

โครงการ การ์เด้น ออฟ เลิฟ : กรณีศึกษาการพัฒนาพื้นที่นอกอาคาร
สำหรับจัดงานแต่งงาน โรงแรมริชมอนด์

**THE GARDEN OF LOVE : AN EXTERIOR SPACE
DEVELOPMENT CASE STUDY OF RICHMOND HOTEL**

ธิดารัตน์ แก้วภีรา

TIDARAT KAEWPIRA

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2556

**THE GARDEN OF LOVE : AN EXTERIOR SPACE
DEVELOPMENT CASE STUDY OF RICHMOND HOTEL**

TIDARAT KAEWPIRA

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL
FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR MASTER
OF SCIENCE PROGRAM IN FACILITY MANAGEMENT
FACULTY OF ARCHITECTURE SRIPRTUM UNIVERSITY**

2013

หัวข้อเรื่อง	โครงการ การ์เด้น ออฟ เลิฟ : กรณีศึกษาการพัฒนาพื้นที่นอกอาคารสำหรับจัดงานแต่งงาน โรงแรมริชมอนด์ THE GARDEN OF LOVE : AN EXTERIOR SPACE DEVELOPMENT CASE STUDY OF RICHMOND HOTEL
นักศึกษา	ธิดารัตน์ แก้วภิรา รหัสนักศึกษา 55800112
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์นันทนา อุตมเพทาย
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
พ.ศ.	2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร ที่ได้มีการดำเนินการพัฒนาแล้วเมื่อปี 2552 แล้วไม่ประสบผลสำเร็จ จึงทำให้ต้องนำข้อมูลต่าง ๆ นี้มาวิเคราะห์ เพื่อเป็นการพัฒนาพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะปรับปรุงให้เป็นสถานที่ที่ใช้สำหรับจัดงานแต่งงานภายใต้ชื่อโครงการ Garden of love

จากปัญหาดังกล่าว จึงส่งผลทำให้เกิดโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารขึ้น ซึ่งการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์พื้นที่เพื่อหาค่าของการรองรับน้ำหนักรวมของผู้เข้ามาใช้บริการและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ภายในงาน พร้อมกับดำเนินการจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในงาน Wedding fair เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2556 จำนวน 100 ท่าน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบ Outdoor และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงาน รวมทั้งยังได้ดำเนินการวิเคราะห์เส้นทางสัญจรในการขนส่งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดงานแต่งงาน ประกอบกับเส้นทางสัญจรที่เหมาะสมกับโครงการ Garden of Love และสุดท้ายได้มีการกำหนดแผนการดำเนินการต่างๆ พร้อมเป้าหมาย เพื่อให้โครงการ Garden of Love ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ นี้ มีแนวโน้มที่สามารถพัฒนาให้เป็นโครงการ Garden of Love ได้ รวมทั้งโครงการฯ นี้ยังสามารถเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับผู้บริหารกลุ่มโรงแรมริชมอนด์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารได้ ซึ่งหากโครงการฯ นี้แล้วเสร็จ จะมีลูกค้ากลุ่มดังกล่าวและลูกค้ากลุ่มใหม่เข้ามาใช้บริการในอนาคตอย่างแน่นอน

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำการค้นคว้าอิสระนี้ จะสำเร็จไปมิได้หากขาดคำแนะนำ ความเมตตากรุณา และกำลังใจอย่างสูงยิ่งจากอาจารย์ นันทนา อุดมเพทาย ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำการค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้เป็นแรงบัลดาลใจ กำลังใจและความรักอันดียิ่ง ที่ทำให้ข้าพเจ้ามีวันนี้ได้

ขอขอบพระคุณ ประธานกรรมการค้นคว้าอิสระและกรรมการทุกท่าน ที่สละเวลาในการเข้ามาให้คำแนะนำในการสอบค้นคว้าอิสระ

ขอขอบพระคุณ อาจารย์อนุชา ยูสานนท์ ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคารและอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้และประสบการณ์ตรง รวมทั้งให้คำแนะนำสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณลักษณะวัชรณ วงศ์วรการ ผู้บริหาร โรงแรมริชมอนด์ สำหรับข้อมูลการทำวิจัย และคุณเกรียงไกร อินตานำ วิศวกรอาคาร ที่อนุเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เกี่ยวข้องที่ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ พี่น้อง สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร มหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจให้กันโดยตลอด รวมถึงน้ำใจไมตรีและประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้าเสมอ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ธิดารัตน์ แก้วภิรา

ตุลาคม 2556

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญรูปภาพ.....	VI
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ความสำคัญของการศึกษา.....	2
กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	2
คำถามในการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์.....	3
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
ข้อมูลเบื้องต้น.....	4
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม.....	12
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่.....	22
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการในการทำงานของการบริหารทรัพยากรอาคาร.....	23
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	30
3.1	30
3.2	30
3.3	30
3.4	31
3.5	31
3.6	32
4	33
4.1	33
4.2	37
4.3	39
4.4	43
4.5	47
4.6	53
5	54
5.1	54
5.2	55
5.3	55
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก ก.	60
ภาคผนวก ข.	64
ประวัติผู้ศึกษา	66

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การแบ่งส่วนปฏิบัติงานภายในโรงแรม.....	16
3.1 แสดงระยะเวลาในการศึกษาวิจัย.....	32
4.1 อุปกรณ์ที่จำเป็นใช้ในพื้นที่โครงการ.....	35
4.2 ข้อมูลประเภทการใช้อาคารที่สามารถรองรับน้ำหนัก.....	36
4.3 ลูกค้ำที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบ Indoor และ Outdoor.....	37
4.4 ความต้องการของลูกค้ำที่ต้องการจัดงานแต่งงานพื้นที่แบบ Outdoor.....	37
4.5 ความต้องการของลูกค้ำต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงาน.....	38
5.1 ข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคารและแนวทางแก้ไขข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร.....	55

สารบัญรูป

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 โรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์.....	5
2.2 แผนที่ตั้งโรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์.....	6
2.3 บริเวณล็อบบี้โรงแรมริชมอนด์.....	6
2.4 Lobby Lounge ชั้น L.....	7
2.5 ห้องอาหาร @Cafe' ชั้น L.....	7
2.6 Hotel Shop ชั้น L.....	8
2.7 Richmond Deli & Bakery Shop ชั้น L.....	8
2.8 Fitness Centerชั้น 5.....	9
2.9 Swimming Pool ชั้น5.....	9
2.10 Spa Lazuli ชั้น 5.....	10
2.11 The Terrace ชั้น5.....	10
2.12 ห้องพัก.....	11
2.13 ห้องเอนกประสงค์.....	11
2.14 กระบวนการบริหารการจัดการ (Management Process) แสดงกิจกรรมและความสัมพันธ์ ของหน้าที่ทั้ง 7.....	18
2.15 กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) แสดงความสัมพันธ์ และ การหมุนเวียน ของหน้าที่ทั้ง 7 ตลอดอายุโรงแรม.....	18
2.16 แสดงลักษณะการบริหารจัดการที่สมดุล.....	20
2.17 แสดงหลักของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ.....	24
4.1 แสดงพื้นที่ บริเวณนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์.....	33
4.2 พื้นที่ บริเวณนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์ ณ ปัจจุบัน มุม A.....	34
4.3 พื้นที่ บริเวณนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์ ณ ปัจจุบัน มุม B.....	34
4.4 พื้นที่การใช้งานของบริเวณ Garden of Love.....	40
4.5 พื้นที่การใช้งานสำหรับงานเลี้ยงแบบ โต๊ะจีนบริเวณ Garden of Love.....	41
4.6 พื้นที่การใช้งานสำหรับงานเลี้ยงแบบ Cocktail ของบริเวณ Garden of Love.....	42
4.7 พื้นที่การสัญจรของการขนส่งอาหารและเครื่องดื่มที่เข้ามา Garden of Love.....	43

สารบัญรูป (ต่อ)

รูปภาพที่	หน้า
4.8 รถเข็นเพื่อขนส่งอาหารและเครื่องดื่ม.....	44
4.9 พื้นที่การขนย้ายโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆและพัดลมไอน้ำ.....	44
4.10 รถเข็นขนย้ายเก้าอี้ และ โต๊ะล้อรถ.....	45
4.11 พื้นที่การขนย้ายโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆที่เข้ามา Garden of Love.....	45
4.12 รถเข็นขนย้ายเครื่องเสียง LCD Projector และScreen.....	46
4.13 พื้นที่การขนดอกไม้ที่เข้ามา Garden of Love.....	46
4.14 รถขนส่งดอกไม้.....	47
4.15 ภาพด้านหน้าตึก ตรงพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร.....	48
4.16 ภาพมองจากด้านนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์.....	48
4.17 Floor Plan ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์.....	49
4.18 การออกแบบมุมมอง VIEW A.....	49
4.19 การออกแบบมุมมอง VIEW B.....	50
4.20 การออกแบบมุมมอง VIEW C.....	50
4.21 การออกแบบมุมมอง VIEW D.....	51
4.22 หลังคาแบบเปิดได้.....	51
4.23 ก่อนปรับปรุงและภาพจำลองหลังปรับปรุงในมุมมองต่างๆของพื้นที่.....	52
5.1 ภาพในการสำรวจขนส่งอาหาร แบบเดิม.....	57
5.2 ภาพในการสำรวจขนส่งอาหาร แบบที่เสนอแนะ.....	57

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมริชมอนด์ ตั้งอยู่ที่ 69/783-787 หมู่ 8 ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000 อาคารโรงแรมริชมอนด์ แบ่งออกเป็น 2 อาคาร ประกอบด้วย “อาคาร West Wing” เป็นอาคาร 9 ชั้น “อาคาร East Wing” เป็นอาคาร 16 ชั้น และพื้นที่ที่จะดำเนินการศึกษาดังอยู่บริเวณชั้น 5 ของอาคาร 16 ชั้นของโรงแรมฯ ซึ่งเป็นพื้นที่ลานเบียร์สดโดยใช้ชื่อโครงการ The Terrace ที่เคยได้รับการใช้งานมาก่อนหน้านี้ แต่ไม่ประสบความสำเร็จและเปิดเฉพาะช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม เท่านั้น ปัญหาที่ส่งผลทำให้ไม่ประสบความสำเร็จของโครงการคือ บริเวณใกล้ๆ โรงแรมนั้นมีเปิดลานเบียร์สดอยู่จำนวนหลายแห่ง ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการลานเบียร์สดบริเวณโดยรอบมากกว่า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ นั้นคิดว่าพื้นที่ลานเบียร์สดของ The Terrace นั้นมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าพื้นที่รอบๆ โรงแรม จึงส่งผลทำให้พื้นที่ดังกล่าวนี้เป็นพื้นที่ว่างเปล่า จากสาเหตุดังกล่าวนี้จึงส่งผลทำให้เกิดโครงการพัฒนาพื้นที่ (Renovate) ชั้น 5 ของอาคารโรงแรมริชมอนด์ เพื่อปรับปรุงพื้นที่ว่างเปล่าให้เป็นพื้นที่จัดงานแต่งงาน โดยมีกรอบความคิดภายใต้เงื่อนไขของการแต่งงานภายในพื้นที่สวน Garden of Love (The signature of Richmond Hotel) ซึ่งโรงแรมหรือสถานที่ต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ยังไม่มีระบุสถานที่ดังกล่าวนี้ ทั้งนี้ยังเป็นการพัฒนาพื้นที่ส่วนนอกอาคารชั้น 5 ให้เกิดประโยชน์และเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่กำลังมองหา การแต่งงานในรูปแบบนี้

ในปัจจุบันกลุ่มธุรกิจโรงแรมต่างๆ มีการแข่งขันกันสูง และในอนาคตอันใกล้ประเทศไทยจะเข้าสู่ระบบ Asean Economics Community (AEC) ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจโรงแรม ทำให้โรงแรมต่างๆ นั้นต้องหากกลยุทธ์ เพื่อปรับภาพลักษณ์และเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรของตนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตของประเทศ ประกอบกับแนวโน้มที่ประเทศไทยที่กำลังพัฒนาระบบขนส่งภายใน กรุงเทพฯ โดยการใช่วิธีการสัญจรโดยใช้รถไฟฟ้า และรถไฟฟ้าใต้ดิน จึงส่งผลทำให้เกิดการสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ ขึ้น ซึ่งโรงแรมริชมอนด์ก็เป็นพื้นที่ที่มีโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงผ่านโรงแรมฯ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่ดีสำหรับโรงแรมฯ เพื่อที่จะพัฒนาและจัดการพื้นที่ต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์และเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมฯ ซึ่งพื้นที่ส่วนมากที่สร้างรายได้ให้กับธุรกิจโรงแรมคือ ห้องจัดเลี้ยง จัดงานแต่งงาน จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้

ให้ต้องการปรับปรุงพื้นที่นอกรอาคารชั้น 5 นี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด “โครงการพัฒนาพื้นที่ บริเวณนอกรอาคารสำหรับจัดงานแต่งงาน” นี้ขึ้นมา เพื่อสร้างภาพลักษณ์และสร้างมูลค่าให้กับโรงแรมฯ ประกอบกับเป็นที่พึงพอใจสูงสุดสำหรับผู้บริการพื้นที่ของโรงแรมริชมอนด์

สถานที่ในการจัดงานแต่งงานในปัจจุบันนี้ มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปมากมาย อาทิ เช่น งานแต่งงานแบบ Indoor งานแต่งงานแบบ Outdoor เป็นต้น รูปแบบงานแต่งงานต่าง ๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ อย่าง หรือตามความต้องการของกลุ่มว่า-สาวนั้นๆ จึงเกิดแนวคิดในการพัฒนาสถานที่จัดงานแต่งงานให้ดูมีคุณค่าและทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อรองรับตามความต้องการของลูกค้า ในแต่ละยุคแต่ละสมัย ซึ่งในยุคปัจจุบันนี้ผู้ที่จัดงานแต่งงานจะเน้นความสะดวกสบายของแขกที่เข้าร่วมภายในงาน รวมถึงเน้นในส่วนที่ตนเองที่ได้ออกแบบงานแต่งงานเอาไว้ ทำให้เกิดการจัดงานแต่งงานที่ค่อนข้างจะแตกต่างกว่ายุคสมัยก่อน รวมทั้งยังมีการรับค่านิยมจากทางแถบยุโรปเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในแนวคิดที่จะจัดงานแต่งงาน จึงเกิดการจัดงานแต่งงานแบบ Outdoor ในรูปแบบของพื้นที่สวนดอกไม้ ทะเล สระว่ายน้ำ และอื่นๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ก็ไม่มีรูปแบบการจัดงานแต่งงานแบบหรูหราสไตล์โรงแรม เพราะต้องคำนึงถึงบุคคลสำคัญต่างๆ ที่จะต้องเข้าร่วมงานในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ญาติผู้ใหญ่ และแขกผู้มีเกียรติต่างๆ จึงทำให้รูปแบบการจัดงานแต่งงานแบบ Indoor นั้นมีผู้ที่สนใจอยู่มากเช่นเดียวกัน ดังนั้นการพัฒนาพื้นที่นอกรอาคารชั้น 5 ให้เป็นโครงการ Garden of Love เพื่อที่จะเป็นการพัฒนาพื้นที่และเป็นตัวเลือกให้กับทางลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการจัดงานแต่งงานกับทางโรงแรมฯ โดยมีตัวเลือกในรูปแบบ Indoor และ Outdoor เพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพัฒนาปรับปรุงพื้นที่นอกรอาคาร บริเวณชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์ ให้เป็นโครงการ Garden of Love โดยสอบถามจากความต้องการของลูกค้าในงาน Wedding Fair ในวันที่ 1 มิถุนายน 2556 จำนวน 100 ท่าน

1.3 ความสำคัญของการศึกษา

เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับโรงแรมริชมอนด์ รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริการในพื้นที่

1.4 กรอบทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาทฤษฎี บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการพื้นที่ภายนอกอาคารของโรงแรมริชมอนด์ให้มีประสิทธิภาพในการทำโครงการ Garden of Love ได้โดยมีทฤษฎีและหลักการเกี่ยวข้องดังนี้

- ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงแรม
- ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่
- ทฤษฎีที่เกี่ยวกับในการทำงานของการบริหารทรัพยากรอาคาร
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5 คำถามในการวิจัย

- พื้นที่นอกอาคารบริเวณชั้น 5 ของโรงแรมฯ จะสามารถปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

- ศึกษาพื้นที่ นอกอาคาร บริเวณชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์
- ศึกษาสอบถามจากความต้องการของลูกค้าในงาน Wedding Fair 1 มิถุนายน 2556

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ทำให้สามารถปรับปรุงพื้นที่นอกอาคารชั้น 5 ให้เกิดประโยชน์ใช้สอย
- สามารถสร้างจุดขายที่แตกต่างของสถานที่จัดงานแต่งงานได้
- สามารถเป็นทางเลือกให้กับผู้บริหารให้การปรับปรุงพื้นที่นอกอาคารชั้น 5

