



การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก
เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางมบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



โดย
นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก
เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผน ก แบบ ก 2
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE RAISING OF SMALL LODGING BUSINESS NETWORKING FOR
SUSTAINABILITY CRISIS MANAGEMENT IN PRANBUI, PRAVHUAP KHIRI KHAN



By
MR. Chissanu AIAMSSARD

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Arts TOURISM, HOTEL AND EVENT MANAGEMENT

Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
โดย	นายศิษณุ เอี่ยมสะอาด
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผนก ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระชานนท์ ทวีผล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

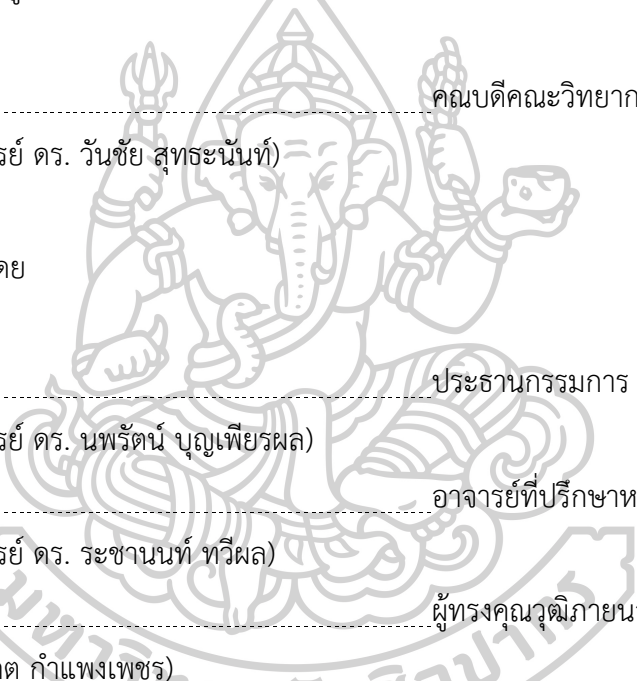
..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุธระนนท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพรัตน์ บุญเพียรผล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระชานนท์ ทวีผล)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. มรกต กำแพงเพชร)



631220033 : การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ธุรกิจที่พักขนาดเล็ก, เครือข่ายผู้ประกอบการ, การจัดการวิกฤตการณ์, ความยั่งยืน

นาย ชิชณู เอี่ยมสะอาด: การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระชานนท์ ทวีผล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 17 คน ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม จากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มกับตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ รวมทั้งหมด 25 คน

ผลการศึกษา พบว่า 1) บริบทและสภาพการณ์การดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ได้แก่ 1.1) การลดภาระค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน การเพิ่มรูปแบบบริการห้องพักแบบรายเดือนและบริการห้องพักแบบเหมา การเข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกันของภาครัฐ การกำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ การเพิ่มช่องทางการสำรองห้องพักและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การส่งเสริมกิจกรรมการขายห้องพัก และการติดต่อกับธุรกิจที่พักและธุรกิจบริการอื่น ๆ และ 1.2) ด้านข้อจำกัด เกี่ยวข้องกับจำนวนพนักงานและจำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูการท่องเที่ยว รวมถึงการกลับแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อีกครั้ง และ 2.1) การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กต้องมีการกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิกเป็นรูปแบบเครือข่ายแนวราบ การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ การกำหนดผู้ประสานงานเครือข่ายผ่านการติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และ การกำหนดผลลัพธ์ของเครือข่ายเพื่อลดความรุนแรงในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก 2.2) การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 2.2.1) ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์เป็นการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือกับวิกฤตการณ์ มีส่วนช่วยให้ผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์ในระดับที่ไม่รุนแรงสามารถควบคุมได้ 2.2.2) ระยะเกิดวิกฤตการณ์เป็นการวางแผนสื่อสารเพื่อลดขนาดของวิกฤตการณ์ทำให้อัตราผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดและการตื่นตระหนกของพนักงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ และ 2.2.3) ระยะหลังเกิดวิกฤตการณ์เป็นการวางแผนฟื้นฟูเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กรหลังเกิดวิกฤตการณ์

631220033 : Major TOURISM, HOTEL AND EVENT MANAGEMENT

Keyword : Small Hotel Business, Entrepreneur Network, Crisis Management, Sustainable

MR. Chissanu AIAMSSARD : THE RAISING OF SMALL LODGING BUSINESS NETWORKING FOR SUSTAINABILITY CRISIS MANAGEMENT IN PRANBUI, PRAVHUAP KHIRI KHAN Thesis advisor : Assistant Professor Rachanon Taweephol, Ph.D.

The objectives of this research were 1) To analyze the context and situation of entrepreneur small lodging business in the area of Pranburi districts, Prachuap Khiri Khan province and 2) The development of small lodging business networking for sustainability crisis management in Pranburi districts, Prachuap Khiri Khan province. It was qualitative research with a phenomenological methodology, data were collected by in-depth interviews from the like informants with small lodging entrepreneurs in the area of Pranburi districts, Prachuap Khiri Khan province with 17 peoples. Then data were collected by focus group discussion methodology with representatives of small lodging business operators, government, lecturer in the Hospitality and Tourism Industry, tourist, and other service business operators totaling 25 people.

The results of the study revealed that 1) The context and operating conditions of small lodging business operators are as follows: 1.1) Reducing the burden of operating expenses, The addition of monthly room service and contract room service, Participating in the government's We Travel Together project, requiring employees to perform a variety of duties, Increasing reservation channels and public relations via social media, Promotion of room sales activities and contacts with lodging and other service businesses and 1.2) Restrictions related to the number of employees and the number of rooms is insufficient to support during the tourist season. Including the resurgence of the COVID-19 virus and 2.1) The development of a network of small lodging entrepreneurs must determine a horizontal network format. Determining objectives to build relationships and promote tourism potential establishing relationship-building activities between members are formal and informal. Determining network coordinators via social media contact and determining network outcomes to reduce competitive lodging business. 2.2) Sustainable Crisis Management, consisting of 2.2.1) Before of crisis phase: a plan to prepare for dealing with crises, helping to control the effects of non-severe crises. 2.2.2) During a crisis: a communication plan to reduce the impact caused by misunderstanding and panic among employees, service users, and stakeholders in the area and 2.2.3) Post-Crisis period: a plan for rehabilitation to build confidence in the organization's image after the crisis.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ให้การสนับสนุนและคำแนะนำตั้งแต่กระบวนการแรกของงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทางการศึกษา รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพรัตน์ บุญเพียรผล ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. มรกต กำแพงเพชร กรรมการทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในฐานะผู้วิจัยข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณทุกท่านในความกรุณาเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรีเขียว อาจารย์ ดร.ลัดดา ชูใจ อาจารย์ ดร.ธนัชชา ชัยชัชวาลปะทีป อาจารย์ลักขณา บุญณรงค์ และ อาจารย์รัชชมงคล ทองหล่อ ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้ดำเนินรายการในการสนทนากลุ่ม และเป็นวิทยากรหลักกระบวนการวิจัยทั้งหมด

ขอกราบขอบพระคุณ นายนำลาภ อิ่มทั่ว นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ รวมถึงคณะผู้บริหาร กลุ่มธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก และกลุ่มธุรกิจบริการ ที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม รวมถึงบิดาและมารดาของผู้วิจัยที่ เป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายตลอดการเดินทางในการเก็บข้อมูลในภาคสนาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์เรื่องนี้จะเกิดประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในองค์กรและเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก รวมถึงกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการของประเทศไทย

นาย ชิชณุ เอี่ยมสะอาด

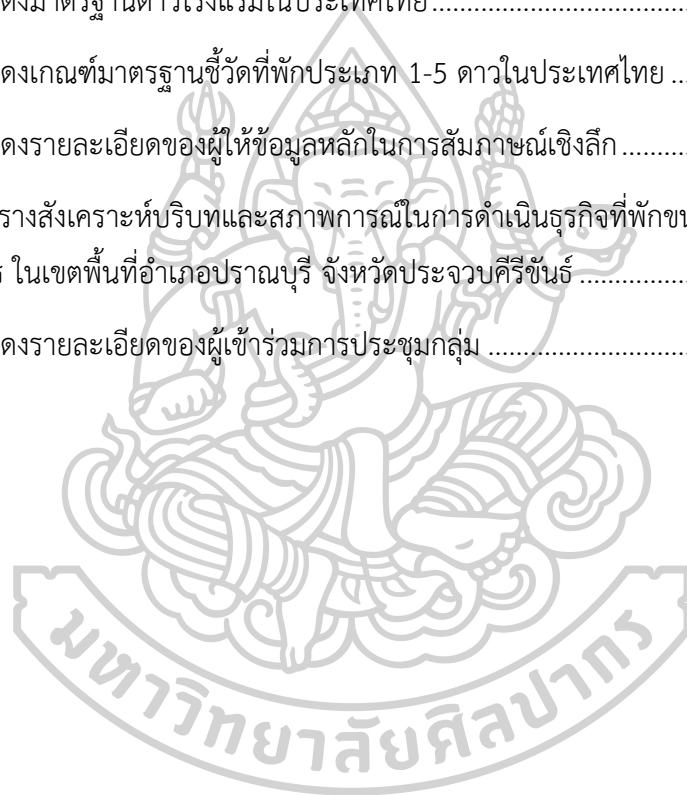
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. คำถามการวิจัย.....	4
3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
4. ขอบเขตการวิจัย.....	4
5. กรอบแนวคิด.....	6
6. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
7. นิยามคำศัพท์.....	7
บทที่ 2.....	9
ทบทวนวรรณกรรม.....	9
1. ความเป็นผู้ประกอบการ.....	9
2. การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ.....	19
3. การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน.....	37
4. ธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก.....	47
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61

บทที่ 3	69
วิธีการดำเนินการวิจัย	69
ขั้นตอนที่ 1 เพื่อวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่ม ผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	69
ขั้นตอนที่ 2 เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์ อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	71
บทที่ 4	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
บทที่ 5	107
สรุปและอภิปรายผล	107
สรุปผลการศึกษา	107
อภิปรายผลการศึกษา	110
ข้อเสนอแนะ	116
รายการอ้างอิง	120
ภาคผนวก	130
ภาคผนวก ก	131
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	131
ภาคผนวก ข	154
การลงพื้นที่ศึกษาข้อมูลเชิงลึก	154
ภาคผนวก ค	167
แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ	167
ประวัติผู้เขียน	173

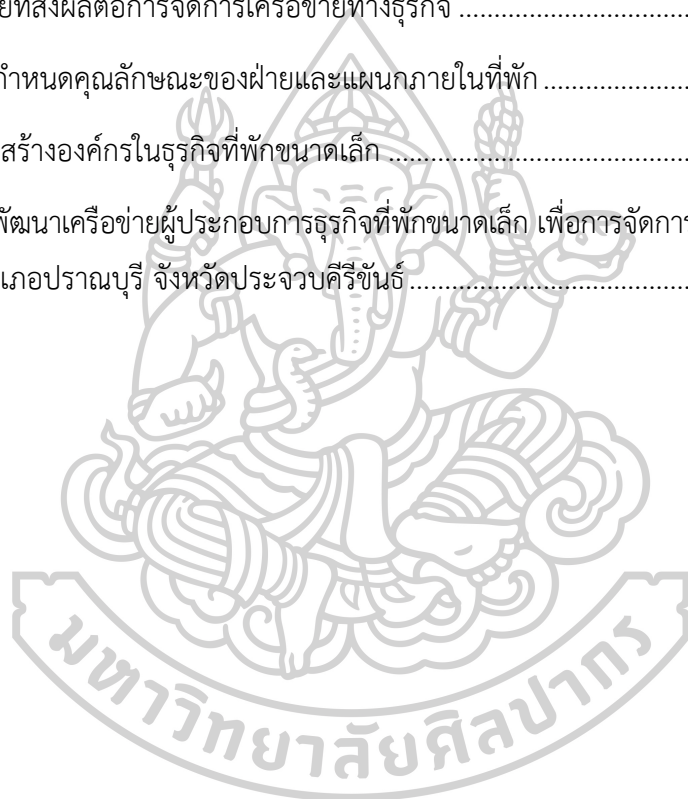
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวของภาคตะวันตก ปี พ.ศ. 2563.....	2
ตารางที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการ	14
ตารางที่ 3 แสดงการแบ่งประเภทของธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจที่พักจำนวน 15 ประเภท	49
ตารางที่ 4 แสดงมาตรฐานดาวโรงแรมในประเทศไทย.....	53
ตารางที่ 5 แสดงเกณฑ์มาตรฐานชีวิตที่พักประเภท 1-5 ดาวในประเทศไทย	55
ตารางที่ 6 แสดงรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	73
ตารางที่ 7 ตารางสังเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่ม ผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	89
ตารางที่ 8 แสดงรายละเอียดของผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม	94



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
ภาพที่ 2 องค์ประกอบของเครือข่าย.....	22
ภาพที่ 3 กระบวนการทำงานของเครือข่าย.....	35
ภาพที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการเครือข่ายทางธุรกิจ	36
ภาพที่ 5 การกำหนดคุณลักษณะของฝ่ายและแผนกภายในที่พัก	57
ภาพที่ 6 โครงสร้างองค์กรในธุรกิจที่พักขนาดเล็ก	59
ภาพที่ 7 การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	110



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) กระทบต่ออุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวทั่วโลก รวมถึงการท่องเที่ยวของประเทศไทย ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต้องหยุดชะงัก พร้อมทั้งการนำไปสู่รูปแบบการท่องเที่ยววิถีใหม่ ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของแนวคิด พฤติกรรม และกิจวัตรต่าง ๆ ของคนในสังคม หรือเรียกว่า “New Normal” ซึ่งเป็นรูปแบบ การดำเนินชีวิตแบบใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากการติดเชื้อ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดรุนแรง ทางภาครัฐได้ออกมาตรการสำคัญในการควบคุมโรคและป้องกันการแพร่ระบาด ไม่ว่าจะเป็นการรณรงค์ให้ประชาชนสวมใส่หน้ากากอนามัย ทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์ งดการอยู่รวมกันในพื้นที่แออัด การจำกัดการเดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ อีกทั้งยังขอความร่วมมือให้หลีกเลี่ยงการออกนอกเคหสถานโดยไม่จำเป็น เพื่อจำกัดการแพร่กระจายของโรคไปยังพื้นที่อื่น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) จากมาตรการดังกล่าวที่ออกมาส่งผลให้รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติและชาวไทยลดลงในปี พ.ศ. 2563 อยู่ที่มูลค่าประมาณ 8.14 แสนล้านบาท คิดเป็นรายได้ท่องเที่ยวที่สูญเสียไปในปี พ.ศ. 2562 ประมาณ 2.18 ล้านล้านบาท (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) อย่างไรก็ตาม รัฐบาลมีแผนเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ 46 ประเทศ ที่ได้รับวัคซีนครบแล้วสามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทยได้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 คาดว่า จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางประมาณ 1.1 ล้านคน และสร้างรายได้ประมาณ 1 แสนล้านบาท (ศูนย์วิจัยกรสิกร, 2564)

เนื่องจากการประกาศใช้ พระราชกำหนดฉุกเฉิน มีข้อจำกัดในเรื่องของมาตรการปิดเมือง-ปิดประเทศ (Lockdown) งดเว้นการเดินทางและการท่องเที่ยวภายในประเทศเพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศไทยหดตัวอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์การท่องเที่ยวส่งผลต่อพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว และรูปแบบการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (วิจัยกรุงศรี, 2563) ขณะที่สถานการณ์ในภาพรวมของธุรกิจที่พักหนวดตัวลงในทุกด้าน ทั้งจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก และจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่พักบางรายที่ทนแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่ไหวจำเป็นต้องยุติการดำเนินธุรกิจ (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563) ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่ยังดำเนินกิจการอยู่จำเป็นต้องปรับทิศทางการดำเนินงาน เพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยการมองหา

กลยุทธ์ที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเทียบเท่าธุรกิจขนาดใหญ่พร้อมกับการสร้างสายป่านทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง ลดความเสี่ยงในการลงทุน การให้ความสำคัญกับความร่วมมือระหว่างองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การผสมผสานทักษะที่เป็นจุดเด่นของแต่ละองค์กรเข้าด้วยกัน (Prashant & Harbir, 2009) แต่อย่างไรก็ตามการรักษาสถิติของกิจการเอาไว้วันนี้ก็คือ กลยุทธ์เครือข่ายทางธุรกิจ ที่ยังช่วยเสริมประสิทธิภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ให้เกิดความสามารถแข่งขันในระดับสากล (ชัยญาภักดิ์ หล้าแหล่ง, 2561)

สำหรับขอบเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะของภูมิประเทศที่คั่งไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของทะเล ป่าไม้ ต้นน้ำ รวมถึงวิถีการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนประกอบอาชีพประมงพื้นบ้านมาอย่างยาวนาน ซึ่งต่อมากการท่องเที่ยวเติบโตมากขึ้นทำให้คนในชุมชนเริ่มทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการท่องเที่ยวจำนวนมาก ได้แก่ โรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็ก ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายผลิตภัณฑ์แปรรูปจากทะเล ธุรกิจบริการนวดและสปา บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์และรถจักรยาน รวมทั้งกลุ่มธุรกิจบริการกิจกรรมนันทนาการทางทะเล เช่น บานาน่า โบ๊ท เจ็ตสกี ไคท์เซิร์ฟ เป็นต้น ในขณะที่ลักษณะทางกายภาพของอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ติดกับทะเลอ่าวไทย มีทัศนียภาพที่สวยงาม และแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย อีกทั้งวิถีชีวิตชาวประมงพื้นบ้านที่นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสได้จากการซื้อขายภายในตลาดสดเป็นเสน่ห์ ที่สร้างความแตกต่างไปจากอำเภอหัวหิน ยิ่งไปกว่านั้นภาพรวมของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ยังถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 6 ของจุดหมายปลายทางในเขตภาคตะวันตกมีรายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวของภาคตะวันตก ปี พ.ศ. 2563

ภาคตะวันตก	อัตราการเข้าพัก (%)	ประมาณการ จำนวนผู้มาเยี่ยมเยือน (คน)	ประมาณการรายได้ จากผู้มาเยี่ยมเยือน (ล้านบาท)
ราชบุรี	36.33	1,430,360	2,344
กาญจนบุรี	42.55	6,068,266	15,217
สมุทรสงคราม	38.48	1,309,163	1,724
สุพรรณบุรี	41.42	1,754,068	2,587
เพชรบุรี	41.52	4,986,727	14,424
ประจวบคีรีขันธ์	35.67	4,108,941	18,021

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563)

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวภาคตะวันตก ปี พ.ศ. 2563 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอัตราการเข้าพักต่ำที่สุด แต่ในขณะเดียวกันยังเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด บ่งบอกถึงศักยภาพพื้นที่ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีความต้องการท่องเที่ยวภายในประเทศ หรือแม้กระทั่งแหล่งท่องเที่ยวใกล้บ้าน หรือการพักผ่อนจำนวน 1-2 คืน เพิ่มมากขึ้น สามารถเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวในลักษณะการไป-กลับ และเลือกเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้คนจำนวนไม่มาก (พชรพจน์ นันทรามาศ และคณะ, 2563)

ธุรกิจที่พักขนาดเล็กส่วนใหญ่มีรายได้หลักมาจากการขายห้องพักในราคาประหยัด แต่ด้วยสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่นำกลยุทธ์การลดราคาห้องพักมาใช้เพื่อเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ทำให้กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กยังคงประสบปัญหาด้านการสร้างกำไรจากห้องพัก อีกทั้งความโดดเด่นของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางกลับมาซ้ำนั้นก็คือ ทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ร่วมกันใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่พึ่งพาขายหาดเป็นสินค้ากระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้บริการห้องพัก ธุรกิจร้านอาหาร และร้านขายของฝากนำทรัพยากรสัตว์น้ำและพืชพันธุ์ไม้ตามธรรมชาติมาแปรรูปเป็นสินค้าและบริการ นับว่าเป็นการใช้ต้นทุนทางทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศในพื้นที่ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างโอกาสและความยั่งยืนในการทำธุรกิจด้านการบริการและการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564)

จากมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจภายในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เดือนกันยายน พ.ศ. 2564 หดตัวลง คิดเป็นร้อยละ -34.6 (สำนักงานการคลังประจวบคีรีขันธ์, 2564) อย่างไรก็ตาม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ชุมพร และระนอง ถูกกำหนดให้เป็นเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก (Thailand Riviera หรือ The Royal Coast) เพื่อรักษาฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งการจัดการการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยแต่ละจังหวัดมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่นร่วมกันทางด้านระบบคมนาคมที่สามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังจังหวัดอื่นได้ทั้งทางรถยนต์ ทางรถไฟ และทางอากาศ แสดงถึงศักยภาพของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับคามนิยอย่างสูงจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นในทุกปี (สำนักงานยุทธศาสตร์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2566-2570)

เนื่องจากจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นพื้นที่สีแดงเข้มจึงได้ประกาศใช้มาตรการการควบคุมโรคสูงสุดเพื่อชะลอการระบาดของโควิด-19 เมื่อเทียบกับช่วงเดือนเดียวกันของปีก่อน ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กสามารถดำเนินกิจการต่อไปภายใต้ภาวะวิกฤตและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ภายใต้ความร่วมมือในชุมชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการสนับสนุนร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กให้มีความเข้มแข็งและมีส่วนช่วยในการลดภาวะการแข่งขันทางด้านราคาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไปได้

2. คำถามการวิจัย

1. บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินงานธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นอย่างไร

2. การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินงานธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. ขอบเขตการวิจัย

การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการวิจัยแบบพหุวิธี (Multi methods) โดยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

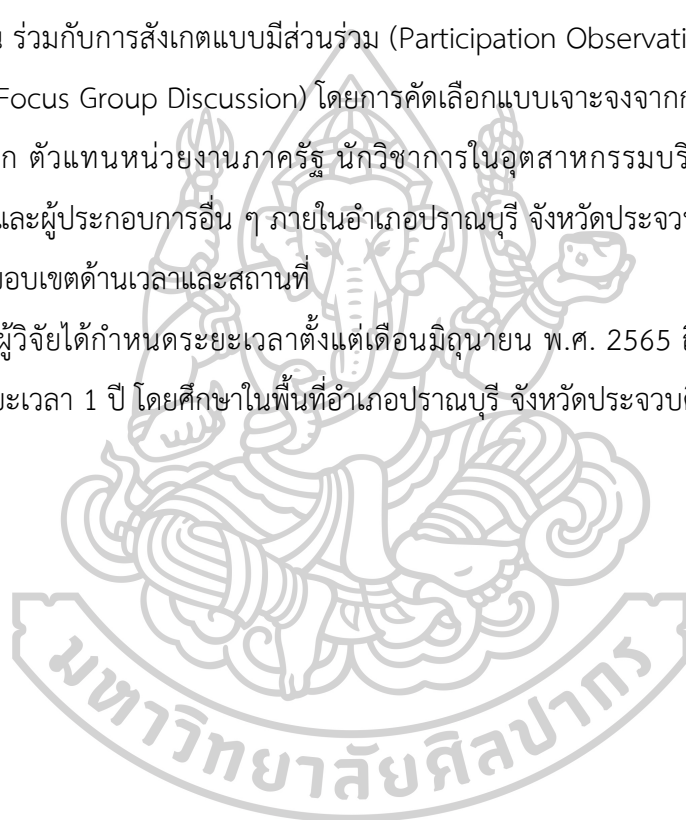
ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการ การสร้างเครือข่าย การจัดการวิกฤตการณ์ และธุรกิจโรงแรม จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิในหนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ วารสารวิชาการ และเว็บไซต์จากหน่วยงานในกำกับของรัฐ

4.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 17คน ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และขั้นตอนการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการอื่น ๆ ภายในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 25 คน

4.3 ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่

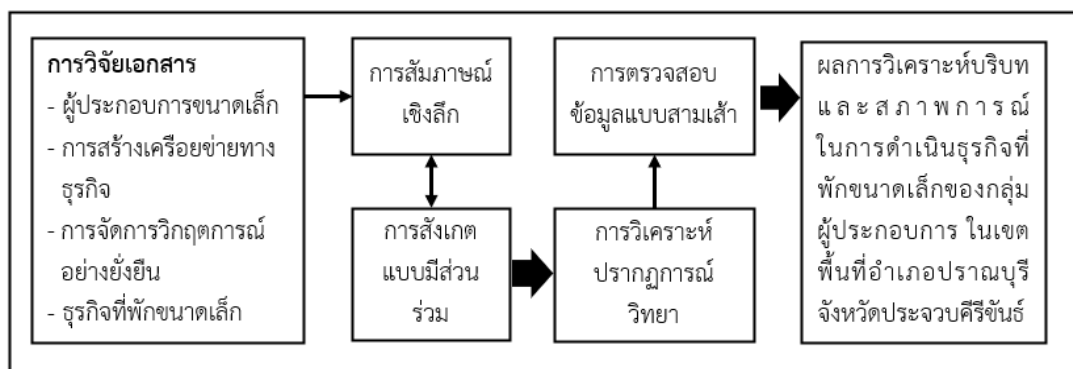
ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยศึกษาในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



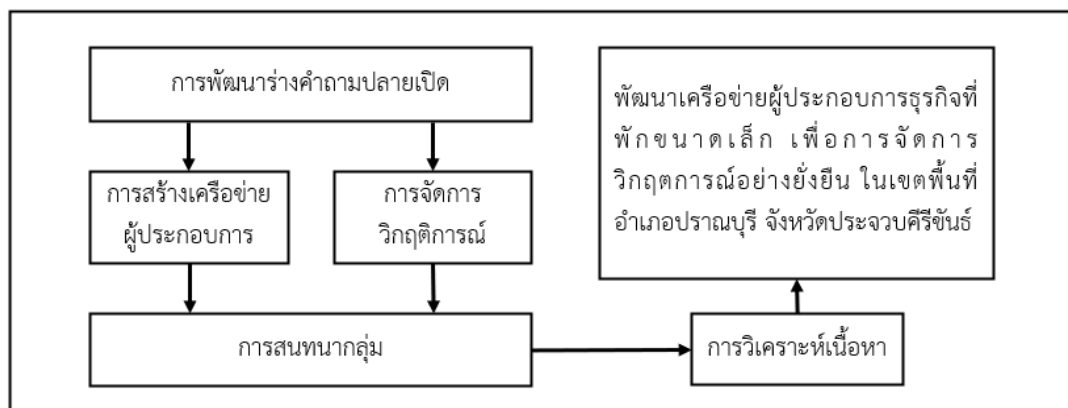
5. กรอบแนวคิด

การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกชนขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ดังที่แสดงในรูปภาพที่ 1

ขั้นตอนที่ 1



ขั้นตอนที่ 2



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1 อธิบายถึงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงขั้นตอนจากกระบวนการขั้นต้นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยาและนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นคำถามปลายเปิดด้วยวิธีวิทยาการสนทนากลุ่ม เพื่อการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการตามประเด็นปัญหาการวิจัย

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

6.1. ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กทราบถึงศักยภาพและสภาพการดำเนินงานของธุรกิจภายใต้สภาวะวิกฤต ในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำไปวางแผนการจัดการข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินกิจการ อีกทั้งยังเป็นการกำหนดแนวทางการป้องกันกับปัญหา หรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับการดำเนินธุรกิจที่พักในอนาคต เพื่อเสริมสร้างความประทับใจและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในยุคหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

6.2. ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องรับรู้ถึงแนวทางการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กสามารถสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และยังสามารถกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจภายใต้แนวคิด การพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก รวมทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันร่วมกันและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน ลดความเหลื่อมล้ำระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้ทรัพยากรร่วมกันในพื้นที่

7. นิยามคำศัพท์

7.1 ธุรกิจที่พักขนาดเล็ก (Small Hotel Business) หมายถึง โรงแรมที่พักในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและมีการนำแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA) มาใช้ประกอบกับการดำเนินกิจการ

7.2 ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หมายถึง บุคคลผู้ก่อตั้ง ผู้ลงทุน หรือแม้กระทั่งผู้บริหารที่มีอำนาจการตัดสินใจในการจัดการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้สามารถยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งผู้ประกอบการต้องการความรู้ ควบคู่กับประสบการณ์ ในการสร้างสรรค์รูปแบบแผนงานในการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างผลกำไรกับให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

7.3 การสร้างเครือข่าย (Network) หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ของการดำเนินงานของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้ง กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว โดยมีกิจกรรมและเป้าหมายร่วมกันในลักษณะของการเชื่อมโยงการแลกเปลี่ยนผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และความยั่งยืน โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันระหว่างสมาชิก ภายใต้ความร่วมมือและดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มธุรกิจ มีกระบวนการติดตาม และ

มีกลไกการเชื่อมเครือข่ายผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มธุรกิจที่พิกให้สอดคล้องกับปัจจัยระดับมหภาคที่สร้างความเปลี่ยนแปลงทั้งทางตรงและทางอ้อม

7.4 การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน (Crisis Management for Sustainable) หมายถึง การสร้างกระบวนการและมาตรการ เพื่อการป้องกันและรับมือกับความเสียหายที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการธุรกิจพิกขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอปรางมุนี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อาทิ ด้านการเงิน ด้านทรัพยากร ด้านภาพลักษณ์ ด้านตราสินค้า ตลอดจนการปิดตัวลงของธุรกิจที่พิกทางกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการในรูปแบบวิถีปกติใหม่ พร้อมกับร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียทางธุรกิจในการกำหนดแนวทางการจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก
2. การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ
3. การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน
4. ธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นผู้ประกอบการ

1.ความหมายของผู้ประกอบการขนาดเล็ก

ปราโมทย์ เจนการ (2523: 20) กล่าวว่า การเป็นผู้ดำเนินการจัดการกิจการ หรือมีสถานะที่เป็นผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่นำเอาปัจจัยการผลิตต่างๆ ได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงานมาผสมผสาน เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการผลิตหรือบริการในลักษณะของการจำหน่ายให้แก่บุคคลทั่วไปด้วยตัวเองมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ ผุสดี รุมาคม (2529: 33) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่จัดตั้งองค์กร ผ่านเงื่อนไขการยอมรับความเสี่ยงภัยเพื่อหวังกำไรซึ่งจะต้องเป็นผู้จัดระเบียบและดำเนินการขนาดย่อม เพื่อกำไรและความพอใจในด้านจิตวิทยาในขณะที่ ปรีชา ทิวะหุด และ สุพชรา มั่นพลศรี (2536) นำเสนอว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่จัดตั้งองค์กรใหม่หรือคนที่ริเริ่มกิจการขึ้นมาคอยผลักดันให้กิจการก้าวหน้าไป และเป็นผู้ที่คอยป้อนพลังงานให้แก่กิจการ สำหรับมุมมองของ อาทิตย์ วุฒิศะโร (2543: 3) ได้ให้ความหมาย ผู้ประกอบการต้องเป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางกิจการใหม่อยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจ และกล้าเสี่ยงในการนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของตนเองนั้นมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าในเชิงพาณิชย์อีกด้วย รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่ริเริ่มและยินดีในการรับความเสี่ยงการลงทุนประกอบกิจการ โดยรวบรวมผสมผสานปัจจัยการผลิตทั้งหลายเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งนำสติปัญญา ประสบการณ์ วิทยาการด้านการผลิตและการจัดการที่เหมาะสมเพื่อผลิตสินค้า หรือการจำหน่ายหรือการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้อง

บุญทวรรณ วิงวอน (2555: 200) อธิบายว่า ผู้ประกอบการเป็นบุคคลที่ใช้โอกาสที่มีอยู่ในตลาดแข่งขัน เพื่อจัดหาและนำเอาทรัพยากรมาใช้ประโยชน์สูงสุด ผู้ประกอบการยังเปรียบเสมือนผู้ที่แบกรับความเสี่ยงในระหว่างการแสวงหาโอกาส ที่อาจเกิดความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังทำหน้าที่ในการบริหารกิจกรรมของตนเอง รวมถึงการคลี่คลายปัญหาเกี่ยวกับงานประจำ แต่สำหรับ Joseph Schumpeter (1910) นำเสนอมุมมองที่แตกต่างออกไปโดยไม่ได้สนใจเรื่องความเสี่ยง แต่กลายเป็นการให้ความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมองค์การและเล็งเห็นว่า ผู้ประกอบการนั้นคือผู้ที่นำเสนอสิ่งใหม่ (Innovator) ที่ไม่ใช่ นักประดิษฐ์ (Inventor) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางตลาดด้วยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาผสมรวมกัน (Resource Combination) ให้กลายเป็นสิ่งใหม่ และได้แบ่งวิธีการนี้ออกเป็น 5 วิธี ได้แก่ 1) การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพใหม่ 2) การใช้วิธีการผลิตแบบใหม่ 3) การเปิดตลาดใหม่ 4) การค้นหาแหล่งซื้อวัตถุดิบใหม่ หรือการค้นหาวัตถุดิบชนิดใหม่ 5) การก่อตั้งกิจการใหม่ สำหรับ Cantillon (1931) กล่าวว่า แนวคิดด้านศักยภาพผู้ประกอบการ เป็นการบ่งบอกถึงสมรรถนะของบุคคลที่มีความสามารถที่แตกต่างจากผู้อื่นผ่านประสบการณ์ธุรกิจ ความรู้ที่สั่งสมมาทุนเดิมทางสังคม ร่วมกับการใช้แนวคิดในการทำงานเครือข่ายธุรกิจและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการแบกรับความเสี่ยงและมีความสามารถด้านการจัดการธุรกิจ

ต่อมาแนวคิดนี้ถูกทบทวนอีกครั้งโดย Schumpeter (1934: 120) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ มีบทบาทสำคัญในวงจรธุรกิจยุคใหม่รวมถึงที่ เป็นผู้รังสรรค์สินค้าและบริการแบบใหม่ ทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อเป็นผู้นำของตลาดสากล ยิ่งไปกว่านั้นทาง Drucker (1985) กล่าวว่า กิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่ว่าจะเป็นสถาบันของรัฐ หรือแม้กระทั่งบริษัทเอกชน ผู้ประกอบการมีบทบาทสำคัญในการพัฒนานวัตกรรม โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งพัฒนาสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ กระบวนการผลิตที่มีเทคโนโลยีทันสมัย การใช้วัสดุใหม่และรูปแบบการจัดการธุรกิจแบบใหม่ให้เกิดขึ้นทั้งนี้ วลี พุทโสม (2565) กล่าวว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กมีลักษณะการดำเนินธุรกิจด้วยการจดทะเบียนพาณิชย์ ในลักษณะธุรกิจเจ้าของคนเดียวที่ไม่ได้ดำเนินงานเป็นห้างหุ้นส่วนหรือบริษัทจำกัดที่มีการจดทะเบียน และไม่มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นทางการ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กส่วนใหญ่อาศัยประสบการณ์ ร่วมกับการบริหารงานตามสัญชาตญาณมากกว่าการวางแผนที่ครอบคลุมความเสี่ยง มีจำนวนพนักงานน้อย และมีการลงทุนต่ำ (Sawangmanee Wonge, 2016)

2. ความสำคัญของผู้ประกอบการขนาดเล็ก

อาทิตย์ วุฒิคะโร (2543) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จคือ ผู้ประกอบการ ขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ เป็นเพียงสภาวะแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสมบูรณ์ เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดทิศทางองค์กรด้วย วิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ตนดำเนินอยู่ เพื่อผลักดันธุรกิจให้เกิดการพัฒนาความสำเร็จตามที่คาดหวัง สำหรับทาง Wickham (2001: 7-11) ได้นำเสนอ บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจมีหน้าที่สำคัญมากมาย ได้แก่

2.1 บทบาทหน้าที่การเป็นผู้ก่อตั้งองค์กรทางผู้ประกอบการทำหน้าที่ก่อตั้งองค์กรรวมทั้งยังมีหน้าที่นำปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคน ทรัพยากรการผลิตต่างเข้ามารวมกัน คำนึงถึงการจัดการกับปัจจัยเหล่านั้นให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

2.2 บทบาทหน้าที่การเป็นเจ้าขององค์กรทางผู้ประกอบการเป็นทั้งผู้ลงทุนและถือหุ้นในกิจการ ซึ่งอาจเป็นผู้จัดการในธุรกิจแห่งนั้น

2.3 บทบาทการเป็นผู้นำทางผู้ประกอบการจำเป็นต้องแสดงบทบาทในการเป็นผู้นำอย่างเด่นชัดโดยต้องเป็นริเริ่มรูปแบบงานใหม่ ๆ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพ และผลักดันให้เกิดการทำงานเป็นทีม พร้อมกับอาศัยศิลปะในการปกครอง ตลอดจนส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่พนักงานให้พร้อมที่จะรับมือและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการเป็นผู้นำถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการ ตลอดจนการเป็นผู้นำนั้นว่าเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการจัดการ

2.4 บทบาทการเป็นผู้จัดการในหลากหลายสถานการณ์ทางผู้ประกอบการจึงมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นบทบาทใดก็ตาม รวมทั้งการบทบาทการเป็นผู้จัดการขององค์กร

2.5 บทบาทการเป็นผู้นำความรู้ ความชำนาญมาประยุกต์ใช้กับทางผู้ประกอบการจำเป็นต้องนำมาใช้ในการดำเนินงานจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ และการมองหาช่องทางหรือโอกาสทางธุรกิจ

2.6 บทบาทหน้าที่การเป็นผู้กำหนดโอกาสทางการตลาด ทางผู้ประกอบการต้องวิเคราะห์ทิศทางของตลาดเป้าหมาย เพื่อค้นหาช่องทางที่มีศักยภาพในโลกธุรกิจและมีความเป็นปัจจุบันให้มากที่สุด

2.7 บทบาทหน้าที่การเป็นผู้นำนวัตกรรมใหม่เข้าสู่ตลาดทางผู้ประกอบการต้องคิดค้นนวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ในองค์กร โดยนวัตกรรมเหล่านั้นอาจถูกนำไปประยุกต์ใช้ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสินค้าและบริการ แนวทางการจัดการผลผลิต การจัดการทรัพยากรบุคคล การบริการและการขนส่ง

2.8 บทบาทของผู้สร้างสรรค์สังคม เมื่อธุรกิจได้มีการเติบโตและขยายตัวออกไป นอกจากเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแล้ว ทางผู้ประกอบการยังสามารถกระทำกิจกรรม เพื่อแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่ได้ดำเนินธุรกิจแบบมุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว หรือการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือประชาชนที่เป็นผู้บริโภคทั่วไป ซึ่งนับว่าเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณค่าสมควรแก่การยกย่องของสังคม และการให้การสนับสนุนแก่ผู้รับบริการต่อไป

3. บทบาทของผู้ประกอบการ

เอ็ดมุนด์ วงศาโรจน์ (2522: 45) กล่าวถึง บทบาทที่สำคัญของผู้ประกอบการตามแนวความคิดของนักเศรษฐศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับการนำสิ่งประดิษฐ์ที่คิดค้นขึ้นมาใหม่สำหรับนำไปใช้เป็นประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ลำดับต่อมาแนวความคิดของ อีริค วุฒนศุภโชค (2542) กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญของผู้ประกอบการต้องมีความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง เป็นบ่อเกิดของลักษณะสินค้าและบริการชนิดใหม่ ที่เกิดขึ้นมาเป็นกิจการและอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น แต่นักวิชาการต่างประเทศอย่าง Longenecker, Moore & Petty (1994: 23-29) ได้ระบุถึง บทบาทของผู้ประกอบการในกิจการขนาดเล็กเริ่มต้นจากตัวผู้ประกอบการ ที่ต้องให้ความสำคัญยิ่งต่อการพิจารณาระบบเศรษฐกิจของประเทศ และโอกาสที่กิจการเหล่านี้จะเติบโตกลายเป็นกิจการขนาดใหญ่ มีความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นทางผู้ประกอบการควรปฏิบัติภารกิจในบทบาทดังต่อไปนี้

3.1 บทบาทของนักลงทุน เนื่องจากการเริ่มต้นของกิจการส่วนมากเกิดจากผู้ประกอบการมีความมั่นใจในความคิดของตนเอง แต่ไม่มีผู้ร่วมทุนทำให้การลงทุนในกิจการครั้งแรกต้องเป็นเงินส่วนตัว ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงเป็นผู้ที่กล้าเสี่ยงต่อการจัดการทางการเงิน เพื่อลงมือทำประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งเป็นการพิสูจน์ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

3.2 บทบาทของผู้จัดการถึงแม้ว่ากิจการที่ก่อตั้งขึ้นจะเป็นเพียงกิจการขนาดเล็กแต่ในฐานะ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องดำเนินการกิจการในฐานะผู้จัดการ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามเป้าหมายได้จนบรรลุผลสำเร็จ โดยทางผู้ประกอบการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ในการจัดการ และต้องพยายามสร้างสมประสพการณ์ทางการจัดการให้มากขึ้นตามไปด้วย

3.3 บทบาทของผู้นำ โดยปกติแล้วกิจการขนาดเล็กมักจ้างแรงงานเข้ามาทำงานตามความเหมาะสมขององค์กร ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีบทบาทในการเป็นผู้นำอย่างเด่นชัด โดยต้องเป็นผู้บุกเบิกริเริ่มงานใหม่ ๆ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพงานให้มีความเป็นปัจจุบัน ผลักดันให้เกิดการทำงานเป็นทีมของสมาชิกแต่ละคน โดยอาศัยศิลปะการปกครอง ตลอดจนส่งเสริมขวัญและกำลังใจ อีกทั้งการพัฒนาพนักงานให้เติบโตก้าวหน้าเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานด้วย

3.4 บทบาทของผู้สร้างสรรค์สังคม เมื่อผู้ประกอบการได้ริเริ่มกิจการเพื่อช่วยเหลือทำประโยชน์ให้กับสังคมและผู้รับบริการในเชิงเศรษฐศาสตร์แล้ว หากพบว่ากิจการเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่องนอกจากเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแล้วทางผู้ประกอบการยังสามารถแสดงออกเพื่อรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่คำนึงถึงการสร้างผลกำไรเพียงอย่างเดียว หรือทำกิจการที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือชุมชน จึงได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณค่าสมควรแก่การยกย่องของสังคม และการสนับสนุนของผู้รับบริการหรือประชาชนต่อไป

นอกจากนี้ Kuratlo & Hodgetts (1998: 1-3) กล่าวว่า ผู้ประกอบการ ยังทำหน้าที่เป็นผู้ริเริ่มกิจการขึ้นมาและดำเนินงานกิจการอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ประสบความสำเร็จและก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยธรรมชาติแล้วผู้ประกอบการส่วนมากมักเริ่มต้นจากขนาดเล็กแล้วจึงค่อยเติบโตขึ้น เมื่อการดำเนินงานได้ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นลำดับขั้นตอน ขณะเดียวกันผู้ประกอบการในกิจการขนาดเล็กนับว่าเป็นผู้สังเกตเห็นถึงโอกาสในการจัดตั้งกิจการขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ อีกทั้งกิจการขนาดเล็กอาจกลายเป็นองค์กรที่มีจำนวนมากและมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจในการสร้างคุณค่า เช่น การผลิต การขาย การบริการ เป็นต้น

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจมีระดับมากหรือน้อยแตกต่างกัน สืบเนื่องมาจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของประชากรที่ก่อให้เกิดสภาพจิตใจในลักษณะต่าง ๆ ตามแต่ละบุคคล (บรรพต วีระสัย, 2524 ; ดนัย เทียนพุดม, 2532 ; ถาวรธนะเวช ศรีสชะโต, 2543)



ตารางที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการ

บรรพต วีระสัย (2524)	दनัย เทียนพุดม (2532)	ถาวร-ธนะเวช ศรีสขะโต (2543)
<p>1. มีความกล้าเสี่ยงพอสมควร มีชั้นเชิงและส่งเสริมให้มีการตัดสินใจได้โดยไม่ลังเล</p> <p>2. มีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการใด ๆ ก็ตามให้เป็นผลสำเร็จ</p> <p>3. มีความรับผิดชอบและเชื่อมั่นในตนเอง</p> <p>4. คำนึงถึงผลการกระทำโดยตีค่าออกมาในรูปของเงินตรา</p> <p>5. ค่อยหาโอกาสตามช่องทางเพื่อการประกอบกิจกรรมใหม่อยู่เสมอ</p> <p>6. มีความสามารถในการจัดรูปงาน และการวางตัวบุคคลหรือพนักงานในหน่วยงาน</p>	<p>1. ความสามารถทางนวัตกรรมในการแสวงหาช่องทางใหม่ ๆ</p> <p>2. ความสามารถในการจัดการกับสิ่งวุ่นวาย เป็นความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่เกิดอย่างไม่คาดฝัน มีความเกี่ยวพันใกล้ชิดกับกระบวนการเกิดนวัตกรรม</p> <p>3. ความปรารถนาความสำเร็จเป็นแรงผลักดันให้เกิดการทุ่มเทเพื่อบรรลุเป้าหมาย</p> <p>4. ความสามารถวางแผนที่มีเป้าหมายท้าทายขณะเดียวกันเป้าหมายยังสามารถคาดคะเนถึงความสำเร็จได้</p> <p>5. การใช้ความสามารถของตนเองและพนักงานได้บังคับบัญชามุ่งไปสู่เป้าหมายหลัก</p> <p>6. ผู้ประกอบการรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริง รวมทั้งศึกษาและกำหนดข้อปฏิบัติที่เป็นไปได้</p>	<p>1. ในฐานะนักวิเคราะห์โอกาส ชอบค้นคว้าหาความรู้ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานต่างๆ</p> <p>2. ในฐานะนักแก้ปัญหา สามารถเข้าถึงข้อจำกัดและอุปสรรคด้วยความรวดเร็ว มักจะมองหาทางเลือกต่างๆ เพื่อแก้ปัญหา รู้ว่าจะต้องประเมินทางเลือกด้วยเงื่อนไขที่ง่ายที่สุด</p> <p>3. ในฐานะนักคิดที่มีเหตุผล กล้ายอมรับสิ่งที่ตัวเองก่อกำเนิดปัญหา นำข้อมูลนั้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยพิจารณา พร้อมกับยอมรับวิธีการปรับปรุงที่ดีกว่า</p> <p>4. ในฐานะนักบริการตามวัตถุประสงค์ เข้าใจงานที่ละเอียดแต่ละงานที่จะต้องเสร็จ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การตัดสินใจทางกลยุทธ์ สรรหาทางที่ดีที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย</p> <p>5. ในฐานะพนักงาน นิยมทำกิจกรรมให้สำเร็จ ภายใต้เงื่อนไขของเวลาที่กำหนดไว้</p>

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการ (ต่อ)

บรรพต วีระสัย (2524)	दनัย เทียนพุดม (2532)	ถาวร-ธนะเวช ศรีสชะโต (2543)
	7. ความรับผิดชอบต่อข้อกำหนดเป้าหมาย และตัดสินใจว่าจะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานไปในทิศทางใด 8. สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้ตามสถานการณ์ 9. การเป็นนักจัดองค์กรและนักบริการ โดยระบุและจัดกลุ่มพนักงานที่เหมาะสม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับงาน	6. ในฐานะนักควบคุมงานและควบคุมตัวเอง โดยอาศัยการตระหนักรู้ว่าตนกำลังทำอะไรอยู่ รวมทั้งยังเป็น การ แสดงความสามารถในการทำงานเพียงลำพัง มีความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ

ที่มา: จากการสังเคราะห์ข้อมูลในการทบทวนวรรณกรรม อ้างอิงจาก บรรพต วีระสัย (2524); ดนัย เทียนพุดม (2532); ถาวร-ธนะเวช ศรีสชะโต (2543)

