต์เฮาส์ได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่า เกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ภายในตัวอำเภอแม่สะเรียง แหล่งชุมชน ตลาด ร้านค้าต่าง ๆ สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย จากปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นคุณลักษณะเด่นของที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจและเลือกใช้บริการมากกว่าที่พักแรมประเภทอื่นนั่นเอง

ธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวประเภทเกสต์เฮาส์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นสากล โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาและระดับของมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ มีองค์ประกอบในการพิจารณา

แบ่งออกเป็น 9 หมวด (หรือ 29 หมวด 316 ตัวชี้วัด) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับดาว ซึ่งแต่ละระดับดาวจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามตัวชี้วัดที่กำหนด

อย่างไรก็ตาม ธุรกิจที่พักแรมประเภทโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีคุณภาพและมาตรฐานในการรองรับ ผู้เข้าพักที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์มีจำนวนผู้ใช้บริการที่พักรวมมากที่สุดและจากการสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ พบว่า ยังไม่เคยมีการศึกษาหรือการประเมินคุณภาพและมาตรฐานของธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์มาก่อนเลย นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่สำคัญของธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์นั้นคือ การขาดการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปัญหาการแข่งขันกันตัดราคาระหว่างผู้ประกอบการเพื่อแย่งลูกค้า

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ นิเวศแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ซีวิวเกสต์เฮาส์ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ และวังน้อยเกสต์เฮาส์ โดยทำการศึกษาถึงการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ได้จดทะเบียนการค้ากับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านการตั้งราคา ด้านการตลาด และด้านการเงิน นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดการจัดการตามแนวคิดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้มาตรฐานการประเมิน 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด และการวิเคราะห์ศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้มาตรฐานการประเมินเดียวกับการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดการจัดการ แต่จะพิจารณาเพียง 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด โดยไม่พิจารณาหมวดสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ทราบรายละเอียดในการบริหารจัดการของธุรกิจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการดำเนินงานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ และผู้สนใจได้ทราบถึงศักยภาพของธุรกิจการบริหารจัดการในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านการตลาด และด้านการเงิน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ให้ได้มาตรฐาน และมีคุณภาพสามารถแข่งขันสู่ระดับสากลได้ในอนาคต

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ชีวิวเกสต์เฮาส์ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ และวังน้อยเกสต์เฮาส์

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เกสต์เฮาส์ (Guest House) หมายถึง ที่พักที่ดัดแปลงขึ้น และแบ่งห้องเป็นที่พักแรมสำหรับผู้เดินทาง มีองค์ประกอบน้อยกว่าบริการห้องชุด (served apartment) โดยมีค่าตอบแทนและคิดค่าตอบแทนเป็นรายวันหรือไม่เกิน 1 เดือน รวมอยู่ด้วย

ที่พักแรม ประกอบด้วย โรงแรม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ บังกะโล กระโจม เรือนแรม เรือนที่ศนาจร ฯลฯ ในส่วนของเกสต์เฮาส์ (Guest House) หมายถึง บ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้น และแบ่งห้องเป็นที่พักแรมโดยเก็บค่าเช่า

ศักยภาพของธุรกิจเกสต์เฮาส์ หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะเด่นที่แฝงอยู่ในธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในด้านการให้บริการ การตั้งราคา การตลาด และการเงิน ซึ่งแสดงถึงขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจหรือได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้เห็นอย่างชัดเจน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาข้อมูล โครงสร้างการจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีในด้านการให้บริการ การตั้งราคา การตลาดและการเงิน รวมทั้งการวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาพิจารณาและใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดการจัดการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2545) ได้อธิบายว่า ผู้บริหารทุกคนนับตั้งแต่ตัวประธานจนถึงผู้ควบคุมงาน ต่างก็จะบริหารงานของตนในลักษณะของกระบวนการ (as a process) กล่าวคือ จะเริ่มต้นด้วยหน้าที่ของการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน (สำหรับกรณีที่เป็นองค์การใหม่หรือมีการบรรจุคนใหม่) การสั่งการ และสิ้นสุดกระบวนการที่การควบคุม เป็นเช่นนี้เรื่อยไปเป็นวัฏจักรในการปฏิบัติงานในด้านใด ๆ เช่น การผลิต การขาย การเงิน หรืออื่นๆ ผู้บริหารจะต้องดำเนินไปในลักษณะของกระบวนการตามหน้าที่ทางการจัดการ (management functions) ดังกล่าว ตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในระยะเวลาของปีแรก ผู้บริหารก็จะเริ่มต้นด้วยการวางแผนงานของปีนั้น ทำการจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน ทำการสั่งการ และควบคุมงานที่ทำไปแล้วในปีแรก ในปีต่อมากระบวนการจัดการดังกล่าวก็จะถูกนำมาใช้อีกและจะเป็นทำนองเดียวกันเช่นนี้ในปีที่สาม สี่ และห้า เรื่อยไป

ตามรูปที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าองค์การธุรกิจเป็นระบบที่ทำหน้าที่แปรสภาพ (transformation system) เริ่มต้นด้วยการเอาทรัพยากรต่างๆ เช่น ตัวบุคคล วัตถุดิบ เงินทุน เครื่องจักร และความรู้ ข่าวสารข้อมูลเข้ามาสู่องค์การในลักษณะของสิ่งที่นำเข้า (inputs) จากนั้นองค์การจะทำหน้าที่แปรสภาพสิ่งที่นำเข้าเหล่านี้ให้ออกมาในรูปของผลผลิต (outputs) หรือสิ่งที่ส่งออกไปสู่ระบบขององค์การในรูปของสินค้า บริการ และผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและความพอใจต่าง ๆ ที่จะให้แก่สมาชิก

ภายในระบบขององค์การจะประกอบด้วยระบบย่อยต่าง ๆ ซึ่งต่างฝ่ายต่างก็จะต้องทำหน้าที่ช่วยแปรสภาพทรัพยากรจนกระทั่งเป็นสินค้าสำเร็จรูป ระบบย่อยเหล่านี้ก็คือ ระบบของการผลิต

ระบบของการบริหารงานบุคคล ระบบของการซื้อและขาย และระบบของการค้นคว้าวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

ในการแปรสภาพภายในองค์กรจะมีผู้บริหารงานเป็นผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนย่อยต่าง ๆ ของระบบและของส่วนรวมขององค์กรซึ่งจะกระทำโดยตัวผู้บริการระดับสูง ผู้บริหารระดับสูงเหล่านี้จะทำหน้าที่สำคัญ 3 ประการ คือ

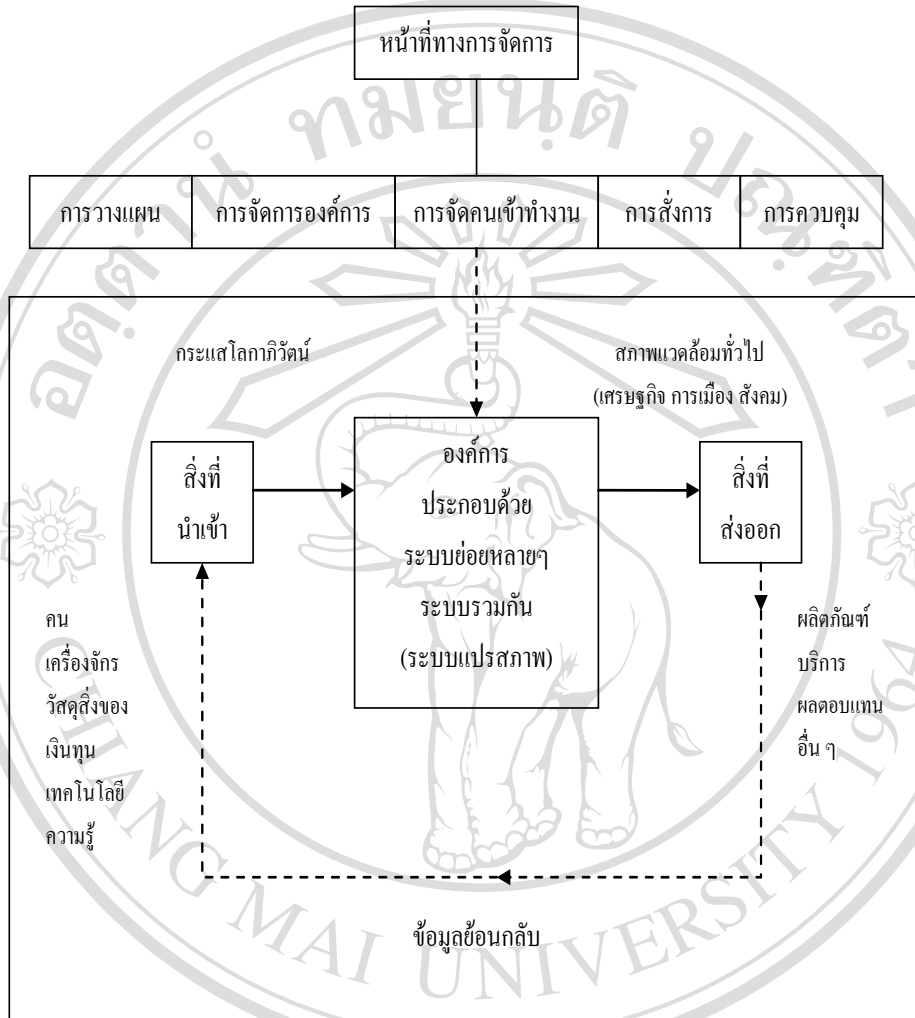
1. ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างระบบย่อยต่าง ๆ
2. คอยแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นได้ในระบบย่อยต่าง ๆ ภายในระบบขององค์กร
3. จะต้องพยายามจัดให้มีความสมดุลระหว่างสภาพแวดล้อมภายในระบบกับสภาพแวดล้อมภายนอกระบบให้เหมาะสมอยู่เสมอ

ผู้บริหารเหล่านี้จะปฏิบัติหน้าที่ของตนตามลักษณะของกระบวนการจัดการ เพื่อที่จะให้องค์กรสามารถแปรสภาพทรัพยากรที่ได้นำเข้ามาให้สำเร็จผลได้โดยมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด ในแต่ละรอบของวัฏจักรผู้บริหารจะเริ่มต้นด้วยการวางแผนงานต่าง ๆ และติดตามด้วยการจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และสิ้นสุดด้วยการควบคุม ผลที่สำเร็จออกมาก็คือ สินค้าและบริการที่ส่งออกสู่ภายนอกองค์กร และขณะเดียวกันก็จะแสดงให้เห็นได้อีกด้วยว่า การจัดการของกระบวนการที่ผ่านไปสำเร็จผลมากน้อยเพียงใด

ในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร คือ หน้าที่ในการควบคุมนั้นจะมีขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การประเมินผลสิ่งต่าง ๆ ที่ได้กระทำไปแล้วในการประเมินผลดังกล่าวจะทำให้ผู้บริหารทราบว่า มีสิ่งใดบ้างที่บกพร่องในกระบวนการของการทำงานในรอบระยะเวลาที่ผ่านมา ความรู้จากการประเมินผลดังกล่าวจะเป็น **ข้อมูลส่งกลับ (feedback)** ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนงานเพื่อการดำเนินงานในกระบวนการต่อไป

ทำนองเดียวกัน ในกระบวนการทำงานในรอบที่สอง องค์กรจะทำการนำทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมหรือระบบภายนอกเข้ามาอีก และในที่นี้ก็จะมีการนำเอาความรู้หรือข่าวสารข้อมูล (informations) ใหม่ จากสภาพแวดล้อมภายนอกควบคุมกลับไปกับประสบการณ์ ความรู้ หรือข่าวสารข้อมูลที่ได้มาจากกระบวนการที่ผ่านมาประกอบใช้พร้อมกันไป

กระบวนการจัดการในองค์กรระบบเปิด



รูปที่ 2.1 แสดงให้เห็นถึงองค์การในลักษณะที่เป็นระบบและกระบวนการ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) ได้อธิบายไว้ว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย

- 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) คือสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ เช่นกรณีธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ ถือว่าผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้หรือดูได้จากภายนอกไม่ว่าจะเป็นเรื่องความคงทนของ

ตัวอาคาร การออกแบบอาคาร ตลอดจนภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ เป็นต้น ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2) ราคา (Price) คือคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคาผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคา การให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับของการให้บริการ ซึ่งต้องมีความชัดเจนและง่ายต่อการ จำแนกระดับการบริการที่ต่างกัน โดยกรณีธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ อาจให้ความสำคัญในเรื่องของค่าเช่า ค่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ค่าเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งห้อง ค่าดำเนินงาน ซึ่งควร อยู่ในเกณฑ์ที่สอดคล้องกับคุณค่า หรือความประทับใจในบริการที่มอบให้แก่ลูกค้า

3) การจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ตั้ง และการเคลื่อนย้ายสินค้า การ กำหนดทำเลที่ตั้งเพื่อการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้ แก่ลูกค้า ในกรณีธุรกิจที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ อาจให้ความสำคัญในเรื่องของที่พักใกล้แหล่ง ชุมชน ใกล้สถานีรถประจำทางเพื่อความสะดวกในการเดินทาง ใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า เพื่อ สะดวกในการจับจ่ายใช้สอย เป็นต้น

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขาย กับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ โดยมีเครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญ ดังนี้

4.1) การ โฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การหรือ ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิด เช่น โฆษณาทางป้ายโปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

4.2) การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและ จูงใจตลาดโดยบุคคล เช่น การใช้ตลาดแบบปากต่อปาก หรือแบบบอกต่อกลับไป เป็นต้น

4.3) การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นกิจกรรมส่งเสริมที่สามารถกระตุ้น ความสนใจโดยกระตุ้นลูกค้า คนกลาง และพนักงานขาย เช่น ให้ส่วนลดสำหรับผู้ที่แนะนำลูกค้า รายเก่า และสำหรับลูกค้ารายใหม่ เป็นต้น

4.4) การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (Publicity and Publicrelations) การให้ข่าวเป็น การเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์มี ความพยายามในการวางแผน โดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เช่น การช่วยเหลือ สังคมของผู้ประกอบธุรกิจ พร้อมกับมีการแนะนำเกสต์เฮาส์ไปในกิจกรรมดังกล่าวในคราวเดียวกัน

5) บุคลากร (People) ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างแตกต่างเหนือคู่แข่งอื่น บุคลากรต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสร้างค่านิยมให้ ธุรกิจ เช่น กรณีเกสต์เฮาส์ผู้ประกอบธุรกิจควรสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าทั้งในด้านส่วนตัว

พนักงาน ผู้ดูแลเกสต์เฮาส์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัย ความสะอาด และอสังหาริมทรัพย์ของตนเอง และพนักงาน โดยเน้นพนักงานที่มีใจรักในบริการ พร้อมทั้งมีการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานในการให้บริการที่เหมือนกัน

6) กระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้ว่าจะมีบริการที่ดี ที่มีคุณภาพแต่ไม่มีกระบวนการส่งมอบให้กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ การที่จะสนองต่อความต้องการของลูกค้าก็จะเป็นไปได้ยาก โดยสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ นั่นคือ บุคลากร และเครื่องมือ เช่น สิ่งของที่พักรวมประเภทเกสต์เฮาส์ให้เข้า จะส่งมอบคุณภาพในการบริการให้กับลูกค้า ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือ เช่น กรณีเกิดไฟฟ้าดับ หรือการมีบริการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น โดยสิ่งดังกล่าวต้องอาศัยบุคลากรที่มีใจรักการบริการ มีความชำนาญในหน้าที่ และมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรองรับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

7) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการ อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า โดยผ่านหลักฐานที่สามารถมองเห็นได้ชัด โดยอาจเป็นหลักฐานด้านสถานที่ เช่น กรณีที่พักแรมเกสต์เฮาส์ ต้องการให้ลูกค้ามองเห็นถึงสิ่งที่เป็นคุณค่าที่จะมอบให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะในด้านความสะอาด ความสวยงามของห้องพักรวม ตลอดจนขนาดของห้องพักรวมที่ไม่นับแคบหรือแออัดจนเกินไป เป็นต้น หรืออาจจะเป็นหลักฐานด้านกฎเกณฑ์ และระเบียบเพื่อให้มีการเคารพในกติกาของส่วนรวม อันจะทำให้เกิดความยุติธรรม เช่น ที่พักเกสต์เฮาส์ เมื่อมาอยู่แล้วจะไม่มีผู้มีอิทธิพล หรือผู้ที่สร้างความรำคาญให้กับลูกค้า เช่น ส่งเสียงรบกวนในเวลากลางคืน เป็นต้น

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจที่พักแรมเกสต์เฮาส์บางแห่งในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่สอดคล้องและเกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

นฤต เครือฟู และ อัจฉราภรณ์ อินทอ่อนวงศ์ (2548) ทำการศึกษาอุตสาหกรรมเกสต์เฮาส์ในจังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้โครงการ “มูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย” พบว่า อุตสาหกรรมเกสต์เฮาส์เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่เชียงใหม่ประมาณ 760 ล้านบาทต่อปี คิดเป็นมูลค่าเพิ่มประมาณ 540 ล้านบาท โดยมูลค่าเพิ่มนั้นเป็นของเจ้าของแรงงานและ เจ้าของทุนถึงร้อยละ 98 ของมูลค่าเพิ่มทั้งหมด สำหรับส่วนที่รัฐได้รับมีน้อยมากคือ ร้อยละ 2 เพราะส่วนใหญ่เป็นกิจการที่ไม่จดทะเบียน ซึ่งอุตสาหกรรมเกสต์เฮาส์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและใช้กลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือในการแข่งขันจึงทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้แรงงาน

อย่างประหยัด และที่สำคัญการให้บริการเกสต์เฮาส์ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน เกือบทั้งหมดไม่มีใบอนุญาตประกอบการ โดยเฉพาะฤดูกาลท่องเที่ยวยิ่งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการจะใช้เวลาขี้ดขุ่นและความสามารถเฉพาะในการบริการลูกค้าเพื่อเป็นการเรียกลูกค้า อุตสาหกรรมเกสต์เฮาส์ในจังหวัดเชียงใหม่เติบโตอย่างรวดเร็วแต่ไม่มีมาตรฐาน หากประเทศไทยต้องการเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องพัฒนาอุตสาหกรรมเกสต์เฮาส์ให้ได้มาตรฐานขึ้น

การดี โกรสิทธิ์ (2548) ทำการศึกษาโครงสร้าง พฤติกรรม และผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับที่พักและบริการนำเที่ยว พบว่า อุตสาหกรรมที่พักและบริการนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันกันต่ำเนื่องจากการกระจุกตัวกันสูงในพื้นที่ จากการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน พบว่า อุตสาหกรรมที่พักประสบปัญหาหนี้สินมาก โดยเฉพาะโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ขนาดใหญ่ เนื่องมาจากปัญหาทางด้านสภาพคล่อง ความสามารถในการทำกำไร และการชำระหนี้ ซึ่งกิจการที่มีชาวต่างชาติเป็นผู้ถือหุ้นจะมีปัญหาทางด้านสภาพคล่อง แต่มีประสิทธิภาพในการทำกำไรและประสิทธิภาพในการดำเนินงานดีกว่ากิจการที่ถือหุ้น โดยคนไทย ส่วนอุตสาหกรรมบริการนำเที่ยวผู้ประกอบการทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศประสบปัญหาคล้ายคลึงกับอุตสาหกรรมที่พัก หากพิจารณาจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย บริษัทจำกัดจะมีปัญหาด้านสภาพคล่องมากกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด แต่มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการทำกำไรสูงกว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า อุตสาหกรรมที่พักมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งหมด 33 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.95 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยร้อยละ 73.40 ส่วนในอุตสาหกรรมบริการ พบว่า มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งหมด 21 ราย โดยมีระดับประสิทธิภาพเฉลี่ยร้อยละ 80.90

รัตนชัย คงมั่น (2548) ทำการศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างการจัดการของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า หมู่บ้านแม่กำปองมีการจัดการชุมชนโดยชาวบ้านมีส่วนร่วมในธุรกิจโฮมสเตย์ร้อยละ 86.12 ของประชากรทั้งหมด กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และแผ่นพับ ส่วนหมู่บ้านแม่กลางหลวงนั้นมีการจัดการชุมชนโดยชาวบ้านมีส่วนร่วมในธุรกิจโฮมสเตย์ ร้อยละ 26.94 ของประชากรทั้งหมด กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยนักท่องเที่ยวเหล่านี้จะเดินทางมาพักโดยรถยนต์ส่วนตัว ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผ่านสื่อทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และ

อินเทอร์เน็ต โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจใน 6 ด้านคือ ผลผลิต ราคา การส่งเสริมการตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย การให้บริการ และภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่พักโฮมสเตย์บ้านแม่กำปอง มีความพอใจรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวและผลผลิต ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวที่พักโฮมสเตย์บ้านแม่กลางหลวงมีความพอใจรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักโฮมสเตย์ทั้ง 2 แห่ง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพอใจที่แตกต่างกันในด้านผลผลิต ราคา การส่งเสริมการตลาด ช่องทาง การจัดจำหน่าย และการให้บริการ และนักท่องเที่ยวมีความพอใจที่ไม่แตกต่างกันในด้านภาพลักษณ์ ของสถานที่ท่องเที่ยว

วงศ์ปิติ พิทักษากุลเกษม (2549) ทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านลูกค้า กระบวนการภายใน การเงิน นวัตกรรมและการเรียนรู้ และด้านอื่น ๆ พบว่า ภาพรวมความสำเร็จของธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบทุกด้านมีความสำเร็จระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นด้านอื่น ๆ มีความสำเร็จระดับมาก เนื่องจากปัจจัยการรักษาความปลอดภัยของลูกค้า ความชำนาญและความเหมาะสมของพนักงาน สามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ ความรวดเร็วในการให้บริการ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน เงินทุนเพียงพอ จัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจเอสเอ็มอีประสบปัญหามากที่สุดคือ การแข่งขันด้านราคา จำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้น และจำนวนห้องพักที่จำกัด

ทิพย์วิมล อุ้นป๋อง (2550) ทำการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพของกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าทอ บางกลุ่มภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มพบว่า กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านสันกำแพงปลา เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในระดับดีในทุก ๆ ปัจจัยที่ทำการวิเคราะห์ศักยภาพของกลุ่ม โดยปัจจัยด้านการจัดองค์กรมีศักยภาพมากที่สุดเนื่องจากมีผู้นำที่เข้มแข็ง มีความสามารถในการบริหารงาน สมาชิกให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในด้านการเงินและความรู้ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการตลาด ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของกลุ่ม ส่วนปัจจัยด้านการเงินและด้านการผลิตนั้น มีศักยภาพที่ดีในสัดส่วนเดียวกัน ส่วนกลุ่มทอผ้าแม่บ้านกองหิน มีศักยภาพทุกด้านอยู่ในระดับต่ำโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านการตลาด รองลงมาคือปัจจัยด้านการเงินซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงของกลุ่ม

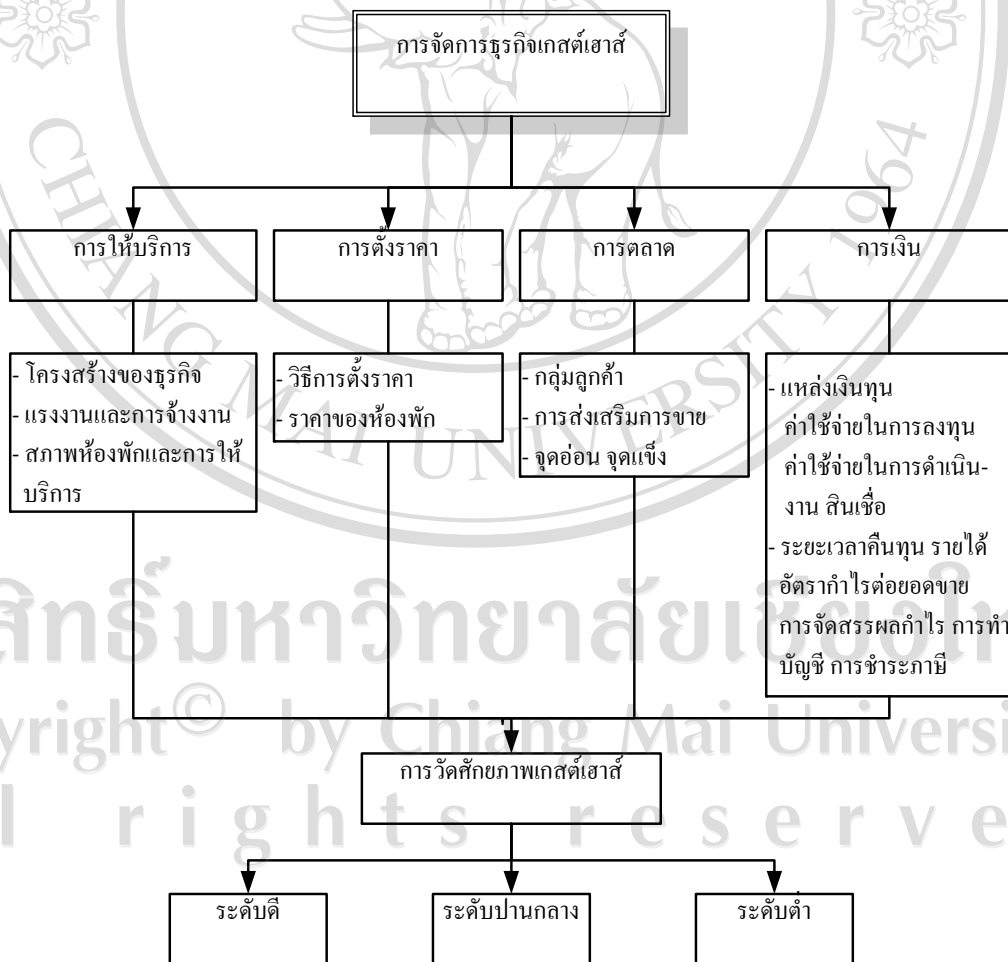
บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการดำเนินงานธุรกิจเกสต์เฮาส์และวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพได้กำหนดขึ้นเพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา สามารถแสดงได้ดังรูปภาพที่ 3.1 ดังนี้



รูปที่ 3.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ในการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจที่פקแรมเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง ที่ได้จดทะเบียนการค้ากับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากกรอบแนวความคิดการศึกษาข้างต้น เพื่อดูว่าธุรกิจเกสต์เฮาส์มีศักยภาพตามกรอบในระดับดี ระดับปานกลาง หรือระดับต่ำ โดยพิจารณาจากหนึ่งการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ใน 4 ด้าน คือ การให้บริการ การตั้งราคา การตลาด และการเงิน ซึ่งแต่ละปัจจัยจะมีผลต่อศักยภาพของธุรกิจเกสต์เฮาส์ดังต่อไปนี้

- 1) การให้บริการ จะพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แร่งงานและการจ้างงาน และสภาพห้องพักและการให้บริการ
- 2) การตั้งราคา จะพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก
- 3) การตลาด จะพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย และจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด
- 4) การเงิน จะพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรผลกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี

และสองวัดจากการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์ โดยจะพิจารณาจาก 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดการจัดการโดยประยุกต์จากแนวคิดมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้มาตรฐานการประเมินเป็น 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด และการวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้มาตรฐานการประเมินเดียวกับการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดการจัดการ แต่จะพิจารณาเพียง 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด โดยไม่พิจารณาหมวดสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ทราบรายละเอียดในการบริหารจัดการของธุรกิจ

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้คือ

- 1) ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินกิจการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งจดทะเบียนการค้ากับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้ง 6 แห่ง จำนวน 6 ราย
- 2) ผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้ง 6 แห่ง ๆ ละ 20 ราย จำนวนทั้งสิ้น 120 ราย

3.3 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาการจัดการของธุรกิจและวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจเอสเอ็มอีทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยศึกษาธุรกิจเอสเอ็มอีทั้ง 6 แห่ง ว่ามีศักยภาพในระดับใด ระดับปานกลาง หรือระดับต่ำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา วิธีการศึกษาจึงประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 การจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ได้จดทะเบียนการค้า กับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นการศึกษาถึงการจัดการธุรกิจที่פקแรมประเภท เอสเอ็มอี ซึ่งทำการศึกษาการจัดการธุรกิจจากปัจจัย 4 ด้าน คือ

1) ด้านการให้บริการ จะพิจารณาการจัดการด้านการให้บริการของธุรกิจเอสเอ็มอีจาก 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน และสภาพห้องพักและการให้บริการ

2) ด้านการตั้งราคา จะพิจารณาการจัดการด้านการตั้งราคาของธุรกิจเอสเอ็มอีจาก 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก ด้านการตลาด จะพิจารณาการจัดการ

3) ด้านการตลาดของธุรกิจเอสเอ็มอีจาก 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย และจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

4) ด้านการเงิน จะพิจารณาการจัดการด้านการเงินของธุรกิจเอสเอ็มอีจาก 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรผลกำไร การทำบัญชี และการชำระภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อนี้ จะวัดศักยภาพจากผู้ประกอบการธุรกิจเอสเอ็มอีทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่และร้อยละ และเกณฑ์การวัดศักยภาพจากการประยุกต์แนวคิดมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเอสเอ็มอี ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับดีมาก ระดับปานกลาง และระดับต่ำ

3.3.2 การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ จะพิจารณาจาก 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเอสเอ็มอีจากการวัดการจัดการตามแนวคิดมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเอสเอ็มอี ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้มาตรฐานการประเมินเป็น 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด โดยวัดว่าเมื่อทำการประเมินศักยภาพของธุรกิจเอสเอ็มอีแล้ว เอสเอ็มอีทั้ง 6 แห่ง มี/ไม่มี หรือ ดี/ไม่ดี ตามเกณฑ์การวัดการจัดการธุรกิจ และการวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้มาตรฐานการประเมินเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดการจัดการ แต่จะพิจารณาเพียง 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด โดยไม่พิจารณาหมวดสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ทราบรายละเอียดในการบริหารจัดการของธุรกิจ ซึ่งการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์

การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์โดยพิจารณาจากการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ ประยุกต์จากเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกำหนดมาตรฐานเกสต์เฮาส์เพื่อใช้ประเมิน แบ่งออกเป็น 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด คือ

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม มีเกณฑ์การประเมิน 6 เกณฑ์ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทาง สัญลักษณ์หรือป้ายมีความชัดเจน สภาพแวดล้อมภายนอกเกสต์เฮาส์และสถานที่จอดรถ บรรยากาศที่พักและการให้บริการภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย ความสะอาดและความเหมาะสมของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และขนาดพื้นที่ และความสะอาดคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก

หมวดที่ 2 ห้องพัก มีเกณฑ์การประเมิน 5 เกณฑ์ ประกอบด้วย องค์กรประกอบภายนอกห้องพัก องค์กรประกอบภายในห้องพัก มาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก การเตรียมของใช้ในห้องพัก และความสะอาดและความเหมาะสมของห้องน้ำในห้องพัก อุปกรณ์การใช้งาน และมาตรฐานพื้นที่ใช้งาน

หมวดที่ 3 การให้บริการ มีเกณฑ์การประเมิน 4 เกณฑ์ ประกอบด้วย การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน การให้บริการผู้เข้าพัก การให้บริการห้องพัก และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก

หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย มีเกณฑ์การประเมิน 5 เกณฑ์ ประกอบด้วย ยามรักษาความปลอดภัย การเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและผู้ยามมีอยู่ประจำบ้าน การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินสังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน และความปลอดภัยในห้องพัก

หมวดที่ 5 ทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม มีเกณฑ์การประเมิน 9 เกณฑ์ ประกอบด้วย การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย การจัดการพลังงาน การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศิลปะ การส่งเสริมวัฒนธรรม การดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ

ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก และการให้บริการบริการผู้เข้าพักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างเท่าเทียมกัน

หมวดที่ 6 สวัสดิการของพนักงานมีเกณฑ์การประเมิน 6 เกณฑ์ประกอบด้วย การประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว การจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพัก ค่าตอบแทนพิเศษให้พนักงาน ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน การดำเนินการกับแรงงานต่างด้าวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีวันลาป่วย ลาพักแก่พนักงาน

หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมมีเกณฑ์การประเมิน 2 เกณฑ์ ประกอบด้วย ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ และเกสต์เฮาส์ที่ท่านพักได้รับรางวัลเพื่อเป็นการเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้เข้าพัก