1.8 นิยามศัพท์

- โรงแรม หมายถึง โรงแรมริชมอนด์
- พื้นที่นอกอาคารหมายถึง พื้นที่บริเวณชั้น 5 อาคาร East Wing 16 ชั้น ของโรงแรม

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ข้อมูลเบื้องต้นของ อาคาร ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงแรม ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับในการทำงานของการบริหารทรัพยากรอาคาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- ข้อมูลเบื้องต้นของอาคาร
- ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงแรม
- ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่
- ทฤษฎีที่เกี่ยวกับในการทำงานของการบริหารทรัพยากรอาคาร
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของอาคาร

อาคาร โรงแรมริชมอนด์ (รัตนนิเวศร์) นนทบุรี เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2549 จนถึงปัจจุบันรวมเป็นเวลา 8 ปี เพื่อรองรับลูกค้าข้าราชการลูกค้าเอกชน

ลักษณะโครงการ	อาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 16 ชั้น
เจ้าของกิจการ	คุณลักษณะวรรณ วงศ์วรการ
ชื่อนิติบุคคล	บริษัท อมรปิ่นทิพย์ จำกัด
สถานที่ตั้ง	69/783-787 หมู่ 8 ถนนรัตนนิเวศร์ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000
พื้นที่รวม	43,364 ตารางเมตร บนพื้นที่ 11 ไร่

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ห้องอาหาร@ Cafe'
- Lobby Lounge
- Hotel Shop
- Richmond Deli & Bakery Shop
- Fitness Center
- Swimming Pool
- Spa Lazuli
- 19 ห้อง เอนกประสงค์
- ขนาด 455 ห้องพัก

Conference and Meeting Facilities

- Richmond Grand Ballroom
- Tipawan Ballroom
- Other 17 meeting & seminar rooms
- Total 19 rooms
- Accommodation
- Standard Rooms 435
- Deluxe Rooms 10
- Executive Suites 9
- Honeymoon suite 1
- Total No. of Rooms 455



ภาพประกอบที่ 2.1 โรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.4 Lobby Lounge ชั้น L
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.5 ห้องอาหาร @Cafe' ชั้น L
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.6 Hotel Shop ชั้น L
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.7 Richmond Deli & Bakery Shop ชั้น L
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



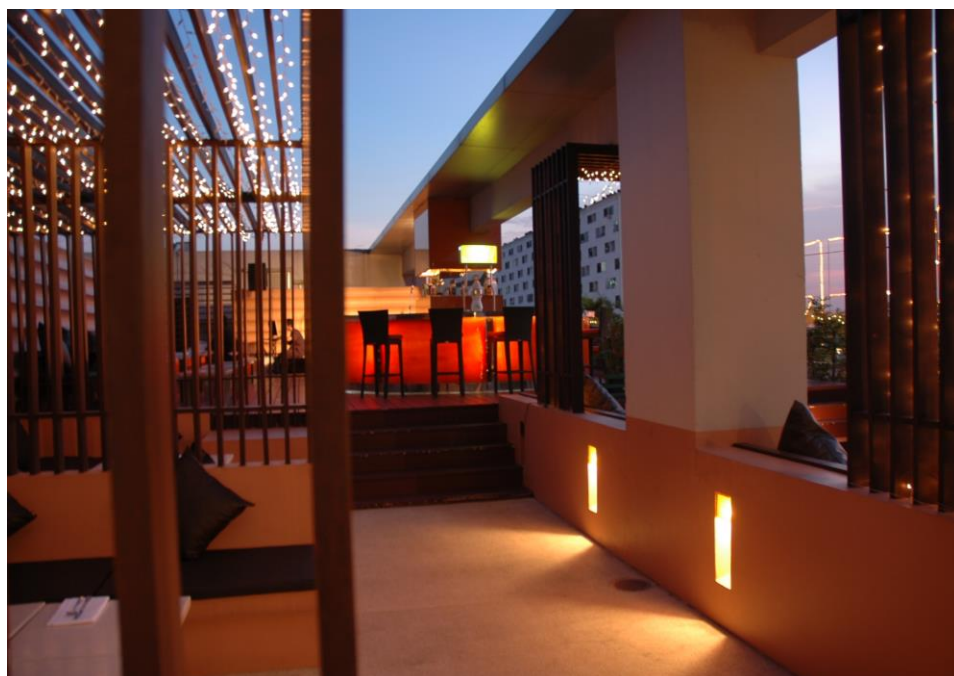
ภาพประกอบที่ 2.8 Fitness Center ชั้น 5
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.9 Swimming Pool ชั้น 5
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.10 Spa Lazuli ชั้น 5
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.11 The Terrace ชั้น5
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.12 ห้องพัก
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 2.13 ห้องเอนกประสงค์
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม

2.2.1 ความหมายของ “โรงแรม” (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553 หน้า 33-35)

พระราชบัญญัติโรงแรม ปี พ.ศ.2478 มาตรา 3 กำหนดไว้ว่า “โรงแรม” หมายถึง “บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” และมาตรา 25 ระบุว่า “เคหะสถานใดใช้บ้านพักดังกล่าวเป็นที่รับบุคคลที่พึงประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ในระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มีสิทธิ์ให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใดๆ แก่ผู้มาพักเป็นปกติธุระ หรือแก่ประชาชนไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 กล่าวถึงความหมายของคำว่า “โรงแรม” หมายถึง “ที่พักคนเดินทาง กล่าวคือ เป็นที่พักคนเดินทางเพื่อใช้เป็นที่พักนอน “ชั่วคราว”

พระราชบัญญัติผู้ประกอบการ โรงแรม พ.ศ.2499 ได้ให้ความหมายของคำว่า “โรงแรม” หมายถึง “สถานที่ประกอบการที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการที่หลับนอนและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่นักเดินทาง ซึ่งเป็นผู้เต็มใจจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการต่างๆ สถานที่ประกอบการเหล่านี้ไม่นับรวมถึงสถานที่บางประเภท เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย อพาร์ทเมนต์ หรือ เรือนจำ”

สำหรับการปรับปรุงพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโรงแรม พ.ศ.2547 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หมายถึง “สถานที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ที่พักชั่วคราวแก่นักเดินทางและได้รับค่าตอบแทน แต่ไม่รวมถึงที่พักที่ให้บริการเกินกว่าหนึ่งเดือน”

ดังนั้น สำหรับในประเทศไทยอาจกล่าวได้ว่าโรงแรมกับสถานบริการอื่นๆ มีความแตกต่างกันในเรื่องของระยะเวลาในการเข้าพัก หากเป็นสถานประกอบการที่เปิดให้เข้าพักชั่วคราวระยะเวลาไม่เกินหนึ่งเดือน ถือเป็นประกอบการกิจการ โรงแรม แต่ถ้าใช้ระยะเวลาในการเข้าพักนานกว่าหนึ่งเดือน จะเป็นลักษณะของสถานบริการด้านที่พักในรูปแบบอื่นๆ อาทิเช่น เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปลักษณะสำคัญของคำว่า “โรงแรม” ได้ดังนี้

1. ผู้เข้าพักจะต้องจ่ายค่าที่พัก เป็นเงินค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนให้กับสถานบริการจึงจะสามารถเข้าพักได้เนื่องจากโรงแรม เป็นสถานที่ประกอบการที่สร้างขึ้นเพื่อรับค่าสินจ้างจากผู้เข้าพัก
2. มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพัก
3. เป็นที่พักแบบชั่วคราวหรือระยะเวลาในการเข้าพักไม่เกินหนึ่งเดือน

4. เป็นสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ใช้ต้นทุนและแรงงานมาก ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบแบบแผนในการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

นอกจากนี้ยังมีสถานบริการด้านที่พักแรมในรูปแบบอื่นๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า โรงแรม ดังต่อไปนี้

- อินน์ (Inn) หมายถึง ที่พักขนาดเล็กตั้งอยู่ริมทางตามชนบท มักไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม

- ทาเวอร์น (Tavern) หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางใช้มาเป็นพาหนะ มีลักษณะคล้ายโรงเตี๊ยม

- เกสต์เฮาส์ (Guest House) หมายถึง สถานที่ให้เช่าโดยเจ้าของบ้านได้แบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งในบ้านให้ผู้เข้าพักเช่า มีลักษณะเป็นห้องโถง ห้องน้ำรวมมักไม่มีบริการอื่นแต่อาจมีบริการอาหารเช้า และเปิดให้เช่าในราคาถูก

- โมเต็ล (Motel) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญๆ เพื่อให้บริการสำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์

- ลอดจ์ (Lodge) หมายถึง ที่พักขนาดเล็ก มีลักษณะเหมือนบ้านพัก ส่วนมากตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวหรือตามชนบท และมีกิจกรรมนันทนาการเฉพาะอย่างให้บริการ

- รีสอร์ท (Resort) เป็นสถานที่พักที่ใช้เป็นสถานที่พักผ่อน มักตั้งอยู่ในทำเลที่สมบูรณ์ตามเขตชานเมือง หรือตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีความเหมาะสมทั้งที่ทัศนธรรมชาติ สภาพอากาศ รวมถึงมีกิจกรรมบันเทิง กีฬากลางแจ้ง และบริการอาหารเป็นต้น

2.1.2 ลักษณะของธุรกิจโรงแรม (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553 หน้า 37-39)

รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจที่พักแรมตามกฎหมาย จำแนกได้ดังนี้

1. ส่วนบุคคล หรือ ห้างหุ้นส่วนที่ไม่เป็นนิติบุคคล หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และดำเนินกิจการ โดยบุคคลเดียว หรือคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมทุนกันเพื่อดำเนินกิจการและได้จดทะเบียนตามกฎหมายเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

3. บริษัทจำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้น โดยมีผู้เริ่มก่อการคณะหนึ่ง (จำนวนตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป) และได้แบ่งหุ้นมีมูลค่าเท่ากับ ขายให้กับผู้ที่เข้ามาร่วมทุน (ผู้ถือหุ้น) โดยได้จดทะเบียนเป็นบริษัทถูกต้องตามกฎหมาย

4. บริษัทมหาชนจำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้น โดยการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท การควบบริษัท หรือการแปรสภาพบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเสนอขายหุ้นต่อประชาชน

5. รูปแบบอื่นๆ หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นในลักษณะต่างจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น สโมสร สมาคม เป็นต้น

เนื่องจากธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่เน้นการขายบริการ จึงมีลักษณะงานที่แตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ ซึ่งวัดได้จากระดับความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าว เป็นสิ่งที่ไม่มีความเห็นได้ จึงแยกอธิบายถึงลักษณะของงานในโรงแรมเป็นข้อๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ได้ดียิ่งขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการ ณ สิ่งปลูกสร้างที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ หากลูกค้าต้องการมาใช้บริการ ก็จะต้องเดินทางมายังสถานที่ที่โรงแรมตั้งอยู่ เช่น การให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม และบริการอื่นๆเนื่องจากโรงแรมไม่สามารถเคลื่อนย้ายการบริการ ไปยังสถานที่ต่างๆตามความต้องการของลูกค้าได้ (ยกเว้นการบริการบางอย่าง เช่นการรับจัดเลี้ยงนอกสถานที่)

2. โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บค่าบริการต่างๆ เอาไว้ได้เนื่องจากเงื่อนไขของเวลา ก็จะเกิดความเสียหายต่อโรงแรม ดังนั้นหากไม่สามารถขายการบริการบางอย่างได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตัวอย่างเช่น หากขายห้องพักได้ไม่หมดทำให้จำนวนห้องพักว่างที่ยังขายไม่ได้ในวันนั้นก็เกิดความสูญเปล่าทางรายได้ ต่างจากสินค้าอื่นที่ยังสามารถเก็บสินค้าไว้ขายในวันต่อไปได้ และสิ่งนี้อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้โรงแรมประสบปัญหาขาดทุนได้

3. บุคคลผู้ให้บริการถือว่ามีสำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจโรงแรมอย่างมาก เนื่องจากโรงแรมเป็นงานบริการที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ และความพึงพอใจนี้จะต้องอาศัยทักษะและความชำนาญจากการให้บริการจากบุคลากรเป็นหลัก ดังนั้น บุคลากรจึงถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ

4. ลักษณะการให้บริการของโรงแรม เป็นการให้บริการลูกค้ารายบุคคล จึงถือเป็นการให้บริการแบบเฉพาะตัว ดังนั้นระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าแต่ละคนได้รับจากการบริการก็อาจมีความแตกต่างกันออกไป ถึงแม้ว่าจะได้รับการบริการที่เทียบเท่ากันลูกค้าบางคนอาจรู้สึกพึงพอใจ

แล้ว ในขณะที่ลูกค้าบางคนอาจรู้สึกไม่พึงพอใจจากการรับบริการดังกล่าว ทั้งนี้ ก็เนื่องมาจากลูกค้าแต่ละคนนั้นมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน

5. โรงแรมเป็นธุรกิจบริการสำหรับสาธารณชนทั่วไป ทุกคนจึงมีสิทธิและสามารถเข้ามาใช้บริการต่างๆ ของโรงแรมได้โดยการจ่ายค่าบริการเป็นการตอบแทน

6. โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยธุรกิจอื่นๆ เพื่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างครบครัน ได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยว สถานบันเทิง ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มรวมถึงร้านขายของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้ล้วนมีส่วนช่วยให้โรงแรมประสบความสำเร็จได้ทั้งสิ้น

7. โรงแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงและไม่มีวันหยุดแผนกที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง จะมีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยการผลัดเปลี่ยนรอบการทำงานเป็น 3 รอบในแต่ละวัน ได้แก่ รอบเช้า รอบบ่าย รอบดึก

8. ธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้ หัวใจสำคัญอยู่ที่การบริการลูกค้าให้ดีที่สุดโดยเปรียบเสมือนว่า “ลูกค้าคือพระราชา”(Customer is the King) และลูกค้าถูกต้องเสมอ (Customer is Always Right)” เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและให้กลับมาใช้บริการกับทางโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก็จะส่งผลให้ธุรกิจมีผลประกอบการที่ดีและอยู่รอดได้

9. ธุรกิจโรงแรมต้องใช้งบลงทุนสูง เนื่องจากปัจจุบันที่ดินมีราคาแพงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณทำเลที่ดี อีกทั้งยังต้องคัดเลือกและสรรหาการบริการที่ดีไว้คอยให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้นบริการดังกล่าวจึงต้องมีคุณภาพ มีความทันสมัยเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้านั่นเอง

10. ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยทางโรงแรมจะจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทุกท่าน

2.1.3 โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555 หน้า 59-60)

รูปแบบการจัดการสร้างองค์การ โรงแรม สามารถแบ่งได้ดังนี้ การแบ่งส่วนงานแบบเป็นทางการ การแบ่งส่วนงานแบบไม่เป็นทางการ สามารถแบ่งกลุ่มงานในโรงแรมทั้งหมดอย่างกว้างๆ ได้เป็นดังนี้

1. ส่วนหน้าบ้าน (Front of the House) ประกอบด้วยแผนกที่เป็นส่วนให้บริการโดยตรง คือมีการต้อนรับ พบปะเจรจากับแขก คล้ายเป็นผู้แสดงอยู่หน้าฉาก มีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้เข้าพัก

2. ส่วนหลังบ้าน (Back of the House) ประกอบด้วยแผนกที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริการอีกทอดหนึ่ง โดยไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับแขกหรือผู้มาติดต่อ มีบทบาทคล้ายอยู่หลังจาก เป็นส่วนปฏิบัติงานที่สนับสนุนงานบริการแขกและมีอิทธิพลต่อคุณภาพการพักผ่อนของแขก

3. งานที่คล้ายเกี่ยว 2 ส่วน หมายถึงพนักงานในแผนกนั้น มีทั้งส่วนที่พบบปะกับแขก และส่วนที่ไม่พบบปะกับแขก เช่น พ่อครัว ในแผนกประกอบอาหาร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานหลังบ้าน แต่ก็มีบางคนที่ต้องออกไป ออกร้านในห้องอาหารเมื่อมีบุฟเฟ่ต์ หรือพนักงานแผนกซักกรีดบางคนก็มีหน้าที่ต้องนำเสื้อผ้าที่ซักกรีดแล้วไปส่งให้กับแขกบนห้อง