จากตารางที่ 2 อธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการ เป็นบุคคลที่มีกระบวนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อใช้ในการแสวงหาช่องทางหรือค้นหาโอกาสใหม่ ๆ ร่วมกับความคิดสร้างสรรค์ นำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบกิจการ สิ่งสำคัญ คือ ตัวของผู้ประกอบการต้องเป็น ผู้มีวิสัยทัศน์ในการทำงานบริการ สามารถนำไปวางแผนและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานของพนักงานได้ โดยต้องให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับงาน จากการทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า ความปรารถนาในความสำเร็จ และการยอมรับในการกระทำทั้งดีและร้ายของตัวผู้ประกอบการจะเป็นแรงผลักดันให้กิจการประสบความสำเร็จ

อย่างไรก็ตาม Papanek (1991: 317) อธิบายว่า บุคคลที่จะเป็นผู้ประกอบการที่ดี จำเป็นต้องมีทักษะพิเศษ และมีคุณสมบัติบางอย่างที่ต่างจากบุคคลทั่วไป เช่น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าบุคคลทั่วไป มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ประกอบกิจการ Rissal (1992: 15-16) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการในประเทศอินโดนีเซีย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 27 คน จากกิจการประเภทต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของ

ผู้ประกอบการที่ใช้เป็นกรอบการอ้างอิงในการประกอบอาชีพกิจการส่วนตัว ได้แก่ สภาพแวดล้อม แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ความคิดริเริ่ม ทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยี ทักษะในการบริหารองค์กร และความพากเพียรหรือขยัน นอกจากนี้ยังพบว่า พื้นฐานทางการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนการเป็นผู้ประกอบการ โดยทาง Hamel & Prahalad (1994) กล่าวว่า ความสามารถหลักของธุรกิจเป็นสิ่งที่รวมกันของทักษะและเทคโนโลยี รวมถึงความสามารถหลักของธุรกิจยังมีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

- 4.1 เป็นสิ่งที่ทดแทนผลรวมของการเรียนรู้ การข้ามชุดทักษะของแต่ละบุคคลในองค์กร
- 4.2 เป็นสิ่งที่ไม่เหมือนชุดความรู้ที่มีอยู่เป็นประจำอย่างครบถ้วนในแต่ละบุคคลหรือการรวมกันเป็นทีม
- 4.3 เป็นประตูไปสู่โอกาสในอนาคต มีความเป็นที่ต้องการต่อกลุ่มเป้าหมาย สามารถปรับเปลี่ยนและคงอยู่ได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงไปของชุดทักษะและเทคโนโลยี
- 4.4 เป็นชุดของทักษะและเทคโนโลยีที่ทำให้องค์กรสามารถกำหนดประโยชน์ที่เจาะจง โดยเฉพาะต่อผู้รับบริการ
- 4.5 เป็นการแข่งขันด้านความสามารถไม่ใช่ระหว่างสินค้ากับสินค้า หรือแม้กระทั่งเงื่อนไขทางธุรกิจกับธุรกิจ
- 4.6 เป็นความสามารถหลักของธุรกิจในการแข่งขัน ด้วยการสร้างสินค้าหรือผลผลิตที่มีมาตรฐาน นอกจากนี้ ปัจจัยที่ชี้ถึงสิ่งที่เป็นความสามารถหลักของธุรกิจด้วยเกณฑ์ 3 ประการ ได้แก่
 - 4.6.1 คุณค่าต่อผู้รับบริการ คือ เสนอสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้ผู้รับบริการอย่างแท้จริง รวมทั้งยังเป็นทักษะที่สามารถทำให้ธุรกิจส่งมอบประโยชน์พื้นฐานต่อผู้รับบริการ
 - 4.6.2 ความแตกต่างจากคู่แข่ง แม้กระทั่งการบ่งบอกถึงความยากต่อการลอกเลียนแบบ โดยระดับความสามารถหลักขององค์กรเป็นสิ่งที่ยั่งยืนที่สุดเหนือคู่แข่ง อาจเลียนแบบได้ง่าย แต่ถ้าเป็นความสามารถหลักอาจไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ในอุตสาหกรรม
 - 4.6.3 การพัฒนาเพิ่มพูน ความสามารถในการสร้างสินค้าใหม่ให้เกิดในท้องตลาด หากประเมินว่าความสามารถในการพัฒนาที่เกิดจากผู้บริหารระดับสูงต้องทำงานหนัก

สำหรับ Karatko & Hodgetts (1998: 6) นำเสนอว่า ผู้ประกอบการขนาดเล็กมีบทบาท ในการดำเนินงานต่างจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหาร ด้านวางแผน ดำเนินงาน ด้านแสวงหาและติดต่อผู้รับบริการ ด้านการจัดหาวัตถุดิบ การจัดสรรทรัพยากร และควบคุมการผลิต ตลอดจนการร่วมกิจกรรมด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ โดยผู้ประกอบการขนาดเล็กจำเป็นต้องมีความชำนาญในการปฏิบัติงานเกือบทุกหน้าที่ เพื่อความสำเร็จและความอยู่

รอดขององค์กร ในขณะที่กิจการขนาดใหญ่ที่มีการแบ่งส่วนงานให้แก่ผู้บริหารฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ แม้ว่าผู้บริหารบางฝ่ายหรือแผนกนั้น ๆ จะขาดความสามารถก็ไม่กระทบต่อความสำเร็จขององค์กร มากเท่ากับการที่ผู้บริหารของกิจการขนาดเล็กที่ขาดทักษะหรือความสามารถทางการจัดการ กิจการขนาดเล็กจำนวนมากต้องปิดกิจการ เนื่องจากประสบความล้มเหลวในการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 88 เกิดจากผู้ประกอบการขาดทักษะในการเป็นผู้นำและวิสัยทัศน์ทางธุรกิจ

5. ศักยภาพในการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

อรพิน สันติธีรากุล (2543: 133) กล่าวว่า หลักการสำคัญในการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยศักยภาพ 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้

5.1 ศักยภาพแห่งความสำเร็จ (Achievement Competencies) แบ่งออกเป็น 5 แนวทางสำคัญ ได้แก่

5.1.1 การแสวงหาโอกาส (Opportunity Seeking) คือ การแสดงความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งการประยุกต์ใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อสร้างสรรค์โอกาส

5.1.2 ความมุ่งมั่น (Persistence) คือ ความมุ่งมั่นที่จะใช้สติปัญญาที่ตนเองสามารถทำงานมากกว่าผู้อื่นก็ตาม

5.1.3 ความมีพันธะต่องาน ความผูกพัน ความรับผิดชอบในงาน (Commitment to Work Contact) คือ การที่ผู้ประกอบการได้ตั้งเป้าหมายแล้ว โดยระมัดระวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นเมื่อกิจการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว พร้อมทั้งแสวงหาแนวทางสู่ความสำเร็จแก่ตนเองและบุคคลอื่นที่อยู่รอบตัว ตลอดจนแสดงความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายทำให้ผู้ประกอบการทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มกำลัง สอดคล้องกับความสามารถในการรับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มประสิทธิภาพ แม้จะเผชิญกับอุปสรรคที่อาจขัดขวางการดำเนินงาน

5.1.4 ความต้องการไฝหาหลักประกันคุณภาพและประสิทธิภาพ (Demand for Quality and Efficiency) คือ การทำงานอย่างกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา มองเหตุการณ์ที่เป็นโอกาสในการเรียนรู้ จากเรื่องราวในอดีตเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ สำนวญเทคนิคที่แปลกใหม่มาแก้ไขปัญหาให้ไม่ยึดติดกับแผนงานที่อาจล้มเหลวหรือมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ รับการฟังข้อเสนอแนะคำวิจารณ์ต่าง ๆ

5.1.5 ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) คือ ผู้ประกอบการที่มีความชอบทำงานท้าทาย รวมถึงผู้ประกอบการที่ไม่มีความภูมิใจกับงานที่ง่ายและหลีกเลี่ยงงานที่มีความเสี่ยงสูงจนเกินไป เมื่อประเมินแล้วพบว่าอาจมีโอกาทำให้ประสบผลสำเร็จภายใต้ความเสี่ยงในระดับปานกลาง

5.2 ศักยภาพแห่งการวางแผน (Planning Competencies) แบ่งออก 3 แนวทางสำคัญ ได้แก่

5.2.1 การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) คือ การที่ผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับความสนใจในสิ่งที่ตนเองถนัดและเป้าหมายเหล่านั้น ผู้ประกอบการได้ประเมินด้วยตนเองแล้วพบว่ามีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และมีความสามารถที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในงานนั้นได้

5.2.2 การวางแผน ติดตาม ประเมินอย่างมีระบบ (Systematic Planning and Monitoring) คือ การสร้างทิศทางและกลยุทธ์เอาไว้ล่วงหน้า รวมถึงการใช้หลักบริหารงานอย่างเป็นระบบหรือขั้นตอน เพื่อความสะดวกต่อการวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน และการนำมาประเมินแนวทางแก้ไขข้อจำกัดเหล่านั้น

5.2.3 การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) คือ การค้นหาและแสวงหาข้อมูลอื่นๆ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย เป็นต้น รวมถึงการแสวงหาความรู้ จากบุคคล ผ่านกระบวนการอบรมสัมมนา การปรึกษาแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำมาช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้ถูกต้อง

5.3 ศักยภาพแห่งอำนาจ (Power Competencies) แบ่งออกเป็น 2 แนวทางสำคัญ ได้แก่

5.3.1 การชักชวน การชักชวน การสร้างเครือข่าย (Persuasion Networking) คือ การแสดงความสามารถชักจูงโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้เข้ามาร่วมมือสนับสนุนทางธุรกิจหรือแม้กระทั่งการใช้ความสามารถในการบริหารงาน สร้างทัศนคติ แรงจูงใจต่อผู้ร่วมงานเกิดความเต็มใจและเข้าใจงานมากขึ้น รวมทั้งยังสามารถทำตามแผนที่วางไว้อย่างราบรื่น นอกจากนี้ ยังมีแนวทางการดำเนินกิจการแบบสร้างพันธมิตรและพึ่งพากันเพื่อให้ธุรกิจเกิดการรวมกลุ่มกันภายในพื้นที่ต่อไป

5.3.2 ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) คือ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ชอบอิสระและพึ่งตนเอง มีความตั้งใจเข้มแข็งและมีลักษณะเป็นผู้นำที่ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลผู้ก่อตั้ง ผู้ลงทุน หรือแม้กระทั่งผู้บริหารที่มีอำนาจการตัดสินใจในการบริหารธุรกิจให้สามารถยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งผู้ประกอบการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ ที่ในการสร้างสรรค์รูปแบบแผนงานในการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

2. การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ

1. ความหมายของเครือข่าย

Mitchell (1968: 2) ได้ให้ความหมายของคำว่า เครือข่าย หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบข้าง สามารถนำมาอธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่ในเครือข่ายนั้นจึงนำมาเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ตลอดจนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่อยู่ในสังคม ในช่วงเวลาต่อมา Boissevain and Mitchell (1973: 31) ได้ให้ความหมายที่มีรายละเอียดเชิงลึกถึงคำว่า เครือข่าย หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมแบบไร้ขอบเขต ไม่มีการวางโครงสร้างแน่นอนตายตัว การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกันช่วยให้มองเห็นเป็นรูปธรรม 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) เครือข่ายการเปลี่ยนแปลง 2) เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร 3) เครือข่ายความสัมพันธ์ ในขณะที่ Wheatley (1999) กล่าวว่า สรรพสิ่งทั้งหลายพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คำนี้ถึงการดำรงอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มหรือลักษณะเครือข่ายแห่งความสัมพันธ์ มีความเป็นอิสระต่อกัน และการมีตัวตนที่แท้จริง ทั้งนี้ สรรพสิ่งทั้งหลายเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยง เกิดการขยายผลเติบโตอย่างต่อเนื่อง

Hanson (2003) ได้ให้ความหมายของเครือข่าย (Network) หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือหลายองค์การที่มีทรัพยากรของตัวเอง ซึ่งการเข้ามาประสานงานกันภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาที่เหมาะสมกัน เพื่อก่อให้เกิดรูปแบบกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ การวางรากฐานเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องการขอความช่วยเหลือหรือความร่วมมือจากกลุ่มอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาและสามารถติดต่อกันต่อไปได้ รวมทั้งปัจเจกบุคคลหรือสถาบันเมื่อมารวมกันเป็นกลุ่มนั้น ต้องมีความสนใจในเรื่องหนึ่งเรื่องใดร่วมกัน แต่อย่างไรก็ตามการรวมกลุ่มที่มีบุคคลรวมสนทนากันเท่านั้นยังไม่อาจเป็นเครือข่ายงานได้ หากต้องการเป็นเครือข่ายที่ดีจำเป็นต้องมีปัจจัยความร่วมมือกันในการติดต่อสื่อสารด้วยความเต็มใจที่จะประสานงานกันและที่สำคัญสมาชิกต้องยอมรับการทำกิจกรรมร่วมกันไม่ใช่เพียงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเท่านั้น นอกจากนี้มุมมองของ Starkey (1997: 14) ให้ความหมายของคำว่าเครือข่าย หมายถึง การรวมกลุ่มของปัจเจกชน หรือองค์กรโดยสมัครใจ มีวัตถุประสงค์เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ในขณะที่แต่ละองค์กรก็มีรูปแบบการจัดการของตัวเองอย่างเต็มที่ กล่าวได้ว่าเครือข่ายไม่ได้มีผลต่อการปกครองตนเอง (Autonomy) และการมีอิสระ (Interdependence) ของสมาชิกภายในกลุ่ม

นฤมล นิราทร (2543: 43) ให้นิยามของเครือข่าย คือ การทำงานที่มีรูปแบบการประสานงานของกลุ่มคนหรือองค์กรด้วยความสมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะการให้ความช่วยเหลือระหว่างกันและแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ อาจกล่าวได้ว่าเครือข่ายเป็นการทำงานที่เป็นรูปแบบความร่วมมือหรือการพึ่งพาอาศัย

กัน นิยมมาใช้ในเชิงธุรกิจ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สำหรับ เสรี พงศ์พิศ (2548: 8) มีความเห็นว่า เครือข่ายเป็นขบวนการทางสังคมอันเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และความต้องการบางอย่างร่วมกัน โดยดำเนินกิจกรรมบางอย่างผ่านสมาชิกของเครือข่ายแต่ยังคงให้ความสำคัญกับการทำงานที่เป็นเอกเทศไม่ขึ้นตรงต่อกัน

สตโต คัมทรัพย์อนันต์ (2552: 31) มีความเห็นว่า เครือข่าย คือ แสดงถึงความสัมพันธ์ของสรรพสิ่งเพื่อให้เกิดความยึดโยงกันอย่างชัดเจน นับว่าเป็นพลังในการสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ความสัมพันธ์เชิงกระบวนการเรียนรู้ เพื่อเชื่อมโยงกับพันธมิตรอื่น ๆ โดยมีจุดยืนของตนเอง แต่มีการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดการรวมตัวแบบหลวม ๆ มีความสัมพันธ์แบบแนวนอน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมเป็นลักษณะหุ้นส่วนแห่งความร่วมมือและความสัมพันธ์แบบแนวตั้ง เพื่อเป็นการรวมกลุ่มภาคีที่แตกต่างกันโดยมุ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์

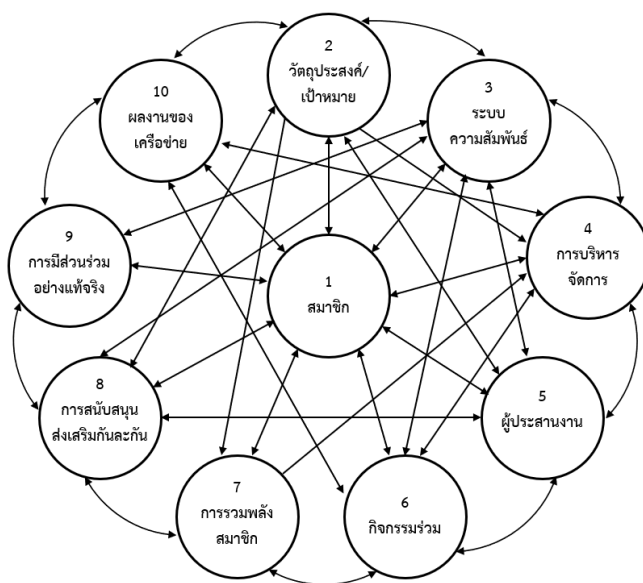
อย่างไรก็ตาม พระดาวเหนือ บุตรสีทา (2557: 15) กล่าวถึงคำว่า เครือข่าย หมายถึง การประสานความร่วมมือระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์การที่มีกิจกรรมคล้ายคลึงกัน และเชื่อมโยงขยายผลการทำงานหรือแนวคิดไปสู่กลุ่มหรือองค์การอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างพลังสำหรับการแก้ปัญหา และเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างกัน การมีส่วนร่วม การทำกิจกรรมร่วมกันหรือช่วยเหลือกันโดยการติดต่อต้องมีการจัดตั้งศูนย์กลางแม่ข่ายหรือแกนนำ ในกรณีที่ไม่มีแม่ข่ายหรือแกนนำ แต่เลือกใช้การติดต่อโดยตรงระหว่างกลุ่ม ซึ่งมีการจัดรูปแบบหรือระเบียบโครงสร้างที่เปิดโอกาสให้สมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระ โดยอาจมีรูปแบบการรวมตัวแบบเฉพาะกิจตามความจำเป็น หรือเป็นโครงสร้างที่มีความสัมพันธ์ชัดเจน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายและวิธีการทำงานร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการทำงานร่วมกัน จากการศึกษาของ Sloep (2009) ได้เสนอแนวคิดเครือข่ายทางธุรกิจ คือ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล กลุ่มและองค์กร อาจอยู่ในธุรกิจเดียวกันหรือต่างธุรกิจแต่เกี่ยวข้อง และชุมชน รวมถึงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเอกชนกับหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้การเชื่อมโยงของกลุ่มย่อยเหล่านี้ต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสมาชิกในเครือข่ายมีส่วนร่วมตัดสินใจวางแผนดำเนินการรับผิดชอบและร่วมรับผลประโยชน์ (Dredge, 2006) นอกจากนี้ True & Mintrom (2001) ยังขยายความของเครือข่ายว่า เป็นการจัดโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยย่อยที่อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ พิจารณาได้จากความสัมพันธ์ที่มีลักษณะแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันภายใต้มีเป้าหมายเดียวกัน (Castells M. & Cardoso G.,2006)

พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น (2558) ให้ความคิดเห็นว่า เครือข่ายสามารถนำกระบวนการทางด้าน เครือข่ายทางธุรกิจ (Business Network) และเครือข่ายทางสังคม (Social Network) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการด้านความสัมพันธ์ลงทุนในกลุ่มกิจการค้าที่มีลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ต่างตอบแทนระหว่างกัน รวมทั้งผลต่อกิจการทั้งทางตรงและทางอ้อม

เพื่อการวางระบบกฎเกณฑ์และปฏิสัมพันธ์ทางการค้าร่วมกันอย่างแนบแน่นมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกคล่องตัวกับองค์กรและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่จะผลดีกลับมายังองค์กรในความหมายอีกนัยหนึ่งที่สำคัญการจัดการเครือข่ายทางสังคม เป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่มีผลต่อการดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อใช้เป็นการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญทางด้านการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กร เพื่อจุดมุ่งหมาย เดียวกันความสำเร็จของธุรกิจที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เครือข่ายเป็นกระบวนการทำงานเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ ทำให้ได้ร่องรอยของความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคล และองค์กรที่ทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในรูปของเครือข่ายมากขึ้น เชื่อมโยงระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร ว่าเป็นการกระทำในลักษณะของความสัมพันธ์ระดับบุคคลขึ้นไป นอกจากนี้ Tajeddini, Martin and Ali (2020: 1-15) ได้กล่าวถึงแนวคิดเครือข่ายว่า ความสัมพันธ์ทางเครือข่ายเป็นการอธิบายถึงขอบเขตของแต่ละบุคคล บริษัท ผู้ประกอบการ และบริษัทอื่นที่มีความสนใจในลักษณะเดียวกัน สิ่งนี้มีแนวโน้มที่จะเสริมสร้างและพัฒนาข้อมูลเชิงลึกและความคิดใหม่ร่วมกันอย่างไม่ปกปิดอำพราง อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่าง การเชื่อมโยงเครือข่ายที่แน่นแฟ้นช่วยทำให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ร่วมกันภายในองค์กร

2. องค์ประกอบของเครือข่าย

พระมหาสุทิตย์ อาภากรโ (2547: 48-50) กล่าวว่า การจัดการเครือข่ายต้องอาศัยการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) หน่วยชีวิตหรือสมาชิก 2) จุดมุ่งหมาย 3) การทำหน้าที่อย่างมีจิตสำนึก 4) การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยน 5) ระบบความสัมพันธ์และการสื่อสาร แต่สำหรับมุมมองของ สนทยา พลศรี (2550: 216-218) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของเครือข่ายต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 10 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) สมาชิกของเครือข่าย 2) วัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน 3) ระบบความสัมพันธ์ของเครือข่าย 4) การบริหารจัดการ 5) ผู้ประสานงานเครือข่าย 6) กิจกรรมร่วมกัน 7) การรวมพลังสมาชิก 8) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน 9) การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง 10) ผลงานของเครือข่ายนี้มีลักษณะดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของเครือข่าย
ที่มา: สนทยา พลศรี (2550: 218)

จากภาพที่ 2 อธิบายองค์ประกอบของเครือข่ายโดยมีสมาชิกเป็นจุดศูนย์กลาง เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และผลงานของเครือข่ายร่วมกัน ในขณะที่ ปารีชาติ สถาปิตานนท์ และ ชัยวัฒน์ ธีระพันธ์ (2546: 7) กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญต่อการเสริมสร้างเครือข่ายต้องประกอบไปด้วย การถ่ายทอดความรู้ ทักษะ การสื่อสาร การบริหารข้อมูลข่าวสาร และการปฏิสัมพันธ์ เพื่อนำไปสู่การตีความหมายหรือการสร้างควมหมายร่วม และสุดท้ายเป็นการแสดงออกถึงความเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน จะเห็นว่า เครือข่าย เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกทุกฝ่ายเห็นและเข้าใจเป้าหมายร่วมกัน ทั้งเป้าหมายในระยะสั้น ระยะยาว และเป้าหมายเฉพาะหน้า ในขณะที่เครือข่ายจะมีกลไกการจัดระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ หรือทักษะต่าง ๆ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีการรับรู้และตีความหมายข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ภายในเครือข่านั้นต้องประกอบด้วยสมาชิกที่หลากหลายมุมมอง แต่ต้องพิจารณาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีการสั่นไหวของข้อมูลข่าวสารที่สื่อถึงกัน มีพื้นที่รูปธรรมในการทำงาน มีชุมทาง (Nub) มีโหนด (Node) หรือศูนย์ประสานงานย่อยที่กระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ อีกทั้งต้องมีผู้จัดการเครือข่ายในการติดต่อประสานงานระหว่างกัน โดยเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งในระดับชุมทางและโหนดย่อยในพื้นที่ เพื่อให้เครือข่ายมีกิจกรรมและการเคลื่อนไหวตลอดเวลา ในบางครั้งกิจกรรมย่อยในระดับโหนดก็ยังสามารถสร้างเป็นพลังของเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ3. ประเภทของเครือข่าย

เสรี พงศ์พิศ (2548: 198-199) เครือข่ายมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับสมาชิก พื้นที่กิจกรรมหลักวัตถุประสงค์ และโครงสร้างการดำเนินงานในลักษณะองค์กรของเครือข่ายพิจารณาตามเงื่อนไขความจำเป็น ดังนี้

3.1 เครือข่ายแนวราบ เป็นลักษณะการประสานระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน อาชีพเดียวกันให้มาเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เช่น เครือข่ายเกษตร เครือข่ายนักพัฒนา เครือข่ายนักวิจัย เป็นต้น รวมทั้งกรณีที่เป็นปัจเจกบุคคล หรืออาจเป็นสถาบันก็ได้ เช่น เครือข่ายสถาบันวิจัย เครือข่ายศูนย์ข้อมูล เป็นต้น บางเครือข่ายอาจเปิดรับเฉพาะบุคคลทั่วไปหรือสถาบันทั่วไปที่สนใจในประเด็นเดียวกันนั้น

3.2 เครือข่ายที่มีลักษณะแนวตั้ง เป็นลักษณะการนำผู้คนจากหลากหลายอาชีพที่แตกต่างกันมารวมกันเป็นเครือข่าย เช่น เกษตรกร นักพัฒนา นักวิชาการ นักธุรกิจ นักการเมือง องค์กรการทุน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน โดยเครือข่ายนี้มีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ทุกอาชีพและทุกชนชั้นสามารถเป็นสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน

3.3 เครือข่ายส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพื่อทำให้การสื่อสารเป็นลักษณะการแลกเปลี่ยนข้อมูล และส่งเสริมประสบการณ์ที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการแสดงความร่วมมือกันในเรื่องต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันยังเป็นการแสดงพลังอำนาจการต่อรองได้ดีขึ้น ไม่ว่าจะป็นองค์กรของรัฐ หรือเอกชน หรือองค์กรวิชาการทำให้ได้รับความสนใจและความช่วยเหลือง่ายขึ้น

3.4 เครือข่ายจำนวนหนึ่งเกิดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในด้านการวิจัยเป็นลักษณะ การศึกษาการฝึกอบรม การจัดการทรัพยากร การจัดการตลาด ในขณะที่บางเครือข่ายแลกเปลี่ยน ทรัพยากรร่วมกัน อาทิ พันธุ์ไม้ พันธุ์สัตว์ ผลผลิตทางการเกษตรในท้องถิ่น รวมทั้งบางเครือข่ายให้ ความสำคัญกับการรวมตัวกันเพื่อกดดันทางการเมืองรณรงค์ให้สังคมเกิดสำนึกเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ป่าชุมชน การสร้างเขื่อน เป็นต้น

ในขณะที่ สนธยา พลศรี (2550: 229-242) ได้เสนอแนวทางการจำแนกประเภทของ เครือข่ายตามหลักเกณฑ์ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย แบ่งออกเป็น 16 ประเภท ดังนี้

3.1 การแบ่งตามความซับซ้อนของกลไกการทำงาน เป็นการพิจารณาจากความละเอียด ของขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดการรวมตัวและ และเพิ่มจำนวนของสมาชิก โดยคำนึงถึงแนวทางการลดหรืออาจเพิ่มความซับซ้อนตามลำดับสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่าย ชั้นเดียว เป็นเครือข่ายที่เกิดจากการรวมตัวของสมาชิกเพียงระดับเดียว โครงสร้างไม่มีความซับซ้อน มากนัก 2) เครือข่ายหลายชั้น เป็นเครือข่ายที่สมาชิกรวมกันในลักษณะของการขยายเครือข่ายออกไป หลายระดับ หรือหลายชั้นซึ่งมีความซับซ้อนที่หลายระดับ

3.2 การแบ่งตามสถานภาพและบทบาทของสมาชิก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) เครือข่ายแนวนอน (Horizontal Network) เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เมื่อรวม

เป็นเครือข่ายจะมีตำแหน่ง และหน้าที่ที่ตัดเทียมกัน ไม่มีใครมีอำนาจเหนือกว่าใคร ต่างนำศักยภาพของตนมาใช้ในการดำเนินงานของเครือข่ายอย่างเต็มที่ 2) เครือข่ายแนวตั้ง (Vertical Network) เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีลักษณะแตกต่างกัน เมื่อรวมเป็นเครือข่ายสมาชิกจะมีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันออกไป เช่น สมาชิกแกนนำ สมาชิกธรรมดา สมาชิกสมทบ เป็นต้น

3.3 การแบ่งตามระดับการรวมตัวของสมาชิก เป็นการพิจารณาเครือข่ายตามลักษณะการมารวมกันเป็นเครือข่ายของสมาชิก ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปหลายระดับ ได้แก่ 1) เครือข่ายระดับบุคคล เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ มารวมกันเป็นเครือข่าย 2) เครือข่ายระดับกลุ่มหรือองค์การ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกเกิดจากการรวมตัวของกลุ่มหรือองค์การไม่ใช่บุคคล 3) เครือข่ายระดับบุคคลกับกลุ่มหรือองค์การเป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ กับกลุ่มหรือองค์การ ซึ่งเป็นคนละระดับกัน 4) เครือข่ายระดับชุมชนต่าง ๆ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยชุมชนขนาดต่าง ๆ เช่น ระดับจังหวัด ระดับเมืองกับเมือง ระดับประเทศกับประเทศ เป็นต้น หรือสมาชิกอาจจะประกอบด้วยชุมชนขนาดเดียวกันหรือต่างขนาดก็ได้ 5) เครือข่ายระดับสถาบัน เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยสถาบันประเภทเดียวกัน เช่น สถาบันครอบครัวกับสถาบันครอบครัว สถาบันครอบครัวกับสถาบันศาสนา เป็นต้น

3.4 การแบ่งตามลักษณะการเป็นศูนย์กลางของเครือข่าย เป็นการพิจารณาจากลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์กลางกับสมาชิกว่าเป็นแบบใด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ 1) เครือข่ายรวม ศูนย์ เป็นเครือข่ายที่มีศูนย์กลางเพียงแห่งเดียว มีลักษณะการดูแลแบบรวมอำนาจ สมาชิกเป็นเพียงผู้ร่วมใช้บริการจากศูนย์กลางเท่านั้น หรือมีศูนย์กลางเป็นแม่ข่าย ส่วนสมาชิกเป็นลูกข่ายที่ต้องดำเนินงานตามแม่ข่าย 2) เครือข่ายกระจายศูนย์ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีอิสระในการดำเนินงาน แต่จะมีคณะกรรมการร่วมทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง หรือประสานงานเครือข่าย 3) เครือข่ายผสม เป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างทั้งรูปแบบรวมศูนย์และกระจายศูนย์รวมกัน กล่าวคือ มีศูนย์กลางทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสมาชิกแต่ให้สมาชิกมีอิสระในการติดต่อประสานงานกันได้โดยตรงอีกด้วย 4) เครือข่ายเชิงซ้อน เป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างเปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถติดต่อประสานงาน ร่วมมือกันดำเนินงานภายในเครือข่ายได้โดยตรง มีศูนย์กลางประสานงานหลายศูนย์

3.5 การแบ่งตามระดับความสัมพันธ์กับศูนย์กลาง เป็นการพิจารณาเครือข่ายจากระดับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับศูนย์กลางของเครือข่ายแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายใกล้ชิด (Intimate Network) เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิกที่ใกล้ชิดกับบุคคลที่เป็นจุดศูนย์กลางมากที่สุด เช่น เครือข่ายญาติ เพื่อน เป็นต้น 2) เครือข่ายรอง (Effective Network) เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิกที่บุคคลผู้เป็นศูนย์กลางรู้จักคุ้นเคยน้อยกว่ากลุ่มเครือข่ายใกล้ชิด อาทิ ญาติพี่น้องลำดับห่าง ๆ คนที่รู้จักคุ้นเคยทั่วไป 3) เครือข่ายขยาย (Extended Network) เป็น

เครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งบุคคลผู้เป็นจุดศูนย์กลางไม่รู้จักโดยตรง แต่สามารถติดต่อสัมพันธ์ผ่านบุคคลในเครือข่ายใกล้เคียงอีกทีหนึ่ง

3.6 การแบ่งตามขนาดของเครือข่าย เป็นการพิจารณาจากจำนวนของสมาชิกที่รวมกันเป็นเครือข่ายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายขนาดใหญ่หรือเครือข่ายรวม (Total Network) เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิกเป็นจำนวนมาก อาทิ เครือข่ายกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งประเทศไทย ซึ่งสมาชิกประกอบด้วยกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองต่าง ๆ มากกว่า 70,000 กองทุน ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย สหกรณ์การเกษตรทุกอำเภอ 2) เครือข่ายขนาดเล็กหรือเครือข่ายย่อย (Sub Network) เป็นเครือข่ายที่มีขนาดเล็กกว่าเครือข่ายรวม มารวมกันเป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ขึ้น เช่น กองทุนหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้านรวมกันเป็นเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านระดับตำบล ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของแต่ละตำบลรวมกันเป็นเครือข่ายผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ระดับอำเภอ เป็นต้น

3.7 การแบ่งตามแหล่งกำเนิดของเครือข่าย โดยพิจารณาจากลักษณะของที่มาหรือแหล่งเกิดของเครือข่ายเป็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายธรรมชาติ เป็นเครือข่ายเกิดขึ้นเอง โดยธรรมชาติเนื่องจากมีปัจจัยบางอย่างสนับสนุน เช่น เครือญาติเดียวกันนับถือศาสนาเดียวกัน ร่วมถิ่นกำเนิดเดียวกัน ประสบปัญหาเหมือนกัน เป็นต้น 2) เครือข่ายจัดตั้ง เป็นเครือข่ายที่เกิดจากการจัดตั้งของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาชุมชน เพื่อการเพิ่มพูนรายได้เพื่อรวมพลังของคนในชุมชน เพื่อความมั่นคงของชุมชนหรือจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

3.8 การแบ่งตามลักษณะของสมาชิกที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เป็นการพิจารณาจากความเหมือน หรือความคล้ายคลึงกันของสมาชิก และความแตกต่างกันของสมาชิกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายประเภทเดียวกัน เป็นเครือข่ายที่สมาชิกประกอบด้วยบุคคลกลุ่มหรือองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น เครือข่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์จังหวัดต่าง ๆ สมาพันธ์ครูแห่งประเทศไทย สมัชชาคนจนภาคอีสาน สันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย ชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้านแห่งประเทศไทย เป็นต้น 2) เครือข่ายต่างประเภทกัน เป็นเครือข่ายที่ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งมีความแตกต่างกันแต่มารวมกันเป็นเครือข่าย เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น ประชาคมจังหวัด เป็นต้น

3.9 การแบ่งตามลักษณะความสัมพันธ์กับรัฐบาล เป็นการพิจารณาจากการจัดตั้งและการสนับสนุนจากรัฐบาล แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) เครือข่ายภาครัฐ เป็นเครือข่ายที่เกิดจากการจัดตั้งหรือการสนับสนุนโดยรัฐบาล เช่น เครือข่ายอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และเครือข่ายอื่น ๆ ที่จัดตั้งและสนับสนุนโดยกระทรวงกรมและหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล 2) เครือข่ายภาคเอกชน

เป็นเครือข่ายที่ประชาชนรวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยไม่อยู่ใต้การบังคับบัญชาของรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็น สโมสรออนไลน์แห่งประเทศไทย สโมสรโรตารีแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมพ่อค้าจังหวัดต่างๆ 3) เครือข่ายองค์การพัฒนาเอกชน เป็นเครือข่ายที่เกิดจากองค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งไม่ถูกบังคับบัญชาโดยรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยไม่แสวงหากำไร เช่น คณะกรรมการประสานงานองค์กรพัฒนาเอกชนแห่งประเทศไทย คณะกรรมการประสานงานองค์กรพัฒนาเอกชนภาคใต้ เป็นต้น

3.10 การแบ่งตามลักษณะของงาน เป็นการพิจารณาจากลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานของเครือข่ายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายพื้นที่ (Area Network) เป็นเครือข่ายที่ดำเนินงานอยู่ในพื้นที่เดียวกัน โดยกิจกรรมมีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป แต่มีการรวมกันเป็นเครือข่าย เช่น หมู่บ้านเดียวกัน ตำบลเดียวกัน อำเภอเดียวกัน จังหวัดเดียวกัน ประเทศเดียวกัน เป็นต้น 2) เครือข่ายกิจกรรม (Issue Network) เป็นเครือข่ายที่ดำเนินงานในกิจกรรมที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน

3.11 การแบ่งตามกฎหมาย เป็นการพิจารณาจากเงื่อนไขการจดทะเบียนตามกฎหมายของเครือข่ายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายที่ไม่เป็นนิติบุคคล เป็นเครือข่ายที่รวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ หรือยังไม่ได้ดำเนินการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ชมรม สมาคม เป็นต้น 2) เครือข่ายนิติบุคคล เป็นเครือข่ายที่ดำเนินการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบของส่วนราชการ เช่น ชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย สมาคมออนไลน์แห่งประเทศไทย หอการค้าแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3.12 การแบ่งตามรูปแบบความร่วมมือระหว่างสมาชิก เป็นการพิจารณาจากลักษณะความร่วมมือของสมาชิกในการดำเนินงานของเครือข่ายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายไม่เป็นทางการ (Informal Network) เป็นเครือข่ายที่สมาชิกรวมกันเป็นเครือข่าย โดยไม่ต้องมีการลงนาม ไม่ต้องมีระเบียบกฎเกณฑ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรแต่มารวมกันด้วยความตั้งใจ เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์บางประการ เช่น เครือข่ายขององค์กรพัฒนาเอกชน เป็นต้น 2) เครือข่ายเป็นทางการ (Formal Network) เป็นเครือข่ายที่สมาชิกรวมกันภายใต้พันธสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดโครงสร้าง ระเบียบของเครือข่ายบทบาท หน้าที่ของสมาชิกไว้อย่างชัดเจน เช่น สภานายความ เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข (อ.ส.ม.) เป็นต้น

3.13 การแบ่งตามคุณสมบัติของเครือข่าย เป็นการพิจารณาจากคุณลักษณะของการรวมกันเป็นเครือข่ายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายเทียม เป็นเครือข่ายที่ขาดคุณสมบัติของการเป็นเครือข่ายแต่เข้าใจว่าเป็นเครือข่าย เนื่องจากเป็นเพียงการรวมกันของสมาชิกแต่ไม่ได้รวมกันแบบเครือข่าย ไม่มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายร่วมกัน ไม่มีความตั้งใจที่จะดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เช่น สมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าบางสถาบันการศึกษาที่มีการจัดงานชุมนุมศิษย์เก่าทุกปี

สมาชิกในรุ่นเดียวกันต่างมาสังสรรค์กันในลักษณะของการรับประทานอาหารเท่านั้น ไม่ได้มีกิจกรรมอื่นใดอีก เป็นต้น 2) เครือข่ายแท้ เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมารวมกันเป็นเครือข่ายด้วยลักษณะของการเป็นเครือข่ายที่แท้จริง

3.14 การแบ่งตามลักษณะของเครือข่าย เป็นการพิจารณาลักษณะที่สำคัญของเครือข่าย แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) เครือข่ายการเรียนรู้ เป็นเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดประสบการณ์ ภูมิปัญญา และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ชมรมแพทย์แผนไทยภาคใต้ เป็นต้น 2) เครือข่ายกิจกรรม เป็นเครือข่ายช่วยเหลือและร่วมมือทำกิจกรรมในลักษณะเดียวกัน หรือสนับสนุน ส่งเสริมกัน เช่น เครือข่ายวิสาหกิจชุมชน เครือข่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นต้น 3) เครือข่ายทรัพยากร เป็นเครือข่ายที่ระดม และจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น ภาคราชการ เอกชน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขาดแคลนทรัพยากรในแต่ละพื้นที่ให้สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างที่คาดหวัง เช่น เครือข่ายประมงชายฝั่งจังหวัดสงขลา เป็นต้น

3.15 การแบ่งตามวิชาชีพของสมาชิก เป็นการพิจารณาจากลักษณะการประกอบอาชีพของสมาชิกเครือข่าย เช่น เครือข่ายครู เครือข่ายนักวิชาการ เครือข่ายนักการเมือง เครือข่ายกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เครือข่ายแพทย์แผนไทย เครือข่ายนักวิจัย เป็นต้น

3.16 การแบ่งตามลักษณะกิจกรรมของเครือข่าย เป็นการแบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะของกิจกรรม หรืองานที่ดำเนินการ เช่น เครือข่ายสตรี เครือข่ายเด็กและเยาวชน เครือข่ายคนพิการ เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายสิ่งแวดล้อม เครือข่ายภูมิปัญญาชาวบ้าน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายสุขภาพ เครือข่ายสิทธิมนุษยชน เครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน เป็นต้น

4. วงจรชีวิตของเครือข่าย

พระมหาสุทนต์ อากาศโร (2547: 114) แบ่งวงจรชีวิตเครือข่ายออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตระหนักและการก่อตัวของเครือข่าย เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากจุดเริ่มต้นของการใช้พลังของกลุ่มและความเป็นเครือข่ายในการจัดการกับสถานการณ์

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการสร้างพันธมิตรและการบริหารเครือข่าย เป็นขั้นตอนที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือของความเป็นเครือข่าย และการบริหารทั้งภายในและภายนอกเครือข่าย

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาความสัมพันธ์และการใช้ประโยชน์ เป็นขั้นตอนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง ทบทวนและสรุปทบทเรียน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมเครือข่ายที่ไร้ความขัดแย้ง

ขั้นตอนที่ 4 การรักษาความสัมพันธ์และความต่อเนื่อง เป็นขั้นตอนการจัดทำกิจกรรมที่กำหนดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การบริหารจัดการข้อมูลระบบสื่อสารระหว่างสมาชิก การให้ความช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาภายในเครือข่าย รวมถึงการเสริมสร้างผู้นำรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง

เครือข่ายมีลักษณะที่เหมือนกับสิ่งมีชีวิตทั้งมวล ที่ดำเนินภายใต้วงจรหรือวัฏจักร (Cycle) ของตนเองมีจุดเริ่มต้น มีการเจริญเติบโตหรือถดถอย มีความแข็งหรืออ่อนแอ มีวิวัฒนาการไปตามวัยและการสิ้นสุดของชีวิต ในทำนองเดียวกันเครือข่ายก็มีวงจรชีวิตเปรียบเสมือน มีจุดกำเนิดหรือการก่อตั้ง มีความเจริญเติบโตหรือถดถอย มีความเข้มแข็งหรืออ่อนแอ มีความดำรงชีวิตอยู่หรือสิ้นสุด แต่วงจรชีวิตของเครือข่ายแตกต่างไปจากวงจรชีวิตของสิ่งมีชีวิตนั้นๆ คือ สิ่งมีชีวิตทุกชีวิตมีจุดจบ ด้วยการล้มตายไป ตามอายุขัยหรือเงื่อนไขของกาลเวลา และสาเหตุอื่น ๆ ที่เป็นอันตรายต่อชีวิตของตน ส่วนเครือข่ายนั้นก่อรูปขึ้นแล้ว และมีระบบบริหารงานที่เหมาะสม เครือข่ายก็จะเจริญเติบโต มีความเข้มแข็ง และมีความอย่างยั่งยืน สามารถขยายสายใยออกไปโดยไม่สิ้นสุด ซึ่งปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้วงจรชีวิตของเครือข่ายดำเนินไปอย่างครบถ้วนสามารถอยู่รอดด้วยการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป (สนธยา พลศรี, 2550: 249-250) สำหรับเครือข่ายเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดเป้าหมาย รวมทั้งการส่งเสริมให้บริการที่มีคุณภาพ ผ่านการสร้างแตกต่างและเป็นส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังสามารถเข้าถึงทรัพยากรทางธุรกิจทั้งหมดได้ในระยะยาวตามความสามารถในการเสริมสร้างตำแหน่งทางการตลาด โดยการรักษาจุดแข็งหลัก คือ ความเป็นอิสระและความยืดหยุ่น อีกทั้งการสร้างเครือข่ายยังสนับสนุนแนวคิดให้ธุรกิจเติบโตอย่างมีเป้าหมาย ผ่านการกำหนดขอบเขตของการดำเนินการและคุณสมบัติของเครือข่าย (Pivcevic, 2009) ในขณะที่ Lynch (2000) ศึกษาเรื่อง การสร้างเครือข่ายในภาคโฮมสเตย์ โดยใช้บ้านพักส่วนตัวสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สำหรับการวิเคราะห์เครือข่ายเพื่อที่ให้ความสำคัญกับสังคมและธุรกิจ รวมทั้งความเข้าใจ การจัดการระเบียบข้อบังคับ และการสนับสนุนสิ่งที่ถูกกละเลยในการบริการเชื่อมโยงกับธุรกิจบริการขนาดเล็ก

5. วิธีการสร้างและพัฒนาเครือข่าย

ปาริชาติ วลัยเสถียร (2543) ได้เสนอแนวทางการสร้างและพัฒนาเครือข่ายไว้ที่อาศัยการออกแบบที่มีขั้นตอนและสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจนและสามารถแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

5.1 ขั้นตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย เป็นขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติงานหรือฝ่ายจัดการตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมกับการพิจารณาองค์กรต่าง ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสมเข้าเป็นเครือข่ายในการทำงานภายใต้ คำถามสำคัญ 3 เงื่อนไข ได้แก่ 1) จะเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับองค์กรใด 2) จะได้รับประโยชน์หรือต้องสละประโยชน์ด้านใดบ้างในการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย 3) ระยะเวลาใดในการเข้าร่วมเครือข่าย คำตอบสำหรับคำถามเหล่านี้ อาจมีการเปลี่ยนแปลงก็ต่อเมื่อระยะเวลาในการทำงานผ่านไประยะหนึ่งแล้ว

5.2 ขั้นติดต่อกับองค์กรที่จะเป็นเครือข่าย เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากองค์กรเห็นว่าเหมาะสมในการเข้าร่วมเครือข่าย จะเป็นขั้นตอนของการติดต่อเพื่อชักชวนเข้าร่วมการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อองค์กรมีความต้องการเหมือนกัน และต้องการกระทำกิจกรรมตอบสนองความต้องการเหมือนกัน อีกทั้งยังจะต้องสร้างความคุ้นเคยและการยอมรับ รวมทั้งความไว้วางใจระหว่างกัน เป็นขั้นตอนของการปลูกจิตสำนึกโดยการให้รางวัล กระตุ้นให้อยากแก้ปัญหาาร่วมกัน อาจเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นขั้นตอนการเตรียมกลุ่มหรือเตรียมเครือข่าย

5.3 ขั้นการสร้างพันธมิตรร่วมกัน เป็นขั้นตอนที่ต้องมีการตกลงในความสัมพันธ์ต่อกันโดยองค์กรจะเข้าสู่การตกลงที่จะทำงานร่วมกัน ซึ่งการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหา กลุ่มองค์กรต้องมีความรู้เท่าที่จำเป็น ซึ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ และเรียกขั้นตอนนี้ว่ากลุ่มศึกษาเรียนรู้ (Learning Group) หากพิจารณาในระดับการสร้างเครือข่ายก็จะเป็นขั้นตอนของการให้ความร่วมมือ (Informal Cooperation)

5.4 ขั้นการพัฒนาความสัมพันธ์ เป็นขั้นตอนที่ต้องการสร้างเครือข่ายให้ปรากฏผลงานที่มีความเป็นรูปธรรม โดยทำความเข้าใจถึงกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรร่วมกัน มีการตกลงการบริหารจัดการกลุ่ม ซึ่งเริ่มต้นด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม กิจกรรม ข้อตกลงในการทำงาน บทบาทของสมาชิก รวมทั้งสิทธิหน้าที่ของหัวหน้ากลุ่ม เป็นต้น ในขั้นกลุ่มกิจกรรม (Action Group) หากพิจารณาในประเด็นระดับการสร้างเครือข่ายเรียกว่าเป็นขั้นตอนของการทำข้อตกลง (Formal Agreement)

5.5 ขั้นตอนการขยายกิจกรรมหรือขยายกลุ่ม เป็นขั้นตอนแสดงความสัมพันธ์จนนำไปสู่การทำกิจกรรมร่วมกัน จนมีผลงานปรากฏเป็นที่เด่นชัด องค์กรเครือข่ายรู้สึกว่าได้รับผลประโยชน์จากการเข้าเป็นเครือข่าย ความสัมพันธ์แน่นแฟ้นขึ้น ซึ่งนำไปสู่การขยายกิจกรรมขยายกลุ่มตามพื้นที่หรือตามลักษณะกิจกรรม ในด้านระดับการสร้างเครือข่ายขั้นตอนนี้อยู่ในระดับการเข้า “ลงทุน” ในองค์กรใหม่ (Minority Investment) และ การจัดตั้งองค์กรใหม่ร่วมกัน (Joint Venture)