ในการศึกษาครั้งนี้ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง ตอบคำถามว่า ผู้ประกอบการแต่ละรายทำการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์มี/ไม่มี หรือ ดี/ไม่ดี ตามรายการประเมิน ถ้าผู้ประกอบการมีการจัดการธุรกิจ หรือการจัดการธุรกิจดีในหมวด/ตัวชี้วัดใดตามรายการประเมิน จะให้คะแนน 2 คะแนน ถ้าผู้ประกอบการไม่มีการจัดการธุรกิจ หรือการจัดการธุรกิจไม่ดีในหมวด/ตัวชี้วัดใดตามรายการประเมิน จะให้คะแนน 1 คะแนน (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การวิเคราะห์ศักยภาพการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		
1. ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	ดี	2
	ไม่ดี	1
2. สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่บ่งชี้ว่าเป็นเกสต์เฮาส์ สังเกตได้ชัดเจน	ดี	2
	ไม่ดี	1
3. สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกเกสต์เฮาส์มีภูมิทัศน์ร่มรื่น และสถานที่จอดรถ	ดี	2
	ไม่ดี	1
4. บรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย	ดี	2
	ไม่ดี	1
5. ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และ ความเหมาะสมของขนาดพื้นที่	ดี	2
	ไม่ดี	1

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
6.ความสะอาดคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก	ดี ไม่ดี	2 1
หมวดที่ 2. ห้องพัก		
1. องค์ประกอบภายนอกห้องพัก (ระเบียบทางเดิน บรรยากาศ การระบายอากาศ ความสะอาด ฯลฯ)	มี ไม่มี	2 1
2. องค์ประกอบภายในห้องพัก (ขนาดห้องพักและพื้นที่ใช้งาน หมายเลขห้องชัดเจน แสงสว่าง ฯลฯ)	ดี ไม่ดี	2 1
3. มาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	ดี ไม่ดี	2 1
4. การเตรียมของใช้ในห้องพัก ได้แก่ ระเบียบใช้ห้องพัก หมอน ผ้าปูเตียง ถังขยะ ฯลฯ	ดี ไม่ดี	2 1
5. ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์การใช้งาน มาตรฐานพื้นที่ใช้งาน	ดี ไม่ดี	2 1
หมวดที่ 3. การให้บริการ		
1. การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน	ดี ไม่ดี	2 1
2. การให้บริการผู้เข้าพัก เช่น การ check in, check out การแจ้งข้อมูลที่น่าสนใจ ความใส่ใจในการให้บริการ ฯลฯ	ดี ไม่ดี	2 1
3. การให้บริการห้องพัก เช่น ความสะอาด สภาพการใช้งาน อุปกรณ์ของใช้และเฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ	ดี ไม่ดี	2 1
4. การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก เช่น บริการอาหารเช้าเครื่องดื่ม ซักรีด เช่ารถ บริการนำเที่ยว อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	มี ไม่มี	2 1
หมวดที่ 4. ระบบความปลอดภัย		
1. การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	มี ไม่มี	2 1

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
2. การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและตู้ยาสามัญประจำบ้าน	มี	2
	ไม่มี	1
3. การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ได้แก่ อุปกรณ์ป้องกันและทางหนีไฟ ฯลฯ มีการติดตั้งและตรวจเช็ค	มี	2
	ไม่มี	1
4. ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน ฯ	มี	2
	ไม่มี	1
5. ความปลอดภัยในห้องพัก มีกลอนประตู สายยู ที่แข็งแรงทนทาน ปลอดภัย และสภาพเหมาะแก่การใช้งาน	ดี	2
	ไม่ดี	1
หมวดที่ 5. ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม		
1. การจัดการขยะ มีภาชนะจัดเก็บที่สะอาด มีดชดแยกประเภทขยะ	ดี	2
	ไม่ดี	1
2. การจัดการน้ำเสียถูกสุขลักษณะ มีการบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้ง ไม่ส่งกลิ่นรบกวนผู้เข้าพัก	ดี	2
	ไม่ดี	1
3. การจัดการพลังงานมีการขอความร่วมมือผู้เข้าพักเปิด-ปิดไฟฟ้า และใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่จำเป็นฯ	ดี	2
	ไม่ดี	1
4. การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีการขอความร่วมมือผู้เข้าพักไม่ทิ้งขยะลงในแม่น้ำ ถ้าคลองฯ	มี	2
	ไม่มี	1
5. การส่งเสริมศิลปะ มีการจัดกิจกรรมให้ผู้เข้าพักมีส่วนร่วมกับชุมชน เช่น กิจกรรมนำเที่ยวชมศิลปะหรือสถานที่ที่มีการอนุรักษ์ศิลปะท้องถิ่น	มี	2
	ไม่มี	1
6. การส่งเสริมวัฒนธรรม เช่น มีการเชิญชวนผู้เข้าพักร่วมแต่งกายชุดพื้นเมือง ร่วมทำบุญเทศกาล ฯลฯ	มี	2
	ไม่มี	1
7. มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	ดี	2
	ไม่ดี	1
8. มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก และขอความร่วมมือผู้เข้าพักปฏิบัติตามระเบียบ เพื่อความสงบเรียบร้อย	มี	2
	ไม่มี	1

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
9. มีการให้บริการผู้เข้าพักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างเท่าเทียมกัน	ดี	2
	ไม่ดี	1
หมวดที่ 6. สวัสดิการพนักงาน		
1. มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	มี	2
	ไม่มี	1
2. มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	มี	2
	ไม่มี	1
3. ค่าตอบแทนพิเศษ(ค่าล่วงเวลา โบนัสสิ้นปี รางวัลต่าง ๆ ให้พนักงาน)	มี	2
	ไม่มี	1
4. ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	มี	2
	ไม่มี	1
5. แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	มี	2
	ไม่มี	1
6. มีวันลาป่วย ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	มี	2
	ไม่มี	1
หมวดที่ 7. คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ		
1. ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	มี	2
	ไม่มี	1
2. ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์	มี	2
	ไม่มี	1

ที่มา: ปรับจากเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำคะแนนที่ประเมินได้ทั้งหมดมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.68 - 2.00 คะแนน ถือว่า เกสต์เฮาส์ดำเนินการจัดการธุรกิจมี
ศักยภาพในระดับดี

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.34 - 1.67 คะแนน ถือว่า เกสต์เฮาส์ดำเนินการจัดการธุรกิจมี
ศักยภาพในระดับปานกลาง

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.00 - 1.33 คะแนน ถือว่า เกสต์เฮาส์ดำเนินการจัดการธุรกิจมี
ศักยภาพในระดับต่ำ

2) การวิเคราะห์ศักยภาพการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง มีการศึกษาข้อมูลโดยวิธีการ
ประเมินจะใช้สถิติแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale method) เพื่อทำแบบประเมินการวัดระดับความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้ผู้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง
6 แห่ง ๆ ละ 20 ราย เป็นผู้ทำการประเมินศักยภาพของธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดระดับความพึง
พอใจในการใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดตาม
รายการประเมินเดียวกันกับการวิเคราะห์ศักยภาพการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะ
เรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน แต่จะแบ่งเกณฑ์มาตรฐาน ออกเป็น 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ จะไม่
พิจารณาในหมวดสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากผู้บริการจะไม่ทราบการจัดสวัสดิการให้กับ
พนักงาน โดยประยุกต์จากเกณฑ์มาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงาน
พัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งประกอบด้วย 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด

ในการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง จะวัดระดับความพึงพอใจของ
ผู้บริการเกสต์เฮาส์ โดยวัดว่าผู้บริการมีความพึงพอใจในบริการของเกสต์เฮาส์ที่เข้าพักโดยการ
วัดระดับความพึงพอใจจากตัวชี้วัดตามเกณฑ์การประเมินแต่ละหมวด/ตัวชี้วัด ซึ่งการวิเคราะห์
ศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริการเกสต์เฮาส์ มีรายละเอียด
เช่นเดียวกับการวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ โดยวัดจากการให้คะแนนประเมินใน
6 หมวด 31 ตัวชี้วัด แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้บริการออกเป็น 3 ระดับ คือ พึงพอใจมาก
พึงพอใจปานกลาง หรือพึงพอใจน้อย โดยให้คะแนนเป็น 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน
ตามลำดับ (ตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การวิเคราะห์สัถยภาพการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์
6 หมวด 31 ตัวชี้วัด

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับ คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		
1. สถานที่ตั้งเกสต์เฮาส์และความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
2. สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่บ่งชี้ว่าเป็นเกสต์เฮาส์ สังกัดได้ชัดเจน	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
3. สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกเกสต์เฮาส์มีภูมิทัศน์ร่มรื่น และสถานที่จอดรถ	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
4. บรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
5. ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
6. ความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
หมวดที่ 2. ห้องพัก		
1. องค์กรประกอบภายนอกห้องพัก ได้แก่ ระเบียบทางเดิน บรรยากาศ แสงสว่าง การระบายอากาศ การจัดวาง การตกแต่ง ความสะอาด เป็นต้น	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับ คะแนน
2. องค์ประกอบภายในห้องพัก ได้แก่ หมายเลขห้อง บรรยากาศ แสงสว่าง การระบายอากาศ การจัดวาง การตกแต่ง ความสะอาด สภาพอุปกรณ์ในห้องพัก	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
3. อุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ ได้แก่ ปลั๊ก ม่าน ที่วางของ ตู้/ชั้นวาง เสื้อผ้า เตียง ที่นอนสะอาด โทรทัศน์ พัดลม/แอร์ ฯลฯ	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
4. ของใช้ในห้องพัก ได้แก่ ระเบียบใช้ห้องพัก หมอน ผ้าปูเตียง ถังขยะ แก้วน้ำ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้าที่สะอาดและน้ำดื่มบริการ ฯลฯ	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
5. ห้องน้ำในห้องพัก ได้แก่ สภาพอุปกรณ์ชักโครก หรือส้วมแบบนั่ง ฝักบัว เครื่องทำน้ำอุ่น อ่างล้างมือ ราวผ้าเช็ดตัว ที่วางสบู่ กระดาษเช็ด ฯลฯ	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
หมวดที่ 3. การให้บริการ		
1. การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
2. การบริการผู้เข้าพัก เช่น การ check in, check out การแจ้งข้อมูลที่น่าสนใจ การให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพัก เป็นต้น	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
3. การบริการห้องพัก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ บรรยากาศ ความสะอาด สภาพการใช้งานอุปกรณ์ของใช้และเฟอร์นิเจอร์ การอำนวยความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าพัก	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับ คะแนน
4. การบริการเสริม เช่น ร้านอาหาร ซักรีด บริการเช่ารถ บริการนำ เที่ยว อินเทอร์เน็ต มินิบาร์ ร้านขายของที่ระลึก ร้านหนังสือ บริการนวด สปา ฯลฯ	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
หมวดที่ 4. ระบบความปลอดภัย		
1. การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
2. ตู้ยาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
3. ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ได้แก่ อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ทางหนีไฟ	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
4. ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินหรือ ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพักเมื่อเกิดเหตุร้าย	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
5. ความปลอดภัยในห้องพัก ได้แก่ ความแข็งแรงของกลอนประตู สายชู ลูกบิด และสภาพการใช้งาน	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
หมวดที่ 5. ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม		
1. ด้านสิ่งแวดล้อมทรัพยากร และพลังงาน ได้แก่ การจัดการขยะ น้ำเสีย รณรงค์ให้ผู้เข้าพักและบุคลากรช่วยกันใช้ทรัพยากร อย่างประหยัดคุ้มค่าและร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
2. ด้านชุมชน มีการส่งเสริมศิลป วัฒนธรรม อันดีงาม เช่น จัดกิจกรรมและให้ผู้เข้าพักส่วนร่วมในงานประเพณีท้องถิ่น ร่วมแต่งกายชุดพื้นเมือง เป็นต้น	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
3. ด้านสังคม ได้แก่ ไม่สนับสนุนการค้าประเวณี และสิ่งผิดกฎหมายอื่น ๆ มีการสอดส่องดูแล และขอความร่วมมือผู้เข้าพัก	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
4. ด้านสิทธิมนุษยชน การเคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ เช่น ไม่ใช้แรงงานเด็กผิดกฎหมาย ให้การบริการผู้เข้าพักทุกเชื้อชาติอย่างดีโดยเสมอภาคกัน	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
หมวดที่ 6. คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ		
1. ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
2. ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1

ที่มา: ปรับจากเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำคะแนนที่ประเมินได้ทั้งหมดมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 2.51 - 3.00 คะแนน ถือว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แสดงว่า เกสต์เฮาส์มีศักยภาพในระดับดี

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.51 - 2.50 คะแนน ถือว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง
แสดงว่า เกสต์เฮาส์มีศักยภาพในระดับปานกลาง

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 0.00 - 1.50 คะแนน ถือว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย
แสดงว่า เกสต์เฮาส์มีศักยภาพในระดับต่ำ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

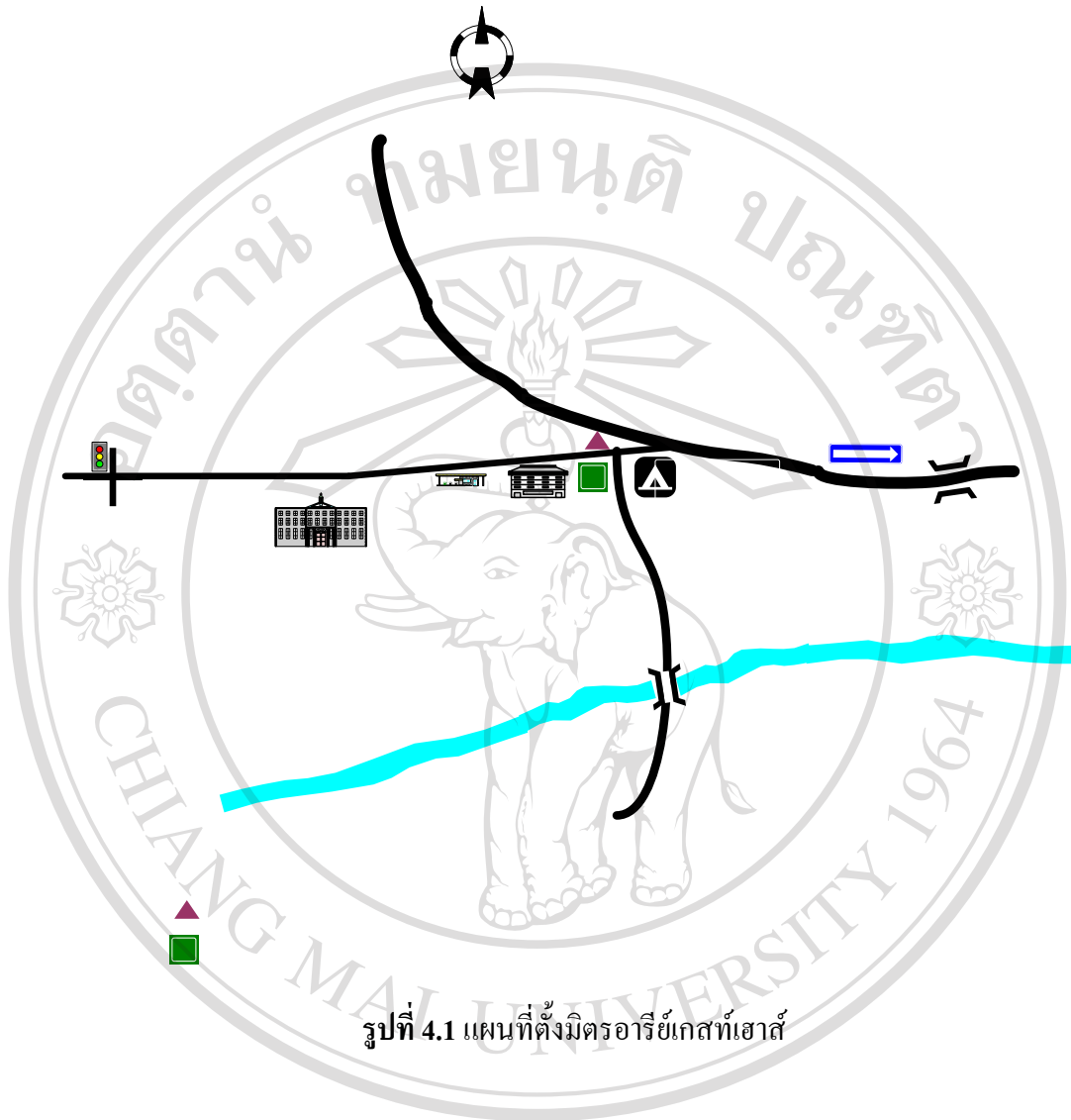
ธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ในการศึกษาบทนี้กล่าวถึงข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาของธุรกิจเกสต์เฮาส์ และภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ซีวิวเกสต์เฮาส์ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ และวังน้อยเกสต์เฮาส์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 34/1 หมู่ 1 ตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58110 หมายเลขโทรศัพท์ 053-681109 และ 085-8646384 โทรสาร 053-681280 การเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ไปตามถนนเชียงใหม่-ฮอด (ถนนทางหลวงหมายเลข 108) ผ่านอำเภอหางดง สันป่าตอง จอมทอง ฮอด แม่สะเรียง ระยะทาง 190 กิโลเมตร จากทางแยกตรงไปตามถนนเวียงใหม่ประมาณ 1 กิโลเมตร จะถึงมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ซึ่งจะผ่านสถานที่สำคัญ คือ วัดจอมแจ้ง ศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ตลาดสด รายละเอียดดังรูปที่ 4.1 และ 4.2

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ เป็นสถานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ มีการดำเนินกิจการแบบรายเดี่ยว ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2532 โดยนายรามจันทร์ การานา เป็นเจ้าของกิจการแรกเริ่มนั้น ได้ประกอบธุรกิจโรงแรมก่อน ต่อมาได้ซื้อที่ดินเพิ่มเติมมีเนื้อที่ประมาณ 30 ไร่ เพื่อขยายธุรกิจโดยนำมาจัดสรรแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ สร้างการ์เด้นท์และรีสอร์ท บังกะโล และเกสต์เฮาส์ เพื่อต้องการให้บริการที่หลากหลาย ต่อมาเมื่อกิจการขยายตัวมากขึ้นนายรามจันทร์ การานา ได้มอบให้บุตรสาว คือ นางพิชชากร วิวรรณ เป็นผู้บริหารงานธุรกิจเกสต์เฮาส์แทนจนถึงปัจจุบัน มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีลักษณะเป็นอาคารพาณิชย์ 2 ชั้น มีห้องพักจำนวนทั้งสิ้น 64 ห้อง ปัจจุบันเปิดให้บริการจำนวน 42 ห้อง รายละเอียดดังรูปที่ 4.3 และ 4.4



รูปที่ 4.1 แผนที่ตั้งมิตรอารีย์เกสท์เฮาส์



รูปที่ 4.2 สถานที่ตั้งมิตรอารีย์เกสท์เฮาส์



รูปที่ 4.3 ห้องพักเตียงคู่มีเครื่องปรับอากาศและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก



รูปที่ 4.4 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงคู่ มีพัดลม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

4.2 ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 85/1 ถนนแหล่งพานิช ตำบลบ้านกาฬ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58110 หมายเลขโทรศัพท์ 053-681188, 053-682592-3, 087-7988698 และ 084-8082670 โทรสาร 053-681353 การเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ไปตามถนนเชียงใหม่-ฮอด ถึงอำเภอแม่สะเรียง ระยะทาง 190 กิโลเมตร จากทางแยกตรงไปตามถนนเวียงใหม่ ประมาณ 2 กิโลเมตร สามารถไปได้สองทางคือทางแรกผ่านสี่แยกจรรยาตรงไปจนสุดถนนเลี้ยวขวาตรงไปตามถนนแหล่งพาณิชย์ ผ่านริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ท ริเวอร์เฮาส์ โฮเต็ล รวมระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร จะถึงริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ ส่วนทางที่สองเลี้ยวขวาตรงสี่แยกจรรยาแล้วตรงไปประมาณ 50 เมตร เลี้ยวซ้ายสามแยกหน้าวัดตรงไปสุดทางแยกเลี้ยวขวา แล้วตรงไปประมาณ 30 เมตร จะถึงริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ ได้เช่นกัน รายละเอียดดังรูปที่ 4.5 และ 4.6

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ เป็นสถานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ดำเนินกิจการแบบรายเตียง ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2535 โดยนายนิธิ กำนวนมาสก เป็นเจ้าของกิจการแรกเริ่มนั้น

ดำเนินธุรกิจด้วยตนเองและมีภรรยาช่วยเหลือ ต่อมานายนิธิประสบอุบัติเหตุพลภาพจึงได้มอบกิจการให้ภรรยา คือ นางนิตยา คำนวนมาสก เป็นผู้ดำเนินการแทน โดยมีบุตรชายช่วยเหลือกิจการ และได้ทำการปรับปรุงต่อเติมห้องพักซึ่งเดิมเป็นห้องพักแบบปูน ห้องน้ำรวม จำนวน 10 ห้อง ได้ซื้อที่ดินซึ่งอยู่ติดกันประมาณ 60 ตารางวา เพื่อสร้างห้องพักขยายเพิ่มเติมอีก 7 ห้อง เป็นจำนวน 17 ห้อง ปัจจุบันเปิดให้บริการ 12 ห้อง ส่วน 5 ห้องนั้นใช้สำหรับเป็นห้องพักของเจ้าของกิจการและจัดเก็บอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ซึ่งริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีลักษณะเป็นอาคาร ไม้ผสมปูน 2 ชั้น มีห้องพัก จำนวนทั้งสิ้น 17 ห้อง ปัจจุบันเปิดให้บริการจำนวน 12 ห้อง รายละเอียดดังรูปที่ 4.7 และ 4.8



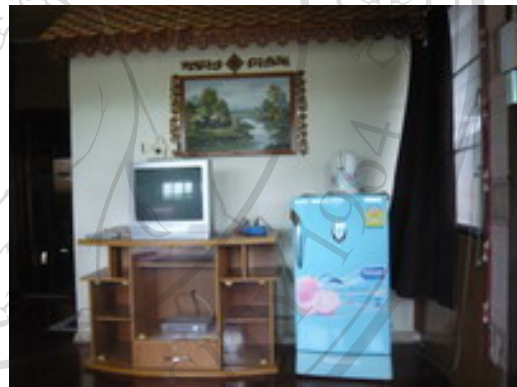
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

รูปที่ 4.5 แผนที่ตั้งริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์

ริเวอร์ไซด์ เกสต์เฮาส์



รูปที่ 4.6 สถานที่ตั้งวีเวอร์ไซด์วิวเกสท์เฮาส์



รูปที่ 4.7 รูปแบบห้องพักขนาดใหญ่พิเศษ เป็นแบบเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

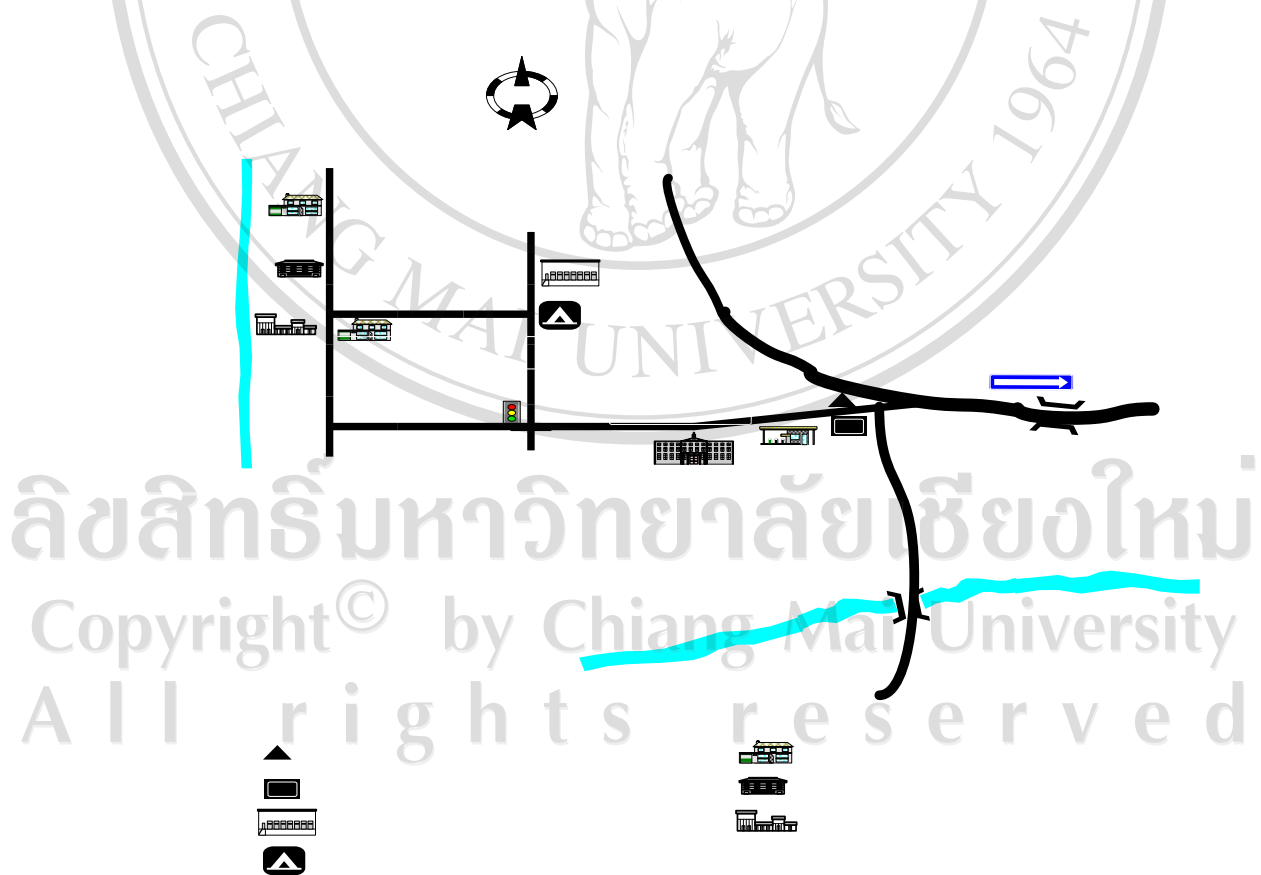


รูปที่ 4.8 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

4.3 นิเวศแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์

นิเวศแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 1 หมู่ 2 ถนนแหล่งพานิช ตำบลบ้านกาฬ อำเภอมแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58110 หมายเลขโทรศัพท์ 053-681203 การเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ไปตามถนนเชียงใหม่-สอด ถึงอำเภอมแม่สะเรียง ระยะทาง 190 กิโลเมตร จากทางแยกตรงไปตามถนนเวียงใหม่ประมาณ 2 กิโลเมตร เลี้ยวขวาตรงสี่แยกจรรยาตรงไปประมาณ 20 เมตร เลี้ยวซ้ายประมาณ 20 เมตร จะถึงนิเวศแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ ตั้งอยู่มุมฝั่งซ้ายของถนนแหล่งพานิช ซึ่งจะผ่านสถานที่สำคัญ คือ วัดจอมแจ้ง ศาลประจำอำเภอ ที่ว่าการอำเภอ สี่แยกจรรยา รายละเอียดดังรูปที่ 4.9 และ 4.10

นิเวศแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ เป็นสถานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเกสท์เฮาส์ ดำเนินกิจการแบบรายเดี่ยว ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2531 โดยนางสมจินต์ บำรุงกิจ เป็นเจ้าของกิจการตั้งแต่แรกเริ่ม ต่อมาได้มอบให้บุตรชายคือ นายบัณฑิต บำรุงกิจ ดูแลกิจการแทนจนถึงปัจจุบัน สถานที่ตั้ง มีลักษณะเป็นอาคาร ไม้ผสมปูน 2 ชั้น มีห้องพักจำนวนทั้งสิ้น 15 ห้อง



รูปที่ 4.9 แผนที่ตั้งนิเวศแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์

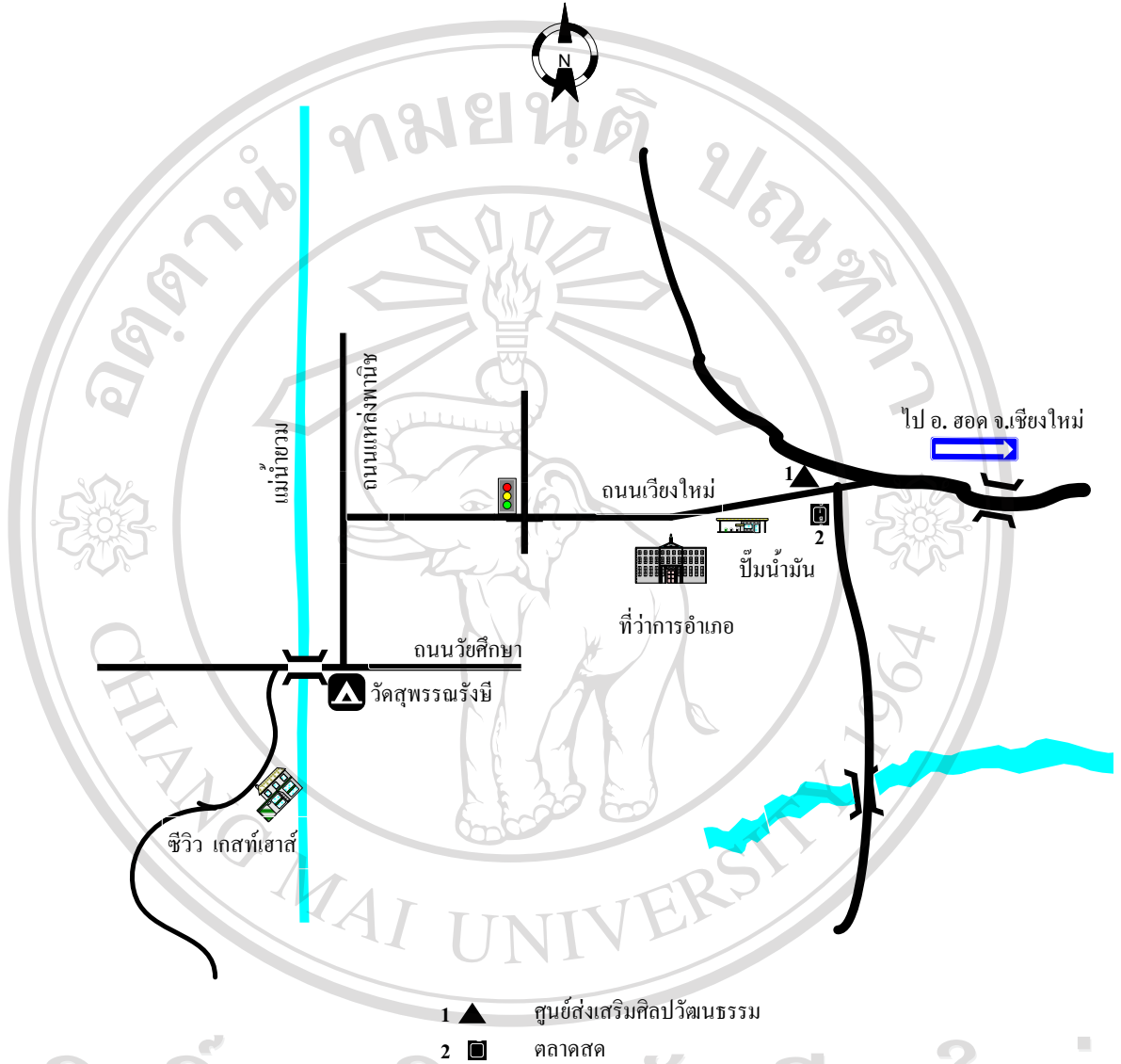


รูปที่ 4.10 สถานที่ตั้งนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์

4.4 ชีวิตเกสต์เฮาส์

ชีวิตเกสต์เฮาส์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 194 หมู่ 8 ตำบลแม่คง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58110 หมายเลขโทรศัพท์ 053-681556, 081-8225219 และ 081-2872987 การเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ไปตามถนนเชียงใหม่-ฮอด ถึงอำเภอแม่สะเรียง ระยะทาง 190 กิโลเมตร จากทางแยกตรงไปตามถนนเวียงใหม่ประมาณ 2 กิโลเมตร ผ่านสี่แยกจระจรตรงไปประมาณ 20 เมตรเลี้ยวขวาประมาณ 20 เมตร จะถึงแยกหน้าวัดสุพรรณรังษีเลี้ยวขวาข้ามสะพานและเลี้ยวซ้ายเข้าซอยตรงไปประมาณ 200 เมตร จะถึงนิวมแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์ ตั้งอยู่ฝั่งซ้ายมือ รายละเอียดดังรูปที่ 4.11 และ 4.12