ตารางที่ 2.1 การแบ่งส่วนปฏิบัติงานภายในโรงแรม

หน้าบ้าน	หลังบ้าน	งานคาบเกี่ยว 2 ส่วน
<ul style="list-style-type: none"> • งานบริการในเครื่องแบบ (Uniformed Service) พนักงานเปิดประตู ขนสัมภาระ จอดรถ • งานต้อนรับส่วนหน้า • งานด้าน โทรศัพท์ • งานสำรองห้องพัก • งานบริการห้องอาหาร • งานบริการเครื่องดื่ม • งานจัดเลี้ยง/จัดประชุม • กิจกรรมนันทนาการ 	<ul style="list-style-type: none"> • งานบัญชี • งานคลังพัสดุ • งานล้างเก็บภาชนะ • งานบุคคล • งานฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> • งานเตรียม/ประกอบอาหาร • งานรักษาความปลอดภัย • งานซ่อมบำรุง • งานซักกรีด

ที่มา : หนังสือการโรงแรม (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555 หน้า 60)

2.1.4 ความหมายของการบริหารการจัดการ (The Meaning of Management) มี 2 ความหมาย (ปรีชา แดงโรจน์, 2549 หน้า 305-344)

ความหมายแรก หมายถึง ฝ่ายบริหารการจัดการ คือ กลุ่มคน ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ จากเจ้าของคือคณะกรรมการเพื่อบริหารจัดการ อำนวยการ บังคับบัญชา ดำเนินธุรกิจ ให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

ฝ่ายบริหารจัดการใช้อำนาจหน้าที่พร้อมกับทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างผลผลิต จากการขายผลผลิตนี้ ฝ่ายบริหารจัดการได้รับค่าตอบแทน พนักงานได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง และเจ้าของได้รับเงินปันผล ในอุตสาหกรรมบริการ ผลผลิต คือ การบริการ

ความหมายที่สอง หมายถึง การจัดการ คือการกระทำ ซึ่งฝ่ายบริหารจัดการเป็นผู้กระทำ ด้วยเหตุนี้ จึงสามารถแยกการบริหารจัดการออกจากการปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐาน

คำจำกัดความของการบริหารจัดการ (Definition of Management) การบริหารจัดการ คือ การทำให้งานต่างๆ ลุล่วงโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ

สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมทรัพยากรต่างๆ (resources) มีดังนี้ ทรัพยากรบุคคลและ ทรัพยากรวัตถุ ซึ่งประกอบด้วย

- บุคลากร (people)
- เงิน (money)
- เวลา (time)
- วิธีปฏิบัติงานและวิธีทำ (work procedures and method)
- พลังงาน ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำมันและแก๊ส (energies: electricity ,petroleum and gas)
- วัตถุดิบของต่างๆ (Materials e g room linens, food and beverage products)
- อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ (equipment)

ทรัพยากรทั้งหมดนี้มีอยู่จำกัด ไม่มีผู้บริหารคนใดที่มีทุกอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหารก็คือ การกำหนดวิธีที่ดีที่สุดในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนี้ ให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

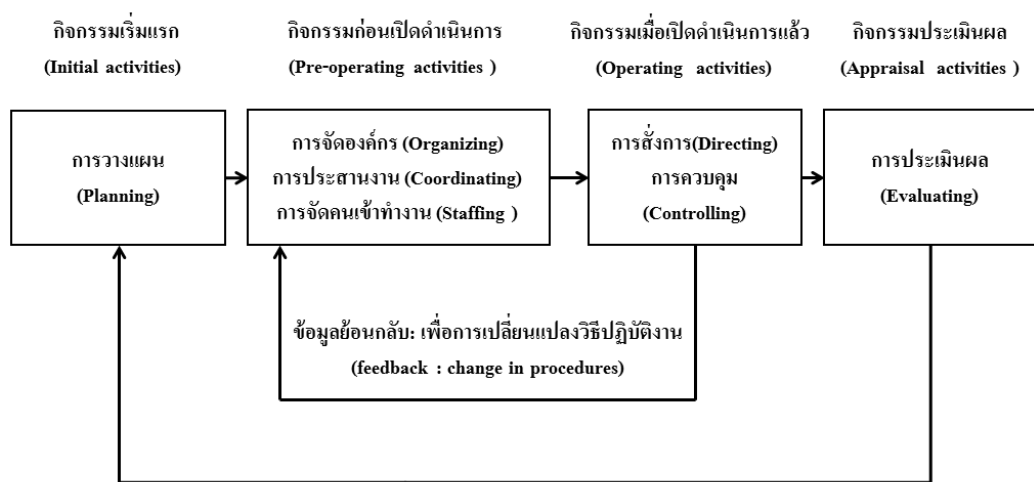
เป้าหมายองค์กร (Organizational objectives) ที่ผู้บริหารโรงแรมต้องการบรรลุผล โดยทั่วไปคือ

- เพิ่มผลกำไร หรือลดต้นทุน
- บรรลุมาตรฐานคุณภาพของผลิตผลและบริการ
- สร้างและรักษาภาพลักษณ์(image) ที่ดีต่อสาธารณชน

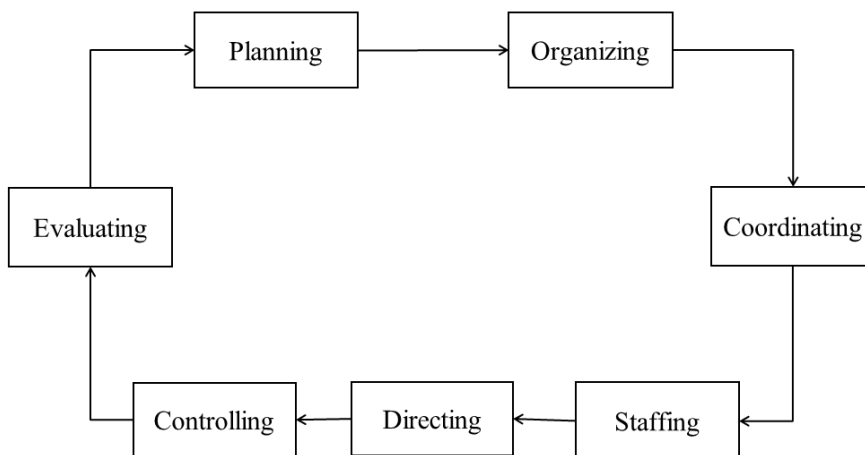
เป้าหมายองค์กร(Organizational goals) แตกต่างกันไปตามชั้น และประเภทต่างๆ ของโรงแรม สิ่งสำคัญก็คือ ผู้บริหารทุกระดับต้องทราบเป้าหมายที่แน่ชัด เพื่อจะได้บริหารจัดการพัฒนาปรับปรุงให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ

การบริหารจัดการและปฏิบัติการโรงแรม หน้าที่การบริหารจัดการโรงแรม 7 องค์ประกอบ คือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์กร (Organizing)
3. การประสานงาน (Coordinating)
4. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
5. การสั่งการ (Directing)
6. การควบคุม (Controlling)
7. การประเมินผล (Evaluating)



ภาพประกอบที่ 2.14 กระบวนการบริหารการจัดการ (Management Process) แสดงกิจกรรมและความสัมพันธ์ ของหน้าที่ทั้ง 7 (ปรีชา แดงโรจน์,2549 หน้า 320)



ภาพประกอบที่ 2.15 กระบวนการบริหารการจัดการ (Management Process) แสดงความสัมพันธ์ และการหมุนเวียน ของหน้าที่ทั้ง 7 ตลอดอายุโรงแรม (ปรีชา แดงโรจน์,2549 หน้า 320)

2.1.5 หลักการการบริหารจัดการขั้นพื้นฐาน (Basic Management Principles) (ปริษาแดงโรจน์, 2549 หน้า 312)

หลักการ การบริหารจัดการขั้นพื้นฐาน ได้มีการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมตามการเปลี่ยนแปลงพัฒนาขององค์การธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ มาโดยตลอด

หนึ่งในนักวิจัยค้นคว้าการบริหารจัดการยุคแรกๆ Henri Fayol วิศวกรชาวฝรั่งเศส ได้วางหลักการไว้เมื่อ ค.ศ. 1929 หลักการต่างๆ เหล่านั้นจำนวนหนึ่งยังคงเหมาะสมใช้ได้ (still relevant) มาจนถึงทุกวันนี้

หลักการการบริหารจัดการขั้นพื้นฐาน 14 ประเภท (The 14 Basic Management Principles)

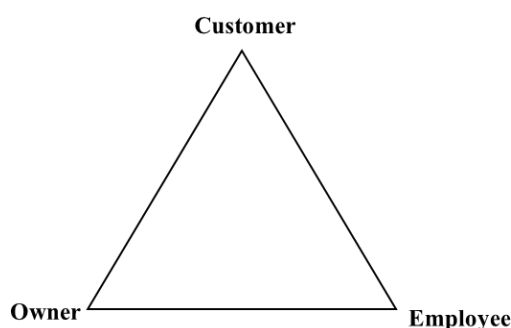
1. หลักการของอำนาจหน้าที่ (concept of authority) ผู้บริหารต้องสามารถสั่งการ (order) ได้
2. ลำดับชั้นของการปกครอง (organizational hierarchy) สายงาน (line) ของอำนาจหน้าที่การบังคับบัญชา ควรเริ่มจากฝ่ายบริหารจัดการสูงสุด ลงมาสู่พนักงานระดับต่ำสุด
3. วินัย (discipline) พนักงานทุกคนต้องเคารพกฎ และนโยบาย (rules and policies) ซึ่งใช้บังคับปกครององค์กร
4. เอกภาพของการบังคับบัญชา (unity of command) พนักงานแต่ละคน ควรมีหัวหน้า (boss) เพียงคนเดียว
5. เอกภาพของแนวทางการปฏิบัติ (unity of direction) การใช้แผนเดียว (only one plan) ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (objective) หนึ่งๆ
6. ประโยชน์ส่วนร่วม (common good) ผลประโยชน์ต่างๆ (the interests) ขององค์กร ต้องสำคัญกว่าผลประโยชน์พนักงานแต่ละคน หรือแต่ละแผนก
7. ค่าตอบแทน (compensation) ต้องใช้แผนระบบเงินเดือนค่าจ้างอย่างยุติธรรม (fair)
8. การรวมอำนาจ (centralization) กระบวนการบริหารจัดการส่วนมากจะรวมอำนาจ
9. ความมีระเบียบ (order) สิ่งของ หรือ คนต้องมีระเบียบและรู้ว่าอยู่ที่ให้ขององค์กร แผนภูมิองค์กร (organization chart) แนวทางให้คนทำงานร่วมกัน สัมพันธ์กันอย่างมีระเบียบ
10. การแบ่งงานกันทำ (division of labors) พนักงานควรถนัด/ชำนาญ ในงานเฉพาะด้าน (specialize in specific work tasks)
11. ความเหมาะสม (matching) พนักงานควรบรรจุในตำแหน่งที่เหมาะสมที่สุด (most suitable) ของแต่ละคน

12. เสถียรภาพพนักงาน (staff stability) อัตราการเข้า-ออก ของพนักงานสูง นำไปสู่ การปราศจากประสิทธิภาพ (high employee turnover rates lead to inefficiency)

13. ความคิดริเริ่มของพนักงาน (Employee initiative) ควรให้พนักงานได้รับอิสระบ้าง (some freedom) เพื่อพัฒนา และส่งเสริมสนับสนุน แผนงานต่างๆ (Implement plans)

14. การร่วมใจ (team spirit) เมื่อพนักงานทำงานกันเป็นทีม ความรู้สึกที่เป็นเอกภาพ (sense of unity) สามารถจะพัฒนาให้เกิดประโยชน์ (advantage) ต่อองค์กรได้

2.1.6 การบริหารจัดการที่สมดุล (Well Balanced Management) (ปรีชา แดงโรจน์, 2549, หน้า 321)



ภาพประกอบที่ 2.16 แสดงลักษณะการบริหารจัดการที่สมดุล (ปรีชา แดงโรจน์, 2549, หน้า 321)

การบริหารจัดการที่สมดุล คือ การบริหารจัดการที่ทำให้บุคคล 3 ฝ่ายพึงพอใจ (Satisfy) บุคคล 3 ฝ่ายได้แก่ ลูกค้า พนักงาน และเจ้าของ

1. ลูกค้า (Customer, Guest, Client, Patron) หมายถึง ลูกค้าที่มาพักและลูกค้าที่มา รับประทานอาหารมาประชุมหรืออุดหนุนบริการอื่นๆ ของโรงแรม ฝ่ายบริหารจัดการต้องแน่ใจว่า ลูกค้าทุกคน จะต้องได้รับการปฏิบัติจากพนักงานด้วยความสุภาพอย่างดีที่สุด (Utmost Courtesy) โดยการฝึกอบรมพนักงานเป็นประจำ ภาพลักษณ์ของโรงแรม (Hotel Image) คือบ้านที่ไกลบ้าน ลูกค้าคาดหวัง ความสะอาด ความสะดวกสบาย และการตกแต่ง ฝ่ายบริหารจัดการต้องบำรุงรักษา อาคารสถานที่ บริเวณโดยรอบและเครื่องตกแต่งทั้งหมด ให้อยู่ในสภาพประกอบที่ดีที่สุด โดย ระบบการรายงานการซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

2. พนักงานหรือบุคลากร เป็นทรัพยากรอันมีค่าที่สุดของโรงแรม มีความสำคัญต่อการ ดำเนินงาน สามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้ามีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้าหรือทำให้ ธุรกิจเสียหายล้มเหลวได้ ฝ่ายบริหารจัดการจะต้องบริหารจัดการให้พนักงานร่วมมือร่วมใจสามาน สามัคคีทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ เพื่อนำความรู้ความสามารถของแต่ละคนประสานร่วมกัน ดำเนินงานโรงแรมอย่างคุ้มค่าพนักงานทุกคนไม่ว่าตำแหน่งใด ต่างก็มีส่วนในการดำเนินงานทั้งสิ้น

โรงแรมใหญ่ๆเป็นธุรกิจระบบซับซ้อน เกี่ยวข้องกับพนักงานจำนวนมากนับร้อยนับพัน เป็นธุรกิจที่ต้องปฏิบัติตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 สัปดาห์ 365/366 วันต่อปี ไม่มีวันหยุด ประกอบด้วยบุคลากรสาขาอาชีพต่างๆหลากหลาย การขาดงานบ่อยๆ การลาออกบ่อยๆ ก่อให้เกิดปัญหาแม้กับโรงแรมที่ดี หัวหน้าหน่วย หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย และผู้บริหารระดับสูงจะต้องเอาใจใส่ดูแลในเรื่องเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆและทุกข์สุข ฯลฯ ของพนักงาน โดยเฉพาะผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและหรือผู้จัดการแผนกบุคคล ฝ่ายบริหารจัดการที่มีหน้าที่จะต้องทำให้พนักงานพึงพอใจ ในเรื่องดังกล่าวความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ของ Marriott Inter nation เครือข่ายโรงแรมชั้นนำ ปัจจุบันทั่วโลกมีกิจการมากกว่า 324,000 ห้องนอกจากนั้นยังดำเนินงาน Vacation Club Resort และ Senior Living Communities พร้อมบริการอาหารแก่ลูกค้าจำนวนมาก เกิดจากความเชื่ออย่างแรงกล้าของ J.Willard Marriott (1900-1985) ผู้ก่อตั้งเขาเชื่อว่า “If you take good care of your employee, they will take good care of your guests”

3. เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น เป็นผู้ลงทุน ทำให้เกิดการเริ่มต้นของธุรกิจโรงแรม แม้ว่ามีเหตุผลหลายประการในการดำเนินธุรกิจ กำไร เป็นเครื่องล่อใจอย่างหนึ่งและเป็นสาเหตุสำคัญ

“กำไร คือ ผลต่างระหว่างรายได้กับรายจ่าย”

กำไร เป็นเครื่องวัดความสามารถของผู้บริหาร สมรรถภาพในการบริหารแก่ลูกค้า เป็นส่วนช่วยให้ธุรกิจดำรงอยู่ และอาจขยายก้าวหน้าเจริญเติบโตต่อไป

เหนือสิ่งอื่นใด โรงแรมต้องทำกำไร

ฝ่ายบริหารจัดการอาจทำให้ลูกค้าพึงพอใจ บำรุงรักษาโรงแรมเป็นอย่างดี พนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าไม่สามารถทำกำไร ก็จะถูกดำเนินคดี ดังนั้นฝ่ายบริหารจัดการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้จัดการทั่วไป จะต้องทำให้เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นพึงพอใจ(Satisfy) ด้วยการบริหารจัดการให้เกิดผลกำไร

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่

2.3.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่ (Space Management) (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2549 หน้า 111-113)

พื้นที่ (Space) เป็นทรัพยากรเศรษฐกิจ เปรียบเสมือนเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสำคัญที่จัดหาและเปลี่ยนแปลงความต้องการของธุรกิจ ปัญหาที่พบบ่อยในการบริหารจัดการในการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพนั้น

- ต้นทุนของพื้นที่ว่าง
- ต้นทุนของการดูแลรักษาและการรักษาความปลอดภัยของอาคาร
- ความต้องการเพิ่ม โดยอาศัยสภาพแวดล้อม

