

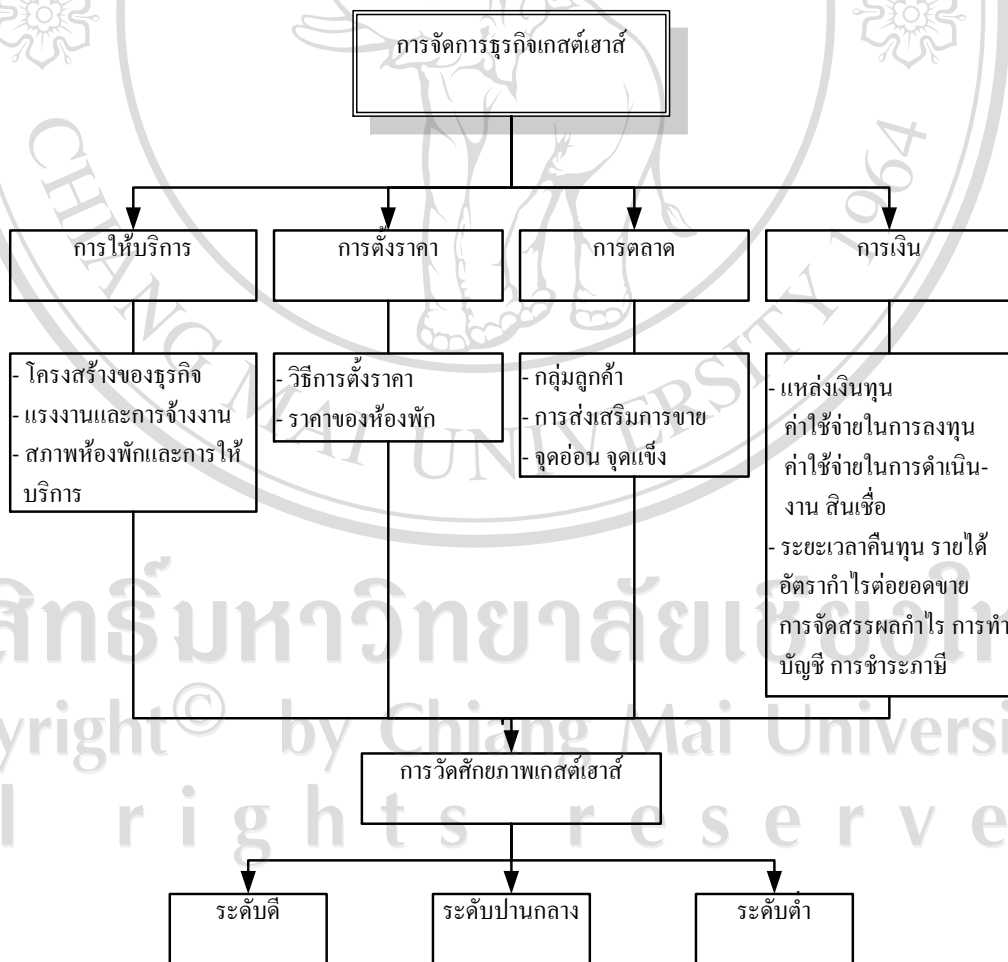
บทที่ 3

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 ที่ได้จดทะเบียนการค้ากับสำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นการศึกษาถึงการจัดการธุรกิจที่פקแรมประเภทเอสเอ็มอี 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 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินได้ชัดเจน 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 บริการอาหารเครื่องดื่ม 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-ปิดไฟฟ้าและใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่จำเป็นฯ	ดี	2
	ไม่ดี	1
4. การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีการขอความร่วมมือผู้เข้าพักไม่ทิ้งขยะลงในแม่น้ำ ลำคลองฯ	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. มีการให้บริการผู้เข้าพักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อย่างเท่าเทียมกัน	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. ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและ มีความน่าเชื่อถือ	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
รายการประเมินเดียวกันกับการวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการธุรกิจเกสต์เฮาส์ในอำเภอแม่สะ
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 เติง 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 กระดาษทอ 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	ระดับคะแนน
4. การบริการเสริม เช่น ร้านอาหาร ซักรีด บริการเช่ารถ บริการนำเที่ยว 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 อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยทางหนีไฟ	พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย	3 2 1
4. ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินหรือความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพักเมื่อเกิดเหตุร้าย	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 รณรงค์ให้ผู้เข้าพักและบุคลากรช่วยกันใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่าและร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	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