ชีวิตเกสต์เฮาส์ เป็นสถานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ดำเนินกิจการแบบรายเดี่ยว ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2530 โดยนายเอนก วิรัชศิลป์ เป็นเจ้าของกิจการจนถึงปัจจุบัน และมีภรรยาช่วยดูแลกิจการ ลักษณะเกสต์เฮาส์เป็นอาคารสร้างด้วยปูน 1 ชั้น มีห้องพักทั้งหมด 16 ห้อง แบ่งเป็น 3 แบบ คือ แบบเตียงคู่ มีพัดลม จำนวน 2 ห้อง แบบเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ จำนวน 6 ห้อง และแบบเตียงเดี่ยว มีพัดลม จำนวน 2 ห้อง ดังรูปที่ 4.13



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รูปที่ 4.11 แผนที่ตั้งซีวิวเกสท์เฮาส์

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



รูปที่ 4.12 สถานที่ตั้งชีวิวิ เกสต์เฮาส์



รูปที่ 4.13 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงคู่ มีเครื่องปรับอากาศ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

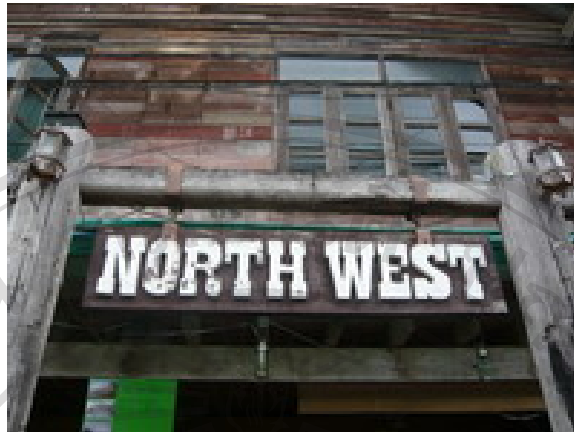
4.5 นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 81 หมู่ 12 ตำบลบ้านกาศ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58110 หมายเลขโทรศัพท์ 086-6704286 และ 089-7009928 การเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ไปตามถนนเชียงใหม่-ฮอด ถึงอำเภอแม่สะเรียง ระยะทาง 190 กิโลเมตร จากทางแยกตรงไปตามถนนเวียงใหม่ ประมาณ 2 กิโลเมตร ผ่านสี่แยกตรงไปจนสุดถนนเลี้ยวขวาไปตามถนนแหล่งพาณิชย์ ประมาณ 1 กิโลเมตร จะถึงนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ อยู่ทางด้านขวามือเชื่อมกับรีเวอร์ไซด์ชีวิวิเกสต์เฮาส์ รายละเอียดดังรูปที่ 4.14 และ 4.15

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ เป็นสถานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทเกสต์เฮาส์ ดำเนินกิจการแบบรายเดี่ยว ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2546 โดยนางสาวปัทมาพร รังสร้อย ซึ่งซื้อกิจการต่อจากเจ้าของเดิม และได้ปรับปรุงต่อเติมใหม่ในส่วนของกาให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม เช่าพาหนะ เช่าซั๊ดี ดีวีดี บริการนำเที่ยว อินเทอร์เน็ต ลักษณะเกสต์เฮาส์เป็นอาคารไม้ 2 ชั้น ห้องพักไม่มีเตียงเป็นที่นอนเดี่ยว ห้องน้ำรวม จำนวน 8 ห้อง รายละเอียดดังรูปที่ 4.16



รูปที่ 4.14 แผนที่ตั้งนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์



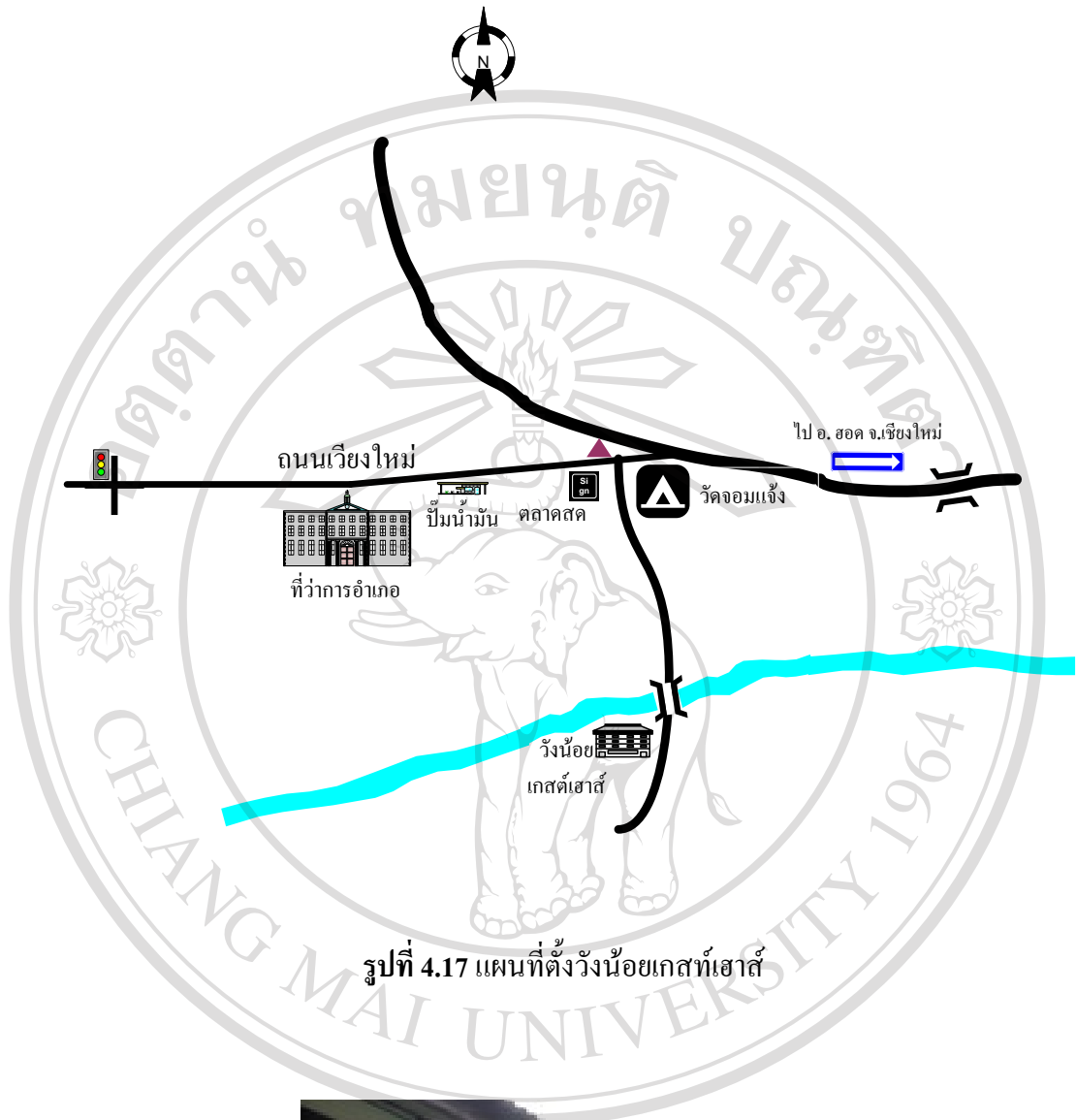
รูปที่ 4.15 สถานที่ตั้งนอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์



รูปที่ 4.16 รูปแบบห้องพัก มีที่นอน พัดลม ห้องน้ำรวม

4.6 วังน้อยเกสต์เฮาส์

วังน้อย เกสต์เฮาส์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 95/5 หมู่ 1 ตำบลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน หมายเลขโทรศัพท์ 053-621226 และ 087-1798665 การเดินทางจากจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ไปตามถนนเชียงใหม่-ฮอด ถึงอำเภอแม่สะเรียง ระยะทาง 190 กิโลเมตร จากทางแยกผ่านวัดพระธาตุจอมแจ้ง เลี้ยวซ้ายตรงไปประมาณ 2 กิโลเมตร ข้ามสะพานจะถึงวังน้อยเกสต์เฮาส์ โดยตั้งอยู่ทางด้านขวามือ รายละเอียดดังรูปที่ 4.17 และ 4.18



รูปที่ 4.17 แผนที่ตั้งวังน้อยเกสต์เฮาส์



รูปที่ 4.18 สถานที่ตั้งวังน้อยเกสต์เฮาส์

วังน้อยเกสท์เฮาส์ เป็นสถานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสท์เฮาส์ ดำเนินกิจการแบบรายเดี่ยว ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2537 โดยนายบุญवास ฝั้นเต๋ย เป็นเจ้าของกิจการดำเนินธุรกิจด้วยตนเองและมีภรรยาช่วยดูแล เดิมนายบุญवासประกอบอาชีพรับราชการครูได้อุปการะดูแลลูกศิษย์ซึ่งบ้านอยู่ไกลให้มาพักด้วยและได้ช่วยเหลืองานดูแลเกสท์เฮาส์ โดยนายบุญवासได้ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกศิษย์ในทุกด้านจนสำเร็จการศึกษา โดยทุกปีจะมีลูกศิษย์ขอมาพักด้วย ต่อมานายบุญवास ได้ลาออกจากราชการจึงหันมาประกอบธุรกิจเกสท์เฮาส์เพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ นายบุญवासมีฝีมือในงานประดิษฐ์ จัดสวน จัดดอกไม้ ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ จึงรับจัดดอกไม้บายศรี พวงหรีดในงานต่างๆ จำหน่ายไม้ดอกไม้ประดับ สามารถสร้างรายได้อีกทางหนึ่ง สำหรับวังน้อยเกสท์เฮาส์ มีลักษณะเป็นห้องแถวแบบปูน 1 ชั้น มีห้องพัก เป็นห้องเตียงคู่ มีพัดลม ห้องน้ำในตัวมีจำนวน 6 ห้อง



รูปที่ 4.19 รูปแบบห้องพัก เป็นแบบเตียงคู่ มีพัดลม ห้องน้ำในตัว

บทที่ 5 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจที่พักแรมเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ซีวิวเกสต์เฮาส์ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ และวังน้อยเกสต์เฮาส์ แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ การจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ และการวัดศักยภาพการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้ คือ

5.1 การจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

หัวข้อนี้เป็นการศึกษาการจัดการด้านการให้บริการ ด้านการตั้งราคา ด้านการตลาด และด้านการเงิน ของธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

5.1.1 มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน สภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2532 มีการบริหารงานแบบครอบครัวโดยเน้นการจัดการ ควบคุมดูแลพนักงานแบบพี่น้อง ผู้ประกอบการไม่มีการวางแผนการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นการจัดการภายในอย่างง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่มีการประชุมชี้แจงการดำเนินงานโดยผู้ประกอบการจะเป็นผู้มอบหมายงานและควบคุมดูแลการทำงานของลูกจ้างด้วยตนเอง หากเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถแก้ไขได้เนื่องจากบิดาของผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในธุรกิจโรงแรมมานานจนถึงปัจจุบัน จึงสามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

มิตรอารีย์เกสท์เฮาส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้คือ (รูปที่ 5.1)

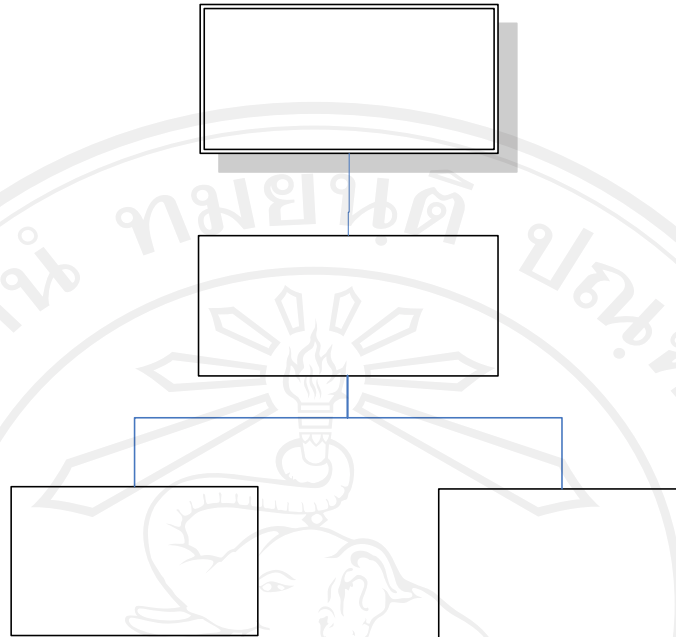
1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลกิจการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกด้านทั้งด้านการบริหารจัดการ การประชุมชี้แจงการดำเนินงานให้แก่พนักงาน เข้าร่วมการอบรม สัมมนาต่าง ๆ นำความรู้ไปพัฒนาธุรกิจและพนักงาน ด้านการตั้งราคาพิจารณา กำหนดอัตราค่าที่พัก การตลาดทำการประชาสัมพันธ์ติดต่อลูกค้า และการเงินดูแลตรวจสอบรายรับรายจ่ายกิจการ นอกจากนี้ทำการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อการพัฒนาธุรกิจ

2) ผู้ช่วย ทำหน้าที่รับผิดชอบงานแทนผู้ประกอบการ กรณีมีกิจธุระ และช่วยเหลืองานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3) พนักงานเก็บเงิน ทำหน้าที่จัดเก็บค่าที่พักและรับผิดชอบด้านการบัญชีโดยจัดทำสรุปรายรับ-รายจ่ายทุกวัน

4) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบความสะอาดของห้องพักและพื้นที่เกสท์เฮาส์ทั้งหมด ดูแลทำความสะอาดและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก จัดตกแต่งห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพัก

ผู้ประกอบการสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่มีความสามารถและพัฒนาความรู้ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ธุรกิจได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากการทำหน่วยงานต่าง ๆ เชิญชวนอบรม สัมมนา ออกร้านอาหารเทศกาลท่องเที่ยว ผู้ประกอบการจะให้ความสนใจเข้าร่วม โดยตลอด และนำประสบการณ์ที่ได้มาพัฒนาธุรกิจเพื่อให้ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังมีบทบาท ในชุมชนโดยมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ส่งเสริมชุมชน เช่น บริจาคทุนการศึกษาให้นักเรียนยากจน ให้ความร่วมมือแก่ชุมชนในการสนับสนุนอุปกรณ์ต่าง ๆ ยานพาหนะ เมื่อมีงานเทศกาลประเพณี และจัดการแข่งขันมวยเพื่อสมทบเงินบริจาคให้แก่ชุมชนนำไปใช้ประโยชน์ เป็นต้น



รูปที่ 5.1 โครงสร้างการบริหารงานมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีการจ้างพนักงานผู้หญิง จำนวน 4 คน เป็นแรงงานในพื้นที่ทั้งหมดซึ่งเป็นคนไทยจำนวน 3 คน และคนต่างด้าวสัญชาติพม่า จำนวน 1 คน โดยผู้ประกอบการทำการคัดเลือกแรงงานด้วยตนเองโดยวิธีการสัมภาษณ์และให้ทดลองงานเป็นระยะเวลา 1 เดือน การคิดอัตราค่าแรงคิดให้เป็นรายวัน พนักงานเก็บเงินคิดอัตราค่าแรง 100 บาทต่อวัน ส่วนแม่บ้านคิดอัตราค่าแรง 80-100 บาทต่อวัน หากเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหรือมีผู้เข้าพักจำนวนมากจะมีค่าล่วงเวลาทำงานให้โดยคิดตามงานที่ทำ ไม่มีการปรับอัตราค่าแรงให้แก่แรงงานเนื่องจากให้เป็นค่าล่วงเวลาและสวัสดิการแก่แรงงานแล้ว ได้แก่ การจัดที่พัก ค่ารักษาพยาบาล หากป่วย หรือมีกิจกรรมให้ลาได้ และมีโบนัสสิ้นปีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้พนักงาน ซึ่งมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีการปฏิบัติต่อแรงงานและดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทักษะการทำงาน เมื่อผู้ประกอบการได้ไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่จะนำมาสอนและให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงาน สำหรับปัญหาการจ้างแรงงานเป็นการขาดแคลนแรงงานในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นช่วงฤดูเก็บเกี่ยวผลผลิตคนในพื้นที่จะไม่ว่าง ซึ่งหากแรงงานไม่เพียงพอผู้ประกอบการต้องช่วยดูแลงานด้วย

นางพิ
ผู้ป

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีสภาพห้องพักเป็นอาคารพาณิชย์ 2 ชั้น มีรูปแบบห้องพัก 2 แบบ คือแบบห้องพักเตียงเดี่ยวมีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 20 ห้อง (รูปที่ 4.3) และแบบห้องพักเตียงเดี่ยวพัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 22 ห้อง (รูปที่ 4.4) ห้องพักรับสภาพค่อนข้างเก่า อุปกรณ์การใช้งานชำรุดบางส่วน เนื่องจากมีการใช้งานมานานซึ่งผู้ประกอบการต้องการปรับปรุงใหม่

การให้บริการของมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความหลากหลายเพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักได้อย่างเต็มที่ ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าบริการที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ คือ บริการอาหารเช้าเครื่องดื่ม โดยเปิดเป็นร้านอาหารอยู่ใกล้กับที่พัก บริการข้อมูลที่น่าสนใจ บริการซักอบรีด บริการอินเทอร์เน็ต บริการจองห้องพัก การอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้ที่มาพัก บริการนำเที่ยว และบริการนวดแผนโบราณ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์มีความแตกต่างจากคู่แข่งที่การสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้าที่มาพักโดยส่วนมากจะเป็นลูกค้าประจำและกลับมาใช้บริการอยู่บ่อยครั้ง เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยแก่ผู้เข้าพักมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์มีการกำหนดกฎระเบียบการให้บริการ คือ ก่อนออกข้างนอกทุกครั้งต้องฝากกุญแจไว้ที่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ห้ามสูบบุหรี่ Check out ห้องพักภายในเวลา 12.00 น. และห้ามส่งเสียงดังรบกวน

แนวโน้มการให้บริการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอนาคตจะมีการขยายตัวของธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจะมีการสร้างเขื่อนเก็บน้ำขึ้น คาดว่านักท่องเที่ยวจะเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากทำให้เศรษฐกิจในท้องถิ่นดีขึ้น

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพักโดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ จะพิจารณาการตั้งราคาจากสภาพห้องพักเนื่องจากส่วนมากผู้ที่มาพักจะเป็นลูกค้าประจำ แต่จะไม่มีมีการลดราคาห้องพักเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ จึงกำหนดอัตราค่าที่พักให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวราคาจะไม่มีเปลี่ยนแปลง และมีการกำหนดราคาที่ชัดเจน ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา

2.2) ราคาของห้องพัก

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ คิดราคาของห้องพักโดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ
- ห้องพักเตียงเดี่ยวมีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 20 ห้อง อัตราค่าที่พัก 400 บาทต่อห้องต่อคืน

- ห้องพักเตียงเดี่ยวพัสดลม เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 22 ห้อง อัตราค่าที่พัก 250 - 300 บาทต่อห้องต่อคืน

การแข่งขันด้านอัตราค่าที่พักผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ไม่มีความรุนแรงเนื่องจากคู่แข่งแต่ละแห่งจะมีกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการแยกกันอย่างชัดเจนอยู่แล้ว หากมีการปรับราคาห้องพักในอนาคต จะส่งผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าที่เข้าพัก เนื่องจากลูกค้าอาจเปลี่ยนไปใช้บริการที่พักที่มีราคาถูกกว่า มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีปัญหาและข้อจำกัดด้านการตั้งราคา เนื่องจากต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่จำนวนผู้เข้าพักเฉลี่ยต่อปีคงที่ จึงเกิดความไม่สอดคล้องกับราคาในปัจจุบัน แนวทางการแก้ไขจึงต้องการปรับปรุงห้องพักให้มีสภาพดีเพื่อปรับอัตราค่าที่พักให้กิจการสามารถอยู่ได้ต่อไป

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาดโดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีการวางแผนการดำเนินงานโดยการประชาสัมพันธ์กิจการด้วยตนเอง การออกร้านตามงานเทศกาลท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สำนักงาน การท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปี 2550 มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจนโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าประจำ คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย และลูกค้าชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย) และกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด ซึ่งเป็นลูกค้าชาวต่างชาติทั้งหมด ในปี 2550 มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด ช่วงเวลาที่มีผู้เข้าพักมากที่สุด คือ ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 6 ช่องทางดังนี้ คือ ลูกค้าแนะนำกันเองเป็นช่องทางการขายที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการที่พักมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกค้าหาเอง คู่มือการท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว เว็บไซต์ และนอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานแนะนำ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากลูกค้าส่วนมากมักจะเข้าพักในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ดังนั้น มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ จึงมีการส่งเสริมการขายโดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าซึ่งให้ความสนใจ

ตามลำดับความสำคัญแบ่งออกเป็น 5 ช่องทาง คือ การแจกนามบัตรให้แก่ผู้เข้าพัก การประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การโฆษณาทำป้าย/ใบปลิว/แผ่นพับ การออกร้านตามงานเทศกาลท่องเที่ยว มีทั้งการออกร้านที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุนส่งเสริม ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น และการออกร้านโดยผู้ประกอบการเป็นผู้ติดต่อประสานงานด้วยตนเองผ่านการเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการที่พักแรมในพื้นที่ภาคเหนือและมีการแนะนำลูกค้าให้ ถือเป็นการสร้างกลุ่มเครือข่ายนอกพื้นที่เพื่อทำการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดในพื้นที่อื่น นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มมูลค่าในธุรกิจเกสต์เฮาส์จากการจัดบริการเสริม ได้แก่ มินิบาร์ บริการรับ-ส่ง บริการซัก อบ รีด บริการอาหาร ตามสั่ง และบริการนำเที่ยว

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีจุดแข็งด้านการตลาดที่แตกต่างจากคู่แข่ง คือ เน้นการให้ความเป็นกันเองกับลูกค้าทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกหรือแนะนำประชาสัมพันธ์บอกต่อทำให้ได้ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งในอนาคตหากคู่แข่งทางการค้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ กิจการจึงต้องหากกลยุทธ์ทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ และควรปรับปรุงเกสต์เฮาส์ให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ส่วนปัญหาและข้อจำกัดด้านการตลาดในอนาคตหากคู่แข่งทางการค้าเพิ่มจำนวนมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจเกสต์เฮาส์โดยตรง คือ เมื่อเกสต์เฮาส์เปิดให้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ามีทางเลือกในการตัดสินใจใช้บริการเกสต์เฮาส์มากขึ้น ทำให้ลูกค้าเก่าและใหม่ลดจำนวนลง ส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจก็ลดลงด้วย

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีการวางแผนทางการเงินล่วงหน้าปีต่อปี โดยมีการประมาณการ รายรับรายจ่ายจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำรายได้มาจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของธุรกิจในอนาคตและไม่มีปัญหาเรื่องการจัดหาแหล่งเงินทุนเนื่องจากมีแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานจาก 2 แหล่ง คือ ทุนส่วนตัว เป็นเงิน 1,000,000 บาท และทุนกู้ยืมจากธนาคารกสิกรไทย เป็นเงิน 7,000,000 บาท รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 8,000,000 บาท มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ ไม่มีทุน

จดทะเบียนประกอบธุรกิจ ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเป็นเงินจำนวน 6,927,180 บาท ประกอบด้วย ค่าที่ดิน ค่าก่อสร้างอาคาร ค่าเฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์ตกแต่งค่าสาธารณูปโภค ค่าปรับปรุงกิจการ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุด คือ ค่าปรับปรุงกิจการ สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 1,200,000 บาท ซึ่งบางครั้งเกิดปัญหาเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ เนื่องจากในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวผู้ใช้บริการจะมีจำนวนลดลงทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งจำนวนเงินไม่มากนักและสามารถแก้ไขได้โดยการเปิดวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) เพื่อนำมาใช้จ่ายเป็นค่าดำเนินงานของธุรกิจ และปัจจุบันมีหนี้ค้างชำระจากการดำเนินธุรกิจเป็นเงินประมาณ 3,000,000 บาท แบ่งเป็นหนี้จากวงเงิน O/D เป็นเงิน 1,800,000 บาท และหนี้ธนาคารกสิกรไทย เป็นเงิน 1,200,000 บาท มีการจัดการหนี้สินโดยนำรายได้ส่วนหนึ่งมาชำระหนี้ และธุรกิจไม่มีปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสินเชื่อและหลักทรัพย์ค้ำประกัน ในอนาคตมีความต้องการสินเชื่อเพิ่มเติมประมาณ 1,000,000 บาท เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงเพิ่มเติมภายในและภายนอกห้องพัก

4.2) ระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี

มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจประมาณ 10 ปี มีรายได้เฉลี่ย 3 ปี (ปี 2548 - 2550) เป็นเงินจำนวน 823,333 บาท (ตารางที่ 5.7) และในอนาคตคาดว่าจะรายได้จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน ส่วนอัตรากำไรต่อยอดขาย คิดเป็นร้อยละ 20 ซึ่งเท่ากับประมาณการยอดขายของผู้ประกอบการซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 - 20 การจัดสรรผลกำไรในแต่ละเดือนจะนำผลกำไรโอนเข้าบัญชี O/D ก่อน เพื่อชำระหนี้แล้วจึงหมุนเวียนเงินออกมาเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ ข้างต้น การดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบการใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยตนเอง มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์มีการจัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละเดือน โดยพนักงานเก็บเงินเป็นผู้จัดทำบัญชี และให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบก่อนทุกครั้ง ส่วนการชำระภาษีในปี 2550 มีการชำระภาษี 6 รายการ คือ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีองค์การบริหารส่วนจังหวัด

5.1.2 รีเวอร์ไซด์เกสต์เฮาส์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของธุรกิจเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน สภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

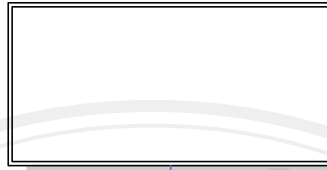
การประกอบธุรกิจของรีเวอร์โซ่ไวด์เกสต์เฮาส์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2535 มีการบริหารงานแบบครอบครัวโดยผู้ประกอบการจะเป็นผู้รับผิดชอบงานและสั่งการด้วยตนเองให้ลูกจ้างรับคำสั่งไปปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียวจึงไม่มีการประชุมชี้แจงการดำเนินงาน เนื่องจากวิธีการบริหารงานไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน จึงไม่มีการวางแผนการดำเนินงาน ส่วนมากผู้ประกอบการจะรับผิดชอบดำเนินงานด้วยตนเองทั้งหมด ทั้งนี้การให้บริการจะเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และควบคุมดูแลกิจการอย่างใกล้ชิดด้วยตนเอง โดยผู้ประกอบการจะพักที่เกสต์เฮาส์ด้วยเพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการและดูแลธุรกิจให้เกิดความเรียบร้อย

รีเวอร์โซ่ไวด์เกสต์เฮาส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้คือ (รูปที่ 5.2)

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่ดูแลบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกด้าน คือ ด้านการบริการติดต่อประสานงานรับจองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก ต้อนรับลูกค้า ดูแลความเรียบร้อยเวลาลูกค้าเข้าออกที่พักรักษาอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ด้านการตั้งราคาเป็นผู้กำหนดราคาของห้องพัก ด้านการตลาดติดต่อหาลูกค้า ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายโฆษณา นามบัตร ประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนแนะนำลูกค้า ด้านการเงิน จัดเก็บค่าห้องพัก จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ดูแลค่าใช้จ่ายของกิจการ

2) ผู้ช่วย ทำหน้าที่แทนผู้ประกอบการกรณีที่มีกิจธุระ และให้คำปรึกษาแนะนำในการบริหารกิจการ

3) แม่บ้าน ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยภายในและภายนอกห้องพัก จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ ต้อนรับลูกค้า ช่วยลงทะเบียนเข้าพัก และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



นางนิตยา
ผู้ปร

รูปที่ 5.2 โครงสร้างการบริหารงานริเวอร์ไซด์วิวกอล์ฟเฮาส์

ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจเฮาส์น่านกว่า 10 ปี ทำให้มีความเข้าใจในลักษณะนิสัยและความต้องการของลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีการปรับปรุงพัฒนากิจการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน ชมรมผู้ประกอบการที่พักแรมอำเภอแม่สะเรียง เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจต่อไป นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังได้รับประกาศนียบัตรผู้ประกอบการไม่เอาเปรียบผู้บริโภค โดยพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ประกอบการมีบทบาทหลายด้านในชุมชน ได้แก่ การเป็นสมาชิกชมรมหอการค้า เป็นสมาชิกชมรมกาชาด เป็นสมาชิกชมรมผู้เสียสละ ส่วนการให้ความร่วมมือกับชุมชน ได้แก่ การบริจาคเงินให้ชุมชนเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

ริเวอร์ไซด์วิวกอล์ฟเฮาส์ มีการจ้างแรงงานขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าที่เข้าพัก ปกติมีการจ้างแรงงานผู้หญิง 1 คน หากช่วงที่ลูกค้าเข้าพักเต็มจะจ้างเพิ่มเป็น 2 คน เป็นแรงงานคนไทยในพื้นที่ทั้งหมด ผู้ประกอบการมีการคัดเลือกแรงงานโดยวิธีการสัมภาษณ์ สอบถามเพิ่มเติมจากผู้ที่ใกล้ชิด และให้ทดลองงาน การคิดอัตราค่าแรงคิดให้เป็นรายวัน ๆ ละ 200 บาท หากเป็นช่วงฤดูกาล

บุ

แม่

ห้องเที่ยวหรือมีผู้เข้าพักจำนวนมาก จะมีค่าล่วงเวลาทำงานให้โดยคิดตามงานที่ทำ ไม่มีการปรับอัตราค่าแรงให้แก่แรงงาน มีสวัสดิการให้แรงงานเป็นค่าอาหารและค่าน้ำมันรถ สำหรับการปฏิบัติต่อแรงงานและการดำเนินการจ้างงานเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามกฎหมายแรงงาน การพัฒนาความรู้ทักษะในงานผู้ประกอบการเป็นผู้สอนงานและให้คำแนะนำให้แก่แรงงานด้วยตนเอง ส่วนปัญหาแรงงานและการจ้างแรงงานของริเวอร์ไซด์วิวกเอสท์เฮาส์ มีการขาดแคลนแรงงานในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นช่วงฤดูเก็บเกี่ยวผลผลิตคนในพื้นที่จึงกลับไปช่วยงานครอบครัว ซึ่งหากแรงงานไม่เพียงพอในบางครั้งผู้ประกอบการต้องช่วยดูแลงานด้วย

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

ริเวอร์ไซด์วิวกเอสท์เฮาส์ มีสภาพห้องพักเป็นอาคารไม้ผสมปูน 4 ชั้น สำหรับรูปแบบห้องพักมีการจัดตกแต่งซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามขนาดและองค์ประกอบภายในห้องพัก มีจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการ 12 ห้อง โดยแบ่งเป็น 3 แบบ คือ แบบที่ 1 ห้องพักขนาดใหญ่พิเศษ (รูปที่ 4.7) แบบเตียงเดี่ยวมีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 2 ห้อง แบบที่ 2 ห้องพักแบบเตียงเดี่ยว (รูปที่ 4.8) มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี จำนวน 2 ห้อง และแบบที่ 3 ห้องพักเตียงคู่มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี จำนวน 8 ห้อง ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่า ห้องพักและเครื่องใช้ภายในมีสภาพพอใช้ มีการดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของอุปกรณ์ห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