การบริหารพื้นที่ต้องทำอย่างระมัดระวัง เพราะเป็นวิกฤติในหลายสถานการณ์ เช่น ในช่วงเวลาที่ทำกรวางแผนสร้างสถานที่แห่งใหม่ ช่วงการปรับปรุงอาคารเก่า หรือเมื่อเวลาที่กำลังทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์กลุ่มคน เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ที่สำคัญที่ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นต้น ในสถานการณ์เหล่านี้ต้องใช้การบริหารพื้นที่เข้าเกี่ยวข้องอย่างมาก

2.3.2 การวางแผนและจัดองค์กรในการบริหารพื้นที่

ในองค์กรขนาดใหญ่ มีการวางแผนในการใช้พื้นที่โดยมีผู้บริหารทำหน้าที่ผู้จัดการด้านการอำนวยความสะดวก (Facility Manager) เป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบในด้านต่างๆ คือ การดูแลรักษาและปฏิบัติการอสังหาริมทรัพย์ การวางแผนและการบริหารโครงการ การติดต่อสื่อสารและอื่นๆ บางทีอาจจัดตั้งเป็นทีมบริหารโครงการ งานสถาปัตยกรรม เป็นนักออกแบบ เป็นนักวิเคราะห์และพัฒนาระบบ เป็นวิศวกรและแม้กระทั่งนักจิตวิทยาอุตสาหกรรม เทคนิคอย่างหนึ่งในการวางแผนระยะยาว เช่น แผนผังในการจัดทำห้องแห่งใหม่ (Lay-out) นิยมใช้แผนภูมิที่เรียกว่า Gantt Chart เพื่อวางแผนขั้นตอนในการทำงานตลอดจนความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับงานอื่น นอกจากนี้ยังนิยมใช้ Pert เป็นอุปกรณ์ช่วยในการระบุกิจกรรมและเวลาเป็นภาพเส้นทางของงานอย่างง่าย อีกด้วย

2.3.3 การวิเคราะห์ความต้องการการใช้พื้นที่ทั่วไป

ก่อนการตัดสินใจกำหนดพื้นที่ในส่วนที่ต้องการให้มีอัตราประโยชน์สูงสุดต้องปรับข้อมูลให้มีความทันสมัยโดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ตั้งแต่ ผังองค์กรและคู่มือการปฏิบัติงานที่อธิบายงานแต่ละสายงานในแต่ละหน้าที่ต่างๆ โดยมีการกำหนดส่วนที่ต้องการเป็นหลักๆ คือ

- คน (Personnel) คือ พื้นที่สำหรับการทำงานของบุคลากรในแต่ละแผนก, ฟังก์ชัน

- ส่วนสนับสนุน (Support) เป็นพื้นที่สำหรับบริการ โถงต้อนรับ ที่นั่งพักคอย เป็นต้น
- เส้นทางการจราจร (Traffic Flow) หมายถึงทางเชื่อม (Corridor) ทางเดินระหว่าง ฟังก์ชัน/ฝ่าย-แผนก, ลิฟต์ (Elevator) และ โถงทางเดิน-ต้อนรับ (Hall) ที่ใช้บริการลูกค้าที่มาติดต่อ

พื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ความต้องการใช้พื้นที่ในห้องเรียน สำนักงานอยู่ที่ว่า การวางแผนพื้นที่ต้องเกิดขึ้นตามความต้องการในการใช้งาน ประกอบกับความสวยงามสำหรับสถานที่นั้น อาจกล่าวจำแนกการวิเคราะห์เป็น 3 ประเภท โดยพิจารณาความต้องการของการไหลและเนื้อหางาน คน และหน้าทำงานเป็นเกณฑ์

2.3.4 หลักการบริหารพื้นที่

เพราะโรงแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการและสถานที่ทำงานในเวลาเดียวกัน จึงต้องจัดวางตำแหน่งที่เหมาะสมในการใช้งานให้แก่ลูกค้าและบุคลากรที่ใช้งาน โดยจำแนกแบ่งเป็น 2 ประเภท

1 แนวทางศูนย์การทำงาน (Work center Concept) เป็นหน่วยการวางแผนด้านพื้นที่ในการทำงานซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ศูนย์แต่ละบุคคล (Individual Work center) และศูนย์เป็นกลุ่ม (Group Work center) ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความแตกต่างการใช้งาน โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อที่จะเชื่อมการทำงานเป็นทีม และแต่ละจุดงานสามารถประสานงานกันได้สามความเหมาะสมกับสถานการณ์และเป้าหมายที่ใช้ร่วมกัน

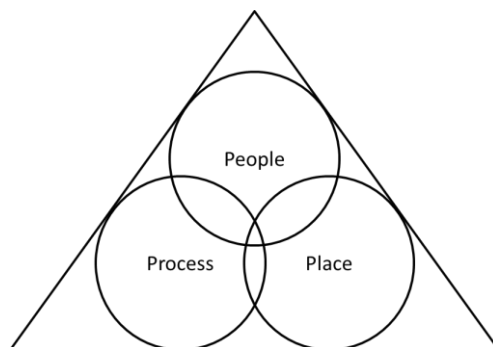
2 แนวทางในการให้บริการ (Special Service center) ในการบริหารจัดการพื้นที่การให้บริการมีความจำเป็นอย่างมาก ในการจัดการด้าน โรงแรม เช่น ส่วนประชาสัมพันธ์หรือส่วนต้อนรับ (Reception & Information Counter) และส่วนภัตตาคาร ห้องจัดเลี้ยง-ประชุมสัมมนา เป็นต้น ผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็น โดยคำนึงถึงอรรถประโยชน์ของลูกค้าที่จะได้รับการบริการของโรงแรมและต้นทุน ที่จะได้รับพร้อมกันไปด้วย

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการทำงานของการบริหารทรัพยากรอาคาร

2.4.1 ทฤษฎีการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ

ทฤษฎีหลักที่เป็นภาพรวมของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ตามการบัญญัติของ Facilities Management Institute มาตรฐานของ Building Owners and Managers Institute International (BOMI) รวมทั้งการศึกษาของบัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช (2547, หน้า 7-15) ซึ่งเป็นหลักการของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพในอาคารที่ใช้กันทั่วไปในปัจจุบัน ประกอบ

ไปด้วย 3 ส่วนหลักๆ คือหลัก 3Ps ซึ่งประกอบไปด้วย บุคคล(People) กระบวนการการทำงาน (Process) และอาคารสถานที่(Place)



แผนภาพที่ 2.17 แสดงหลักของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ
(บัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพาณิชย์, 2547, หน้า 11)

1.บุคคล (People) หมายถึง ผู้ใช้อาคารต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ ตำแหน่ง บทบาท ในองค์กร ทั้งที่เป็นพนักงานภายในองค์กรและลูกค้าที่เข้ามาใช้งาน ให้ความสำคัญพอใจที่มาใช้สถานที่นั้น อันทำให้เกิดผลอันคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ตลอดจนการเจริญเติบโตและมั่นคงในชีวิตการทำงาน

2.งาน (Process) หมายถึง กิจกรรม ชุรกิจ ชุรกรรม หรือกระบวนการการทำงานที่เกิดขึ้นในพื้นที่องค์กรนั้น รวมไปถึงการใช้ ประโยชน์ในส่วนต่างๆของอาคาร ทั้งในเวลาและนอกเวลา ทำงานปกติ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง เช่น งานเอกสาร การสื่อสาร การสัญจร เป็นต้น

3.อาคารสถานที่ (Place) การควบคุมดูแลลักษณะทางกายภาพ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ สิ่งอำนวยความสะดวก ของอาคารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในอาคาร ซึ่งต้องมีบรรยากาศสดใส น่าทำงาน สะอาด มีแสงและอุณหภูมิที่พอเหมาะ การใช้งานในอาคารมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และมีบริการที่ดีมีคุณภาพมาตรฐาน

2.4.2 แนวคิดด้านพฤติกรรมการใช้พื้นที่ใช้สอยกับการจัดการทางกายภาพ

โรงแรมทุกระดับ ทุกประเภท ควรจะต้องมีลักษณะตามมาตรฐานของการบริการ โรงแรมเหมือนกัน 4 ประการ (นิสา ชัชกุล ,2550 หน้า 178) คือ

2.4.2.1 ความปลอดภัย (Securities) การให้ความสำคัญกับการปลอดภัยของลูกค้าที่เข้าพัก เป็นสิ่งที่พึงกระทำ อันดับแรก ซึ่งการให้ความสำคัญนั้น มิใช่แค่เพียงภายในห้องพัก แต่ควรเป็นสถานที่โดยรวมภายในโรงแรมทั้งหมด

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Groenenboom และ Jones (2003, หน้า 14-19) ซึ่งได้สรุปประเด็นความปลอดภัยภายในโรงแรม ว่าลักษณะโดยทั่วไปในพื้นที่ของโรงแรม มีลักษณะแสดงถึงการต้อนรับและการบริการให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาทุกคน แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยสำหรับลูกค้าด้วยเพราะลูกค้าที่เข้ามาอาจมีการแอบแฝงเข้ามาในรูปแบบของอาชญากรด้วย จึงเป็นเหมือนประเด็นที่ตรงข้ามกันระหว่างการต้อนรับจับคู่ กับความเคร่งครัดในการรักษาความปลอดภัย ซึ่งจากผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. Health Safety and Criminals คือ ระบบงานรักษาความปลอดภัยควรใส่ใจในเรื่องของการเกิดอัคคีภัย สุขภาวะของลูกค้าและพนักงาน ตลอดจนความปลอดภัยโดยรวม มากกว่าใส่ใจเพียงแต่การก่ออาชญากรรมเพียงอย่างเดียว

2. Hospitality and Ensuring Security คือ มีความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัย และการบริการในโรงแรม ซึ่งรับรองได้ว่าไม่เกิดการก้าวท้าวซึ่งกันและกัน

3. Uniformed คือ การแต่งกายของพนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่มีผลต่อความรู้สึกด้านความปลอดภัยต่อผู้เข้าพัก

4. Patrolling and Technology คือ หัวหน้าฝ่ายรักษาความปลอดภัยที่ต่างกัน จะมีลักษณะแนวคิดด้านความปลอดภัยต่างกันด้วย โดยเฉพาะการลาดตระเวนบริเวณอาคาร (Patrolling) หรือว่า การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบรักษาความปลอดภัยหรือไม่ เช่น ทีวีวงจรปิด (CCTV) อุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น

2.4.2.2 ความสะอาด (Cleanliness) เป็นประเด็นหลักในการทำธุรกิจโรงแรม เพราะมีผลต่อสุขภาพและการเข้าพักของลูกค้า และเป็นหัวใจหลักของการบริการ ซึ่งความสะอาดต้องมีอยู่โดยทั่วไป เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ส่วนต้อนรับ ห้องอาหาร และรวมถึงความสะอาดของพนักงานด้วย

2.4.2.3 ความสะดวก (Facilities) การอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในโรงแรม เพราะลูกค้าได้จ่ายเงินมาเพื่อเข้าพักและต้องการการอำนวยความสะดวกสูงสุด โดยความสะดวกของโรงแรมจะควบคู่ไปกับการบริการ เช่น การอำนวยความสะดวกในการยกกระเป๋าสัมภาระ การให้ข่าวสารต่างๆ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2.4.2.4 การบริการ (Services) การบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นในโรงแรม การบริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจ และต้องการกลับมาเยือนอีกครั้ง มารยาทของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ เช่น พนักงานต้องมีความสุภาพเรียบร้อย พูดยาไพเราะ แต่งกายสะอาด และพร้อมที่จะบริการลูกค้า

2.4.3 หลักการพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรกายภาพ (เสริชัย โชติพานิช, 2547 หน้า 12-14)

หลักการสำคัญคือ การกำกับและดูแลอาคารสถานที่ให้สอดคล้องและสมดุลย์ตามพันธกิจขององค์กรนั้น โดยมีวัตถุประสงค์ระยะสั้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มมูลค่าในการใช้อาคารสถานที่ และมีวัตถุประสงค์ระยะยาวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สมรรถภาพ และคุณภาพของอาคารสถานที่ที่ตอบสนองการดำเนินงานขององค์กรตามจุดมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์

โดยทั่วไปการทำงานของการบริหารทรัพยากรกายภาพจะครอบคลุมการทำงานที่หลากหลาย ไม่มีรูปแบบตายตัว มักจะแปรเปลี่ยนไปตามรูปแบบสถานการณ์ และความต้องการขององค์กรในแต่ละช่วงเวลา

การดำเนินงาน จะเริ่มจากการมีความเข้าใจต่อโครงสร้าง นโยบาย และพันธกิจขององค์กร โดยนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบาย แนวคิด และแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการดำเนินการให้อาคารสถานที่สนองตอบความต้องการขององค์กร สร้างสัมฤทธิ์ผลในด้านการบริหารงาน และตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้อาคาร

การดำเนินงานจึงครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการ และการให้บริการสนับสนุน โดยเน้นประเด็นสำคัญของความต้องการใช้อาคาร การบริหารทรัพยากรกายภาพ จึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ลักษณะ รูปแบบ ทางด้านกายภาพของอาคารเท่านั้น แต่อยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองของพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารนั้น ต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งระบบอาคารและงานบริการต่างๆที่สนับสนุนต่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลการบริหารทรัพยากรกายภาพ จึงพิจารณาจาก

1. ประสิทธิภาพ efficiency และมีประสิทธิผล effectiveness ของการใช้พื้นที่ และงานบริการในอาคารสถานที่
2. ผลผลิต productivity จากการดำเนินงานขององค์กร
3. ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินในอาคารสถานที่ health and safety
4. ค่าใช้จ่าย และรายได้ cost & profit

โดยพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ องค์กรและพันธกิจขององค์กรผู้ใช้อาคาร สภาพแวดล้อมของการทำงาน และระบบกายภาพที่ประกอบด้วยอาคารสถานที่และงานบริหารสนับสนุน ได้แก่ งานบริการอาคาร และบริหารทั่วไป

2.4.4 คำจำกัดความของระบบบริหารทรัพยากรกายภาพ

มีผู้ให้คำจำกัดความของระบบบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management) ไว้หลายท่านดังนี้

บัณฑิต จุลาสัยและเสรีชัย โชติพานิช (2547 หน้า 47) ให้คำจำกัดความว่า

กระบวนการทำงาน บริหารจัดการ กำกับการใช้ดูแลซ่อมบำรุงอาคารและทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์สำนักงาน สถานที่และสภาพแวดล้อม และการบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้และเจ้าของอาคาร โดยกำหนดให้กิจกรรมและเป้าหมายขององค์กรเป็นศูนย์กลาง อาคารเป็นเครื่องมือสนับสนุนองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Professor Bev Nutt (อ้างถึงใน วิรุจน์ สมโสมณ, 2550 หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า

The management of facility resources and service to support the operations of an organization over time.

การบริหารจัดการทรัพยากรอาคารและงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทรัพยากรนี้สนับสนุนการทำงานและกิจการขององค์กรนั้นๆตลอดเวลา

David Kincaid (อ้างถึงใน วิรุจน์ สมโสมณ, 2550 หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า

The Process that provides the working environment which enables an organization to function.

คือกระบวนการที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อองค์กรสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์

Chartered Institute of Building (อ้างถึงใน ฐาปนี จิระฐิตภา, 2551 หน้า 44) ให้คำจำกัดความว่า

“The continuous planning procurement, operating and management process of all physical assets and their support service, to achieve optimal environmental quality and efficiency, achieving best value for investment with in appropriate resources.”

“เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องของการวางแผน การจัดหา การดำเนินการ และการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารทั้งหมด รวมทั้งงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มี

คุณภาพและประสิทธิภาพ อันจักก่อให้เกิดมูลค่าสูงสุดทางการลงทุน โดยภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม”

The International Facility Management Association (อ้างอิงใน ฐาปณี จิระฐิตภา, 2551 หน้า 45) ให้คำจำกัดความว่า

“The practice of coordinating the physical workplace with the people and work of the organization; integrates the principle of business administration, architecture, and the behavioral and engineering sciences.”