5.6 ขั้นติดตาม และประเมินผล เป็นขั้นตอนการวัดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผน ที่เกิดจากเครือข่ายความร่วมมือเพื่อไปสู่การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงาน โดยการสร้างเครือข่ายต้องเริ่มจากตัวแทนที่มีโอกาสจะแผ่ขยายแตกสาขาของเครือข่ายออกไปได้ จำเป็นจะต้องคำนึงถึงจุดเริ่มต้นที่สำคัญจุดใดจุดหนึ่ง หรืออาจจะเริ่มพร้อมกันในหลายจุดตามความเหมาะสม เช่น กลุ่มข้าราชการ กลุ่มประชาชน เป็นต้น

ยิ่งไปกว่านั้น การสร้างเครือข่ายเป็นลักษณะของการส่งต่อ การสืบทอดการสื่อสาร ซึ่งกันและกัน นับว่าเป็นการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ของประชาชน คงต้องอาศัยบทบาทจากหลากหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐช่วยประสานเสริมสร้าง สนับสนุนการเรียนรู้ของประชาชนในวิถีชีวิต ซึ่งผู้นำจะเป็นผู้ประสานงานการเรียนรู้ต่าง ๆ ในระดับชุมชนมีการใช้วิธีการ

สื่อสารที่เหมาะสม เพื่อให้สมาชิกเกิดแนวความคิด (Concept) ที่ไม่ใช่วิธีการสั่งการ เป็นการสื่อสารในระดับที่ก่อให้เกิดความเข้าใจแบบยั่งยืนได้ (Positive Approach) และที่สำคัญที่สุดก็คือ ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานระหว่างบุคคลภายในหรือจากหน่วยงานภายนอก ต้องสร้างจิตสำนึกร่วมกันว่าทำเพื่ออะไร มีคุณค่าอย่างไร เมื่อประสานแล้วผลที่ตามมาจะต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางในสำหรับทั้งคน องค์กร และชุมชน (เจ็จันท์ จงสถิตอยู่, 2536)

พงศสฎา เฉลิมกลีน (2558) ได้กล่าวถึง การสร้างเครือข่ายที่ดีต้องมีการจัดระบบให้กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่เป็นสมาชิกของเครือข่าย สามารถดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อนำไปสู่จุดหมายของสมาชิกที่เห็นพ้องต้องกัน นำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ต่างตอบแทนระหว่างกันอย่างลงตัว เพื่อความอยู่รอดของกิจการ หรือเป็นเครือข่ายที่ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ก็ได้ เครือข่ายมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่อย่างน้อย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การรับรู้มุมมองร่วมกัน (Common perception) 2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) 3) การมีผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (Mutual interests/benefits) 4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง (All stakeholders participation) 5) การเสริมสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Complementary relationship) 6) การพึ่งพิงอิงร่วมกัน (Interdependence) และ 7) การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (Interaction) องค์ประกอบที่กล่าวข้างต้น ไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ในการนำไปช่วยจำแนกระหว่างเครือข่าย แต่ยังมีผลต่อปัจจัยการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายอีกทิศทางหนึ่งที่ดีด้วย

ทั้งนี้หลักการสำคัญในการที่จะทำให้เกิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในกิจกรรมการสนับสนุนใน ด้านการใช้ทรัพยากรร่วมกันนั้น ต้องคำนึงถึงการเพิ่มมูลค่าที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลไกภายใต้ การทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างเครือข่ายจะเกิดเป็นความร่วมมือที่ตีร่วมกันในการขับเคลื่อน ไม่ว่าจะเป็วิธีการ เป้าหมาย และเกณฑ์การวัดความสำเร็จ กำหนดมาตรการที่ใช้ระบุคุณลักษณะระหว่างผู้เข้าร่วม ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเครือข่ายเป็นอย่างดี (Parung and Bititci, 2006) เครือข่าย ความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล โดยมีการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (Boissevain, 1979) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยผลักดันให้องค์กรต้องปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรและความสามารถขององค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Eisenhardt and Martin, 2000; Wang and Ahmed, 2007) การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นการผสมผสาน การปรับเปลี่ยนด้านทักษะความสามารถ และทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ ขององค์กรทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและเป็นไปตามแบบแผนที่องค์กรได้กำหนดไว้ จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงความสามารถขององค์กรในด้านต่าง ๆ เข้ากับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม (Teece, Pisano, and Shuen, 1997) ด้วยการสร้างเครือข่าย

ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์ และปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2549) ได้กล่าวถึง การสร้างเครือข่ายว่าเป็นระบบเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของสิ่งมีชีวิต ที่ควรได้รับการสร้างโอกาสในการเชื่อมโยงเครือข่ายต่อไปเรื่อย ๆ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการสื่อสารจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสร้างเครือข่าย ได้แก่ 1) การส่งสารที่เป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่ชัดเจนให้ผู้รับสารเข้าใจง่าย และ 2) การรับสารที่เปิดใจรับข้อมูลหรือข่าวสารอื่นที่อยู่นอกเหนือจากความคิดที่ตนมีอยู่เดิม ในขณะที่แนวคิดของนฤมล ดำอ่อน (2562) กล่าวว่า เครือข่ายทางสังคมเกิดจากการร่วมกันของคนในชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับปัญหาและการพัฒนา จนเกิดเป็นองค์ความรู้และทางเลือกในการแก้ปัญหา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การพัฒนาอย่างแท้จริงซึ่งการเกิดเป็นเครือข่ายทางสังคมนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการสร้างและพัฒนาเครือข่าย มีรายละเอียดดังนี้

5.1 การสร้างความตระหนักรู้ในปัญหาและสำนึกในการรวมตัว เป็นการสร้างความเข้าใจให้คนในสังคมได้รับรู้ถึงปัญหาหรือวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น อาจสร้างผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดสำนึกว่า หากไม่รวมกันเป็นเครือข่ายแล้ว ทุกคนจะได้รับผลกระทบทั้งสิ้น จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ นโยบาย กิจกรรม แผนการดำเนินงานของเครือข่าย และกระตุ้นให้ประชาชนอยากเข้าร่วมกิจกรรมและเป็นสมาชิกของเครือข่าย

5.2 การสร้างจุดร่วมของผลประโยชน์ที่เครือข่ายต้องแสดงให้เห็นว่า การรวมกันครั้งนี้เครือข่ายมีผลประโยชน์ต่อสมาชิกและสังคมอย่างไร สามารถแก้ไขปัญหาหรือวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน วัตถุประสงค์ของเครือข่ายต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถจูงใจให้เป็นสมาชิกของเครือข่าย

5.3 การแสวงหาแกนนำที่ดีของเครือข่าย เป็นการค้นหาตัวแทนที่มีภาวะผู้นำหรือมีคุณสมบัติของผู้นำที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เพื่อให้เป็นแกนนำในการจัดตั้งเครือข่าย การดำเนินงานของเครือข่าย ตลอดจนการขยายเครือข่ายต่อไปในอนาคต เนื่องจากแกนนำที่ดีจะมีพลังในการจูงใจให้คนเข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายได้ง่ายยิ่งขึ้น

5.4 การสร้างแนวร่วมสมาชิกของเครือข่าย เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดตั้งเครือข่าย การสร้างแนวร่วมของสมาชิกเครือข่ายให้กว้างขวางด้วยวิธีการดึงบุคคล กลุ่ม องค์กรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าเป็นสมาชิกเครือข่าย ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ อาจดำเนินการโดยให้แกนนำและสมาชิกเป็นผู้แสวงหาผู้ที่มีความคิดหรือประสบปัญหาแบบเดียวกันเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย จากนั้นจึงขยายออกไปยังบุคคล กลุ่ม และองค์กรอื่น ๆ ต่อไป ตลอดจนการพัฒนาสมาชิกให้สามารถสร้างเครือข่ายต่อไปได้ด้วยตนเอง เป็นต้น ทำให้การจัดตั้งเครือข่ายได้ง่ายและประสบความสำเร็จ

สำหรับ นฤมล นิราทร 2543 (36-41) ให้ความสำคัญกับมุมมองเกี่ยวกับเครือข่ายควรส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกสามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ขั้นตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างเครือข่าย เพื่อที่ทำงานให้บรรลุเป้าหมายรวมทั้งพิจารณาองค์กรต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในการทำงาน โดยต้องพิจารณาว่าจะได้เข้าร่วมกับใครและได้รับผลประโยชน์ด้านใดบ้าง ทั้งควรคำนึงถึงระยะเวลาในการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายยาวนานเท่าใด

5.2 ขั้นการติดต่อกับองค์กรที่จะเป็นสมาชิก หรือภาคีเครือข่าย ซึ่งจะต้องเป็นองค์กรที่มีความต้องการเหมือนกัน เริ่มต้นจากการสร้างความคุ้นเคยและการยอมรับ รวมทั้งการสร้าง ความไว้วางใจ นับว่าเป็นขั้นตอนการเตรียมกลุ่ม หรือเครือข่าย มีการปลูกจิตสำนึกในการแก้ปัญหา และพัฒนาร่วมกัน

5.3 ขั้นการสร้างพันธมิตรร่วมกัน เป็นการสร้างความผูกพันที่ปรากฏในลักษณะของ ข้อตกลงที่จะทำงานร่วมกัน โดยกลุ่มองค์กรต้องมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในการดำเนินกิจกรรม จึงต้องส่งเสริมความรู้ที่จำเป็นอาจมีการแลกเปลี่ยนทั้งภายในและภายนอกเครือข่าย เช่น ศึกษาดูงาน ฝึกอบรม ฯลฯ

5.4 ขั้นการพัฒนาความสัมพันธ์ ผ่านการสร้างผลงานที่มีความเป็นรูปธรรมร่วมกัน โดยมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มีการตกลงในเรื่องการบริหารเครือข่าย พร้อมกับการ กำหนดกิจกรรมและบทบาท แต่ละองค์กรมีการปรับกระบวนการทำงานเพื่อเอื้อต่อประโยชน์ของ เครือข่าย แต่ยังคงความเป็นเอกเทศของตนเองเอาไว้

5.5 ขั้นการเรียนรู้ร่วมกันและขยายผล เมื่อผลงานที่มีความเป็นรูปธรรมของ เครือข่ายปรากฏชัดเจน ทำให้ความสัมพันธ์ภายในเครือข่ายมีความแน่นแฟ้นมากขึ้น อยากรที่จะเรียนรู้ ร่วมกัน และขยายกิจกรรม หรือขยายกลุ่มออกไป

ในขณะที่ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543: 61) ได้กล่าวถึง กระบวนการสร้าง เครือข่ายออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

5.1 ขั้นตอนการก่อรูปเครือข่าย (Network Forming) เป็นการก่อตัวของเครือข่ายที่ อาจเกิดขึ้นได้ 2 แนวทางหลัก ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายที่เกิดจากรัฐเข้าไปริเริ่ม (State Initiative) และเครือข่ายที่ประชาชนเป็นแกนนำจัดตั้ง (Citizen Initiative) ซึ่งในการรวมตัวของเครือข่ายที่ 2 ลักษณะนี้ทางหน่วยงานภาครัฐต้องเข้าไปช่วยในฐานะของผู้สนับสนุน (Supporter) และผู้อำนวย ความสะดวก (Facilitator) ในการจัดตั้งเครือข่ายได้ง่ายขึ้น ซึ่งกระบวนการก่อตัวของเครือข่ายมี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสร้างเครือข่ายตระหนักในปัญหา 2) การสร้างจุดร่วมของผลประโยชน์ 3) การ แสวงหาแกนนำที่ดีของเครือข่าย 4) การสร้างแนวร่วมสมาชิกของเครือข่าย

5.2 การจัดระบบบริหารเครือข่าย (Network Organizing) เป็นการ จัดระบบเครือข่ายที่ช่วยให้เครือข่ายสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น โดยมีองค์ประกอบ 5 ประการ ประกอบด้วย 1) การจัดผังกลุ่มเครือข่าย (Mapping) 2) การจัดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในเครือข่าย (Role and Responsibility) 3) การจัดระบบติดต่อสื่อสาร (Communication System) 4) การจัดระบบเรียนรู้ร่วมกัน (Learning System) 5) การจัดระบบสารสนเทศ (Information System)

5.3 การใช้ประโยชน์เครือข่าย (Network Utilizing) เป็นแนวทางการพิจารณาความเป็นไปได้ของเครือข่ายในฐานะเวทีที่ต้องการแลกเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขแตกต่างกัน 5 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีกลางประสานงานร่วมกัน เป็นช่องทางการสร้างความเข้าใจระหว่างกันทั้งในด้านวัตถุประสงค์ ขอบข่าย แผนการทำงาน วิธีการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติไปทิศทางเดียวกัน

5.3.2 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ ยิ่งเครือข่ายมีอัตราการหมุนเวียนแลกเปลี่ยน (Velocity of Exchange) สารสนเทศและความรู้ระหว่างสมาชิกมากขึ้นเท่าใด เครือข่ายนั้นย่อมเกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น โดยสาเหตุของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือบทเรียนใหม่ ๆ ที่ค้นพบขึ้นมา เพื่อช่วยต่อยอดความคิดและความรู้ระหว่างสมาชิกเครือข่าย อีกทั้งยังเป็นการช่วยประสานงานให้รู้ว่าปัจจุบันใครสนใจเรื่องเดียวกันบ้าง นอกจากนี้อัตราหมุนเวียนของการแลกเปลี่ยนขึ้นอยู่กับความสะดวกของการพบปะกันระหว่างสมาชิก ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ และประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศของเครือข่าย ดังนั้นเครือข่ายพึงกระทำให้สมาชิกพบปะกันให้มากที่สุด และทำให้สมาชิกเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายที่สุดเช่นเดียวกัน

5.3.3 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากร ควรมีหน่วยงานกลางเข้ามาทำหน้าที่สนับสนุนเงินทุนเพิ่มจากการได้ระดมจากสมาชิกในเครือข่าย โดยอาจดำเนินการประสานงานกับองค์การระหว่างประเทศ หรือมูลนิธิในต่างประเทศที่มีจุดหมายเหมือนกันกับเครือข่ายนั้น หรืออาจทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร เพื่อให้เครือข่ายเข้ามาสืบค้นได้ โดยมีหน่วยงานกลางดำเนินการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศแทนเครือข่ายก็ได้ นอกจากนี้ อาจใช้วิธีสร้างระบบรับรองเครือข่าย การออกเอกสารรับรองเครือข่าย

5.3.4 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีสร้างสรรค์และพัฒนาความรู้ใหม่ ควรให้สมาชิกของแต่ละเครือข่ายมีทักษะการศึกษาวิจัยด้วยตนเอง ในกระบวนการด้านวิทยาศาสตร์ (Scientific Thinking) ซึ่งองค์ความรู้ใหม่เหล่านี้เกิดจากเครือข่าย หากมีการแลกเปลี่ยนความรู้และลงมือศึกษาค้นคว้าร่วมกันระหว่างสมาชิก และลักษณะองค์ความรู้ที่ได้รับสอดคล้องกับบริบทแวดล้อมในพื้นที่ของตนเอง

5.3.5 การใช้เครือข่ายเพื่อเป็นเวทีสร้างกระแสผลักดันประเด็นใหม่ ๆ มีส่วนช่วยในการปลุกกระแสสังคมให้เกิดความตื่นตัวในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงการขยายผลออกไปในวงกว้างขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความกว้างและความเข้มแข็งของเครือข่าย รวมถึงความสามารถของเครือข่ายในการครอบคลุมกลุ่มคนหลัก ๆ ของสังคม ความต่อเนื่องของกิจกรรมและความเป็นเอกภาพในการร่วมมือ

5.4 การธำรงรักษาเครือข่าย (Network Maintaining) เป็นการสร้างกิจกรรมเพื่อให้เกิดการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนและส่งต่ออำนาจไปยังรุ่นใหม่

5.4.1 การจัดกิจกรรมร่วมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การรักษาเครือข่ายสามารถกระทำได้ด้วยกำหนดโครงสร้างของกิจกรรมอย่างชัดเจน ทั้งด้านของเวลา ความถี่ และการจัดกิจกรรมที่มีความน่าสนใจเพียงพอที่จะดึงดูดสมาชิกให้เข้าร่วม รวมทั้งการโครงสร้างของกิจกรรมดังกล่าวอาจไม่เหมาะสมสำหรับสมาชิกทุกคน ตลอดจนการพิจารณาถึงความต้องการเฉพาะของสมาชิกในระดับย่อยลงไปในแต่ละบุคคลและแต่ละกลุ่มย่อยอีกด้วย

5.4.2 การรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างสมาชิกเครือข่าย บ่งบอกให้รู้ว่าการร่วมมือกันในการกิจกรรมบางอย่างเพื่อการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกโดยเฉพาะ เมื่อใดเกิดความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันที่อาจเกิดขึ้นได้ ควรไกล่เกลี่ยให้เกิดความเข้าใจกันใหม่ และควรมีมาตรการป้องกันปัญหาก่อนเกิดความขัดแย้งระหว่างกัน

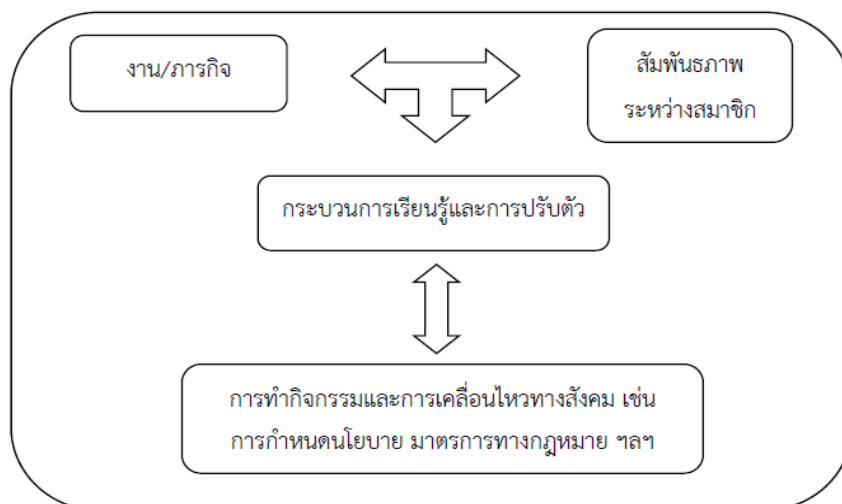
5.4.3 การดำเนินกลไกการสร้างระบบจูงใจ สมาชิกยังเข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายตราบเท่าที่ยังมีสิ่งจูงใจเพียงพอที่จะดึงดูดให้เข้าไปมีส่วนร่วม ดังนั้นการรักษาเครือข่ายและการขยายเครือข่าย จำเป็นต้องกำหนดกลไกบางประการที่ช่วยจูงใจให้สมาชิกเกิดความสนใจอยากเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การให้ค่าตอบแทน การให้เกียรติยศชื่อเสียง เป็นต้น

5.4.4 การจัดหาทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอในหลายเครือข่ายต้องหยุดดำเนินการไปเนื่องจากขาดทรัพยากรที่มาสับสนุนการดำเนินการ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐควรมีบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่าย อีกทั้งการประสานงานและอำนวยความสะดวกให้แก่องค์กรเอกชนในการจัดตั้งโครงการสนับสนุนการดำเนินงานอีกทางหนึ่งด้วย

5.4.5 การใช้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหา แต่ละเครือข่ายอาจเกิดปัญหาระหว่างการดำเนินการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เครือข่ายที่เพิ่งเริ่มต้นดำเนินการใหม่ ๆ การมีที่ปรึกษาที่ดีคอยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือให้เครือข่ายสามารถดำเนินการต่อไปได้ และช่วยสนับสนุนเครือข่ายให้เกิดความเข้มแข็งยิ่งขึ้น อาจเป็นการจัดตั้งศูนย์ความร่วมมือระหว่างภาครัฐเอกชนและประชาชนในการดำเนินบทบาทหน้าที่หลัก ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การให้ความรู้ และสร้างผู้นำ

5.4.6 การสร้างผู้นำรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง กุญแจหลักของการรักษาเครือข่ายให้คงอยู่และดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน จำเป็นต้องสร้างผู้นำรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละเครือข่ายจะต้องมีการคัดเลือก ฝึกฝน และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผู้นำรุ่นใหม่ขึ้นมาอยู่เสมอ โดยแต่ละเครือข่ายต้อง

คัดเลือกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ การมีประสบการณ์ร่วมกับเครือข่าย และเป็นที่ยอมรับนับถือ และสามารถพัฒนาเป็นศูนย์ร่วมใจของคนในเครือข่ายได้ มีรายละเอียดตามภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 กระบวนการทำงานของเครือข่าย

ที่มา: พระมหาสุทิตย์ อากาศโร (2547)

จากภาพที่ 3 อธิบายได้ถึงการสร้างและพัฒนาเครือข่าย เป็นแนวทางการรวมพลังหรือศักยภาพของชุมชนในการพัฒนาสังคมและการแก้ปัญหาของสังคมให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งการสร้างและพัฒนาเครือข่ายจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อม โดยการการพัฒนาเครือข่าย ที่มีขั้นตอนสำคัญประกอบด้วย วิเคราะห์สถานการณ์ ค้นหากลุ่มเป้าหมายและแม่ข่าย การสร้างพันธมิตรร่วมกัน การพัฒนาความสัมพันธ์การจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน การขยายเครือข่ายการดำรงอยู่ของเครือข่าย ซึ่งเมื่อเครือข่ายเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถสรุปได้ว่า เครือข่ายนั้นจะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการประเมินผลและดำรงรักษาเครือข่ายต่อไป ในขณะที่ Tinsley & Lynch (2007) ศึกษาเรื่อง การสร้างเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและการพัฒนาจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว เปรียบเทียบความแตกต่างทางสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ โดยการสร้างเครือข่ายธุรกิจท่องเที่ยวขนาดเล็กรวมกับการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวอย่างมีแบบแผน ผลการศึกษาพบว่า จุดหมายปลายทางที่มีการพัฒนาการท่องเที่ยวมีมากขึ้นเกิดการพึ่งพาเครือข่ายแวนอนน้อยกว่า ทำให้มีส่วนสนับสนุนโดยตรงน้อยลง อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างทางวัฒนธรรมก็เป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนเครือข่าย

6. การจัดการเครือข่าย

การจัดการเครือข่ายนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบไม่ว่าจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์กันทางสังคม การจัดกิจกรรมใด ๆ ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การสร้างความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งนับว่าเป็นการติดต่อแบบเชื่อมโยงกันต่อเนื่อง เมื่อได้รับผลกระทบจากสภาวะการเกิดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 (COVID-19) ทำให้ทุกอุตสาหกรรมไม่ว่าจะในประเทศไทยและต่างประเทศล้วนได้รับผลกระทบด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นแน่นอนความผันผวนและการปรับเปลี่ยนด้านพฤติกรรมการค้าของมนุษยชาติต้องปรับตัว และมีการดำเนินวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) อย่างทันท่วงที ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจ การค้าขาย และการขนส่งที่ต้องมีการปรับตัวควบคู่กันอย่างเป็นระบบและที่สำคัญกับความปลอดภัยตามหลักการป้องกันที่ดีตามข้อบังคับจากหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นเครือข่ายนับว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้กันมายาวนานภายใต้สภาพสังคมที่มีการเบียดเบียนกัน รวมถึงการแข่งขันที่นับวันจะรุนแรงยิ่งขึ้น (พงค์สฎา เฉลิมกลิ่น, 2563)

Costa and Tavares (2012 : 387-397) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การจัดการเครือข่ายเป็นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยองค์กรไม่ว่าจะองค์กรธุรกิจหรือภาคอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในการกำกับหรือเชื่อมโยงกันเป็นห่วงโซ่อุปทานให้เกิดเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพและได้ต้นแบบสร้างสรรค์หรือร่วมกันในการแก้ไขปัญหา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้เป็นอย่างดี การจัดการเครือข่ายนั้นจึงนับว่าส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความร่วมมือกัน สร้างสรรค์ และเป็นการบูรณาการกันอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ รูปแบบกระบวนการทางการจัดการเครือข่ายทางธุรกิจได้ให้ความสำคัญกับการเสนอและการสร้างความเป็นเลิศให้กับกิจการที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเครือข่ายที่ดีนั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร และผู้บริหารที่เป็นกำลังสำคัญในการดำเนินกิจการให้มีศักยภาพที่ดีต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลักหลายประการ ซึ่งจะกล่าวต่อในส่วนที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยของ Yan, Yang & Dooley (2017 : 153-222) ทราบว่าปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อประกอบธุรกิจร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการเครือข่ายทางธุรกิจ

ที่มา: พงค์สฎา เฉลิมกลิ่น (2563)

จากภาพที่ 4 อธิบายได้ว่า หลักการจัดการเครือข่ายทางธุรกิจ ปัจจัยรอบด้านทั้ง 5 ประการเป็นประเด็นที่ทำให้เกิดการคิดและไตร่ตรองในการดำเนินกิจการร่วมกันในการพัฒนาเครือข่ายนั้นยังหมายถึง ครอบคลุมที่กลุ่มพันธมิตรทางด้านการสร้างเครือข่ายยังมีความต้องมียุทธศาสตร์ประกอบเพื่อให้เป็นไปตามกลไกของการสร้างกระบวนการให้เกิดความเข้มแข็งทางธุรกิจได้แก่ 1) ความเข้มแข็งทางการเงิน 2) โครงสร้างองค์กร 3) การจัดการประสบการณ์ 4) ความสามารถทางด้านเทคนิค และ 5) วัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้นปัจจัยที่กล่าวมานี้ถือว่าเป็นสิ่งที่ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจในการสร้างเครือข่ายร่วมกันเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารองค์กรเอกชนทุกภาคส่วนต้องสร้างความตระหนัก (Awareness) เพื่อให้เกิดพลังและการปรับตัวรวมถึงวิธีการที่จะนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานและปรับส่วนใดในองค์กรตนเอง เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นประโยชน์สาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการหรือข้อเรียกร้องของชุมชนท้องถิ่น และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ไปยังกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการดำเนินงาน และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (ทรงพล โชติคเวชกุล, 2563 : 262-271)

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นเกี่ยวกับการสร้างเครือข่าย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เครือข่าย หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างระบบการปฏิบัติงานหรือเชื่อมโยงบทบาทของกลุ่มบุคคล องค์กร/ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นหน่วยย่อยรวมตัวกันด้วยความสมัครใจภายใต้ความต้องการหรือมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน จัดโครงสร้างและรูปแบบการทำงานด้วยระบบใหม่ที่เป็นการสร้างความร่วมมือประสานงานกันในแนวราบ ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยการระดมสรรพกำลังร่วมกันกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาด้วยการให้สมาชิกได้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจร่วมวางแผน ร่วมรับผิดชอบ ร่วมติดตาม ประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์การสร้างเครือข่าย

3. การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน

1. ความหมายของวิกฤตการณ์

วิกฤตการณ์ (Crisis) หมายถึง เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระยะยาวขององค์กร ส่งผลต่อการดำเนินการตามปกติขององค์กรหรือสินค้านั้น ๆ โดยอาจเกิดจากธรรมชาติและฝีมือมนุษย์ (มณฑิรา เกียรติถาวรนนท์, 2558) ในขณะที่ พัฒนาภา ธาดาสิริโชค (2563) ได้นิยามคำว่า สภาวะวิกฤติ หมายถึง เหตุการณ์ช่วงเวลาช่วงใดช่วงหนึ่งที่เกิดขึ้นโดยกะทันหัน ไม่คาดคิด ได้รับความสนใจจากผู้คนจำนวนมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของผู้คน รวมทั้งสร้างความเสียหายต่อสังคมเป็นวงกว้าง จึงจำเป็นต้องเร่งบริหารจัดการเพื่อแก้ไข และควบคุมให้อยู่ในสภาวะปกติตามความเหมาะสมของเหตุการณ์ สำหรับ Long (2001) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะวิกฤติ คือ สถานการณ์ที่เข้าสู่ความจำเป็นต้องเข้ารับการจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น

Slaikeu (1984) กล่าวว่า ภาวะวิกฤติที่มีลักษณะที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันเกิดขึ้นแบบไม่คาดคิดมาก่อน ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ตลอดจนส่งผลกระทบต่อสาธารณสุขหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งยังเป็นอันตรายและส่งผลโดยตรงจากครอบครัวของผู้เสียหาย จึงต้องมีการจัดการอย่างทันทีด้วยวิธีที่เหมาะสม ในขณะที่ Disanza & Legge (2005) กล่าวว่า วิกฤตการณ์คือ สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้และส่งผลกระทบในด้านลบอย่างรุนแรงต่อองค์กร รวมถึงสถานการณ์และสิ่งที่ตามมา ภายหลังของสถานการณ์ที่อาจสร้างความเสียหายให้แก่องค์กร บุคลากร สินค้า การบริหาร สถานะทางการเงิน และชื่อเสียง หรือแม้กระทั่งภาพลักษณ์ขององค์กรได้

ความยั่งยืน (Sustainable) หมายถึง การคำนึงถึงขีดจำกัดของทรัพยากรธรรมชาติบนโลกเพื่อให้มีการพัฒนาควบคู่ไปกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเป็นการพัฒนาที่ต้องตอบสนองความต้องการของคนในยุคปัจจุบัน และไม่ลดทอนความสามารถของคนยุคต่อไป (Ministry of Natural Resources and Environment, 2013) โดยหลักการพัฒนาแบบยั่งยืน เป็นการพัฒนาที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างสมดุลใน 3 มิติ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และ ด้านสิ่งแวดล้อม (Anthong and Eakkachaipaboon, 2019) และการจัดการความยั่งยืนของธุรกิจ ขนาดเล็ก คือ การดำเนินกิจการที่มีลักษณะแบบการได้เปรียบคู่แข่ง โดยขึ้นอยู่กับวิธีการลดต้นทุน การจัดการ และมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ (Salimzadeh, Courvisanos, and Nayak, 2013) รวมถึงผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความยั่งยืนของผลิตภัณฑ์ งานบริการ ขนาดของกลุ่มลูกค้า รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างจากคู่แข่ง หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่อยู่เสมอ (Danciu, 2013) เพื่อให้ธุรกิจขนาดเล็กระหว่างดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างยั่งยืน

2. ประเภทของวิกฤตการณ์

การจำแนกประเภทของการเกิดภาวะวิกฤตอาจจำแนกเป็น 2 ประเภทหลัก ประกอบด้วย ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ (Natural Crisis) และภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากมนุษย์ (Human-induced Crisis) ในช่วงที่ผ่านมาภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากมนุษย์หลายเหตุการณ์ ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมอย่างรุนแรงและกิจกรรมการท่องเที่ยวยาวนานกว่าภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ (Glaesser, 2006) สำเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤตต่อธุรกิจโรงแรมและกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ สงคราม ภัยธรรมชาติ โรคระบาด อุบัติเหตุรุนแรง ปัญหาสิ่งแวดล้อม การก่อการร้าย วิกฤตทางการเมือง และ เศรษฐกิจ งานวิจัยในประเทศสหรัฐอเมริกา (อ้างถึงใน Disanza & Legge, 2005) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวิกฤตการณ์และจัดกลุ่มประเภทของวิกฤต สามารถแบ่งได้ 9 ประเภทดังนี้

2.1 วิกฤตที่มาจากภัยธรรมชาติ (Natural Disasters) เกิดขึ้นเมื่อองค์กรถูกทำลายจากธรรมชาติโดยตรง

2.2 วิกฤตที่เกิดจากการมุ่งร้าย (Malevolence) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลภายนอกหรือฝ่ายตรงข้ามใช้วิธีการที่รุนแรง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจต่อองค์กร หรือเป็นการบังคับองค์กรให้เปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่าง

2.3 วิกฤตที่เกิดจากเทคโนโลยีหยุดทำงาน (Technical Breakdowns) เกิดขึ้นเมื่อเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร เกิดความผิดพลาดหรือหยุดทำงาน

2.4 วิกฤตที่เกิดจากมนุษย์หยุดทำงาน (Human Breakdowns) เกิดขึ้นเมื่อความผิดพลาดของบุคคลทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินกิจการแต่ละขั้นตอน

2.5 วิกฤตที่เกิดความท้าทาย (Challenges) เกิดขึ้นเมื่อองค์กรต้องเผชิญหน้ากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่สร้างความไม่พึงพอใจโดยเชื่อว่าองค์กรปฏิบัติการหรือดำเนินกิจการไม่เหมาะสม

2.6 วิกฤตที่เกิดความเสียหายที่รุนแรง (Mega Damage) เกิดขึ้นเมื่ออุบัติเหตุได้สร้างความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมอย่างรุนแรง

2.7 วิกฤตที่เกิดจากการกระทำที่เสียหายขององค์กร (Organizational Misdeed) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารได้กระทำการบางอย่างที่ตนเองก็ทราบดีว่าเป็นอันตรายหรือทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเกิดความเสียหายโดยไม่ได้มีการระมัดระวังอย่างรอบคอบ

2.8 วิกฤตที่เกิดจากความรุนแรงในองค์กร (Workplace Violence) เกิดขึ้นเมื่อพนักงานหรืออดีตพนักงานในองค์กรได้ก่อความรุนแรงขึ้นกับบุคคลอื่นในองค์กร

2.9 วิกฤตที่เกิดจากการปล่อยข่าว (Rumor) เกิดขึ้นเมื่อข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับองค์กรและถูกแพร่กระจายออกไป

สิริวิมล ปณณราช (2559) ได้แบ่งประเภทของภาวะวิกฤติแบ่งตามเงื่อนไขของช่วงเวลาและความเร่งด่วน ได้แก่ 1) ภาวะวิกฤติที่ทราบล่วงหน้าว่าเกิดขึ้น แต่ไม่ทราบว่าเมื่อใด (Know-Unknowns) องค์กรย่อมรู้ว่าอันตรายที่มีโอกาสคุกคามองค์กรคืออะไร แต่ไม่อาจทราบล่วงหน้าได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรควรมีการวางแผนการจัดการปัญหาวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นล่วงหน้าเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ และ 2) ภาวะวิกฤติที่ไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นและเกิดขึ้นเมื่อใด (Unknown-Unknown) เป็นภาวะวิกฤติที่องค์กรไม่ทราบว่าเกิดขึ้นเมื่อใดและเกิดเหตุการณ์แบบใด จึงยากที่จะวางแผนรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น เช่น ภัยธรรมชาติ โรคระบาด อาชญากรรม เป็นต้น

สำหรับทางสำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2552: 6 - 9) แบ่งประเภทของภาวะวิกฤติตามสาเหตุ ดังนี้

2.1 วิกฤติที่เกิดขึ้นโดยเจตนา (Intentional Crises) เป็นการวัดระดับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับองค์กรแบ่งออกเป็น 7 ประเภทดังนี้

2.1.1 เกิดจากการดำเนินงานทางธุรกิจ เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจซึ่งอาจจะเกิดการกระทำที่ผิดพลาด หรือการดำเนินงานของกิจการที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือกิจการประสบกับอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงาน

2.1.2 เกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรในองค์กร เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดจากการกระทำของบุคลากรที่ขาดความระมัดระวัง ทั้งบุคลากรในองค์กรเอง แม้กระทั่งการกระทำของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องแต่มีผลต่อบุคคลและองค์กร

2.1.3 เกิดจากการก่อการร้ายหรือวินาศกรรมต่าง ๆ (Terrorism and Sabotage) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดจากความไม่หวังดีกับบุคคลหรือองค์กร

2.1.4 เกิดจากการโจรกรรม เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดจากการประสงค์ต่อทรัพย์สินของบุคคลและขององค์กร ซึ่งผู้กระทำการโจรกรรมอาจจะเป็นคนภายในและภายนอก

2.1.5 ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างพนักงาน (Poor Employee Relationships) องค์กรไม่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างผู้บริหารกับพนักงานได้ปัญหาก็อาจเกิดขึ้นได้

2.1.6 ในกรณีภาคธุรกิจการครอบครองโดยคู่แข่ง (Hostile Takeovers) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจากหุ้นส่วนใหญ่ถูกซื้อไปโดยคู่แข่งขององค์กรทำให้เกิดการล่มสลายขององค์กรได้

2.1.7 ในบริบทของธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ผู้นำที่ไร้จรรยาบรรณ (Unethical Leadership) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดจากผู้บริหาร มีพฤติกรรมที่ไร้จรรยาบรรณต่อ ผู้รับบริการ พนักงานหรือนักลงทุน ตกอยู่ในความเสี่ยงโดยปราศจากความซื่อตรง อาจทำให้เกิดการหยุดตัวของระบบต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติของทั้งองค์กร ชุมชน และสังคมได้

2.2 วิกฤติที่เกิดขึ้นโดยไม่เจตนา (Unintentional Crises) เป็นการวัดระดับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

2.2.1 เกิดจากภัยธรรมชาติ (Natural Disasters) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นโดยไม่อาจคาดเดาในสถานที่และช่วงเวลา แต่หากเกิดขึ้นอาจมีสัญญาณเตือน ซึ่งทำให้องค์กรรู้ตัวก่อนล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่จำกัดหรือไม่สามารถรับรู้ได้ล่วงหน้า

2.2.2 การระบาดของโรค (Disease Outbreaks) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ อาทิ โรคซาร์ส ตลอดจนอาจเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นโดยความผิดพลาดขององค์กร อาทิ อาหารเป็นพิษ

2.2.3 กระทบการทางเทคนิคที่ไม่อาจคาดเดาได้ (Unforeseeable Technical Interactions) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นจากระบบการทำงานที่ขององค์กร เนื่องจากความผิดพลาดและความล้มเหลวของอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

2.2.4 ความล้มเหลวของสินค้า (Product Failure) เป็นภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นข้อบกพร่องของสินค้า ทำให้เกิดการเรียกคืนหรือเปลี่ยนสินค้า หรือแม้กระทั่งการคืนเงินให้ผู้รับบริการ ซึ่งล้วนเกิดจากความล้มเหลวของสินค้าทั้งสิ้น

3. วงจรชีวิตของภาวะวิกฤต (Crisis Life Cycle)

Myers (1991) อธิบายถึงองค์ประกอบภาวะวิกฤตแสดงให้เห็นถึง “วงจรแห่งความหายนะหรือวงจรแห่งความเสียหาย” แบ่งช่วงการเกิดภาวะวิกฤต ประกอบด้วย 1) ช่วงก่อนเกิดความเสียหาย เป็นภาวะที่การทำงานเป็นปกติ 2) ช่วงที่เกิดความเสียหายทันทีที่ต้องรับมืออย่างเร่งด่วน 3) ช่วงที่จำเป็นที่สุดที่ต้องมีการรองรับและบริหารจัดการ 4) ช่วงสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติหรือฟื้นฟู ในขณะที่ Coombs (2007) อธิบายถึงวงจรของภาวะวิกฤตไว้เป็น 3 ลำดับดังนี้

3.1 ระยะเวลาก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Pre-Crisis) ประกอบไปด้วย 2 ช่วงย่อย ตั้งแต่การค้นพบสัญญาณเตือนของภาวะวิกฤตและการป้องกันภาวะวิกฤต โดยการป้องกันภาวะวิกฤตนั้นควรคำนึงถึงการจัดการประเด็นปัญหา ก่อนที่ลุกลามไปเป็นภาวะวิกฤต การลดระดับความเสี่ยง และการจัดการชื่อเสียงของตราสินค้า

3.2 ระยะเวลาเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Event) ประกอบไปด้วย 2 ช่วงย่อย ตั้งแต่ช่วงของการรับรู้ภาวะวิกฤต (Crisis Recognition) เป็นการที่ตราสินค้ารับรู้ว่าได้เกิดภาวะวิกฤตขึ้นแล้ว จากนั้นต้องตอบสนองกับภาวะวิกฤตนั้น และ ช่วงการสกัดกั้นภาวะวิกฤต (Crisis Containment) คือ ช่วงที่ตราสินค้าต้องพยายามสกัดกั้นการลุกลามและการขยายตัวของภาวะวิกฤต

3.3 ระยะเวลาหลังภาวะวิกฤต (Post-Crisis) เป็นระยะที่ภาวะวิกฤตเริ่มคลี่คลายลง โดยสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงในระยะหลังภาวะวิกฤต โดยการเตรียมความพร้อมหากมีการเกิดภาวะวิกฤตเกิดขึ้นอีกในอนาคต ทำให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความรู้สึกในเชิงบวกต่อความพยายามจัดการภาวะวิกฤตของตราสินค้า และสุดท้ายเป็นการตรวจสอบให้มั่นใจว่าภาวะวิกฤตนั้นได้สิ้นสุดลงแล้วอย่างแท้จริง

จะเห็นได้ว่าการแบ่งระยะของภาวะวิกฤตสามารถสรุปออกมาเป็น 3 ระยะหลัก ๆ ได้แก่ ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต ระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤต และระยะหลังภาวะวิกฤต โดยในแต่ละระยะจำเป็นต้องมีข้อปฏิบัติและข้อคำนึงถึงต่าง ๆ กันไป โดยระยะก่อนภาวะวิกฤตควรมีการเตรียมการและการจัดการประเด็นปัญหาไม่ให้เกิดลุกลามไปเป็นภาวะวิกฤตของตราสินค้า และสุดท้ายระยะหลังภาวะวิกฤต ที่อาจมีความสัมพันธ์กับตราสินค้า ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกอันดีให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการศึกษาพัฒนาปรับปรุงการจัดการภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นซ้ำอีกในอนาคต

4. การจัดการวิกฤตการณ์

เมื่อเกิดเหตุวิกฤตการณ์หรือภาวะวิกฤตในมุมมองของ มณฑิรา เกียรติถาวรนนท์ (2558) อธิบายว่า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องทำการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับวิกฤตการณ์ และการรับมือกับภาวะวิกฤตอย่างทันที่ โดยต้องมีการกำหนดวิธีการขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้ องค์กรสามารถจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการจัดการวิกฤตการณ์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้และสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังต่อไปนี้

4.1 ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์ (Before of Crisis) คือ การเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด เพื่อต้องการลดผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์ให้น้อยที่สุด ซึ่งถือเป็นการเตรียมการที่ดีที่สุด โดยมีขั้นตอนย่อย ประกอบด้วย 1) เตรียมกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร 2) ซักซ้อมระบบรักษาความปลอดภัย 3) เตรียมความพร้อมด้านการหาข้อมูล

4.2 ระยะเกิดวิกฤตการณ์ (During a Crisis) คือ การให้ความสำคัญกับการลดขนาดวิกฤตการณ์ให้เกิดผลกระทบให้น้อยที่สุด สามารถสรุปเป็น 4 ขั้นตอนย่อย ได้แก่

4.2.1 การสื่อสารจากเหตุการณ์จริง ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการนำเสนอสถานการณ์และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

4.2.2 การตัดสินใจเกี่ยวกับการส่งเสริมการขาย คำนึงถึงการสื่อสารโดยการให้รายละเอียดเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น มาตรการความปลอดภัยที่ชาญฉลาดและป้องกันวิกฤตการณ์โดยตรงแก่พันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญ

4.2.3 การรับรองความปลอดภัย ด้วยมาตรการที่ใช้สร้างความปลอดภัยในช่วงวิกฤตการณ์ให้แก่พนักงานและพนักงานภายในองค์กร เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น

4.2.4 เทคนิคในการรวบรวมข้อมูลที่รวดเร็ว รวมทั้งชุดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวในช่วงเกิดวิกฤติการณ์และการตรวจสอบรายงานข่าวสารที่เกี่ยวกับวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นให้รวดเร็วที่สุด

4.3 หลังเกิดวิกฤติการณ์ (Following a Crisis) คือ ภายหลังจากวิกฤติการณ์เหตุการณ์มีผลต่อความทรงจำของนักท่องเที่ยวเป็นเวลานาน โดยจำเป็นต้องมีการส่งเสริมการขายและการสื่อสารที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว สามารถแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนย่อยประกอบด้วย

4.3.1 การสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยการเสนอข่าวในเชิงบวก การจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับแผนการฟื้นฟูการท่องเที่ยว เพื่อส่งให้สื่อมวลชนนำเสนอข่าวเกี่ยวกับวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้น

4.3.2 การยืดหยุ่นในการส่งเสริมการขาย โดยการเสนอขายสินค้าและบริการในราคาพิเศษและการเพิ่มระดับความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่งเสริมการตลาดทั้งในหน่วยงานของรัฐและเอกชน

4.3.3 มาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยในอนาคต โดยพัฒนาเป็นแผนงานสำหรับใช้ในการป้องกันและจัดการวิกฤติการณ์ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต

4.3.4 การศึกษาวิจัยที่มีประสิทธิภาพ โดยการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสถานการณ์ท่องเที่ยวหลังวิกฤติการณ์ ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนการพัฒนาและส่งเสริมการตลาดต่อไป

สำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (2552, 57 - 61) กล่าวถึง การจัดการกับภาวะฉุกเฉินวิกฤติ (Lessons on effective crisis communication) มีหลักการปฏิบัติทั้งสิ้น 10 ประการดังนี้

4.1 ระบุถึงจุดมุ่งหมาย นับว่าเป็นวิธีแรกที่ต้องกระทำเพื่อให้สามารถระบุถึงจุดมุ่งหมายในการตอบสนองต่อวิกฤติ เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้แนะแนวประกอบการตัดสินใจให้กับองค์กรสามารถนำไปสื่อสารช่วยลดผลกระทบของวิกฤติต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ ยังมีส่วนช่วยคงภาพลักษณ์ขององค์กรไม่ให้เสื่อมเสีย พร้อมกับการช่วยรักษาฐานเครือข่ายองค์กร และช่วยลดความไม่แน่นอนให้กับองค์กร เนื่องจากการระบุแนวทางทางขององค์กรสามารถคิดวิธีที่ใช้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

4.2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่สำคัญกับองค์กร อาศัยกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งทางผู้ประกอบการควรสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นกับผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย ก่อนการเกิดวิกฤตด้วยการสร้างความสัมพันธ์ รักษาความสัมพันธ์ และร่วมมือกันกับกลุ่ม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติให้มีประสิทธิภาพ องค์กรควรจัดเสวนาถึงปัญหา กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหาวิธีการแก้ไขอย่างถูกต้อง

4.3 การทำความเข้าใจในความหลากหลายของผู้รับสารในภาวะวิกฤติ จำเป็นต้อง พิจารณาถึงความแตกต่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะการประเมินความเป็นไปได้ในการติดต่อ หลังจากเกิดภาวะวิกฤติโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กรที่สามารถสร้าง ผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรได้ เช่น พนักงาน คู่แข่ง ผู้รับบริการ ชุมชน สื่อ รัฐบาล ผู้ ถือหุ้ม เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดการกับวิกฤติและการเตรียมพร้อมจำเป็นต้องพิจารณาได้ว่าผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียกลุ่มไหน หรือใครมีความสำคัญหลักและรองลงไป

4.4 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและรองเริ่มจากการวิเคราะห์ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียหลักที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จต่อองค์กร ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรองเป็นกลุ่ม องค์กรที่ตระหนักรู้แต่ไม่เคยสื่อสารกับพวกเขาเหล่านั้น หรือแม้กระทั่งการสื่อสารในช่วงวิกฤติที่ เกิดขึ้นมีการสื่อสารที่ติดขัดหรือเกิดความไม่คุ้นเคยระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะนำไปสู่ การสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ เนื่องจากทั้งสองฝ่ายไม่เคยสร้างความสัมพันธ์ไว้ก่อนที่จะเกิดภาวะวิกฤติ ขึ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญขององค์กรจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ในแง่บวก นอกจากนั้นทั้งสองฝ่ายควรทำ ภารกิจร่วมกัน เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังขององค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย ซึ่งแนวคิด ดังกล่าวสามารถจำแนกระดับความสัมพันธ์ได้ดังนี้