การให้บริการของริเวอร์ไซด์วิวกเอสท์เฮาส์ มีการบริการให้แก่ผู้เข้าพักตามลำดับความสำคัญ คือ บริการข้อมูลที่น่าสนใจ บริการจองห้องพัก และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ที่มาพัก บริการอาหารเครื่องดื่ม เนื่องจากกิจการเคยให้คนเข้ามาเช่าทำร้านอาหารและบริการนำเที่ยวแล้วเกิดปัญหาความยุ่งยากในการบริหารจัดการและกระทบต่อชื่อเสียงของกิจการ จึงได้ยกเลิกการบริการต่าง ๆ ทั้งหมด แต่จะเน้นการบริการข้อมูลต่าง ๆ ทั้งร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ ให้แก่ลูกค้ามากกว่า สำหรับความต้องการด้านการบริการของลูกค้าตามลำดับความสำคัญ คือ ความปลอดภัยของที่พักเนื่องจากส่วนมากลูกค้าเป็นชาวต่างประเทศจึงเน้นการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นสำคัญ รองลงมาคือการอำนวยความสะดวกต่างๆ การต้อนรับ และการบริการที่พักรับ การบริการลูกค้ามีความแตกต่างจากคู่แข่งในเรื่องของบรรยากาศ สภาพ ภูมิทัศน์ที่เหมาะสมแก่การพักผ่อน ส่วนข้อห้าม/หลักเกณฑ์/กฎระเบียบการให้บริการจะเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบการเข้าพักอย่างเคร่งครัด เพื่อความสงบเรียบร้อยแก่ผู้ใช้บริการ โดยจะติดประกาศไว้ในห้องพักทุกห้อง คือ มีการแจ้งราคาห้องพักให้ลูกค้าทราบห้ามใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าเกินที่กำหนดไว้ ห้ามสูบบุหรี่ในห้องพัก ห้ามทำอาหารในห้องพัก และต้อง Check out ภายในเวลา 12.00 น. ส่วน ปัญหาและข้อจำกัดด้านการบริการ คือ ปัญหาความผิดพลาดในการลงทะเบียนผู้เข้าพัก เมื่อผู้ประกอบการและ

ผู้ช่วยมีกิจกรรมจะมอบหมายให้แม่บ้านดำเนินการแทน กรณีที่เป็นลูกค้าชาวต่างประเทศ เนื่องจากแม่บ้านไม่มีความรู้ด้านภาษาจึงไม่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ และอุปกรณ์ของใช้ในห้องพักเกิดการสูญหายเนื่องจากลูกค้าบางรายที่ Check out แล้วมักจะนำอุปกรณ์ของใช้ในห้องพักติดไปด้วย เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม กุญแจห้องพัก ทำให้กิจการต้องตรวจอุปกรณ์ของใช้เมื่อลูกค้าแจ้ง Check out ก่อนทุกครั้ง

แนวโน้มการให้บริการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอนาคตผู้ประกอบการมีความเห็นว่าธุรกิจจะสามารถดำเนินกิจการไปได้เรื่อย ๆ หากมีการปรับปรุงห้องพักเพิ่มเติมควบคู่ไปกับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มน่าจะช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ ในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ จะพิจารณาวิธีการตั้งราคาจากสภาพห้องพักและจำนวนลูกค้าที่เข้าพัก ซึ่งราคาจะมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้มีการปรับอัตราค่าที่พักที่สูงขึ้นตามไปด้วย และหากนอกช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว อัตราค่าที่พักจะปรับลดลงจากราคาปกติ เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ และมีการกำหนดอัตราค่าที่พักที่ชัดเจน

2.2) ราคาของห้องพัก

ริเวอร์ไซด์วิว เกสต์เฮาส์ คิดราคาของห้องพักโดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

- ราคาห้องพักขนาดใหญ่แบบเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อัตราค่าที่พัก 500-800 บาทต่อห้องต่อคืน
- ราคาห้องพักแบบเตียงเดี่ยว ซึ่งห้องพักจะมีขนาดเล็กกว่าแบบแรก มีเครื่องปรับอากาศ อัตราค่าที่พัก 400 บาทต่อห้องต่อคืน
- ราคาห้องพักแบบเตียงคู่ มีเครื่องปรับอากาศ อัตราค่าที่พัก 300 บาทต่อห้องต่อคืน

อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการมีความเห็นว่า อัตราค่าที่พักในปัจจุบันยังไม่เหมาะสมเนื่องจากราคาที่พักต่ำเกินไป ควรปรับอัตราค่าที่พักเพิ่มขึ้นเป็นราคาเริ่มต้นที่ 400 - 600 บาทต่อห้องต่อคืนจึงจะเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีภาระหนี้สินจึงสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจอัตราค่าที่พักในปัจจุบันเนื่องจากสถานที่พักมี

บรรยากาศดี และการบริการที่ดูแลลูกค้าอย่างเป็นกันเอง การแข่งขันด้านราคาเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ไม่มีความรุนแรง เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าอยู่แล้ว ในอนาคตหากมีการปรับราคาที่พักจะไม่มีผลกระทบต่อลูกค้าเนื่องจากเห็นว่าลูกค้าสามารถยอมรับได้

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ เป็นธุรกิจที่เปิดดำเนินการมานานและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว จึงไม่มีการวางแผนการดำเนินงานด้านการตลาด โดยเฉพาะชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะนิยมมาใช้บริการที่เกสต์เฮาส์แห่งนี้ กลุ่มลูกค้าในปี 2550 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าชาวไทยประเภทชาจร คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด และกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศประเภทชาจร คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด ซึ่งถือว่าพอใช้ได้ เนื่องจากผู้เข้าพักมีจำนวนครั้งหนึ่งของจำนวนห้องพักทั้งหมด โดยมีลูกค้าเข้าพักมากที่สุดระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความนิยม จากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 4 ช่องทาง คือ จากคู่มือการท่องเที่ยว ลูกค้ามาหาเอง ทางเว็บไซต์ และลูกค้าแนะนำกันเอง และมีการส่งเสริมการขายตามลำดับความสำคัญ 4 ช่องทาง ดังนี้คือ การแจกนามบัตรให้ลูกค้าประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โฆษณาทำป้าย/ใบปลิว/แผ่นพับ และการออกร้านตามงานเทศกาลท่องเที่ยว

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีจุดแข็งที่แตกต่างจากคู่แข่ง คือ ความเป็นกันเองกับลูกค้า ซึ่งในอนาคตหากคู่แข่งทางการค้าเพิ่มจำนวนมากขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ กิจการจึงต้องหากกลยุทธ์ทางการตลาดเพิ่มขึ้นเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ และควรปรับปรุงเกสต์เฮาส์ให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ในอนาคตหากคู่แข่งมีจำนวนมากขึ้นจะไม่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกที่พักได้ตามความพอใจและลักษณะลูกค้าของเกสต์เฮาส์แต่ละแห่ง ก็มีความต้องการที่พักที่แตกต่างกันอยู่แล้ว

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของริเวอร์ไซด์วิวกอล์ฟเฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

ริเวอร์ไซด์วิวกอล์ฟเฮาส์ มีการวางแผนด้านการเงิน โดยการเพิ่มการบริการอาหาร และเครื่องดื่มเพื่อสร้างรายได้ให้เพิ่มขึ้นรองรับช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ใช้เงินทุนในการดำเนินธุรกิจ จาก 2 แหล่ง คือ ทุนส่วนตัว จำนวนเงิน 1,500,000 บาท และทุนกู้ยืมจากธนาคารกสิกรไทย จำนวนเงิน 6,500,000 บาท รวมเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 8,000,000 บาท ซึ่งริเวอร์ไซด์วิวกอล์ฟเฮาส์ มีทุนจดทะเบียนเป็นเงินจำนวน 500,000 บาท ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเป็นเงินจำนวน 6,768,100 บาท ประกอบด้วย ค่าที่ดิน ค่าก่อสร้างอาคาร ค่าเฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์ตกแต่ง และค่าปรับปรุงกิจการ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุด คือ ค่าปรับปรุงกิจการ (ตารางที่ 5.5) สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 300,000 บาท (ตารางที่ 5.6) ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี เนื่องจากไม่มีปัญหาเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อ หนี้ค้างชำระ แต่อย่างไร

4.2) ระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี

ริเวอร์ไซด์วิวกอล์ฟเฮาส์ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจประมาณ 16 ปี มีรายได้เฉลี่ย 3 ปี (ปี 2548 - 2550) เป็นเงินจำนวน 666,667 บาท (ตารางที่ 5.7) โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่าในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากคาดว่าเมื่อมีการสร้างเขื่อนเก็บน้ำแล้วจะทำให้ธุรกิจเกสต์เฮาส์ดีขึ้นมีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น มีอัตรากำไรต่อยอดขายคิดเป็นร้อยละ 10 - 20 แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบอัตรากำไรต่อยอดขายของธุรกิจจากการคำนวณพบว่า มีอัตรากำไรต่อยอดขายคิดเป็นร้อยละ 16 ซึ่งใกล้เคียงกับประมาณการยอดขายของผู้ประกอบการ การจัดสรรผลกำไรเพื่อนำไปใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบการใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยตนเอง มีการจัดทำบัญชี ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละเดือน โดยผู้ประกอบการเป็นผู้เก็บเงินและจัดทำบัญชี ตลอดจนตรวจสอบบัญชีด้วยตนเอง การชำระภาษีในปี 2550 มีการชำระภาษีจำนวน 4 รายการ คือ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีองค์การบริหารส่วนจังหวัด

5.1.3 นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของนิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน สภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

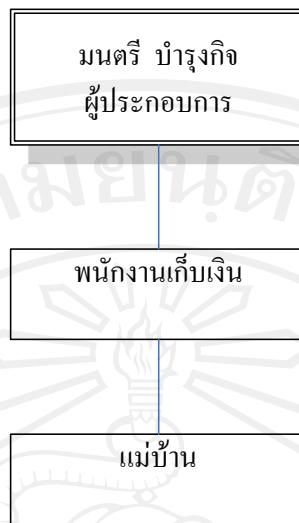
การประกอบธุรกิจของนิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 มีการบริหารงานแบบครอบครัวและแบบนายจ้าง-ลูกจ้าง โดยมีการยึดหยุ่นการบริหารงานตามความเหมาะสมของผู้ประกอบการ ไม่มีการประชุมวางแผนการดำเนินงาน

นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ คือ (รูปที่ 5.3)

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลกิจการงานต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในด้านการบริการมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของลูกจ้าง ด้านการตลาดประชาสัมพันธ์สื่อป้ายโฆษณา และหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้การสนับสนุนนำข้อมูล ลงในคู่มือแนะนำจังหวัดแม่ฮ่องสอน และด้านการเงินตรวจสอบบัญชีรายรับรายจ่าย

2) พนักงานเก็บเงิน ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลลูกค้าเข้า-ออกห้องพัก เก็บเงินค่าที่พัก จัดทำสมุดบัญชี ดูแลความปลอดภัยและความเรียบร้อยของเกสท์เฮาส์ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาพัก และภาระงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องพัก ตรวจสอบความเรียบร้อยของวัสดุอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการซ่อมแซมเมื่อเกิดการชำรุดเสียหาย ให้การต้อนรับลูกค้า ให้บริการส่งอาหาร และภาระงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 5.3 โครงสร้างการบริหารงานนิวมแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์

ในอนาคตผู้ประกอบการต้องการปรับปรุงกิจการใหม่เนื่องจากตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการ ยังไม่มีการพัฒนากิจการเพิ่มเติมแต่อย่างใด กอปรกับมีเกสท์เฮาส์เปิดใหม่เพิ่มมากขึ้นด้วย หากไม่มีการพัฒนากิจการต่อไปอาจไม่สามารถแข่งขันกับกิจการรายอื่นได้

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

นิวมแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีการจ้างแรงงาน จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ เป็นชาย 1 คน และหญิง 1 คน ผู้ประกอบการจะทำการคัดเลือกแรงงานโดยพิจารณาจาก การสัมภาษณ์งาน การคิดอัตราค่าแรงจะคิดเป็นรายเดือน ๆ ละ 3,000 บาทต่อคน หากช่วงใดมีลูกค้ามาก ก็จะจ่ายค่าล่วงเวลาให้ โดยพิจารณาจากปริมาณงานที่ทำ มีสวัสดิการให้แก่แรงงาน คือ ให้ลาหยุดงานได้ ผู้ประกอบการไม่มีการปรับอัตราค่าแรงและไม่มีการฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมแก่แรงงาน เนื่องจากลักษณะงานไม่มีความยุ่งยาก ผู้ประกอบการมีการปฏิบัติต่อแรงงานและดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมดังนั้น นิวมแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ จึงไม่มีปัญหาในเรื่องแรงงานและการจ้างงาน

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

นิวมแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีสภาพห้องพักเป็นอาคารไม้ผสมปูน 2 ชั้น มีรูปแบบห้องพักเป็นห้องพักเตียงเดี่ยวพัคลม ห้องน้ำรวม มีห้องพักจำนวนทั้งสิ้น 15 ห้อง ผู้ประกอบการมี

ความเห็นว่าสภาพห้องพัก และของใช้ต่าง ๆ ภายในห้องพักมีความเหมาะสมปานกลาง ซึ่งในอนาคตจะมีการพัฒนาเกสต์เฮาส์ปรับปรุงให้ดีขึ้น

การให้บริการของนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ คือ การให้บริการจองห้องพัก และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบการบริการกับคู่แข่งผู้ประกอบการเห็นว่า เกสต์เฮาส์มีความได้เปรียบในด้านราคาห้องพักซึ่งถูกและประหยัด

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะพิจารณาความเหมาะสมจากสภาพตลาดและคู่แข่งในพื้นที่

2.2) ราคาของห้องพัก

นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีการกำหนดราคาของห้องพักราคาเดียว คือ อัตราค่าที่พัก 100 -150 บาทต่อห้องต่อคืน ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่า เป็นราคาที่มีความเหมาะสมกับสภาพห้องพัก และลูกค้ามีความพึงพอใจง่ายเนื่องจากค่าบริการและความสะอาดของห้องพัก หากมีการปรับราคาห้องพักในอนาคตก็ไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า เพราะเป็นการพัฒนากิจการให้มีคุณภาพดีขึ้น ส่วนการแข่งขันด้านราคาสำหรับคู่แข่งในพื้นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจมากนัก เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าประจำส่วนหนึ่งที่มาใช้บริการที่พักอยู่แล้ว หากมีการปรับอัตราค่าที่พักในอนาคตก็ไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า เพราะผู้ประกอบการก็ต้องพัฒนาเกสต์เฮาส์ให้มีคุณภาพดีขึ้นด้วย

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ผู้ประกอบการไม่มีการวางแผนด้านการตลาด มีกลุ่มลูกค้าในปี 2550 จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าประจำ คิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย และเป็นลูกค้าขาจร คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย) และกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าประจำ คิดเป็นร้อยละ 1 ของจำนวนลูกค้าชาวต่างประเทศ และลูกค้าขาจรคิดเป็น

ร้อยละ 9 ของจำนวนลูกค้าชาวต่างประเทศ) มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุด ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 2 ช่องทาง คือ ลูกค้าแนะนำกันเอง และลูกค้าหาเอง

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

ผู้ประกอบการนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์มีความเห็นว่า จุดอ่อนด้านการตลาด ในอนาคตหากคู่แข่งทางการค้าเพิ่มจำนวนมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจเกสต์เฮาส์อาจถูกดึงลูกค้าไปได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องหากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีการวางแผนด้านการเงินโดยต้องการปรับปรุงเกสต์เฮาส์ คาดว่าใช้งบประมาณเป็นเงิน 1,000,000 บาท มีแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานโดยใช้เงินทุนส่วนตัวเป็นเงินทั้งสิ้น 1,000,000 บาท ซึ่งนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ไม่มีทุนจดทะเบียนในการประกอบธุรกิจ ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเป็นเงินจำนวน 946,650 บาท ประกอบด้วย ค่าที่ดิน ค่าก่อสร้างอาคาร และค่าเฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์ตกแต่ง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุด คือ ค่าเฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์ตกแต่ง (ตารางที่ 5.5) สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 120,000 บาท (ตารางที่ 5.6) มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี เนื่องจากไม่มีปัญหาเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อ หนี้ค้างชำระ แต่อย่างไร

4.2) ระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี

นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยประมาณ 10 ปี มีอัตรากำไรต่อยอดขาย คิดเป็นร้อยละ 10 แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับอัตรากำไรต่อยอดขายของธุรกิจจากการคำนวณ พบว่า มีอัตรากำไรต่อยอดขาย คิดเป็นร้อยละ 1 ซึ่งต่ำกว่าการประมาณการยอดขายของผู้ประกอบการ ถึงร้อยละ 9 (ตารางที่ 5.8) มีรายได้เฉลี่ย 3 ปีเท่ากัน (ปี 2548 - 2550) เป็นเงินจำนวน

140,000 บาท โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ในอนาคตรายได้มีแนวโน้มคงที่เช่นกัน เนื่องจากผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำทำให้รายได้จากการดำเนินธุรกิจไม่มีการเปลี่ยนแปลง แนวทางการแก้ไขของกิจการ คือ ปรับปรุงกิจการใหม่เพื่อให้สามารถเพิ่มราคาที่พัก การจัดสรรผลกำไรเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน มีการดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยตนเอง และมีการจัดทำบัญชีเกสท์เฮาส์มีการจัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายต่อเดือน โดยพนักงานเก็บเงินเป็นผู้บันทึกบัญชีรายรับรายจ่ายให้ผู้ประกอบการตรวจสอบความเรียบร้อยทุกครั้ง การชำระภาษีในปี 2550 นิวัฒน์สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีการชำระภาษีโรงเรือนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีองค์การบริหารส่วนจังหวัด

5.1.4 ชีววิถีเกสท์เฮาส์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของชีววิถีเกสท์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน สภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของชีววิถีเกสท์เฮาส์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2530 มีการบริหารงานแบบครอบครัว มีการวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าจากผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานในปีถัดไป มีการประชุมชี้แจงการดำเนินงานทุกเดือนเพื่อจะได้รับการพบปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงกิจการในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะอาด การให้บริการ เป็นต้น

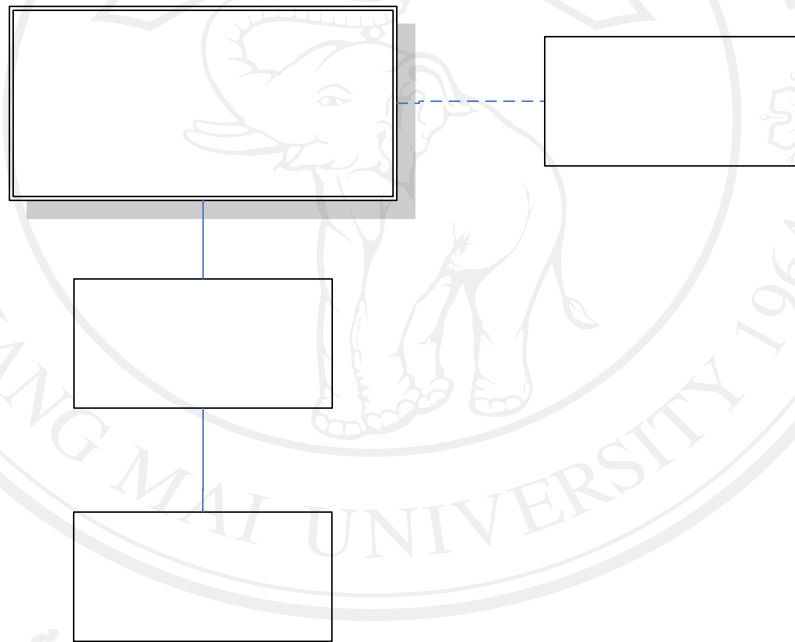
ชีววิถีเกสท์เฮาส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ คือ (รูปที่ 5.4)

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานทุกด้าน คือ ด้านการบริการเป็นผู้บริหารงานควบคุมดูแลการทำงานของแรงงานให้เกิดความเรียบร้อย ด้านการตั้งราคาพิจารณากำหนดราคาห้องพัก ด้านการตลาดวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อหาลูกค้า และด้านการเงิน ดูแลตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีรายรับรายจ่าย นอกจากนี้ยังดำเนินการประชุมชี้แจงการดำเนินงานแก่ลูกจ้าง และติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อการพัฒนาธุรกิจ

2) ผู้ช่วย ทำหน้าที่รับผิดชอบงานแทนผู้ประกอบการ กรณีที่ผู้ประกอบการไม่อยู่ และช่วยเหลืองานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3) ผู้จัดการ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลเกสต์เฮาส์ในด้านการบริการ รับโทรศัพท์ จองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก เช็กลูกค้าเข้า-ออกที่พักรักษาอนามัยความสะอาดในด้านต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า และการเงินจัดเก็บค่าที่พักและรับผิดชอบด้านการจัดทำบัญชีการเงิน ประสานงานกับผู้ประกอบการหรือผู้ช่วยตามที่ได้รับมอบหมาย

4) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องความสะอาดเรียบร้อยของห้องพัก ทั้งภายในและภายนอกรวมทั้งบริเวณพื้นที่เกสต์เฮาส์ทั้งหมด ดูแลทำความสะอาดและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก จัดตกแต่งห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพัก



รูปที่ 5.4 โครงสร้างการบริหารงานชีวิวิ เกสต์เฮาส์

ผู้ประกอบการชีวิวิเกสต์เฮาส์ นอกจากทำธุรกิจเกสต์เฮาส์แล้วยังทำธุรกิจอื่นๆ อีก ได้แก่ น้ำดื่ม ร้านอาหาร ทำสัมปทานทำทราย เป็นต้น จึงเป็นที่รู้จักในพื้นที่และมีบทบาทต่อชุมชนหลายด้านให้การสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การบริจาคเงินช่วยเหลือผู้ยากไร้ การให้การสนับสนุนยานพาหนะและวัสดุอุปกรณ์เมื่อมีการจัดงานสำคัญในพื้นที่ และการเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีต่างๆ ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี

เอสนิค วิรัชศิลป์
ผู้ประกอบการ

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

ซีวีเอสเฮาส์ มีการจ้างแรงงานจำนวนทั้งสิ้น 3 คน ผู้ชาย 1 คน และผู้หญิง 2 คน เป็นแรงงานคนไทยในพื้นที่ จำนวน 2 คน และแรงงานต่างด้าวในพื้นที่สัตยาภิพมา จำนวน 1 คน ผู้ประกอบการซีวีเอสเฮาส์ ทำการคัดเลือกแรงงานด้วยตนเองโดยวิธีการทดลองงาน การคิดอัตราค่าแรงให้เป็นรายเดือน ๆ ละ 3,500 บาทต่อคน และมีการปรับค่าแรงให้แก่แรงงาน โดยพิจารณาจากการทำงาน สำหรับค่าล่วงเวลาทำงานให้เป็นรายชั่วโมง ๆ ละ 20 บาท มีสวัสดิการให้พนักงานเป็น โบนัสสิ้นปี การพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงาน โดยผู้ประกอบการได้นำประสบการณ์มาให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานแก่แรงงาน สำหรับสวัสดิการให้แรงงานมีการให้โบนัสสิ้นปีแก่แรงงาน ซึ่งซีวีเอสเฮาส์ มีการปฏิบัติต่อแรงงานและดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานให้แก่แรงงาน จากการศึกษาของผู้ประกอบการได้ไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่จะนำความรู้ที่ได้รับมาสอนและให้คำแนะนำในการปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

ซีวีเอสเฮาส์ มีสภาพห้องพักเป็นอาคารสร้างด้วยปูนมีชั้นเดียว มีจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการจำนวน 16 ห้อง แบ่งเป็น 3 แบบ คือ

- แบบเตียงคู่มี่พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 2 ห้อง
- แบบเตียงเดี่ยวมีพัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 2 ห้อง
- แบบเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวี ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จำนวน 6 ห้อง (รูปที่ 4.13)

ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าสภาพห้องพักและอุปกรณ์ของใช้ภายในห้องพักมีความเหมาะสมปานกลาง

การให้บริการของซีวีเอสเฮาส์ เป็นการให้บริการที่พักเพียงอย่างเดียว เนื่องจากเคยทำร้านอาหารด้วยแต่เนื่องจากไม่มีเวลาบริหารงานทำให้ร้านอาหารไม่ประสบความสำเร็จ จึง ปิดกิจการลง และทำธุรกิจเอสเฮาส์เพียงอย่างเดียว ผู้ประกอบการเห็นว่า ลูกค้าที่มาพักมีความต้องการด้านการบริการตามลำดับความสำคัญ คือ การต้อนรับ การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ และการบริการที่พัก ทั้งนี้ ซีวีเอสเฮาส์ จะให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยจะรับฟังและนำมาปรับปรุงพัฒนาบริการให้ดีขึ้น อาทิ การปรับปรุงที่พักใหม่ การจัดบรรยากาศสถานที่พักให้สวยงามน่าอยู่ เป็นต้น เมื่อเทียบการบริการกับคู่แข่งมีความแตกต่างกัน คือ การสร้าง

ความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาพัก สำหรับข้อห้าม/หลักเกณฑ์/กฎ/ระเบียบ การให้บริการของซีวีวเกสต์เฮาส์ คือ ห้ามนำสิ่งเสพติดเข้ามาในห้องพัก ห้ามส่งเสียงดัง และห้ามเล่นการพนัน

แนวโน้มธุรกิจในอนาคตผู้ประกอบการคาดว่าจะมีการขยายตัวคงที่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงขาลง ซึ่งต้องพยายามดำเนินธุรกิจต่อไปให้สามารถอยู่รอด

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของซีวีวเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

ซีวีวเกสต์เฮาส์ ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา การกำหนดอัตราค่าที่พักจะพิจารณาจากตลาดและคู่แข่งเป็นสำคัญ เนื่องจากสถานที่ตั้งของกิจการอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชน ทำให้ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวอัตราค่าที่พักคงที่ไม่มีเปลี่ยนแปลง และมีการกำหนดราคาที่ชัดเจน

2.2) ราคาของห้องพัก

ซีวีวเกสต์เฮาส์ คิดราคาของห้องพักโดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

- ห้องพักเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ ราคา 350 บาทต่อห้องต่อคืน
- ห้องพักเตียงคู่ มีพัดลม ราคา 220 บาทต่อห้องต่อคืน
- ห้องพักเตียงเดี่ยว มีพัดลม ราคา 180 บาทต่อห้องต่อคืน

ผู้ประกอบการซีวีวเกสต์เฮาส์ เห็นว่า อัตราค่าที่พักในปัจจุบันถือว่ามีความเหมาะสม และลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักรู้สึกพอใจในอัตราค่าที่พักปัจจุบัน เนื่องจากมีการบริการที่ดีและห้องพักสะอาด ส่วนการแข่งขันด้านอัตราค่าที่พัก ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าไม่เป็นปัญหา เนื่องจากคู่แข่งแต่ละแห่งจะมีกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการเกสต์เฮาส์แต่ละแห่งอยู่แล้ว ในอนาคตหากมีการปรับอัตราค่าที่พักจะไม่ส่งผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าที่มาพัก เนื่องจากเปรียบเทียบสภาพห้องพักและราคาที่พักกับคู่แข่ง ถือว่าห้องพักมีราคาถูก และมีการบริการลูกค้าเป็นอย่างดี

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของซีวีวเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า ส่งเสริมการขาย และจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

ซีวีวเกสต์เฮาส์ ไม่มีการวางแผนการดำเนินงาน มีกลุ่มลูกค้าในปี 2550 เป็นกลุ่มลูกค้าชาวไทยทั้งหมด (ลูกค้าขาประจำ คิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย และลูกค้าขาจร คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย) มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ

50 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุด ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

ซีวิวเกสต์เฮาส์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าเพียงช่องทางเดียว คือ ลูกค้าแนะนำกันเอง และมีการส่งเสริมการขาย 2 ช่องทาง คือ การให้ส่วนลดทางการค้าแก่ลูกค้า ในกรณีที่เป็นลูกค้าประจำในอัตราร้อยละ 10 ของอัตราค่าที่พัก เนื่องจากลูกค้าจะมาใช้บริการที่พักร เป็นประจำจึงต้องการรักษาลูกค้าเก่าไว้ และการโฆษณาทำป้าย โปสเตอร์ และแผ่นพับ นำไปแจกตาม สถานที่ที่เป็นแหล่งชุมชน เช่น สถานที่รถประจำทาง ตลาด เพื่อประชาสัมพันธ์ มีการเพิ่มมูลค่า ในธุรกิจโดยการปรับปรุงห้องพัก และจัดบรรยากาศให้สวยงาม มีคู่แข่งทางการค้าที่สำคัญ คือ โรงแรมกมลสร เนื่องจากอยู่ในเขตเทศบาลใกล้เคียงแหล่งชุมชนและห่างจากซีวิวเกสต์เฮาส์เพียง 1 กิโลเมตร จึงเป็นจุดอ่อนของเกสต์เฮาส์ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการเห็นว่า เนื่องจากที่พักแต่ละ แห่ง จะมีลูกค้าประจำอยู่แล้ว จึงไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจในการตลาดมากนัก ในอนาคตหาก คู่แข่งมีจำนวนมากขึ้นจะไม่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกที่พักได้ตาม ความพอใจ และลักษณะลูกค้าของเกสต์เฮาส์แต่ละแห่ง ก็มีความต้องการที่พักที่แตกต่างกันอยู่แล้ว

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

ซีวิวเกสต์เฮาส์ มีจุดอ่อนเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการตลาด คือ การรักษาลูกค้าเก่าให้ ได้รับความประทับใจและเข้ามาพักประจำ แนวทางการแก้ไข คือ ให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นประจำ และการหาลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น เนื่องจากสถานที่ตั้งเกสต์เฮาส์อยู่ห่างไกลแหล่งชุมชน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำการตลาด แนวทางการแก้ไขโดยใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ติดป้าย โฆษณาอธิบายสถานที่ตั้งให้ชัดเจนและแจ้งเบอร์ โทรศัพท์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ ห้องพักให้แก่ลูกค้า

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของซีวิวเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ แหล่ง เงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

มีการวางแผนด้านการเงิน โดยทุกปีจะจัดสรรเงินสำรองไว้สำหรับเป็นทุนในการ ปรับปรุงพัฒนาเกสต์เฮาส์ โดยมีแหล่งเงินทุนในการดำเนินงาน คือ เงินทุนส่วนตัว จำนวนเงิน 100,000 บาท และทุนกู้ยืมจากธนาคารกสิกรไทย จำนวนเงิน 2,650,000 บาท รวมเป็นเงินจำนวน

ทั้งสิ้น 2,750,000 บาท ซึ่งซีวีวเกสต์เฮาส์ มีทุนจดทะเบียน เป็นเงินจำนวน 100,000 บาท ในส่วน
ของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก เป็นเงินจำนวน 2,677,250.00 บาท (ตารางที่ 5.5) ประกอบด้วย
ค่าที่ดิน ค่าก่อสร้างอาคาร และค่าเฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์ตกแต่ง มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมาก
ที่สุด คือ ค่าที่ดิน ส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 240,000 บาท (ตารางที่ 5.6) ซีวีว
เกสต์เฮาส์ มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี เนื่องจากไม่มีปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียน สิ้นเชื้อ
หลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยได้ชำระหนี้สินหมดแล้ว ปัจจุบันใช้เงินทุนส่วนตัวในการดำเนินกิจการ

4.2) ระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การ ชำระภาษี

ซีวีวเกสต์เฮาส์ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจประมาณ 10 ปี มีอัตรากำไรต่อ
ยอดขาย คิดเป็นร้อยละ 35 แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับอัตรากำไรต่อยอดขายของธุรกิจจากการ
คำนวณ พบว่า มีอัตรากำไรต่อยอดขาย คิดเป็นร้อยละ 15 ซึ่งต่ำกว่าการประมาณการยอดขายของ
ผู้ประกอบการอยู่ร้อยละ 20 (ตารางที่ 5.8) รายได้เฉลี่ย 3 ปีลดลง (ปี 2548 - 2550) เป็นเงิน 620,000
บาท โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ในอนาคตรายได้จากการดำเนินงานมีแนวโน้มลดลง
ถึงแม้ว่ารายได้จะเพิ่มสูงขึ้นทุกปีก็ตาม เนื่องจากคาดว่าสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันส่งผลให้ต้นทุน
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น กอปรกับนักท่องเที่ยวลดลงและเสียเปรียบคู่แข่งในด้านทำเล
ที่ตั้งซึ่งอยู่ห่างไกล มีการจัดสรรผลกำไรไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและเพื่อขยาย
กิจการในอนาคต มีการดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบ
การใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยตนเอง มีการจัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ
บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละเดือน โดยผู้จัดการเป็นผู้จัดทำบัญชีและให้ผู้ประกอบการ
ตรวจสอบ ซึ่งผู้ประกอบการมีความรู้ด้านบัญชีจากการศึกษาด้วยตนเอง และมีการควบคุมค่าใช้จ่าย
ในการดำเนินงานโดยการตรวจสอบบัญชีรายรับรายจ่ายทุกวัน การชำระภาษี ในปี 2550 มีการชำระ
ภาษี 3 รายการ ได้แก่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย และภาษีการค้า