“กระบวนการประสานการทำงานระหว่าง สถานที่ทำงาน กับผู้คน และงานขององค์กร โดยเป็นการประสานความรู้ร่วมกันทางด้านการบริหารธุรกิจ กับศาสตร์ด้านสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม”

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐาปณี จิระฐิตภา, 2551 ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการพื้นที่อาคารประเภทโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมแกรนด์ทาวเวอร์อินน์ ผลการวิจัยพบว่า จากปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการพื้นที่ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนโถงต้อนรับ ปัญหาเกิดจากการบริหารจัดการด้านคน บุคคลากร ทำให้การใช้พื้นที่ในส่วนโถงต้อนรับไม่คล่องตัวในการใช้งาน เนื่องจากบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับความต้องการ และส่วนภัตตาคาร ปัญหาเกิดจากการบริหารจัดการด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ เนื่องจากจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นกลุ่มลูกค้ากรุ๊ปทัวร์มารับประทานอาหารในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาเร่งด่วน เพราะกลุ่มลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ต้องออกเดินทางไปท่องเที่ยวตามเวลาที่นัดหมาย ทำให้การบริหารจัดการพื้นที่ส่วนภัตตาคารในช่วงเวลาเร่งด่วนไม่เพียงพอ เพราะภัตตาคารสามารถรองรับลูกค้าได้เพียง 105 ที่นั่งเท่านั้น แต่ถ้าหากเป็นช่วงเวลากลางคืน ภัตตาคารจะสามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ

รุ่งรวี เชิดตระกูลเกียรติ, 2546 ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมรอยัลปรีนเซส ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ต้องการเข้ามาใช้บริการที่โรงแรมต้องการ การบริการที่มีการยกระดับการบริการที่สูงขึ้น เนื่องจากลูกค้าที่เข้ามาจัดงานประชุม สัมมนา ต้องการการบริการที่มีความรวดเร็วและมีคุณภาพ เพราะส่วนใหญ่ โรงแรมรอยัลปรีนเซสมีลูกค้าที่จัดงานประชุมและสัมมนาค่อนข้างมาก ลูกค้ามาประชุมส่วนใหญ่มาประชุมแล้วก็กลับ ทำให้ต้องมีการปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว และเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ชนิดฐา วงษ์คำจันทร์, 2546 ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจลูกค้าต่อการใช้บริการของ โรงแรมอบลแกรนด์ ผลการวิจัยพบว่า 1.ลูกค้าส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง พนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท 2.มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของ ใกล้เคียงชุมชนคมนาคมทำให้สะดวกสบายในการเข้าพัก (ท่าเล) 3.ลูกค้าที่ใช้ห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงอายุ 20-30 ปี รายได้ 5,000 – 10,000 บาท 4.พึงพอใจสุดในเรื่องของการบริการพนักงาน(การบริการ) 5.ลูกค้าชายใช้ดีสโก้เทคมากที่สุด อายุ 20-30 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสินค้าและบริการเรื่องนักร้องมีคุณภาพ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

วิธีการดำเนินการศึกษา ของการพัฒนาพื้นที่บริเวณนอกราคาร ของโรงแรมริชมอนด์ ได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- รูปแบบการศึกษา
- ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นตอนการดำเนินการงานวิจัย
- เครื่องมือการวิจัย
- การรวบรวมข้อมูล
- ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

3.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยมีแนวทางการศึกษาวิจัย เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับพื้นที่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ภายในโรงแรมริชมอนด์ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแนวทางแก้ไขต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลแนวทางการปรับปรุงพื้นที่ในอนาคต

3.2 ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับการศึกษาคือลูกค้าที่เข้ามางาน Richmond Wedding Fair ในวันที่ 1 มิถุนายน 2556 ข้อมูลที่รวบรวมได้แก่ การสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาในงาน Richmond Wedding Fair ทั้งหมด 100 คน โดยใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการจัดงานภายในพื้นที่ ชั้น 5 นอกราคารของโรงแรมริชมอนด์

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการงานวิจัย

3.3.1 รวบรวมข้อมูลพื้นที่นอกราคารของโรงแรมริชมอนด์

3.3.2 จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3.3.3 สัมภาษณ์และสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาในงาน Richmond Wedding Fair วันที่ 1 มิถุนายน 2556

3.3.4 ประเมินการพื้นที่การใช้งานต่อการให้บริการ

3.3.5 หาแนวทางจัดการบริการจัดการพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ

3.3.6 นำข้อมูลที่ได้มาสรุปและวิเคราะห์เพื่อให้พื้นที่ได้เกิดมูลค่าและประโยชน์มากที่สุด

3.3.7 สรุปผลงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

3.4 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจนี้ประกอบด้วย

3.4.1 แบบสอบถามความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

3.4.2 ข้อมูลการจัดพื้นที่นอกอาคาร บริเวณ ชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์

3.4.3 การสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการ ในงาน Richmond Wedding Fair

3.4.4 สสำรวจข้อมูลพื้นที่การจัดเตรียมพื้นที่สำหรับงานแต่งงานของโรงแรมฯ

3.4.5 จากพนักงานผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่บริเวณนอกอาคาร บริเวณ ชั้น 5 ของโรงแรมฯ

3.4.6 การสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบของแผนกที่เกี่ยวข้องการจัดงานแต่งงาน ได้แก่ แผนกจัดเลี้ยง แผนกช่าง แผนกครัว แผนกดอกไม้ ฯลฯ

3.5 การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลที่รวบรวมได้ดังนี้

3.5.1 ในการศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยการจัดทำแบบสอบถามสำหรับลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการวิเคราะห์

3.5.2 ดำเนินการสำรวจขนาดพื้นที่นอกอาคาร บริเวณ ชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์

3.5.3 จากข้อมูลจำนวนลูกค้าที่จัดงานแต่งงานและเข้ามาในงาน Richmond Wedding Fair ได้มีการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่จัดงาน Richmond Wedding Fair เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2556 และพนักงานผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่บริเวณนอกอาคารของโรงแรมริชมอนด์

3.5.4 สอบถามและเก็บข้อมูลจากพนักงาน เช่น การสัญจรขึ้นลงส่งอาหาร, การดูแลต้นไม้ เป็นต้น

3.6 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

การวางแผนผลศึกษางานจะดำเนินการ เรื่องของการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ผลกระทบ รวมทั้งปัญหาต่างๆของโครงการ โดยใช้ทฤษฎีหลักการที่เกี่ยวข้องในการจัดการพื้นที่ของโรงแรมฯ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

รายละเอียด	พ.ศ. 2556					
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
1. เก็บข้อมูลลูกค้าจากงาน Richmond Wedding Fair 2013						
2. ศึกษาข้อมูลพื้นที่บริเวณนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์						
3. ศึกษาข้อมูลจากการใช้งานของพื้นที่ ที่เกี่ยวข้อง						
4. ศึกษาทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวข้อง						
5. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง						
6. กำหนดแนวทางในการจัดการพื้นที่บริเวณนอกอาคาร						
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล						
8.สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะอื่นๆและจัดทำโครงการ						

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

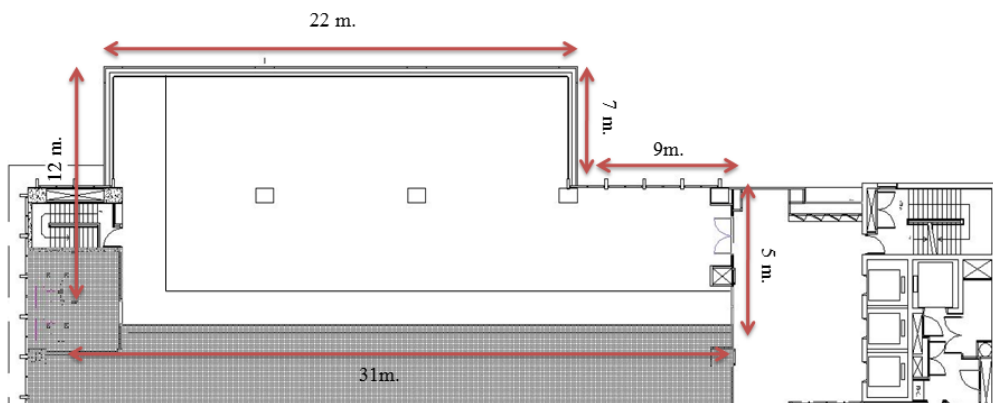
จากข้อมูลทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบกับการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์พื้นที่บริเวณนอกรอาคารได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- การศึกษาลักษณะทั่วไปพื้นที่บริเวณนอกรอาคารโรงแรมริชมอนด์
- การวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในงาน Richmond Wedding Fair
- การจัดการพื้นที่ภายในบริเวณนอกรอาคาร โครงการ Garden of Love
- การจัดการพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกรอาคารโรงแรมฯ ให้เป็นโครงการ Garden of Love
- การจัดการพื้นที่ส่วนหลังของการบริการในโครงการ Garden of Love
- ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การศึกษาลักษณะทั่วไปของพื้นที่บริเวณนอกรอาคารโรงแรมริชมอนด์

ลักษณะพื้นที่บริเวณนอกรอาคารของโรงแรมริชมอนด์ อยู่ชั้น 5 “อาคาร East Wing” มีพื้นที่โดยรวม 350 ตารางเมตร และเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ซึ่งพื้นที่นี้เคยถูกใช้งานมาเป็นลานเบียร์สดภายใต้ชื่อโครงการ The Terrace เปิดเฉพาะช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม เท่านั้น และตอนนี้ได้ปิดกิจการลง เมื่อปี 2552 จึงเป็นพื้นที่ที่ไม่ได้ถูกใช้งาน



ภาพประกอบที่ 4.1 แสดงพื้นที่ บริเวณนอกรอาคาร โรงแรมริชมอนด์

ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.2 พื้นที่ บริเวณนอกรอาคาร โรงแรมริชมอนด์ ณ ปัจจุบัน มุม A
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.3 พื้นที่ บริเวณนอกรอาคาร โรงแรมริชมอนด์ ณ ปัจจุบัน มุม B
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

ตารางที่ 4.1 อุปกรณ์ที่จำเป็นใช้ในพื้นที่โครงการ

ลำดับ	รายการ	น้ำหนัก (kg.)	จำนวน	รวมน้ำหนัก
1	โต๊ะกลม	35	15	525
2	เก้าอี้	1	150	150
3	เวทีกับชุดเครื่องเสียง	150	1	150
4	โต๊ะยาว	15	4	60
5	ต้นไม้	150	5	750
6	คน	70	150	10,500
7	พนักงาน	70	10	700
8	โครงสร้างหลังคาอลูมิเนียม	500	1	500
9	ผนังไม้	20	5	100
10	ผนังกระจก	40	5	200
11	พื้นที่สระน้ำ	50	1	50
12	สะพานไม้	70	1	70
13	ชุดโคมไฟ	3	10	30
14	ป้ายไฟ โครงการ	50	1	50
น้ำหนักรวม				13,835

จากตารางที่ 4.1 แสดงถึงรายละเอียดของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในโครงการ Garden of Love เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งอุปกรณ์ส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์หลักๆที่สามารถใช้ได้กับทุกๆงานบนพื้นที่ดังกล่าว

ตารางที่ 4.2 เป็นเกณฑ์การก่อสร้างของการรองรับน้ำหนักของพื้นที่ให้ส่วนต่างๆ และส่วนพื้นที่ได้ดำเนินการทำวิจัยนี้ เป็นพื้นที่กันสาดหรือพื้นหลังคาคอนกรีต ซึ่งแสดงรับน้ำหนักได้ 100 กิโลกรัมต่อตารางเมตร ดังนั้นพื้นที่ที่ได้ทำการวิจัยนี้ มีขนาด 350 ตารางเมตร ซึ่งจะรองรับน้ำหนักได้ถึง 35,000 ตารางเมตร และจากตารางที่ 4.1 ได้แสดงน้ำหนักรวมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในพื้นที่จะมีน้ำหนักรวมที่ 13,835 กิโลกรัม หรือคิดเป็นร้อยละ 40 ของค่าพื้นที่รวมที่สามารถรองรับได้ แสดงให้เห็นพื้นที่ดังกล่าวนี้สามารถรองรับน้ำหนักได้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลประเภทการใช้อาคารที่สามารถรองรับน้ำหนัก

ประเภทการใช้อาคาร	น้ำหนักบรรทุกจรขั้นต่ำ (กก.ตร.ม.)
1. หลังคา	50
2. พื้นกันสาดหรือพื้นหลังคาคอนกรีต	100
3. ที่พักอาศัย โรงเรียนอนุบาล ห้องน้ำ-ห้องส้วม	150
4. ห้องแถว ตึกแถว อาคารชุด หอพัก โรงแรม	200
5. สำนักงาน ธนาคาร	250
6. อาคารพาณิชย์ มหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียน	300
7. ห้องโถง บันไดและช่องทางเดินของอาคารชุด หอพัก โรงแรม โรงพยาบาล สำนักงาน ธนาคาร	300
8. ตลาด ห้างสรรพสินค้า หอประชุม โรงมหรสพ ภัตตาคาร ห้องประชุม ห้องอ่านหนังสือในหอสมุด ที่จอดรถ/เก็บ รถยนต์นั่ง	400
9. ห้องโถง บันไดและช่องทางเดินของอาคารพาณิชย์ มหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียน	400
10.คลังสินค้า โรงกีฬา พิพิธภัณฑฯ อิมเจอร์ โรงพิมพ์ โรงงานอุตสาหกรรม ห้องเก็บเอกสารและพัสดุ	500
11.ห้องโถง บันได ช่องทางเดินของตลาด ห้างสรรพสินค้า หอประชุม โรงมหรสพ ภัตตาคาร และหอสมุด	500
12.ห้องเก็บหนังสือของหอสมุด	600
13.ที่จอดรถหรือเก็บรถยนต์บรรทุกเปล่าและรถอื่นๆ	800
14.แรงลมที่กระทำต่ออาคาร (กรณีไม่มีเอกสารอ้างอิง)	
– ส่วนของอาคารที่สูงไม่เกิน 10 เมตร	50
– ส่วนของอาคารที่สูงกว่า 10 เมตร แต่ไม่เกิน 20 เมตร	80
– ส่วนของอาคารที่สูงกว่า 20 เมตร แต่ไม่เกิน 40 เมตร	120
– ส่วนของอาคารที่สูงกว่า 40 เมตร	160

ที่มา : หนังสือการออกแบบเบื้องต้น โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ในงาน Richmond Wedding Fair วันที่ 1 มิถุนายน 2556

จากข้อมูลลูกค้าที่ได้เข้ามาดูงานจำนวน 100 ท่าน ในงาน Richmond Wedding Fair เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2556 ซึ่งสามารถได้ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจภายในงานจำนวน 43 ท่าน

ตารางที่ 4.3 ลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบ Indoor และ Outdoor

INDOOR	OUTDOOR
24	19
รวม 43 คน	

จากตารางที่ 4.3 ทำให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบ INDOOR 24 คน และ แบบ OUTDOOR 19 คน

ตารางที่ 4.4 ความต้องการของลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานพื้นที่แบบ Outdoor

ความต้องการของลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานพื้นที่แบบ Outdoor ที่โรงแรมริชมอนด์	ความต้องการของลูกค้า	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1. ลูกค้าที่ต้องการหลังคาแบบ Open Roof	15	4
2. ลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบในสวน	19	0
3. ลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานที่มีแสงสีเสียงแบบครบวงจร	19	0
4. ลูกค้าต้องการพื้นที่จัดงานแต่งงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป	19	0

จากตารางที่ 4.4 ทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงาน โดยลูกค้าที่ต้องการหลังคาแบบ Open Roof จำนวน 15 คน และลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบในสวน ลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานที่มีแสงสีเสียงแบบครบวงจร ลูกค้าต้องการพื้นที่จัดงานแต่งงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ทั้งหมดมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.5 ความต้องการของลูกจ้างต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงาน

ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงาน	ความต้องการของลูกจ้าง	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1. ลูกจ้างต้องการพัดลมไอน้ำภายในงาน	19	0
2. ลูกจ้างต้องการระบบเสียงและLCD Projector และ Screen	19	0
3. ลูกจ้างต้องการดอกไม้ประดับตกแต่งภายในงาน	19	0
4. ลูกจ้างต้องการข้อความบนเวที	18	1
5. ลูกจ้างต้องการเค้กแต่งงาน	15	4
6. ลูกจ้างต้องการรูปแบบผ้าที่ประดับในงาน	16	3
7. ลูกจ้างต้องการอุปกรณ์ตกแต่งด้านหน้างาน	16	3
8. ลูกจ้างต้องการอาหารและเครื่องดื่มภายในงาน	19	0
9. ลูกจ้างต้องการ บริการที่ดูแลผู้เข้าร่วมงานภายในงาน	19	0
10. ลูกจ้างต้องการสถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมงานภายในงาน	19	0
11. ลูกจ้างต้องการ โต๊ะและเก้าอี้สำหรับภายในงาน	19	0

จากตารางที่ 4.5 ทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกจ้างต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงานพบว่า ลูกจ้างทั้ง 19 คน ต้องการให้มีพัดลมไอน้ำ ต้องการระบบเสียง LCD Projector และScreen ต้องการดอกไม้ประดับตกแต่ง ต้องการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการบริการที่ดูแลผู้เข้าร่วมงาน ต้องการสถานที่จอดรถที่เพียงพอ และลูกจ้างต้องการ โต๊ะเก้าอี้สำหรับภายในงาน ส่วนลูกจ้างต้องการข้อความบนเวที 18 คน รวมทั้งต้องการรูปแบบผ้าที่ประดับในงานต้องการอุปกรณ์ตกแต่งด้านหน้างานมี 16 คน และสุดท้ายลูกจ้างที่ต้องการเค้กแต่งงาน 15 คน