4.4.1 ความสัมพันธ์เชิงบวก (Positive) เป็นความสัมพันธ์ที่ทั้งองค์กรกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีให้กันอย่างฉันทมิตร โดยเข้าใจและรับฟังซึ่งกันและกัน

4.4.2 ความสัมพันธ์เชิงลบ (Negative) เป็นความสัมพันธ์ที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับ ฟัง และสื่อสารกัน ซึ่งเกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพระหว่างทั้งสองฝ่าย

4.4.3 ความสัมพันธ์ที่คลุมเครือ (Ambivalent) เป็นความสัมพันธ์ที่ทั้งองค์กรกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียต่างทำงานเพื่อให้อีกฝ่ายยอมรับ ไม่ใช่ความสัมพันธ์ที่แท้จริง และอาจเป็น ความสัมพันธ์ที่อีกฝ่ายพยายามเข้าไปควบคุมอีกฝ่าย

4.4.4 ความสัมพันธ์ที่ไม่มีอยู่เลย (Nonexistent) เป็นความสัมพันธ์ที่องค์กรไม่รับรู้ และไม่สนใจการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลย

4.5 การรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นับว่าเป็นส่วนที่สำคัญของการสื่อสารหลังเกิดภาวะ วิกฤติ เนื่องจากการสื่อสารควรให้ข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควบคู่กับการจัดเวลาสำหรับการรับ ฟังในสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกังวลหรือปัญหาต่าง ๆ และตอบข้อสงสัยเหล่านั้นให้ชัดเจน

4.6 สิ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องทราบจากภาวะวิกฤติในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพนั้น ยังพบว่ามีข้อเสนออยู่ 4 ประการได้แก่

4.6.1 การสื่อสารล่วงหน้าและบ่อยครั้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยต้องมีการติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทันทีและพูดคุยเกี่ยวกับวิกฤติ ถึงแม้ว่าองค์กรยังไม่อาจเข้าถึงข้อมูลและความรุนแรงของวิกฤติแต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรได้รับการแจ้งข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งองค์กรควรรับฟังและคอยตอบคำถามต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.6.2 การระบุถึงสาเหตุของวิกฤติที่เป็นปัจจัยสำคัญในการแก้ปัญหา เมื่อทราบถึงสาเหตุที่แน่นอนแล้ว องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามบ่อยครั้งที่ขั้นตอนการเจรจาอาจใช้เวลานาน ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสงสัยว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบและองค์กรมีการแก้ไขวิกฤติอย่างไร เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรได้

4.6.3 การติดต่อกับทุกคนที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติในช่วงแรกเริ่ม โดยเฉพาะกลุ่มและบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติในระดับรุนแรง ซึ่งสิ่งนี้เป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่สำคัญเพื่อผ่านพ้นวิกฤติและสร้างโอกาสในการฟื้นฟูองค์กรควบคู่กับสร้างทัศนคติที่ดีได้

4.6.4 การกำหนดภาวะความเสี่ยงในปัจจุบันและอนาคต โดยการจัดการกับความไม่มั่นคง ทางองค์กรต้องตระหนักถึงภาวะเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก เพื่อเป็นการเตรียมตัวช่วยลดความไม่มั่นคงต่อเหตุการณ์นั้น ๆ ได้ และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.7. การหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ชัดเจนจนเกินไป ถึงแม้ว่าจะมีการแนะนำให้องค์กรแสดงข้อมูลที่ชัดเจน และสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเร็วที่สุดหลังเกิดวิกฤติ ซึ่งอาจไม่ใช่ผลลัพธ์ที่ดีเสมอไป ในขณะที่วิกฤติบางประเภททางองค์กรที่สื่อสารด้วยข้อมูลที่ชัดเจนหรือตรงไปตรงมา คำพูดเหล่านั้นอาจส่งผลกระทบต่อตัวองค์กรภายหลังได้ ดังนั้นการกล่าวต่อสาธารณชนเป็นครั้งแรก องค์กรควรสอดแทรกความไม่ชัดเจนและความคลุมเครือของเหตุการณ์เอาไว้บ้าง และควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ขณะนั้น เพื่อสะท้อนถึงสถานการณ์ที่เป็นความจริงให้สาธารณชนได้รับทราบ

4.8. การหลีกเลี่ยงการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากเกินไป องค์กรไม่ควรสร้างความเชื่อมั่นหรือปลอบประโลมผู้รับสารเกี่ยวกับผลกระทบของภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นมากเกินไป เนื่องจากผู้มีส่วนได้เสียอาจเกิดความประมาทในช่วงเกิดภาวะวิกฤติ

4.9. การแนะนำวิธีป้องกันตัวเองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางองค์กรควรเน้นย้ำเรื่องความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-efficacy) โดยการชี้ให้เห็นถึงวิธีการป้องกันตนเองจากผลกระทบที่เกิด

จากวิกฤติคำแนะนำเหล่านั้นควรมีประโยชน์ใช้ได้จริงและเหมาะสมกับความต้องการที่แตกต่างกันไปของกลุ่มคน อย่างไรก็ตามคำแนะนำเหล่านี้ควรแสดงถึงแนวทางในมุมมองกว้าง ๆ ที่สามารถครอบคลุมถึงระดับความสนใจ ทั้งระดับมากและน้อย

4.10. การสร้างพลังแห่งการคิดบวก โดยเฉพาะทัศนคติในการมองวิกฤติเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่องค์กรสามารถใช้ในการแก้ปัญหาได้ อีกทั้งองค์กรควรส่งเสริมสมาชิกที่มีทัศนคติในเชิงบวกที่สามารถก้าวผ่านภาวะวิกฤติไปได้ รวมทั้งยังสามารถหาโอกาสในการฟื้นฟูองค์กร

อย่างไรก็ตาม การจัดการภาวะวิกฤติในธุรกิจโรงแรม จึงมีความสำคัญต่อการสร้างมูลค่าให้กับองค์กร เนื่องจากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบจากการเกิดภาวะวิกฤติในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเผชิญกับความเสี่ยงที่อาจส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติยังคงดำรงอยู่อย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก ธุรกิจโรงแรมจึงต้องเตรียมความพร้อมในการรับมือ โดยอาศัยแนวทางการจัดการกับสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ที่เริ่มต้นตั้งแต่การวางแผน การจัดการภาวะวิกฤติ การจัดทำคู่มือ การซักซ้อม การทำความเข้าใจกับผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติตามขั้นตอน การจัดการภาวะวิกฤติ และการเตรียมการในการสื่อสาร หากธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติ ผู้ประกอบการจำเป็นจะต้องเรียนรู้วิธีการจัดการภาวะวิกฤติที่ครอบคลุมตั้งแต่ก่อนการเกิดภาวะวิกฤติระหว่างเกิดภาวะวิกฤติและการฟื้นฟูธุรกิจโรงแรมภายหลังเกิดภาวะวิกฤติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและนำพาธุรกิจโรงแรมให้สามารถกลับมาดำเนินการได้เป็นปกติภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้ ข้อพึงระวังสำคัญที่ได้จากการศึกษายังพบว่า การสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องในการให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการภาวะวิกฤติในแต่ละขั้นตอนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญต่อการวางแผน การซักซ้อม และการสื่อสารระหว่างเกิดวิกฤติยังเป็นสิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับขนาดของธุรกิจโรงแรมและที่พำนักแต่ละประเภท (ศิริพงษ์ รักใหม่ และคณะ, 2560 : 352)

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นเกี่ยวกับการจัดการวิกฤติการณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การจัดการวิกฤติการณ์ หมายถึง กระบวนการและมาตรการที่ใช้ในการป้องกันและรับมือกับสถานการณ์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ในการบริหารจัดการธุรกิจให้กลับสู่สภาวะปกติ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) ระยะก่อนเกิดวิกฤติการณ์ (Before of Crisis) 2) ระยะเกิดวิกฤติการณ์ (During a Crisis) และ 3) หลังเกิดวิกฤติการณ์ (Following a Crisis) นอกจากนี้ บทบาทของการจัดการวิกฤติการณ์ยังเปรียบเสมือนการวางแผนฉุกเฉินขององค์กรที่ควรปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และบริบท

4. ธุรกิจที่พักขนาดเล็ก

ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจที่พักเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ที่ดำเนินการจัดสรรที่พัก โดยคิดอัตราค่าบริการตามรูปแบบห้องพัก โดยผู้วิจัยสามารถลำดับเนื้อหา จากความหมาย ความสำคัญ รูปแบบของธุรกิจโรงแรมตามลำดับเนื้อหาที่สำคัญดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของธุรกิจที่พัก

คำว่า โรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่สำหรับบริการห้องพักแรมแก่ผู้เดินทาง โดยมีการกำหนดค่าตอบแทนจากการให้บริการที่เป็นมูลค่า พร้อมกับการบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ได้แก่ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการยานพาหนะรับ-ส่ง การบริการด้านความบันเทิงและนันทนาการ การบริการด้านการจัดประชุมและสัมมนา อีกทั้งทางโรงแรมต้อง ออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เกิดความสวยงาม พร้อมจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยคำนึงถึงความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ หรือนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2558: 3) จากนิยามดังกล่าวมีความคล้ายคลึงกับ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) กำหนดความหมายของคำว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่ดำเนินกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยชั่วคราว และมีค่าตอบแทน ไม่นับรวมสถานที่พักภายใต้ความดูแลของรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานของรัฐบาล หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา มิใช่การแสวงหาผลกำไร หรือแม้กระทั่งการเป็นสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น และจะต้องไม่เป็นสถานที่พักอื่นใดตามกฎหมายกระทรวงที่ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการ โรงแรม พ.ศ. 2547 ให้ความหมายตามข้อกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ประเภท 1 คือ โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก ประเภท 2 คือ โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร ประเภท 3 คือ โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่ สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา และ ประเภท 4 คือ โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่ สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

มุมมองที่แตกต่างกันออกไปสำหรับความหมายเชิงวิชาการของ สุพัตรา สร้อยเพชร (2553: 33) อธิบายว่า ที่พัก เป็นสถานประกอบการที่เปิดให้เข้าพักชั่วคราวมีระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน ในกรณีที่มีการเข้าพักยาวนานกว่าหนึ่งเดือน จะเป็นที่พักในรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่โรงแรม อาทิ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ สำหรับคุณลักษณะโรงแรมต้องมีเงื่อนไขในการบริการ ที่จะต้องดำเนินการเก็บค่าบริการห้องพักแก่นักท่องเที่ยวทุกราย มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อีกทั้ง การบริการที่พัก

แบบชั่วคราวระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน และมีกระบวนการจัดการที่ซับซ้อน ใช้งบประมาณมูลค่าสูง สำหรับการลงทุน จำเป็นต้องการแรงงานบุคลากรที่มีทักษะการบริการและการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ความหมายของโรงแรมที่ได้นำเสนอมายังมีความสอดคล้องกับนิยามของจิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555: 46) กล่าวว่า โรงแรม คือ ธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก โดยมีการเรียกเก็บค่าบริการตามระดับมาตรฐานของโรงแรม ซึ่งมีการบริการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การบริการห้องพัก เป็นการขายห้องพักสำหรับโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกลุ่มเป้าหมายของผู้เข้าพักชาวต่างชาติ ซึ่งห้องพักเป็นสินค้าหลักในการสร้างรายได้ โดยมีนโยบายที่ใช้ในการกำหนดมาตรฐานที่แตกต่างกันไปตามตราสินค้า 2) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นรายได้รองที่เชื่อมโยงจากสินค้าในกลุ่มของห้องพัก และเป็นแนวทางการบริหารรายได้ของกิจการโดยไม่ให้เกิดการรั่วไหลสู่ภายนอก 3) การบริการอื่น ๆ เป็นการแสวงหารายได้ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมด้วยการบริการเสริม เช่น ซักรีด สปา การเช่าพื้นที่ขายสินค้าของฝากของที่ระลึก เป็นต้น และ 4) การบริการขายมาตรฐาน เป็นทักษะการบริหารจัดการที่รวบรวมเอาหลากหลายปัจจัยมาเป็นส่วนประกอบกัน เพื่อมอบให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การก่อสร้างอาคาร การตกแต่งสถานที่ให้เกิดความสวยงาม ความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพของบุคลากร เป็นต้น (ระชานนท์ ทวีผล, 2560)

ธุรกิจที่พักขนาดเล็ก หมายถึง สถานที่ให้บริการห้องพักแบบทั่วไปมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นพื้นฐาน เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ห้องพักผ่อนส่วนตัว เป็นต้น รวมทั้งมีอัตราค่าบริการราคา ไม่สูงมากนัก (อัจฉรา เมฆสุวรรณ, 2561) ใช้เงินลงทุนไม่สูงมาก แต่เน้นที่ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบที่แตกต่าง และ ใส่ใจเรื่องการบริการ มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 1-20 ห้อง โดยเป็นที่พักแบบ B&B (Bed and Breakfast) ที่รวมการบริการห้องพักพร้อมกับอาหารเช้า (Timothy & Teye, 2009) มีระบบการบริหารงานแบบอิสระ โดยมีเจ้าของเป็นผู้บริหารเองในรูปแบบการบริการที่เป็นกันเองแบบครอบครัว เหมาะสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว (ณตา ทับทิมจรรยา, 2561)

2. การแบ่งประเภทของธุรกิจที่พัก

อาริสรา เสยานนท์ (2558: 10) ได้จำแนกกลุ่มธุรกิจที่พักแรมในเบื้องต้นจำนวน 8 ประเภท ตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางในแต่ละครั้ง รวมทั้งระยะเวลาการเข้าพักที่แตกต่างกันออกไป ในขณะที่ จารูวรรณ กะวิเศษ (2558: 41 - 48) เพิ่มจำนวนที่พักแรมทางเลือกอีก 7 ประเภท เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรสนิยมและความต้องการตามช่วงอายุ ส่งผลให้มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ประเภท มีรายละเอียดตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงการแบ่งประเภทของธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจที่พักจำนวน 15 ประเภท

ลำดับ ที่	รูปแบบ	วัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย
1	โรงแรมเพื่อการพักค้างคืนชั่วคราว (Transient Hotels)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาธุรกิจภายใน ระยะเวลาสั้นๆ ซึ่งมีทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานที่ สำคัญของเมืองสนามบิน และถนนเส้นหลัก
2	โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อนใน วันหยุดกับสมาชิกในครอบครัว หรือกลุ่ม เพื่อน ซึ่งมีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งธรรมชาติ ได้แก่ ทะเล ชายหาด ภูเขา ทะเลสาบ ทะเลทราย พร้อมกับกิจกรรมนันทนาการ เช่น ขี่ม้า เดินป่า กอล์ฟ เทนนิส สกี เป็นต้น
3	โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels)	สำหรับผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวที่เดินทาง มาประชุม อบรม และสัมมนา ซึ่งภายใน โรงแรมมีการออกแบบห้องประชุมที่ หลากหลายสำหรับรองรับผู้เข้าร่วม
4	โรงแรมเพื่อการพักค้างคืนชั่วคราว (Transient Hotels)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลและจักรยานยนต์ ซึ่งห้องพักมีสิ่ง อำนวยความสะดวกและพื้นที่ใช้สอยจำกัด มี ราคาประหยัดสามารถเลือกพักในลักษณะค้าง คืน หรือชั่วคราวเป็นรายชั่วโมง
5	โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium Hotels)	สำหรับผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวต้องการ ได้รับกรรมสิทธิ์ห้องพัก โดยผู้ที่เป็นเจ้าของ ห้องแจ้งไปผู้ดูแลส่วนหน้า เพื่อระบุช่วงเวลา เข้าพัก ทางโรงแรมจะดำเนินการให้เช่าด้วย การคิดอัตราค่าเข้าพักเป็นรายวัน
6	โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential Hotels)	สำหรับผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวที่เดินทาง เพื่อพักอาศัยเป็นระยะเวลานานมีห้องพัก ขนาดเล็ก - ใหญ่ ซึ่งการเข้าพักแต่ละครั้งต้อง ระบุเป็นสัญญาเช่า

ตารางที่ 3 แสดงการแบ่งประเภทของธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจที่พักจำนวน 15 ประเภท (ต่อ)

ลำดับ ที่	รูปแบบ	วัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย
7	โรงแรมคาสิโน (Casino Hotels)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบเกมการเสี่ยงโชค มีเฉพาะในบางประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเปิดบ่อนการพนัน โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมายมีห้องพักรับแขกตั้งแต่ 500 ห้องขึ้นไปพร้อมด้วยภัตตาคารและห้างสรรพสินค้าภายในอาคาร หรือแม้กระทั่งบางแห่งพัฒนาเป็นเรือสำราญขนาดใหญ่
8	โรงแรมห้องชุด (All-Suite Hotels)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพื้นที่ใช้สอยคล้ายคลึงที่บ้าน ซึ่งถูกออกแบบโดยการแบ่งสัดส่วนห้องต่าง ๆ ได้แก่ ห้องนอน ห้องรับแขก ห้องทำงาน ห้องน้ำและห้องครัว การกำหนดอัตราค่าบริการที่สูงกว่าโรงแรมในแบบทั่วไป
9	บังกะโลหรือกระท่อม (Bungalow / Cottage / Hut)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนในแหล่งธรรมชาติมีสัดส่วนที่พักเป็นส่วนตัว หรือบ้านเป็นหลังคาเรือน
10	หอพักและบ้านพักเยาวชน (Dormitory / Hostel / Youth)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคลและจักรยานยนต์ ซึ่งห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวก และพื้นที่ใช้สอยจำกัด มีราคาประหยัดสามารถเลือกพักในลักษณะค้างคืนหรือชั่วคราว
11	บ้านพักในหมู่บ้าน (Home Stay)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนในหมู่บ้านหรือแหล่งชุมชน สัมผัสกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรม ประเพณี ศิลปะ และกิจกรรมต่างๆ ในท้องถิ่น

ตารางที่ 3 แสดงการแบ่งประเภทของธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจที่พักจำนวน 15 ประเภท (ต่อ)

ลำดับ ที่	รูปแบบ	วัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย
12	เกสต์เฮาส์ (Guest House)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักแรมที่ เจ้าของบ้านแบ่งเป็นห้องว่างให้เช่าในราคา ประหยัด
13	บ้านพักรับรอง (Vacation Home)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักแรมของ หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานเอกชน
14	แคมป์ (Camping Ground / Parking)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักแรม ที่มี ทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณลานเอนกประสงค์ หรือ ลานสำหรับจอดรถยนต์ในแหล่งท่องเที่ยว
15	เรือที่พักแรม (House Boat)	สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักแรมใน ลักษณะของเรือนแพลอยน้ำ

ที่มา: อาริสรา เสยานนท์ (2558: 10); จารุวรรณ กะวิเศษ (2558: 41 - 48) อ้างถึงใน ระชานนท์ ทวี
ผล (2560)

จากตารางที่ 3 แสดงการแบ่งประเภทของธุรกิจที่พักโดยพิจารณาจากการตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เดินทางเพื่อทำธุรกิจและการเดินทาง
เพื่อพักผ่อนเพียงอย่างเดียว สามารถพิจารณาร่วมกับลักษณะของทำเลที่ตั้ง หากเป็นธุรกิจที่พัก
ภายในเขตเมืองจะอยู่ใกล้กับสถานที่สำคัญทางราชการ ย่านการค้า และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ โดยม
ีการบริการเสริมมากมาย เช่น ห้องอาหาร บริการซักรีด โทรศัพท์ทางไกล สถานที่จอดรถยนต์ ห้อง
ประชุม เป็นต้น สำหรับธุรกิจโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งนอกเขตเมือง หรืออยู่ใกล้กับแหล่งธรรมชาติจะ
ได้รับความนิยมในแต่ละพื้นที่ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องใช้ระยะเวลาการเดินทางที่ยาวนาน ทาง
ผู้ประกอบการจำเป็นต้องจัดกิจกรรมนันทนาการและกีฬาแก่ผู้เข้าพักได้มีส่วนร่วม ในขณะที่การเลือก
ที่พักแรมแต่ละประเภท จะต้องพิจารณาจากจำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางไปในแต่ละครั้ง เช่น
ครอบครัว เพื่อนฝูงผู้ร่วมงาน เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจที่พักแต่ละประเภทมีขนาดมีการแบ่งสัดส่วนการ
ใช้สอยของพื้นที่ต่าง ๆ ภายในห้องพัก ได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว และห้องทำงาน เพื่อให้เกิด
ความเหมาะสมกับกิจกรรมของสมาชิกแต่ละคนในครอบครัว มุ่งเน้นความสะดวกสบายที่เป็นส่วนตัว
ซึ่งในขณะเดียวกันธุรกิจที่พักกำหนดการบริการตามเงื่อนไขสัญญาเช่าพิเศษแตกต่างกันกับระยะเวลา
การเข้าพักอาศัย ได้แก่ รายชั่วโมง รายวันและรายเดือน โดยมีพนักงานบริการส่วนกลางของที่พักทำ
หน้าที่อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่เข้าพัก

อย่างไรก็ตาม การแบ่งประเภทของธุรกิจที่พักมีข้อกำหนดในเรื่องของอัตราค่าบริการ สำหรับธุรกิจโรงแรมที่มีการบริการแบบครบวงจร พร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันภายในห้องพัก มีการกำหนดค่าบริการเข้าพักที่สูงกว่าธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ที่มีข้อจำกัดด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสนับสนุนอื่น ๆ โอกาสสำคัญสำหรับทางผู้ประกอบการที่ต้องการสร้างกำไร ด้วยวิธีการเพิ่มจำนวนห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น อาจเป็นวิธีการที่ไม่สามารถดึงดูดใจผู้รับบริการทุกรายเสมอไป เนื่องจากพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการยังคงให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในการเดินทางที่แปลกใหม่ มากกว่าการเข้าพักแรมที่ให้ความสำคัญกับความสะอาดสบายเกินความจำเป็น จึงเป็นที่มาของธุรกิจที่พักทางเลือกเกิดขึ้นใหม่มากมาย พร้อมกับการปรับขนาดของที่ใช้สอยในห้องพักให้เล็กลง โดยจะต้องพิจารณาความเกี่ยวข้องกับบรรณนิยมนส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันตามยุคสมัยและเชื้อชาติ เช่นเดียวกับที่ธุรกิจที่พักบางประเภทได้เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับชุมชนท้องถิ่น สามารถสัมผัสกับสภาพทางธรรมชาติ ควบคู่ไปกับวัฒนธรรมอันทรงคุณค่าของพื้นที่นั้น ทั้งนี้ การพัฒนาเครือข่ายธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เป็นการอาศัยเทคนิคในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์กรขนาดเล็กที่มีทรัพยากรจำกัด โดยการรวมตัวกันของธุรกิจที่พักขนาดเล็กหลากหลายองค์กร เพื่อให้ได้ประโยชน์เทียบเท่าธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ ในขณะที่เดียวกันยังคงรักษาจุดเด่นของการดำเนินกิจการที่เป็นอิสระจากกัน และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่สามารถเปลี่ยนจากธุรกิจที่ประสบปัญหาด้านการบริหารจัดการ และเสี่ยงต่อภาวะการขาดทุนจากการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ให้กลับมามีรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย ตลอดจนการเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ ในครอบครัวไปสู่ธุรกิจที่บริหารอย่างมืออาชีพผ่านการร่วมเครือข่ายธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Alliances) (ชัยญภาภักดิ์ หล้าแหล่ง, 2561)


3. มาตรฐานโรงแรมไทย

สมาคมโรงแรมไทยร่วมกับสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA: Association of Thai Travel Agents) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดตั้งมูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ในปีพ.ศ. 2549 ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานตรวจสอบและจัดระเบียบโรงแรมไทย ให้มีมาตรฐานเดียวกัน ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นสัญลักษณ์ของดวงดาวเป็นตัวกำกับคุณภาพบริการ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555: 37-39) ถูกนำมาใช้จัดการแบ่งระดับการบริการตั้งแต่ขนาดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียดตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงมาตรฐานดาวโรงแรมในประเทศไทย

มาตรฐาน	สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ
	<p>ประเมินได้จากขนาดห้องพักที่จะต้องไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร มีเตียงขนาด 3 ฟุต พร้อมกระจกแต่งหน้า ถังขยะ โตะ เก้าอี้ และภายในห้องน้ำจำเป็นต้องมีกระดาษชำระไว้คอยให้บริการ</p>
	<p>ประเมินได้จากขนาดของห้องพักโดยต้องไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ตาแมว โซลลิ่งประตู น้ำดื่ม โทรทัศน์สีขนาด 14 นิ้วขึ้นไป ห้องน้ำแบบชักโครกผ้าเช็ดตัว โทรศัพท์ติดต่อภายใน</p>
	<p>ประเมินได้จากขนาดของห้องพักจะต้องไม่เล็กกว่า 18 ตารางเมตร พร้อมโคมไฟบริเวณหัวเตียง เครื่องเขียน ตู้เสื้อผ้า สำหรับภายในห้องน้ำ ได้มีการเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกจากมาตรฐาน 1-2 ดาว ได้แก่ ระบบน้ำอุ่น-น้ำเย็น เสื้อคลุมอาบน้ำ สบู่ หมวกคลุมผมอาบน้ำแก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถังใส่ผ้าอนามัย นอกจากนี้ โรงแรมต้องมีบริการเสริมสำหรับผู้เข้าพัก เช่น บริการอาหารส่งตรงถึงที่พัก (Room Service) ร้านจำหน่ายอาหารว่างและกาแฟ (Coffee Shop) ห้องประชุม (Meeting Room) ศูนย์ธุรกิจ (Business Center) ห้องน้ำสาธารณะ และห้องน้ำผู้พิการหรือผู้สูงอายุ</p>
	<p>ประเมินได้จากขนาดของห้องพักจะต้องไม่เล็กกว่า 24 ตารางเมตร บรรจุเตียงนอนขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต มีโทรทัศน์สีขนาด 20 นิ้วขึ้นไป พร้อมด้วยรายการโทรทัศน์จำนวน 8 สถานีขึ้นไป มีบริการตู้เย็น ภาชนะต้มน้ำร้อน ชา กาแฟ อุปกรณ์ขัดรองเท้า ถังซักผ้า ภายในห้องน้ำเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลายรายการ เช่น ระบบน้ำอุ่น-น้ำเย็น เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ครีมอาบน้ำ แชมพูสระผมผ้าเช็ดมือ ชุดเครื่องมือตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดเล็ก ไดรฟ์เป่าผม นอกจากนี้ โรงแรมยังมีบริการห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายพร้อมด้วยอุปกรณ์ 5 ชนิดขึ้นไป ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่สามารถแบ่งเป็นห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง</p>

ตารางที่ 4 แสดงมาตรฐานดาวโรงแรมในประเทศไทย (ต่อ)

มาตรฐาน	สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ
	<p>ประเมินได้จากจากการปรับขนาดห้องพักจะต้องไม่เล็กกว่า 30 ตารางเมตรบรรจุกุญแจนอนขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต เพิ่มรายการโทรทัศน์จำนวน 12 สถานีขึ้นไป มีห้องน้ำขนาดใหญ่ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นเดียวกับมาตรฐานโรงแรมระดับ 4 เพิ่มเติมเครื่องชั่งน้ำหนัก และมีโทรศัพท์ฟองภายใน นอกจากนี้ โรงแรมยังมีบริการทั้งรายการอาหารไทยและนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องประชุมใหญ่ที่สามารถแบ่งเป็นห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 4 ห้อง</p>

ที่มา: ปรับปรุงจาก จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

จากตารางที่ 4 แสดงการวัดระดับมาตรฐานการบริการของธุรกิจที่พักทุกประเภทในประเทศไทย มีจำนวนของดวงดาวเป็นตัวชี้วัดระดับมาตรฐานตั้งแต่ระดับ 1-5 ดาว เมื่อจำแนกแต่ละระดับ พบว่า 1 ดาว หมายถึง มาตรฐานการบริการน้อยที่สุด 2 ดาว หมายถึง มาตรฐานการบริการน้อย 3 ดาว หมายถึง มาตรฐานการบริการปานกลาง 4 ดาว หมายถึง มาตรฐานการบริการดีและ 5 ดาว หมายถึง มาตรฐานการบริการดีมาก ซึ่งมาตรฐานแต่ละระดับดาว สามารถพิจารณาได้จากขนาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และบริการเสริมต่าง ๆ ของที่พัก เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย พร้อมกับการรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ ทั้งนี้ การได้มาซึ่งมาตรฐานระดับดาวที่สูงขึ้น ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับบริการในส่วนต่าง ๆ ของที่พักอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเกณฑ์มาตรฐานเหล่านี้ ยังถูกนำไปใช้ในการกำหนดขบวนการธุรกิจที่ทำได้หลากหลายและแตกต่างกันออกไป อาทิ 1-2 ดาว เป็นโรงแรมหรือที่พักขนาดเล็ก 3 ดาว เป็นโรงแรมหรือที่พักขนาดกลาง 4 ดาว เป็นโรงแรมหรือที่พักขนาดใหญ่ ในขณะที่กรมการท่องเที่ยว (2557) ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่พักรับการท่องเที่ยง ได้ดำเนินการประเมินข้อบ่งชี้การเป็นที่พักระดับ 5 ดาว พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวไม่เป็นไปตามมาตรฐานระดับสากล หลังจากนั้น ในปี พ.ศ. 2555 กรมการท่องเที่ยวจึงปรับปรุงมาตรฐานที่พักประเภท 1-5 ดาว โดยมี 45 เกณฑ์ 499 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย 12 หมวด มีรายละเอียดตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงเกณฑ์มาตรฐานชีวิตที่พักระเภท 1-5 ดาวในประเทศไทย

หมวดที่	คำอธิบาย
1	สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไปและที่จอดรถยนต์
2	โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร
3	ห้องแบบมาตรฐาน (Standard Room) รวมระเบียบทางเดินและห้องน้ำ
4	ห้องแบบห้องชุด และชั้นพิเศษ (Suite Room and Executive Floor)
5	ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว
6	ส่วนบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสรว่ายน้ำ
7	ส่วนบริการด้านธุรกิจ ห้องประชุม และศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center)
8	บุคลากรและการบริการ
9	ระบบรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป
10	ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมและส่วนสนับสนุนการบริการ
11	ส่วนของพนักงาน
12	คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ

ที่มา: ปรับปรุงจาก กรมการท่องเที่ยว (2557) มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว เล่มที่ 1 และ 2 กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว.

จากตารางที่ 5 แสดงการวัดระดับมาตรฐานการบริการของธุรกิจที่พักทุกประเภท ในราชอาณาจักรประเทศไทย โดยหลักทั่วไปการสามารถพิจารณาได้จากสภาพแวดล้อมของที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง ทักษะการบริการของบุคลากรหรือพนักงานของที่พัก และความเป็นอยู่ของชุมชน ซึ่งทางผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของธุรกิจตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อภาพลักษณ์และคุณภาพบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเข้าพักอาศัยภายในที่พัก

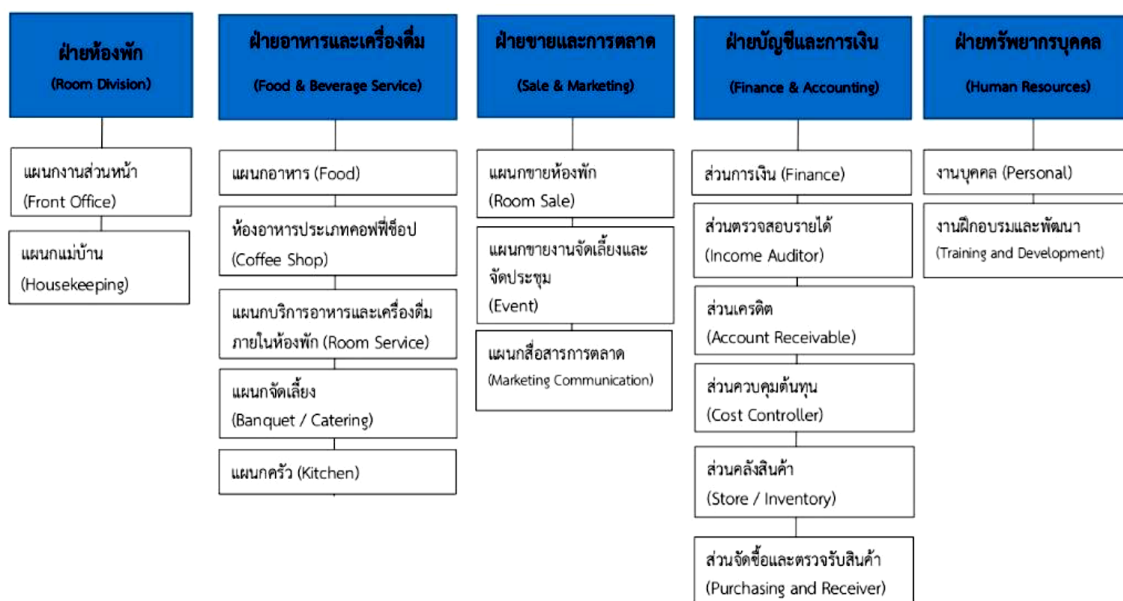
4. การกำหนดโครงสร้างองค์กรในที่พัก

การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับที่พัก สามารถพิจารณาจากนโยบายการบริหารของกิจการ รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในที่พักแต่ละแห่ง เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการควบคุมเงื่อนไขการบริการให้เป็นไปตามความหวังของผู้ประกอบการ สำหรับ จารุวรรณ กะวิเศษ (2559: 132-134) นำเสนอสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรในที่พักว่าควรมีการแบ่งหน้าที่สอดคล้องกับตัวชีวิตของมาตรฐานที่พักไทย คลอบคลุม 6 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มคนเฝ้าประตูและเปิดประตู (Doorman and Porter) กลุ่มเช็คอิน-เอาท์ (Check In, Rooming the Guest, Check Out) กลุ่มต้อนรับ (Guest Service) กลุ่มแม่บ้าน (House Keeping) กลุ่มอาหารเช้าและบุฟ

เฟต์ (Breakfast and Buffet) และ กลุ่มห้องอาหาร (Restaurant) อีกทั้งการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ของพนักงานภายในองค์กรและช่วยลดอุปสรรคสำคัญของการมอบหมายหน้าที่ในแต่ละสายงาน ที่มีความซับซ้อนตามขนาดองค์กรและระบบการบริหารจัดการ ซึ่งที่פקแต่ละแห่งอาจมีลักษณะที่เหมือนหรือต่างกันตามนโยบาย

สำหรับ ธารีทิพย์ ทากิ (2549: 59) ได้ดำเนินเสนอการแบ่งส่วนการปฏิบัติงานของที่פקให้อยู่ในรูปแบบของฝ่ายหรือแผนก ประกอบด้วยส่วนสร้างรายได้และสนับสนุน (Revenue and Support Centers) หมายถึง ส่วนที่รับผิดชอบด้านการขายสินค้าและบริการเพื่อสร้างรายได้ให้กับที่פק ได้แก่ ฝ่ายบริการห้องพัก และฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้ง ส่วนงานสนับสนุนมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการดำเนินกิจการที่פקถึง แม้จะเป็นส่วนที่ไม่ได้ติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง แต่จะคอยช่วยเหลือและประสานงานกับส่วนที่สร้างรายได้ เช่น ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายการเงินบัญชี ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง ฝ่ายบุคคล เป็นต้น ต่อมาเป็นส่วนหน้าบ้านและส่วนหลังบ้าน (Front of the House and Back of The House) สำหรับงานส่วนหน้าบ้าน จะคอยทำหน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยว คือ หัวใจสำคัญของที่פקต่อการให้บริการซึ่งทุกหน่วยงานจะทำหน้าที่ให้บริการภายในที่פק เช่น พนักงานเปิดประตู พนักงานเคลื่อนย้ายกระเป๋า พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ พนักงานต้อนรับ พนักงานสำรองห้องพัก พนักงานเตรียมห้องพัก เป็นต้น สำหรับงานส่วนหลังบ้าน ทำหน้าที่คอยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่ให้บริการส่วนหน้าและอาจไม่ได้พบปะกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายซ่อมบำรุง เป็นต้น ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดโครงสร้างงานของที่פקถูกควบคุมโดยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Director of Human Resources) เพื่อมอบหมายภาระหน้าที่ตามสายบังคับบัญชา และนโยบายการบริหารที่פק โดยมีเงื่อนไขการพิจารณาดังนี้ (1) ขนาดของที่פקเล็ก กลาง และใหญ่ (2) จำนวนบุคลากรในที่פק (3) นโยบาย ผู้บริหารระดับสูงของที่פק (4) ความจำเป็นและความเหมาะสม และ (5) ค่าใช้จ่าย (นิติพล ภูตะโชติ, 2559: 7)

นอกจากนี้ การมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ในแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ ของที่פק อาจต้องพิจารณาจากความชำนาญทางวิชาชีพ คุณวุฒิทางการศึกษา รวมถึงประสบการณ์อันยาวนานในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างไรก็ตาม จิตนันท์ นันทไพบุลย์ (2555: 69 - 120) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กรในธุรกิจที่פקจะต้องมีขอบเขตหน้าที่ครอบคลุมงานบริหารทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้เข้าพัก สามารถกำหนดเป็น 5 ฝ่ายหลัก มีรายละเอียดตามแผนภาพที่ 5 ดังนี้



ภาพที่ 5 การกำหนดคุณลักษณะของฝ่ายและแผนกภายในที่พัก
ที่มา: ระชานนท์ ทวีผล (2560) การพัฒนามาตรฐานทักษะการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่มุ่งความเอาใจ
ใส่พิเศษเพื่อยกระดับการบริการที่เป็นเลิศในระบบโรงแรมประเภทบูติคของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จากภาพที่ 5 พบว่า โครงสร้างองค์กรในระบบการจัดการที่พัก แบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งแต่ละฝ่ายประกอบด้วยแผนกย่อยที่มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงานดังนี้ ฝ่ายห้องพัก (Room Division) เป็นฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงในทุกเรื่องของการบริการห้องพักแก่นักท่องเที่ยวคลุกุมการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ฝ่ายห้องพักประกอบด้วย 2 แผนกใหญ่ ได้แก่ แผนกงานส่วนหน้า (Front Office Department) เป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ทำหน้าที่ในการต้อนรับร่วมกับการบริการข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ภายในที่พัก แบ่งออกเป็นแผนกงานสนับสนุนอื่น ๆ เช่น งานต้อนรับและการลงทะเบียน (Reception / Room Assignment) งานบริการด้านการเงินส่วนหน้า (Front Cashier) งานโทรศัพท์ภายใน-ภายนอก (Operator) งานสำรองห้องพัก (Reservation) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัย ก่อนที่มีการส่งมอบบริการไปยังแผนกอื่น ๆ ตลอดจนบริเวณพื้นที่อื่น ๆ ในที่พัก โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น งานทำความสะอาดห้องพัก (Room Attendant) งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ (Public Area) งานซักรีด (Laundry) งานห้องดอกไม้ (Forests) งานรับแจ้งของหาย (Lost and Found) เป็นต้น

5. แนวทางการจัดการที่พักขนาดเล็ก

หากพิจารณาตามกฎหมาย พระราชบัญญัติโรงแรม ปีพ.ศ. 2547 มีการแบ่งประเภทที่พักออกเป็น 4 ประเภท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) ประกอบด้วย

- 1) ที่พักขนาดเล็ก มีจำนวนห้อง 4-79 ห้อง
- 2) โรงแรมขนาดกลาง มีจำนวนห้อง 80-200 ห้อง
- 3) ที่พักขนาดใหญ่ มีจำนวนห้อง 200-500 ห้อง และ
- 4) ที่พักขนาดใหญ่มาก มีจำนวนห้อง 500 ห้องขึ้นไป

ในขณะที่ วัฒนา ทนงค์แพ่ง (2560) ได้เสนอคำจำกัดความขนาดของที่พักตามจำนวนห้องพัก โดยสามารถแบ่งประเภทของที่พักออกเป็น 3 ขนาด ดังต่อไปนี้

5.1 ธุรกิจที่พักขนาดเล็ก (Small Size Hotel) มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง ส่วนใหญ่ประเทศไทยส่วนใหญ่ เป็นที่พักที่ปลูกสร้างอยู่ตามสถานที่พักตากอากาศ (Resort) หรือที่พักที่สร้างขึ้นระหว่างทาง ระหว่างเมือง (Motel) นับว่าเป็นลักษณะการดำเนินธุรกิจมักเป็นคนในพื้นที่เป็นผู้ลงทุน มีอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนักและบริการใกล้ชิดเข้าถึงนักท่องเที่ยวมากกว่าที่พักขนาดอื่น ๆ เนื่องจากเจ้าของเข้ามาดำเนินการจัดสิ่งของทุกอย่างที่นำมาใช้ในที่พักด้วยตนเองรวมถึงการบริหารกิจการด้วย

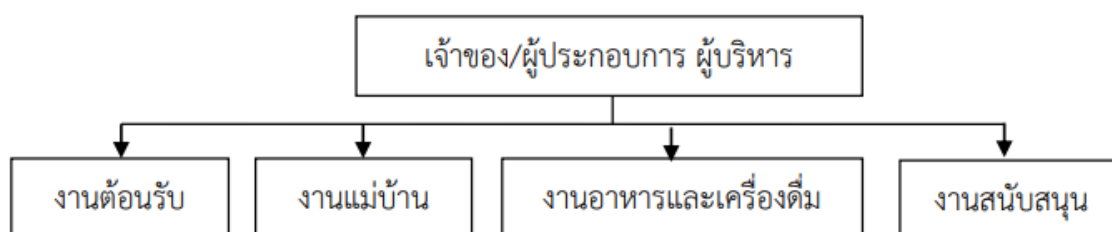
5.2 ธุรกิจที่พักขนาดกลาง (Middle Size Hotel) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบสมบูรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพื่อสนองความต้องการได้ในทุก ๆ ด้านตามที่ผู้รับบริการมีจำนวนห้องพักประมาณ 200-300 ห้อง รองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้ในปริมาณค่อนข้างสูงราคาค่าบริการสูงตามไปด้วย สำหรับการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก มีคุณภาพ มีมาตรฐานในทุกเรื่องโดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการ

5.3 ธุรกิจที่พักขนาดใหญ่ (Large Size Hotel) ที่มีความหรูหราด้วยมาตรฐานสูง การให้บริการระดับสากลในด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีจำนวนห้องพักเกินกว่า 300 ห้อง อาจพบได้ตามหัวเมืองเศรษฐกิจขนาดใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต กระบี่ ชลบุรี เป็นต้น รวมทั้งกลุ่มที่พักขนาดใหญ่มีการลงทุนค่อนข้างสูง เพื่อบริการนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวทั้งจากต่างประเทศและชาวไทย อีกทั้งส่วนใหญ่ยังเป็นโรงแรมที่มีเครือข่ายจากต่างประเทศเข้ามาดำเนินการ มีความชำนาญในการบริหารรูปแบบของธุรกิจเครือข่ายต่างประเทศ (International Chain)

6. โครงสร้างองค์กรธุรกิจที่พักขนาดเล็ก

ธุรกิจที่พักขนาดเล็กมีการแบ่งโครงสร้างตามหน้าที่โดยกำหนดสายงานเอาไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติกลับตรงกันข้าม เนื่องจาก มีการใช้รูปแบบโครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นทางการ หรือ กึ่งทางการ โดยมอบหมายหน้าที่ตามผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานเป็นผู้กำหนดให้ นอกจากนี้ การทำงานจริงพนักงานหนึ่งคนได้รับมอบหมายงานมากกว่าหนึ่งหน้าที่ โดยต้องรับผิดชอบ

ในงานหลักและหน้าที่อื่นอีกหนึ่ง หรือสองงานต่อวันตามที่ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานมอบหมายจากการปฏิบัติงานหลักที่ตนรับผิดชอบอยู่ เนื่องจากอัตรากำลังคนมีจำนวนจำกัดทำให้โครงสร้างองค์กรมีความแตกต่างไปจากที่พิกขนาดกลางและขนาดใหญ่ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 โครงสร้างองค์กรในธุรกิจที่พักขนาดเล็ก
ที่มา: วัฒนา ทงศ์แพง (2559)

7. การยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในโรงแรม

เนื่องด้วยธุรกิจโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับประสบการณ์ที่ดีมีความสุข และเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัส COVID-19 และการยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) มีแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA) ที่ทุกสถานประกอบการต้องปฏิบัติตามมาตรฐานเบื้องต้นทั้งหมด 3 ข้อ ได้แก่

7.1 สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ประกอบด้วย 1) ทำความสะอาดอาคาร บริเวณโดยรอบ และบริเวณที่อาจมีการปนเปื้อนหรือที่มีการสัมผัสอยู่บ่อยครั้ง ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น พื้น ผนัง ประตู กลอนหรือลูกบิดประตู ราวจับหรือราวบันได จุดประชาสัมพันธ์ จุดชำระเงิน สวิตซ์ไฟ ปุ่มกดลิฟต์ รีโมท เป็นต้น 2) ทำความสะอาด เช่น โถส้วม ที่กดชักโครกหรือโถปัสสาวะ สายฉีดชำระ กลอนหรือลูกบิดประตู ฝารองนั่ง ฝาปิดชักโครก ก๊อกน้ำและอ่างล้างมือด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น 3) มีระบบการระบายอากาศและถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่เหมาะสม

7.2 การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค โดยการเตรียมเจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์เข้มข้นอย่างน้อย ร้อยละ 70 ขึ้นไป ติดตั้งไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ประตูทางเข้า-ออก หน้าลิฟท์ เป็นต้น สำหรับบริเวณอ่างล้างมือและห้องส้วมต้องสะอาด และจัดให้มีสบู่ล้างมืออย่างเพียงพอ นอกจากนี้ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สิ่งของเครื่องใช้ เช่น น้ำยาทำความสะอาดพื้น น้ำยาล้างห้องน้ำ และเหล็กคีบด้ามยาวสำหรับเก็บขยะมูลฝอย

7.3 การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พิจารณากลุ่มพนักงานที่มีความเสี่ยงต่อการรับสัมผัส อาทิ พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานยกกระเป๋า ลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงพนักงานทำความสะอาด โดยให้หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย ทำความสะอาดมืออย่างสม่ำเสมอหลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก โดยไม่จำเป็น สำหรับพนักงานทำความสะอาดต้องสวมถุงมือขณะปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีอาการเจ็บป่วย ไม่ว่าจะ เป็น มีไข้ ไอ จาม เจ็บคอ มีน้ำมูก เหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงานเพื่อเข้ารับการรักษาตัวในสถานบริการสาธารณสุข พร้อมกับการล้างมือด้วยน้ำและสบู่หรือการใช้แอลกอฮอล์ล้างมืออย่าง ควรจัดให้มีป้ายเตือนการล้างมือภายในห้องน้ำ พนักงานเก็บมูลฝอยที่ปนเปื้อนเสมหะ น้ำมูก น้ำลาย อาทิ กระดาษเช็ดปาก กระดาษชำระในห้องส้วม ต้องมีการป้องกันตนเอง โดยใส่อุปกรณ์ป้องกัน ได้แก่ หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย ถุงมือยางและใช้เหล็กคีบด้ามยาวเก็บมูลฝอยใส่ถุงบรรจุมูลฝอยปิดปากถุงให้มิดชิดนำไปรวบรวมไว้ที่พิกมูลฝอยและล้างมือหลังปฏิบัติงานทุกครั้ง การให้ความรู้ คำแนะนำ และเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดหาสื่อประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางในการป้องกันและการลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายเชื้อไวรัส COVID-19 ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นเกี่ยวกับการจัดโรงแรมขนาดเล็ก ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการจัดการโรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง กระบวนการดำเนินงานสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมประเภทที่พักตากอากาศ (Resort) หรือ โรงแรมที่พักที่สร้างขึ้นระหว่างทางหรือระหว่างเมือง (Motel) ผู้ประกอบการเป็นบุคคลในพื้นที่มีการลงทุนที่ไม่สูงมาก นัก อัตราค่าบริการไม่สูง โดยผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานเป็นผู้กำหนดมอบหมายงานให้กับพนักงาน โดยนำแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA) มาใช้ประกอบการดำเนินงาน เพื่อบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการอย่างเข้มงวด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