5.1.5 นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ
คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน สภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมี
รายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

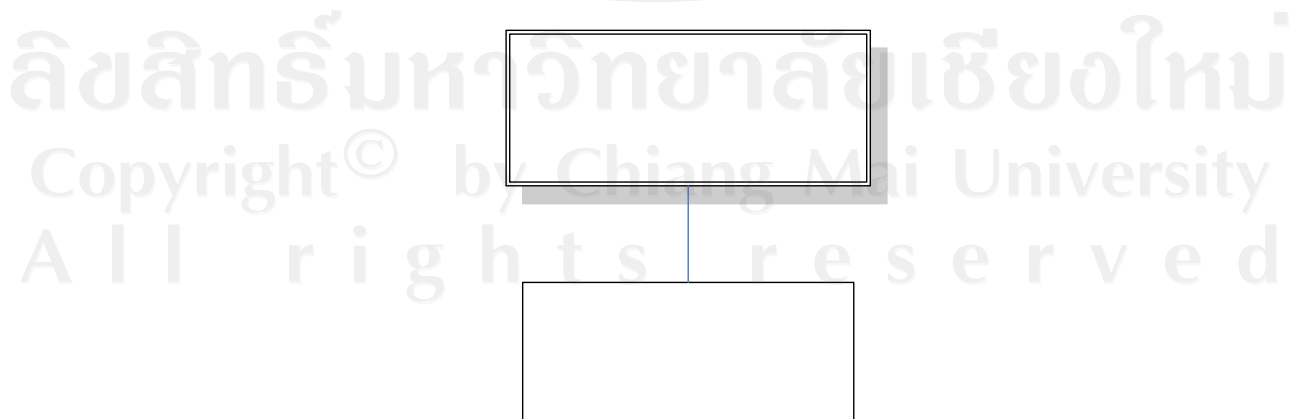
การประกอบธุรกิจของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยวเริ่มดำเนินงาน
ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 มีการบริหารงานแบบครอบครัว โดยเน้นการจัดการควบคุมดูแลแรงงานแบบ

พี่น้อง อำนาจในการตัดสินใจทั้งหมดจะขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบและดูแลงานทุกอย่าง มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยจะขยายการให้บริการให้ครบวงจรซึ่งจะเน้นการเตรียมจัดให้บริการนำเที่ยวเพิ่มขึ้นด้วย มีการบริหารงานเป็นแบบครอบครัวซึ่งไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และไม่มีการประชุมการดำเนินงาน โดยผู้ประกอบการจะรับผิดชอบงานทุกด้าน และช่วยลูกจ้างดูแลงานบ้านทั่วไปในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเข้าพักจำนวนมาก ส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบของลูกจ้างส่วนมากจะช่วยดูแลงานทั่วไป ได้แก่ ความสะอาดภายในและภายนอกห้องพัก การดูแลลูกค้า ทำอาหารเครื่องดื่ม เป็นต้น

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ คือ (รูปที่ 5.5)

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการบริหารจัดการดูแลกิจการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกด้าน คือด้านการบริการ รับจองห้องพัก ต้อนรับลูกค้า ลงทะเบียนเข้าพัก ดูแลความเรียบร้อยของลูกค้าเมื่อมีการเข้าออกที่พัก อำนาจความสะอาดให้แก่ลูกค้า ด้านการตั้งราคา เป็นผู้กำหนดเกณฑ์อัตราค่าที่พัก ด้านการตลาดประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายโฆษณา นามบัตร ติดต่อหาลูกค้า ประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนช่วยประชาสัมพันธ์ด้านการเงิน ดูแลค่าใช้จ่ายของกิจการ จัดเก็บค่าห้องพัก จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย นอกจากนี้ยังทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลการทำอาหาร เครื่องดื่ม บริการลูกค้า และภาระงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยภายในและภายนอกห้องพัก ให้สะอาดและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ของใช้ ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ของใช้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ช่วยต้อนรับลูกค้า ช่วยลงทะเบียนเข้าพัก และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 5.5 โครงสร้างการบริหารงานนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

กิจการมีส่วนร่วมในชุมชน โดยให้ความร่วมมือทุกครั้งเมื่อมีกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การบริจาคเงินในการจัดกิจกรรม และร่วมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นแต่งกายชุดพื้นเมือง เป็นต้น

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีการจ้างแรงงานคนไทยในพื้นที่เป็นผู้หญิง จำนวน 2 คน ผู้ประกอบการทำการคัดเลือกแรงงานด้วยตนเอง โดยวิธีการสัมภาษณ์และให้ทดลองงานเป็นระยะเวลา 3 เดือน มีการคิดอัตราค่าแรงคิดให้เป็นรายเดือน ๆ ละ 3,500 บาท ไม่มีค่าล่วงเวลาในการทำงานงานส่วนมากจะช่วยกันทำมากกว่าแบ่งงานกันทำ มีสวัสดิการให้พนักงาน คือ ที่พัก อาหาร มีโบนัสสิ้นปี ให้ลาป่วย ลาพักได้โดยไม่มีหักเงิน ซึ่งนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีการปฏิบัติต่อแรงงานและดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทักษะความรู้ในงานผู้ประกอบการเป็นผู้สอนงานและให้คำแนะนำให้แก่ลูกจ้าง ได้แก่ สอนทำอาหาร เป็นต้น ปัญหาแรงงานปัจจุบันจะขาดแคลนแรงงานในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเนื่องจากอยู่ในช่วงเก็บเกี่ยวผลผลิตจึงหาแรงงานได้ยาก

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีสภาพห้องพักเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น มีรูปแบบห้องพักเป็นที่นอนฟองน้ำแบบเดี่ยวไม่มีเตียงนอน ห้องน้ำรวม สำหรับรูปแบบห้องพักมีการจัดตกแต่งที่เรียบง่าย เน้นความสะอาด (รูปที่ 4.16) มีจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการ จำนวน 8 ห้อง ผู้ประกอบการเห็นว่า ห้องพักและเครื่องใช้ภายในมีความเหมาะสมปานกลางจากสภาพห้องพักพอใช้ได้มีการดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของอุปกรณ์ห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

การให้บริการของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีการบริการให้แก่ผู้เข้าพักที่หลากหลาย โดยลำดับตามความสำคัญ คือ บริการจองห้องพัก ยกกระเป๋าให้แขก บริการเครื่องดื่มสำหรับต้อนรับลูกค้าใหม่ ซึ่งแจ้งระเบียบการเข้าพักให้ผู้เข้าพักทราบ บริการข้อมูลที่น่าสนใจบริการอาหาร เครื่องดื่ม บริการซักอบรีด บริการ Internet บริการรถเช่า/รับ-ส่งลูกค้า และบริการนำเที่ยว ความแตกต่างจากคู่แข่งในด้านการให้บริการของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ จะเน้นการบริการและความสะอาดของที่พักให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ยังได้จัดบรรยากาศให้สวยงาม และเพิ่มบริการเสริมในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ได้แก่ เช่าวีซีดี และให้ชมภาพยนตร์ฟรี เป็นต้น

แนวโน้มการให้บริการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอนาคต ผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์จะมีอัตราการขยายตัวคงที่ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงขาลง ซึ่งต้องพยายามดำเนินธุรกิจต่อไปให้อยู่รอด

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของธุรกิจเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา จะพิจารณาจากการตั้งราคาเชิงกลยุทธ์ คือ ลดราคาช่วง Low-Season และสภาพห้องพัก และจากบริการเสริมอื่นๆ โดยจะบวกราคาเพิ่มจากราคาที่พัก ได้แก่ บริการอาหารเช้าจะคิดเพิ่ม 50 บาทต่อคน บริการอินเทอร์เน็ตในห้องพักคิดอัตราค่าบริการบวกเพิ่ม 50-100 บาทต่อคืน

2.2) ราคาของห้องพัก

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีการกำหนดอัตราค่าที่พักอย่างชัดเจน โดยมีราคาเดียวคือห้องพักแบบมีที่นอนเดี่ยว มีพัดลม อัตราค่าที่พัก 150 บาทต่อห้องต่อคืน เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่า อัตราค่าที่พักเมื่อพิจารณาตามสภาพห้องพักถือว่ามีความเหมาะสมแล้ว สำหรับอัตราค่าที่พักในปัจจุบันลูกค้ามีความพึงพอใจ เนื่องจากมีการบริการด้านราคาที่พัก ความสะอาด การดูแลลูกค้าอย่างเป็นกันเองและการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า สำหรับการแข่งขันด้านราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งไม่มีความรุนแรง เนื่องจากเกสต์เฮาส์แต่ละแห่งจะมีกลุ่มลูกค้าของตนเองอยู่แล้ว หากมีการปรับอัตราค่าที่พักจะไม่ส่งผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าที่มาพักเนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์ที่มีราคาถูกกว่าได้ ซึ่งผู้ประกอบการต้องพัฒนาและปรับปรุงเกสต์เฮาส์ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่ได้ด้วย นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์มีข้อจำกัดด้านการตั้งราคาเนื่องจากสถานที่พักไม่มีห้องน้ำส่วนตัวทำให้ไม่สามารถปรับราคาห้องพักเพิ่มได้ในขณะที่ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น แนวทางแก้ไขในอนาคตต้องปรับปรุงห้องพักให้มีห้องน้ำในตัวเพื่อสามารถสนองความต้องการของลูกค้าและปรับราคาห้องพัก ให้เหมาะสมกับต้นทุนค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด มีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีการวางแผนด้านการตลาด โดยการหากกลุ่มลูกค้าจากต่างประเทศ โดยลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ปากเพื่อนและลูกค้าที่เคยมาใช้บริการที่พักให้ช่วยหาลูกค้าใหม่ โดยส่งข้อมูลผ่านทางอีเมลล์ให้ด้วย มีการวางแผนด้านการตลาดโดยการจัดทำนามบัตรประชาสัมพันธ์ และประสานหน่วยงานภาครัฐลงข้อมูล

ประชาสัมพันธที่พักในคู่มือท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน สำหรับกลุ่มลูกค้าในปี 2550 มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 30 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าชาวกร คิดเป็นร้อยละ 15 ของลูกค้าชาวไทย และลูกค้าประจำ คิดเป็นร้อยละ 15 ของลูกค้าชาวไทย) และกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าชาวกร คิดเป็นร้อยละ 35 ของลูกค้าชาวต่างประเทศ และลูกค้าประจำคิดเป็นร้อยละ 35 ของลูกค้าชาวต่างประเทศ) มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 60 – 70 ของจำนวนห้องพักรทั้งหมด มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุดระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความนิยมจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 4 ช่องทาง คือ คู่มือการท่องเที่ยว ลูกค้าหาเอง ลูกค้าแนะนำกันเอง และเว็บไซต์ สำหรับการส่งเสริมการขายมี 2 ช่องทาง ตามลำดับความสำคัญ คือ แจกนามบัตรให้ลูกค้าและประชาสัมพันธผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจโดยการจัดสถานที่และบรรยากาศให้สวยงาม มีการจัดบริการเสริมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ จัดมุมเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวไว้ให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการเห็นว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีคู่แข่งที่แตกต่างจากคู่แข่ง คือ ผู้ประกอบการมีความสามารถทางภาษาในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะลูกค้าชาวต่างประเทศทำให้เข้าถึงลูกค้าได้ง่าย และเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเป็นกันเองกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ในอนาคตหากคู่แข่งมีจำนวนมากขึ้นจะไม่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกที่พักรได้ตามความพอใจและลักษณะลูกค้าของเกสต์เฮาส์แต่ละแห่งก็มีความต้องการที่พักรที่แตกต่างกันอยู่แล้ว

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์ มีข้อจำกัดด้านการตลาดซึ่งเป็นจุดอ่อน คือ "ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเท่าที่ควร เช่น ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธที่พักร ไม่มีการแก้ไขข้อมูลเกี่ยวกับที่พักรในคู่มือท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นปัจจุบันและเกสต์เฮาส์ขาดการประชาสัมพันธ ทำให้ไม่เป็นที่รู้จัก แนวทางแก้ไขควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธและแลกเปลี่ยนกับเกสต์เฮาส์อื่นที่อยู่นอกพื้นที่ เพื่อสร้างเครือข่ายทางธุรกิจร่วมกัน

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคือทุน

รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยกำหนดงบประมาณเพื่อ การใช้จ่ายในกิจการแต่ละปี แล้วนำมาจัดสรรใช้จ่ายเป็นค่าดำเนินการต่าง ๆ และวางแผนการ ควบคุมค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน ใช้เงินทุนในการดำเนินธุรกิจ จาก 2 แหล่ง คือ ทุนส่วนตัว จำนวน เงิน 800,000 บาท และทุนกู้ยืมจากธนาคารออมสิน จำนวนเงิน 1,000,000 บาท รวมเป็นเงินจำนวน ทั้งสิ้น 1,800,000 บาท ซึ่งนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีทุนจดทะเบียน เป็นเงินจำนวน 100,000 บาท ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก เป็นเงิน 1,512,600.00 บาท (ตารางที่ 5.5) ประกอบด้วย ค่าเฟอร์นิเจอร์อุปกรณ์ตกแต่งค่าสาธารณูปโภค ค่าปรับปรุงกิจการ และค่าบริการเสริม ซึ่งมี ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุด คือ ค่าบริการเสริม สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 192,000 บาท ซึ่งเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในการดำเนินงาน นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์มีสภาพ- คล่องทางการเงินพอสมควร เนื่องจากมีหนี้ค้างชำระจากการดำเนินธุรกิจ เป็นเงินประมาณ 700,000 บาท ความสามารถในการชำระหนี้ในปัจจุบันผู้ประกอบการมีภาระหนี้สินจากการดำเนินธุรกิจ สามารถจัดการ โดยนำรายได้ส่วนหนึ่งมาผ่อนชำระหนี้ กิจการไม่มีปัญหาเรื่องปริมาณเงินกู้ยืมซึ่งมี เพียงพอ ในอนาคตผู้ประกอบการต้องการขอสินเชื่อเพิ่มเติม เป็นเงินจำนวน 1,000,000 บาท เพื่อ นำไปใช้ในการปรับปรุงสร้างห้องน้ำในตัวและพัฒนาภายนอกบริเวณเกสต์เฮาส์เพิ่มเติม

4.2) ระยะเวลาถือทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การ ชำระภาษี

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจประมาณ 15 ปี สำหรับ รายได้เฉลี่ย 3 ปีลดลง (ปี 2548 - 2550) เป็นเงิน 330,000 บาท โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่า ใน อนาคตคาดว่ารายได้จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้าต่างประเทศที่มาพักนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปีมีอัตรากำไรต่อยอดขายคิดเป็นร้อยละ 10 - 20 แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ อัตรากำไรต่อยอดขายของธุรกิจจากการคำนวณ พบว่า มีอัตรากำไรต่อยอดขายคิดเป็นร้อยละ 8 ซึ่ง ต่ำกว่าประมาณการยอดขายของผู้ประกอบการ อยู่ร้อยละ 12 การจัดสรรผลกำไรนำไปใช้เป็น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าสาธารณูปโภค ชำระหนี้สิน เป็นต้น มีการดูแลควบคุม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบการใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยตนเอง มีการ จัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่มกิจการใน พ.ศ. 2546 ทั้งนี้ผู้ประกอบการมีความรู้ด้านบัญชีโดยได้รับการ แนะนำจากผู้รู้ ซึ่งเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงงบกำไรขาดทุน บัญชีรายรับรายจ่าย การ

ชำระภาษีในปี 2550 มีการชำระ 6 รายการ คือ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีองค์การบริหารส่วนจังหวัด และภาษีจดทะเบียนประกอบการท่องเที่ยว

5.1.6 วังน้อยเกสต์เฮาส์

1) ด้านการให้บริการ

พิจารณาการจัดการด้านการให้บริการของวังน้อยเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน สภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

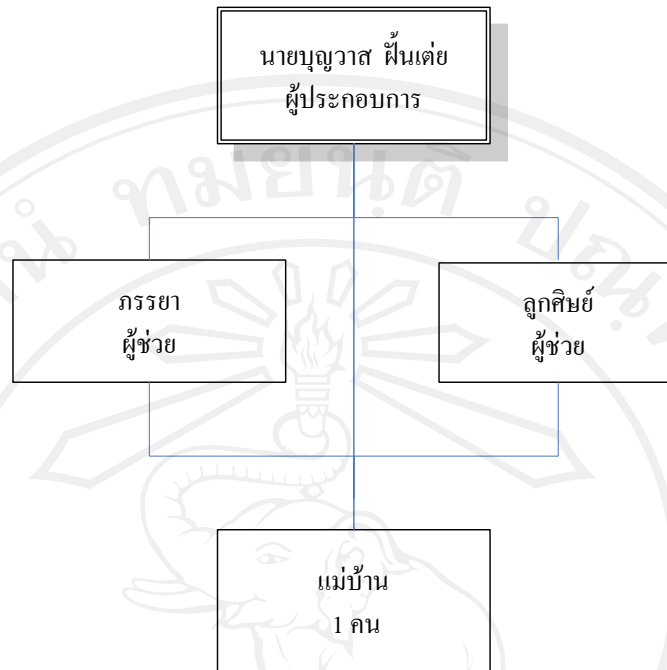
การประกอบธุรกิจของวังน้อยเกสต์เฮาส์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยวเริ่มดำเนินงานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2537 มีการบริหารงานแบบครอบครัว และมีการจัดการเรียบง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน สมาชิกในครอบครัวจะช่วยกันดูแลธุรกิจมีการวางแผนการดำเนินงานบ้างบางครั้ง โดยผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานทั้งหมดและอำนาจการตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการ หากไม่สามารถดูแลงานด้วยตนเองจะมอบหมายให้ภรรยาซึ่งเป็นผู้ช่วยทำหน้าที่แทน มีการประชุมวางแผนร่วมกันในครอบครัวเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและพัฒนากิจการร่วมกัน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงานไม่ชัดเจน เนื่องจากผู้ประกอบการให้ทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้ซึ่งส่วนมากเป็นงานทั่วไป ได้แก่ ทำความสะอาดของห้องพัก การต้อนรับลูกค้า การดูแลลูกค้า การอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ คือ (รูปที่ 5.6)

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่ดูแลจัดการเกสต์เฮาส์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกด้าน คือ ด้านการบริการรับจองห้องพัก ต้อนรับลูกค้า อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริการข้อมูลที่น่าสนใจให้แก่ลูกค้า ด้านการตั้งราคาเป็นผู้กำหนดเกณฑ์อัตราค่าที่พัก ด้านการตลาด ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อป้ายโฆษณา นามบัตร ประสานหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ให้การสนับสนุนแนะนำลูกค้า ด้านการเงินรับผิดชอบจัดเก็บค่าห้องพัก จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายของกิจการ

2) ผู้ช่วย ทำหน้าที่แทนผู้ประกอบการกรณีที่ผู้ประกอบการไม่อยู่ และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสะอาดของห้องพักและความเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกห้องพัก ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ ช่วยรับจองห้องพัก ช่วยต้อนรับลูกค้า ช่วยลงทะเบียนเข้าพัก และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 5.6 โครงสร้างการบริหารงานวังน้อยเกสต์เฮาส์

ผู้ประกอบการมีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่เน้นความพอเพียง และมีการปรับปรุงพัฒนากิจการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ในส่วนของการให้ความช่วยเหลือต่อชุมชน ผู้ประกอบการมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การบริจาคเงินให้แก่ชุมชนเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และการให้ความร่วมมือกับชุมชนเมื่อมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นอยู่เสมอ

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีการจ้างแรงงานหญิงซึ่งเป็นคนในพื้นที่ จำนวน 1 คน ผู้ประกอบการจะคัดเลือกแรงงาน โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงหากมีจำนวนไม่มาก ครอบครัวของผู้ประกอบการ และลูกศิษย์ จะช่วยดูแลลูกค้าเอง เนื่องจากผู้ประกอบการให้การอุปการะที่พักและความช่วยเหลืออื่น ๆ แก่ลูกศิษย์ที่เข้ามาศึกษาต่อในอำเภอแม่สะเรียงและจะให้ช่วยงานเกสต์เฮาส์ทุกอย่าง หากช่วงใดมีจำนวนผู้ใช้บริการเข้าพักมาก ก็จะจ้างแรงงานซึ่งเป็นญาติกัน ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือโดยผู้ประกอบการจ้างมาช่วยงานของเกสต์เฮาส์ ผู้ประกอบการจะคัดเลือกแรงงานด้วยตนเอง เนื่องจากผู้ประกอบการเคยประกอบอาชีพรับราชการครุมาก่อนจึงเลือกแรงงานโดยวิธีการจัดหาจากญาติหรือลูกศิษย์ที่รู้จัก และพิจารณาจากความ

ข้อสุดท้ายเพื่อมาช่วยดูแลความเรียบร้อยของเกสต์เฮาส์ การคิดอัตราค่าแรงคิดให้เป็นรายเดือน ๆ ละ 2,000 บาท มีการจ่ายค่าล่วงเวลาทำงานแก่แรงงาน โดยพิจารณาเป็นช่วงเวลาหากช่วงที่ลูกค้าเข้าพักเต็มทุกห้องจะมี ค่าล่วงเวลาให้ ซึ่งคิดจากงานที่ทำในอัตรา 100 - 500 บาทต่อครั้ง ไม่มีการปรับอัตราค่าแรงให้แก่แรงงานเนื่องจากได้ให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ อยู่แล้ว มีสวัสดิการให้แรงงาน คือ ให้ลาป่วย ลากิจ และลาพัก สำหรับลูกศิษย์ที่มาช่วยดูแลเกสต์เฮาส์ ผู้ประกอบการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของที่พัก อาหาร และค่าใช้จ่ายในการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา และมีลูกศิษย์ติดต่อขอมายู่ด้วยหมุนเวียนกันทุกปี ธุรกิจจึงไม่มีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานและการจ้างงาน นอกจากนี้ผู้ประกอบการมีการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานให้แก่แรงงานจากการที่ผู้ประกอบการได้ไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่จะนำความรู้ที่ได้รับมาสอน และให้คำแนะนำในการปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีสภาพห้องพักเป็นห้องแถวปูนชั้นเดียว มีห้องพักที่เปิดให้บริการ จำนวน 6 ห้อง รูปแบบห้องพักมี 2 แบบ คือ ห้องเตียงคู่ มีพัดลม ห้องน้ำในตัว จำนวน 4 ห้อง และห้องเตียงเดี่ยว มีพัดลม ห้องน้ำในตัว จำนวน 2 ห้อง (รูปที่ 4.19) ผู้ประกอบการเห็นว่าสภาพห้องพักและอุปกรณ์ของใช้ภายในห้องพักมีความเหมาะสมปานกลาง

การให้บริการของวังน้อยเกสต์เฮาส์ จะเน้นความสำคัญในการให้บริการข้อมูลที่น่าสนใจแก่ผู้ที่มาพัก บริการอำนวยความสะดวกในการจัดหาอาหาร เครื่องดื่ม และนวดแผนโบราณ เมื่อพิจารณาการบริการกับคู่แข่งจะมีความแตกต่างที่ราคาที่พัก บรรยากาศ และพื้นที่พักผ่อนซึ่งจัดไว้ได้อย่างเป็นสัดส่วนให้ลูกค้าได้พักผ่อนตามอัธยาศัย สำหรับข้อห้าม/หลักเกณฑ์/กฎระเบียบ การให้บริการของวังน้อยเกสต์เฮาส์ มีการแจ้งกฎ ระเบียบการบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้เข้าพักอย่างชัดเจนโดยติดป้ายไว้บริเวณทางเข้าที่พัก คือ ห้ามสูบบุหรี่ ห้ามทิ้งก้นบุหรี่ลงข้างล่าง หากมีปัญหาดังกล่าวให้ติดต่อด้านหน้า ห้ามส่งเสียงดัง ปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ คือ ในช่วงฤดูร้อน พัดลมมีขนาดเล็กเกินไปและไม่เพียงพอในการให้บริการหากลูกค้าเข้าพักพร้อมกัน แนวทางการแก้ไขผู้ประกอบการจะทยอยเปลี่ยนพัดลมเพิ่มขนาดใหญ่ขึ้น และจัดให้ครบทุกห้อง ส่วนในช่วงฤดูหนาวไม่มีเครื่องทำน้ำอุ่น แนวทางการแก้ไขให้แขกมาใช้ห้องน้ำที่มีเครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องพักของผู้ประกอบการซึ่งอยู่ทางด้านหน้าที่พัก แต่ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการเข้าใช้เท่าที่ควร

2) ด้านการตั้งราคา

พิจารณาการจัดการด้านการตั้งราคาของวังน้อยเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

ผู้ประกอบการวังน้อยเกสต์เฮาส์ ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา การกำหนดอัตราค่าที่พัก กำหนดจากความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

2.2) ราคาของห้องพัก

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีการกำหนดอัตราค่าห้องพักเพียงราคาเดียว คือ 150 บาทต่อห้องต่อคืน โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่า อัตราค่าที่พักนี้มีความเหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งผู้ประกอบการไม่มีภาระหนี้สินจากการดำเนินธุรกิจ และเห็นว่า การตั้งอัตราค่าที่พักไม่แพงทำให้ลูกค้าใช้บริการเข้าพักเต็มเกือบตลอดทำให้ธุรกิจดำเนินอยู่ได้จนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมีรายได้จากการประกอบอาชีพเสริม คือ การเพาะกล้าไม้จำหน่าย และรับจัดดอกไม้ตามงานเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งอัตราค่าที่พักในปัจจุบันลูกค้ามีความพอใจเนื่องจากการให้บริการ ความสะอาด และความประทับใจ ในการบริการที่ดูแลลูกค้าอย่างเป็นกันเอง หากมีการปรับอัตราค่าที่พัก จะส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ใช้บริการเนื่องจากอัตราค่าที่พักเพิ่มขึ้นผู้ใช้บริการอาจเปลี่ยนไปใช้บริการเกสต์เฮาส์ที่มีราคาถูกกว่า

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของวังน้อยเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีการวางแผนด้านการตลาดโดยมีการจัดทำนามบัตรประชาสัมพันธ์ และประสานหน่วยงานภาครัฐลงข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่พักในคู่มือท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน สำหรับกลุ่มลูกค้าในปี 2550 มี 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 99 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด และกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 1 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด ช่วงเวลาที่มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุดระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

วังน้อยเกสต์เฮาส์มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 3 ช่องทาง คือ ลูกค้าแนะนำกันเอง ลูกค้าหาเอง และคู่มือท่องเที่ยว การส่งเสริมการขายมี 2 ช่องทาง ตามลำดับความสำคัญ คือ แจกนามบัตรให้ลูกค้า และให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่มาพักประจำ การเพิ่มมูลค่าของธุรกิจโดยการปรับปรุงที่พัก จัดบรรยากาศให้สวยงาม จัดมุมเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีจุดแข็งที่แตกต่างจากคู่แข่ง คือ บรรยากาศที่สงบเงียบ เหมาะสำหรับการพักผ่อน นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังเป็นที่รู้จักของคนในชุมชนเป็นอย่างดี เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนทำให้เกสต์เฮาส์ได้รับการแนะนำจากชุมชนให้ลูกค้ามาใช้บริการ ในอนาคตหากคู่แข่งมีจำนวนมากขึ้นจะไม่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกที่พักได้ตามความพอใจและลักษณะลูกค้าของเกสต์เฮาส์แต่ละแห่ง ก็มีความต้องการที่พักที่แตกต่างกันอยู่แล้ว

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของวังน้อยเกสต์เฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคือทุน รายได้อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีการวางแผนด้านการเงินจากเดิมที่ผู้ประกอบการเป็นผู้รับผิดชอบจัดเก็บค่าที่พัก ได้ให้ภรรยาเป็นผู้ช่วยจัดเก็บและดูแลรับผิดชอบควบคุมการใช้จ่ายแทน เนื่องจากผู้ประกอบการมีอาชีพเสริมหลายอย่าง ได้แก่ การเพาะกล้าไม้ ต้นไม้ ดอกไม้จำหน่าย และรับจัดดอกไม้ตามงานต่าง ๆ ซึ่งผู้ประกอบการต้องดูแลงานด้วยตนเองทำให้บางครั้งดูแลเกสต์เฮาส์ได้ไม่เต็มที่ มีแหล่งเงินทุน โดยใช้เงินทุนส่วนตัว เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 676,800 บาท ซึ่งมีทุนจดทะเบียนเป็นเงินจำนวน 100,000 บาท ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก เป็นเงินจำนวน 602,730.80 บาท (ตารางที่ 5.5) ประกอบด้วย ค่าที่ดิน ค่าก่อสร้างอาคาร ค่าเฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ตกแต่ง และค่าปรับปรุงกิจการ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุด คือ ค่าเฟอร์นิเจอร์ สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 81,600 บาท (ตารางที่ 5.6) วังน้อยเกสต์เฮาส์ ไม่มีปัญหาทางการเงินธุรกิจจึงมีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี

4.2) ระยะเวลาคือทุน รายได้อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจประมาณ 10 ปี ธุรกิจมีรายได้เฉลี่ย 3 ปี ลดลง (ปี 2548 - 2550) เป็นเงิน 476,667 บาท โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่า รายได้ในอนาคต มีแนวโน้มคงที่ เนื่องจากผู้ประกอบการเน้นการดำเนินธุรกิจแบบพอเพียงจึงต้องการให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้ ก็พอแล้ว มีอัตรากำไรต่อยอดขาย คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อพิจารณาอัตรากำไรต่อยอดขายของวังน้อยเกสต์เฮาส์จากการคำนวณ พบว่า มีอัตรากำไรต่อยอดขาย คิดเป็น

ร้อยละ 39 ซึ่งต่ำกว่าประมาณการยอดขายของผู้ประกอบการคิดเป็นร้อยละ 11 (ตารางที่ 5.8) มีการจัดสรรผลกำไรจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และอีกส่วนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายส่วนตัว มีการดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีการตรวจสอบการใช้จ่ายต่าง ๆ ตลอดจนจัดสรรค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นการลดต้นทุน และบริหารด้านการเงินอย่างเหมาะสม ว่างน้อยเกสต์เฮาส์ ไม่มีการจัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการ เนื่องจากเป็นการจัดการกันเองภายในครอบครัว จึงสามารถช่วยกันดูแลรายรับรายจ่ายได้ และไม่มี ความจำเป็นต้องจัดทำระบบบัญชีแต่อย่างใด การควบคุมการใช้จ่ายในธุรกิจ จะช่วยกันตรวจสอบดูแลอย่างสม่ำเสมอ การชำระภาษีในปี 2550 มีการชำระภาษี 4 รายการ คือ ภาษีโรงเรือน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีองค์การบริหารส่วนจังหวัด และภาษีในการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

5.1.7 สรุปการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง คือ มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ ซีวิวเกสต์เฮาส์ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ และว่างน้อยเกสต์เฮาส์ ธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง ดังกล่าวข้างต้น มีการจัดการธุรกิจในภาพรวมดังตารางที่ 5.1 - 5.4 ดังนี้ คือ

1) การให้บริการ

ธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง มีการจัดการด้านการให้บริการโดยพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรก โครงสร้างของธุรกิจ พบว่า มีลักษณะเป็นธุรกิจรายเดี่ยว บริหารงานแบบครอบครัว ธุรกิจเกสต์เฮาส์ส่วนหนึ่งมีการวางแผนการดำเนินงานและแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ส่วนบางแห่งมีการประชุมการดำเนินงาน องค์ประกอบสองแรงงานและการจ้างงาน พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์มีการจ้างแรงงาน 1 - 4 คน ส่วนมากเป็นแรงงานคนไทยในพื้นที่และมีแรงงานพม่าเป็นส่วนน้อย โดยคัดเลือกแรงงานจากการสัมภาษณ์และทดลองงาน การคิดอัตราค่าแรงเฉลี่ยวันละ 80 - 100 บาท ขึ้นอยู่กับลักษณะงานส่วนมากไม่มีการปรับอัตราค่าแรง มีการจ่ายค่าล่วงเวลาทำงานให้แรงงานเป็นส่วนมาก การจัดสวัสดิการให้แรงงาน ได้แก่ การลาต่าง ๆ การให้โบนัส เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ค่าน้ำมันรถ เกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่มีการพัฒนาแรงงานโดยฝึกอบรมให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบสามสภาพห้องพักและบริการ พบว่า ลักษณะเกสต์เฮาส์ส่วนมากเป็นอาคารพาณิชย์ อาคารครึ่งไม้ครึ่งปูน และอาคารไม้ ตั้งแต่ 1 ชั้น จนถึง 4 ชั้น มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 6 - 42 ห้อง มีรูปแบบห้องพักทั้งเตียงเดี่ยว เตียงคู่ และสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น เป็นต้น เพื่อความหลากหลายในการรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ เกสต์เฮาส์ส่วนมากมีการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ ในการเข้าพักเพื่อความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยในการดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้