4.3 การจัดการพื้นที่ภายในบริเวณนอกรอาคาร โครงการ Garden of Love

การจัดพื้นที่ภายในบริเวณนอกรอาคาร โครงการ Garden of Love มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายอย่างดังนี้

4.3.1 การจัดวาง โต๊ะเก้าอี้สำหรับลูกค้านั่ง ที่มีจัดทั้งแบบ โต๊ะจีนและCocktailซึ่ง โต๊ะจีนขนาด 1.5 เมตร (โต๊ะกลม) เมื่อรวมเก้าอี้จะอยู่ที่ 2 เมตร และถ้าหักจากพื้นที่ที่จัดวางองค์ประกอบอื่นๆเรียบร้อยแล้วจะสามารถรับลูกค้าได้ถึง150 ท่าน จำนวน 15 โต๊ะ เพราะพื้นที่ความกว้าง อยู่ที่ 12 เมตร และยาว 22 เมตร (วัดเฉพาะพื้นที่ที่สามารถวาง โต๊ะและเก้าอี้ได้) ในส่วนของการจัดวางโต๊ะแบบ Cocktail จะใช้โต๊ะขนาด 60 เซนติเมตร (โต๊ะกลม) เมื่อจัดวางโต๊ะแล้ว 12 ตัว จะสามารถรองรับแขกได้ถึง 200 ท่าน

4.3.2 การจัดวาง โต๊ะสำหรับเก็บงานจะอยู่บริเวณด้านหลังทางเข้าของพนักงานในบริเวณ Garden of Love จำนวน 2 จุด โต๊ะที่ใช้วางเพื่อเก็บงานจะมีขนาด 1.2 เมตร (โต๊ะสี่เหลี่ยมพื้นผ้า)

4.3.3 การจัดวาง โต๊ะสำหรับวางเค้ก ที่อยู่ตรงบริเวณด้านหน้าเวที ขนาดของโต๊ะ 60 เซนติเมตร

4.3.4 การจัดวางเวที ขนาดของเวที 5 เมตร

4.3.5 การจัดวางเครื่องเสียง LCD Projector/Screen จะจัดวางอยู่บริเวณด้านหน้าเวที และบริเวณตรงกลางงาน เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นชัดเจน ส่วนเครื่องเล่น DVD และ MIX ที่ปรับ เปิดปิดเสียงจะอยู่บริเวณหลังเวที

4.3.6 การจัดวางพัดลมไอน้ำจะจัดวางตามบริเวณจุดต่างๆโดยประมาณ 5 ตัว ขนาดของพัดไอน้ำกว้าง 60 เซนติเมตร

4.3.7 การจัดวางบาร์น้ำ ซึ่งจะอยู่บริเวณด้านหน้าเวทีตรงเสา

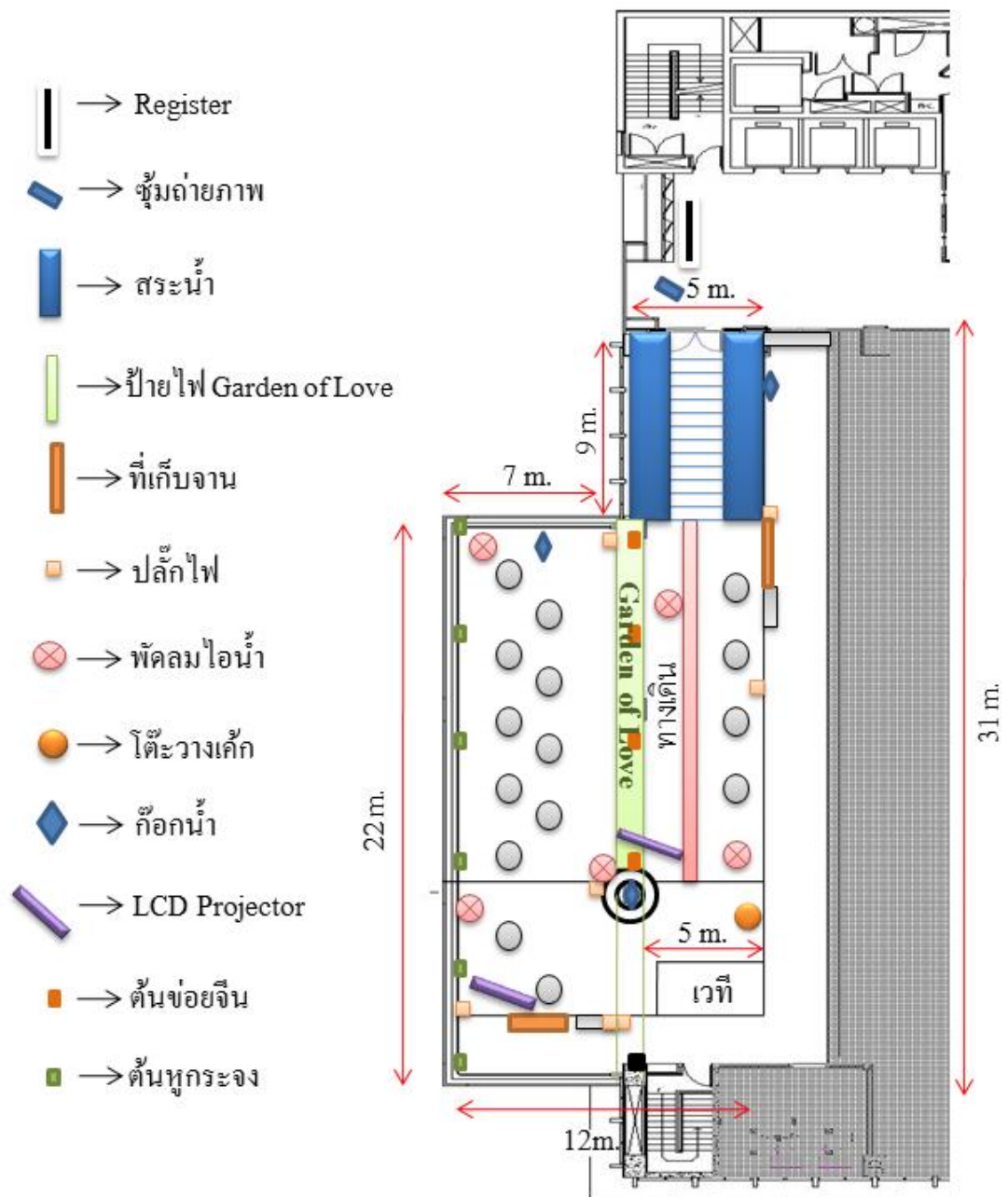
4.3.8 การจัดวางป้าย Garden of Love บนบริเวณเสา ขนาดความยาว 22 เมตร เพื่อให้ลูกค้ามองมาจากรถไฟฟ้าหรือบนถนนได้เห็น Garden of Love

4.3.9 การจัดวางปลั๊กไฟก็จะมีประมาณ 6 จุด โดยแต่ละจุดเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานเกี่ยวกับเรื่องของไฟฟ้า

4.3.10 การจัดวางก๊อคน้ำ จะมีอยู่ 3 จุด มีบริเวณบาร์น้ำ บริเวณด้านหน้าทางเข้า และบริเวณด้านข้าง ในการจัดวาง

4.3.11 ต้นหูกระจง ต้นข่อยจีน จะจัดวางอยู่บริเวณขอบอาคาร โดยต้นหูกระจงจะปลูกทั้งหมด 6 ต้น ส่วนต้นข่อยจีนพันรอบเสา 5 ต้น

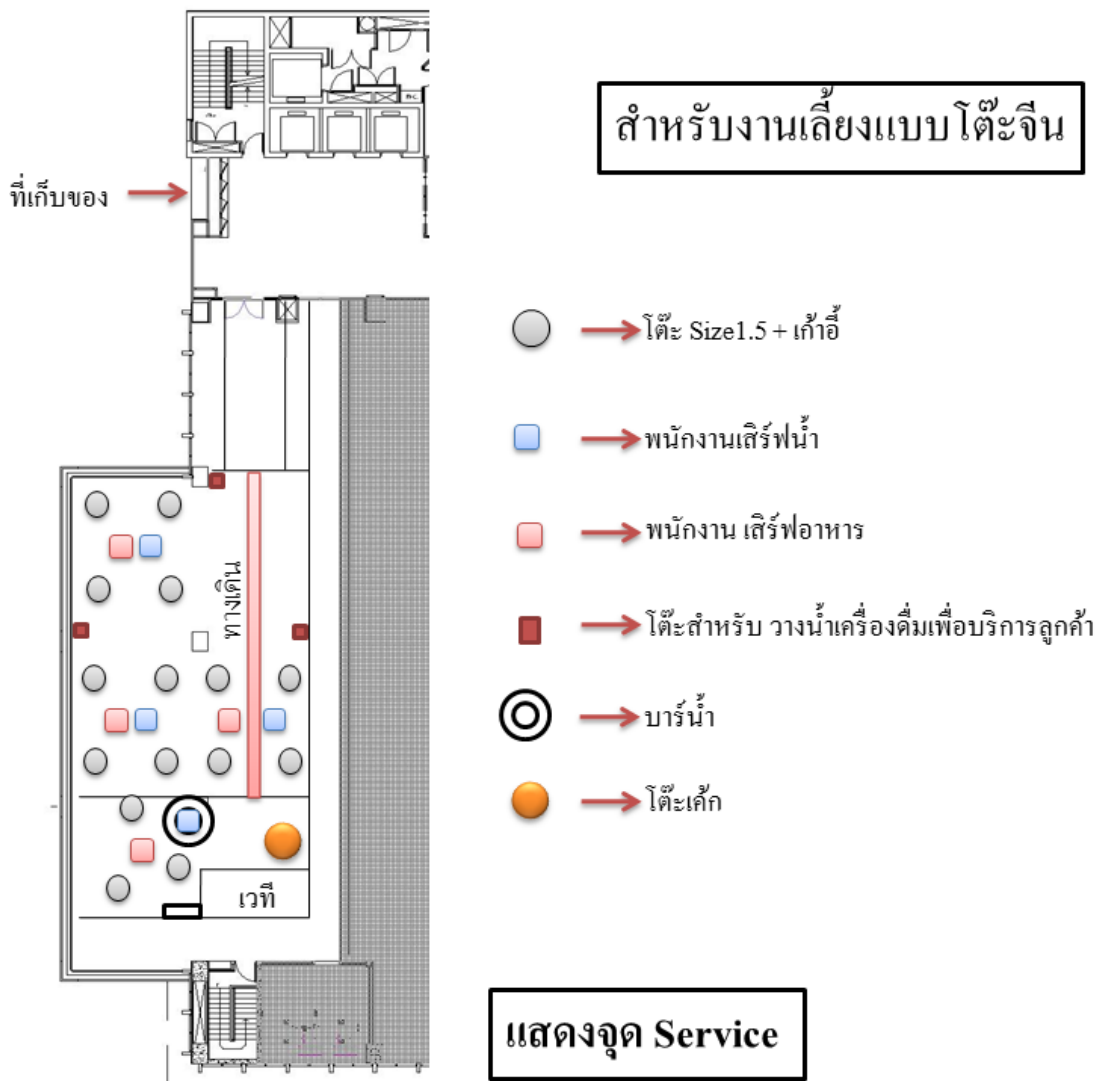
4.3.12 การจัดพื้นที่บริเวณทางเดินความยาว 25 เมตร



ภาพประกอบที่ 4.4 พื้นที่การใช้งานของบริเวณ Garden of Love

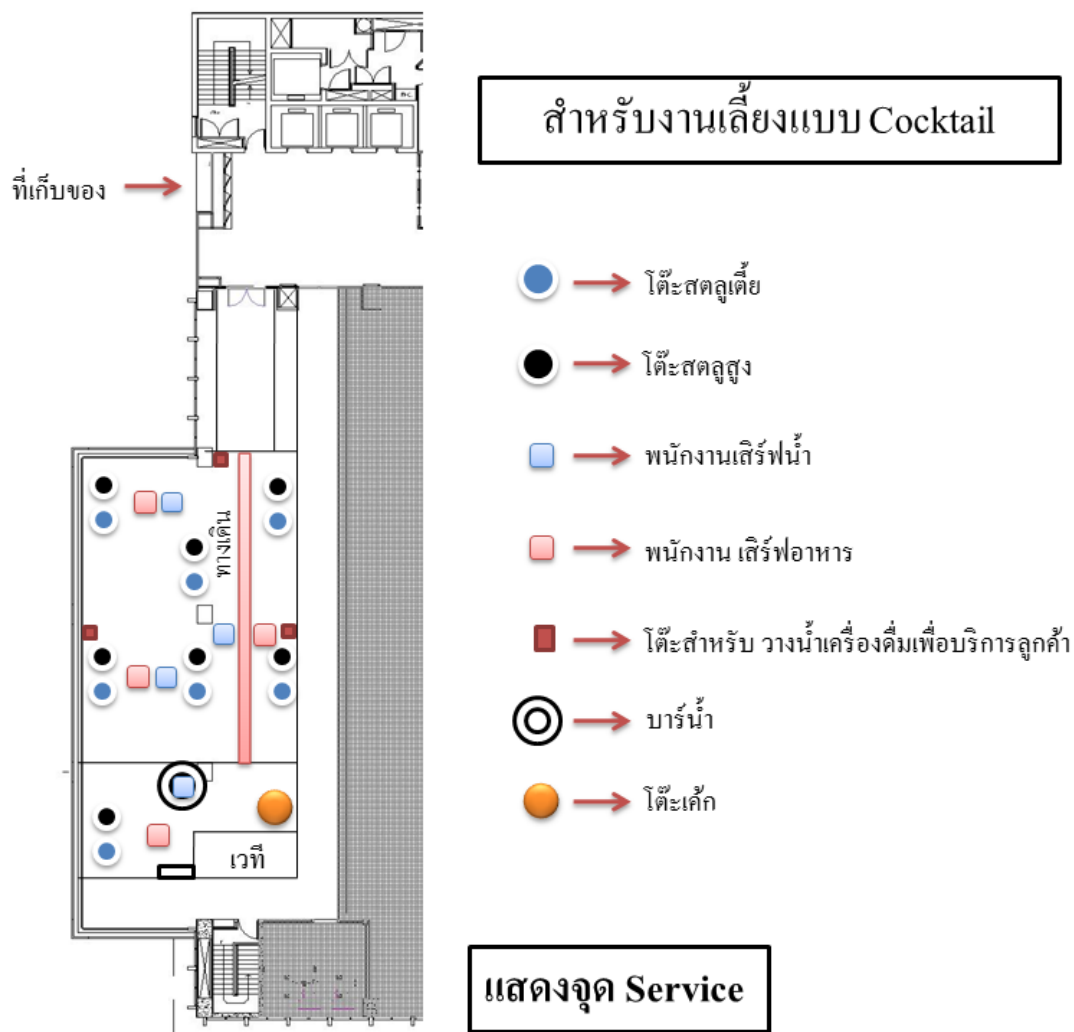
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

ภาพประกอบที่ 4.13 แสดงตัวอย่าง การจัดพื้นที่สำหรับพนักงานเสิร์ฟ โดยการจัดแบบโต๊ะจีน ขนาดของโต๊ะจีน 1.5 เมตร บนพื้นที่ 350 เมตร โดยจะจัดโต๊ะจีนได้ประมาณ 15 โต๊ะ ลูกค้ำที่รองรับได้ 150 ท่าน หลังจากจัดวางองค์ประกอบต่างๆที่ได้กล่าวข้างต้น และ จะมีพนักงานเสิร์ฟอาหาร 4 คน และพนักงานเสิร์ฟน้ำ 3 คน บาร์น้ำ 1 คน



ภาพประกอบที่ 4.5 พื้นที่การใช้งานสำหรับงานเลี้ยงแบบโต๊ะจีนบริเวณ Garden of Love
 ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

ภาพประกอบที่ 4.14 แสดงตัวอย่างการจัดพื้นที่สำหรับพนักงานเสิร์ฟ โดยการจัดแบบ Cocktail ใช้โต๊ะสตูในการวางอาหาร โดยประมาณ 7 จุด ลูกค้าที่รองรับได้ 200 ท่าน หลังจากจัดวางองค์ประกอบต่างๆที่ได้กล่าวข้างต้น และจะมีพนักงานเสิร์ฟอาหาร 4 คน และพนักงานเสิร์ฟน้ำ 3 คน บาร์น้ำ 1 คน