สุชาติ อุทัยวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาวะวิกฤติธุรกิจโรงแรมไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการภาวะวิกฤติธุรกิจโรงแรมไทย 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการบริหารจัดการภาวะวิกฤติธุรกิจโรงแรมไทย โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้จากการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และ ประสบการณ์ธุรกิจโรงแรม ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ พนักงานโรงแรม ผู้บริหารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสมาคมโรงแรมไทย ผู้บริหารกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการภาวะวิกฤติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการระบาดและการลดต้นทุนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤติต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สร้างความเข้าใจ และความมั่นใจไปยังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารหลังการเกิดภาวะวิกฤติเป็นการสื่อสารทางการตลาดเพื่อ สร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้กับองค์กร ด้านมาตรการและเครื่องมือในการจัดการภาวะวิกฤติ ประกอบด้วย 1) การลดต้นทุน ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการและดำเนินงาน 2) การให้บริการให้ได้ มาตรฐานสากล 3) การใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ ให้หลากหลายขึ้น ด้านการลดผลกระทบ (Reduction) ดำเนินการตามแผนการจัดการภาวะวิกฤติอย่างทันที ด้านการตอบสนอง (Response) ต่อภาวะวิกฤติโดยภาครัฐควรมีมาตรการและแนวทางการช่วยเหลือ รวมถึง กระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศให้มากขึ้น ในขณะที่ภาคธุรกิจโรงแรมต้องดำเนินการตามแผนการจัดการ โดยการปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการทำงาน ด้านการฟื้นฟู (Recovery) หลังเกิดภาวะวิกฤติโรงแรมต้องปรับตัวธุรกิจให้สอดคล้องกับวิถีปกติใหม่ (New normal) ส่วนปัญหาและอุปสรรคต่อการบริหารจัดการภาวะวิกฤติใน ธุรกิจโรงแรมไทย ได้แก่ 1) อัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวลดลง 2) นักท่องเที่ยวภายในประเทศเดินทาง แบบไปเช้าเย็นกลับไม่ช่วยเพิ่มรายได้ให้โรงแรม 3) ปัญหามาตรการล็อกดาวน์ทำให้โรงแรมต้องหยุดกิจการชั่วคราว 4) มาตรการความช่วยเหลือของภาครัฐมีระยะเวลาจำกัดและบางมาตรการก็ไม่ได้ผล 5) กำลังซื้อของประชาชนลดลง 6) ปัญหาด้านเงินทุน 7) องค์กรขนาดใหญ่ตัดสินใจได้ยากและช้ากว่าขนาดเล็ก 8) ธุรกิจโรงแรมไม่มีการวางแผนเตรียมมือสำหรับจัดการภาวะวิกฤติไว้ล่วงหน้า

เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์ (2564) ศึกษาเรื่อง การวิจัยและพัฒนาการขยายโอกาสอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำเสนอสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับ

การพัฒนาและขยายโอกาสโรงแรมไทย 2) ประเมินคุณค่าของการจัดการเสริมพลังของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และ 3) ประเมินทางเลือกสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาและขยายโอกาสโรงแรมไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักไทยภาคตะวันออก กลุ่มคณาจารย์และนักวิชาการจากสถาบันการศึกษา และกลุ่มตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยบวกและโอกาสสนับสนุนต่อการพัฒนาและเติบโตต่ออุตสาหกรรมโรงแรมไทย ในขณะเดียวกัน ปัญหาและอุปสรรคที่ภาคธุรกิจประสบอยู่ก็มีหลายปัจจัยเช่นกัน โดยผู้ประกอบการธุรกิจที่พักมีการรวมตัวกัน เพื่อแก้ปัญหา โดยใช้แนวทางการจัดการเสริมพลัง เพื่อสร้างคุณค่าในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อทราบความต้องการและเป้าหมายของกลุ่ม รวมถึงวิธีแก้ปัญหา และนำข้อเสนอของกลุ่มประสานไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ควรนำเสนอแนวทางการพัฒนาและขยายโอกาส โดยการจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายจัดทำแผนแม่บทอุตสาหกรรมที่พักไทยที่หน่วยงานทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม และนำเสนอแผนดำเนินงานตามกลยุทธ์ทางเลือก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักไทยในอนาคต

สุเมธ กมลศิริวัฒน์ (2564) กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะและการดำเนินงานของโรงแรม 2) ศึกษาผลกระทบจาก COVID-19 ที่เกิดขึ้นกับโรงแรม 3) การกำหนดกลยุทธ์เพื่อปรับตัวในด้านต่าง ๆ และ 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปรับตัว ผลการศึกษาพบว่า 1) โรงแรมที่เข้าร่วม SHA มีลักษณะทำเลที่ตั้งที่เดินทางสะดวกใกล้เคียงกัน โรงแรมขนาดเล็กมีสภาพอายุการใช้งานเฉลี่ยต่ำกว่าโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่มากกว่า 10 ปี 2) การปรับตัวที่สำคัญของโรงแรมใน 2 ด้าน ได้แก่ 2.1) จำนวนวันปิด และ 2.2) ระดับราคาห้องพักเฉลี่ยที่เปลี่ยนแปลงลดลง สะท้อนให้เห็นการปรับตัวเพื่อลดรายจ่ายและสร้างรายได้ให้เกิดความต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงระดับราคาห้องพักที่ลดลงเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ ที่พักแต่ละแห่งยังต้องใช้กลยุทธ์การดำเนินงานในหลากหลายด้าน เพื่อการปรับตัวและค้นหาวิธีการสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ด้วยต้นทุนเดิมที่มีอยู่ อย่างไรก็ตามที่พักอาจได้รับผลกระทบจนกระทั่งต้องปิดตัวชั่วคราวเพื่อลดรายจ่ายประจำ 3) การเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เป็นการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรค COVID-19 อาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารที่พัก แต่มีผลทางอ้อมในเชิงการรับรู้จากสาธารณะจากการได้รับการรับรองมาตรฐาน โดยภาครัฐเพิ่มจากมาตรฐานเดิมของที่พัก

ภีราวิษฐ์ ชัยมาลา (2563) ศึกษาเรื่อง การสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจ การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและการบริหารจัดการ ธุรกิจ การท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย 2) สร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขต เทศบาลนครเชียงราย และ 3) หาแนวทางการเป็นศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัด เชียงราย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจภาคสนามใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและการ สังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสนทนากลุ่มย่อย จากสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนคร เชียงราย ทั้งสิ้น 63 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า 1) เครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยว แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ ประเภทธุรกิจนำเที่ยว 11 แห่ง ประเภทที่พัก 22 แห่ง และประเภทร้านอาหาร/คาเฟ่ 30 แห่ง การบริหารจัดการสถานประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจของครอบครัวมีการแข่งขันทางธุรกิจตาม ความรู้ความสามารถของผู้บริหารสถานประกอบการขาดกลยุทธ์การตลาด 2) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ยินดีเข้าร่วมจัดตั้งเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครเชียงราย เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการ แลกเปลี่ยน เรียนรู้แนวคิดในการบริหารสถานประกอบการ การรักษามาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นนักท่องเที่ยว และสิทธิพิเศษในการ เข้าร่วมอบรมจากเทศบาลนครเชียงราย เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว 3) เครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยว และศูนย์กลางบริการธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย โดย คัดเลือกตัวแทนสถานประกอบการเป็นแกนนำในการขับเคลื่อนและเป็นสื่อกลางในการประสานงาน วางแผน ร่วมกับศูนย์บริการการท่องเที่ยว เทศบาลนครเชียงราย การจัดประชุมที่ให้สิทธิประโยชน์แก่ กลุ่มสมาชิกเครือข่ายการขยายสมาชิกภายในเครือข่าย จัดหาสถานที่จุดวางสินค้าและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้กับนักท่องเที่ยวที่สนใจ

เมทนี มหาพรหม and อมราวดี ไชโย (2563) ศึกษาเรื่อง การจัดการภาวะวิกฤตของ ธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิด และแนวทางการจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19 พร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในการวางแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์และ จัดการกับภาวะวิกฤตของธุรกิจโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการกำหนด แนวทางการจัดการ เพื่อให้ธุรกิจที่พักแรมสามารถรับมือกับปัญหาและก้าวข้ามวิกฤตการณ์ COVID-19 ได้ อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19 ในธุรกิจที่พักแรม มีแนวทางการดำเนินงานเพื่อจัดการกับภาวะวิกฤตดังกล่าว 4 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดทำแผนการจัดการภาวะวิกฤตที่ครอบคลุมช่วงก่อน ช่วงระหว่าง และช่วงหลังเกิด ภาวะวิกฤต 2) การวางแผนด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต 3) การวางแผนและกำหนดมาตรการ จัดการด้านต้นทุนและพนักงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 4) การเลือกใช้มาตรการและเครื่องมือใน การจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักแรม โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับศักยภาพ ภาวะวิกฤต และ

บริบทของธุรกิจ ภายใต้การดำเนินงานตามประเด็นการจัดการด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) การจัดการด้านสุขอนามัยในการบริการ 2) การจัดการด้านเทคโนโลยีการบริการ 3) การจัดการด้านที่พักรวมเพื่อสุขภาพ

บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร (2561) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลาง ประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสำคัญของตัวแปร 2) วิเคราะห์แบบจำลองเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน และ 3) กำหนดกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลาง ประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงแรมจำนวนทั้งสิ้น 650 คน จากโรงแรมและที่พักขนาดกลาง จำนวน 200 โรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบประเมินกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรด้านคุณลักษณะผู้ประกอบการ ด้านการตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย ด้านกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ ด้านการจัดการธุรกิจและด้านกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งผลรวมและรายข้อ 2) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนได้รับอิทธิพลทางตรงจากการจัดการธุรกิจมีค่าอิทธิพล 0.72 และกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจมีค่าอิทธิพล 0.26 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนได้ร้อยละ 93 และ 3) กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจที่พักขนาดกลาง ประกอบด้วย 7 มิติ ได้แก่ มิติด้านการเงิน มิติเศรษฐกิจด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มิติสังคมด้านพนักงาน มิติสังคมด้านลูกค้า มิติสังคมด้านชุมชน มิติสิ่งแวดล้อมด้านพลังงาน และมิติสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งแวดล้อม ดังนั้นควรมุ่งเน้นการจัดการธุรกิจและกลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจ และดำเนินงานตามกลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืน

ศศิพิมล แสงจันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง การจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์และความสามารถในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจที่พักขนาดเล็ก 2) พัฒนาแบบจำลองการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจที่พักขนาดเล็ก และ 3) ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแบบจำลองการจัดการ เพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจที่พักขนาดเล็ก โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์และการเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจที่พักขนาดเล็ก และการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 14 คน เพื่อตรวจสอบ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมา และตรวจสอบความถูกต้อง ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ได้จริง ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับผู้บริหารของที่พักขนาดเล็ก จำนวน 540 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจที่พัก

ขนาดเล็กมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความเห็นว่ามีเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง

วิลาสินี โฉมดี (2559) ศึกษาเรื่อง การจัดการที่พักในการวิกฤตในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาเหตุการณ์เสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการเสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชต่อผู้ประกอบการธุรกิจที่พักใน 12 แขวงของเขตพระนคร และ 2) ศึกษาการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในภาวะวิกฤตินี้ เนื่องจากในเขตพระนครมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ชาวต่างชาติจำนวนมากสนใจเดินทางมาท่องเที่ยว เช่น วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม วัดอรุณราชวราราม และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ การเก็บข้อมูลทำโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้จัดการธุรกิจที่พักจำนวน 15 แห่ง แห่งละ 1 คน ที่ยินดีให้ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าเหตุการณ์เสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ส่งผลต่ออัตราการเข้าพักและเปลี่ยนแปลงกลุ่มนักท่องเที่ยวเข้าพักในที่พักส่วนใหญ่ในเขตพระนคร โดยมีชาวไทยจากต่างจังหวัดที่มาสักการะพระบรมศพมาพัก จำนวนเข้าพักเพิ่มมากขึ้นในช่วงหลังเกิดเหตุการณ์สวรรคต ซึ่งเห็นว่า เหตุการณ์ดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่ออัตราการเข้าพักของที่พักในภาพรวม และบางส่วนเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นผลกระทบต่อที่พักในทางบวก โดยมีนักท่องเที่ยวชาวไทยมาเข้าพักเป็นหมื่นคนเพิ่มขึ้น และยังพบว่าถึงแม้ว่าความต้องการที่พักช่วงหลังเกิดเหตุการณ์เสด็จสวรรคตฯ จะมีเพิ่มขึ้น แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยินดีให้ราคาพิเศษให้นักท่องเที่ยวชาวไทย ปัญหาที่พบด้านการจัดการส่วนใหญ่ คือ ปัญหาการจราจรและการอำนวยความสะดวกที่จอดรถยนต์ รถบัส และรถตู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเป็นหมื่นคน เนื่องจากธุรกิจที่พักในเขตพระนครส่วนใหญ่มีพื้นที่จอดรถจำกัด จึงมีการจัดให้ไปจอดในที่จอดรถสาธารณะและบริการรถรับส่ง และที่พักบางแห่งจำเป็นต้องเสริมเตียง หรือส่งต่อนักท่องเที่ยวไปยังที่พักข้างเคียงเพื่อรองรับที่เข้าพักให้เพียงพอ

มณฑิรา เกียรติถาวรนนท์ (2558) ศึกษาเรื่อง การจัดการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในวิกฤตการณ์ทางการเมืองและความไม่สงบในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวรวมทั้งศึกษาความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐบาลต่อผลกระทบของภาคธุรกิจภายใต้วิกฤตการณ์ทางการเมืองและความไม่สงบ 3) เสนอแนะแนวทางการจัดการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายใต้วิกฤตการณ์ทางการเมืองและความไม่สงบ งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบวิธีผสมผสาน (Mixed Methodology) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 2) ผู้ประกอบการธุรกิจ

ภาคอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 3) หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่น โดยทั้งสองกลุ่มได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ที่ควรปรับปรุงในสายตาของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การบริการจากภาครัฐ ในด้านของความปลอดภัย และยังพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศทางสังคมวิถีชีวิตแบบไทยมากที่สุด รวมทั้งภาพลักษณ์ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวอีกด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่าภาครัฐและภาคธุรกิจควรมีการร่วมมือในด้านความช่วยเหลือเพื่อนำไปสู่การจัดการวิกฤตการณ์ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Baea (2021) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายที่ประสบความสำเร็จสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก: กรณีศึกษาสำหรับองค์กรการบริการในจอร์เจีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและค้นหาข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างเครือข่ายโดยเฉพาะ โดยธุรกิจที่พิกขนาดเล็กเพื่อความสำเร็จในระยะยาว เป็นการศึกษาแบบวิธีผสมผสาน (Mixed Methodology) ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบความเป็นผู้นำของเจ้าของกิจการและการขาดแคลนทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กรขนาดเล็กในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจผ่านกลยุทธ์ 5 ประการ ที่มีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ทางเครือข่ายที่เข้มแข็ง ได้แก่ เครือข่ายที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การสร้างความสัมพันธ์ การเรียนรู้ร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน รวมทั้งทางที่พิกขนาดเล็กสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว เมื่อใช้กลยุทธ์ที่ใช้งานได้จริง ไม่ว่าจะพิกการสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของสมาชิก รวมทั้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เจ้าของธุรกิจในการทำความเข้าใจความสำคัญของการใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อความอยู่รอดและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม มีความจำเป็นสำหรับการศึกษาที่ครอบคลุมในอนาคตในพิกขนาดเล็กหรือภาคธุรกิจขนาดเล็กในจอร์เจีย

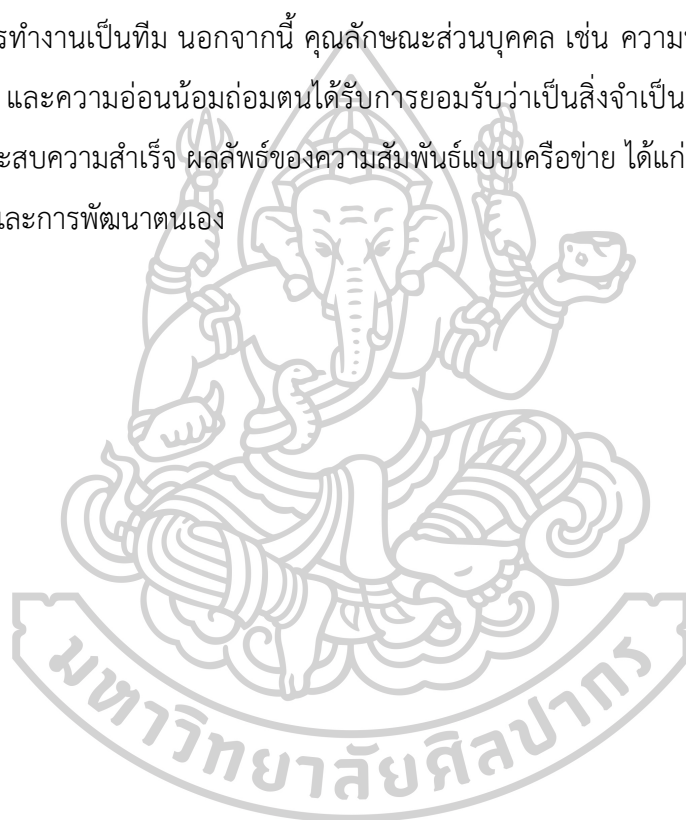
Çivi (2020) ศึกษาเรื่อง ประโยชน์ของการสร้างเครือข่ายสำหรับธุรกิจการบริการขนาดเล็ก: กรณีศึกษาพื้นที่ สุลต่านอาเหม็ด (Sultanahmet) อิสตันบูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาโครงสร้างของเครือข่าย และพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ นอกจากนี้ ยังมีจุดมุ่งหมายเพื่อดูว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการสร้างเครือข่ายมีความแตกต่างกันตามโครงสร้างเครือข่าย ขนาดที่พิก หรือลักษณะเจ้าของ/ผู้จัดการ เป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed Methodology) เก็บข้อมูลจากที่พิกขนาดเล็ก 71 แห่ง ผ่านแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า ประโยชน์ของกิจกรรมการสร้างเครือข่ายได้รับการประเมินตามการรับรู้ของเจ้าของ/ผู้จัดการ การจัดการทรัพยากรที่ยั่งยืน การตอบแทนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความได้เปรียบในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น การเพิ่มทุนทางสังคม การมีสิทธิ์ในการกำหนดนโยบาย การมีชื่อเสียง การเพิ่มความรู้ การเข้าถึง

นักท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ และสามารถในการใช้ประโยชน์จากการสร้างเครือข่าย นอกจากนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย ได้แก่ การเข้าถึงบุคลากรที่มีคุณสมบัติ การเข้าถึงนักท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การเข้าถึงการเงิน ความได้เปรียบในการแข่งขันในภาคส่วน การเพิ่มผลกำไรของธุรกิจที่พัก การเพิ่มชื่อเสียงของที่พัก ความสะดวกในการจัดการกับวิกฤต ความง่ายในการแก้ไขความขัดแย้ง อิทธิพลต่อการตัดสินใจ และเพิ่มการเชื่อมโยงในอุตสาหกรรมอื่น ๆ

Wilke (2019) ศึกษาเรื่อง ความร่วมมือระหว่างองค์กรในแหล่งท่องเที่ยว: การสร้างประสิทธิภาพในธุรกิจโรงแรม ความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวยังไม่ชัดเจน เกี่ยวกับความร่วมมือมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตามความร่วมมือระหว่างองค์กรนั้นได้หล่อเลี้ยงความสามารถภายในให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการซึมซับ นวัตกรรม และการปรับตัว ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและประสิทธิภาพที่เหนือกว่า จากการศึกษาในขั้นแรกพบว่าการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือแบบสำรวจ เพื่อวัดความร่วมมือระหว่างองค์กรในเชิงประจักษ์ สำหรับครั้งที่สอง ศึกษากลุ่มตัวอย่าง 271 ผ่านทางเว็บไซต์ออนไลน์กับผู้จัดการที่พัก เพื่อทดสอบสมมติฐานที่เสนอความสัมพันธ์เชิงบวกกับความร่วมมือระหว่างองค์กร ความสามารถในการขับเคลื่อน ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และประสิทธิภาพที่มั่นคง ผลการวิจัยยังสนับสนุนว่าความร่วมมือ นอกจากนี้ องค์กรต่างๆ จะพัฒนาความสามารถจำนวนหนึ่งที่รักษาความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เหนือกว่า นัยของผลลัพธ์ของเราจากมุมมองเชิงทฤษฎีและการจัดการยังถูกกล่าวถึงอีกด้วย

Pencarelli et al (2014) ศึกษาเรื่อง การจัดการตราสินค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม: จากองค์กรสู่ตราสินค้าเครือข่าย โอกาสและข้อจำกัดของเครือข่ายสำหรับธุรกิจที่พักขนาดเล็กในการแข่งขันระดับโลก เพื่อดึงดูดกระแสการท่องเที่ยว ตราสินค้าที่แข็งแกร่งสามารถเพิ่มขีดความสามารถของที่พักให้เป็นที่รู้จัก ชื่นชม และการเยี่ยมชมได้ ดังนั้นตราสินค้าจึงสามารถเป็นตัวแทนของปัจจัยความสำเร็จ ที่สำคัญได้ เช่นเดียวกับทางที่พักขององค์กรอื่น ๆ ทุกแห่ง ควรจัดการตราสินค้าของตนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตราสินค้าของที่พักควรสอดคล้องกับเครือข่ายของทางแพรนไฮส์ที่ที่พักเป็นเจ้าของและกับตราสินค้าสถานที่ของอาณาเขตที่ตั้งอยู่ การเอาใจใส่ต่อสถาปัตยกรรมของตราสินค้าช่วยให้ที่พักสามารถยกระดับ และร่วมกันเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกและคุณค่าที่นำเสนอของสถานที่นั้น ๆ เนื่องจาก ธุรกิจขนาดย่อมและขนาดเล็กเป็นตัวแทนหลักในกลุ่มธุรกิจที่พัก ดังนั้น การสำรวจความตระหนักรู้ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กมีความเชื่อมโยงถึงการสร้างตราสินค้าและสำรวจว่ากิจกรรมการจัดการตราสินค้าที่ดำเนินการเพียงลำพังและภายในเครือข่าย

Jonathan (2018) ศึกษาเรื่อง สำรวจเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนาดเล็กใน มาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ขับเคลื่อนและผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมเครือข่าย ระหว่างผู้ประกอบการองค์กรขนาดเล็ก การศึกษานี้ใช้การออกแบบกรณีศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูล จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการและผู้จัดการในกลุ่มธุรกิจ บริการขนาดเล็ก จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสำคัญของเครือข่ายผู้ประกอบการเป็นปัจจัย หนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจขนาดเล็ก ตลอดจนผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมในการสร้างเครือข่าย โดย ผู้ประกอบการระบุความสามารถที่มีความสำคัญ ได้แก่ ด้านทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ และ ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความหลงใหลในอุตสาหกรรม ความยืดหยุ่น และความอ่อนน้อมถ่อมตนได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสัมพันธ์ใน เครือข่ายที่ประสบความสำเร็จ ผลลัพธ์ของความสัมพันธ์แบบเครือข่าย ได้แก่ การแบ่งปันความรู้ การ ดำเนินธุรกิจ และการพัฒนาตนเอง



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาเป็น 2 ขั้นตอนและเครื่องมือการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านการคัดเลือกแบบเจาะจงจากการสำรวจ ที่พักในปี พ.ศ. 2565 มีทั้งสิ้น 102 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 17 คน ผ่านเกณฑ์ของ Macmillan (1971) มีระดับค่าความคาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.50 เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ภายใต้ประเด็นการศึกษาที่ผู้วิจัยได้กำหนดตามวัตถุประสงค์ ในข้อที่ 1 ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก หรือผู้จัดการที่ดำเนินธุรกิจที่พักในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ร่วมกับการนำแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA) มาใช้ในการดำเนินกิจการ ซึ่งแต่ละแห่งต้องจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายในราชอาณาจักรไทยเพื่อนำเสนอมุมมองและประสบการณ์ตามประเด็นคำถามการวิจัยได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นแนวคำถามกึ่งโครงสร้าง ปลายเปิดเพื่อสะท้อนถึงความคิดเห็นตามประเด็นปัญหาของการวิจัยอย่างลึกซึ้งโดยประเด็นดังกล่าวต้องเกี่ยวกับศึกษาบริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยพิจารณาจากสภาพแวดล้อมในปรากฏการณ์ระหว่างการดำเนินกิจการที่นำแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมาใช้ประกอบกับการดำเนินกิจการ

2.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่สนับสนุนบันทึกข้อมูล ได้แก่ สมุดบันทึก ปากกา โทรศัพท์มือถือ สำหรับบันทึกภาพและเสียง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ผู้วิจัยได้กำหนดเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อศึกษาบริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พนักงานขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีการบันทึกข้อมูลโดยการบันทึกลงสมุด การบันทึกเสียงผ่านโทรศัพท์มือถือ และการเก็บภาพระหว่างการสัมภาษณ์ ทางผู้วิจัยมีหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อการชี้แจงให้ทราบล่วงหน้า อีกทั้งผู้วิจัยได้มีการจัดทำร่างข้อเสนอเพื่อขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

3.2 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาจำแนกตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย หากประเด็นใดมีความไม่ชัดเจน อาจทำการศึกษาประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมด้วยการกลับไปสัมภาษณ์ซ้ำหรือลงพื้นที่เพื่อการสังเกตอีกครั้ง

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และถอดความหมายที่ได้โดยใช้แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อใช้อ้างอิงสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการสรุปผลและอภิปรายผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.4 ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาปรากฏการณ์ (Phenomenology) ที่จะอธิบายถึงประสบการณ์และการรับรู้ของมนุษย์ โดยมีความเชื่อว่าความจริงแท้นั้นไม่มีลักษณะที่ตายตัว เนื่องจากสังคมและสภาพแวดล้อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยต้องละเว้นการคิดล่วงหน้า มุ่งทำความเข้าใจและการให้ความสำคัญกับบริบทที่ผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวถึง เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการปรากฏการณ์เหล่านั้น (อารีย์วรรณ อ่วมตานี, 2549) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านต้องมีคุณสมบัติและประสบการณ์ในชีวิตที่คล้ายคลึงกัน สามารถตอบปัญหาการวิจัยด้วยมุมมองและคำวิจารณ์ที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการนอตุสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ได้แก่ ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายของฝากของที่ระลึก ผู้ให้บริการเรือจับสัตว์น้ำ ผู้ให้บริการยานพาหนะภาคพื้นดินเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ให้บริการนันทนาการทางทะเล ภายในอำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งหมด จำนวน 25 คน โดยอ้างอิงตามเงื่อนไขของ Nastasi & Schensul (2005) ให้สอดคล้องกับวิธีวิทยาการประชุมกลุ่มที่ต้องมีความหลากหลายของสมาชิกที่ให้ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2.1 การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ประเด็นการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมล่วงหน้าด้วยการกำหนดอาสาสมัคร และการประสานงานไปยังหน่วยงานภาครัฐ

2.2 เครื่องมืออุปกรณ์ที่สนับสนุนการบันทึกข้อมูล ได้แก่ กระดาษปรีฟ สมุดบันทึก ปากกา โทรศัพท์มือถือสำหรับบันทึกภาพและเสียง

2.3 การกำหนดบทบาทของผู้สนับสนุนการดำเนินงานจัดบันทึก 4 คน ได้แก่ 1) ผู้ดำเนินรายการ 2) ผู้จัดบันทึกผลการสนทนากลุ่ม 3) ผู้อำนวยการความสะอาด 4) ผู้บันทึกภาพ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผล

ผู้วิจัยได้กำหนดเทคนิควิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการการจัดประชุมกลุ่ม เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการจัดลำดับกิจกรรมจะก่อให้เกิดความเป็นพลวัตของกลุ่มและการค้นหาฉันทามติของกลุ่ม (เก็จนก เอื้อวงศ์, 2562)

4. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้หลักทฤษฎีแบบสามเส้า (Triangulation) เป็นการประเมินความถูกต้อง เนื่องจากผู้วิจัยต้องใช้มุมมองที่หลากหลายเพื่อศึกษาวิจัยในแต่ละหัวข้อ ซึ่งช่วยการวิเคราะห์ได้กระจ่างชัดมากยิ่งขึ้น สำหรับงานวิจัยนี้จะใช้หลักทฤษฎีแบบสามเส้า 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่มีแหล่งที่มาแตกต่างกัน

(Data) ได้แก่ เวลา ผู้ให้ข้อมูลหลัก และสถานที่ โดยผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีมุมมองที่คล้ายหรืออาจแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ (2) ด้านผู้จัดทำวิจัยแต่ละคนที่มีแหล่งที่มาแตกต่างกัน (Researcher) โดยใช้ผู้ทำวิจัยมากกว่า 1 คน แบ่งเป็นนักวิจัย 1 คน และ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย 1 คน ร่วมกันวิเคราะห์และยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากผลการสนทนากลุ่ม และ (3) ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Method) ที่เปรียบเทียบข้อมูลจากการเก็บข้อมูลหลายวิธี โดยใช้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาประกอบกรายงานผล (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2549)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินงานของกลุ่มผู้ประกอบการ ธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาการวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัย จำนวน 17 คน ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านเป็นผู้ประกอบการ หรือผู้จัดการที่ดำเนินธุรกิจที่พิกในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 มีรายละเอียดตามตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ลำดับ	ตำแหน่งงานและสถานประกอบการ	จำนวนห้อง	นามสมมุติ
1	ผู้ประกอบการเดอะ ภูเก็ต รีสอร์ท	8	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1
2	ผู้ประกอบการเค พี เมทาเน รีสอร์ท	9	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 2
3	ผู้ประกอบการรมณีย์ รีสอร์ท	17	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3
4	ผู้ประกอบการโรงแรม ฟร้อนบีช	12	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 4
5	ผู้ประกอบการแจ่มสว่าง รีสอร์ท	9	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 5
6	ผู้ประกอบการอารยา บีช รีสอร์ท	8	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 6
7	ผู้ประกอบการทรายทอง รีสอร์ท	20	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 7
8	ผู้ประกอบการอิมสุข รีสอร์ท	17	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 8
9	ผู้ประกอบการบ้านชมทะเล รีสอร์ท	11	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 9
10	ผู้ประกอบการช้าน้อย รีสอร์ท	14	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 10
11	ผู้ประกอบการทองสุขมินิรีสอร์ท ปราณบุรี	9	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 11

ตารางที่ 6 แสดงรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่งงานและสถานประกอบการ	จำนวนห้อง	นามสมมติ
12	ผู้ประกอบการบ้านพักริมน้ำ ปราณบุรี	12	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 12
13	ผู้ประกอบการปราณบุรีซีฮิลล์ รีสอร์ท	9	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 13
14	ผู้ประกอบการเม็ดยา รีสอร์ท	9	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 14
15	ผู้จัดการประเสนบุรีรีสอร์ท	14	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 15
16	ผู้ประกอบการพลูสวิลล์ปาล์มรีสอร์ท	11	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 16
17	ผู้ประกอบการจันทร์สวัสดิ์ รีสอร์ท	9	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 17

จากตารางที่ 6 แสดงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักร่วมกับการกำหนดนามสมมติเพื่อปกปิดความลับของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 17 คน โดยผู้วิจัยพิจารณาจากตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนและควบคุมการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งดำเนินกิจการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ร่วมกับการนำแนวทางการปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA) โดยนำเสนอแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย ข้อที่ ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจการที่เป็นผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นอย่างไรบ้าง และข้อที่ 2 ท่านมีรูปแบบการดำเนินกิจการ เพื่อการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นอย่างไรบ้าง ซึ่งสามารถรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้นจำนวน 17 คน ดังนี้

1.1 ธุรกิจที่พิกขนาดเล็กแห่งที่ 1 มีจำนวนห้องทั้งหมด 8 ห้อง

1.1.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า การสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐ เช่น โครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น ช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากธุรกิจจำเป็นต้องพึ่งพาการนักท่องเที่ยวภายในประเทศ ร่วมกับการขายห้องพักผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการด้านการจองที่พักแบบออนไลน์ (Online Travel Agency) 2) ผู้ให้บริการด้านการจองที่พัก (Travel Agent) และ 3) ชมรมท่องเที่ยวปราณหัวหิน รวมทั้งการเข้ารับการตรวจสอบมาตรฐานด้านสุขอนามัย (SHA) สร้างความเชื่อมั่นให้กลุ่มนักท่องเที่ยว อีกทั้งความได้เปรียบด้าน

สถานที่ตั้งที่อยู่ใกล้กับแหล่งซื้อขายและสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ อาทิ ชายหาดหัวหิน การออกแบบสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกบริเวณที่พักเป็นที่นิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มส่วนตัว (Private Group) ซึ่งมีจำนวนตั้งแต่ 10-25 คน จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ธุรกิจของเรานั้นเป็นขนาดเล็ก สามารถรับเป็นกรุ๊ปเล็กและกรุ๊ปใหญ่ได้ง่าย เช่น กรุ๊ปเล็กเราจะใช้ส่วนของ 4 ห้อง ด้านล่าง จำนวน 10-16 คน และ กรุ๊ปใหญ่ จำนวน 16-25 คน โดยที่ราคาไม่สูงมาก ซึ่งจะเป็นรูปแบบการเข้าพักแบบนี้ตั้งแต่ช่วงแรกของการเปิดกิจการ ที่ผ่านมาระรับมือกับสถานการณ์โควิด จากการเข้าร่วมโครงการของภาครัฐที่ช่วยในเรื่องเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศ และได้รับการตรวจสอบมาตรฐาน SHA+ จากสาธารณสุขอย่างถูกต้อง ทำให้ได้รับการตอบรับค่อนข้างดีจากผู้รับบริการภายในประเทศ ในส่วนของการดำเนินธุรกิจ นอกจากเราจะเราขายผ่านทาง Booking, Agoda เรายังเข้าร่วมกลุ่มที่ชื่อว่า ชมรมท่องเที่ยวปราณหัวหิน ซึ่งจะเป็นกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก และผ่านการขายกับ Agency กลุ่มผู้รับบริการที่รับเข้าพักจากสอบถามส่วนหนึ่งมาจากสัดส่วนราคาที่ไม่สูง ถึงแม้ว่าจะอยู่จากชายหาดแต่ก็ชดเชยด้วยมีจักรยานให้ปั่นฟรี มีสระว่ายน้ำ รวมถึงอยู่ใกล้กับตลาดนัดและเซเว่น พร้อมมีครัวให้บริการ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1 , 2566)

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังคงเห็นถึงความสำคัญต่อการมีเครือข่าย โดยการแนะนำให้กับธุรกิจที่พักขนาดเล็กที่มีลักษณะบริการและการกำหนดราคาใกล้เคียงกันหรือ มีลักษณะเป็นที่พักในกลุ่มเครือญาติ รวมถึงการไม่เรียกเก็บค่าตอบแทนพิเศษในการแนะนำต่อกัน เนื่องจากห้องพักมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอตามช่วงเวลาทางการท่องเที่ยว การกระจายนักท่องเที่ยวไปยังที่พักอื่น ๆ ในบริเวณใกล้เคียง จึงเป็นการสร้างโอกาสทางด้านรายได้ให้การท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ในช่วงหนึ่งที่พักของเรามีคนติดต่อเข้ามามาก และไม่สามารถรับผู้รับบริการได้ทั้งหมดเราก็เลยแนะนำต่อไปยังญาติที่ทำธุรกิจที่พักเหมือนกัน ซึ่งจะแนะนำไปที่พักที่มีราคาไม่แตกต่างกันมากก็จะมีที่พัก 3 แห่ง ที่แนะนำไป ถ้าผู้รับบริการเข้าพักเราจะไม่คิดค่าคอมมิชชั่นต่อกันครับ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1 , 2566)

1.2 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 2 มีจำนวนห้องทั้งหมด 9 ห้อง

1.2.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า นักท่องเที่ยวมีอัตราใช้บริการห้องพักต่อคืนลดลง แต่ยังคงมีกลุ่มนักท่องเที่ยวเดิมที่กลับมาใช้บริการซ้ำ เนื่องจากกระแสของบ้านพักแบบพูลวิลล่าที่กำลังได้รับความนิยมตรงกลับการออกแบบของธุรกิจ ทั้งยังได้รับความสนใจ

จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากขึ้นจากการปรับราคาแบบรายเดือน รวมถึงนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักกับสมาชิกในครอบครัว และกลุ่มหน่วยงานราชการในจังหวัดใกล้เคียง โดยมีรูปแบบการดำเนินกิจการที่ปรับเปลี่ยนจากที่มีพนักงานแม่บ้าน 2 ตำแหน่ง ปรับเป็นแม่บ้านประจำ 1 ตำแหน่ง และพนักงานรายวัน 1 ตำแหน่ง โดยผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ทำหน้าที่ต้อนรับผู้รับบริการเองทั้งหมด รวมทั้งที่พักยังให้บริการด้านอาหารกับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักใกล้เคียงนับว่าเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการสร้างรายได้เข้าธุรกิจ ตลอดจนการกำหนดราคาห้องพัก จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“หลังการปลดล๊อคจนถึงตอนนี้ ลูกค้าของพี่ที่กลับมาเป็นลูกค้าเดิมที่เคยมาพักแล้วช่วงก่อนการระบาด ส่วนมากมาเป็นครอบครัว แล้วก็ยังมีช่วงหนึ่งหน่วยงานรัฐจากเพชรบุรีมาศึกษาดูงาน พี่มองว่าตอนนี้คนชอบแบบบ้านพูลวิลล่ากันเยอะ แต่ห้องพักพี่ก็จะเป็นหลัง ๆ คล้ายบ้านเล็ก ๆ และมีสระว่ายน้ำส่วนกลาง ราคาที่ตั้งไว้ก็มี 2 คน 1,000-1,200 บาท และ ลูกค้า 3 คน 1,200-1,500 บาท ราคารวมอาหารเช้าก็จะมี ไข่ต้ม ไข่ดาว ไส้กรอก อาหารไทย 2 อย่าง วันปกติก็ไม่ค่อยมีคนนะจะมีช่วงวันศุกร์กับเสาร์ พักคืนเดียว ช่วงหลังมานี้มีต่างชาติมากขึ้น ที่แรก ๆ เขาก็อยู่ 2-3 วัน และก็อยู่ต่อเรื่อย ๆ เป็นเดือนเลยก็มีหลายคน เขาก็จะขอราคาพี่ถูกลงอีกหน่อย พี่ก็ปรับราคาให้ลดลงไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท เพราะมีค่าจ้างพนักงานตอนนี้มีเป็นแม่บ้าน 1 คน มี part-time อีก 1 คน ส่วนพี่จะรับลูกค้าเองการบริการด้านอาหารพี่จะรับทำให้กับที่พักที่ไม่มีครัวด้วยนะ พี่จะให้พนักงานใส่ถุงมือ แล้วก็การจัดโต๊ะที่เว้นระยะห่างตามที่สาธารณสุขแจ้ง ก็จะไม่เน้นทำความสะอาดส่วนที่สัมผัสโดนมาก ๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 2 , 2566)

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังคงเห็นถึงความจำเป็นต่อการมีเครือข่ายในการสร้างความร่วมมือเพื่อรองรับกลุ่มผู้รับบริการแบบเหมาที่มีอัตราการใช้ห้องพักจำนวนมากจึงทำให้ไม่สามารถรองรับได้เพียงพอในช่วงขณะนี้ ทั้งนี้ยังเป็นเรื่องยากที่จะสร้างความสัมพันธ์กับที่พักที่อยู่ห่างกันมาก เนื่องจากความแตกต่างด้านราคาที่กำหนดจากความได้เปรียบของที่ตั้ง การปรับราคาจึงอาจเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ต้องพิจารณาตามความเหมาะสมอย่างรอบคอบ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“พี่มองว่ามันจำเป็นมากเลยนะ เพราะว่าอย่างลูกค้าที่เป็นหน่วยงานรัฐมาเหมาห้องพักพี่ก็ไม่พอ พี่ก็ไปติดต่อที่พักของป่า อย่างอาหารที่พี่รับทำป่าพี่ก็มาสั่งแล้วไปส่งให้ ส่วนเรื่องส่งแขกกับที่พักที่อื่น ๆ พี่ก็อยากให้เกิดขึ้นนะ แต่ราคาของแต่ละคนไม่เท่ากัน มันก็ปกตินะเพราะอย่างของพี่อยู่ไกลจากทะเลบางคนเขาติดทะเลเลยก็จะขายได้ราคามากกว่า”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 2 , 2566)

1.3 ธุรกิจที่พิกขนาดเล็กแห่งที่ 3 มีจำนวนห้องทั้งหมด 17 ห้อง

1.3.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ธุรกิจพิกมีจำนวนผู้รับบริการลดลงทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก จึงได้ปรับลดราคาลง พร้อมกับการจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับกลุ่มครอบครัว โดยไม่คิดค่าบริการเสริมเตียง หรือการปรับลดราคาห้องพิกประมาณมากกว่าร้อยละ 85 จากราคาห้องพิกปกติ ตลอดจนการบริการโซฟาแบบพับนอนและชุดผ้าห่มฟรี รวมถึงยังปรับเปลี่ยนพนักงานประจำออกเป็นพนักงานรายวัน ซึ่งส่วนใหญ่จะให้เข้ามาทำงานในวันเสาร์ที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ยังเพิ่มมาตรการใช้น้ำยาทำความสะอาดที่ฆ่าเชื้อได้มากขึ้น เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการห้องพิก จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ตอนนี้ลูกค้าจ่ายได้ไม่เหมือนเมื่อก่อน ดั้งนั้นเราก็ใช้วิธีการลดราคาห้องลงมาบ้าง เพื่อที่ว่าจะได้เรียกลูกค้าบางส่วนที่ค่าใช้จ่ายเขาสู้ไม่ไหว อย่างราคาปกติเมื่อก่อน 1500 บาท พร้อมอาหารเช้า เราก็ลดเหลือ 1300 บาท แล้วก็เมื่อก่อนถ้าลูกค้าต้องการเตียงเสริม เราคิดหัวละ 500 บาท ตอนนี้เราก็แถมให้เลยไม่คิดเงินถือเป็นโปรโมชั่นให้ลูกค้าไป เพราะว่าเขาเป็นส่วนมากเป็นลูกค้าแบบครอบครัว ก็คือในห้องของพีเนี่ยจะเป็นเตียง 6 ฟุต ผู้ใหญ่นอน 2 คน แล้วมีโซฟาแบบพับนอน เราก็จะแถมชุดผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัวให้จากที่เคยคิดเงิน ลูกค้าส่วนมากจะมีช่วงวันเสาร์และการจัดการพีจะรวมทำกับพนักงานอีก 1 คน ที่เป็นญาติพีก็จ้างเป็นรายวัน การทำความสะอาดพีใช้น้ำยาที่ฆ่าเชื้อมากขึ้น ก็จะมีน้ำยาวิกซอลและเดททอล แล้วก็เช็ดอุปกรณ์ภายในห้องพิก หรือรอบ ๆ มากขึ้น

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกยังให้ความสนใจในการพัฒนาเครือข่ายสำหรับกระจายนักท่องเที่ยวไปยังที่พิกอื่น ๆ ตลอดจนธุรกิจบริการประเภทร้านอาหารและร้านนวด ในขณะที่เดียวกันยังสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการสอบถามทุกเมื่อ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“พีว่าดินะเหมือนตั้งองค์กรตั้งกลุ่มของโรงแรมขึ้นมาโยงมารวมกัน ใครเต็มส่งแขกให้กัน แล้วก็อย่างร้านอื่น ๆ อย่างร้านนวด ร้านอาหาร ถ้ามีข้อมูลตรงนี้มากขึ้นเราก็เสนอลูกค้าได้ เพราะว่าบางครั้งลูกค้าถามพีไม่มีข้อมูล แล้วแต่ก่อนเราก็ไม่ได้ไปหาติดต่อเพราะแค่รับแขกของเราที่เหนื่อยแล้ว”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3 , 2566)

1.4 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 4 มีจำนวนห้องทั้งหมด 12 ห้อง

1.4.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักกำลังเผชิญกับการลดลงของผู้รับบริการถึง ร้อยละ 50 จึงได้จัดทำเพิ่มช่องทางการขายกับผู้ให้บริการด้านการจองที่พักแบบออนไลน์ ร่วมกับการสื่อสารสังคมออนไลน์ อาทิ เพจบุ๊ก อีกทั้งยังส่งเสริมการขายด้วยการปรับลดราคาห้องลงร้อยละ 70-80 ยกเลิกรายการอาหารเช้าออกจากค่าบริการห้องพัก โดยนักท่องเที่ยวต้องไปซื้อเอง สำหรับการจัดทรัพยากรมนุษย์เหลือเพียงแม่บ้าน 2 ตำแหน่ง โดยผู้ประกอบการธุรกิจที่พักมีส่วนร่วมในการดูแลนักท่องเที่ยว จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“หลังจากผ่อนปรนมาตรการมา แต่ลูกค้าเนี่ยเทียบก่อนโควิดกับหลังโควิด ลูกค้าเราช่วงหลังหายไปเยอะประมาณสัก 50 เปอร์เซ็นต์ได้จากเมื่อก่อนนะ ตอนนี้อาศัยการขายจาก Agoda Booking Facebook ผ่านทางออนไลน์เป็นหลักอะนะ ลูกค้าส่วนใหญ่ก็จะเป็นลูกค้าเก่ากลับมาใช้เป็นกลุ่มครอบครัว แล้วก็เดินเราราคาเมื่อก่อนเนี่ย 1000 ขึ้น แต่ตอนนี้ 700-800 บาท ก็เป็นการปรับราคาลงมาส่วนอาหารเช้าเราให้ไปซื้อเอง พนักงานเราเหมือนเดิม ก็คือจะมีแม่บ้านประจำ 2 คน และรับลูกค้าเจ้าของจะรับเอง”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังให้ข้อมูลในกลุ่มของเครือข่ายของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กในการดูแลผู้รับบริการ จำนวน 3-4 แห่ง และธุรกิจร้านอาหารที่ส่งนักท่องเที่ยวมายังที่พัก ตลอดจนการบอกต่อแบบปากต่อปากระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นเวลานาน และต่อเนื่อง จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ในเครือข่ายเราก็จะมี 3-4 ที่ เราส่งแขกให้กัน แล้วก็ยังมีที่ได้จากร้านอาหารซึ่งเค้าก็แนะนำลูกค้ามาให้เรานานแล้ว”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 4 , 2566)

1.5 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 5 มีจำนวนห้องทั้งหมด 9 ห้อง

1.5.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักปรับลดราคาห้องพักให้ถูกลง แต่ยังคงประสบปัญหาอย่างหนักจากอัตราการเข้าพักจะเพิ่มขึ้นช่วงเฉพาะวันเสาร์ของแต่ละสัปดาห์ จึงประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน โดยการยกเลิกจ้างพนักงาน 1 อัตรา และยกเลิกบริการอาหารเช้า จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ตอนนี้เจียบไม่มีลูกค้าเลย มีแค่วันเสาร์วันเดียว พนักงานก็เอาออกไป 1 คน แล้วก็ช่วยกันทำ ราคาตอนนี้ขายแค่ 800-1000 บาท ไม่มีอาหารเช้า เมื่อก่อนมีร้านอาหารตอนนี้ก็ยกเลิกหมด”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 5 , 2566)

1.6 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 6 มีจำนวนห้องทั้งหมด 8 ห้อง

1.6.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักได้ปรับรูปแบบการให้บริการในลักษณะของการบริการแบบเหมาที่พักเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก จำนวน 6-10 คน อีกทั้งในวันหยุดสุดสัปดาห์ยังมีราคาต่ำกว่าปกติ สำหรับวันธรรมดาทั่วไปวันจันทร์-วันพฤหัสบดีจะไม่มีนักท่องเที่ยวเลย ดังนั้น ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและสมาชิกในครอบครัวรวมทั้งหมด 3 คน จึงทำหน้าที่คอยดูแล อำนวยความสะดวกและยกเลิกการจองพนักงานชั่วคราว จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“วันธรรมดาก็ไม่มีจะได้วันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์ 1 คืน 2 คืน แล้วก็ไม่ได้ราคาเท่าไร ส่วนใหญ่แล้วเขาจะเหมา 6-10 คน ใช้ไม่กี่ห้องส่วนห้องที่ว่างเราก็ปล่อยเลย เราก็ต้องรับเอาไว้ดีกว่าไม่ได้อะไรเลย ไม่มีพนักงานประจำช่วยกันในครอบครัว 3 คน

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 6 , 2566)

1.7 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 7 มีจำนวนห้องทั้งหมด 20 ห้อง

1.7.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ธุรกิจที่พักได้ดำเนินการปรับปรุงด้านภูมิทัศน์ รวมถึงการออกแบบห้องพักตรงกับกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยที่เดินทางมาแบบครอบครัวและผู้รับบริการที่ต้องการบริการแบบเหมาที่พัก เช่น กลุ่มนักเรียน-กลุ่มนักศึกษา กลุ่มบริษัทเอกชน กลุ่มเข้าร่วมพิธีมงคลสมรส เป็นต้น โดยห้องเล็กราคา 690 บาท เติงขนาด 6 ฟุต และห้องใหญ่ราคา 990 บาท มี 2 เติง ขนาด 6 ฟุต และ 3.5 ฟุต อีกทั้งยังกำหนดราคาเพิ่มขึ้นในช่วงวันหยุดจำนวน 200 บาท ต่อขนาดห้องแต่ละประเภท จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ก่อนหน้าต้นไม้ไม่เยอะขนาดนี้ ปลุกเองอะไรเองลดค่าใช้จ่ายอะนะ ช่วงโควิดเรายกเลิกอาหารเช้าไปตอนนี้ก็กลับมาเหมือนเดิม ของเราจะมีห้องเล็กกับห้องใหญ่ ห้องใหญ่มี 2 เติง 6 ฟุตกับ 3.5 ฟุต ห้องเล็กเติง 6 ฟุต ราคาห้องใหญ่วันธรรมดาก็ 990 ห้องเล็ก 690 บาท ครับ

ถ้าเป็นวันหยุดก็จะเพิ่มเข้าไปอย่างละ 200 ตั้งแต่ปลดล็อคก็จะมีเป็นกลุ่มคนไทยมาเหมา พวกกลุ่มนักศึกษาบริษัทเลี้ยงพนักงาน งานแต่งงาน งานอีเวนต์”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 7 , 2566)

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังให้ความสนใจในการพัฒนาเครือข่ายกับธุรกิจร้านอาหารในท้องถิ่นเพื่อลงต้นทุน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องแบกรับต้นทุนด้านวัตถุดิบในการประกอบอาหารหรือค่าจ้างพนักงานบริการ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“มีที่ที่กำลังจะเอาเข้าตอนนี้เป็นเมนูของร้านอาหารท้องถิ่นใกล้ๆ มาให้ลูกค้าสั่งคือพี่ไม่อยากจ้างพนักงานเองต้นทุนมันเยอะ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 7 , 2566)

1.8 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 8 มีจำนวนห้องทั้งหมด 17 ห้อง

1.8.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักมองเห็นโอกาสจากการส่งเสริมการตลาดมากขึ้น โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยให้กลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง รวมถึงการเจาะกลุ่มตลาดเป้าหมายใหม่ที่สนใจรับบริการแบบเหมา ได้แก่ กลุ่มนักเรียน และกลุ่มพนักงานบริษัทที่มาจัดกิจกรรมจัดเลี้ยง รวมทั้งการขยายช่องทางการขายผ่านผู้ให้บริการด้านการจองที่พักแบบออนไลน์ ควบคู่กับสื่อสังคมออนไลน์อย่าง Facebook ในขณะเดียวกันทรัพยากรมนุษย์ 8 คน ได้จัดให้มีทักษะการทำงานที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อความสะดวกต่อการหมุนเวียนตำแหน่งงาน จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ลูกค้าส่วนมากตอนนี้เป็นคนไทย เป็นลูกค้าเก่าที่เคยกลับมาพักแล้ว เราเริ่มโปรโมทตัวเองมากขึ้นในช่วงที่รัฐบาลเปิดให้เดินทางได้ เริ่มที่ทำในส่วนของ OTA และเปิดเพจเฟซบุ๊กเพื่อที่จะสื่อสารข้อมูลของสถานที่พักและร้านอาหารที่ปรับปรุงใหม่ให้มาก อย่างตอนนี้เราเน้นไปรับกลุ่มน้อง ๆ นักศึกษาที่เข้ามาติดต่อมากขึ้น คือค่อนข้างได้รับการตอบรับที่ดี และก็ในลักษณะของงานเลี้ยงบริษัท สักส่วนพนักงานตอนนี้มี 8 คน ซึ่งแต่ละคนจะทำงานได้หลายตำแหน่ง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 10 , 2566)

1.9 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 9 มีจำนวนห้องทั้งหมด 11 ห้อง

1.9.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักมีการเพิ่มเติมสินค้าและบริการประเภทอาหารเข้ามา เพื่อเป็นทางเลือกแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวก

ในช่วงระยะแรกเผชิญกับปัญหาขาดทุนและเกิดวิกฤติบเหลือหรือใช้ไม่หมดบ่อยครั้ง นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักได้มีการเพิ่มกิจกรรมนันทนาการและเทศกาลสังสรรค์ในช่วงกลางคืนเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว รวมถึงการนำกิจกรรมนันทนาการทางน้ำอย่างเจ็ทสกีเข้ามา ในขณะเดียวกันได้พัฒนารูปแบบการบริการและเพิ่มจำนวนพนักงานมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการ โดยแบ่งฝ่ายการขายห้องพักควบรวมกับการประชาสัมพันธ์ 1 คน แม่บ้านและงานทั่วไป 2 คน ในขณะเดียวกันทางที่พักยังรับจัดงานอีเวนต์ขนาดเล็ก เช่น งานแต่งงาน กีฬาทางน้ำ งานมินิคอนเสิร์ต ให้กับหน่วยงานในระดับจังหวัด ตลอดจนการประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดูแลความเรียบร้อย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าใช้บริการ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“เราเริ่มปรับเปลี่ยนจากคำแนะนำของลูกค้า ในส่วนของห้องพักและเพิ่มร้านอาหาร เพราะเราก็เปิด 20 ปีละไม่เคยมีการปรับปรุงเลย แต่เดิมเราไม่มีอาหารให้ลูกค้าเพราะว่าพีทำคนเดียวกับ ตอนนี่เราเพิ่มร้านอาหารเข้ามา ช่วงแรก ๆ ห้องพักเราดีนะ แต่ร้านอาหารไม่ดีเลยไม่มีคนเลย เท่ากับว่าเราต้องสต็อกของทิ้ง หรือว่าทำกินเองในครอบครัว พอเป็นอย่างนั้นเนี่ยเราก็เริ่มคิดว่าคนไทยเค้าจะมาเที่ยวช่วงเทศกาล แต่ฝรั่งเขาจะมี High season กับ Low season พี่ก็เปิดพื้นที่ของที่พักรับจัดงานอีเวนต์เล็ก ๆ อย่าง มินิคอนเสิร์ต งานแต่งงาน งานแข่งขันกีฬาทางน้ำ พอทุกอย่างมันดีพี่ก็เริ่ม service มากขึ้น เรามีเจ็ทสกี 2 ลำ เรามีห้องน้ำให้นะ เรามีที่พักให้นะ เราติดต่อกับอบต. ด้านการใช้พื้นที่ชายหาดหรือการติดต่อกับตำรวจ เพื่อให้เขามาจัดงานที่เรามากขึ้น ลูกค้าฝรั่งก็เริ่มเข้ามา พี่รับพนักงานเพิ่มขึ้น ตอนนี่ มีทั้งหมด 5 คน ทำหน้าที่ดูแลการขายห้องพักและประชาสัมพันธ์ 1 คน แม่บ้านและงานทั่วไปอีก 4 คน เพราะว่ามีลูกค้าเยอะมากที่เวียนเข้ามาจัดงานของพี่ งานที่พี่จัดคล้ายงาน full moon party จัดเดือนละครั้ง ”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังให้ความสนใจในการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กมีความจำเป็นต้องสร้างกลุ่มที่พัก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายในอนาคต เนื่องจากปัจจุบันห้องพักบางส่วนต้องเก็บไว้ให้กับสมาชิกในครอบครัวได้อยู่อาศัย จึงทำให้ห้องพักไม่เพียงพอในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“คือในวันที่จัดงาน พี่ไม่ปล่อยห้องพัก เพราะพี่เก็บให้นักท่องเที่ยวทีมงานและพื้นที่ส่วนตัว ตอนนี่พี่กำลังสร้างกลุ่มขึ้นมากลุ่มหนึ่ง พี่จะเป็นคนกลางโยนลูกค้าไปพี่จะได้รายได้ส่วนการโยนไม่รับเปอร์เซ็นต์จากที่พัก พี่จะบวกเอง ตอนนี่ที่ทำกันอยู่ก็จะมี ซีอีลล์ พีเค พรอนท์บีช และกำลังมองหาเพิ่มเติมก็ดูว่าเขาจะโอเคกับแนวทางของพี่ไหม ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 9 , 2566)

1.10 ธุรกิจที่พิกขนาดเล็กแห่งที่ 10 มีจำนวนห้องทั้งหมด 11 ห้อง

1.10.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกนำกลยุทธ์การลดราคามาใช้ในการดำเนินกิจการ โดยพฤติกรรมของผู้รับบริการที่คำนึงถึงความคุ้มค่ากับการใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่เดินทางมาท่องเที่ยว อีกทั้งทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกได้จับกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นหลัก พิจารณาจากความได้เปรียบของสถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการเปิดให้บริการของกิจการมาเป็นเวลานานย่อมส่งผลให้มีจำนวนของกลุ่มของนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“สถานการณ์ตอนนี้มันหนักกว่าเดิมก็คือ การใช้จ่ายของลูกค้าเนี่ย อาจจะตั้งเป้าว่ามีเงินมาท่องเที่ยว แต่ก่อนถ้าเปรียบเทียบกับ budget ที่มีมา 100% แต่ว่า ณ ปัจจุบัน เขาก็ save cost มากขึ้น เพราะลูกค้าที่เป็นฐานเก่าส่วนใหญ่ทำธุรกิจหมดเลยแล้วพาพนักงานมาเลี้ยง เพราะฉะนั้นจาก budget 100% ตัดลงมาสัก 60%-70% โดยการดำเนินการตอนนี้เรายังคงดำเนินเน้นกลุ่มคนไทย เนื่องจากว่าที่พิกของเราเปิดมาเป็นเวลานานเรามีฐานลูกค้าที่กลับมาใช้บริการตลอดซึ่งภายในที่พิกของเราจะมีห้องประชุมสัมมนา งานจัดเลี้ยง เราสามารถรองรับได้ถึง 100 คน และความได้เปรียบของทำเลที่ติดชายหาดทำให้ยังมีการบอกต่อระหว่างลูกค้า เรายังมีกลุ่มใหม่ ๆ มาเรื่อย ๆ”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกยังเห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาเครือข่าย เนื่องจากข้อจำกัดในการรองรับที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว การสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายพันธมิตรสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการได้ในกรณีห้องพักเต็ม ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกจะแนะนำผู้รับบริการไปยังที่พิกอื่น ๆ ทดแทน จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“พี่ขอใช้คำว่า convergence แล้วกันนะ คือ ในปัจจุบันเนี่ยโลกทั้งใบทุก ๆ อย่างมันมาบรรจบกันหมด เพราะฉะนั้นเครือข่ายเป็นอะไรที่สำคัญมากไม่ว่าจะเป็นวงการทำธุรกิจหรือวงการอะไรก็ตาม คือกลยุทธ์การสร้างเครือข่ายยังไ้ก็สำคัญ เนื่องจากของที่พิกของเราเองการติดต่อกับทางธุรกิจมาตลอดเช่นกัน ด้วยการรองรับของเรามีข้อจำกัด เวลาที่ห้องพักเราเต็มเราก็จะโทรไปสอบถามที่พิกอื่นๆ เพื่อแนะนำให้ลูกค้า”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 10 , 2566)

1.11 ธุรกิจที่พิกขนาดเล็กแห่งที่ 11 มีจำนวนห้องทั้งหมด 12 ห้อง

1.11.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกได้ปรับลดต้นทุนด้านบริการอาหารเช้า โดยการเปลี่ยนแปลงรายการอาหารใหม่ที่มีต้นทุนวัตถุดิบถูกลง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่มีข้อจำกัดทางการเงินมากขึ้น จากภาวะเศรษฐกิจหลังสถานการณ์โควิด-19 นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบการดำเนินกิจการโดยสมาชิกภายในครอบครัวทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและต้อนรับกลุ่มผู้รับบริการ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ที่พิกเราจะเป็นลูกค้าประจำ เช่น เจ้าของเรือประมง และ Saleman พนักงานบริษัทที่เขาสามารถเบิกเงินได้ ตอนนี้อีกคล้ายเหมือนเดิม มีก็เพียงว่าเราปรับราคาลง ลูกค้าบอกว่าบริษัทของเขาลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเขาก็เลยขอให้เราช่วย เราก็เลยเปลี่ยนจากข้าวต้มเป็นกาแฟ ส่วนห้องพิกของเรามี 2 แบบ เป็นเตียงเดี่ยวและเตียงคู่ เรามีพนักงานแม่บ้าน 2 คน คนสวน 1 คน จัดการกันเองในครอบครัว”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกยังให้ข้อมูลที่มีต่อการพัฒนาเครือข่ายเนื่องจากการกำหนดสถานที่ตั้งของกิจการติดกับเส้นทางจราจรหลัก ส่งผลให้มีกลุ่มผู้รับบริการประเภท พนักงานบริษัทเอกชนเข้าใช้บริการจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้รับบริการที่เคยมีประสบการณ์เข้าพักในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้มาแล้ว จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนา ดังนี้

“ที่พิกของพี่ไม่มีเครือข่ายหรือไปติดต่อกับใครเพราะว่าเราอยู่ไกลจากทะเลและติดถนนใหญ่ที่เป็นทางเข้า-ออก เราเลยได้ลูกค้าที่เดินทางมาเข้าพักประจำ พี่เลยมองว่าที่พิกเราไม่จำเป็นต้องมีเครือข่ายก็ได้เพียงแคร์รักษาลูกค้าไว้ให้ได้ก็พอ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 11 , 2566)

1.12 ธุรกิจที่พิกขนาดเล็กแห่งที่ 12 มีจำนวนห้องทั้งหมด 14 ห้อง

1.12.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีความบกพร่องทางร่างกาย คือ นักท่องเที่ยวประเภทวิลแชร์ จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและประสบการณ์การทำงานด้านโรงแรมจากต่างประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกเองทำให้ความสำคัญกับการคัดเลือกด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานยังเป็นกลุ่มแรงงานจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านที่มีความสามารถในการสื่อสาร มีความอดทน และเกิดความเข้าใจต่อความรู้สึกของผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ อีกทั้ง

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการจัดสถานที่รับดูแลผู้ป่วยหรือผู้สูงอายุชั่วคราว จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“พื้มองเห็นว่าที่ปราณบุรียังไม่มีที่พักที่คนที่เขาใช้วิลแชร์ ก็เลยตัดสินใจรวมกับสามี สามีพื้เป็นคนเยอรมันเขาก็ชอบที่นี่เลยตัดสินใจลงทุนซื้อที่ดินทำที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มวิลแชร์ พื้ตั้งใจศึกษาข้อมูลมากจากตอนที่พื้ไปทำงานโรงแรมที่ต่างประเทศก่อนจะกลับมาไทยช่วงโควิดกับปัญหาแรกที่เจอ คือ พนักงานคนไทยไม่มีความรู้และไม่อดทน ก็พยายามคิดและลองรับแรงงานคนลาว พม่า ซึ่งโอเคมาก เขาอดทนเข้าใจงานและที่สำคัญเขาเข้าใจภาษาได้ดี พนักงานที่ดูแลอยู่ที่นี่มีทั้งหมด 7 คน ตอนนี้อย่างชาติเขาจะมาเที่ยวประเทศไทยกันเยอะ มีหลายครอบครัวที่ติดต่อเข้ามาพักให้เราช่วยดูแลเรื่องการเดินทางไปตามสถานที่ท่องเที่ยว และติดต่อไปยังที่พักที่เป็นกลุ่มวิลแชร์เหมือนกันเพื่อที่เขาจะไปเที่ยวต่ออีกหลายที่ในประเทศ ส่วนคนที่เริ่มเป็นที่รู้จักมากขึ้น จากการประชาสัมพันธ์ของ ททท. จังหวัดประจวบที่ได้ช่วยเหลือและสนับสนุนต่อเป้าหมายที่พื้กำลังจะทำ คือ ศูนย์รับฝากผู้ป่วยหรือผู้สูงอายุชั่วคราว แยกที่นี่เขาจะทำกิจกรรมได้ด้วยตัวเองจากอุปกรณ์ที่ต่าง ๆ สิ่งสำคัญที่สุดในบริการของที่นี่คือ ทำให้แขกอยู่ได้เหมือนคนปกติทั่วไป ”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังเห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาเครือข่าย เนื่องจากการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างจากกลุ่มธุรกิจที่พักในพื้นที่อำเภอปราณบุรี รวมถึงความเหมาะสมในด้านกิจกรรม รวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดูแลและเคลื่อนย้ายผู้รับบริการเป็นการสร้างจุดแข็งทางธุรกิจ และการได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการธุรกิจที่พักโดยรอบ รวมถึงการพึ่งพาอาศัยธุรกิจบริการรถรับ-ส่ง ให้แก่ผู้รับบริการที่มาเข้าพัก จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ช่วยเครือข่ายสำคัญกับธุรกิจของพื้มาก ลูกค้าที่มีความพิเศษและต้องการความใส่ใจสูง ดังนั้นเราต้องเตรียมพร้อมและอำนวยความสะดวกให้เขารู้สึกกับความไม่แตกต่างจากคนทั่วไป เครือข่ายปัจจุบันของพื้เริ่มตั้งแต่การรับ-ส่ง เราต้องการรถตู้ที่เหมาะสม หรือแม้แต่การที่แขกจะออกไปตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ จะต้องมีใจว่าสถานที่ไปนั้นต้องปลอดภัยและสร้างความประทับใจให้กับเขาได้ และกับโรงแรมหรือที่พักทั่วไป พื้คิดว่าคงไม่มีใครดูแลกลุ่มนี้ได้เท่าเรา เมื่อไหร่ที่มีกลุ่มของเราเข้าไปหาเค้า เค้าก็จะได้นำมาพักกับเรา”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 12 , 2566)

1.13 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 13 มีจำนวนห้องทั้งหมด 9 ห้อง

1.13.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักกำหนดอัตราค่าบริการห้องพักต่ำสุด 450 บาท และสูงสุดที่ 600 บาท ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทาง

เศรษฐกิจและทำเลที่ตั้งของกิจการในย่านที่มีกิจกรรมทางการค้า อาทิ ตลาดสด ร้านอาหารทะเล ร้านขายของฝาก เป็นต้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นนักท่องเที่ยวทั่วไป และกลุ่มพิเศษต่าง ๆ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ปากน้ำเริ่มมีนักท่องเที่ยวกลับมาบ้างแล้วแต่เรายังขายห้องได้ในช่วงของวันศุกร์และเสาร์ ส่วนมากคนจะไปเที่ยวทางเขาชะโกลก ทางนั้นหาดสวย มีกิจกรรม แต่โซนปากน้ำคนจะมาซื้อของกินกับพวกของฝาก พอเห็นอย่างนั้นพี่ก็เลยตั้งราคาอยู่ที่ 450-600 บาท ก็มีน้อง ๆ ดูแลอยู่ 2 คนลูกค้าคือคนไทยเลย มีทั้งคนที่มาเที่ยวทะเล ผู้รับเหมา พ่อค้าแม่ค้าที่มาซื้ออาหารทะเลไปขาย”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังให้ข้อมูลในการดูแลผู้รับบริการ โดยการแนะนำให้กับธุรกิจที่พักที่มีลักษณะการบริการและการกำหนดราคาใกล้เคียงกัน หรือมีลักษณะความสัมพันธ์กันทางเครือญาติ ซึ่งยังคงไม่มีกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการ ธุรกิจที่พักขนาดเล็ก จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ส่วนมากคนพื้นที่มาทำธุรกิจที่พักเยอะแล้วแต่ละคนที่เป็นเจ้าของเนี่ยนะก็เป็นญาติกัน เราก็จะมีติดต่อกันอยู่เป็นปกติบางครั้งห้องพักเต็มจะแนะนำไปให้กับที่พักใกล้ๆ ที่ราคาใกล้เคียงกัน แต่ว่าไม่มีการรวมกลุ่มเพื่อทำการตลาดหรือทำกิจกรรมอะไรด้วยกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 13 , 2566)

1.14 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 14 มีจำนวนห้องทั้งหมด 9 ห้อง

1.14.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักกำหนดกลุ่มเป้าหมายของกิจการ คือ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นหลัก มีลักษณะการเข้าพักแบบครอบครัว และกลุ่มนักศึกษา มีรูปแบบการให้บริการทั้งสิ้น 3 ประเภท 1) บริการห้องพักรวมอาหารเช้า ราคา 1,500 บาท 2) บริการห้องพักไม่รวมอาหารเช้า 1,300 บาท และ 3) บริการห้องพักแบบเหมาในช่วงการเข้าพักระหว่างสัปดาห์ ราคา 12,000 บาท พร้อมด้วยบริการอาหารเช้าแบบบุฟเฟต์ โดยมีพนักงานจำนวน 5 คน ที่มีทักษะการทำงานที่หลากหลาย จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“เราก็พยายามขายผ่านเฟสบุ๊คนะ เน้นกลุ่มคนไทยที่มีครอบครัว เพราะส่วนใหญ่คนที่มาเที่ยวที่ปราณจะเป็นพ่อแม่พาลูกมาเที่ยวหรือครอบครัวสูงอายุ กลุ่มเพื่อน น้องๆ นักศึกษา เวลาที่คุยกับลูกค้าก็จะรู้ว่าเค้าชอบอะไร ต้องการอะไร อย่างตอนนี้ลูกค้าจะขอลดราคาห้องพักไม่เอาอาหารเช้า พี่ก็ตั้งราคาไว้ 2 แบบรวมอาหารเช้า 1,500 บาท ไม่รวมอาหารเช้า 1,300 บาท ห้องพักนอนได้ 2 คน เสริมได้ 1 คน มีบ้างที่จะมาเหมา 15-20 คน แต่ก็จะมีรับกรุ๊ปเหมาช่วงที่เป็นวันธรรมดา

ราคา 12,000 บาท จัดอาหารเช้าแบบบุฟเฟ่ต์ 2-3 อย่าง หลักๆ พนักงานมี 5 คน ทุกคนต้องช่วยกันได้ เมื่อก่อนคนมาพักตลอดแค่คนหนึ่งทำอย่างเดียวก็น่าจะไม่ทัน ตอนนี้นางน้อยอะไรที่ช่วยกันได้อีกก็ต้องช่วยกัน พี่เองก็ยืดหยุ่นเวลาพักให้ ให้เขาไม่รู้สึกเบื่อเวลาไม่มีลูกค้า”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 14 , 2566)

1.15 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 15 มีจำนวนห้องทั้งหมด 9 ห้อง

1.15.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักกำหนดประเภทของห้องพักแบบ Suite Room และ ห้องพักแบบ Twin Bed Room เพื่อเพิ่มโอกาสในการรับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังปรับลดอัตราค่าบริการลงร้อยละ 20-30 ในขณะเดียวกันยังคงให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนเดิม อาทิ บริการเตาปิ้งย่าง และบริการน้ำแข็งในช่วงสุดสัปดาห์ ตลอดจนการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยการนำพันธุ์ไม้ภายในที่พักมาสร้างเป็นสินค้าเพิ่มช่องทางรายได้ให้กับธุรกิจ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ภาพถ่ายของห้องพักและสภาพแวดล้อมโดยรอบของที่พักผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“เรารับต่างชาติมากขึ้นในช่วงที่คนไทยไม่เที่ยว ที่พักเรามีจุดเด่นคือ มีห้องนั่งเล่น ห้องครัวเล็ก ๆ เหมือนอยู่บ้าน ชาวต่างชาติก็เลยชอบ ส่วนคนไทยจะเป็นลูกค้าเดิมที่เคยมาแล้ว บางครั้งเค้าเคยมากับครอบครัวพามาอีกครั้งเค้าก็จะพาเพื่อน ๆ มาเหมาบาง หรือกลับกันบางทีเคยมาเหมา ก็จะพาครอบครัวมาพัก เริ่มโปรโมทที่พักผ่านเฟซบุ๊กมากขึ้น ทำรายการห้องพักใหม่ ลงรูปภาพห้องพักบรรยากาศรอบ ๆ และลดราคาห้องต่ำกว่าปกติ 500 บาท ห้องพักเรามี 2 แบบ ห้องพักสำหรับ 2-3 คน 1,500 บาท มีห้องนั่งเล่น ห้องครัว เตี้ย 6 ฟุต และห้องพักสำหรับ 4-5 คน 2,000 บาท มีห้องครัว เตี้ย 6 ฟุต 2 เตี้ย สามารถเสริมที่นอนได้หมด แต่คิดราคาอาหารเช้าเหมือนเดิม เตาปิ้งย่างยังคงให้ใช้ฟรี ช่วงวันศุกร์ วันเสาร์ และวันอาทิตย์จะมีน้ำแข็งให้ฟรี อย่างตอนนี้อะนะเริ่มเอาต้นไม้มาให้แขก เนื่องจากว่าแขกจะถามตลอดต้นนั้นชื่อต้นอะไร ต้นนั้นสวยต้นนี้สวย ตอนที่รัฐบาลประกาศให้หยุดนั้นแหละ จังหวัดนั้นก็สร้างโรงเรียนแล้วขยายพันธุ์ต้นไม้ไว้พอเปิดกลับมาแจกกบ้างขายบ้าง ส่วนหนึ่งก็มีเอาไปขายตามตลาดนัดและไม่ได้ขายแพงเพื่อเอากำไรมากมาย”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังให้ความสนใจต่อการพัฒนาเครือข่าย เนื่องจากจำนวนห้องพักที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ทางผู้ประกอบการจึงได้มีการติดต่อกับเครือข่ายธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อแนะนำให้กับผู้ที่สนใจ อีกทั้งกิจการไม่มีบริการด้านอาหารภายในที่พัก จึงได้รวบรวมข้อมูลของร้านอาหารต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นทางเลือกสำหรับแนะนำแก่ผู้รับบริการที่ต้องการรับประทานอาหารภายนอกที่พัก จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ถ้าเป็นการส่งแขกระหว่างกัน เราจะแนะนำให้กับที่พักใกล้ๆ หากว่าเวลาห้องพักเต็ม และจะมีเรื่องของร้านอาหาร เราจะหาร้านอาหารที่อร่อยๆ ไว้เป็นทางเลือกให้ลูกค้าที่ต้องการจะสั่งเพื่อมาทานที่ห้องพัก หรืออาจจะต้องการไปทานอาหารข้างนอก”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 15 , 2566)

1.16 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 16 มีจำนวนห้องทั้งหมด 9 ห้อง

1.16.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังคงเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ เนื่องจากกลยุทธ์การลดราคาของกลุ่มธุรกิจที่พักขนาดกลางและขนาดใหญ่ในพื้นที่ สามารถดึงดูดให้กลุ่มผู้รับบริการชาวไทยเพิ่มมากขึ้น จึงตัดสินใจปรับราคาห้องพักลดลงในสัดส่วนร้อยละ 65 อีกทั้ง ความกังวลต่อจำนวนผู้รับบริการที่ลดลง จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการท่องเที่ยว อาทิ การติดต่อเข้าใช้บริการ ที่มีการกระจุกตัวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และอัตราการสำรองห้องพักในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวยังคงต่ำกว่าปกติ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ลูกค้ายังไม่กลับมาเหมือนเดิม ตอนแรกก็คิดว่าเดี๋ยวคนจะกลับมา แต่ว่าพอกลับมาแล้วเขาไม่ได้มาพักที่เรา เขาไปพักโรงแรมหรือรีสอร์ทที่ใหญ่กว่า เพราะโรงแรมใหญ่ชายห้องถูกลงเยอะมาก คนก็เลยไปพัก โดยปกติแล้วมันก็ไม่มีปัญหาอะไรมากแต่เดี๋ยวนี้นคนไม่ได้มาเที่ยวเยอะเหมือนเดิม ที่นี้เราก็เลยเริ่มลดราคาจาก 1,500 บาท เหลือ 1,000 บาท เปลี่ยนเป็นราคาที่ไม่รวมอาหารเช้า แล้วก็ส่วนมากคนจะมาพัก 1 คืน ไม่วินัศูร์ก็วันเสาร์ จริงๆ แล้วช่วงนี้ก่อนเข้าหน้าร้อนนะจะมีคนติดต่อมาถามจองว่าราคาเหมาเท่าไร ถ้าว่ามีห้องเท่าไร มีสระว่ายน้ำไหม หรือว่าในตอนนี้ก็จะมีการจองช่วงวันหยุดยาวในเดือนเมษายน คนเขาก็จะพาครอบครัวมาเที่ยวทะเล ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 16 , 2566)

1.17 ธุรกิจที่พักขนาดเล็กแห่งที่ 17 มีจำนวนห้องทั้งหมด 14 ห้อง

1.17.1 บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการให้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ธุรกิจที่พักสร้างความเชื่อมั่นและสร้างการรับรู้ให้กับผู้รับบริการเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้การรักษาความสะอาดห้องพัก ไม่ว่าจะเป็นเครื่องอบโอโซนที่สามารถกำจัดกลิ่น และฆ่าเชื้อไวรัสได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเข้ารับการตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัย และเข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกันของรัฐบาล อาทิ SHA Plus ทำให้อัตราการเข้าใช้บริการของชาวไทยและชาวต่างชาติ ตั้งแต่เดือนธันวาคมจนถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2566 ในอำเภอปราณบุรีเพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงกระจุกตัวอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของ

ประเทศ เช่น อำเภอหัวหิน อำเภอพทยา เป็นต้น ทั้งนี้ยังมีการปรับโครงสร้างองค์กรและกำหนดจำนวนพนักงานทั้ง 14 คน ให้มีทักษะการทำงานที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อความสะดวกต่อการหมุนเวียนตำแหน่งงาน หรือชดเชยได้ทันทีหากที่פקขาดอัตรากำลังคนจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ฟคิดว่าต่างชาติเริ่มกลับมา แต่ยังไม่เหมือนเมื่อก่อน เพราะว่าเขาจะเดินทางไปตามจุดท่องเที่ยวของประเทศไทยหลัก ๆ อย่างเช่น หัวหิน พทยา ปรานบุรียังมีบ้างถ้าเป็นช่วงเดือน ธันวาคม มกราคม กุมภาพันธ์ มีนาคม และเมษายน อากาศบ้านเขาจะหนาวเขาก็จะมาเที่ยว หลังจากนั้นก็จะเงียบละ เราก็กลับมาเน้นที่คนไทยเป็นหลักต่อ ตั้งแต่ที่มีหน่วยงาน ททท. เข้ามาเขาก็ให้เราเข้าร่วม SHA+ แล้วก็โครงสร้างของรัฐในช่วงโควิดอะคะ เราก็เข้าร่วมหมดเลยเพราะเรารู้สึกว่ามันทำให้คนเห็นว่าย่างน้อยๆ คนที่มาเที่ยวก็รู้สึกถึงความปลอดภัยได้เพราะเรามีตัวเนี่ยเป็นตัวการันตีไม่ใช่ว่าปีไม่มีอะไรเลย เพราะเดี๋ยวนี้ที่ว่าคนคิดเยอะขึ้นนะ จะเที่ยวก็คือโรงแรม บางคนโทรมาถามเลยนะว่าโรงแรมเข้าร่วมหรือป่าวคะ SHA+ อะไรอย่างเงี้ย แล้วก็บอกว่าเรามีการใช้เครื่องไอโซน เราพยายามทำทุกอย่างเน้นความสะอาด ก็จะพยายามให้ลูกค้าสัมผัสตรงนั้นให้ได้ เออะโควิดกระทบมากอะด้วยความที่ว่ารายจ่ายยังเหมือนเดิมแต่รายได้ไม่มีเข้ามาใช้ใหม่ ดังนั้นเราต้องเปลี่ยนว่า โอเคหนึ่งคนต้องไม่ใช่หนึ่งตำแหน่งละ หนึ่งคนจะต้องทำได้มากกว่าหนึ่งตำแหน่งแล้ว ทุกคนจะต้องช่วยกันสถานการณ์ตอนนี้มันวิกฤต ถ้าทุกเข้าและพร้อมเพียงมันก็ไปด้วยกันได้แต่ถ้าใครยังยึดติดว่าไม่ได้ต้องหนึ่งคนหนึ่งหน้าที่ตรงนี้ก็อาจจะต้องจากกัน แล้วความที่เป็นงานโรงแรมมันต้อง 24 ชั่วโมงอะ พนักงาน 14 คน อย่างน้อยๆ ก็ต้อง 2 กะ อย่างคร้วเราก็เปิดเช้า กลางวัน เย็น ราคาห้องพักจะรวมอาหารเช้าอยู่แล้วด้วย”

นอกจากนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังให้ความสนใจต่อการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เนื่องจากจำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อกลุ่มผู้รับบริการเช่าหาระยะยาวแบบรายเดือนจำเป็นต้องติดต่อกับที่พักใกล้เคียง เพื่อรองรับการบริการได้อย่างครอบคลุม จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับบทสนทนาดังนี้

“ในส่วนของคนที่ติดต่อเข้ามาแล้วเราไม่ตอบใจหรือไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของเราอย่างเงี้ย เราก็จะแนะนำบอกต่อไปยังรีสอร์ทข้าง ๆ เหมือนกับว่าเราช่วยเหลือกันอยู่แล้ว หรือว่าบางที่ลูกค้าเรามาเยอะหรือมาเหมาแต่ห้องเราไม่พอก็จะไคกับรีสอร์ทข้าง ๆ เป็นการช่วยเหลือกัน”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 17 , 2566)

จากข้อมูลดังกล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปบริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก หรือผู้จัดการที่ดำเนินธุรกิจที่พักในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 มีรายละเอียดตามตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ตารางสังเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกัดขนาดเล็กลงกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชื่อสถานประกอบการที่พิก	สภาพการณ์ดำเนินธุรกิจ	ข้อจำกัด
1. เดอะ ภูเก็ต รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าร่วมโครงการเรียวด้วยด้วยกันจากภาครัฐ พึ่งพารายได้จากผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มชาวไทย - การใช้สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกในการดึงดูดผู้รับบริการ เช่น แหล่งท่องเที่ยว ตลาด จักรยาน สระว่ายน้ำ ห้องครัว เป็นต้น - การประสานงานกับธุรกิจที่พิกัดใกล้เคียงคือญาติในการแนะนำผู้รับบริการกรณีห้องพักเต็ม 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนห้องพักไม่เพียงพอในช่วงเวลาการท่องเที่ยว - การกลับมาระบาดของโควิดส่งผลกระทบต่อารรองรับผู้รับบริการ
2. เค พี เมกาเท่น รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับสภาพแวดล้อมภายในที่พักตามกระแสความนิยมของบ้านพักแบบพูลวิลล่า เพื่อดึงดูดผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มครอบครัว และหน่วยงานราชการ - การบริการห้องพักแบบรายเดือน รวมถึงการบริการอาหารให้กับกลุ่มธุรกิจเดียวกัน - กำหนดการจ้างพนักงานแม่บ้านประจำ 1 ตำแหน่ง และพนักงานรายวัน 1 ตำแหน่ง เพื่อรักษาต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนห้องพักไม่เพียงพอในช่วงเวลาการท่องเที่ยว - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ - จำนวนพนักงานไม่เพียงพอการรองรับบริการ
3. ร่มณีย์ รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการปรับลดราคาห้องพัก ร้อยละ 85 เพื่อรักษาค่าต้นทุน - กิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพัก โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มในส่วนของที่พัก - เสริมสำหรับผู้รับบริการกลุ่มครอบครัว - การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจ้างพนักงานประจำเป็นพนักงานรายวัน - การเพิ่มมาตรการทำความสะอาด เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ - การรวบรวมรายละเอียดข้อมูลธุรกิจที่พักและธุรกิจที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว เพื่อกระจายรายได้และสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ - จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 7 ตารางสังเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกัดขนาดเล็กลงของผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ต่อ)

ชื่อสถานประกอบการที่พิก	สภาพการณ์ดำเนินงาน	ข้อจำกัด
4. โรงแรม ฟรอนบิช	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้รับบริการลดลงถึง ร้อยละ 50 - ผู้ประกอบการปรับลดราคาห้องพักร้อยละ 70-80 รวมถึงการยกเลิกค่าบริการห้องพักพร้อมอาหารเช้าเพื่อรักษาต้นทุน - กำหนดการจ้างพนักงานแม่บ้าน 2 ตำแหน่ง - ส่งเสริมช่องทางการขายด้วยการจองที่พักแบบออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนห้องพักที่ไม่เพียงพอในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการเดินทางมาของผู้รับบริการ
5. แร่สมสว่าง รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการปรับลดราคาห้องพักและยกเลิกบริการอาหารเช้า เพื่อรักษาต้นทุน จำนวน 1 คน เพื่อรักษาต้นทุน - ลดพนักงาน จำนวน 1 คน เพื่อรักษาต้นทุน 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการเดินทางมาของผู้รับบริการ รวมถึงภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นด้านความสะอาดและความปลอดภัย
6. อารยา บีช รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้รับบริการแบบเฉพาะ - ยกเลิกการจ้างพนักงาน เพื่อลดต้นทุน โดยนำสมาชิกครอบครัวเข้ามาให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการเดินทางมาของผู้รับบริการ รวมถึงภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นด้านความสะอาดและความปลอดภัย
7. ทรายทอง รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการชาวไทยที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เข้ารับบริการแบบเหมา ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มนักเรียน-นักศึกษา และกลุ่มบริษัทเอกชน - กำหนดค่าบริการสูงขึ้นในช่วงวันหยุด - เชื่อมโยงกับธุรกิจร้านอาหารท้องถิ่น เพื่อทดแทนบริการด้านอาหารภายในที่พัก 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการเดินทางมาของผู้รับบริการ - จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 7 ตารางสังเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พหุขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ต่อ)

ชื่อสถานประกอบการที่พัก	สภาพการณ์ดำเนินงานธุรกิจ	ข้อจำกัด
8. อิมศุข รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายใหม่ที่สนใจรับบริการแบบเหมา ได้แก่ กลุ่มนักเรียน และกลุ่มพนักงานบริษัท - เพิ่มช่องทางการขายผ่าน การจองแบบออนไลน์ อาทิ Facebook - กำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ เพื่อความสะดวกในการหมุนเวียนงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการเดินทางมาของผู้รับบริการ
9. บ้านชมทะเล รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการเพิ่มรูปแบบบริการเสริมประเภทร้านอาหาร กิจกรรมทางน้ำ กิจกรรมนันทนาการ และเทศกาลสังสรรค์ในช่วงกลางคืน - บริการจัดงานอีเวนต์ขนาดเล็กให้กับหน่วยงานในระดับจังหวัด - กำหนดจ้างพนักงานฝ่ายการขายห้องพักควบคู่กับการประชาสัมพันธ์ 1 คน 	<ul style="list-style-type: none"> - ภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นด้านความสะอาดและความปลอดภัย - แรงงานและพื้นที่บริการไม่สามารถรองรับผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น
10. ช่างน้อย รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีความบกพร่องทางร่างกาย - กำหนดให้มีการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์เป็นแรงงานประจำที่เพื่อบ้าน - ผู้ประกอบการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐด้านการประชาสัมพันธ์ - การได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการโดยรอบ และการพึ่งพาอาศัยธุรกิจด้านบริการรับ-ส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดซ้ำของโควิด-19 ส่งผลต่อการเดินทางมาของผู้รับบริการ รวมถึงภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อเรื่องความสะอาดและความสะดวกสบาย

ตารางที่ 7 ตารางสังเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พิกัดพื้นที่ของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ต่อ)

ชื่อสถานประกอบการที่พิก	สภาพการณ์ดำเนินงานธุรกิจ	ข้อจำกัด
11. ทองสุขนิรันดร์ รีสอร์ท ปราณบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการกำหนดค่าบริการห้องพักที่สูงสุด 450 บาท และสูงสุด 600 บาท - การประสานงานกับธุรกิจที่พักที่มีลักษณะการบริการและการกำหนดราคาใกล้เคียง หรือความสัมพันธ์กันทางเครือญาติ เพื่อแนะนำผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ
12. บ้านพักริมน้ำ ปราณบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงรายการอาหารใหม่ใช้วัตถุดิบถูกลง เพื่อลดต้นทุนและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ
13. ปราณบุรีซีอีเอส รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ชาวไทย คือกลุ่มเป้าหมายหลัก - พฤติกรรมผู้รับบริการปรับเปลี่ยนไปค่านึงถึงความคุ้มค่ากับการใช้จ่ายมากขึ้น - การติดต่อที่พักโดยรอบ เพื่อแนะนำผู้รับบริการกรณีห้องพักเต็ม 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ
14. เม็ดทราย รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดประเภทของห้องพักเพิ่มโอกาสในการรับบริการชาวต่างชาติ - การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยการนำพันธมิตรในที่พักมาสร้างเป็นสินค้า และเพิ่มช่องทางรายได้ให้กับธุรกิจ - ผู้ประกอบการรวบรวมข้อมูลของร้านอาหารโดยรอบ เพื่อทดแทนบริการด้านอาหารที่ไม่มีในที่พัก รวมถึงการติดต่อที่พักโดยรอบ เพื่อแนะนำผู้รับบริการกรณีห้องพักเต็ม 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ - จำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว - จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
15. ประเสบัน รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างความเชื่อมั่นและ สร้างการรับรู้ให้กับผู้รับบริการที่ใช้การรักษาคความสะอาดห้องพัก รวมถึงการเข้ารับการตรวจสอเบมาตราฐานความปลอดภัย SHA - การปรับโครงสร้างองค์กรและกำหนดจำนวนพนักงานทั้ง 14 คน ให้มีทักษะการทำงานที่หลากหลาย (Multi Skill) 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ

ตารางที่ 7 ตารางสังเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พหุขนาดเล็ของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ต่อ)

ชื่อสถานประกอบการที่พัก	สภาพการณ์ดำเนินงานธุรกิจ	ข้อจำกัด
16. พลุสวัสดิ์ปาล์มรีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการลดลง เนื่องจากกลยุทธ์การลดราคาของกลุ่มธุรกิจที่พักขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในพื้นที่ดึงดูดกลุ่มผู้รับบริการชาวไทย - ผู้ประกอบการปรับราคาห้องพักลดลงร้อยละ 65 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการรองรับผู้รับบริการ
17. จันทร์สวัสดิ์ รีสอร์ท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการกำหนดรูปแบบบริการห้องพักรวมอาหารเช้า ห้องพักไม่รวมอาหารเช้า เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้รับบริการ รวมถึงการบริการห้องพักแบบเหมาในช่วงวันหยุดว่างสัปดาห์ เพื่อกระตุ้นการเข้าพักของผู้รับบริการกลุ่มครอบครัว และกลุ่มนักศึกษา 	<ul style="list-style-type: none"> - การกลับมาระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการด้านความสะอาด และความปลอดภัย

จากตารางที่ 7 สามารถอธิบายได้ว่า บริบทและสภาพการณ์ดำเนินงานธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการที่พักขนาดเล็ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการแข่งขันระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการที่พัก และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว เพื่อทดแทนข้อจำกัดด้านบริการของกิจการ เนื่องจากความสามารถในการรองรับที่ไม่เพียงพอต่อกลุ่มผู้รับบริการ รวมถึงการกลับมาระบาดของโควิด-19 อาจส่งผลต่อการรองรับบริการในอนาคต ทั้งนี้ จากผลการศึกษานี้ ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นส่วนสนับสนุนของกระบวนการวิจัยขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้วิธีวิทยาและเทคนิคการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ผ่านการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ภายในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งหมด จำนวน 25 คน มีรายละเอียดตามตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงรายละเอียดของผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม

ลำดับ	ตำแหน่งงานและสถานประกอบการ	นามสมมุติ
1	ผู้ประกอบการเค พี เมกาเท่น รีสอร์ท	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1
2	ผู้ประกอบการรมณีย์ รีสอร์ท	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 2
3	ผู้ประกอบการโรงแรม ฟร็อนบีช	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3
4	ผู้ประกอบการเม็ดทราย รีสอร์ท	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 4
5	ผู้ประกอบการทรายทอง รีสอร์ท	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 5
6	ผู้ประกอบการเรือประมง	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 6
7	ผู้ประกอบการร้านขายของฝาก น่องหญิง	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 7
8	ผู้ประกอบการมิสเตอร์หมู	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 8
9	ผู้ประกอบการร้านอาหาร คริวบ้านป่า	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 9
10	ผู้ประกอบการนันทนาการทางน้ำ	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 10
11	นักท่องเที่ยวอาสาสมัครคนที่ 1	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 11
12	นักท่องเที่ยวอาสาสมัครคนที่ 2	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 12
13	นักท่องเที่ยวอาสาสมัครคนที่ 3	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 13
14	นักท่องเที่ยวอาสาสมัครคนที่ 4	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 14
15	นักท่องเที่ยวอาสาสมัครคนที่ 5	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 15
16	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 16
17	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 17
18	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 18
19	หัวหน้าฝ่ายยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 19
20	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 20

ตารางที่ 8 แสดงรายละเอียดของผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่งงานและสถานประกอบการ	นามสมมุติ
21	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21
22	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 22
23	อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 23
24	อาจารย์ประจำสาขานวัตกรรมการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 24
25	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 25

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มที่มีความหลากหลายด้านมุมมองและประสบการณ์การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกชนขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 7 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกชนขนาดเล็ก ได้แก่ 1) สมาชิกในเครือข่ายควรมีลักษณะอย่างไร และมีจำนวนกี่คน 2) วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของเครือข่ายเป็นอย่างไร 3) กิจกรรมระหว่างสมาชิกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างไร 4) ผู้ประสานงานเครือข่ายคือใคร และ 5) ผลลัพธ์ของเครือข่ายควรเป็นอย่างไร ตอนที่ 2 การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ได้แก่ 1) ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พิกชนขนาดเล็กควรเป็นอย่างไร 2) ระยะเกิดวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พิกชนขนาดเล็กควรเป็นอย่างไร และ 3) ระยะหลังเกิดวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พิกชนขนาดเล็กควรเป็นอย่างไร ซึ่งสามารถรายงานผลการวิเคราะห์ ข้อมูลการสนทนาของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น จำนวน 25 คน ดังนี้

1. การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ

การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกชนขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอธิบายได้ว่า การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มธุรกิจที่มีข้อจำกัดทางทรัพยากรภายในธุรกิจที่พิกชน ไม่ว่าจะเป็นการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการทำงานบริการ หรือแม้กระทั่งการขาดความ

หลากหลายการส่งเสริมกิจกรรมทาง การตลาด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สถานะการแข่งขันที่สูงขึ้น ตลอดจนพฤติกรรมการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปผ่านหลัง การระบาดของโควิด ดังนั้น การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พึก หรือ การสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจในห่วงโซ่อุปทาน ที่มีความสมัครใจจะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยการจัดระเบียบโครงสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เท่าเทียม จึงจะเป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์ที่พึงพาอาศัยผ่านกิจกรรมของเครือข่าย นำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งในเครือข่ายสมาชิกก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรที่จะช่วยให้การดำเนินกิจการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิกของเครือข่าย

จากการวิเคราะห์ลักษณะและจำนวนสมาชิกของเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พึกขนาดเล็ก พบว่า รูปแบบเครือข่ายอาจมีขอบเขตความร่วมมือทั้งในวงแคบหรือกว้าง มีระยะความร่วมมือสั้นหรือยาวนานขึ้นอยู่กับ การสร้างความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างเครือข่าย ไม่จำกัดจำนวนสมาชิกที่แน่นชัดขึ้นอยู่กับความพร้อมหรือความสมัครใจ ซึ่งมีรูปแบบของเครือข่ายธุรกิจ 2 ลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ 1) เครือข่ายแนวตั้งหรือแนวตั้ง (Vertical Network) เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีลักษณะแตกต่างกันตามประเภทธุรกิจ มีความสัมพันธ์แบบลำดับขั้นตามตำแหน่ง โดยการสร้างความร่วมมือเป็นเครือข่ายทางธุรกิจที่มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เดียวกัน 2) เครือข่ายแนวนอนหรือแนวราบ (Horizontal Network) เป็นเครือข่ายที่สมาชิกมีลักษณะคล้ายคลึงกันมีความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด และการร่วมมือเป็นเครือข่ายของธุรกิจที่มีการดำเนินการในธุรกิจที่อยู่ในระดับเดียวกัน หรือมีขนาดโครงสร้างองค์กรที่ใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกิจประเภทเดียวกัน หรือทำธุรกิจคนละประเภทแต่ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน ด้วยการมีผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น การกำหนดลักษณะสมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ การพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หรือการจัดกิจกรรมประชุมสัมมนาร่วมกัน โดยผลของการปฏิสัมพันธ์ต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นระหว่างสมาชิก เพื่อการมองเห็นบริบทและการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“ในส่วนของโรงแรมปราณบุรีเนี่ย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ก็จะเป็นทั้งคนในพื้นที่แล้วคนต่างถิ่นด้วย จริงๆ ตรงนี้เราอาจจะมิกซ์รวมกันขึ้นมาก่อน เพื่อทำความรู้จักและ สานความสัมพันธ์กันไม่ว่าจะเป็นกิจการโรงแรม ร้านอาหาร ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยหรืออุบัติเหตุ และกิจการอื่น ๆ ดังนั้นเครือข่ายตรงนี้ก็ควรจะเป็นเครือข่ายเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยวปราณบุรี “(ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1, 2566)” สอดคล้องกับ

“ที่คิดว่าเราต้องจับกลุ่มโรงแรมขนาดเล็กที่เป็นคนในพื้นที่ก่อน โดยมีการบริหารงานด้วยตัวเองที่ไม่มีกลุ่มของโรงแรม 4-5 ดาว เพราะว่าผู้ประกอบการโรงแรมขนาดใหญ่เขาไม่ได้บริหารด้วยตัวเองและผู้จัดการก็ไม่สามารถตัดสินใจได้ แต่ถ้าเป็นขนาดโรงแรมเล็กที่มีการบริหารกันภายในครอบครัวก็จะสามารถตัดสินใจร่วมกิจกรรมได้รวดเร็ว” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3, 2566) สอดคล้องกับ

“อาจารย์มองว่ามันสามารถที่จะแชร์นะคะ สมมุติว่าโรงแรมของเราเต็ม เราไม่สามารถรองรับคนได้ในวันนี้ เราอาจจะส่งให้เพื่อนของเราในเครือข่ายที่จะสามารถรับกลุ่มนั้นได้ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดการ win win กันทั้ง 2 ฝ่าย” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 22, 2566) สอดคล้องกับ

“อำเภอปรานีนัย ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ที่มีการรวมตัวกันอยู่ของที่พักขนาดเล็ก ซึ่งผู้ประกอบการก็จะมีลักษณะของความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด ดังนั้นความสนิทสนมตรงนี้ จะเป็นข้อเด่นหรือจุดแข็งของการที่จะรวมตัวกันมากกว่าที่จะเป็นแนวอื่น ๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21, 2566) และสอดคล้องกับ

“ในการรวมกลุ่มเองคิดว่าทำให้คนรุ่นใหม่อำเภอปรานีร่วมอยู่ด้วยก็จะสามารถสร้างรูปแบบการนวัตกรรมการบริการที่ตอบโจทย์ต่อการท่องเที่ยวในอนาคตได้อย่างแท้จริง” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 25, 2566)

1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของเครือข่าย

จากการวิเคราะห์การกำหนดวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก พบว่า การหาจุดร่วมของผลประโยชน์ที่มาจากความต้องการและประสบการณ์ทางธุรกิจของแต่ละบุคคลที่อยู่ในการสนทนาทำให้สมาชิกเกิดการรับรู้ มุมมอง และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมเป็นเครือข่าย การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก มีเป้าหมายเพื่อสร้างผลกำไรและลดความรุนแรงการแข่งขัน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ เทคนิคการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความร่วมมือกันภายในห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ของเครือข่ายมีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 การเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กและผู้ประกอบการชุมชน ในเขตพื้นที่อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อการค้นหาบุคคลที่มีความต้องการและสนใจเข้าร่วมเครือข่าย โดยการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการแต่ละราย สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“นอกจากในส่วนของการรวมกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมแล้วก็อยากให้มีการเชิญชวนผู้ประกอบการในชุมชน ชาวบ้านในพื้นที่ด้วยครับ เพราะว่าอยากให้เป็นการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วมทำให้ชาวบ้านได้รายได้จากตรงนั้นด้วยนะครับ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1, 2566) สอดคล้องกับ

“อันดับแรกเลยที่คิดว่าเราต้องนัดพูดคุยกัน เพื่อให้รู้จักกันมากขึ้นก่อนว่าใครทำธุรกิจอะไร ตั้งอยู่ตรงไหน และมาคุยว่าจะช่วยกันทำอะไรขึ้นมา” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 3, 2566)

1.2.2 การส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและธุรกิจอื่น ๆ โดยการใช้พื้นที่สาธารณะจัดกิจกรรมทางท่องเที่ยวในช่วง Low Season ที่สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ อาทิ กิจกรรมการแสดงดนตรี และกิจกรรมการวิ่งมาราธอน สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“ที่ผ่านเราก็ได้มีการนัดประชุมผู้ประกอบการโรงแรมทั้งหมด เพื่อชี้แจงถึงกิจกรรมที่ทาง อบต. ได้เป็นผู้จัดกิจกรรม ก็จะมีที่ใกล้จะถึงนี้คืองานคอนเสิร์ตริมเล และเดือนหน้าก็จะเป็นงานวิ่งริมชายหาด เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวในช่วงของ Low Season” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 16, 2566)

1.2.3 การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ชุมชนภายในท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อสนับสนุนให้ภาคประชาชนมีส่วนในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว โดยการส่งเสริมให้วิสาหกิจชุมชนผลิตสินค้าประเภทของฝาก ร่วมกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายของธุรกิจที่พัก สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“เนื่องจากว่า ในพื้นที่ตั้งของที่พักเราก็มีผลิตภัณฑ์ชุมชนอยู่เยอะ ซึ่งก็มองว่ามันมีประโยชน์และก็เป็นสินค้าที่ชาวบ้านทำเองนำเอามาช่วยกันขายให้กับนักท่องเที่ยว” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 1, 2566)

1.2.4 การส่งเสริมคุณค่าวัฒนธรรมท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวให้สามารถบูรณาการเข้ากับวิถีของชุมชน วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดเป็นการใช้อำนาจละมุน (Soft Power) เชิงบูรณาการกับเครือข่ายท้องถิ่น หรือแม้กระทั่งการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวใหม่อย่างหาดลับเขากะโหลก (Secret Beach) เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ให้กลับมาใช้บริการซ้ำ รวมทั้งยังเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“ก็จะขอเสริมจากเมื่อสักครูนี้นะคะ ก็คือเห็นด้วยนะค่ะกับการที่เราจะสร้างเครือข่ายกับชุมชนในพื้นที่ เพราะว่าเขาค่อนข้างมีบทบาท เขาอาจจะมียุทธภัณฑ์ หรือว่าวัฒนธรรมที่มันอาจจะเกือบหายไปแล้ว หรือสิ่งนี้อาจจะเป็น Soft Power ได้เป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยว จะนำท่องเที่ยวเกี่ยวกับมา” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 23, 2566) สอดคล้องกับ

“อย่างในตอนนี้เองบ้านเราก็จะมีแหล่งท่องเที่ยวใหม่อย่าง หาดลับที่เขากะโหลก โดยเรากำลังร่วมมือกับส่วนของเรือประมงในพื้นที่ เพื่อที่จะให้พานักท่องเที่ยวไปทำกิจกรรมเป็นรายได้เพิ่มเติมด้วย” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 4, 2566)

1.2.5 การพัฒนากิจกรรมฟื้นฟูทรัพยากรทางธรรมชาติในท้องถิ่น เพื่อรองรับการใช้ประโยชน์จากทุกภาคส่วน อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับเครือข่ายของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีการแสดงออกถึงการมีจิตอาสาต่อการส่งเสริมระบบนิเวศทางธรรมชาติบนพื้นฐานของแนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“จากประเด็นต่างที่ทุกท่านบอกก็คือ จะเป็นการใช้ประโยชน์อย่างไรกับทรัพยากรในพื้นที่ ดั้งนั้นเองเมื่อมีการใช้แล้วก็อยากจะให้มีการวางแผน หรือกำหนดกิจกรรมเพื่อฟื้นฟูด้วยนะครับ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 25, 2566)

1.2.6 การพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ที่จำเป็นในการประกอบธุรกิจสำหรับการใช้เครื่องมือในการสร้างเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพให้แก่ตนเองและบุคลากรในองค์กร มีลักษณะเป็นการจัดฝึกอบรมทักษะความร่วมมือกันระหว่างเครือข่าย สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“การพัฒนาคนในด้านของความรู้ของผู้ประกอบการก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับการรวมตัวของธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ภายใต้การแข่งขันแล้วเศรษฐกิจต่าง ๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21, 2566)

1.3 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของเครือข่าย

จากการวิเคราะห์แนวทางการกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของเครือข่าย พบว่า กระบวนการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย ทำให้เกิดการรวมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมลงมือทำกันผ่านกิจกรรมของเครือข่าย ดังนั้นสถานะของสมาชิกในเครือข่ายควรมีความเท่าเทียมกัน เพื่อก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมถึงส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ ซึ่งกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่าย จะต้องเป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วมที่ทุกฝ่ายมีการปรึกษา และพึ่งพากัน ทั้งนี้สมาชิกเครือข่ายเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่การให้และการรับสิทธิประโยชน์ รวมถึงการให้การสนับสนุนเงินงบประมาณ เพื่อให้ภารกิจที่เครือข่ายดำเนินการร่วมกันนั้นบรรลุเป้าหมาย อาทิ กิจกรรมการจัดประชุมระหว่างสมาชิกในเครือข่ายอย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือน หรือกิจกรรมจัดขึ้นเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น โดยเฉพาะการร่วมกันทำข้อตกลงด้านราคา เนื่องจากสมาชิกเกิดความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรมจากการถูกบังคับ หรือ ถูกควบคุมการใช้ทรัพยากรจากองค์กรอื่น สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“ก็อยากจะให้ทางโรงแรมมีการแชร์กันเรื่องของการดำเนินงานอะนะคะว่าเราได้มีการทำอะไรไปบ้างแล้ว และทำมาแล้วเนี่ยได้รับผลตอบแทนเป็นอย่างไร แล้วก็นำข้อมูลได้นั้นไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 22, 2566) สอดคล้องกับ

“อย่างการจัดงานเทศกาลต่าง ๆ เราควรมีการกำหนดราคาที่พักในแต่ละโซน เพื่อที่จะลดความอึดอัดต่อกัน ตรงนี้ก็จะได้เยอะเลยนะคะ (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 5, 2566)”

นอกจากนี้ การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่มีการส่งเสริมด้านงบประมาณในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนการปรับภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้มีความน่าสนใจ และดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถขยายความร่วมมือ จากเครือข่ายกลุ่มผู้ประกอบการสู่ภาคีเครือข่ายอื่น ๆ อาทิ เครือข่ายจิตอาสาในการดูแลพื้นที่และครอบคลุมถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ดังนั้นการมีสมาชิกในเครือข่ายที่มีความหลากหลาย บ่งบอกได้ถึงการมีความมั่นคงและเข้มแข็ง มีส่วนผลักดันให้ผลการดำเนินงานของเครือข่ายประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“ส่วนของหน่วยงาน อบต. เราก็พยายามมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน ซึ่งนโยบายในปัจจุบันของเราก็มุ่งเน้นไปการกระตุ้นส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยแบ่งงบประมาณเป็น 4 ทางนะครับ ก็จะเป็นงบประมาณการปรับภูมิทัศน์ชายฝั่งทะเลในปี 2567 จำนวน 150 ล้านบาท มีการสร้างจุดแลนด์มาร์ก แล้วยังมีส่วนของการจัดอีเวนต์ที่มีการร่วมกันจัดโปรโมชันกับที่พัก” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 16, 2566) สอดคล้องกับ

“เนื่องจากว่าความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวเอง เราก็จะมีส่วนของกลุ่มของจิตอาสาในพื้นที่ก็มี ซึ่งจะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวถ้าเกิดเหตุต่าง ๆ เช่น รถชนหรือประสบภัยทางน้ำ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 17, 2566)

1.4 การกำหนดผู้ประสานงานเครือข่าย

จากการวิเคราะห์การกำหนดผู้ประสานงานเครือข่าย พบว่า เมื่อเครือข่ายขยายตัวมากขึ้น โดยมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ จำเป็นต้องมีผู้ประสานซึ่งเป็นตัวบุคคลหรือ ตัวแทนองค์กร ทำหน้าที่ในการประสานกับสมาชิก ในขณะที่เดียวกันยังเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในเครือข่าย นอกจากนี้กระบวนการสื่อสารยังเป็นกลไกที่เชื่อมความสัมพันธ์ของสมาชิก เพื่อการสร้างความเข้าใจในหลักการการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการช่วยกระจายความรู้ หรือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และตระหนักในปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับสมาชิก รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งทางเฟซบุ๊ก ไลน์ ชุม หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกเป็นไปได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว สม่ำเสมอ และทั่วถึง ทั้งในช่วงเวลาปกติ และช่วงที่มีภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับพื้นที่ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“อาจจะตั้งคนที่เป็นผู้ประสานงานหลักในการที่จะทำสิ่งนี้ขึ้น ประสานไปยังกลุ่มคน เนื่องจากความจำเป็นในยุคปัจจุบันและอนาคตข้างหน้าที่สำคัญมาก เพราะการที่เราเดินไปรวมประชุมกันก็จะมีโอกาสเข้าได้ไม่ทั้งหมด ในส่วนของการออนไลน์การมีส่วนร่วมช่วยในการสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งได้เหมือนกันนะคะ ตรงนี้มัน

ก็มีความจำเป็นอย่างมากที่จะมีการรวมตัวกันในรูปแบบนี้ และก็สื่อสารกันให้ชัดเจนว่าเรามีช่องทาง กลยุทธ์ยังไงที่จะช่วยกัน รวมไปถึงการพัฒนาบุคคลากรด้วยนะคะ ในการที่จะดำเนินการ ก็สำคัญมากนะคะสำหรับการสื่อสารผ่านการออนไลน์” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21, 2566)

1.5 การกำหนดผลลัพธ์ของเครือข่าย

การวิเคราะห์การกำหนดผลลัพธ์ของเครือข่าย พบว่า เป็นการสร้างเครือข่ายให้ปรากฏเป็นรูปธรรมอย่างเป็นทางการ (Formal Agreement) มีการตกลงในเรื่องการจัดการกลุ่มเครือข่าย กำหนดบทบาทของสมาชิก กำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม กำหนดกิจกรรมการจัดการข้อตกลงในการทำงาน การใช้ทรัพยากรร่วมกัน รวมทั้งมีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่เกิดจากเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานนั้น ๆ มีทั้งสิ้น 4 ประการ ได้แก่ 1) การนำข้อสรุปไปพัฒนาเป็นนโยบายหรือแผนยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวของระดับตำบลหรือพื้นที่ 2) การเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาอย่างสามัคคีในระหว่างสมาชิก ช่วยลดข้อจำกัดที่จะเกิดการร้องเรียนจากผู้รับบริการและเป็นการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ 3) การพัฒนาภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการผ่านการประสานงานกันในพื้นที่ และ 4) เกิดกิจกรรมสร้างประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว และการกลับมาซื้อซ้ำผ่านกิจกรรมท่องเที่ยว เพื่อต่อยอดรายได้ของกลุ่มสมาชิกในเครือข่ายได้อย่างมั่นคง สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“การรวมกลุ่มของเครือข่ายอาจเป็นแรงผลักดันสู่เชิงนโยบายได้ ถ้าชุมชนหรือผู้ประกอบการที่พักในปราณบุรีเข้มแข็ง จะได้มาซึ่งแผนยุทธศาสตร์นโยบายต่าง ๆ ด้วย แล้วก็ผลสัมฤทธิ์จริง ๆ จะได้เรื่องของการเรียนรู้ร่วมกัน ความคิดสร้างสรรค์ จะเกิดขึ้นในการรวมตัวเป็นเครือข่าย เป็นตัวจุดประเด็นสำคัญที่ต้องอยู่ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่มีความหลากหลายทางธุรกิจ โดยทำให้อยู่ได้ มีโอกาสเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงตลาด” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21, 2566) สอดคล้องกับ

“ก็จะขอเสริมในอีกประเด็นนะว่า...เอ่อ การมีร่วมกันทำกิจกรรมตรงนี้เนี่ยเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เค้าเคยมาแล้วก็อยากจะกลับมาเที่ยวซ้ำ หรือการส่งเสริมสินค้าชุมชนมา เมื่อนักท่องเที่ยวซื้อกลับไป พอเห็นสินค้าเราก็อยากที่จะกลับมาเที่ยวในพื้นที่อำเภอปราณบุรีอีกได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 24, 2566) และสอดคล้องกับ

“จากกิจกรรมที่ทุกท่านบอกมา การมีกิจกรรมดูแลทางธรรมชาติ ก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับเครือข่ายและแหล่งท่องเที่ยวได้ด้วยนะครับ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 25, 2566)

2. การจัดการวิกฤตการณ์

การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอธิบายได้ว่า สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากภัยทางธรรมชาติและภัยจากการกระทำของมนุษย์ อาจส่งผลให้ธุรกิจไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ ดังนั้นการกำหนดแนวทางการจัดการวิกฤตการณ์ต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมทั้งทรัพยากร และความรู้ ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของสมาชิก การเชื่อมโยงและสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อลดโอกาสของการดำเนินงานที่ต้องหยุดชะงัก หรือลดระยะเวลาในการตอบสนอง และกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว สามารถแบ่งได้ 3 ระยะ ดังนี้

2.1 ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์ (Before of Crisis) พบว่า การรับรู้ถึงสัญญาณเตือนของภาวะวิกฤตและการป้องกันภาวะวิกฤตนั้น ควรคำนึงถึงการจัดการประเด็นปัญหาก่อนที่จะขยายไปเป็นภาวะวิกฤต การลดระดับความเสี่ยง การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร การเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด เพื่อการลดผลกระทบให้น้อยที่สุด ซึ่งถือเป็นการเตรียมการที่ดีที่สุด มีทั้งสิ้น 6 ประการ ได้แก่ 1) ศึกษาและประเมินความเสี่ยงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ จากสาเหตุต่าง ๆ 2) การกำหนดขอบเขตด้านเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาว 3) การเตรียมข้อมูลกับการสร้างกลยุทธ์การขยายใหม่ เฉพาะช่วงเกิดวิกฤตการณ์ 4) การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในพื้นที่ 5) การพัฒนาเป็นคู่มือการจัดการวิกฤต เพื่อการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะต่าง ๆ ตามประเภทของวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น และ 6) การดำเนินการทดสอบแผนที่การจัดการวิกฤตการณ์ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“ก็มองว่าในส่วนของการจัดการก่อนเกิดวิกฤต ที่ควรจะมีการมุ่งเน้นนะคะ มีความสำคัญที่จะต้องทำออกมาให้เป็นรูปธรรมชัดเจนนะคะ ก็อยากให้เข้าสู่การจัดคู่มือที่มีขั้นตอน หรือว่าตัว procedure ที่เป็นแผนของการป้องกันก่อนการเกิดวิกฤต ในทุกด้านของโรงแรมอะคะ เพราะว่าเรามีหลายด้านจริงๆ ในการที่จะป้องกันก่อนให้วางแผนทุกอย่างให้มีความพร้อมไว้ก่อนจะเป็นการดีที่สุด โดยการที่ต้องมีการทำตามแผนแล้วมีการซักซ้อมว่าทำอะไร เช่น สึนามิ พายุ ฝุ่น PM 2.5 หรือสิ่งแวดล้อมก็ตามที่เกิดขึ้น วนอุทยานปราณบุรี หรือสัตว์น้ำอะไรต่างๆ เกี่ยวข้องกันหมด ผลกระทบน้ำเสีย ซึ่งจะต้องมีตัวแบบที่สำคัญในการรวบรวมตรงนั้นอะคะ โดยแยกเป็นด้าน ๆ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21, 2566)

2.2 ระยะเกิดวิกฤตการณ์ (During a Crisis) พบว่า การรับรู้ภาวะวิกฤต (Crisis Recognition) เป็นการรับรู้ของกลุ่มผู้ประกอบการเกี่ยวกับภาวะวิกฤตได้เกิดขึ้นแล้ว จากนั้นต้องตอบสนองกับภาวะวิกฤตนั้น และกำหนดช่วงการสกัดกั้นภาวะวิกฤต (Crisis Containment) ทางกลุ่มหรือเครือข่ายต้องพยายามสกัดกั้นการลุกลามและการขยายตัวของภาวะวิกฤต ระยะที่ให้ความสำคัญกับการลดขนาดวิกฤตการณ์ เพื่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด มีทั้งสิ้น 3 ประการ ได้แก่ 1)

การนำแผนรับมือกับปัญหาและการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐในการจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อควบคุมเกิดความตื่นตระหนกที่มากเกินไป 2) การประสานงานผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อแจ้งเตือนทาง Online และ Onsite อย่างรวดเร็วทันสถานการณ์และมีประสิทธิภาพ 3) การเข้าฟื้นฟูและการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำในครั้งต่อไป สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“ก็เป็นเรื่องของการซักซ้อมเตรียมความพร้อมที่จะต้องปฏิบัติอย่างไร สื่อสารอย่างไร คนตื่นตระหนกหรือเปล่า ทำอย่างไรให้คนไม่ตื่นตระหนก ต้องตระหนักสิ่งนี้เป็นสำคัญ ถ้าเตรียมความพร้อมก็อาจจะเตรียมคู่มือ ซึ่งถ้ามีต้นทุนที่สูงมากพนักงานอาจจะไม่ได้รับเพิ่ม แต่ต้องมี Multitask Skill มากขึ้น เห็นแก่ส่วนรวม ร่วมกันอาศัยเครือข่ายในการพัฒนาเรื่อง IT, Security ซึ่งคิดว่าสถานประกอบการโรงแรมในพื้นที่ควรให้ความสำคัญมากๆ จะมีวิธีการสื่อสารอย่างไร ทั้ง Online และ Onsite หรือรูปแบบใดก็ตามที่ถูกต้องและเพียงพอที่จะทำได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21, 2566)

2.3 ระยะเวลาหลังเกิดวิกฤตการณ์ (Following a Crisis) พบว่า ภาวะวิกฤตเริ่มคลี่คลายลง ซึ่งองค์กรต้องประเมินช่วงระยะเวลาหลังภาวะวิกฤต คือ การเตรียมความพร้อมหากเกิดภาวะวิกฤตเกิดขึ้นอีกในอนาคต ทำให้เครือข่ายที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อความพยายามจัดการภาวะวิกฤตที่ผลต่อความเชื่อมั่นของตราสินค้า และสุดท้ายเป็นการตรวจสอบให้มั่นใจว่าภาวะวิกฤตนั้นได้สิ้นสุดลงแล้วอย่างแท้จริง ภายหลังจากเหตุการณ์หรือเหตุการณ์มีผลต่อความทรงจำของนักท่องเที่ยวเป็นเวลานาน โดยจำเป็นต้องมีการส่งเสริมการขายและการสื่อสารที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผนสร้างความเชื่อมั่น โดยธุรกิจที่พิกขนาดเล็กตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย 2) การมุ่งเน้นความสะอาดและความปลอดภัย รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการประชาสัมพันธ์ ควบคู่กับการเพิ่มอัตราค่ารักษาความปลอดภัยในพื้นที่ 3) การจัดปฏิทินส่งเสริมทางการท่องเที่ยวตลอดระยะเวลา 12 เดือน เช่น การจัดเทศกาลกินหมึก งานวิ่งมาราธอน กิจกรรมคอนเสิร์ต เป็นต้น และ 4) การประสานงานความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับผู้ประกอบการอื่น ๆ เพื่อรับข้อร้องเรียนทั่วไปและติดต่อสอบถามเมื่อเกิดข้อสงสัย สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

“แนวโน้มของโรงแรมจะพูดถึงเรื่องของ SHA+ ที่สำคัญ เพราะ หลัง COVID โรงแรมจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว สร้างความมั่นใจ มีมาตรฐานในการให้บริการว่าหลัง COVID จะสามารถสร้างความมั่นใจได้อย่างไร” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 21, 2566) สอดคล้องกับ

“ทาง อบต. ได้มีการสนับสนุนในเรื่องของการป้องกันและควบคุมโรค มีการประชาสัมพันธ์จัดตั้งโรงพยาบาลสนาม ในส่วนของประชาสัมพันธ์เพจ Facebook ของอบต. ปัจจุบันมีการสนับสนุนการท่องเที่ยว เพราะหลัง COVID อยากจะให้เศรษฐกิจของปากน้ำปราณดีขึ้น ร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและ

ภาคเอกชนจัดงานในช่วงตามปฏิทิน เดือนมิถุนายนมีคอนเสิร์ต เดือนกรกฎาคมมีงานวิ่ง เดือนสิงหาคมมีงานกินหมึก ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ทางโรงแรม ร้านค้า นอกจากนี้ทางอบต.ยังให้การสนับสนุนในเรื่องของการควบคุมโรค ป้องกันโรค การรักษาความสะอาด มีเจ้าหน้าที่คอยดูแล ไม่ว่าจะเป็นชายฝั่งทะเลหรือตำบลทั้งหมด ยังมีอีกหนึ่งหน่วยงาน คือ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งทางอบต.เปิดเพจ Facebook ชื่อ “อบต.ปากน้ำปราณ” สามารถเข้าไปพูดคุยสอบถามปัญหาได้ รวมถึงช่องทาง Line ของอบต. คือ “โรงแรมปากน้ำปราณ” ตอนนี้มีสมาชิกกว่า 200 ท่าน สามารถแจ้งปัญหา ขอร้องเรียนได้ เช่น น้ำไม่ไหล ไฟดับ รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ด้วย ถ้าโรงแรมหรือหน่วยงานไหนจัดกิจกรรมทางอบต.ก็จะประชาสัมพันธ์ให้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลข 18, 2566)



ตารางที่ 9 ตารางสังเคราะห์การพัฒนาเครื่องมือผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกชนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางการพัฒนา เครื่องมือผู้ประกอบการ	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3		กลุ่มที่ 4		กลุ่มที่ 5		ข้อเสนอแนะ
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	
1. การสร้างเครือข่าย											
1.1 การกำหนดลักษณะและ จำนวนสมาชิกของเครือข่าย	✓		✓		✓		✓		✓		สมาชิกควรเริ่มจากความสัมพันธ์แบบใกล้ชิด เนื่องจากการใช้ ทรัพยากรของแต่ละองค์กรร่วมกันจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ ที่ดี เพื่อประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ ของเครือข่าย	✓		✓		✓		✓		✓		1. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ประกอบการ เพื่อค้นหาสมาชิก ใหม่เข้าร่วมเครือข่าย 2. เชื่อมโยงกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวกับภาครัฐ เพื่อเพิ่ม โอกาสทางการตลาดของกลุ่ม 3. สนับสนุนผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น 4. ฝึคนวัตกรรมกับการบริการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ ผู้รับบริการ 5. สร้างภาพลักษณ์ผ่านกิจกรรมที่ผู้ประกอบการ 6. เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจแก่สมาชิก เพื่อการทำงานร่วมกัน
1.3 การกำหนดกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ของเครือข่าย	✓		✓		✓		✓		✓		ควรจัดการประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสร้าง การเรียนรู้และความผูกพันกันระหว่างสมาชิกให้เกิดความ ไว้วางใจกันมากขึ้น

ตารางที่ 9 ตารางสังเคราะห์การพัฒนาเครื่องมือช่วยผู้ประกอบการธุรกิจที่พหุขนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา เครื่องมือช่วยผู้ประกอบการ	กลุ่มที่ 1		กลุ่มที่ 2		กลุ่มที่ 3		กลุ่มที่ 4		กลุ่มที่ 5		ข้อเสนอแนะ
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	
1. การสร้างเครือข่าย											
1.4 การกำหนดผู้ประกอบการราย เครือข่าย	✓		✓		✓		✓		✓		ควรกำหนดการสื่อสารที่บุคคลและระบบออนไลน์ สร้างพื้นที่ ประสานการติดต่อเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสม่ำเสมอ
1.5 การกำหนดผลลัพธ์ของ เครือข่าย	✓		✓		✓		✓		✓		ควรติดตามและประเมินผลของการดำเนินงานตามแผน เพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานนั้น
2. การจัดการวิกฤตการณ์											
2.1 ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์ (Before of Crisis)	✓		✓		✓		✓		✓		แผนป้องกันล่วงหน้าควรกำหนดขึ้นก่อนรับมือในประเด็นต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เนื่องจากวิกฤตมีระดับความรุนแรงที่แตกต่างกัน ตามประเภท ซึ่งต้องมีตัวอย่างที่น่าเชื่อถือในการจัดทำคู่มือ
2.2 ระยะเกิดวิกฤตการณ์ (During a Crisis)	✓		✓		✓		✓		✓		การจำกัดภาวะวิกฤตควรเน้นการสื่อสารที่สามารถตอบโต้กลับ สถานการณ์ได้อย่างถูกต้องและเท่าทันต่อรับรู้ที่จำเป็น เพื่อลด ผลกระทบจากวิกฤตการณ์ให้ได้มากที่สุด
2.3 ระยะหลังเกิดวิกฤตการณ์ (Following a Crisis)	✓		✓		✓		✓		✓		สามารถนำไปพัฒนาเป็นคู่มือและเผยแพร่ขั้นตอนการจัดการ วิกฤตการณ์แก่กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พหุขนาดเล็ก ภายในประเทศไทยได้ในอนาคต

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก และวิธีการประชุมกลุ่ม (Focus Group Discussion) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลังที่มีความหลากหลายด้านมุมมองและประสบการณ์การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก โดยผู้วิจัยได้กำหนดการนำเสนอสรุปและอภิปรายผลดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

1. ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาบริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กมีลักษณะการดำเนินงานเพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ (1) การลดภาระค่าใช้จ่ายการดำเนินกิจการ เพื่อรักษาต้นทุนทางธุรกิจ อาทิ การยกเลิกรูปแบบบริการห้องพักร่วมอาหารเช้า และการปรับลดตำแหน่งพนักงานที่ไม่จำเป็น รวมทั้งการปรับลดราคาห้องพักแต่ละประเภทและบริการต่าง ๆ (2) การเพิ่มรูปแบบบริการห้องพักแบบรายเดือน และบริการห้องพักแบบเหมา (3) การเข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกันของภาครัฐ เพื่อพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยทดแทนในช่วงวันหยุดยาว (4) การกำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ (5) การเพิ่มช่องทางการสำรองห้องพักและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (6) การส่งเสริมกิจกรรมการขายห้องพัก อาทิ จัดโปรโมชั่นสำหรับผู้รับบริการแบบครอบครัว และการขายสินค้าประเภทต้นไม้ประดับหรือสินค้าอื่น ๆ จากทรัพยากรภายในที่พัก และ (7) การติดต่อกับธุรกิจที่พักและธุรกิจอื่น ๆ เพื่อทดแทนด้านบริการนั้น ๆ ที่ไม่มีในที่พัก ซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่าสภาพการณ์ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กต้องเผชิญกับการปรับตัว เพื่อลดรายจ่ายและสร้างรายได้ให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้ แนวคิดการเปลี่ยนแปลงระดับราคาห้องพักที่ลดลงเป็นไปเพื่อให้

สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กแต่ละแห่งยังต้องใช้กลยุทธ์การส่งเสริมช่องทางการขาย เพื่อหาวิธีสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ด้วยต้นทุนทางทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงกันระหว่างธุรกิจที่พิกและธุรกิจอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

สำหรับข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กพบว่า ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่พิกขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจากมีจำนวนห้องพิกไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูการท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงที่รัฐบาลผ่อนปรนมาตรการการเดินทางข้ามจังหวัด ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกยังต้องคำนึงถึงผลกระทบจากการลดต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำให้มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว นอกจากนี้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ยาวนานยังทำให้ผู้รับบริการใส่ใจกับมาตรฐานความปลอดภัยจากการดำเนินงานของสถานประกอบการที่พิก รวมถึง ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ที่อาจมีการกลับระบาดซ้ำอีกครั้ง

2. ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่ อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ เป็นแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจในห่วงโซ่อุปทานที่มีความสมัครใจ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยการจัดระเบียบโครงสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เท่าเทียม ซึ่งเป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยผ่านกิจกรรมของเครือข่าย โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งในเครือข่ายสมาชิก ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรและยังเป็นส่วนสนับสนุนให้การดำเนินกิจการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถแบ่งออกได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.1.1 การกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิกของเครือข่าย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการเครือข่ายแนวราบที่สมาชิกต่างพึ่งพาทรัพยากรและเชื่อมโยงความสามารถในการดำเนินงานของกิจการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เข้ามาในเขตพื้นที่ได้ทุกช่วงเวลา

2.1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของเครือข่าย พบว่า ในกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ของสมาชิกเป็นหลัก รวมถึงการ

ส่งเสริมและฟื้นฟูศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้คงสภาพและคำนึงถึงขีดความสามารถเป็นการรองรับกลุ่มผู้รับบริการและนักท่องเที่ยว

2.1.3 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของเครือข่าย พบว่า แนวทางการจัดกิจกรรมอาจเกิดขึ้นในรูปแบบที่เป็นทางการ อาทิ การจัดประชุมวางแผนร่วมกัน ทุกเดือน หรืออาจเป็นการจัดกิจกรรมแบบไม่เป็นทางการ เช่น การร่วมงานประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.1.4 การกำหนดผู้ประสานงานเครือข่าย พบว่า การติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นสิ่งที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักนิยมใช้กันมากขึ้น อาทิ เฟสบุ๊ก ไลน์ หรือเครือข่ายการสนทนาออนไลน์ ในแพลตฟอร์มอื่น ๆ ช่วยให้การประสานงานระหว่างสมาชิกเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สม่ำเสมอ และทั่วถึง เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วไปในช่วงเวลาปกติและแจ้งเตือนปัญหาในช่วงภาวะวิกฤต

2.1.5 การกำหนดผลลัพธ์ของเครือข่าย พบว่า การกำหนดนโยบายและการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก คำนึงถึงการสร้างจุดร่วมของผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกัน โดยเฉพาะการลดความรุนแรงในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก

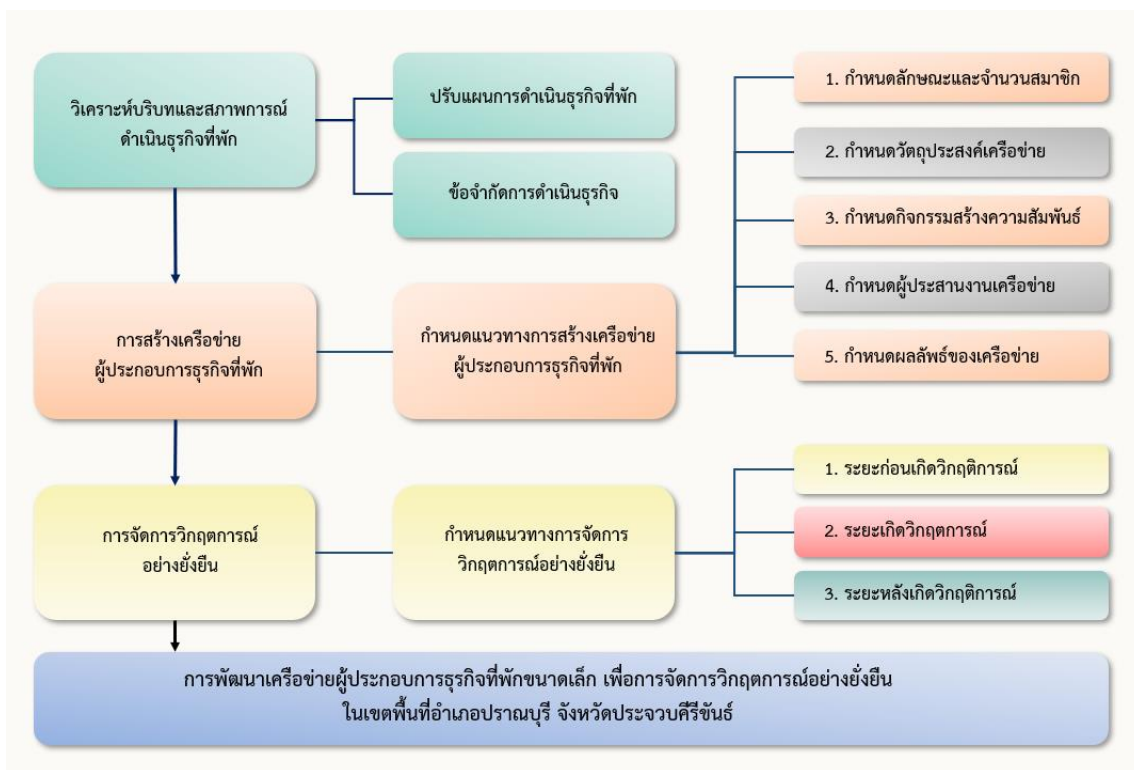
2.2 การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

2.2.1 ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์ พบว่า การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือกับวิกฤตการณ์ มีส่วนช่วยให้ผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์ในระดับที่ไม่รุนแรงหรือสามารถควบคุมได้ รวมทั้งยังเป็นแนวทางการเตรียมการที่ต้องมีรายละเอียดขั้นตอนในการจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน เพื่อให้สมาชิกในเครือข่ายเรียนรู้เป็นแนวทางการปฏิบัติได้ตามได้ง่าย

2.2.2 ระยะเกิดวิกฤตการณ์ พบว่า การวางแผนสื่อสารเพื่อลดขนาดของวิกฤตการณ์ทำให้ลดผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดและการตื่นตระหนกของพนักงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการสื่อสารนั้นจะต้องนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยที่ใช้อยู่และป้องกันวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น และในขณะเดียวกันต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อสร้างรายได้ให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้

2.2.3 ระยะหลังเกิดวิกฤตการณ์ พบว่า การวางแผนฟื้นฟูเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อ ภาพลักษณ์องค์กรหลังเกิดวิกฤตการณ์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากการส่งเสริมการขายและการสื่อสารเชิงรุก พร้อมกับการพัฒนาเป็นแผนงานสำหรับใช้ในการป้องกันและจัดการวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เพื่อติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดและปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว

จากผลการศึกษา เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นแผนภาพ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่ โดยมีรายละเอียดตาม ภาพที่ 7 ดังนี้



ภาพที่ 7 การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ที่มา: จากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย

อภิปรายผลการศึกษา

การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก มีลักษณะการดำเนินงานเพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ (1) การลดภาระค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน เพื่อรักษาต้นทุนทางธุรกิจ อาทิ การยกเลิกรูปแบบบริการห้องพักร่วมอาหารเช้า และการปรับลดตำแหน่งพนักงานที่ไม่จำเป็น รวมทั้งการปรับลดราคาห้องพักแต่ละประเภทและบริการต่าง ๆ (2) การเพิ่มรูปแบบบริการห้องพักแบบรายเดือน

และบริการห้องพักแบบเหมา (3) การเข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกันของภาครัฐ เพื่อเป็นการพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยทดแทนในช่วงวันหยุดยาว (4) การกำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ (6) การเพิ่มช่องทางการสำรองห้องพักและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และ (7) การจัดส่งเสริมกิจกรรมการขายห้องพัก อาทิ จัดโปรโมชั่นสำหรับผู้รับบริการแบบครอบครัว และการขายสินค้าทรัพยากรภายในที่พักหรือสิ่งของอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการต้องการนำเสนอ (8) การติดต่อกับธุรกิจที่พักและธุรกิจอื่น ๆ เพื่อทดแทนด้านบริการนั้น ๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กต้องเผชิญกับการปรับตัวเพื่อลดรายจ่ายและสร้างรายได้ให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้ แนวคิดการเปลี่ยนแปลงระดับราคาห้องพักที่ลดลงเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กแต่ละแห่งยังต้องใช้กลยุทธ์การส่งเสริมช่องทางการขาย เพื่อหาวิธีสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ด้วยต้นทุนทางทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงกันระหว่างธุรกิจที่พักและธุรกิจอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับการวิจัยของสุเมธ กมลศิริวัฒน์ (2564) พบว่า การปรับตัวที่สำคัญของธุรกิจที่พักใน 2 ด้านประกอบด้วย การกำหนดจำนวนวันปิด และระดับราคาห้องพักเฉลี่ยที่เปลี่ยนแปลง แสดงถึงการปรับตัวเพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ให้เกิดความต่อเนื่อง สำหรับการลดระดับราคาห้องพัก เพื่อให้ตอบรับกับสถานการณ์เศรษฐกิจ และจูงใจกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใหม่ เพื่อทดแทนกลุ่มเดิม ซึ่งนับว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีกำลังซื้อน้อยกว่า รวมถึงการใช้กลยุทธ์การดำเนินงานในหลากหลายด้าน เพื่อการปรับตัวและหาวิธีสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ด้วยต้นทุนเดิมที่มีอยู่ เช่น การขายห้องพักระยะยาว การบริการอาหารจัดส่งถึงบ้าน (Food Delivery)

สำหรับข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก พบว่าลักษณะการดำเนินงานของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กในพื้นที่ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจากมีจำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูการท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงที่รัฐบาลผ่อนปรนมาตรการการเดินทางข้ามจังหวัด ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังต้องคำนึงถึงผลกระทบจากการลดต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทำให้มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ทั้งนี้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ใส่ใจกับมาตรฐานความปลอดภัยจากการดำเนินงานของสถานประกอบการที่พักมากขึ้น รวมถึงวิกฤตการณ์โควิด-19 ที่อาจมีการกลับระบาดซ้ำอีกครั้ง สอดคล้องกับการวิจัยของสุชาติ อุทัยวัฒน์ (2564) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักภายหลังเกิดภาวะวิกฤตธุรกิจที่พักต้องปรับตัวธุรกิจให้สอดคล้องกับวิถี

ปกติใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) อัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวลดลง 2) นักท่องเที่ยวภายในประเทศเดินทางแบบไปเช้าเย็นกลับไม่ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก 3) ปัญหามาตรการล็อกดาวน์ทำให้โรงแรมต้องหยุดกิจการชั่วคราว 4) มาตรการความช่วยเหลือของภาครัฐมีระยะเวลาจำกัดและบางมาตรการก็ไม่ได้ผล 5) กำลังซื้อของประชาชนลดลง 6) ปัญหาด้านเงินทุน 7) องค์กรขนาดใหญ่ตัดสินใจได้ยากและช้ากว่าขนาดเล็ก และ 8) ผู้ประกอบการยังคงขาดการวางแผนเตรียมรับมือสำหรับจัดการภาวะวิกฤติไว้ล่วงหน้า

2. การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

2.1 การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า เป็นแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวควรเกิดจากความสมัครใจ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และเทคนิคการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การจัดระเบียบโครงสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์เท่าเทียม ซึ่งเป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์ที่พึงพาอาศัยผ่านกิจกรรมของเครือข่าย โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งในเครือข่ายสมาชิกก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรที่จะช่วยให้การดำเนินกิจการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baea (2021) พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ทางเครือข่ายที่เข้มแข็ง สำหรับองค์กรขนาดเล็กต้องอาศัยกลยุทธ์ 5 ประการ ได้แก่ เครือข่ายที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การสร้างความสัมพันธ์ การเรียนรู้ร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม การเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมต้องมาจากความต้องการของสมาชิก รวมถึงการทำความเข้าใจข้อมูลของผู้ประกอบการมาทำประโยชน์ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการอยู่รอดของกิจการ ซึ่งมีข้ออภิปรายดังนี้

2.1.1 การกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิกของเครือข่าย พบว่า เครือข่ายแนวราบที่สมาชิกต่างพึ่งพาทรัพยากรและเชื่อมโยงความสามารถในการดำเนินงานของกิจการร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ สมาชิกในเครือข่ายต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ถึงเหตุผลในการเข้ามาร่วมกันเป็นเครือข่ายที่เหมือนกันเช่น มีความเข้าใจในปัญหาและมีจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ประสบปัญหาอย่างเดียวกัน หรือต้องการความช่วยเหลือในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ส่งผลให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพันในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาหรือลดความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jonathan (2018) พบว่า เครือข่ายผู้ประกอบการเป็นปัจจัยหนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจขนาดเล็ก ตลอดจนผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมใน

การสร้างเครือข่าย โดยผู้ประกอบการระบุความสามารถที่มีความสำคัญ ได้แก่ ด้านทักษะการสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความหลงใหลในอุตสาหกรรม ความยืดหยุ่น และความอ่อนน้อมถ่อมตนได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสัมพันธ์ในเครือข่ายที่ประสบความสำเร็จ ผลลัพธ์ของความสัมพันธ์แบบเครือข่าย ได้แก่ การแบ่งปันความรู้ การดำเนินธุรกิจ และการพัฒนาตนเอง

2.1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของเครือข่าย พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ของสมาชิก รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ เนื่องจาก การมีเป้าหมายร่วมกันจะทำให้การดำเนินงานของกิจการมีประสิทธิภาพ และมีส่วนช่วยผ่อนคลายความขัดแย้งจากความคิดที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามสมาชิกบางกลุ่มอาจมีเป้าหมายการดำเนินงานแตกต่างจากข้อตกลงที่สมาชิกเครือข่ายกระทำร่วมกัน ดังนั้น แม้ว่าจะต้องใช้เวลามากสำหรับการทำความเข้าใจร่วมกัน แต่จำเป็นต้องทำให้เกิดขึ้นหรือถ้าสมาชิกมีวัตถุประสงค์ส่วนตัวอยู่แล้ว ควรปรับให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเครือข่ายให้มากที่สุด แม้จะไม่ซ้อนทับจนแนบสนิทเป็นภาพเดียวกัน แต่อย่างน้อยก็ควรสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pencarelli et al (2014) พบว่า โอกาสและข้อจำกัดของเครือข่ายสำหรับธุรกิจที่พิกขนาดเล็กในการแข่งขันระดับโลก เพื่อดึงดูดกระแสการท่องเที่ยว ตราสินค้าที่แข็งแกร่งสามารถเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจที่พิกให้เป็นที่รู้จัก ดังนั้นตราสินค้าจึงสามารถเป็นตัวแทนของปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญได้ เช่นเดียวกับทางที่พิกทุกแห่ง ควรจัดการตราสินค้าของตนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตราสินค้าของพิกที่ควรสอดคล้องกับเครือข่ายของทางแพเรนไซส์ที่พิกเป็นเจ้าของและกับตราสินค้าสถานที่ของอาณาเขตที่ตั้งอยู่ การเอาใจใส่ต่อสถาปัตยกรรมของตราสินค้าช่วยให้พิกสามารถยกระดับ รวมทั้งการส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกและคุณค่าที่นำเสนอของสถานที่นั้น ๆ

2.1.3 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของเครือข่าย พบว่า การร่างกิจกรรมอาจเป็นรูปแบบที่เป็นทางการ เริ่มจากการจัดประชุมวางแผนร่วมกันทุกเดือน หรือการร่วมงานประเพณีท้องถิ่น ทั้งนี้ ลักษณะกิจกรรมระหว่างสมาชิกควรเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน ส่งผลให้สมาชิกเกิดความผูกพันระหว่างกันมากขึ้นช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่าย ตลอดจนการสร้างความประทับใจด้านการบริการให้แก่ผู้รับบริการที่เข้ามาที่ตัดสินใจเข้าพัก และการมีนวัตกรรมการให้บริการต่าง ๆ ที่เกิดจากความร่วมมือดำเนินงานตามกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wilke (2019) พบว่า ความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวเกี่ยวกับความร่วมมือมีอิทธิพลส่งต่อผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตาม ความร่วมมือระหว่างองค์กรนั้นได้หล่อเลี้ยงความสามารถภายในให้กับองค์กร

ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการซึมซับ นวัตกรรม และการปรับตัว ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง

2.1.4 การกำหนดผู้ประกอบการเครือข่าย พบว่า การติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยมที่ถูกประยุกต์ใช้ในเชิงธุรกิจ อาทิ เฟสบุ๊ก และไลน์ ช่วยให้การประสานงานระหว่างสมาชิกเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งในช่วงเวลาปกติ และช่วงที่มีภาวะวิกฤติ เนื่องจากการติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างสมาชิก เป็นช่องทางที่สร้างความยั่งยืนให้กับเครือข่าย จำเป็นต้องมีผู้ประกอบการที่เข้าใจเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย รวมถึงเป็นพัฒนาให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง กระบวนการสื่อสารเป็นกลไกที่เชื่อมสมาชิกของเครือข่ายเข้าหากัน ช่วยสร้างความเข้าใจในภารกิจของเครือข่ายให้กับสมาชิก กระจายความรู้ หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยกระดับความตระหนักในปัญหาของสมาชิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์ (2564) พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาช่องทางการทำตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยเฉพาะทักษะการดำเนินงาน การให้บริการตามมาตรฐานสากล และการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่ฝึก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการธุรกิจที่ฝึกไทยในอนาคต

2.1.5 การกำหนดผลลัพธ์ของเครือข่าย พบว่า นโยบายและการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจที่ฝึกขนาดเล็ก เพื่อสร้างจุดร่วมของผลประโยชน์ด้วยกัน เช่น ลดความรุนแรงในการแข่งขัน เนื่องจาก ผู้ประกอบการธุรกิจที่ฝึกมีการทำข้อตกลงร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกิจการร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนจากการดำเนินงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้ตามลำพัง เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแบ่งปันทรัพยากร การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อผลประโยชน์ที่ดีของกิจการ ทั้งนี้ยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร บทเรียน และประสบการณ์ กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอก เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกันเปรียบเสมือนการเปิดประตูสู่โลกภายนอก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Çivi (2020) พบว่า ประโยชน์ของกิจกรรมการสร้างเครือข่ายได้รับการประเมินตามการรับรู้ของผู้ประกอบการ หรือแม้กระทั่งผู้จัดการ การจัดการทรัพยากรที่ยั่งยืน การตอบแทนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความได้เปรียบในการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น การเพิ่มทุนทางสังคม การมีสิทธิ์ในการกำหนดนโยบาย การมีชื่อเสียง การเพิ่มความรู้ การเข้าถึงผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ และความสามารถในการใช้ประโยชน์จากการสร้างเครือข่าย นอกจากนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย ได้แก่

การเข้าถึงบุคลากรที่มีคุณสมบัติ การเข้าถึงนักท่องเที่ยวการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การเข้าถึงการเงิน การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในภาคส่วน การเพิ่มผลกำไรของธุรกิจที่พัก การเพิ่มชื่อเสียงของธุรกิจที่พัก ตลอดจนความสะดวกในการจัดการกับวิกฤต ความง่ายในการแก้ไขความขัดแย้ง และเพิ่มการเชื่อมโยงในอุตสาหกรรมอื่น ๆ

2.2 การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

2.2.1 ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์ พบว่า การวางแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ เพื่อควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด นับว่าเป็นการเตรียมการจัดทำแผนที่มีรายละเอียดขั้นตอนในการจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน เนื่องจากวิกฤตการณ์ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในช่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ดังนั้นการวางแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว อาทิ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายสินค้าที่ระลึก และผู้ประกอบการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนต้องได้รับความร่วมมือจากภาครัฐ เพื่อสร้างความตระหนักถึงปัญหาและสามารถกระจายความรู้สู่ชุมชนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภีราวิชญ์ ชัยมาลา (2563) พบว่า การทำงานนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำร่วมกับพันธมิตรภาคีเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และพัฒนาในภาคการบริการ ตลอดจนการพัฒนาด้านการสื่อสาร เพื่อสร้างความปลอดภัยและประทับใจ รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการถึงประโยชน์และข้อมูลในการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างภาครัฐ อาทิ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่เทศบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และสถานีตำรวจภูธรฯ เพื่อกำหนดแผนงานที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนอันจะนำไปสู่การเกิดศูนย์กลางบริการธุรกิจภาคการท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้

2.2.2 ระยะเกิดวิกฤตการณ์ พบว่า การวางแผนสื่อสารเพื่อลดขนาดของวิกฤตการณ์ทำให้ลดผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดและการตื่นตระหนกของพนักงาน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการสื่อสารนั้นจะต้องนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยที่ใช่ยุคและป้องกันวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อสร้างรายได้ให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดผลกระทบของภาวะวิกฤตที่เกิดจากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ดีที่สุด ในขณะเดียวกันการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพอาจเป็นตัวขยายผลกระทบจากวิกฤตการณ์ โดยเฉพาะในยุคที่ข้อมูลข่าวสารและสังคมออนไลน์ กลุ่มธุรกิจที่พักควรมีการวางแผนด้านการสื่อสารเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อเกิดภาวะ

วิกฤตขึ้น โดยการกำหนดนโยบายสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตามความจำเป็น ซึ่งต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้อง และทันเวลาหลังเกิดเหตุการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิรา เกียรติถาวรนนท์ (2558) พบว่า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องทำการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับวิกฤตการณ์และการรับมือกับภาวะวิกฤตอย่างทันทั่วทั้งที่ โดยต้องมีการกำหนดวิธีการขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรสามารถจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการจัดการวิกฤตการณ์ในอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยวมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

2.2.3 ระยะเวลาหลังเกิดวิกฤตการณ์ พบว่า การวางแผนฟื้นฟูเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อ ภาพลักษณ์องค์กรหลังเกิดวิกฤตการณ์ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากการส่งเสริมการขายและการสื่อสารเชิงรุก พร้อมกับการพัฒนาเป็นคู่มือสำหรับใช้ในการป้องกันและจัดการวิกฤตการณ์ ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทนี มหาพรหม และอมราวดี ไชโย (2563) พบว่า ความท้าทายรูปแบบใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกต้องปรับตัวให้อยู่รอด โดยการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤต ภายใต้การดำเนินงานตามแนวคิดการจัดการภาวะวิกฤต เริ่มตั้งแต่ช่วงก่อนวิกฤตทางธุรกิจที่พิกต้องเตรียมความพร้อมด้วยการกำหนด วางแผนจัดการเตรียมการสื่อสาร จัดทำคู่มือ และอบรมบุคลากรให้เข้าใจการดำเนินงานเพื่อความคล่องตัวและป้องกันผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ถัดมาคือ ช่วงระหว่างวิกฤต โดยการตรวจสอบหาที่มาของวิกฤต การสื่อสารข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา และเฝ้าระวังตรวจสอบว่าเหตุการณ์อยู่ระดับใด เพื่อให้การดำเนินงานเกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และแม่นยำ และสุดท้ายคือ ช่วงหลังวิกฤตเป็นระยะการฟื้นฟู มุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้วิธีแก้ไขปัญหา ซึ่งเกิดจากประสบการณ์การทำงาน หรือการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นแล้วนำมาทบทวน และปรับปรุงให้เหมาะสมกับการดำเนินงานครั้งต่อไป เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและนำพาธุรกิจให้กลับมาดำเนินการตามปกติอย่างมั่นคงโดยเร็ว เพราะฉะนั้นการจัดการภาวะวิกฤตข้างต้นจึงเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พิกแรมให้สามารถรับมือกับปัญหาและก้าวข้ามวิกฤตการณ์ได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำเป็นต้องคัดเลือกผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจ ในห่วงโซ่อุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ถึงสภาพการดำเนินธุรกิจที่

มีปัญหาที่เป็นผลกระทบจากวิกฤตการณ์จริงได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการแสดงความคิดเห็นที่ผู้เข้าร่วมประชุม สามารถเข้าใจได้โดยใช้ระยะเวลาอันรวดเร็ว จากองค์ประกอบ การสร้างเครือข่ายที่ประกอบด้วย การกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิก การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก กำหนดผู้ประสานงาน และกำหนดผลลัพธ์ ผู้ที่สนใจสร้างเครือข่าย ต้องพิจารณารูปแบบความสัมพันธ์ของเครือข่ายให้มีความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ ซึ่งรูปแบบความสัมพันธ์จะต้องมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กสามารถพึ่งพาทรัพยากร และเชื่อมโยงความสามารถในการดำเนินงานของกิจการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เข้ามาในเขตพื้นที่ได้ทุกช่วงเวลา โดยใช้รูปแบบความสัมพันธ์เครือข่ายแนวนราบ (Horizontal Network) ควรให้ความสำคัญกับการทำงานแบบมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และเทคนิค การปฏิบัติงาน โดยการจัดระเบียบโครงสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เท่าเทียม ซึ่งเป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยผ่านกิจกรรมของเครือข่าย โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งในเครือข่ายสมาชิก ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรและยังเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดการดำเนินกิจการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมและฟื้นฟูศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้คงสภาพและคำนึงถึงขีดความสามารถเป็นการรองรับกลุ่มผู้รับบริการและนักท่องเที่ยวเป็นรากฐานสำคัญสำหรับความยั่งยืนทางธุรกิจ

สำหรับรายละเอียดของสภาพการณ์และข้อจำกัดภายในธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเหมาะสมกับการนำรูปแบบเครือข่ายแนวนราบ (Horizontal Network) ไปใช้มากกว่ารูปแบบเครือข่ายแนวตั้ง (Vertical Network) เนื่องจาก ธุรกิจที่พิกมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบอิสระ อาทิ ธุรกิจที่พิกประเภทรีสอร์ตขนาดเล็กที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีลักษณะการดำเนินกิจการภายในครอบครัว หรือมีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้รับบริการ รวมถึงการปรับตัวต่อผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ที่ยังคงขาดแนวทางสำหรับดำเนินงานที่ชัดเจน โดยผู้ประกอบการยังคงใช้กลยุทธ์การลดภาระค่าใช้จ่ายการดำเนินงานและการปรับลดราคาห้องพัก เพื่อรักษาต้นทุนทางธุรกิจ ดังนั้นการสร้างเครือข่ายจึงเป็นการทางเลือกสำหรับ “การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน” ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อสร้างความมั่นใจและคุณค่าให้กับผู้รับบริการและนักท่องเที่ยว อีกทั้งพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ใส่ใจกับมาตรฐานความปลอดภัยจากการดำเนินงานกับสถานประกอบการที่พิกมากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็กควรนำมาตรฐาน Amazing Thailand

Safety and Health Administration (SHA) มาต่อยอด เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะแก่ผู้ประกอบการ และบุคลากรทุกระดับ เพื่อเกิดการปรับตัวสู่ระบบมาตรฐานใหม่ที่ดีขึ้น มีมาตรฐานสากล

ทั้งนี้ ผลการจากการแสดงความคิดเห็น เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่ พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่ อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ผลจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การจัดการจัดการ วิกฤตการณ์อย่างยั่งยืนของผู้ประกอบการธุรกิจพักขนาดเล็ก แบ่งออกเป็น 3 ช่วงระยะ ได้แก่ 1) ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์ควรมีการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือกับวิกฤตการณ์ มีส่วนช่วยให้ผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์ในระดับที่ไม่รุนแรงหรือสามารถควบคุมได้ รวมทั้งยังเป็นแนวทางการเตรียมการที่ต้องมีรายละเอียดขั้นตอนในการจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ได้อย่าง ครบคลุมและชัดเจน 2) ระยะเกิดวิกฤตการณ์ควรมีการวางแผนสื่อสารเพื่อลดขนาดของวิกฤตการณ์ ทำให้ลดผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดและการตื่นตระหนกของพนักงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ โดยการสื่อสารนั้นต้องนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยที่ ใช้อยู่และป้องกันวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น และในขณะเดียวกันต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อสร้างรายได้ให้ ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ และ 3) ระยะหลังเกิดวิกฤตการณ์ควรมีการวางแผนฟื้นฟูเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ต่อภาพลักษณ์องค์กรหลังเกิดวิกฤตการณ์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากการส่งเสริมการ ขายและการสื่อสารเชิงรุก พร้อมกับการพัฒนาเป็นแผนงานสำหรับใช้ในการป้องกันและจัดการ วิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในเขต พื้นที่ เพื่อติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดและปัญหาในแหล่ง ท่องเที่ยว ดังนั้นสิ่งสำคัญของการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการ วิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน คือ การยกระดับการเชื่อมโยง เพื่อเพิ่มมูลค่าและคุณค่าของการท่องเที่ยวไทย และการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความเป็นมาตรฐานสากลและเชื่อถือได้ เพื่อสร้างความ เชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาอีกครั้ง นอกจากนี้ จำเป็นต้องมีการสร้างระบบ Digital Platform เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นำไปสู่การร่วมมือในการพัฒนา อุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

2.1 จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการวิกฤตการณ์ ของธุรกิจที่พักขนาดเล็กในประเด็นการสร้างเครือข่าย ซึ่งเป็นกลไกที่นำมาใช้เป็นแบบแผนในการ ควบคุมคุณภาพของแรงงานตามเป้าหมายเท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาใน ประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเป็นผู้จัดการวิกฤตการณ์ของธุรกิจในห่วงโซ่อุปทาน

การท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพให้กับท้องถิ่นและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พำนักขนาดเล็ก รวมทั้งนำเอาผลผลิตที่เป็นคู่มือฯ ดังกล่าวไปทดสอบใช้และประเมินผลลัพธ์

2.2 จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในฝั่งอุปทานเป็นหลัก การขยายขอบเขตการรับรู้ที่กว้างยิ่งขึ้นจะต้องอาศัยมุมมองและความคิดเห็นจากกลุ่มของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม สำหรับการการวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจควรศึกษาการรับรู้ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ในพื้นที่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผลการศึกษาที่ค้นพบสามารถนำไปสนับสนุนแนวทางการจัดการวิกฤตการณ์ได้ครบทุกมิติมากยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2557). มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว (เล่มที่ 2) ประเภทโรงแรม ระดับ 1-4 ดาว. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศ รายงานรายจังหวัด ปี 2563. สืบค้นวันที่ 1 ตุลาคม 2564, จาก https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mots.go.th%2Fdownload%2Farticle%2Farticle_20210201101440.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.mots.go.th%2Fdownload%2Farticle%2Farticle_20210201101440.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). แผนกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวสีขาวภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564-2565. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA). สืบค้นวันที่ 25 มีนาคม 2565, จาก https://web.thailandsha.com/file/COVID-19_th.pdf
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). การจัดการเครือข่าย : กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จของการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: ชัคเซสมิเดีย.
- เก๋จันก เอื้องวงศ์. (2562). การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.18(12), 17-30.
- จารุวรรณ กะวิเศษ. (2558). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ: แอ็ดวานซ์ อินเตอร์ พรีนติ้ง จำกัด.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจือจันทร์จงสถิตอยู่. (2536). รายงานผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในการระดมสรรพกำลังเพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้. นครปฐม: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น (2558). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของศักยภาพกลยุทธ์เครือข่าย : หลักฐานเชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น, (2563). การจัดการเครือข่ายทางธุรกิจในแง่มุมมองของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทางธุรกิจ. Journal of Roi Kaensarn Academi, 5(2), 142-151.

- ชัยญญาภัค หล้าแหล่ง. (2561). การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่จังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการ Veridian E – Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร (สาขาสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ)*, 11(2), 3447- 3464.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรีช. (2553). การบริหารวิกฤตการณ์ (CRISIS MANAGEMENT). *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 2(1), 41-54.
- ณตา ทับทิมจรูญ. (2561). การประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อรองรับ Prosumer 4.0. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*. 10(1), 261-275.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2532). 110 ไอเดีย จาก 80 ยอดนักบริหารชั้นนำของเมืองไทย. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- ถาวร - ณะเวช ศรีสุขะโต. (2543). เคล็ดลับการทางธุรกิจ SMEs. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- ทรงพล โชติภักโขกุล และคณะ. (2563). รัฐประศาสนศาสตร์กับการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน. *Journal of Modern Learning Development*, 5(1), 262-271.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็น.
- ธีรยุส วัฒนาศุภโชค. (2542). ฤจะเป็นฟางเส้นสุดท้ายต่อระบบเศรษฐกิจไทย. *Entrepreneurship*, 12(45), 65-75.
- นฤมล นิราทร. (2543). การสร้างเครือข่ายการทำงาน: ข้อควรพิจารณาบางประการ. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล คำอ่อน. (2562). รูปแบบการจัดการเครือข่ายชุมชนเพื่อความมั่นคงทางอาหาร. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งชาติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรพต วีระสัย. (2524). สังคมวิทยาการเมือง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญทวารณ วิงวอน. (2555). การเป็นผู้ประกอบการเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- บุหลันฉาย สมรรถนเรศวรณ. (2561). กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 9(1), 41-53.
- ปราโมทย์ เจนการ. (2523). การศึกษาอบรมกับความเป็นผู้ประกอบการ. *ปริญญาานิพนธ์. การศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร*.

- ปารีชาติ วลัยเสถียร. (2543). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปรีชา ทิวะหุต และสุพัชรา มั่นพลศรี. (2536). การบริหารการเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: โครงการตำราเพื่อธุรกิจขนาดย่อม FAMD.
- ปารีชาติ สถาปัตตานนท์ และชัยวัฒน์ ธีระพันธ์. (2546). สื่อสารกับสังคมเครือข่าย. กรุงเทพฯ : สถาบันชุมชน ท้องถิ่นพัฒนา.
- ผุสดี รุมาคม. (2529). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภีราวิชญ์ ชัยมาลา. (2563). การสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัด เชียงราย. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ. 5(7), 170-182.
- มณฑิรา เกียรติถาวรนนท์. (2558). การจัดการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในวิกฤตการณ์ทางการเมือง และความไม่สงบในจังหวัดสงขลา. (ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- เมทนี มหาพรหม และ อมราวดี ไชโย. (2563). การจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 14(3), 685-700.
- เพชรพจน์ นันทรามาศ และคณะ. (2563). เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน New Normal:เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน บทวิเคราะห์จาก KrungThai Compass. สืบค้นวันที่ 15 ธันวาคม 2563, จาก https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_450%E0%B9%80%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%83%E0%B8%99_New_Normal_%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B9%82%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B8%97%E0%B8%B3%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B8%A5%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%99_31_08_63.pdf
- พระดาวเหนือ บุตรสีทา. (2557). การสร้างเครือข่ายและการจัดการเครือข่ายการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของชุมชนบ้านพบธรรมนำสุข อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พระมหาสุทิตย์ อากาศโร. (2547). เครือข่าย : ธรรมชาติ ความรู้ และการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- พัฒนาภา ธาดาสิริโชค. (2563). กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหาร จัดการโรงแรมในสภาวะการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทราพระราม 9. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์. (2564). การวิจัยและพัฒนาการขยายโอกาสอุตสาหกรรมโรงแรมไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 15(1), 91-103.
- ระชานนท์ ทวีผล. (2560). การพัฒนามาตรฐานทักษะการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่มุ่งความเอาใจใส่พิเศษ เพื่อยกระดับการบริการที่เป็นเลิศในระบบโรงแรมประเภทบูติคของประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- วัลลี พุทโสสม. (2565). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของหน้าที่ด้านการจัดการและหน้าที่งานทางธุรกิจกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก. วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 6(1), 48-67.
- วัฒนา ทนงค์แดง (2559). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตพื้นที่จังหวัดตราด (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- วัฒนา ทนงค์แดง. (2560). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตพื้นที่จังหวัดตราด. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 11(3), 1-17.
- วิจัยกรุงศรี. (2563). ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19. สืบค้น 1 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>
- วิลาสินี โฉมดี. (2559). การจัดการที่พักในวิกฤต ในกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเหตุการณ์เสด็จสวรรคตของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ศศิพิมล แสงจันทร์. (2560). การจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 7(1), 39-53.
- ศิริพงษ์ รักใหม่. (2560). การจัดการภาวะวิกฤตในธุรกิจโรงแรม. วารสารดุสิตธานี. 11(1), 345-354.
- ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2563). ธุรกิจโรงแรม. สืบค้น 8 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.gsbresearch.or.th/gsb/published-works/7865/?fbclid=IwARq2kOAspbAW>

- ศูนย์วิจัยกรสิกร. (2564). 1 พ.ย. 64 เปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ...พื้นที่ท่องเที่ยว ผลที่ชัดเจนน่าจะเห็นในปี 65. สืบค้น วันที่ 30 ตุลาคม 2564. จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/Tour-z3279.aspx>
- สิริวิมล ปั่นณราช. (2559). การจัดการภาวะวิกฤตและประเด็นปัญหา. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์ การพิมพ์
- สดใส คัมทรัพย์อนันต์ (2552). การจัดการเครือข่ายสุขภาพจิตชุมชน : ศึกษากรณีชุมชนวัดบางระโห่งและชุมชนวัดรวกบางสีทอง จังหวัดนนทบุรี. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สนธยา พลศรี. (2550). เครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). คู่มือกฎหมายสำหรับผู้ประกอบการ SME ในสาขาธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท ห้องชุด และโฮมสเตย์. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- สำนักงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2552). คู่มือการสื่อสารในภาวะเสี่ยง ฉุกเฉิน และวิกฤติทางสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2558). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554. เข้าถึงได้จาก <https://www.orst.go.th/royin/?m=i>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, วิกฤต ฤ วิกฤติ กันแน่, เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2565 แหล่งที่มา <http://legacy.orst.go.th/?knowledges=วิกฤต-ฤ-วิกฤติ-กันแน่-๒๕>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). Tourism Economic Review รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. วารสารกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2(1), 5-7 . สืบค้น วันที่ 2 ตุลาคม 2564, จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20210521170904.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). ประเทศไทยหลังโควิดก้าวต่อไปอย่างไรยั่งยืน. วารสารเศรษฐกิจและสังคม กรกฎาคม - ธันวาคม 2563 (NESDC), 57(2), 1-2.
- สำนักงานการคลังประจวบคีรีขันธ์. (2564). รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ประจวบคีรีขันธ์: สำนักงานการคลังประจวบคีรีขันธ์/กรมบัญชีกลาง.

- สำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2564). แผนพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ. 2566 – 2570. สืบค้น วันที่ 30 ตุลาคม 2564. จาก http://www.prachuapkhirikhan.go.th/_2018/news_develop_plan.
- เสรี พงศ์พิศ. (2548). เครือข่าย: ยุทธวิธีเพื่อประชาคมเข้มข้นชุมชนเข้มแข็ง. กรุงเทพฯ: โครงการมหาวิทยาลัยชีวิตสถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน.
- สุเมธ กมลศิริวัฒน์. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. วารสารสารศาสตร์ ฉบับที่ 3/2564.
- สุพัตรา สร้อยเพ็ชร์. (2553). การจัดการโรงแรม Hotel Management. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชาติ อุทัยวัฒน์. (2564). การบริหารจัดการภาวะวิกฤติธุรกิจโรงแรมไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์. 8(2), 162-178.
- อรพิน สันติธีรกุล. (2543). คู่มือมาตรฐานการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs: การพัฒนาขีดความสามารถผู้ประกอบการ. ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2548). สรรหาและคัดเลือกอย่างมืออาชีพ (HOW TO RECRUIT PROFESSIONALLY). กรุงเทพมหานคร : ฮิวแมน เฮอริเทจ.
- อาทิตย์ วุฒิศะโร. (2543). อดศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. Chulalongkorn Review. 12(46), 1-30.
- อัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2561). ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง. วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชชมงคลล้านนา. 9(2), 39-52.
- เอี่ยมพร วงศาโรจน์. (2522). การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Anthong P. and Eakkachaipaiboon S. (2019). Checklist for Conquering sustainable business, a tool to drive the organization towards sustainability for business startups to develop sustainability in the organization. Bangkok. Sustainable Capital Market Development Center, Stock Exchange of Thailand.
- Ashcroft, L.S. (1997). Crisis management - public relations. Journal of Managerial Psychology, 12(5), 325-332.
- Pencarelli, T., Selena, A., & Forlani, F. (2014). Brand Management in the hotel industry:

- from company to network brand. Opportunities and limits of networking for small sized hotels. In 13th International Conference of the Society for global business & economics development (pp. 1305-1316). Università Politecnica delle Marche.
- Boissevain, Jeremy. (1974). *Friends of Friends: Network, Manipulators and Coalitions*. Oxford: Basil Blackwell.
- Boissevain, Jeremy. (1979). Network Analysis: A Reappraisal. *Current Anthropology* ,20(2), 392-394.
- Baeაჲ, J. (2021). *Successful Networking strategies for Small Businesses: Case Study for Georgian hospitality companies* (Doctoral dissertation, Ilia State University).
- Castells, M. & Cardoso, G. (2006). *The Network Society: From Knowledge to Policy*. Washington, DC. March 2006.
- Çivi, M. (2020). *Benefits of networking for small hospitality businesses: The case of İstanbuls Sultanahmet area*. (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Cantillon, R. (1931). *Essai Sui La Nature Du Commerce En General*. London: Macmillan & Co.
- Costa, A.A. and Tavares, L.V. (2012). Social E-Business and the Satellite Network Model: Innovative Concepts to Improve Collaboration In Construction. *Automation in Construction*, 22, 387-397.
- Coombs, W. T. (2007). *Crisis management and communications*. Retrieved from <http://www.instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>.
- Danciu, V. (2013). The sustainable company: New challenges and strategies for more sustainability. *Theoretical and Applied Economics*, 10(9), 7-26.
- Disanza, J. R. & Legge, N. J. (2005). *Business and professional communication: plans, processes, and performance*. (3rd ed.). Boston, MA: Pearson, Education, Inc.
- Dredge, D. (2006). Policy Networks and the Local Organization of Tourism. *Tourism Management*, 27(2): 269-280
- Drucker, P. F. (1985). The discipline of innovation. *Harvard business review*, 63(3), 67-72.52
- Dickson, K; Janjuha-Jivraj, S; Primrose, P; Woods, A. (2006). Clustering and networking among small independent hotels: developments over ten years. *International*

- Small Business and Enterprise Conference. Brunel University.
- Eisenhardt, K. M. and J. A. Martin. (2000). Dynamic capabilities: What are they Strategic Management Journal, 21(10-11), 1105–1121.
- Ebiwonjumi, A., Chifurira, R., & Chihamu, K. (2022). An Efficient Estimation Technique for investigating Economic Growth and its Determinants for Nigeria in the Presence of Multicollinearity. International Journal of Finance & Banking Studies (2147-4486), 11(1), 107-119.
- Glaesser, D. (2006). Crisis Management in the Tourism Industry. Oxford: Butterworth-Heinemann
- Hanson, M.E. (2003). Education Administration and Organizational Behavior (5th ed.). Boston: Education.
- Henkin, T. C. (1979). Modern Hotel and Motel Management. London: Cassell.
- Hamel, G. and Prahalad, C.K. (1994). Competing for The Future. Boston, MA: Harvard University Press.
- Jonathan, V. (2018). Exploring entrepreneurial networking in small hospitality businesses in Malaysia.
- Kuratko, D.F. & Hodgetts, C. (1998). Entrepreneurship: A contemporary approach. Hinsdale, IL: The Dryden Press.
- Longenecker, J.G., Moore, C. W. and Petty, J. (1994). Small business management - an entrepreneurial emphasis small business management. New York: J.W. South Western.
- Long R.K. (2001). Seven Needless Sins of Crisis (Mis) management, PR Tactics, August, p. 14.
- Lynch, P. A. (2000). Networking in the homestay sector. Service Industries Journal, 20(3), 95-116.
- Ministry of Natural Resources and Environment. (2013). Introduction to Sustainable Development. Retrieved January 20, 2016, from TheFutureWeWant_KhamRu.pdf (mnre.go.th)
- Mitchell, J.C.S. (1968). Networks in Urban Situation. Manchester: Manchester University Press.

- Myers, J. H. (1991). Measuring customer satisfaction: Is meeting expectations enough? *Marketing Research*, 3(4), 35-43.
- Nastasi, B. K. and Schensul, S. L. (2005). "Contributions of qualitative research to the validity of intervention research", *Journal of School Psychology*. 43(3), 177-195.
- Pivcevic, S. (2009). Strategic networks of small hotels-evidence from Croatia. *Tourism and hospitality management*, 15(2), 163-175.
- Prashant, K., & Harbir, S. (2009). Managing strategic alliances: what do we know now, and where do we go from here. *Academy of management perspectives*, 23(3), 45-62.
- Papanek, G.G. (1991). *The development of entrepreneurship, entrepreneurship and economic Development*. New York: The Free Press.
- Parung, Joniarto, and Umit S. Bititci. (2006). A conceptual metric for managing collaborative networks. *Journal of Modelling in Management* ,1 (2), 116-136.
- Rissal, R. (1992). *A study of the characteristics of entrepreneurs in Indonesia*. Indonesia: George Washington University.
- Sawangmanee Wonge, N. (2016). *Small and medium business management*. Ramkhamhaeng University Press.
- Salimzadeh, P., Courvisanos, J., & Nayak, R. R. (2013). Sustainability in small and medium enterprises in regional Australia: A framework of analysis (pp. 11-22) Paper presented at 26th Annual, Sydney.
- Schumpeter, J. (1910). *Capitalism, socialism and democracy*, Harper and Row. New York: n.d.
- Schumpeter, J.A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Slaikue, Karl A. (1984). *Crisis Intervention*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Sloep, P.B. (2009). Fostering Sociability in Learning Networks through Ad-Hoc Transient Communities. In M. Purvis & B.T.R. Savarimuthu (Eds.), *Computer-Mediated Social Networking*. First International Conference, ICCMSN 2008, LNAI5322 (pp.62-75). Heidelberg, Germany: Springer.

- Starkey, Paul. (1997). *Networking for Development*. London: IFRTD (The International Forum for Rural Transport and Development).
- Tajeddini, M. and Ali, E. (2020). Hospitality business performance: The role of entrepreneurial orientation and networking ties in a dynamic environment International. *Journal of Hospitality Management*, 90, 1-15.
- Teece, David J., Gary Pisano, and Amy Shuen. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533.
- True, J. & Mintrom, M. (2001). Transnational Networks and Policy Diffusion: The Case of Gender Mainstreaming. *International Studies Quarterly*, 45(1): 27-57.
- Timothy, D. J. & Teye, V. B. (2009). *Tourism and the lodging sector*. USA: Els
- Tinsley, R., & Lynch, P. A. (2007). Small Business Networking and Tourism Destination Development: A Comparative Perspective. *International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 8(1), 15-27.
- Thomas T. Macmillan. (1971). *The Delphi Technique*, Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development. Monterey: California.
- Wang, C. L. and P. K. Ahmed. (2007). “Dynamic capabilities: A review and research Agenda.” *International Journal of Management Reviews*, 9(1): 31-51.
- Wilke, E. P., Costa, B. K., Freire, O. B. D. L., & Ferreira, M. P. (2019). Interorganizational cooperation in tourist destination: Building performance in the hotel industry. *Tourism Management*, 72, 340-351.
- Wickham, P. A. (2001). *Strategy Entrepreneurship: A decision making approach to new venture creation and management* (2nd ed.). England: Financial.
- Wheatley, M. J. (1999). *Leadership and the New Science: Discovering Order in a Chaotic World*. (2nd ed.). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Yan, Y. and Dooley. (2017). A Theory of Supplier Network-Based Innovation Value. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 3, 153-222.



ภาคผนวก





ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการเดอะ ภู รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการเค พี เมกาเท่น รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการรมณีย์ รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอเวนต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ / พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการโรงแรม ฟร็อนบีช

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการแจ่มสว่าง รีสอร์ท

ด้วย นายชัชฌู เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชัชฌู เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจ้อย)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการอารยา บีช รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการทรายทอง รีสอร์ท

ด้วย นายชัชฌู เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชัชฌู เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจ้อย)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการอิมสูช รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอเวนต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้รักษาการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการบ้านชมทะเล รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการข้างน้อย รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการทองสุขมินิรีสอร์ท ปรามบุรี

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการข้างน้อย รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการบ้านปราม บูทีค รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการเม็คทราย รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการประเสนรีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการพลูสวัสดิ์ปาล์มรีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8606(พบ)/ พิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๘ พฤศจิกายน 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้ประกอบการจันทร์สวัสดิ์ รีสอร์ท

ด้วย นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ /
พนักงานในสถานที่พัก ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึงเดือนมกราคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการ
วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์
แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์และ
รายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 09 0971 1183
เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

ผู้อำนวยการแทนรองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.09 8597 6555



ที่ อว 8618 / 0200

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

๙ พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิกร ม่วงศรีเขียว

ด้วยนายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์ อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์ขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กเพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งหมด 25 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่พักขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ได้แก่ ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายของฝากของที่ระลึก ผู้ให้บริการเรือจับสัตว์น้ำ ผู้ให้บริการยานพาหนะภาคพื้นดินเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ให้บริการนันทนาการทางทะเล ในวันอังคารที่ 9 พฤษภาคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดเวลา สถานที่ในการสนทนากลุ่ม และรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ คณะวิทยาการจัดการ ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 08 2335 9539 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.บุชริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0 3259 4031



ที่ อว 8618 / 0200

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

๙ พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ

ด้วยนายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์ขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กเพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งหมด 25 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่พักขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ได้แก่ ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายของฝากของที่ระลึก ผู้ให้บริการเรือจับสัตว์น้ำ ผู้ให้บริการยานพาหนะภาคพื้นดินเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ให้บริการนันทนาการทางทะเล ในวันอังคารที่ 9 พฤษภาคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดเวลา สถานที่ในการสนทนากลุ่ม และรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ คณะวิทยาการจัดการ ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 08 2335 9539 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.บุชริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0 3259 4031



ที่ อว 8618 / 0200

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

๙ พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

เรียน อาจารย์ ดร. ธนิชชา ชัยชัชวาลประทีป

ด้วยนายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์ อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์ขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กเพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งหมด 25 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่พักขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ได้แก่ ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายของฝากของที่ระลึก ผู้ให้บริการเรือจับสัตว์น้ำ ผู้ให้บริการยานพาหนะภาคพื้นดินเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ให้บริการนันทนาการทางทะเล ในวันอังคารที่ 9 พฤษภาคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดเวลา สถานที่ในการสนทนากลุ่ม และรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ คณะวิทยาการจัดการ ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 08 2335 9539 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.บุชริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0 3259 4031



ที่ อว 8618 / 0200

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

๙ พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

เรียน อาจารย์ ดร.ลลิตา ชูใจ

ด้วยนายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์ อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์ขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กเพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งหมด 25 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่พักขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ได้แก่ ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายของฝากของที่ระลึก ผู้ให้บริการเรือจับสัตว์น้ำ ผู้ให้บริการยานพาหนะภาคพื้นดินเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ให้บริการนันทนาการทางทะเล ในวันอังคารที่ 9 พฤษภาคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดเวลา สถานที่ในการสนทนากลุ่ม และรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ คณะวิทยาการจัดการ ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 08 2335 9539 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.บุชริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0 3259 4031



ที่ อว 8618 / 0200

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

๙ พฤษภาคม 2566

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

เรียน อาจารย์ ลักขณา บุญณรงค์

ด้วยนายชิษณุ เอี่ยมสะอาด รหัสประจำตัว 631220033 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" มีความประสงค์ขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กเพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ซึ่งมีผู้เข้าร่วมจำนวนทั้งหมด 25 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่พักขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ได้แก่ ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายของฝากของที่ระลึก ผู้ให้บริการเรือจับสัตว์น้ำ ผู้ให้บริการยานพาหนะภาคพื้นดินเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ให้บริการนันทนาการทางทะเล ในวันอังคารที่ 9 พฤษภาคม 2566 เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดเวลา สถานที่ในการสนทนากลุ่ม และรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ คณะวิทยาการจัดการ ขออนุญาตให้นายชิษณุ เอี่ยมสะอาด หมายเลขโทรศัพท์ 08 2335 9539 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.บุชริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

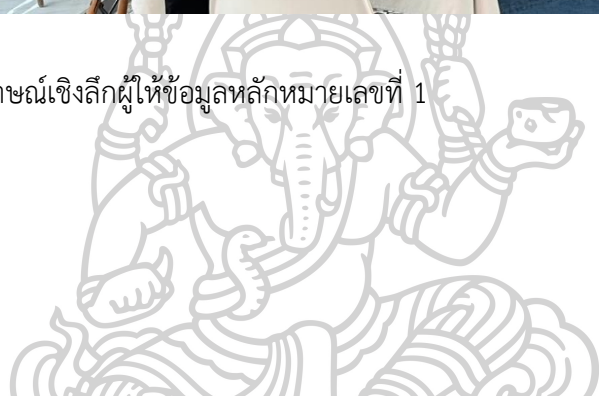
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โทร.0 3259 4031





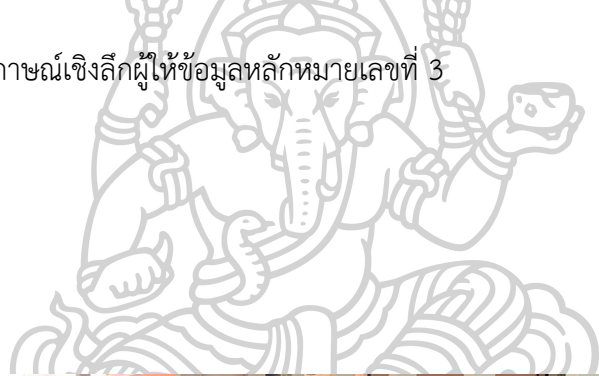
ภาพที่ 8 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 1



ภาพที่ 9 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 2



ภาพที่ 10 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 3



ภาพที่ 11 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 4



ภาพที่ 12 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 5



ภาพที่ 13 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 6



ภาพที่ 14 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 7



ภาพที่ 15 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 8



ภาพที่ 16 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 9



ภาพที่ 17 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 10



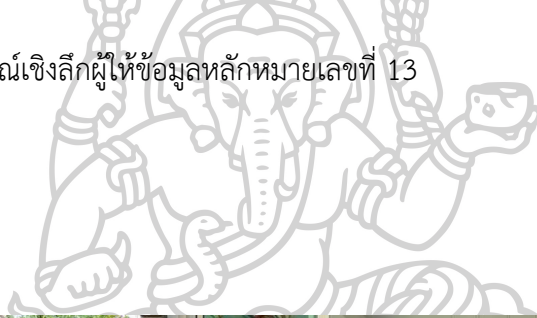
ภาพที่ 18 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 11



ภาพที่ 19 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 12



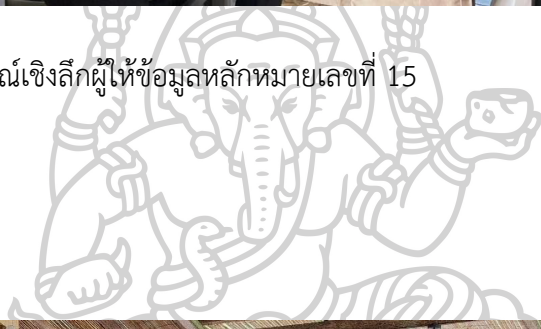
ภาพที่ 20 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 13



ภาพที่ 21 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 14



ภาพที่ 22 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 15



ภาพที่ 23 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 16



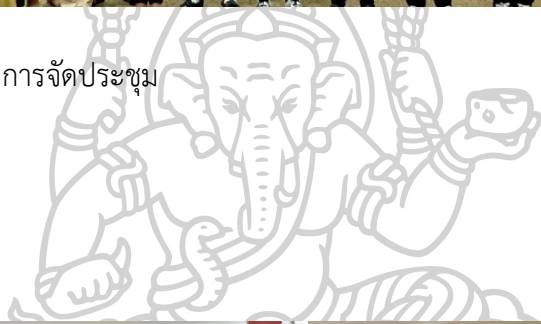
ภาพที่ 24 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักหมายเลขที่ 17



ภาพที่ 25 การลงทะเบียน



ภาพที่ 26 ถ่ายภาพหมู่การจัดประชุม



ภาพที่ 27 ผู้วิจัยมอบของที่ระลึกแก่ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ



ภาพที่ 28 ผู้วิจัยอธิบายที่มา และวัตถุประสงค์การจัดประชุมกลุ่ม การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่ฟักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 29 ผู้วิจัยอธิบายข้อคำถามปรายเปิดสำหรับการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่ฟักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 30 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม สำหรับการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 31 ภาพถ่ายรับประทานอาหารหลังเสร็จสิ้นการการจัดประชุม





แนวคำถามกึ่งโครงสร้างปลายเปิดสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน
ในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

1. แนวคำถามกึ่งโครงสร้างชุดนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์การวิจัย

2. แนวคำถามกึ่งโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับบริบทและสภาพในการดำเนินธุรกิจที่พิกขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ.....เพศ.....อายุ.....การศึกษา.....
2. ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ.....ปี
3. รูปแบบธุรกิจ () เจ้าของคนเดียว () บริษัทจำกัด () ห้างหุ้นส่วนจำกัด
4. มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) () เข้าร่วม () ไม่ได้เข้าร่วม
5. ประเภทของที่พัก () แบบอิสระ () เครือข่าย
6. ที่ตั้งของธุรกิจภาค.....
7. จำนวนห้องพัก..... ห้อง ราคาห้องพักต่ำสุด..... บาท/คืน ราคาห้องพักสูงสุด..... บาท/คืน
8. การบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการห้องพัก.....
9. จำนวนพนักงาน..... คน
10. กลุ่มผู้รับบริการหลักของธุรกิจ (ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการชาวไทย หรือกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติ)

ตอนที่ 2 แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับบริบทและสภาพในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในพื้นที่อำเภอปรางค์บุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

- 2.1 ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจการที่เป็นผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

- 2.2 ท่านมีรูปแบบการดำเนินกิจการ เพื่อการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ผู้จัดบันทึกการสัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปี

สถานที่สัมภาษณ์



แนวคำถามกึ่งโครงสร้างปลายเปิดสำหรับการสนทนากลุ่ม

เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน
ในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

1. แนวคำถามกึ่งโครงสร้างชุดนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการวิจัย เรื่อง การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในพื้นที่ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาตามวัตถุประสงค์การวิจัย
2. แนวคำถามกึ่งโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2 แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในพื้นที่ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ตอนที่ 1 แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกขนาดเล็ก
ในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.1 สมาชิกในเครือข่ายควรมีลักษณะอย่างไร และมีจำนวนกี่คน

.....

.....

.....

.....

3.2 วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของเครือข่ายเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3.3 กิจกรรมระหว่างสมาชิกในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไข
จุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3.4 ผู้ประสานงานเครือข่ายคือใคร

.....

.....

.....

.....

3.5 ผลลัพธ์ของเครือข่ายควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 แนวคำถามกึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในพื้นที่อำเภอ
ปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.1 ระยะเวลาก่อนเกิดวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พิกขนาดเล็กควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ระยะเวลาเกิดวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พิกขนาดเล็กควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ระยะเวลาหลังเกิดวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พิกขนาดเล็กควรเป็นอย่างไร

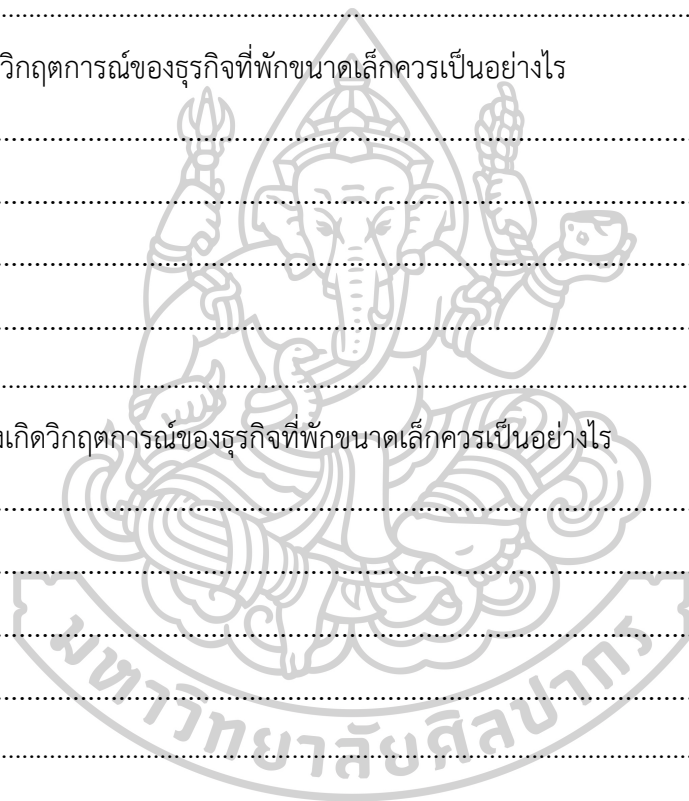
.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชัชฎา เอี่ยมสะอาด
วัน เดือน ปี เกิด	25 ตุลาคม 2539
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
วุฒิการศึกษา	กำลังศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปี 2562 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
ที่อยู่ปัจจุบัน	152 หมู่ 2 ตำบลปากน้ำ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