การให้บริการที่พักแล้วเกสต์เฮาส์บางส่วนมีการบริการอื่น ๆ เสริมแก่ลูกค้า ได้แก่ บริการข้อมูล ข่าวสารที่น่าสนใจและอำนวยความสะดวกในการเข้าพักแก่ลูกค้า บริการอาหารและเครื่องดื่ม อินเทอร์เน็ต นำเที่ยว รถเช่า ซักอบรีด นวดแผนโบราณ โดยผู้ประกอบการจัดบริการให้สอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้าที่มาพักเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ สำหรับปัญหาการ ให้บริการส่วนใหญ่มักจะขาดแคลนแรงงานในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเนื่องจากตรงกับช่วงเก็บเกี่ยว ผลผลิตการเกษตรของครอบครัวซึ่งแรงงานต้องกลับไปช่วยงาน ผู้ประกอบการจึงต้องให้บริการ ลูกค้าแทนหรือหาแรงงานแทนชั่วคราว

2) การตั้งราคา

ธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง มีการจัดการด้านการตั้งราคาโดยพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกวิธีการตั้งราคา พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์มีการตั้งราคาจากสภาพ ห้องพัก ตลาดและคู่แข่ง จำนวนผู้เข้าพัก มีเพียงบางแห่งที่ไม่มีเกณฑ์ในการตั้งราคาโดยพิจารณา จากความเหมาะสมของผู้ประกอบการ และองค์ประกอบสองราคาของห้องพัก พบว่า เกสต์เฮาส์ ส่วนมากตั้งราคาไว้หลายระดับราคา ทั้งนี้เนื่องจากมีอุปสรรคและสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ แก่ลูกค้าได้เลือกพักตามความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยสำคัญในการเลือกห้องพักได้แก่ สภาพห้องพัก บรรยากาศ การบริการ ความสะอาด และราคาของห้องพัก โดยเฉลี่ยระดับราคาของห้องพักจะอยู่ ระหว่าง 150 - 800 บาทต่อห้องต่อคืน ซึ่งการแข่งขันด้านราคาของห้องพักระหว่างคู่แข่งไม่มีความ รุนแรง หากมีการปรับอัตราค่าห้องพักส่วนมากจะไม่ส่งผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าเนื่องจากได้ปรับ คุณภาพของการบริการเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับปัญหาที่พบส่วนมากราคาระหว่างห้องพักในปัจจุบัน ไม่ เหมาะสมกับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจและสภาพเศรษฐกิจ

3) การตลาด

ธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง มีการจัดการด้านการตลาดโดยพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนมากเป็นคนไทยซึ่งเป็นลูกค้าประจำที่มาทำ ธุรกิจในพื้นที่และใช้บริการที่พัก ส่วนน้อยเป็นลูกค้าชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวแบบแบ็คแพ็คและ เข้าพักเพียงคืนเดียวเพื่อเดินทางต่อไป มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักจะอยู่ระหว่างร้อยละ 40 - 70 โดยช่วงเวลาที่ผู้เข้าพักมากที่สุดจะอยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ของทุก ปี องค์ประกอบสองการส่งเสริมการขาย พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์มีช่องทางการขายเรียงตามลำดับ ความสำคัญคือ ลูกค้าแนะนำกันเอง กลุ่มมือท่องเที่ยว ลูกค้าหาเอง เว็บไซต์ บริษัทนำเที่ยว และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแนะนำ ในการส่งเสริมการขายส่วนมากจะมีการแจกนามบัตรตามแหล่งชุมชน ต่าง ๆ การโฆษณา/ใบปลิว/แผ่นพับ เว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงาน การออกร้านตามที่ต่าง ๆ และการให้ส่วนลด นอกจากนี้ธุรกิจเกสต์เฮาส์ยังมีการเพิ่มมูลค่าในธุรกิจจากการจัดบริการเสริม

อาทิ การปรับปรุงห้องพัก การจัดบรรยากาศให้สวยงาม จัดมุมเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว มินิบาร์ บริการรับส่งลูกค้า ชัก อบ รีด อาหารเครื่องดื่ม และบริการนำเที่ยว สำหรับองค์ประกอบสามจุดแข็งจุดอ่อนด้านการตลาด พบว่า ธุรกิจเกสต์เฮาส์ส่วนมากมีจุดแข็งที่ความเป็นกันเองกับลูกค้า และการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาพัก ส่วนจุดอ่อน คือ เกสต์เฮาส์บางแห่งอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชนไม่สะดวกในการเดินทาง

4) การเงิน

ธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง มีการจัดการด้านการเงินโดยพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกแหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และสินเชื่อ พบว่า เกสต์เฮาส์ทุกแห่งมีการวางแผนทางการเงิน แหล่งเงินทุนมีการจัดหาจาก 2 ส่วนคือ ทุนส่วนตัว และทุนกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์ เกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนประกอบธุรกิจ ประมาณ 100,000 - 500,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเฉลี่ยต่อปี 3,239,085 บาท มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเฉลี่ยต่อปีเป็นเงิน 355,600 บาท ซึ่งบางแห่งมีปัญหาค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ไม่เพียงพอในบางช่วงที่จำนวนลูกค้าลดลง โดยเฉพาะนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ด้านสินเชื่อมี เกสต์เฮาส์บางแห่งที่มีหนี้สินค้างชำระบางส่วน องค์ประกอบสองระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรผลกำไร การทำบัญชี และการชำระภาษี พบว่า ระยะเวลาคืนทุนโดยเฉลี่ยของธุรกิจอยู่ระหว่าง 10 - 16 ปี อัตรากำไรต่อยอดขายอยู่ระหว่างร้อยละ 10 - 50 รายได้เฉลี่ยต่อปี 509,444 บาท ซึ่งเกสต์เฮาส์ส่วนมากมีรายได้ลดลง สำหรับรายได้ในอนาคตมีแนวโน้มลดลงเช่นกัน เกสต์เฮาส์ส่วนมากมีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย และบัญชีกำไรขาดทุน โดยผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย ส่วนการชำระภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการมีการควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง

ตารางที่ 5.1 สรุปการจัดการด้านการให้บริการของธุรกิจเกษตรเฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอ
แม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกษตรเฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกษตรเฮาส์	นิวมแม่สะเรียง เกษตรเฮาส์	ชีวิวิ เกษตรเฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกษตรเฮาส์	วังน้อย เกษตรเฮาส์
1.1 โครงสร้างของธุรกิจ						
- ลักษณะสถานประกอบการ	ธุรกิจ รายเดี่ยว	ธุรกิจ รายเดี่ยว	ธุรกิจ รายเดี่ยว	ธุรกิจ รายเดี่ยว	ธุรกิจ รายเดี่ยว	ธุรกิจ รายเดี่ยว
- ปีที่ก่อตั้ง (ถึงปี2550)	พ.ศ. 2532 (18ปี)	พ.ศ. 2535 (15ปี)	พ.ศ. 2531 (19ปี)	พ.ศ. 2530 (20ปี)	พ.ศ. 2546 (4ปี)	พ.ศ. 2537 (13ปี)
- ลักษณะการบริหารงานแบบ	ครอบครัว	ครอบครัว	ครอบครัว และนายจ้าง	ครอบครัว	ครอบครัว	ครอบครัว
- การวางแผนการดำเนินงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	มี
- การประชุมชี้แจง การดำเนินงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี
- การแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
1.2 แรงงานและการจ้างงาน						
จำนวนแรงงาน						
- ชาย	-	-	1 คน	1 คน	-	-
- หญิง	4 คน	2 คน	1 คน	2 คน	2 คน	1 คน
ที่มาของแรงงาน						
- ในพื้นที่	4 คน	2 คน	2 คน	2 คน	2 คน	1 คน
- นอกพื้นที่	-	-	-	1 คน	-	-
สัญชาติของแรงงาน						
- สัญชาติไทย	3 คน	2 คน	2 คน	3 คน	2 คน	1 คน
- ต่างชาติ	พม่า 1 คน	-	-	พม่า 1 คน	-	-
การคัดเลือกแรงงาน	-สัมภาษณ์ -ทดลองงาน 1 เดือน	-สัมภาษณ์ -สอบถามคน ใกล้ชิด	-สัมภาษณ์	-ทดลอง งาน	-สัมภาษณ์ -ทดลอง งาน 3 เดือน	-เลือกจาก คนรู้จัก
การคิดอัตราค่าแรงต่อคน						
- รายวัน (บาท)	80 - 100	200	-	-	-	-
- รายเดือน (บาท)	-	-	3,000	3,500	3,500	2,000
การปรับอัตราค่าแรง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี	ไม่มี
การจ่ายค่าล่วงเวลาทำงาน	มี	มี	มี	มี	ไม่มี	มี

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	นิวมะสะเรียง เกสท์เฮาส์	ชีวิว เกสท์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	วังน้อย เกสท์เฮาส์
สวัสดิการแรงงาน	- โบนัส - ลาป่วย/ ลากิจ/ลาพัก - ที่พัก - ค่ารักษา พยาบาล	- ค่าอาหาร - ค่าน้ำมันรถ	- ลาป่วย/ ลากิจ/ - ลาพัก	- โบนัส	- ลาป่วย/ ลากิจ/ ลาพัก ไม่หักเงิน	- ลาป่วย/ ลากิจ /ลาพัก
การพัฒนาแรงงาน	มี	มี	ไม่มี	มี	มี	มี
ปัญหาการจ้างแรงงาน	ขาดแคลน แรงงาน	ขาดแคลน แรงงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
1.3 สภาพห้องพักและการบริการ ลักษณะเกสท์เฮาส์	อาคาร พาณิชย์ 2 ชั้น	อาคาร ไม้ ผสมปูน 4ชั้น	อาคาร ไม้ 2 ชั้น	ห้องปูน 1 ชั้น	อาคาร ไม้ 2 ชั้น	ห้องปูน 1 ชั้น
จำนวนห้องพักที่ให้บริการ	42 ห้อง	12 ห้อง	15ห้อง	16 ห้อง	8 ห้อง	6 ห้อง
-เตียงคู่ ปรับอากาศ	20 ห้อง	8 ห้อง	-	-	-	-
-เตียงคู่ พัดลม	22 ห้อง	-	-	2 ห้อง	-	4 ห้อง
-เตียงเดี่ยว ปรับอากาศ	-	2 ห้อง	-	6 ห้อง	-	-
-เตียงเดี่ยว ปรับอากาศ และ เครื่องอำนวยความสะดวก	-	2 ห้อง	-	-	-	-
-เตียงเดี่ยว พัดลม	-	-	15 ห้อง	8 ห้อง	8 ห้อง	2 ห้อง
ข้อห้าม/หลักเกณฑ์/กฎ/ ลักษณะการให้บริการ	มี	มี	ไม่มี	มี	มี	มี
	- อาหาร เครื่องดื่ม - ข้อมูลที่ น่าสนใจ - ชัก อบ รีด - อินเทอร์เน็ต - จองห้อง และอำนวยความสะดวก	- ข้อมูลที่ น่าสนใจ และอำนวยความสะดวก - อาหาร เครื่องดื่ม	- จองห้อง และอำนวยความสะดวก	- จองห้อง และ อำนวยความสะดวก	- จองห้อง และอำนวยความสะดวก	- ข้อมูลที่ น่าสนใจ - อาหาร เครื่องดื่ม - นวดแผน โบราณ
	- ชัก อบ รีด - อินเทอร์เน็ต - จองห้อง และอำนวยความสะดวก - น้ำที่ขียว - รถเช่า				- ชัก อบ รีด - อินเทอร์เน็ต - รถเช่า	

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	นิวมะสะเรียง เกสท์เฮาส์	ชีวิวิ เกสท์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	วังน้อย เกสท์เฮาส์
ความต้องการของลูกค้า	- การบริการ ที่พัก - การอำนวยความสะดวก	- ความ ปลอดภัย - การอำนวยความสะดวก - การต้อนรับ - การบริการ ที่พัก	- การต้อนรับ	- การ ต้อนรับ - การ อำนวยความสะดวก	- นำเที่ยว - การ อำนวยความสะดวก	- การ ต้อนรับ - การ บริการที่ พัก

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 5.2 สรุปการจัดการด้านการตั้งราคาของธุรกิจเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสต์เฮาส์	นิวมแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์	ชีวิวิ เกสต์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	วังน้อย เกสต์เฮาส์
2.1 การตั้งราคา - การกำหนดอัตรา ค่าห้องพัก	- สภาพห้อง	-สภาพห้อง -จำนวน ผู้เข้าพัก	- ตลาดและ คู่แข่ง	-ตลาดและ คู่แข่ง	-ตั้งราคา เชิงกลยุทธ์	ไม่มี
2.2 ราคาของห้องพัก - อัตราค่าที่พัก (บาท/ห้อง/คืน) - การแข่งขันด้านอัตราค่าที่พัก - สาเหตุที่ลูกค้าพึงพอใจ ในราคาที่พัก - การปรับราคาที่พัก ต่อจำนวนลูกค้า - ปัญหาและข้อจำกัด ด้านการตั้งราคา	250 - 400 ไม่รุนแรง - สภาพ ห้องพัก ส่งผลกระทบ มี	300 - 800 ไม่รุนแรง - บรรยากาศ - การบริการ ไม่ส่งผล กระทบ ไม่มี	100 - 150 ไม่รุนแรง - ความ สะอาด - การบริการ ไม่ส่งผล กระทบ ไม่มี	180 - 350 ไม่มีปัญหา - ความ สะอาด - การบริการ - ความ ประทับใจ ไม่ส่งผล กระทบ ไม่มี	150 - 200 ไม่รุนแรง - ราคา - ความ สะอาด - การบริการ - ความ ประทับใจ ไม่ส่งผล กระทบ มี	150 ไม่มีปัญหา - การบริการ - ความ สะอาด - ความ ประทับใจ ส่งผล กระทบ ไม่มี

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 5.3 สรุปการจัดการด้านการตลาดของธุรกิจเอสเอ็มอี จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	นิวมแม่สะเรียง เกสท์เฮาส์	ชีวี เกสท์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	วังน้อย เกสท์เฮาส์
3.1 กลุ่มลูกค้า						
- การวางแผนด้านการตลาด	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	มี	มี
- กลุ่มลูกค้า คนไทย	90%	10%	90%	100%	30%	99%
- ลูกค้าประจำ	70%	-	70%	80%	15%	49%
- ลูกค้าขาจร	20%	10%	20%	20%	15%	50%
ต่างชาติ	10%	90%	10%	-	70%	1%
- ลูกค้าประจำ	-	-	1%	-	35%	-
- ลูกค้าขาจร	10%	90%	9%	-	35%	1%
- อัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปี ของผู้เข้าพัก (คิดเป็น % ของ จำนวนห้องทั้งหมด)	40%	50%	50%	50%	60 - 70%	50%
- ช่วงเวลาที่มีผู้เข้าพักมากที่สุด ในปี 2550	พ.ย.-ก.พ. ของทุกปี	พ.ย.-ก.พ. ของทุกปี	พ.ย.-ก.พ. ของทุกปี	พ.ย.-ก.พ. ของทุกปี	พ.ย.-ก.พ. ของทุกปี	พ.ย.-ก.พ. ของทุกปี
3.2 การส่งเสริมการขาย						
- ช่องทางการขาย (เรียงตามลำดับความสำคัญ)	-ลูกค้าแนะนำ กันเอง	-คู่มือ ท่องเที่ยว	-ลูกค้าแนะนำ กันเอง	-ลูกค้า แนะนำ กันเอง	- คู่มือ ท่องเที่ยว	-ลูกค้า แนะนำ กันเอง
	- ลูกค้าหาเอง	- ลูกค้าหาเอง	-ลูกค้าหาเอง		- ลูกค้าหาเอง	- ลูกค้าหา เอง
	- คู่มือ- ท่องเที่ยว	- เว็บไซต์			-ลูกค้าแนะนำ กันเอง	- ลูกค้าหา เอง
	- บริษัทนำ- เที่ยว	-ลูกค้าแนะนำ กันเอง			- เว็บไซต์	- คู่มือ ท่องเที่ยว
	- เว็บไซต์					
	- หน่วยงาน- แนะนำ					
- การส่งเสริมการขาย (เรียงตามลำดับความสำคัญ)	- แจกนามบัตร	- แจก นามบัตร	ไม่มี	- ให้ ส่วนลด	- แจกนามบัตร	- แจก นามบัตร
	- โฆษณา/ ใบปลิว/ แผ่นพับ	- ประชา สัมพันธ์ผ่าน หน่วยงาน		- โฆษณา/ ใบปลิว/ แผ่นพับ	- ประชา สัมพันธ์ผ่าน หน่วยงาน	- ให้ ส่วนลด
	- เว็บไซต์					
	- ประชา สัมพันธ์ผ่าน	- โฆษณา/ใบ ปลิว/แผ่นพับ				

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	นิวแม่สะเรียง เกสท์เฮาส์	ชีวิว เกสท์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	วังน้อย เกสท์เฮาส์
- การเพิ่มมูลค่าในธุรกิจ เกสท์เฮาส์	หน่วยงาน - ออกร้าน - มินิบาร์ - บริการ รับส่ง - บริการซัก อบ รีด - บริการอาหาร ตามสั่ง - บริการ นำเที่ยว	- ออกร้าน - จัด บรรยากาศ ให้สวยงาม - บริการเสริม เช่นจัดมุม เอกสาร แนะนำ สถานที่ ท่องเที่ยว	ไม่มี	-ปรับปรุง ที่พัก จัด บรรยากาศ ให้ สวยงาม	-จัดบรรยากาศ ให้สวยงาม - บริการเสริม เช่นจัดมุม เอกสาร แนะนำสถานที่ ท่องเที่ยว	-ปรับปรุง ที่พัก -จัด บรรยากาศ ให้สวย งาม - บริการ เสริมเช่น จัดมุม เอกสาร แนะนำ สถานที่ ท่องเที่ยว
3.3 จุดแข็งจุดอ่อนด้านการตลาด - จุดอ่อน/จุดแข็ง	จุดแข็งที่ความ เป็นกันเองกับ ลูกค้า	จุดแข็งที่ ความเป็น กันเองกับ ลูกค้า	-	จุดอ่อน ทำเลที่ตั้ง อยู่ไกล	จุดแข็งที่ บริการส่ง ลูกค้า	-จุดแข็ง ทำเลที่ตั้ง เงียบสงบ -มีบทบาท และเป็นที่ รู้จักใน ชุมชน

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 5.4 สรุปการจัดการด้านการเงินของธุรกิจเอสเอ็มอี จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอ
แม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสท์เฮาส์	นิวมแม่สะเรียง เกสท์เฮาส์	ชีวิวิ เกสท์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	วังน้อย เกสท์เฮาส์
4.1 แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน เงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อ						
- การวางแผนด้านการเงิน	มี	มี	มี	มี	มี	มี
- การจัดหาแหล่งเงินทุน						
- ทุนส่วนตัว	มี	มี	มี	มี	มี	มี
- ทุนกู้ยืม	มีจากธนาคาร กรุงไทย	มีจากธนาคาร กสิกรไทย	-	มีจากธนาคาร กสิกรไทย	มีจากธนาคาร ออมสิน	-
- จำนวนครั้งที่กู้ยืม	มีจากธนาคาร กสิกรไทย 3 ครั้ง	มีจากธนาคาร กสิกรไทย 1 ครั้ง	-	มีจากธนาคาร กสิกรไทย 1 ครั้ง	มีจากธนาคาร ออมสิน 1 ครั้ง	-
- ทุนจดทะเบียน (บาท)	-	500,000	-	100,000	100,000	100,000
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (บาท)	8,000,000.00	8,000,000.00	1,000,000.00	2,750,000.00	1,800,000.00	676,800.00
- เงินทุนหมุนเวียนต่อเดือน (บาท)	100,000.00	25,000.00	10,000.00	20,000.00	16,000.00	6,800.00
- ปัญหาด้านเงินทุนหมุนเวียน	ไม่มีเพียงพอ บางช่วง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
- ปัญหาด้านสินเชื่อ						
- หนี้ค้างชำระ	มี	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	มี	ไม่มีปัญหา
- ปริมาณเงินกู้	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
- แหล่งสินเชื่อ	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
- หลักทรัพย์ค้ำประกัน	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
- การขอสินเชื่อเพิ่ม	มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
4.2 ระยะเวลาคืนทุน รายได้ อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรผลกำไร การทำบัญชี การชำระภาษี						
- ระยะเวลาคืนทุนโดยเฉลี่ย ของธุรกิจ	10 ปี	16ปี	10 ปี	10 ปี	15 ปี	10 ปี
- อัตรากำไรต่อยอดขาย (%)	20	10 - 20	10	35	10 - 20	50
- รายได้เฉลี่ยต่อปี	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	คงที่	ลดลง	ลดลง	ลดลง
- แนวโน้มรายได้ในอนาคต	เพิ่มขึ้น	ลดลง	คงที่	ลดลง	เพิ่มขึ้น	คงที่
- การจัดทำระบบบัญชี	มี	มี	มี	มี	มี	ไม่มี
- ประเภทบัญชี	งบรายรับ- รายจ่าย	งบรายรับ- รายจ่าย	งบรายรับ- รายจ่าย	งบรายรับ- รายจ่าย	งบกำไร- ขาดทุน	-
- เริ่มทำบัญชี	ปี พ.ศ. 2532	ปี พ.ศ. 2535	ปี พ.ศ. 2531	ปี พ.ศ. 2530	ปี พ.ศ. 2546	-

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสท์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์ เกสท์เฮาส์	นิวมะเร็ง เกสท์เฮาส์	ชีวิว เกสท์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสท์เฮาส์	วังน้อย เกสท์เฮาส์
- มีความรู้/ประสบการณ์ ด้านบัญชี	มี	มี	-	มี	มี	-
- แหล่งความรู้ด้านบัญชี	-	-	-	ศึกษา เพิ่มเติม	พี่สาว แนะนำ	-
- การชำระภาษี (บาทต่อปี)						
- ภาษีโรงเรือน	มี	มี	มี	มี	มี	มี
- ภาษีป้าย	มี	มี	-	มี	มี	-
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม	มี	-	-	-	-	-
- ภาษีบำรุงท้องที่	มี	-	-	-	-	-
- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	มี	มี	มี	-	มี	มี
- ภาษี อบจ.	มี	มี	มี	-	มี	มี
- ภาษีการค้า	-	-	-	มี	-	-
- ภาษีจดทะเบียน ประกอบการท่องเที่ยว	-	-	-	-	มี	-
- ภาษีบำรุงท้องที่	-	-	-	-	มี	-
- ภาษีใบประกอบกิจการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-	-	-	-	-	มี
- การควบคุมค่าใช้จ่าย	มี	มี	มี	มี	มี	มี
- ปัญหาและข้อจำกัด ด้านการเงิน	มีบางช่วง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 5.5 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรก

ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (บาท)	มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสต์เฮาส์	นิวแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์	ชีวิ เกสต์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	วังน้อย เกสต์เฮาส์	รวม
1. ค่าที่ดิน	220,000.00	600,000.00	200,000.00	2,000,000.00	-	220,000.00	3,240,000.00
2. ค่าก่อสร้าง	2,854,500.00	1,332,100.00	666,050.00	475,750.00	541,800.00	95,150.00	5,965,350.00
3. ค่าเฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ตกแต่ง	806,000.00	806,000.00	806,000.00	201,500.00	161,200.00	241,800.00	3,022,500.00
4. ค่าสาธารณูปโภค เริ่มแรก	1,128,400.00	-	-	-	56,420.00	-	1,184,820.00
5. ค่าปรับปรุง กิจการ	1,918,280.00	4,030,000.00	-	-	174,096.00	45,780.80	6,168,156.80
6. ค่าอินเทอร์เน็ต, รถเช่า, บริการนำ เที่ยว ฯลฯ	-	-	-	-	579,084.00	-	579,084.00
7. จำนวนทุนจด ทะเบียน (บาท)	-	500,000.00	-	100,000.00	100,000.00	100,000.00	800,000.00
รวม	6,927,180.00	6,768,100.00	946,650.00	2,677,250.00	1,512,600.00	602,730.80	19,434,510.00
เฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกของธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง							3,239,085.00

ที่มา: จากการสอบถามและการคำนวณ

ตารางที่ 5.6 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

เงินทุนหมุนเวียนต่อปี (บาท)	มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสต์เฮาส์	นิวแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์	ชีวิ เกสต์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	วังน้อย เกสต์เฮาส์	รวม
1. ค่าจ้างแรงงาน	480,000.00	72,000.00	72,000.00	108,000.00	84,000.00	24,000.00	840,000.00
2. ค่าสาธารณูปโภค	240,000.00	138,000.00	18,000.00	60,000.00	72,000.00	21,600.00	549,600.00
3. ค่าวัสดุอุปกรณ์ของใช้	156,000.00	12,000.00	18,000.00	48,000.00	24,000.00	12,000.00	270,000.00
4. ค่าธรรมเนียมในการ ประกอบการ	72,000.00	-	-	-	-	-	72,000.00
5. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	228,000.00	60,000.00	-	-	-	12,000.00	300,000.00
6. ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์ ของใช้	24,000.00	18,000.00	12,000.00	24,000.00	12,000.00	12,000.00	102,000.00
รวม	1,200,000.00	300,000.00	120,000.00	240,000.00	192,000.00	81,600.00	2,133,600.00
เฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปีของธุรกิจเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง							355,600.00

ที่มา: จากการสอบถามและการคำนวณ

ตารางที่ 5.7 รายได้ของธุรกิจเกษตรเฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ในปี 2548 – 2550

รายได้ต่อปี (บาท)	มิตรอารีย์ เกษตรเฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกษตรเฮาส์	นิวมแม่สะเรียง เกษตรเฮาส์	ซีวิว เกษตรเฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกษตรเฮาส์	วังน้อย เกษตรเฮาส์	วังน้อย เกษตรเฮาส์
ปี พ.ศ. 2548	800,000.00	650,000.00	140,000.00	520,000.00	300,000.00	470,000.00	470,000.00
ปี พ.ศ. 2549	950,000.00	650,000.00	140,000.00	640,000.00	330,000.00	480,000.00	480,000.00
ปี พ.ศ. 2550	720,000.00	700,000.00	140,000.00	700,000.00	360,000.00	480,000.00	480,000.00
เฉลี่ย 3 ปี	823,333.00	666,667.00	140,000.00	620,000.00	330,000.00	476,667.00	476,667.00
รายได้เฉลี่ย 3 ปีของธุรกิจเกษตรเฮาส์ทั้ง 6 แห่ง							509,444.00

ที่มา: จากการสอบถามและการคำนวณ

5.2 การวัดศักยภาพการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

หัวข้อนี้เป็นการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์โดยการประยุกต์เกณฑ์มาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีการแบ่งมาตรฐานเกสต์เฮาส์เพื่อใช้ประเมินออกเป็น 7 หมวด ซึ่งแต่ละหมวด มีเกณฑ์การประเมินรวมทุกหมวด 37 ตัวชี้วัด ในที่นี้ให้ผู้ประกอบการเกสต์เฮาส์แต่ละแห่งตอบคำถามว่าตนเองได้มีการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ หรือมีการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ที่ดี ให้ทำการประเมินทั้ง 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด ตามเกณฑ์ในรายการประเมินจะได้ 2 คะแนน แต่ถ้าไม่มีการจัดการธุรกิจหรือการจัดการธุรกิจไม่ดี ให้ทำการประเมินทั้ง 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด ตามเกณฑ์ในรายการประเมินจะได้ 1 คะแนน (ตารางที่ 3.1 และ 3.2)

การวัดศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งมีทั้งหมด 6 แห่ง สามารถพิจารณาออกเป็น 2 ด้าน คือ การวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ จากแนวคิดมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้มาตรฐานการประเมิน 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด และการวัดศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้มาตรฐานการประเมินเดียวกับการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ แต่จะใช้มาตรฐานการประเมิน 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด จะไม่พิจารณาในหมวดสวัสดิการของพนักงานเนื่องจากผู้ให้บริการไม่ทราบรายละเอียดการจัดการของธุรกิจ ซึ่งการวัดศักยภาพธุรกิจเกสต์เฮาส์ผลการศึกษามีดังนี้ คือ

1) มิตรอารีเยเกสต์เฮาส์

มิตรอารีเยเกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 2.00 คะแนน โดยมีคะแนนเฉลี่ยแต่ละหมวดเท่ากับ 2.00 คะแนน อธิบายได้ว่า มิตรอารีเยเกสต์เฮาส์มีเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินครบ 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด แสดงให้เห็นว่า มิตรอารีเยเกสต์เฮาส์มีการจัดการธุรกิจครบทุกหมวดตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน (ตารางที่ 5.8)

ตารางที่ 5.8 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีของมิตรอารีย์เอสทีเอส

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	2.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ	
คะแนนเฉลี่ย	2.00	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเอสเอ็มอี	2.00
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	
4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	2.00	2.00	
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.00	ศักยภาพของมิตรอารีย์เอสทีเอส	
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00	ระดับดี	
คะแนนเฉลี่ย	2.00		

ที่มา: จากการคำนวณ

2) นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.90 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน ได้แก่ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก หมวดการให้บริการ หมวดระบบความปลอดภัย และหมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนนรวมเฉลี่ยในแต่ละหมวดเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ตัวชี้วัดใน 5 หมวดดังกล่าว รองลงมา คือ หมวดสวัสดิการ พนักงาน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.83 คะแนน และ 1.50 คะแนน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์มีเกณฑ์ตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน เป็นส่วนมาก สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ไม่ครบตามรายการประเมิน คือ การประกันสังคม และชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ ดังนั้น นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ควรมีการปรับปรุงการจัดการธุรกิจ โดยเฉพาะในหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ โดยสร้างชื่อเสียงให้เกสต์เฮาส์เป็นที่รู้จักของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวดเป็นดังนี้ หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก หมวดการให้บริการ หมวดระบบความปลอดภัยและหมวดทรัพยากร ชุมชนและสิ่งแวดล้อม พบว่า มีเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินครบทุกข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากัน คือ 2.00 คะแนน ส่วนหมวดที่ได้คะแนนในระดับต่ำ พบว่า

หมวดสวัสดิการของพนักงาน ประกอบด้วย เกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน ค่าตอบแทนพิเศษ การไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน แรงงานต่างด้าว/แรงงานในพื้นที่มีการดำเนินการ อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และวันลาป่วย ลาพัก แก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์มีเกณฑ์ตัวชี้วัดครบตาม รายการประเมินเป็นส่วนมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ทำให้ได้คะแนนน้อย คือ การประกันสังคมให้แก่ พนักงานที่บรรจุแล้ว เท่ากับ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์มีเกณฑ์ตัวชี้วัด ไม่ครบตามรายการประเมินในหมวดดังกล่าวเพียงส่วนน้อย

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ประกอบด้วย เกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน 2 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเท่ากับ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์มีเกณฑ์ ตัวชี้วัดดังกล่าวครบตามรายการประเมิน ส่วนตัวชี้วัดชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเท่ากับ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ไม่มีเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าวตามรายการประเมิน ในหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ (ตารางที่ 5.9)

ตารางที่ 5.9 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	1.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.83
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
คะแนนเฉลี่ย	2.00	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเอสเอ็มอี	1.00
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.50
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	
4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	1.00	1.90	
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.00	ศักยภาพของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์	
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00	ระดับดี	
คะแนนเฉลี่ย	2.00		

ที่มา: จากการคำนวณ

3) ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.85 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน คือ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก หมวดระบบความปลอดภัย และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ มีคะแนนรวมเฉลี่ยในแต่ละหมวดเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ตัวชี้วัด ใน 4 หมวด ข้างต้น รองลงมา คือ หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.78 คะแนน หมวดสวัสดิการพนักงาน มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.67 คะแนน และหมวดการให้บริการ มีคะแนนรวมเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 1.50 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีเกณฑ์ตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ ส่วนตัวชี้วัดที่ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ ไม่มีให้ประเมิน คือ การแต่งกาย การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก การจัดการพลังงาน การอนุรักษ์ ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม การประกันสังคม และการจัดที่พักผ่อนให้พนักงาน ดังนั้น ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ ควรมีการปรับปรุงในหมวดที่ไม่มีให้ครบตามเกณฑ์ประเมิน โดยเฉพาะตัวชี้วัดการแต่งกาย การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก ซึ่งมีคะแนนรวมเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อให้การจัดการธุรกิจมีศักยภาพมากขึ้น