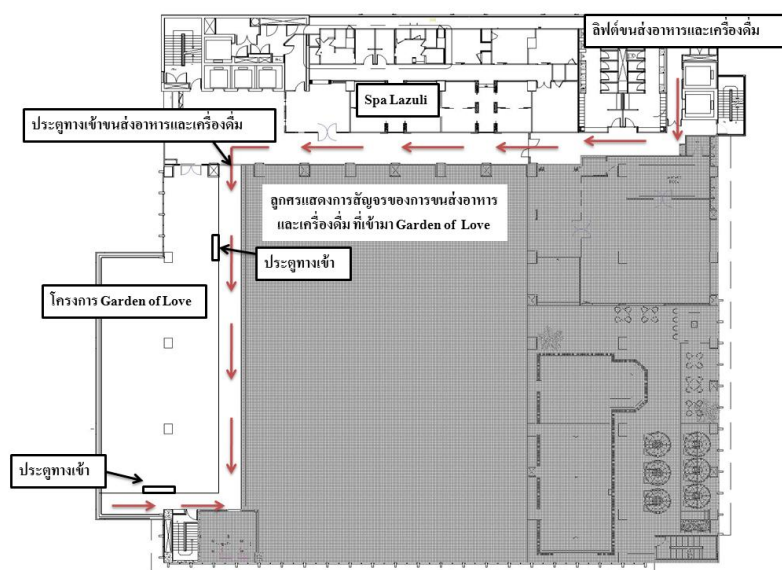
ภาพประกอบที่ 4.6 พื้นที่การใช้งานสำหรับงานเลี้ยงแบบ Cocktail ของบริเวณ Garden of Love
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

4.4 การจัดการพื้นที่ส่วนหลังของการบริการ โครงการ Garden of Love

การจัดการพื้นที่ส่วนหลังของพื้นที่ชั้น 5 โครงการ Garden of Love นั้น มีปัจจัยหลักของการบริการหลายอย่างเช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การขนย้ายโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆภายในงานจัดเลี้ยงแต่งงาน การขนย้ายเครื่องเสียง LCD Projector และScreen และการขนส่งดอกไม้

4.4.1 การสัญจรของการขนส่งอาหารและเครื่องดื่ม

การสัญจรของการขนส่งอาหารและเครื่องดื่มเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยทางสัญจรที่จะขนส่งอาหารและเครื่องดื่มนั้นจะต้องนำอาหารและเครื่องดื่ม จากครัวชั้น 4 โดยใช้ลิฟต์ในการสัญจร ซึ่งระยะจากหน้าลิฟต์ชั้น 5 ถึงพื้นที่จัดงานเลี้ยง มีระยะโดยประมาณ 55 เมตร ซึ่งจะต้องผ่านพื้นที่ Spa Lazuli เพื่อขนส่งอาหารและเครื่องดื่ม



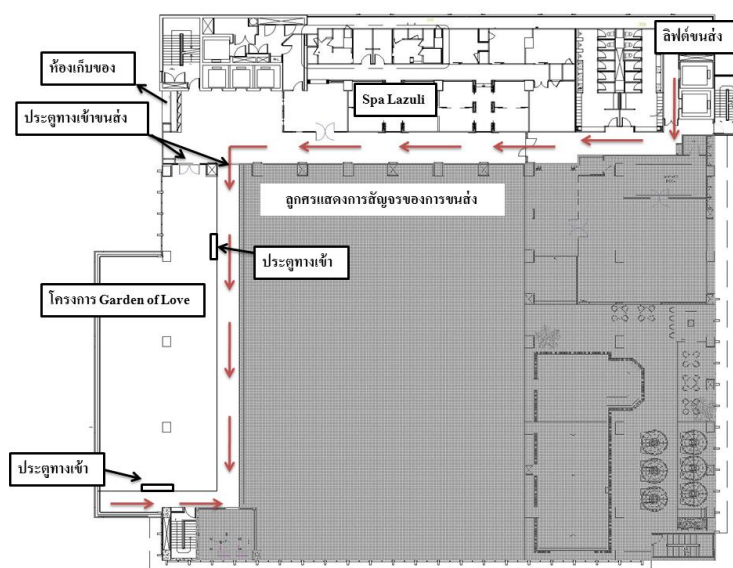
ภาพประกอบที่ 4.7 พื้นที่การสัญจรของการขนส่งอาหารและเครื่องดื่มที่เข้ามา Garden of Love
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.8 รถเข็นเพื่อขนส่งอาหารและเครื่องดื่มน้ำ
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

4.4.2 การขนย้ายโต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆและพัคลมไอน้ำ

การขน โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ พัคลมไอน้ำภายในงาน จากสโตร์ห้องจัดเลี้ยงชั้น 4 โดยใช้ลิฟต์ในการสัญจร ซึ่งระยะจากหน้าลิฟต์ชั้น 5 ถึงพื้นที่จัดงานเลี้ยง มีระยะโดยประมาณ 55 เมตร ซึ่งจะต้องผ่านพื้นที่ Spa Lazuli เพื่อขนส่งเก้าอี้จะมีรถเข็นที่ใช้ในการขนย้าย ส่วนโต๊ะจะมีล้อรถอยู่ที่ขาโต๊ะไว้สำหรับขนย้าย



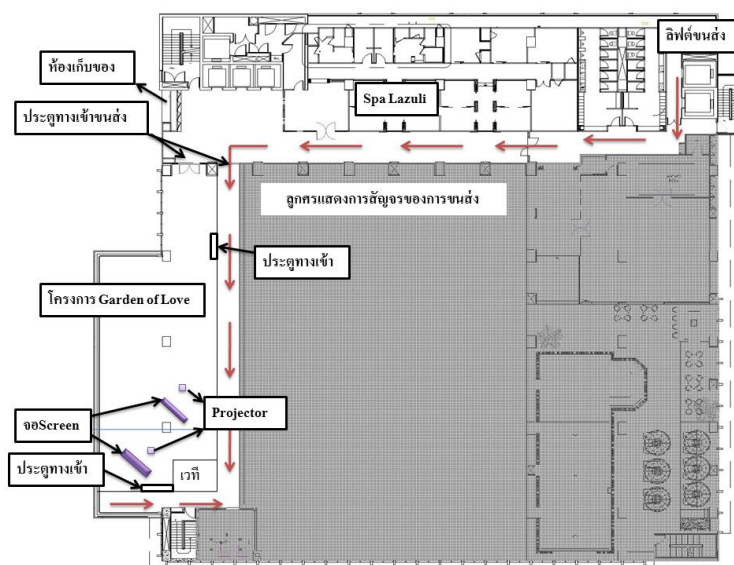
ภาพประกอบที่ 4.9 พื้นที่การขนย้ายโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆและพัคลมไอน้ำ
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.10 รถเข็นขนย้ายเก้าอี้ และ โต๊ะล้อรถ
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

4.4.3 การขนย้ายเครื่องเสียง LCD Projector และScreen

การขนย้ายเครื่องเสียง LCD Projector และScreen จากสโตร์ห้องช่างSound ชั้น 4M โดยใช้ลิฟต์ในการสัญจร ซึ่งระยะจากหน้าลิฟต์ชั้น 5 ถึงพื้นที่จัดงานเลี้ยง มีระยะโดยประมาณ 55 เมตร ซึ่งจะต้องผ่านพื้นที่ Spa Lazuli เพื่อขนส่งเครื่องเสียง LCD Projector และScreen โดยมีรถเข็นที่สามารถรองรับเครื่องเสียง LCD Projector และScreen ต่างๆ ได้ ในส่วนของเครื่อง DVD หรือMIX เพื่อใช้ในการปรับ ปิด เปิด เสียงบริเวณห้องเสียงจะอยู่ด้านหลังเวที



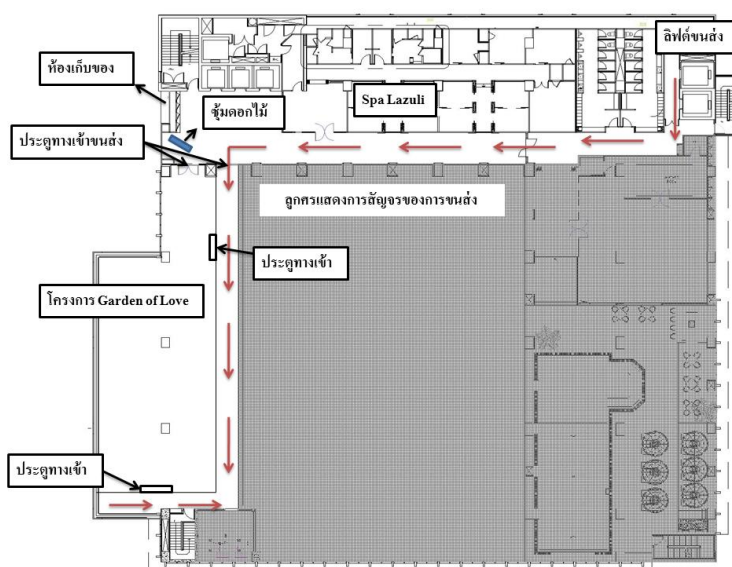
ภาพประกอบที่ 4.11 พื้นที่การขนย้ายโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆที่เข้ามา Garden of Love
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.12 รถเข็นขนย้ายเครื่องเสียง LCD Projector และScreen
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

4.4.4 การขนส่งดอกไม้

การขนส่งดอกไม้ห้องดอกไม้ ชั้น L โดยใช้ลิฟต์ในการสัญจร ซึ่งระยะจากหน้าลิฟต์ชั้น 5 ถึงพื้นที่จัดงานเลี้ยง มีระยะโดยประมาณ 55 เมตร ซึ่งจะต้องผ่านพื้นที่ Spa Lazuli เพื่อขนส่งดอกไม้ จะมีรถเข็นที่ใช้ในการขนย้าย



ภาพประกอบที่ 4.13 พื้นที่การขนส่งดอกไม้ที่เข้ามา Garden of Love
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.14 รถขนส่งดอกไม้

ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

4.5 การจัดการพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารโรงแรมฯ ให้เป็นโครงการ Garden of Love

ผลจากการดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางพัฒนาโครงการ Garden of Love เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการโครงการในอนาคต สิ่งสำคัญคือกำหนดทีมงานดูแลโครงการฯ การวางแผนการดำเนินการที่เหมาะสม และเป้าหมายที่ชัดเจนของการดำเนินงาน เพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

4.5.1. งานออกแบบและตกแต่ง

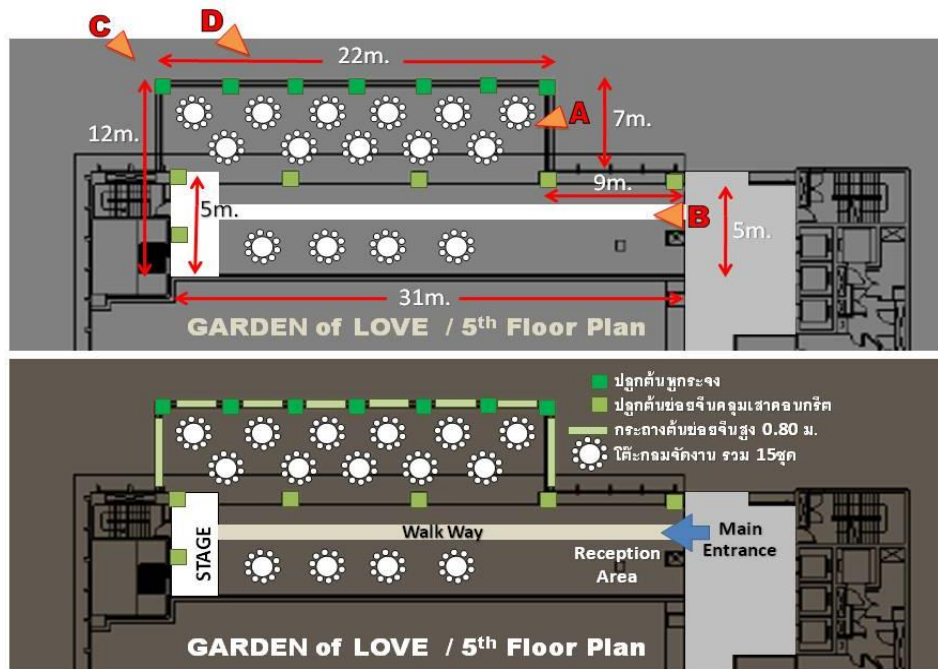
โครงการ Garden Of Love บนพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์ โดยมีงานออกแบบและออกแบบดังนี้



ภาพประกอบที่ 4.15 ภาพด้านหน้าตึก ตรงพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร



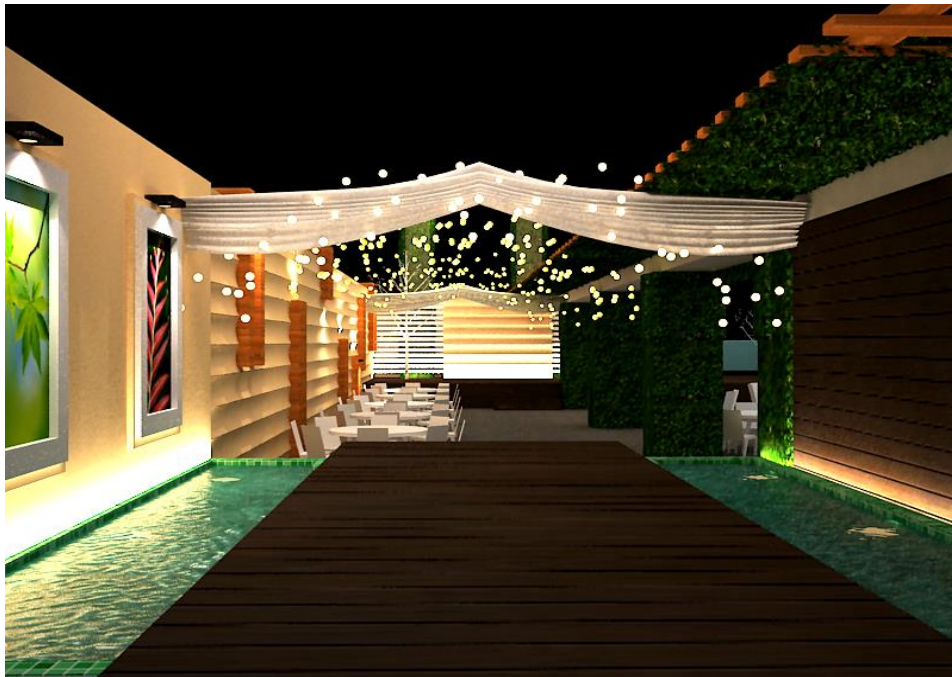
ภาพประกอบที่ 4.16 ภาพมองจากด้านนอกอาคาร โรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.17 Floor Plan ชั้น 5 บริเวณนอกรอาคารโรงแรมริชมอนด์



ภาพประกอบที่ 4.18 การออกแบบมุมมอง VIEW A



ภาพประกอบที่ 4.19 การออกแบบมุมมอง VIEW B



ภาพประกอบที่ 4.20 การออกแบบมุมมอง VIEW C



ภาพประกอบที่ 4.21 การออกแบบมุมมอง VIEW D



ภาพประกอบที่ 4.22 หลังคาแบบเปิดได้
ที่มา : OPEN-ROOF GREENHOUSE

4.5.2. บรรยากาศของพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกรถอาคารก่อนปรับปรุงและหลังปรับปรุง

BEFORE

AFTER



ภาพประกอบที่ 4.23 ก่อนปรับปรุงและภาพจำลองหลังปรับปรุงในมุมต่างๆของพื้นที่
ที่มา : โรงแรมริชมอนด์

4.6 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ การจัดการพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดประโยชน์นั้น พบว่าบริเวณ ชั้น 5 ของอาคารของโรงแรมริชมอนด์ เป็นพื้นที่ที่เหมาะสม สำหรับการสร้าง Garden Of Love เพราะบริเวณดังกล่าวเป็นบริเวณที่รถไฟฟ้าสายสีม่วงวิ่งผ่านในอนาคต ถือเป็นโอกาสที่ดีสำหรับพื้นที่บริเวณนี้อาคารนี้ รวมทั้งยังเป็นการสร้างจุดขายที่แตกต่าง สำหรับการจัดงานแต่งงานให้กับลูกค้าในบริเวณจังหวัดนนทบุรี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพื้นที่บริเวณนอกรั้วอาคารชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ ประสิทธิภาพและมีมูลค่านั้น นำมาสู่การสรุปผลการศึกษา การอภิปราย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

- สรุปผลการศึกษา
- การอภิปรายผล
- ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกรั้วอาคาร พบว่าบนพื้นที่ 350 ตารางเมตร สามารถรองรับน้ำหนักได้ถึง 35,000 กิโลกรัม ซึ่งสามารถรองรับโต๊ะกลม, เก้าอี้, เวทีกับชุดเครื่องเสียง, โต๊ะยาว, ต้นไม้, ลูกค้า, พนักงาน และสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ที่มีจำนวนรวมประมาณ 13,835 กิโลกรัม หรือคิดเป็นร้อยละ 40 ของน้ำหนักที่รองรับได้ ทำให้พื้นที่บริเวณนอกรั้วอาคารนี้สามารถรองรับน้ำหนักได้เพียงพอ

บนพื้นที่ขนาด 350 ตารางเมตร ยังได้มีการแบ่งพื้นที่ต่างๆ ได้เพียงพอกับจำนวนพื้นที่ที่ต้องการและจากการเก็บข้อมูลของลูกค้า 100 ท่าน ในงาน Wedding Fair เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2556 นั้น สามารถเก็บข้อมูลลูกค้าได้จำนวน 43 ท่าน มีผู้ที่สนใจจัดงานแต่งงานแบบ Outdoor 19 ท่าน จึงทำให้ทราบถึงความต้องการ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงานของลูกค้า เช่น ลูกค้าต้องการระบบเสียง LCD Projector และ Screen, ลูกค้าต้องการพัดลมปรับอากาศ, ลูกค้าต้องการโต๊ะเก้าอี้และลูกค้าต้องการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

ซึ่งจากการศึกษาโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกรั้วอาคาร สามารถทำให้เป็นโครงการ Garden of Love ได้ โดยโครงการฯ นี้ยังสามารถเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับผู้บริหารกลุ่มโรงแรมริชมอนด์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกรั้วอาคารได้ ซึ่งหากโครงการฯ นี้แล้วเสร็จ จะมีลูกค้ากลุ่มดังกล่าวและลูกค้ากลุ่มใหม่เข้ามาใช้บริการในอนาคตอย่างแน่นอน

5.2 การอภิปรายผล

วัดจากแนวโน้มกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการสอบถามจำนวน 43 คน มีผู้สนใจจากข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มลูกค้าที่มีความสนใจในโครงการ Garden of Love และมีโครงการที่จะจัดงานแต่งงานแบบ Outdoor ดังนั้นถ้าโครงการ Garden of Love สามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จจริง จะมีลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเข้ามาใช้บริการในอนาคตนี้ได้ ซึ่งสรุปข้อมูลเบื้องต้นสมควรที่จะดำเนินการพัฒนาเป็นโครงการ Garden of Love อย่างยิ่งเพราะนอกจากจะได้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวแล้วยังได้ลูกค้ากลุ่มใหม่อีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องโครงการ Garden of Love พื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร โรงแรม ริชมอนด์ จึงมีแนวทางข้อเสนอแนะดังนี้

- ข้อเสนอแนะ เรื่องของข้อจำกัดของพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารและแนวทางทางแก้ไขของข้อจำกัด
- เสนอแนะการเปลี่ยนบริเวณพื้นที่ของการสัญจรขนส่ง ระหว่าง ลิฟต์ไปยังโครงการ Garden of Love ให้สะดวกขึ้น

5.3.1 ข้อเสนอแนะ เรื่องของข้อจำกัดของพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารและแนวทางทางแก้ไขของข้อจำกัด

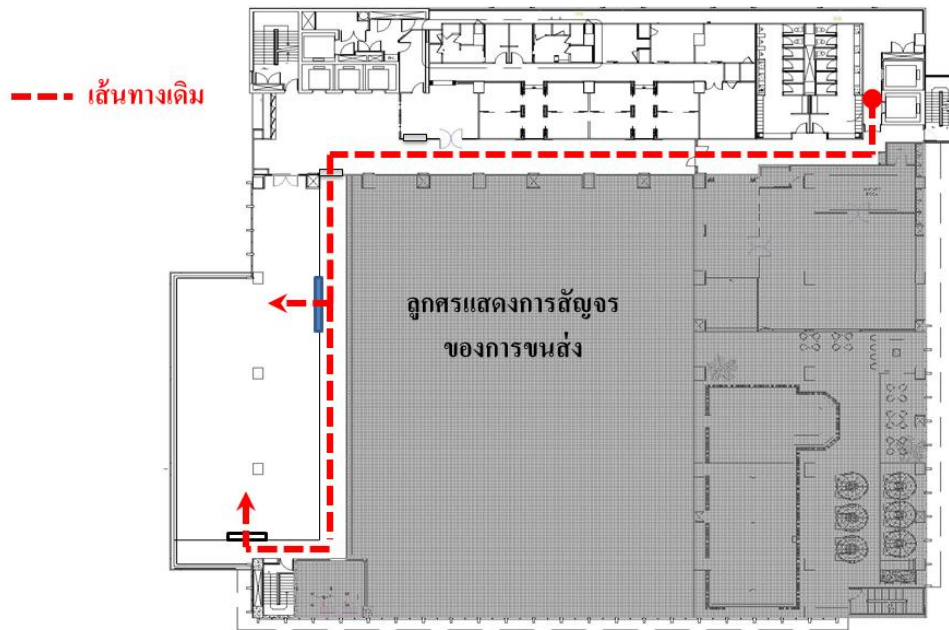
ตารางที่ 5.1 ข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคารและแนวทางแก้ไขข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร

ข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร	แนวทางแก้ไขข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร
1. ต้องดูแลทำความสะอาดไม่ให้เกิด ฝุ่น หรือสิ่งสกปรก ซึ่งอาจจะไปอุดตันท่อได้	1. ตรวจสอบเช็คระบบระบายน้ำรวมถึงทำความสะอาดพื้นที่อยู่เสมอ
2. การเลือกวัสดุหรือกระถางใส่ต้นไม้ในการตกแต่งเพราะกระถางต้นไม้สำหรับสวนกลางแจ้งนั้นควรทำจากวัสดุธรรมชาติ อย่างเช่น ไม้ ดินเผา หรือเหล็ก โดยวัสดุเหล่านี้สามารถเข้ากับการตกแต่งในสไตล์ต่างๆได้มากมายอีกด้วย	2. หลีกเลี่ยงการใช้กระถางที่ทำมาจากพลาสติก เพราะวัสดุเหล่านี้ไม่ทนต่อแสงแดด

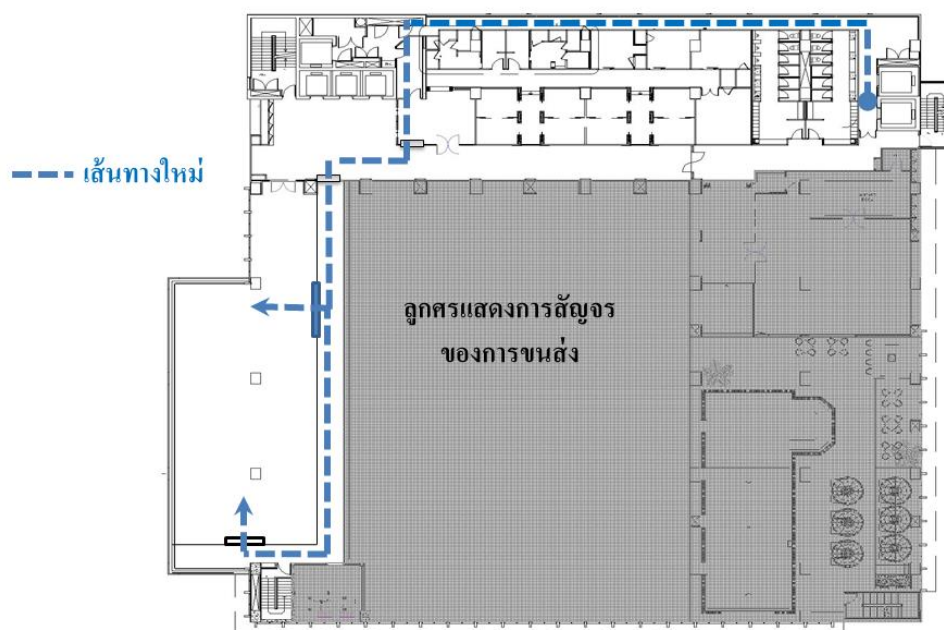
<u>ข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร</u>	<u>แนวทางแก้ไขข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร</u>
3. ต้นไม้ ควรเลือกต้นไม้ที่ดูแลไม่ยาก ทนต่อสภาพอากาศและสามารถปลูกในกระถางได้	3. เลือกต้นไม้ที่ลักษณะใหญ่และหนารวมถึงไม้ดอกด้วยเพื่อให้ทนต่อสภาพอากาศ
4. รมัควางการเลือกใช้อุปกรณ์ และต้นไม้ ตกแต่งพื้นที่นอกอาคาร ไม่ให้มากเกินไปจนเกินไป	4. เลือกต้นไม้ที่จะตกแต่งพื้นที่นอกอาคาร ที่ไม่ดูรกจนเกินไปเพื่อความปลอดภัยจากสัตว์มีพิษ
5. ควรพิจารณาเรื่องการใช้แสงสว่างในช่วงเวลากลางวันและกลางคืน	5. ควรจะใช้หลอดไฟที่สามารถเปิด – ปิด เพื่อรองรับปัญหาเรื่องแสงสว่างในช่วงเวลากลางวันและกลางคืน
6. สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงบ่อย ส่งผลกระทบต่อต้นไม้ที่ปลูกบริเวณนอกอาคาร	6. ควรเลือกต้นไม้ที่สามารถทนกับสภาพอากาศได้ทุกฤดูกาล เช่น ต้นหูกระจง ต้นข่อยจีน เป็นต้น
7. พื้นที่ 350 ตร.ม.สามารถรองรับลูกค้าได้ไม่เกิน 150 ท่าน	7. ถ้าต้องจำนวนคนที่มากกว่า 150 ท่าน ควรจัดแบบงาน Cocktail
8. มีบันไดขึ้นบริเวณทางเข้า อาจส่งผลกระทบต่อคนช้ำอายุอุปกรณ์	8. ควรมีการเสริมพื้นลาดที่บันไดทางเข้าสำหรับคนช้ำของต่างๆ และมีฝ้ายางรองปูเพื่อไม่ให้ไม้เกิดความเสียหาย
9. การส่งอาหารอาจส่งผลกระทบต่อครัวที่ปรุงอาหารอยู่ชั้น 4 แต่พื้นที่บริเวณนอกอาคารอยู่ชั้น 5	9. ใช้ลิฟต์ในการขนส่งอาหารและใช้รถเข็นที่ออกแบบมาเพื่อการขนส่ง
10. ไม่สามารถจัดงานได้ในช่วงฤดูฝน	10. ควรจัดในช่วงฤดูร้อน และฤดูหนาวเท่านั้น

5.3.2 เสนอแนะการเปลี่ยนบริเวณพื้นที่ของการสัญจรขนส่ง ระหว่าง ลิฟต์ไปยังโครงการ Garden of Love ให้สะดวกขึ้น

จากงานโครงการ Garden of Love เรื่องของการสัญจรขนส่งอาหารและเครื่องดื่ม, ขนส่งเครื่องเสียง, ขนส่งดอกไม้ ฯลฯ จึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการนำเสนอการสัญจรของการขนส่งผ่านบริเวณด้านหน้า Spa Lazuli ให้เปลี่ยนมาเป็นการผ่านด้านหลังทางเดินพนักงานแทน และทาบในส่วนหนึ่งของบริเวณ Spa ออกบางส่วน เพื่อให้เข้ามาถึง Garden of Love ให้สะดวกยิ่งขึ้นและเพื่อหลีกเลี่ยงลูกค้า ตรงบริเวณด้านหน้า Spa Lazuli ดังภาพประกอบที่ 5.1 และ 5.2



ภาพประกอบที่ 5.1 ภาพในการสัญจรขนส่งอาหาร แบบเดิม



ภาพประกอบที่ 5.2 ภาพในการสัญจรขนส่งอาหาร แบบที่เสนอแนะ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนิดธูา วงษ์คำจันทร์. (2546). ความพึงพอใจลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมออบลแกรนด์
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). การโรงแรม กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ฐาปณี จิระจิตภา. (2551). การบริหารจัดการพื้นที่อาคารประเภทโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมแกรนด์
ทาวเวอร์อินน์ ปริญญาานิพนธ์ สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการทรัพยากรอาคาร
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- นิศา ชัชกุล. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว = Tourism industry (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บัณฑิต จุลาลัย และ เสริชย์ โชติพานิช. (2547). การบริหารทรัพยากรกายภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 1)
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21 (พิมพ์ครั้งที่ 1)
นนทบุรี : เอส อาร์ พรินติ้ง แมส โปรดักส์
- รุ่งรวี เขิตตระกูลเกียรติ. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการโรงแรมรอยัลปรีนเซส
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- วิรุจน์ สมโสภณ. (2550). แนวทางการวัดผลการปฏิบัติงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ วิทยานิพนธ์
สถาปัตยกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). การจัดการโรงแรม **Hotel Management** (พิมพ์ครั้งที่ 1) ขอนแก่น : โรง
พิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2549). การบริหารจัดการพื้นที่สำนักงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- Groenenboom, Karen and Jones, Peter (2003). Issue of security in hotels. Guildford : School of
Management Studies.

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

เรื่อง โครงการพัฒนาพื้นที่ บริเวณนอกอาคาร สำหรับงานแต่งงาน กรณีศึกษา โรงแรมริชมอนด์

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่ จัดงานแต่งงานของโรงแรมริชมอนด์
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - 2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2.2 แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการพื้นที่ จัดงานแต่งงานของโรงแรมริชมอนด์
 - 2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ โครงการพัฒนาพื้นที่จัดงานแต่งงานบริเวณนอกอาคารของโรงแรมริชมอนด์
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีความกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาพื้นที่ จัดงานแต่งงานบริเวณนอกอาคารของโรงแรมริชมอนด์เพื่อความต้องการของลูกค้าเท่านั้น

.....

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () หญิง () ชาย
2. อายุ () น้อยกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี () 31 – 40 ปี () มากกว่า 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () รับราชการ/รัฐสาหกิจ () พนักงานบริษัท () นักเรียน/นักศึกษา
() ค้าขาย/อาชีพอิสระ () รับจ้าง
5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน () น้อยกว่า 10,000 บาท () 10,000 – 15,000 บาท
() 15,001 – 20,000 บาท () มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการพื้นที่จัดงานแต่งงานบริเวณนอกราชการของโรงแรมริชมอนด์
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความต้องการต่อพื้นที่จัดงานแต่งงานของโรงแรมริชมอนด์	ความต้องการของลูกค้า	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1.พื้นที่สำหรับจัดงานแต่งงานบริเวณนอกราชการ		
2.พื้นที่สำหรับจัดงานแต่งงานที่มีหลังคา		
3.พื้นที่สำหรับจัดงานแต่งงานที่มีการจัดระบบแสงไฟแบบครบวงจร		
4.พื้นที่สำหรับจัดงานแต่งงานแบบในสวน		
5.พื้นที่จัดงานแต่งงานสำหรับแขกในงาน 150 ท่านขึ้นไป		
6.พื้นที่บริเวณด้านหน้างาน		
ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงาน	ความต้องการของลูกค้า	
	ต้องการ	ไม่ต้องการ
1.ลูกค้าต้องการพัดลมไอน้ำภายในงาน		
2.ระบบเสียงและLCD Projector และ Screen		
3.ดอกไม้ประดับตกแต่งภายในงาน		
4.ข้อความบนเวที		
5.เก้าอี้แต่งงาน		
6.รูปแบบผ้าที่ประดับในงาน		
7.อุปกรณ์ตกแต่งด้านหน้างาน		
8.อาหารและเครื่องดื่มภายในงาน		
9.บริการที่ดูแลผู้ร่วมงานภายในงาน		
10.สถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อผู้ร่วมงานภายในงาน		
11.ลูกค้าต้องการโต๊ะเก้าอี้สำหรับภายในงาน		

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการพัฒนาพื้นที่ จัดงานแต่งงานบริเวณนอกอาคารของโรงแรมริชมอนด์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ข้อมูลของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ภาคผนวก ข.

ตารางข้อมูลสถิติการจัดงานแต่งงานภายในโรงแรมริชมอนด์ตั้งแต่ปี 2554 -2556

เดือน	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
มกราคม	20	28	17
กุมภาพันธ์	22	25	24
มีนาคม	20	22	23
เมษายน	5	7	5
พฤษภาคม	12	18	13
มิถุนายน	10	12	6
กรกฎาคม	10	15	3
สิงหาคม	15	11	7
กันยายน	10	12	6
ตุลาคม	0	10	6
พฤศจิกายน	0	31	20
ธันวาคม	15	19	15
Sum	139	210	145
Avg.	11.58	17.50	12.08

ที่มา : ข้อมูลจากแผนกจัดเลี้ยงของ โรงแรมริชมอนด์

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวธิดารัตน์ แก้วภีรา
วัน เดือน ปีเกิด	23 พฤษภาคม 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (การท่องเที่ยวและการโรงแรม) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ประสบการณ์ในการทำงาน	ตำแหน่งประชาสัมพันธ์และกิจกรรม โรงแรมริชมอนด์ เริ่มงานตั้งแต่ปี 2550 – ปัจจุบัน
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	135/303 ซอยเรวัติ 46/3 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000