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัด ในแต่ละหมวด เป็นดังนี้ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก หมวดระบบความปลอดภัย และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ พบว่า มีเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินครบทุกเกณฑ์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน ส่วนหมวดที่มีคะแนนรวมเฉลี่ยน้อยลงมา คือ

หมวดการให้บริการ ประกอบด้วยเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 4 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้บริการผู้เข้าพัก และการให้บริการห้องพัก มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดการให้บริการมีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่ทำให้ได้คะแนนต่ำในหมวดดังกล่าว คือ การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบของพนักงาน และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเท่ากัน คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมิน จึงควรปรับปรุงการแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบของพนักงาน และเพิ่มการให้บริการเสริมมากขึ้น เช่น บริการอาหารและเครื่องดื่ม อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

หมวดทรัพยากรชุมชนและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 9 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย การส่งเสริมศิลปะ การส่งเสริมวัฒนธรรม มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก และการให้การบริการผู้เข้าพักอย่าง

เท่าเทียมกัน มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ริเวอร์ไซด์วิวกเอสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัด
 ครบตามรายการประเมิน ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนต่ำ คือ การจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์
 ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเท่ากัน คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ริเวอร์ไซด์วิวกเอสท์เฮาส์มี
 ตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมิน จึงควรปรับปรุงให้มีการจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์
 ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมให้ครบตามรายการประเมิน

หมวดสวัสดิการของพนักงาน ประกอบด้วย เกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน
 จำนวน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ค่าตอบแทนพิเศษ การ ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน
 และวันลาป่วย ลาพัก แก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00
 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ริเวอร์ไซด์วิวกเอสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินจำนวน 3
 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่ไม่มีให้ประเมิน คือ การประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว และการจัด
 ที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน โดยมีคะแนนเท่ากัน คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า
 ริเวอร์ไซด์วิวกเอสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด (ตารางที่ 5.10)

ตารางที่ 5.10 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเอสทีเอสของริเวอร์ไซด์วิวกส์เอส

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	1.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	1.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.78
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	1.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	1.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	1.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.67
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	1.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
คะแนนเฉลี่ย	1.50	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเอสทีเอส	2.00
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	1.85
4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	2.00	ศักยภาพของริเวอร์ไซด์วิวกส์เอส	
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.00	ระดับดี	
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00		
คะแนนเฉลี่ย	2.00		

ที่มา: จากการคำนวณ

4) ชีวเกสต์เฮาส์

ชีวิเกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.85 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน ได้แก่ หมวดห้องพัก หมวดสวัสดิการพนักงาน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มีคะแนนรวมเฉลี่ยในแต่ละหมวดเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่าชีวิเกสต์เฮาส์มีการจัดการธุรกิจครบตามตัวชี้วัดในหมวดดังกล่าว รองลงมา คือ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.83 คะแนน หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.78 คะแนน หมวดการให้บริการ มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.75 คะแนน และหมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.60 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ชีวิเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินโดยส่วนใหญ่ ส่วนตัวชี้วัดที่ไม่มีตามรายการประเมิน คือ ความสะอาดของห้องน้ำ การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล การจัดการระบบความปลอดภัย การส่งเสริมศิลปะ การส่งเสริมวัฒนธรรม และชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ ดังนั้นชีวิเกสต์เฮาส์ควรมีการปรับปรุงให้มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน ซึ่งจะทำให้การจัดการธุรกิจมีศักยภาพดีขึ้น

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวด เป็นดังนี้ หมวดห้องพัก หมวดสวัสดิการของพนักงาน และหมวดคุณลักษณะอื่นๆ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงว่า ชีวิเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดตามรายการประเมินในหมวดดังกล่าวครบทุกตัวชี้วัด ส่วนหมวดอื่นที่มีคะแนนน้อย พบว่า

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกเกสต์เฮาส์และสถานที่จอดรถ บรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย และความสะอาดคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ชีวิเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก มีคะแนน 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ชีวิเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัด ไม่ครบตามรายการประเมินในหมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม จำนวน 1 ตัวชี้วัด

หมวดการให้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน การให้บริการผู้เข้าพัก และการให้บริการห้องพัก มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ชีวิเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนน 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ชีวิเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัด ไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 1 ตัวชี้วัด

หมวดระบบความปลอดภัย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน ความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเท่ากับ คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ซีวิวเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน จำนวน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยาสามัญประจำบ้าน และการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเท่ากับ คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ซีวิวเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด

หมวดทรัพยากรชุมชนและสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย การจัดการพลังงาน การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม การดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย การกำหนดระเบียบการเข้าพัก และการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเท่ากับ คือ 2 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ซีวิวเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินจำนวน 7 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การส่งเสริมศิลปะ และการส่งเสริมวัฒนธรรม มีคะแนนเท่ากับ คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ซีวิวเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด (ตารางที่ 5.11)

ตารางที่ 5.11 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเอสเอ็มเอสของซีวีเอสเอส

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	1.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	1.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	1.00
คะแนนเฉลี่ย	1.83	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.78
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	2.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	1.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
คะแนนเฉลี่ย	1.75	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเอสเอ็มเอส	2.00
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	
4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	1.00	1.85	
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.00	ศักยภาพของซีวีเอสเอส	
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00	ระดับดี	
คะแนนเฉลี่ย	1.60		

ที่มา: จากการคำนวณ

5) วังน้อยเกสท์เฮาส์

วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ยทั้ง 7 หมวด เท่ากับ 1.85 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน ได้แก่ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก หมวดระบบความปลอดภัย และหมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนนรวมเฉลี่ยในแต่ละหมวดเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ประเมินในหมวดดังกล่าว รองลงมา คือ หมวดการให้บริการ มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.75 คะแนน หมวดสวัสดิการพนักงาน มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.67 คะแนน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ มีคะแนนรวมเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.50 คะแนน แสดงให้เห็นว่า วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การแต่งกาย ความรับผิดชอบของพนักงาน การประกันสังคม และชื่อเสียงของธุรกิจเกสท์เฮาส์ ซึ่งวังน้อยเกสท์เฮาส์ควรมีการปรับปรุงในหมวดที่ไม่มีตัวชี้วัด โดยเฉพาะในหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ซึ่งมีคะแนนรวมเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรมีการปรับปรุงเพื่อสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวชี้วัดในหมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก หมวดระบบความปลอดภัย และหมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม พบว่า มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน ส่วนหมวดที่มีคะแนนน้อยพบว่า

หมวดการให้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้บริการผู้เข้าพัก การให้บริการห้องพัก และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนน 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 1 ตัวชี้วัด

หมวดสวัสดิการของพนักงาน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน ค่าตอบแทนพิเศษ การไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน และแรงงานต่างด้าว มีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีเกณฑ์ครบตามรายการประเมิน ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว และวันลาป่วย ลากิจ ลาพัก แก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน มีคะแนนเท่ากัน คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนน 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า

วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 1 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ ชื่อเสียงของธุรกิจเกสท์เฮาส์ มีคะแนน 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า วังน้อยเกสท์เฮาส์ มีเกณฑ์ไม่ครบตามรายการประเมิน จำนวน 1 ตัวชี้วัด (ตารางที่ 5.12)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.12 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเอสเอ็มเอสของวังน้อยเอสทีเอส

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	1.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	1.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	1.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.67
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
คะแนนเฉลี่ย	1.75	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเอสเอ็มเอส	1.00
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.50
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	
4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	2.00	1.85	
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.00	ศักยภาพของวังน้อยเอสทีเอส	
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00	ระดับดี	
คะแนนเฉลี่ย	2.00		

ที่มา: จากการคำนวณ

6) นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์

นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.79 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม ได้แก่ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก และหมวดสวัสดิการพนักงาน มีคะแนนรวมเฉลี่ยในแต่ละหมวดเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ตัวชี้วัดใน 3 หมวดข้างต้น รองลงมา คือ หมวดการให้บริการ มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.75 คะแนน หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.67 คะแนน หมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.60 คะแนน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ มีคะแนนรวมเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.50 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ ส่วนตัวชี้วัดที่ไม่มีตามรายการประเมิน คือ การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาล การจัดระบบความปลอดภัย การจัดการน้ำเสีย การจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ดังนั้น นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ ควรมีการปรับปรุงให้มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน โดยเฉพาะในหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวด เป็นดังนี้ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก และหมวดสวัสดิการของพนักงาน พบว่า นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมิน โดยมีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน ส่วนหมวดที่มีคะแนนน้อย พบว่า

หมวดการให้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน การให้บริการผู้เข้าพัก และการให้บริการห้องพัก มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินจำนวน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนน 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 1 เกณฑ์ตัวชี้วัด

หมวดระบบความปลอดภัย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 3 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนน้อย คือ การเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและผู้ยาสามัญประจำบ้าน และการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเท่ากัน คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด

หมวดทรัพยากรชุมชนและสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดการขยะ การส่งเสริมศิลปะ การส่งเสริมวัฒนธรรม การดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย การกำหนดระเบียบการเข้าพัก และการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเท่ากัน คือ 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินจำนวน 6 ตัวชี้วัด ส่วนการจัดการน้ำเสีย การจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเท่ากัน คือ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินจำนวน 3 ตัวชี้วัด

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนน 2.00 คะแนน ส่วนชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีคะแนน 1.00 คะแนน แสดงว่า นิวแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินจำนวน 1 ตัวชี้วัด (ตารางที่ 5.13)

ตารางที่ 5.13 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเอสเอ็มเอสของนิวมแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	1.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	1.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	1.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.67
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลา	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		พนักงาน	
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการ	2.00
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	1.00	ดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	
คะแนนเฉลี่ย	1.75	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตาม	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		ระเบียบกฎหมายแรงงาน	
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	1.00	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ	2.00
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	2.00	สากลและมีความน่าเชื่อถือ	
และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเอสเอ็มเอส	1.00
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.50
คะแนนเฉลี่ย	1.60		
คะแนนรวมเฉลี่ย			1.79
ศักยภาพของนิวมแม่สะเรียงเกสท์เฮาส์			ระดับดี

ที่มา: จากการคำนวณ

7) สรุปการวัดศักยภาพจากการจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง

การวัดศักยภาพจากการจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง พบว่า คะแนนรวมเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 1.87 คะแนน ถือว่า เกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง มีการจัดการธุรกิจครบตามรายการประเมินเป็นส่วนมากโดยมีคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ตัวชี้วัดอยู่ระหว่าง 1.87 - 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีศักยภาพการจัดการธุรกิจเอสเอ็มอีในระดับดี โดยเอสเอ็มอีที่มีศักยภาพในระดับดี และมีคะแนนเท่ากันทุกตัวชี้วัด คือ มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ซึ่งมีคะแนนรวมเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.00 คะแนน เป็นเอสเอ็มอีที่มีความพร้อมในการจัดการธุรกิจมากที่สุด รองลงมา คือ นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.90 คะแนน ส่วนอันดับสามมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากัน คือ 1.85 คะแนน ได้แก่ ซีวีวีเกสต์เฮาส์ ริเวอร์ไซด์วีวีเกสต์เฮาส์ และวังน้อยเกสต์เฮาส์ สำหรับนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.79 คะแนน ทั้งนี้เอสเอ็มอีทั้ง 6 แห่ง มีคะแนนรวมเฉลี่ยในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ตามลำดับ ดังนั้น เอสเอ็มอีในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี ทั้งในด้านการให้บริการ การตั้งราคา การตลาด และการเงิน เนื่องจากเอสเอ็มอีมีเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีเพียงบางส่วนที่คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 5.14

อย่างไรก็ตาม การที่ธุรกิจเอสเอ็มอีทั้ง 6 แห่ง มีศักยภาพในระดับดีทั้งหมดนั้น ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการทำการประเมินศักยภาพเอสเอ็มอีของตนเองสูงเกินไปทำให้ผลการประเมินจากเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมินทั้ง 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด มีคะแนนในระดับดีทั้ง 6 แห่ง ดังนั้น ผู้ศึกษาควรเป็นผู้ทำการประเมินศักยภาพธุรกิจเอสเอ็มอีทั้ง 6 แห่ง ด้วยตนเอง เพื่อให้ผลการประเมินมีความถูกต้องและสอดคล้องตามความเป็นจริงที่ได้จากการศึกษามากที่สุด

ตารางที่ 5.14 คะแนนรวมเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจเอสเอ็มอี ทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เกณฑ์มาตรฐาน การประเมิน	มิตรอารีย์ เอสเอ็มอี	ริเวอร์ไซด์วิว เอสเอ็มอี	นิ่วแม่สะเรียง เอสเอ็มอี	ชีวิว เอสเอ็มอี	นอร์ทเวสต์ เอสเอ็มอี	วังน้อย เอสเอ็มอี	รวม
หมวดที่ 1 ความสะดวก ในการเดินทางมาที่พัก	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ	2.00	1.50	1.75	1.75	2.00	1.75	1.79
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	2.00	2.00	1.60	1.60	2.00	2.00	1.87
หมวดที่ 5 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม	2.00	1.78	1.67	1.78	2.00	2.00	1.87
หมวดที่ 6 สวัสดิการ พนักงาน	2.00	1.67	2.00	2.00	1.83	1.67	1.86
หมวดที่ 7 คุณลักษณะ เสริมอื่นๆ	2.00	2.00	1.50	2.00	1.50	1.50	1.75
คะแนนรวมเฉลี่ย	2.00	1.85	1.79	1.85	1.90	1.85	1.87
ศักยภาพของธุรกิจ	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี

ที่มา: จากการศึกษา

5.3 การวัดศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์

ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคม พฤติกรรมในการใช้บริการเกสต์เฮาส์ และการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

5.3.1 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

การศึกษาข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 5.15)

1) ผู้ให้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์

การศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีอายุที่หลากหลายซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ช่วงอายุ คือ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนมากมีสัญชาติไทย มีจำนวนมากที่สุด คือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่เหลือมีสัญชาติยุโรป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้รับการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง การประกอบอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมีจำนวนมากที่สุด คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามอาชีพรับราชการ และรับจ้างทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ผู้มีรายได้สูงกว่า 10,001 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้มีรายได้ระหว่าง 3,001- 6,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท และผู้มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด ซึ่งเท่ากัน คือ ระดับรายได้ละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้ใช้บริการวีเออร์ไชด์วิวเกสท์เฮาส์

การศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการวีเออร์ไชด์วิวเกสท์เฮาส์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการเกสท์เฮาส์ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีอายุที่หลากหลายซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ช่วงอายุ คือ อายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนมากมีสัญชาติมาจากทวีปยุโรป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเป็นคนไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง ทวีปออสเตรเลีย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง ทวีปอเมริกา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการประกอบอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่มีอาชีพ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับอาชีพรับราชการและอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ผู้มีรายได้สูงกว่า 10,001 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 10,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามผู้มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท และผู้มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 6,000 บาท มีจำนวนระดับละ 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองระดับ

3) ผู้ใช้บริการนิวมั่สะเรียงเกสท์เฮาส์

การศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้บริการนิวมั่สะเรียงเกสท์เฮาส์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีอายุที่หลากหลายซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ช่วงอายุ คือ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการ

ทั้งหมดมีสัญชาติไทย ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้รับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวนมากที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง อาชีพรับราชการ และอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คนคิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ผู้มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 6,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง รายได้ไม่เกิน 3,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และรายได้สูงกว่า 10,001 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง

4) ผู้ใช้บริการซีวีวีเกสท์เฮาส์

ศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการซีวีวีเกสท์เฮาส์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ให้บริการซีวีวีเกสท์เฮาส์ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพศหญิงจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับอายุของกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายโดยจำแนกออกเป็น 3 ช่วงอายุ คือ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง และช่วงอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนมากมีสัญชาติไทย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีสัญชาติยุโรป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา ได้รับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง การประกอบอาชีพ พบว่า อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง อาชีพรับจ้างทั่วไปอาชีพอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน คืออาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ผู้มีรายได้ระหว่าง 6,001-10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา คือ ผู้มีรายได้สูงกว่า 10,001 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็น

ร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และ 3,001-6,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คือ ระดับรายได้ละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง

5) ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกตเฮาส์

การศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกตเฮาส์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนเพศชาย มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง อายุของกลุ่มตัวอย่างจำแนกออกเป็น 3 ช่วงอายุ คือ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสัญชาติยุโรป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาสัญชาติอเมริกา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนผู้บริการที่มีสัญชาติเอเชีย ออสเตรเลีย และแอฟริกา มีจำนวนสัญชาติละ 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างที่มีสัญชาติเอเชีย ออสเตรเลีย และแอฟริกา ส่วนระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับอาชีพของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการไม่มีอาชีพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนมากประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ รายได้สูงกว่า 10,001 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท และ 3,001 - 6,000 บาท มีจำนวน 1 คน เท่ากันทั้งสองระดับ คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง

6) ผู้บริการวังน้อยเกตเฮาส์

การศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้บริการวังน้อยเกตเฮาส์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับอายุของกลุ่มตัวอย่างจำแนกออกเป็น 4 ช่วงอายุ คือ อายุมากกว่า 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามอายุ

ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการทุกคนมีสัญชาติไทย ส่วนระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ได้รับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการประกอบอาชีพ พบว่าผู้บริการที่ไม่มีอาชีพ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนมากมีอาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอาชีพรับราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และพนักงานบริษัท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้บริการที่ไม่มีรายได้ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ผู้มีรายได้ 6,001 - 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้มีรายได้สูงกว่า 10,001 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามผู้มีรายได้ 3,001 - 6,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และผู้มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง

7) ภาพรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง

การศึกษาข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง พบว่า ผู้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.66 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามมีอายุ 40 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้บริการเกสต์เฮาส์มีสัญชาติไทยมากที่สุดเท่ากับ 83 คน คิดเป็นร้อยละ 69.16 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาสัญชาติยุโรปมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามสัญชาติอเมริกามีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสี่สัญชาติออสเตรเลียมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ของกลุ่มตัวอย่าง และสัญชาติแอฟริกา มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุดเท่ากับ 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากประกอบอาชีพที่หลากหลายมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 ของกลุ่ม

ตัวอย่าง รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสี่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.16 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่ได้ทำงานกับผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพรับราชการมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากสูงกว่า 10,001 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 - 6,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.16 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสี่ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 3,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่เหลือไม่มีรายได้มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5.15 (ต่อ)

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสต์เฮาส์	นิวมะสะเรียง เกสต์เฮาส์	ชีวิว เกสต์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	วังน้อย เกสต์เฮาส์	รวม
ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
- ไม่มีรายได้	-	-	-	-	6 (30%)	1 (5%)	7 (5.83%)
- ไม่เกิน 3,000 บาท	2 (10%)	1 (5%)	3 (15%)	1 (5%)	1 (5%)	1 (5%)	9 (7.50%)
- 3,001 – 6,000 บาท	3 (15%)	1 (5%)	6 (30%)	1 (5%)	1 (5%)	5 (25%)	17(14.16%)
- 6,001 – 10,000 บาท	3 (15%)	2 (10%)	10 (50%)	11 (55%)	3 (15%)	7 (35%)	36(30%)
- สูงกว่า 10,001 บาท	12 (60%)	16 (80%)	1 (5%)	7 (35%)	9(15%)	6 (30%)	51(42.5%)
รวม	20	20	20	20	20	20	120(100%)

ที่มา: จากการสอบถามและการคำนวณ

5.3.2 พฤติกรรมในการใช้บริการเกสต์เฮาส์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการเกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 5.16)

1) ผู้ให้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลที่พักจากแหล่งอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง และจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง การเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์ เนื่องจากมีเหตุผลมากกว่า 1 ข้อ มีจำนวนมากที่สุด คือ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเนื่องจากบรรยากาศและสถานที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการบริการและราคา มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนคืนที่เข้าพักเกสต์เฮาส์ของผู้ให้บริการ พบว่า ส่วนมากเข้าพักจำนวน 3 คืน - 1 สัปดาห์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาพักจำนวน 1 คืน จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง และพักจำนวน 2 คืน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ราคาของห้องพัก พบว่า ผู้บริการยินดีจ่ายอัตราค่าที่พัก ไม่รวมอาหารเช้า เป็นแบบห้องพักเตียงเดี่ยวมีเครื่องปรับอากาศ ในราคา 150 - 400 บาทต่อห้องต่อคืน มีจำนวนมากที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้บริการยินดีจ่ายอัตราค่าที่พักแบบห้องพักเตียงเดี่ยวมีพัดลม ในราคา 401 - 500 บาทต่อห้องต่อคืน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่เหลือผู้บริการยินดีจ่ายอัตราค่าที่พักรวมอาหารเช้า เป็นแบบเตียงเดี่ยว

มีเครื่องปรับอากาศ ในราคา 501 - 800 บาทต่อห้องต่อคืนมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้ใช้บริการวีเออร์ไซค์วิวเกสต์เฮาส์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการวีเออร์ไซค์วิวเกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการทราบแหล่งข้อมูลที่พัก จากแหล่งอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่เหลืทราบจากแหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ต คนแนะนำ บริษัทนำเที่ยว และหนังสือนำเที่ยว มีจำนวนผู้บริการแต่ละแหล่งเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต คนแนะนำ บริษัทนำเที่ยว และหนังสือนำเที่ยว ส่วนการเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์ ผู้ใช้บริการมีเหตุผลมากกว่า 1 ข้อ มีจำนวนมากที่สุด คือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาบรรยากาศและสถานที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามความสะดวก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการบริการและราคา มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนคืนที่เข้าพัก พบว่า ส่วนมากเข้าพักเพียง 1 คืน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเข้าพัก 2 คืน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง และมาพัก 3 คืน - 1 สัปดาห์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ราคาของห้องพัก พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากยินดีจ่ายอัตราค่าที่พัก ไม่รวมอาหารเช้า เป็นแบบห้องพักเตียงคู่ มีเครื่องปรับอากาศ ในราคา 150 - 400 บาทต่อห้องต่อคืน มีจำนวนมากที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้บริการที่จ่ายอัตราค่าที่พักแบบห้องพักเตียงเดี่ยวมีเครื่องปรับอากาศ และเครื่องอำนวยความสะดวก ในราคา 501 - 800 บาทต่อห้องต่อคืน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง

3) ผู้ใช้บริการนิวมั่สะเรียงเกสต์เฮาส์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนิวมั่สะเรียงเกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริการ พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลที่พักจากคนแนะนำ มีจำนวนมากที่สุด คือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่เหลืทราบจากแหล่งอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง การเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์มีเหตุผลเนื่องจากการบริการและราคาที่พักมีจำนวนมากที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเหตุผลมากกว่า 1 ข้อ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามความสะดวกและความสะดวก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนจำนวนคืนที่เข้าพักเกสต์เฮาส์ของผู้บริการ พบว่า ส่วนมากผู้บริการจะเข้าพักเพียง 1 คืน มีจำนวนมากที่สุด คือ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่าง และเข้าพักจำนวน 2 คืน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนราคา

ของห้องพัก พบว่า ผู้ใช้บริการทุกคนยินดีจ่ายอัตราค่าที่พักเป็นแบบห้องพักเตียงเดี่ยว มีพัสดม
ในราคา 150 - 400 บาทต่อห้องต่อคืน

4) ผู้ใช้บริการซีวิวเกสต์เฮาส์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการซีวิวเกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการ
ทราบแหล่งข้อมูลที่พักจาก บริษัทนำเที่ยว มีจำนวนมากที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่ม
ตัวอย่าง รองลงมามีคนแนะนำ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง จากแหล่งอื่น ๆ
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง และจากอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน
คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง การเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์มีเหตุผลเนื่องจาก ความสะดวก
และความสะอาด มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา
ผู้ให้บริการที่มีเหตุผลมากกว่า 1 ข้อ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสาม
บรรยากาศและสถานที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เนื่อง จากการบริการและ
ราคา มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนคืนที่เข้าพักเกสต์เฮาส์
ของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนมากจะมาพักเพียง 1 คืน มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ของกลุ่ม
ตัวอย่าง รองลงมาเลือกเข้าพัก 3 คืน - 1 สัปดาห์ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง
และเลือกเข้าพัก 2 คืน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ราคาของห้องพัก พบว่า
ผู้บริการส่วนมากยินดีจ่ายอัตราค่าที่พักแบบห้องพักเตียงเดี่ยว มีเครื่องปรับอากาศ อัตราค่าที่พัก
150 - 400 บาทต่อห้องต่อคืน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมายินดีจ่าย
อัตราค่าที่พักไม่รวมอาหารเช้า เป็นแบบห้องพักเตียงคู่ มีพัสดม อัตราค่าที่พัก 401 - 500 บาทต่อ
ห้องต่อคืน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง

5) ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริการ
พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลที่พักจากคนแนะนำ และหนังสือนำเที่ยว มีจำนวนมากที่สุดเท่ากัน คือ 7
คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาทราบจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อย
ละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และบริษัทนำเที่ยว มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่ม
ตัวอย่าง ส่วนการเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์ผู้บริการมีเหตุผลมากกว่า 1 ข้อ มีจำนวนมากที่สุด คือ
19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเนื่องจากการบริการและราคา จำนวน 1 คน คิด
เป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนคืนที่เข้าพักเกสต์เฮาส์ของผู้บริการ พบว่า ส่วนมากเข้าพัก
2 คืน มีจำนวนมากที่สุด คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมา เข้าพัก 1 คืน และ
อันดับสามเข้าพัก 3 คืน - 1 สัปดาห์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง

ราคาของห้องพัก พบว่า ผู้ใช้บริการทุกคนยินดีจ่ายอัตราค่าที่พัก ไม่รวมอาหารเช้า เป็นแบบห้องพักเตียงเดี่ยว มีพัดลม ในราคา 150 - 400 บาทต่อห้องต่อคืน

6) ผู้ใช้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการพบว่า ทราบแหล่งข้อมูลที่พักจาก คนแนะนำ มีจำนวนมากที่สุด คือ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาจากแหล่งอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง และจากบริษัทนำเที่ยว มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง การเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลมากกว่า 1 ข้อ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาการบริการและราคา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับความสะอาดและความสะอาด มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนจำนวนคืนที่ผู้บริการเลือกพักทุกคนเข้าพักจำนวน 1 คืน สำหรับราคาของห้องพัก ผู้ใช้บริการทุกคนเข้าพัก 1 ห้องต่อครั้ง สำหรับอัตราค่าที่พัก ไม่รวมอาหารเช้า เป็นแบบห้องพักเตียงเดี่ยว มีพัดลม และเตียงคู่ มีพัดลม ซึ่งผู้บริการทุกคนยินดีจ่ายค่าที่พักในราคา 150 - 400 บาทต่อห้องต่อคืน โดยผู้บริการที่เลือกพักแบบห้องพักเตียงเดี่ยว มีพัดลม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง และแบบห้องพักเตียงคู่ มีพัดลม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง

7) ภาพรวมพฤติกรรมการใช้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่งของผู้บริการ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเกสต์เฮาส์ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง พบว่า ผู้บริการส่วนมากเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์โดยพิจารณาจากหลากหลายสาเหตุมีจำนวนมากที่สุด เท่ากับ 73 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้บริการพิจารณาจากการบริการ และราคา มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามผู้บริการพิจารณาจากความสะอาด และความสะอาด มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนผู้บริการที่พิจารณาจากบรรยากาศ และสถานที่ที่มีจำนวนน้อยที่สุด เท่ากับ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้บริการส่วนมากทราบแหล่งข้อมูลที่พักจากคนแนะนำ มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.17 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาทราบข้อมูลที่พักจากแหล่งอื่น ๆ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามบริษัทนำเที่ยว มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับแหล่งข้อมูลที่พักจากอินเทอร์เน็ตและหนังสือแนะนำเที่ยวมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนราคาที่พักส่วนมากผู้บริการยินดีจ่ายในราคา 150 - 400 บาทต่อห้องต่อคืน คิดเป็นร้อยละ 91.67 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่เหลือผู้บริการยินดีจ่ายในราคา 401 - 500 บาทต่อห้องต่อคืน และราคา 501 - 800 บาทต่อห้องต่อคืน มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนคืนที่มาพักเกสต์เฮาส์ส่วนมากผู้ใช้บริการจะเข้าพักเพียง 1 คืน มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาผู้ใช้บริการจะเข้าพัก 3 คืน - 1 สัปดาห์ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับผู้ใช้บริการที่เข้าพัก 2 คืน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5.16 พฤติกรรมการใช้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง ของผู้ใช้บริการ

รายละเอียด	มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์วิว เกสต์เฮาส์	นิวมะเสเรียง เกสต์เฮาส์	ชีวิว เกสต์เฮาส์	นอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์	วังน้อย เกสต์เฮาส์	รวม
สาเหตุที่เลือกใช้บริการ							
- บรรยากาศ และสถานที่	3 (15%)	3 (15%)	-	2 (10%)	-	-	8(6.67%)
- การบริการ และราคา	1 (5%)	2 (10%)	14 (70%)	2 (10%)	1 (5%)	2 (10%)	22(18.33%)
- ความสะอาด ความสะอาด	-	2 (10%)	2 (10%)	12 (60%)	-	1 (5%)	17(14.17%)
- เลือกมากกว่า 1 ข้อ	16 (80%)	13 (65%)	4 (20%)	4 (20%)	19 (95%)	17 (85%)	73(60.83%)
รวม	20	20	20	20	20	20	120(100%)
แหล่งทราบข้อมูลที่พัก							
- อินเทอร์เน็ต	1 (5%)	3 (15%)	-	1 (5%)	5 (25%)	-	10(8.33%)
- คนแนะนำ	11 (55%)	3 (15%)	15 (75%)	6 (30%)	7 (35%)	17 (85%)	59(49.17%)
- บริษัทนำเที่ยว	-	3 (15%)	-	11 (55%)	1 (5%)	1 (5%)	16(13.33%)
- หนังสือแนะนำเที่ยว	-	3 (15%)	-	-	7 (35%)	-	10(8.33%)
- อื่น ๆ	8 (40%)	8 (40%)	5 (25%)	2 (10%)	-	2 (10%)	25(20.83%)
รวม	20	20	20	20	20	20	120(100%)
ราคาที่พัก							
-ราคา 150-400บาท/ห้องคืน	14 (70%)	17 (80%)	20 (100%)	19 (95%)	20 (100%)	20 (100%)	110(91.67%)
-ราคา 401-500บาท/ห้องคืน	4 (20%)	-	-	1 (5%)	-	-	5 (4.16%)
-ราคา 501-800บาท/ห้องคืน	2 (10%)	3 (15%)	-	-	-	-	5 (4.16%)
รวม	20	20	20	20	20	20	120(100%)
จำนวนคืนที่มาพักเกสต์เฮาส์							
- 1 คืน	8 (40%)	14 (70%)	17 (85%)	17 (85%)	6 (30%)	20 (100%)	70(58.33%)
- 2 คืน	3 (15%)	4 (20%)	3 (15%)	1 (5%)	8 (40%)	-	22(18.33%)
- 3 คืน - 1 สัปดาห์	9 (45%)	2 (10%)	-	2 (10%)	6 (30%)	-	28(23.33%)
รวม	20	20	20	20	20	20	120(100%)

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

5.3.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์

หัวข้อนี้เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้เกณฑ์การประเมินเดียวกับการวัดการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ ซึ่งมีการแบ่งมาตรฐานเกสต์เฮาส์เพื่อใช้ประเมินออกเป็น 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด และไม่ประเมินหมวดสวัสดิการของพนักงานเนื่องจากผู้ให้บริการไม่ทราบรายละเอียดในการบริหารจัดการของธุรกิจในที่นี้ ให้ผู้ให้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการเกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอนว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ระดับปานกลาง หรือระดับต่ำ โดยให้คะแนนเป็น 3 คะแนน 2 คะแนนและ 1 คะแนน ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 แห่ง ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1) ผู้ใช้บริการชีวิวกเกสต์เฮาส์

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินในแต่ละหมวดจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริการชีวิวกเกสต์เฮาส์ จำนวน 20 ราย จากแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.17)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจนมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.85 คะแนน รองลงมาสถานที่ตั้งเกสต์เฮาส์ และความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.80 คะแนน อันดับสามสภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกเกสต์เฮาส์มีภูมิทัศน์ร่มรื่น มีสถานที่จอดรถ และความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 คะแนน อันดับสี่ความสะดวกของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 คะแนน และบรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย มีคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด เท่ากับ 2.45 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อมผู้บริการชีวิวกเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีตามเกณฑ์ตัวชี้วัด คือ สัญลักษณ์หรือป้ายชัดเจน ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ และความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก ตามลำดับ ส่วนที่เหลือผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางตามเกณฑ์ตัวชี้วัด คือ ความสะดวกของห้องน้ำรับแขกและบรรยากาศ สถานที่พัก การอำนวยความสะดวก

หมวดห้องพัก ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า องค์ประกอบภายนอกห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์การใช้งาน มาตรฐานพื้นที่ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ 2.80 คะแนน รองลงมา คือ องค์ประกอบภายในห้องพัก และการเตรียมของใช้ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.65 คะแนน สำหรับมาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.55 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดห้องพักผู้ให้บริการซีวีเอสเฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีทุกตัวชี้วัดในรายการประเมินตามลำดับ

หมวดการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 4 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.80 คะแนน รองลงมาการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 คะแนน ส่วนการให้บริการผู้เข้าพัก และการให้บริการห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.55 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดการให้บริการ ผู้ให้บริการซีวีเอสเฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีทุกเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน ตามลำดับ

หมวดระบบความปลอดภัย ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและผู้ยามัญประจำบ้าน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.85 คะแนน รองลงมาการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.70 คะแนน อันดับสามระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.60 คะแนน อันดับสี่ความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 คะแนน และการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.45 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดระบบความปลอดภัย ผู้ให้บริการซีวีเอสเฮาส์มีความพึงพอใจในระดับดีเกือบทุกตัวชี้วัดตามรายการประเมิน ส่วนตัวชี้วัดตามรายการประเมินที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความปลอดภัยในห้องพัก

หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 9 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การจัดการน้ำเสีย มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.75 คะแนน รองลงมาการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพัก และการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.70 คะแนน อันดับสามการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.65 คะแนน อันดับสี่การจัดการขยะ การส่งเสริมศิลปะ การส่งเสริมวัฒนธรรม และการกำหนดระเบียบการเข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.60 คะแนน และการจัดการพลังงาน มี

คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.45 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดทรัพยากรชุมชน และ สิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการชีวเวชศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับดีเกือบทุกตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การจัดการพลังงาน

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ตัวชี้วัดที่พึงได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.45 คะแนน แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ส่วนตัวชี้วัดชื่อเสียงของธุรกิจเวชศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.15 คะแนน แสดง ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ เนื่องจากชีวเวชศาสตร์ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ รู้จักแก่ลูกค้าเท่าที่ควร

ชีวเวชศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เวชศาสตร์ จำนวน 6 หมวด ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน เท่ากับ 2.51 คะแนน เมื่อพิจารณา รายละเอียดในแต่ละหมวดตามรายการประเมิน พบว่า หมวดห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.69 คะแนน รองลงมา คือ หมวดการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.66 คะแนน ส่วน อันดับสามหมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม และหมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนน เฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.63 คะแนน อันดับสี่หมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.62 คะแนน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.80 คะแนน ส่วนเกณฑ์ ตัวชี้วัดที่มีศักยภาพในระดับต่ำ คือ ชื่อเสียงของธุรกิจเวชศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.15 คะแนน เมื่อเทียบคะแนนรวมเฉลี่ยในหมวดอื่น ๆ จึงมีคะแนนน้อยที่สุด เนื่องจากชีวเวชศาสตร์ไม่ค่อยเป็นที่ รู้จักเท่าที่ควร แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของชีวเวชศาสตร์ จากการวัดระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง จากคะแนนเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในแต่ละหมวดตามเกณฑ์ตัวชี้วัด ในรายการประเมิน

ตารางที่ 5.17 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีวีวเกสท์เฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.85
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.80	4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	2.70
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.85	4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.60
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.60	4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.50
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.45	คะแนนเฉลี่ย	2.62
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.50	หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.60	5.1 การจัดการขยะ	2.60
คะแนนเฉลี่ย	2.63	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.75
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.3 การจัดการพลังงาน	2.45
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.80	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.65
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.65	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.60
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.55	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.60
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.65	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.70
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.80	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.60
คะแนนเฉลี่ย	2.69	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.70
หมวดที่ 3 การให้บริการ		คะแนนเฉลี่ย	2.63
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.80	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ	
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.55	6.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.45
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.55	6.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์	1.15
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.75	คะแนนเฉลี่ย	1.80
คะแนนเฉลี่ย	2.66	คะแนนรวมเฉลี่ย	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		2.51	
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.45	ศักยภาพของซีวีวเกสท์เฮาส์	
		ระดับดี	

ที่มา: จากการคำนวณ

2) ผู้ให้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินในแต่ละหมวดจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ จำนวน 20 ราย จากแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.18)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก และสัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ 2.60 คะแนน รองลงมาความสะดวกคล้องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 คะแนน อันดับสามสภาพแวดล้อมภายนอก และสถานที่จอดรถ และบรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.45 คะแนน ส่วนความสะอาดของห้องน้ำรับแขก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.90 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ผู้ให้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ส่วนเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดี คือ ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก และสัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน

หมวดห้องพัก ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การเตรียมของใช้ในห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์การใช้งาน มาตรฐานพื้นที่ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ 2.50 คะแนน รองลงมาองค์ประกอบภายในห้องพัก และมาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.45 คะแนน ส่วนองค์ประกอบภายนอกห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.30 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดห้องพัก ผู้ให้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกตัวชี้วัดตามรายการประเมิน ตามลำดับ

หมวดการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 4 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้บริการห้องพักมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.60 คะแนน รองลงมาการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.40 คะแนน อันดับสามการแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.35 คะแนน และการให้บริการผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.20 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในระดับดี คือ การให้บริการห้องพัก

หมวดระบบความปลอดภัย ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 1.95 คะแนน รองลงมาความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.80 คะแนน อันดับสาม การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและตู้ยาสามัญประจำบ้าน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.55 คะแนน อันดับสี่ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 1.40 คะแนน ส่วนการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.30 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดระบบความปลอดภัย ผู้ใช้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก ส่วนผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำจากตัวชี้วัดในรายการประเมิน คือ ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย

หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 9 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การกำหนดระเบียบการเข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.70 คะแนน รองลงมาเป็นการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพัก และการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.50 คะแนน อันดับสามการจัดการน้ำเสีย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.35 คะแนน อันดับสี่การจัดการขยะ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 คะแนน อันดับห้าการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.00 คะแนน อันดับหกการจัดการพลังงาน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.80 คะแนน อันดับเจ็ดการส่งเสริมวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.55 คะแนน และการส่งเสริมศิลปะ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.35 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ เนื่องจากตัวชี้วัดการส่งเสริมศิลปะ ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ตัวชี้วัดที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ และตัวชี้วัดชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.65 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ผู้ใช้บริการริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีทุกตัวชี้วัดตามรายการประเมิน

ริเวอร์ไซด์วิวเกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ยจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 หมวด ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมินเท่ากับ 2.27 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละหมวดตามรายการประเมิน พบว่า หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.65 คะแนน รองลงมาหมวดห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ

2.44 คะแนน อันดับสามหมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.42 คะแนน อันดับสี่หมวดการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.39 คะแนน อันดับห้าหมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.12 คะแนน และหมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด เท่ากับ 1.60 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของริเวอร์ไซด์วิวกอล์ฟไฮสแควร์ จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง จากคะแนนเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในแต่ละหมวดตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 5.18 คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเวอร์ไซต์วิวกเอสทีเฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.55
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.60	4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	1.30
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.60	4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	1.40
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.45	4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	1.80
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.45	คะแนนเฉลี่ย	1.60
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	1.90	หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.50	5.1 การจัดการขยะ	2.30
คะแนนเฉลี่ย	2.42	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.35
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.3 การจัดการพลังงาน	1.80
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.30	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.45	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	1.35
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.45	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	1.55
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.50	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.50
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.50	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.70
คะแนนเฉลี่ย	2.44	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.50
หมวดที่ 3 การให้บริการ		คะแนนเฉลี่ย	2.21
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.35	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ	
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.20	6.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.65
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.60	6.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเอสทีเฮาส์	2.65
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.40	คะแนนเฉลี่ย	2.65
คะแนนเฉลี่ย	2.39	คะแนนรวมเฉลี่ย	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย			2.27
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	1.95	ศักยภาพของเวอร์ไซต์วิวกเอสทีเฮาส์	
			ระดับปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

3) ผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินในแต่ละหมวดจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ จำนวน 20 ราย จากแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.19)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.80 คะแนน รองลงมาสถานที่ตั้ง และความสะดวกในการเดินทาง และสภาพแวดล้อมภายนอก และสถานที่จอดรถ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.75 คะแนน อันดับสามความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.60 คะแนน อันดับสี่ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ มีคะแนน เท่ากับ 2.30 คะแนน และบรรยากาศบริเวณที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.25 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจากตัวชี้วัดในรายการประเมิน คือ ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก และบรรยากาศ สถานที่พัก การอำนวยความสะดวก

หมวดห้องพัก ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การเตรียมของใช้ในห้องพักมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.55 คะแนน รองลงมาองค์ประกอบภายในห้องพักมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.45 คะแนน อันดับสามองค์ประกอบภายนอกห้องพักมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.35 คะแนน อันดับสี่มาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.15 คะแนน และความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์การใช้งาน มาตรฐานพื้นที่ใช้งานมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.10 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดห้องพัก ผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับดีจากตัวชี้วัดในรายการประเมิน คือ การเตรียมของใช้ในห้องพัก

หมวดการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 4 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้บริการผู้เข้าพัก และความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ 2.40 คะแนน รองลงมาการแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.35 คะแนน อันดับสี่การให้บริการห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 คะแนน และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.25

คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดการให้บริการ ผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุกเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน

หมวดระบบความปลอดภัย ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.15 คะแนน รองลงมาระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.95 คะแนน อันดับสามการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.85 คะแนน ส่วนการจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและผู้ยาสามัญประจำบ้าน มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.80 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดระบบความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน

หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 9 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย และการจัดการพลังงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ 2.40 คะแนน รองลงมาการกำหนดระเบียบการเข้าพัก และการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.35 คะแนน อันดับสามการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.25 คะแนน อันดับสี่การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.20 คะแนน อันดับห้าการส่งเสริมศิลปะ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 คะแนน และการส่งเสริมวัฒนธรรมมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.90 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลางทุกเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ตัวชี้วัดชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.80 คะแนน และตัวชี้วัดที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.75 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน

มิตรอารีย์ เกสต์เฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ยจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 หมวด ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน เท่ากับ 2.21 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละหมวดตามรายการประเมิน พบว่า หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.58 คะแนน รองลงมาหมวดที่การให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.33 คะแนน อันดับสามหมวดห้องพักมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.32 คะแนน อันดับสี่หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อมมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.24 คะแนน อันดับห้าหมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.03 คะแนน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ

1.78 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของมิตรอารีย์เกสท์เฮาส์ จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางจากคะแนนเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันในแต่ละหมวดตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.19 คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.80
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.75	4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	1.85
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.80	4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	1.95
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.75	4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.40
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.25	คะแนนเฉลี่ย	2.03
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.30	หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.60	5.1 การจัดการขยะ	2.40
คะแนนเฉลี่ย	2.58	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.40
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.3 การจัดการพลังงาน	2.40
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.35	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.20
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.45	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	1.95
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.15	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	1.90
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.55	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.25
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.10	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.35
คะแนนเฉลี่ย	2.32	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.35
หมวดที่ 3 การให้บริการ		คะแนนเฉลี่ย	2.24
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.35	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ	
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.40	6.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	1.75
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.30	6.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์	1.80
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.25	คะแนนเฉลี่ย	1.78
คะแนนเฉลี่ย	2.33	คะแนนรวมเฉลี่ย	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย			2.21
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.15	ศักยภาพของมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์	
			ระดับปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

4) ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินในแต่ละหมวดจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ จำนวน 20 ราย จากแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.20)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.80 คะแนน รองลงมาความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก และบรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.75 คะแนน อันดับสามความสะดวกของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 คะแนน อันดับห้าสภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกเกสต์เฮาส์มีภูมิทัศน์ร่มรื่น และสถานที่จอดรถ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.40 คะแนน และความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พักรวมคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.40 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีเป็นส่วนมาก ส่วนที่เหลือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากตัวชี้วัดสภาพแวดล้อมบริเวณภายนอก สถานที่จอดรถ และความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก

หมวดห้องพัก ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์การใช้งานมาตรฐานพื้นที่ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.55 คะแนน รองลงมาองค์ประกอบภายนอกห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.40 คะแนน อันดับสามการเตรียมของใช้ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 คะแนน อันดับสี่มาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 คะแนน และองค์ประกอบภายในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.15 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดห้องพักผู้ให้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี คือ ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์

หมวดการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 4 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.70 คะแนน รองลงมาการให้บริการผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.65 คะแนน สำหรับการให้บริการ และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากัน คือ 2.40 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดการให้บริการ ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

มีความพึงพอใจในระดับดีจากตัวชี้วัดการให้บริการของพนักงาน และการให้บริการผู้เข้าพัก สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้บริการห้องพัก และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก

หมวดระบบความปลอดภัย ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.05 คะแนน รองลงมาการจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและตู้ยาสามัญประจำบ้าน เท่ากับ 1.50 คะแนน อันดับสามระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.20 คะแนน อันดับสี่การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.90 คะแนน และการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 0.60 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดระบบความปลอดภัย ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกตส์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับต่ำเป็นส่วนมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความปลอดภัยในห้องพัก

หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 9 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้บริการผู้เข้าพักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.60 คะแนน รองลงมาการจัดการน้ำเสีย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.40 คะแนน ส่วนการจัดการพลังงาน การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสามเท่ากัน คือ 2.35 คะแนน ส่วนอันดับสี่การส่งเสริมวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 คะแนน อันดับห้าการกำหนดระเบียบการเข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 อันดับหกการจัดการขยะมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.05 คะแนน คะแนน และการส่งเสริมศิลปะมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.90 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกตส์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี คือ การให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ตัวชี้วัดที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.15 คะแนน ส่วนตัวชี้วัดชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.70 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกตส์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ เนื่องจากนอร์ทเวสต์ เกสต์เฮาส์

นอร์ทเวสต์เกตส์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 หมวด ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมินเท่ากับ 2.07 คะแนน

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละหมวดตามรายการประเมิน พบว่า หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 2.61 คะแนน รองลงมาหมวดการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 คะแนน อันดับสามหมวดห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.33 คะแนน อันดับสี่หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.28 คะแนน อันดับห้าหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.43 คะแนน และหมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 1.25 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของนอร์เทสต์เกสต์เฮาส์จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับต่ำปานกลางจากคะแนนเฉลี่ยตัวชี้วัดในแต่ละหมวดตามรายการประเมิน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.20 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.50
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.75	4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	0.90
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.80	4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	1.20
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.40	4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.05
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.75	คะแนนเฉลี่ย	1.25
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.55	หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.40	5.1 การจัดการขยะ	2.05
คะแนนเฉลี่ย	2.61	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.40
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.3 การจัดการพลังงาน	2.35
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.40	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.35
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.15	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	1.90
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.25	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.30
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.30	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.35
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.55	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.25
คะแนนเฉลี่ย	2.33	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.60
หมวดที่ 3 การให้บริการ		คะแนนเฉลี่ย	2.28
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.70	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ	
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.65	6.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.15
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.40	6.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์	0.70
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.40	คะแนนเฉลี่ย	1.43
คะแนนเฉลี่ย	2.54	คะแนนรวมเฉลี่ย	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		2.07	
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	0.60	ศักยภาพของนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์	
			ระดับ
			ปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

5) ผู้ให้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินในแต่ละหมวดจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ จำนวน 20 ราย จากแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.21)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.75 คะแนน รองลงมา ความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.55 คะแนน อันดับสามสภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกเกสต์เฮาส์มีภูมิทัศน์ร่มรื่น และสถานที่จอดรถมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 คะแนน อันดับสี่สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่บ่งชี้ว่าเป็นเกสต์เฮาส์ สังกัดได้ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.35 คะแนน อันดับห้าบรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย มีคะแนนเฉลี่ยเป็น เท่ากับ 2.30 คะแนน และความสะอาดของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.05 คะแนน แสดงให้เห็นว่าหมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ผู้ให้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี คือ ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก และความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก

หมวดห้องพัก ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า องค์กรประกอบภายนอกห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.70 คะแนน รองลงมาองค์กรประกอบภายในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 คะแนน อันดับสามการเตรียมของใช้ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.15 คะแนน อันดับสี่มาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.05 คะแนน และความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์การใช้งาน มาตรฐานพื้นที่ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.80 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ในหมวดห้องพักผู้ให้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ สำหรับผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับดี คือ องค์กรประกอบภายนอกห้องพัก

หมวดการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 4 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.10 คะแนน รองลงมาการให้บริการห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.05 คะแนน อันดับสามการให้บริการผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 คะแนน และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 0.95 คะแนน แสดงให้เห็นว่า

หมวดการให้บริการ ผู้ใช้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก

หมวดระบบความปลอดภัย ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.75 คะแนน รองลงมาการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.55 คะแนน อันดับสามการจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและผู้ยาสามัญประจำบ้าน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.60 คะแนน อันดับสี่การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.35 คะแนน ส่วนระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.40 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดระบบความปลอดภัย ผู้ใช้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีจากตัวชี้วัด ความปลอดภัยในห้องพัก ส่วนเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ตัวชี้วัดการจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาล และการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย

หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 9 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ 2.60 คะแนน รองลงมาการจัดการขยะ และการกำหนดระเบียบการเข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.55 คะแนน อันดับสามการจัดการน้ำเสีย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 คะแนน อันดับสี่การให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสี่ เท่ากับ 2.50 คะแนน อันดับห้าการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 คะแนน อันดับห้าการส่งเสริมศิลปะ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.20 คะแนน และการส่งเสริมวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดีเป็นส่วนมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การจัดการน้ำเสีย การดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพัก และการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ การส่งเสริมศิลปะ และการส่งเสริมวัฒนธรรม

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 1.10 คะแนน และตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ มี

คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.05 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ผู้ใช้บริการวังน้อย เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

วังน้อยเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกสต์เฮาส์ จำนวน 6 หมวด ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมินเท่ากับ 1.92 คะแนน เมื่อพิจารณา รายละเอียดในแต่ละหมวดตามรายการประเมิน พบว่า หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม มีคะแนน เฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.42 คะแนน รองลงมาหมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 2.34 คะแนน อันดับสามหมวดห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.20 คะแนน อันดับสี่หมวด การให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.75 คะแนน อันดับห้าหมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนน เฉลี่ย เท่ากับ 1.73 คะแนน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.08 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของวังน้อยเกสต์เฮาส์ จากการวัดระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยจากเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวด มี คะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน สำหรับหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ 5.21 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.60
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.75	4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	1.35
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.35	4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	1.40
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.50	4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.75
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.30	คะแนนเฉลี่ย	1.73
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	2.05	หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.55	5.1 การจัดการขยะ	2.55
คะแนนเฉลี่ย	2.42	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.50
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.3 การจัดการพลังงาน	2.60
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.70	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.60
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.30	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	1.20
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.05	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	1.00
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.15	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.35
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	1.80	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.55
คะแนนเฉลี่ย	2.20	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.50
หมวดที่ 3 การให้บริการ		คะแนนเฉลี่ย	2.34
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.10	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ	
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	1.90	6.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	1.05
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.05	6.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์	1.10
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	0.95	คะแนนเฉลี่ย	1.08
คะแนนเฉลี่ย	1.75	คะแนนรวมเฉลี่ย	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		2.07	
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	1.55	ศักยภาพของวังน้อยเกสต์เฮาส์	
			ระดับปานกลาง

ที่มา: จากการคำนวณ

6) ผู้ใช้บริการนิเวศแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินในแต่ละหมวดจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการนิเวศแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ จำนวน 20 ราย จากแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.22)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 6 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า สถานที่ตั้งเกสต์เฮาส์ และความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก และสัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน คือ 2.30 คะแนน รองลงมา ความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.80 คะแนน อันดับสามสภาพแวดล้อมบริเวณภายนอก และสถานที่จอดรถ บรรยากาศบริเวณสถานที่พัก และการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากัน คือ 1.60 คะแนน ส่วนความสะอาดของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.35 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดผู้ให้บริการ นิเวศแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเป็นส่วนมาก ส่วนเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก

หมวดห้องพัก ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า องค์กรประกอบภายนอกห้องพักมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 1.70 คะแนน รองลงมาองค์กรประกอบภายในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.25 คะแนน อันดับสามการเตรียมของใช้ในห้องพัก และความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์การใช้งานมาตรฐานพื้นที่ใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 1.20 คะแนน และมาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 1.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดห้องพักผู้ให้บริการนิเวศแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับต่ำเป็นส่วนมาก ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ องค์กรประกอบภายนอกห้องพัก

หมวดการให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 4 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้บริการผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 1.70 คะแนน รองลงมาการให้บริการห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 คะแนน อันดับสามการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.90 คะแนน ส่วนการแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 0.85 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดการให้บริการ ผู้ให้บริการนิเวศแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางจากตัวชี้วัด

การให้บริการที่พัก และการให้บริการผู้เข้าพัก ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ การให้บริการของพนักงาน และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก

หมวดระบบความปลอดภัย ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความปลอดภัยในห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 1.15 คะแนน รองลงมาการจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.60 คะแนน อันดับสามระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 คะแนน อันดับสี่การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 คะแนน และการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 0.30 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดระบบความปลอดภัย ผู้ใช้บริการนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในระดับต่ำทุกตัวชี้วัด

หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 9 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.05 คะแนน รองลงมาการกำหนดระเบียบการเข้าพัก เท่ากับ 1.90 คะแนน อันดับสามการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพัก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.30 คะแนน อันดับสี่การจัดการขยะ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 คะแนน อันดับห้าการจัดการน้ำเสีย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.90 คะแนน อันดับหกการจัดการพลังงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 คะแนน อันดับเจ็ดการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 คะแนน อันดับแปดการส่งเสริมศิลปะ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 คะแนน และการส่งเสริมวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 0.40 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในระดับต่ำเป็นส่วนใหญ่ ส่วนตัวชี้วัดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียม และการกำหนดระเบียบการเข้าพัก

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดตามรายการประเมินจำนวน 2 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ตัวชี้วัดที่พักรับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.65 คะแนน และชื่อเสียงของธุรกิจเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 0.05 คะแนน แสดงให้เห็นว่า หมวดคุณลักษณะเสริมอื่น ๆ ผู้ใช้บริการนิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในระดับต่ำทุกเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมิน

นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ จำนวน 6 หมวด ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมินเท่ากับ 1.06 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละหมวดตามรายการประเมิน พบว่า หมวดสถานที่ตั้ง

สภาพแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 1.83 คะแนน รองลงมา คือ หมวดห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.27 คะแนน อันดับสามหมวดการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.26 คะแนน อันดับสี่หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.05 คะแนน อันดับห้าหมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 คะแนน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่น มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 0.35 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของนิเวศระเบียบเกสต์เฮาส์ จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์อยู่ในระดับต่ำ จากคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ใกล้เคียงกันในแต่ละหมวด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 5.22 คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนิเวศวิทยาเชียงใหม่สะเรียมเกสท์เฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	0.35
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.30	4.3 การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	0.60
1.2 สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.30	4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	0.50
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	1.60	4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	1.15
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	1.60	คะแนนเฉลี่ย	0.58
1.5 ความสะอาดของห้องน้รับแขก	1.35	หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	1.80	5.1 การจัดการขยะ	1.20
คะแนนเฉลี่ย	1.83	5.2 การจัดการน้ำเสีย	0.90
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.3 การจัดการพลังงาน	0.80
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	1.70	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	0.45
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	1.25	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	0.45
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	1.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	0.40
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	1.20	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อ ป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	1.30
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	1.20	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	1.90
คะแนนเฉลี่ย	1.27	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.05
หมวดที่ 3 การให้บริการ		คะแนนเฉลี่ย	1.05
3.1 การให้บริการของพนักงาน	0.85	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ	
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	1.70	6.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	0.65
3.3 การให้บริการห้องพัก	1.60	6.2 ชื่อเสียงของธุรกิจเกสท์เฮาส์	0.05
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	0.90	คะแนนเฉลี่ย	0.35
คะแนนเฉลี่ย	1.26	คะแนนรวมเฉลี่ย	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย			1.06
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	0.30	ศักยภาพของนิเวศวิทยาเชียงใหม่สะเรียมเกสท์เฮาส์	
			ระดับต่ำ

ที่มา: จากการคำนวณ

7) สรุปการวัดศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง

การวัดศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง พบว่า คะแนนรวมเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 2.01 คะแนน ถือว่า เกสต์เฮาส์ทั้ง 6 แห่ง ผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในการบริการตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ คือ มีคะแนนเฉลี่ยจากเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวดอยู่ระหว่าง 1.06 - 2.27 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 6 แห่ง อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริการชีวิวิเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยรวมมากที่สุด เท่ากับ 2.51 คะแนน รองลงมาผู้บริการริเวอร์ไซด์ชีวิวิเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.27 คะแนน อันดับสามผู้บริการมิตรอารีย์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.21 คะแนน อันดับสี่ผู้บริการนอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.07 คะแนน อันดับห้าผู้บริการวังน้อยเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 1.92 คะแนน ส่วนผู้บริการนิวมแม่สะเรียง เกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับต่ำ มีคะแนนเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด เท่ากับ 1.06 คะแนน ตามลำดับ (ตารางที่ 5.23)

ตารางที่ 5.23 คะแนนรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์ ทั้ง 6 แห่งในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน	มิตรอารีย์เกสต์เฮาส์	ริเวอร์ไซด์ชีวิวิเกสต์เฮาส์	นิวมแม่สะเรียงเกสต์เฮาส์	ชีวิวิเกสต์เฮาส์	นอร์ทเวสต์เกสต์เฮาส์	วังน้อยเกสต์เฮาส์	รวม
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง และสภาพแวดล้อม	2.58	2.42	1.83	2.63	2.61	2.42	2.42
หมวดที่ 2 ห้องพัก	2.32	2.44	1.27	2.69	2.33	2.20	2.21
หมวดที่ 3 การให้บริการ	2.33	2.39	1.26	2.66	2.54	1.75	2.16
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	2.03	1.60	0.58	2.62	1.25	1.73	1.64
หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	2.24	2.12	1.05	2.63	2.28	2.34	2.11
หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่น	1.78	2.65	0.35	1.80	1.43	1.08	1.52
คะแนนรวมเฉลี่ย	2.21	2.27	1.06	2.51	2.07	1.92	2.01
ศักยภาพของธุรกิจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ	ดี	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา: จากการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2550. **มาตรฐานการท่องเที่ยว**

ไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์. แหล่งที่มา:

<http://www.tourism.go.th/mfiles/1173773703/Guest%20House%20Standard.pdf>.

17 มกราคม 2551

“การท่องเที่ยวแม่ฮ่องสอนปี 50 เงินสะพัด 1,950 ล้านบาท.” 2551. **ฐานเศรษฐกิจ.** แหล่งที่มา:

http://www.thannews.th.com/view_newstoday.php?id=51000588. (12 กุมภาพันธ์

2551)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549ก. **สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ในเมือง**

และปาย). แหล่งที่มา: <http://www2.tat.or.th>. (16 มกราคม 2551)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549ข. **สถิติการท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน.** แหล่งที่มา:

<http://www2.tat.or.th/stat/download/tst/371/%CA%B6%D4%B5%D4%E1%C1%E8%CE%E8%CD%A7%CA%CD%B9.doc>. (16 มกราคม 2551)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย. 2529. **รายงานการสำรวจอัตราการเข้าพัก**

ของที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวหลัก กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ พัทยา ภูเก็ต

หาดใหญ่ สุโขทัย-ลพบุรี พ.ศ. 2528. กรุงเทพฯ: กองสถิติและวิจัย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ศูนย์การประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน. 2550.

กิจกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน. แหล่งที่มา: <http://mootangka.multiply>.

คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ. Executive Summary.

แหล่งที่มา: <http://www.dip.go.th/Research/PreviewResearch1.asp?ResearchID>

=112&WebSiteID=71. (10 กุมภาพันธ์ 2551)

ทิพย์วิมล อุ่นป้อม. 2550. **การวิเคราะห์ศักยภาพของกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าทอบางกลุ่มภายใต้**

โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธงชัย สันติวงษ์. 2545. **การจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค.

ธนากร เรื่องศิลปะสู่วิทย์. 2549. การดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน กลุ่มผลิตภัณฑ์จักสานใน
จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นุกูล เครือฟู และอัจฉราภรณ์ อินก้อนวงศ์. 2548. อุตสาหกรรมเกษตรเฮาส์ในจังหวัดเชียงใหม่
ภายใต้โครงการมูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทย:
รายงานวิจัย. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เบญจวรรณ วงศ์คำ. 2548. สถานการณ์ท่องเที่ยวไทยปี 47 ภาพฝัน...กับความจริง(1).
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) 14 มกราคม 2548. แหล่งที่มา:
http://www.trf.or.th/News/Content.asp?Art_ID=59 (16 มกราคม 2551)

เบญจวรรณ วงศ์คำ. 2548. สถานการณ์ท่องเที่ยวไทยปี 47 ภาพฝัน...กับความจริง(2).
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) 14 มกราคม 2548. แหล่งที่มา:
http://www.trf.or.th/News/Content.asp?Art_ID=71 (16 มกราคม 2551)

ภารดี ไกรสิทธิ์. 2548. การศึกษาโครงสร้าง พฤติกรรม และผลการดำเนินงานของ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัตนชัย คงมั่น. 2548. การวิเคราะห์โครงสร้างการจัดการของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วงศ์ปิติ พิทักษากุลเกษม. 2549. ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจเฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน. 2549. สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทาง
ท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. แหล่งที่มา: <http://klang.cgd.go.th>. (16 มกราคม
2551)

ศูนย์ประสานงานราชการส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่สะเรียง. 2549. บันทึกภายใน ศูนย์ประสานงาน
ราชการส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (เอกสารไม่เผยแพร่)
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอแม่สะเรียง. ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอแม่สะเรียง.

2549. แผนห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอแม่สะเรียง. แม่ฮ่องสอน:
ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.

สำนักงานสถิติจังหวัดแม่ฮ่องสอน. 2549. รายงานสถิติจังหวัด พ.ศ. 2548. แม่ฮ่องสอน:
สำนักงานสถิติ.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. 2551. คู่มือท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน. แม่ฮ่องสอน:
องค์การบริหารส่วนจังหวัด.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. กองแผนและงบประมาณ. 2547. แผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน. แม่ฮ่องสอน:
กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัด.

อภิรักษ์ จันตะนี. 2551. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ/ธุรกิจ. แหล่งที่มา:

<http://aphinant.aru.ac.th/wp-content/uploads/2008/10/development-of-management-theory.ppt#372,33,Slide 33> (13 มีนาคม 2552)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวจุฑามาศ ถนอมถิ่น
วัน เดือน ปี เกิด	11 เมษายน 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ ปีการศึกษา 2544
ประสบการณ์	พ.ศ. 2544 ผู้ช่วยนักวิจัย ศูนย์เพิ่มผลผลิตทางเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 นักวิชาการอุตสาหกรรม ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 1 พ.ศ. 2547 นักวิชาการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 นักวิชาการศึกษา วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2550 ผู้ประสานงานโครงการ มูลนิธิริรักษ์เด็ก พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved