

โครงการการ์เด้น ออฟ เลิฟ : กรณีศึกษาการพัฒนาพื้นที่นอก  
อาคารสำหรับจัดงานแต่งงาน โรงแรมริชมอนด์  
**THE GARDEN OF LOVE : AN EXTERIOR SPACE DEVELOPMENT**  
**CASE STUDY OF RICHMOND HOTEL**

ธิดารัตน์ แก้วภริรา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร ที่ได้มีการดำเนินการพัฒนาแล้วเมื่อปี 2552 แล้วแต่ไม่ประสบผลสำเร็จ 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

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

## 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 และพื้นที่ที่จะดำเนินการศึกษาตั้งอยู่บริเวณชั้น 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 จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ต้องการปรับปรุงพื้นที่นอกอาคารชั้น 5 นี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด “โครงการพัฒนาพื้นที่ บริเวณนอกอาคารสำหรับจัดงานแต่งงาน” นี้ขึ้นมา เพื่อสร้างภาพลักษณ์และสร้างมูลค่าให้กับโรงแรมฯ ประกอบกับเป็นที่พึงพอใจสูงสุดสำหรับผู้บริการพื้นที่ของโรงแรมริชมอนด์

สถานที่ในการจัดงานแต่งงานในปัจจุบันนี้ มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปมากมาย อาทิ เช่น งานแต่งงานแบบ Indoor งานแต่งงานแบบ Outdoor เป็นต้น รูปแบบงานแต่งงานต่าง ๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ อย่าง หรือตามความต้องการของกลุ่มบ่าว-สาวนั้นๆ จึงเกิดแนวคิดในการพัฒนาสถานที่จัดงานแต่งงานให้ดูมีคุณค่าและทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อรองรับตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละยุคแต่ละสมัย ซึ่งในยุคปัจจุบันนี้คู่รักที่จัดงานแต่งงานจะเน้นความสะดวกสบายของแขกที่เข้าร่วมภายในงาน รวมถึงเน้นในส่วนที่ตนเองที่ได้ออกแบบงานแต่งงานเอาไว้ ทำให้เกิดการจัดงานแต่งงานที่ค่อนข้างจะแตกต่างกว่ายุคสมัยก่อน รวมทั้งยังมีการรับคำนิยามจากทางแถบยุโรปเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในแนวคิดที่จะจัดงานแต่งงาน จึงเกิดการจัดงานแต่งงานแบบ Outdoor ในรูปแบบของพื้นที่สวนดอกไม้ ทะเล ทรายน้ำ และอื่นๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่ก็ไม่ใช่รูปแบบการจัดงานแต่งงานแบบหรูหราสไตล์โรงแรม เพราะต้องคำนึงถึงบุคคลสำคัญต่างๆ ที่จะต้องเข้าร่วมงานในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ญาติผู้ใหญ่ และแขกผู้มีเกียรติต่างๆ จึงทำให้รูปแบบการจัดงานแต่งงานแบบ Indoor นั้นมีคู่รักที่สนใจอยู่มากเช่นเดียวกัน ดังนั้นการพัฒนาพื้นที่นอกรออาคารชั้น 5 ให้เป็นโครงการ Garden of Love เพื่อที่จะเป็นการพัฒนาพื้นที่และเป็นตัวเลือกให้กับทางลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการจัดงานแต่งงานกับทางโรงแรมฯ โดยมีตัวเลือกในรูปแบบ Indoor และ Outdoor เพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

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

#### ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาพื้นที่นอกรออาคาร บริเวณชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์
2. ศึกษาสอบถามจากความต้องการของลูกค้าในงาน Wedding Fair 1 มิถุนายน 2556

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้สามารถปรับปรุงพื้นที่นอกรออาคารชั้น 5 ให้เกิดประโยชน์ใช้สอย
2. สามารถสร้างจุดขายที่แตกต่างของสถานที่จัดงานแต่งงานได้
3. สามารถเป็นทางเลือกให้กับผู้บริหารให้การปรับปรุงพื้นที่นอกรออาคารชั้น 5

## คำถามของการศึกษา

พื้นที่นอกอาคารบริเวณชั้น 5 ของโรงแรมฯ จะสามารถปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

## แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรม

การบริหารจัดการที่สมดุล คือ การบริหารจัดการที่ทำให้บุคคล 3 ฝ่ายพึงพอใจ (Satisfy) บุคคล 3 ฝ่ายได้แก่ ลูกค้า พนักงาน และเจ้าของ (ปรีชา แดงโรจน์, 2549, หน้า 321)

1. ลูกค้า (Customer, Guest, Client, Patron) หมายถึง ลูกค้าที่มาพักและลูกค้าที่มารับประทานอาหารมาประชุมหรืออุดหนุนบริการอื่นๆ ของโรงแรม ฝ่ายบริหารจัดการต้องแน่ใจว่าลูกค้าทุกคน จะต้องได้รับการปฏิบัติจากพนักงานด้วยความสุภาพอย่างดีที่สุด (Utmost Courtesy) โดยการฝึกอบรมพนักงานเป็นประจำ ภาพลักษณ์ของโรงแรม (Hotel Image) คือบ้านที่ไกลบ้าน ลูกค้าคาดหวังความสะอาด ความสะดวกสบาย และการตกแต่ง ฝ่ายบริหารจัดการต้องบำรุงรักษาอาคารสถานที่ บริเวณโดยรอบและเครื่องตกแต่งทั้งหมด ให้อยู่ในสภาพประกอบที่ดีที่สุด โดยระบบการรายงานการซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

2. พนักงานหรือบุคลากร เป็นทรัพยากรอันมีค่าที่สุดของโรงแรม มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน สามารถทำให้ธุรกิจก้าวหน้ามีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้ลูกค้าหรือทำให้ธุรกิจเสียหายล้มเหลวได้ ฝ่ายบริหารจัดการจะต้องบริหารจัดการให้พนักงานร่วมมือร่วมใจสามัคคีทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ เพื่อนำความรู้ความสามารถของแต่ละคนประสานร่วมกันดำเนินงานโรงแรมอย่างคุ้มค่าพนักงานทุกคนไม่ว่าตำแหน่งใด ต่างก็มีส่วนในการดำเนินงานทั้งสิ้น โรงแรมใหญ่ๆเป็นธุรกิจระบบซับซ้อน เกี่ยวข้องกับพนักงานจำนวนนับร้อยนับพัน เป็นธุรกิจที่ต้องปฏิบัติตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 สัปดาห์ 365/366 วันต่อปี ไม่มีวันเวลาหยุด ประกอบด้วยบุคลากรสาขาอาชีพต่างๆหลากหลาย การขาดงานบ่อยๆ การลาออกบ่อยๆ ก่อให้เกิดปัญหาแม้กับโรงแรมที่ดี หัวหน้าหน่วย หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย และผู้บริหารระดับสูงจะต้องเอาใจใส่ดูแลในเรื่องเงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆและทุกข์สุข ฯลฯของพนักงาน โดยเฉพาะผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและหรือผู้จัดการแผนกบุคคล ฝ่ายบริหารจัดการที่มีหน้าที่จะต้องทำให้พนักงานพึงพอใจ

3. เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น เป็นผู้ลงทุน ทำให้เกิดการเริ่มต้นของธุรกิจโรงแรม แม้ว่ามีเหตุผลหลายประการในการดำเนินธุรกิจ กำไร เป็นเครื่องล่อใจอย่างหนึ่งและเป็นสาเหตุสำคัญ “กำไร คือ ผลต่างระหว่างรายได้กับรายจ่าย” กำไรเป็นเครื่องวัดความสามารถของ

ผู้บริหาร สมรรถภาพในการบริหารแก่ลูกค้า เป็นส่วนช่วยให้ธุรกิจดำรงอยู่ และอาจขยายก้าวหน้าเจริญเติบโตต่อไป ฝ่ายบริหารจัดการอาจทำให้ลูกค้าพึงพอใจ บำรุงรักษาโรงแรมเป็นอย่างดี พนักงานมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าไม่สามารถทำกำไร ก็จะถูกดำเนินคดี ดังนั้นฝ่ายบริหารจัดการโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้จัดการทั่วไป จะต้องทำให้เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นพึงพอใจ (Satisfy) ด้วยการบริหารจัดการให้เกิดผลกำไร

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการพื้นที่ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2549 หน้า 111-113)

พื้นที่ (Space) เป็นทรัพยากรเศรษฐกิจ เปรียบเสมือนเงื่อนไขทางเศรษฐกิจสำคัญที่จัดหาและเปลี่ยนแปลงความต้องการของธุรกิจ ปัญหาที่พบมากในการบริหารจัดการในการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพนั้น

- ต้นทุนของพื้นที่ว่าง
- ต้นทุนของการดูแลรักษาและการรักษาความปลอดภัยของอาคาร
- ความต้องการเพิ่ม โดยอาศัยสภาพแวดล้อม

การบริหารพื้นที่ต้องทำอย่างระมัดระวัง เพราะเป็นวิกฤติในหลายสถานการณ์ เช่น ในช่วงเวลาที่ทำการวางแผนสร้างสถานที่แห่งใหม่ ช่วงการปรับปรุงอาคารเก่า หรือเมื่อเวลาที่กำลังทำการวิเคราะห์วัตถุประสงค์กลุ่มคนและเฟอร์นิเจอร์ ละอุปกรณ์ที่สำคัญที่ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นต้น ในสถานการณ์เหล่านี้ต้องใช้การบริหารพื้นที่ที่เกี่ยวข้องอย่างมาก

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับในการทำงานของการบริหารทรัพยากรอาคาร

ทฤษฎีหลักที่เป็นภาพรวมของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพ ตามการบัญญัติของ Facilities Management Institute มาตรฐานของ Building Owners and Managers Institute International (BOMI) รวมทั้งการศึกษาของบัณฑิต จุลาสัย และเสรีชัย โชติพานิช (2547, หน้า 7-15) ซึ่งเป็นหลักการของการจัดการทรัพยากรทางกายภาพในอาคารที่ใช้กันทั่วไปในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลักๆ คือหลัก 3Ps ซึ่งประกอบไปด้วย บุคคล(People) กระบวนการการทำงาน (Process) และอาคารสถานที่(Place)

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

2. งาน (Process) หมายถึง กิจกรรม ธุรกิจ ธุรกิจ 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

### แนวคิดด้านพฤติกรรมการใช้พื้นที่ใช้สอยกับการจัดการทางกายภาพ

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

1. ความปลอดภัย (Securities) การให้ความสำคัญกับการปลอดภัยของลูกค้าที่เข้าพัก เป็นสิ่งที่พึงกระทำ อันดับแรก ซึ่งการให้ความสำคัญนั้น มิใช่แค่เพียงภายในห้องพัก แต่ควรเป็นสถานที่โดยรวมภายในโรงแรมทั้งหมดซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Groenenboom และ Jones (2003,หน้า 14-19) ซึ่งได้สรุปประเด็นความปลอดภัยภายในโรงแรม ว่าลักษณะโดยทั่วไปในพื้นที่ของโรงแรม มีลักษณะแสดงถึงการต้อนรับและการบริการให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาทุกคน แต่ในขณะที่เดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยสำหรับลูกค้าด้วยเพราะลูกค้าที่เข้ามาอาจมีการแอบแฝงเข้ามาในรูปแบบของอาชญากรด้วย จึงเป็นเหมือนประเด็นที่ตรงข้ามกันระหว่างการต้อนรับขับสู้ กับความเคร่งครัดในการรักษาความปลอดภัย ซึ่งจากผลการวิจัยสรุปได้ว่า

- **Health Safety and Criminals** คือ ระบบงานรักษาความปลอดภัยควรใส่ใจในเรื่องของการเกิดอัคคีภัย สุขภาวะของลูกค้าและพนักงาน ตลอดจนความปลอดภัยโดยรวม มากกว่าใส่ใจเพียงแค่การก่ออาชญากรรมเพียงอย่างเดียว
- **Hospitality and Ensuring Security** คือ มีความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัย และการบริการในโรงแรม ซึ่งรับรองได้ว่าไม่เกิดการก้าวท้าวซึ่งกันและกัน
- **Uniformed** คือ การแต่งกายของพนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่มีผลต่อความรู้สึกด้านความปลอดภัยต่อผู้เข้าพัก
- **Patrolling and Technology** คือ หัวหน้าฝ่ายรักษาความปลอดภัยที่ต่างกัน จะมีลักษณะแนวคิดด้านความปลอดภัยต่างกันด้วย โดยเฉพาะการลาดตระเวนบริเวณอาคาร (Patrolling) หรือว่า การตัดสินใจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบรักษาความปลอดภัยหรือไม่ เช่น ทีวีวงจรปิด (CCTV) อุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น

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

3. ความสะดวก (Facilities) การอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในโรงแรม เพราะลูกค้าได้จ่ายเงินมาเพื่อเข้าพักและต้องการการอำนวยความสะดวกสูงสุด โดยความสะดวกของโรงแรมจะควบคู่ไปกับการบริการ เช่น การอำนวยความสะดวกในการยกกระเป๋าสัมภาระ การให้ข่าวสารต่างๆ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4. การบริการ (Services) การบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นในโรงแรม การบริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจ และต้องการกลับมาเยือนอีกครั้ง มารยาทของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ เช่น พนักงานต้องมีความสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ แต่งกายสะอาด และพร้อมที่จะบริการลูกค้า

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

ชนิดฐา วงษ์คำจันทร์, 2546 ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการของ โรงแรมอบลแกรนด์ ผลการวิจัยพบว่า 1.ลูกค้าส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง พนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท 2.มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของ ใกล้เคียงชุมชนคมนาคมทำให้สะดวกสบายในการเข้าพัก (ทำเล) 3.ลูกค้าที่ใช้ห้องประชุมสัมมนาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงอายุ 20-30 ปี รายได้ 5,000 – 10,000 บาท 4.พึงพอใจสุดในเรื่องของการบริการพนักงาน(การบริการ) 5.ลูกค้าชายใช้คิสโก้เชคมากที่สุด อายุ 20-30 ปี การศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสินค้าและการบริการเรื่องนักร้องมีคุณภาพ

### รูปแบบการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยมีแนวทางการศึกษาวิจัย เพื่อสร้างจุดขายที่แตกต่างให้กับพื้นที่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ภายในโรงแรมริชมอนด์ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแนวทางแก้ไขต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลแนวทางการปรับปรุงพื้นที่ในอนาคต

### ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สำหรับการศึกษาคือลูกค้าที่เข้ามางาน Richmond Wedding Fair ในวันที่ 1 มิถุนายน 2556 ข้อมูลที่รวบรวมได้แก่ การสัมภาษณ์ลูกค้าที่เข้ามาดูงาน Richmond Wedding Fair ทั้งหมด 100 คน โดยใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการจัดงานภายในพื้นที่ ชั้น 5 นอกอาคารของ โรงแรมริชมอนด์

### ขั้นตอนการดำเนินการงานวิจัย

รวบรวมข้อมูลพื้นที่นอกอาคารของ โรงแรมริชมอนด์

1. จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
2. สัมภาษณ์และสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาดูงาน Richmond Wedding Fair วันที่ 1 มิถุนายน 2556
3. ประเมินการพื้นที่การใช้งานต่อการให้บริการ
4. หาแนวทางจัดการบริการจัดการพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ
5. นำข้อมูลที่ได้มาสรุปและวิเคราะห์เพื่อให้พื้นที่ได้เกิดมูลค่าและประโยชน์มากที่สุด
6. สรุปผลงานวิจัยและข้อเสนอแนะ



## เครื่องมือวิจัย

1. แบบสอบถามความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
2. ข้อมูลการจัดพื้นที่นอกรอาคาร บริเวณ ชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์
3. การสัมภาษณ์ลูกค้าที่ใช้บริการ ในงาน Richmond Wedding Fair
4. สํารวจข้อมูลพื้นที่การจัดเตรียมพื้นที่สำหรับงานแต่งงานของโรงแรมฯ
5. จากพนักงานผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่บริเวณนอกรอาคาร บริเวณ ชั้น 5 ของโรงแรมฯ
6. การสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบของแผนกที่เกี่ยวข้องการจัดงานแต่งงาน ได้แก่ แผนกจัดเลี้ยง แผนกช่าง แผนกครัว แผนกดอกไม้ ฯลฯ

## การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลที่รวบรวมได้ดังนี้

1. ในการศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยการจัดทำแบบสอบถามสำหรับลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการวิเคราะห์
2. ดำเนินการสำรวจขนาดพื้นที่นอกรอาคาร บริเวณ ชั้น 5 ของโรงแรมริชมอนด์
3. จากข้อมูลจำนวนลูกค้าที่จัดงานแต่งงานและเข้ามาในงาน Richmond Wedding Fair ได้มีการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่จัดงาน Richmond Wedding Fair เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2556 และพนักงานผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่บริเวณนอกรอาคารของโรงแรมริชมอนด์
4. สอบถามและเก็บข้อมูลจากพนักงาน เช่น การสัญจรขึ้นลงส่งอาหาร, การดูแลต้นไม้ เป็นต้น

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### การศึกษาลักษณะทั่วไปของพื้นที่บริเวณนอกรอาคารโรงแรมริชมอนด์

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

รายละเอียดของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในโครงการ Garden of Love เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งอุปกรณ์ส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์หลักๆที่สามารถใช้ได้กับทุกงานบนพื้นที่ดังกล่าวประกอบด้วย 1) โต๊ะกลม 2) เก้าอี้ 3) เวกีกับชุดเครื่องเสียง 4) โต๊ะยาว 5) ต้นไม้ 6) คน

7)พนักงาน 8)โครงสร้างหลังคาอลูมิเนียม 9)ผนังไม้ 10)ผนังกระจก 11)พื้นที่สระน้ำ 12)สะพานไม้ 13)ชุดโคมไฟ และ14)ป้ายไฟโครงการ จากจำนวนอุปกรณ์ต่างๆนี้มีน้ำหนักรวมที่ 13,835 กิโลกรัม

จากการข้อมูลของการรองรับน้ำหนักพื้นที่นอกอาคารเป็นพื้นกันสาดหรือพื้นหลังคาคอนกรีต ซึ่งแสดงรับน้ำหนักได้ 100 กิโลกรัมต่อตารางเมตร ดังนั้นพื้นที่ที่ได้ทำการวิจัยนี้ มีขนาด 350 ตารางเมตร ซึ่งจะรองรับน้ำหนักได้ถึง 35,000 ตารางเมตร และพื้นที่นอกอาคารได้แสดงถึงน้ำหนักรวมของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในพื้นที่จะมีน้ำหนักรวมที่ 13,835 กิโลกรัม หรือคิดเป็นร้อยละ 40 ของค่าพื้นที่รวมที่สามารถรองรับได้ แสดงให้เห็นพื้นที่ดังกล่าวนี้สามารถรองรับน้ำหนักได้

### การวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ ในงาน Richmond Wedding Fair

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

1. ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบ INDOOR 24 คน และ แบบ OUTDOOR 19 คน
2. ทราบถึงความต้องการของลูกค้าต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงาน โดยลูกค้าที่ต้องการหลังคาแบบ Open Roof จำนวน 15 คน และลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานแบบในสวน ลูกค้าที่ต้องการจัดงานแต่งงานที่มีแสงสีเสียงแบบครบวงจร ลูกค้าต้องการพื้นที่จัดงานแต่งงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ทั้งหมดมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. ทราบถึงความต้องการของลูกค้าต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อพื้นที่จัดงานแต่งงานพบว่าลูกค้าทั้ง 19 คน ต้องการให้มีพัดลมไอน้ำ ต้องการระบบเสียง LCD Projector และScreen ต้องการดอกไม้ประดับตกแต่ง ต้องการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการบริการที่ดูแลผู้เข้าร่วมงาน ต้องการสถานที่จอดรถที่เพียงพอ และลูกค้าต้องการโต๊ะเก้าอี้สำหรับภายในงาน ส่วนลูกค้าต้องการข้อความบนเวที 18 คน รวมทั้งต้องการรูปแบบผ้าที่ประดับในงานต้องการอุปกรณ์ตกแต่งด้านหน้างานมี 16 คน และสุดท้ายลูกค้าที่ต้องการเค้กแต่งงาน 15 คน

### การจัดการพื้นที่ภายในบริเวณนอกอาคาร โครงการ Garden of Love

การจัดการพื้นที่ภายในบริเวณนอกอาคาร โครงการ Garden of Love มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายอย่างดังนี้

1. การจัดวางโต๊ะเก้าอี้สำหรับลูกค้านั่ง ที่มีจัดทั้งแบบโต๊ะจีนและCocktailซึ่ง โต๊ะจีนขนาด 1.5 เมตร (โต๊ะกลม) เมื่อรวมเก้าอี้จะอยู่ที่ 2 เมตร และถ้าหักจากพื้นที่ที่จัดวางองค์ประกอบอื่นๆ

เรียบร้อยจะสามารถรับลูกค้าได้ถึง 150 ท่าน จำนวน 15 โต๊ะ เพราะพื้นที่ความกว้าง อยู่ที่ 12 เมตร และยาว 22 เมตร (วัดเฉพาะพื้นที่ที่สามารถวางโต๊ะและเก้าอี้ได้) ในส่วนของการจัดวางโต๊ะแบบ Cocktail จะใช้โต๊ะขนาด 60 เซนติเมตร (โต๊ะกลม) เมื่อจัดวางโต๊ะแล้ว 12 ตัว จะสามารถรองรับแขกได้ถึง 200 ท่าน

2. การจัดวางโต๊ะสำหรับเก็บงานจะอยู่บริเวณด้านหลังทางเข้าของพนักงานในบริเวณ Garden of Love จำนวน 2 จุด โต๊ะที่ใช้วางเพื่อเก็บงานจะมีขนาด 1.2 เมตร (โต๊ะสี่เหลี่ยมพื้นผ้า)

3. การจัดวางโต๊ะสำหรับวางแก้ว ที่อยู่ตรงบริเวณด้านหน้าเวที ขนาดของโต๊ะ 60 เซนติเมตร

4. การจัดวางเวที ขนาดของเวที 5 เมตร

5. การจัดวางเครื่องเสียง LCD Projector/Screen จะจัดวางอยู่บริเวณด้านหน้าเวทีและบริเวณตรงกลางงาน เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นชัดเจน ส่วนเครื่องเล่น DVD และ MIX ที่ปรับ เปิด ปิด เสียงจะอยู่บริเวณหลังเวที

6. การจัดวางพัดลมไอน้ำจะจัดวางตามบริเวณจุดต่างๆ โดยประมาณ 5 ตัว ขนาดของพัดลมไอน้ำกว้าง 60 เซนติเมตร

7. การจัดวางบาร์น้ำ ซึ่งจะอยู่บริเวณด้านหน้าเวทีตรงเสา

8. การจัดวางป้าย Garden of Love บนบริเวณเสา ขนาดความยาว 22 เมตร เพื่อให้ลูกค้ามองมาจากรถไฟฟ้าหรือบนถนนได้เห็น Garden of Love

9. การจัดวางปลั๊กไฟจะมีประมาณ 6 จุด โดยแต่ละจุดเป็นพื้นที่ที่มีการใช้งานเกี่ยวกับเรื่องของไฟฟ้า

10.การจัดวางก๊อกน้ำ จะมีอยู่ 3 จุด มีบริเวณบาร์น้ำ บริเวณด้านหน้าทางเข้า และบริเวณด้านข้าง ในการจัดวาง

11.ต้นหูกระจง ต้นข่อยจีน จะจัดวางอยู่บริเวณขอบอาคาร โดยต้นหูกระจงจะปลูกทั้งหมด 6 ต้น ส่วนต้นข่อยจีนพันรอบเสา 5 ต้น

12.การจัดพื้นที่บริเวณทางเดินความยาว 25 เมตร

### **การจัดการพื้นที่ส่วนหลังของการบริการ โครงการ Garden of Love**

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

## การจัดการพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารโรงแรมฯ ให้เป็นโครงการ Garden of Love

ผลจากการดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์แนวทางพัฒนาโครงการ Garden of Love เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการโครงการในอนาคต สิ่งสำคัญคือกำหนดทีมงานดูแลโครงการฯ การวางแผนการดำเนินการที่เหมาะสม และเป้าหมายที่ชัดเจนของการดำเนินงาน เพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

### ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

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

### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร พบว่าบนพื้นที่ 350 ตารางเมตร สามารถรองรับน้ำหนักได้ถึง 35,000 กิโลกรัม ซึ่งสามารถรองรับโต๊ะกลม, เก้าอี้, เเวทีกับชุดเครื่องเสียง, โต๊ะยาว, ต้นไม้, ลูกค้า, พนักงาน และสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ที่มีจำนวนรวมประมาณ 13,835 กิโลกรัม หรือคิดเป็นร้อยละ 40 ของน้ำหนัก ที่รองรับได้ ทำให้พื้นที่บริเวณนอกอาคารนี้สามารถรองรับน้ำหนักได้เพียงพอ

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, ลูกค้าต้องการ โต๊ะเก้าอี้และลูกค้าต้องการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

ซึ่งจากการศึกษาโครงการพัฒนาพื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร สามารถทำให้เป็นโครงการ Garden of Love ได้ โดยโครงการฯ นี้ยังสามารถเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับผู้บริหารกลุ่มโรงแรมริชมอนด์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารได้ ซึ่งหากโครงการฯ นี้แล้วเสร็จ จะมีลูกค้ากลุ่มดังกล่าวและลูกค้ากลุ่มใหม่เข้ามาใช้บริการในอนาคตอย่างแน่นอน

## การอภิปรายผล

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

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องโครงการ Garden of Love พื้นที่ ชั้น 5 บริเวณนอกอาคาร โรงแรม ริชมอนด์ จึงมีแนวทางข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะ เรื่องของข้อจำกัดของพื้นที่ชั้น 5 บริเวณนอกอาคารและแนวทางแก้ไขของข้อจำกัด

ข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร	แนวทางแก้ไขข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร
1. ต้องดูแลทำความสะอาดไม่ให้เกิด ฝุ่น หรือสิ่งสกปรก ซึ่งอาจจะไปอุดตันท่อได้	1. ตรวจเช็คระบบระบายน้ำรวมถึงทำความสะอาดพื้นที่อยู่เสมอ
2. การเลือกวัสดุหรือกระถางใส่ต้นไม้ในการตกแต่งเพราะกระถางต้นไม้สำหรับสวนกลางแจ้งนั้นควรทำจากวัสดุธรรมชาติ อย่างเช่น ไม้ ดินเผา หรือเหล็ก โดยวัสดุเหล่านี้สามารถเข้ากับการตกแต่งในสไตล์ต่างๆ ได้มากมายอีกด้วย	2. หลีกเลี่ยงการใช้กระถางที่ทำมาจากพลาสติก เพราะวัสดุเหล่านี้ไม่ทนต่อแสงแดด
3. ต้นไม้ ควรเลือกต้นไม้ที่ดูแลไม่ยาก ทนต่อสภาพอากาศและสามารถปลูกในกระถางได้	3. เลือกต้นไม้ที่ลักษณะใหญ่และหนารวมถึงไม้ดอกด้วยเพื่อให้ทนต่อสภาพอากาศ
4. ระวังระวังการเลือกใช้อุปกรณ์ และต้นไม้ ตกแต่งพื้นที่นอกอาคาร ไม่ให้มากเกินไปจนเกินไปจนเกินไป	4. เลือกต้นไม้ที่จะตกแต่งพื้นที่นอกอาคาร ที่ไม่ดูรกจนเกินไปเพื่อความปลอดภัยจากสัตว์มีพิษ

ข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร	แนวทางแก้ไขข้อจำกัดของพื้นที่นอกอาคาร
5. ควรพิจารณาเรื่องการใช้แสงสว่างในช่วงเวลากลางวันและกลางคืน	5. ควรจะใช้หลังคาที่สามารถเปิด – 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 อาจส่งผลกระทบต่อกรขนย้ายอุปกรณ์	8. ควรมีการเสริมพื้นลาดที่บันไดทางเข้าสำหรับขนย้ายของต่างๆ และมีฝ้ายางรองปูเพื่อไม่ให้ไม้เกิดความเสียหาย
9. การส่งอาหารอาจส่งผลกระทบต่อครัวที่ปรุงอาหารอยู่ชั้น 4 แต่พื้นที่บริเวณนอกอาคารอยู่ชั้น 5	9. ใช้ลิฟต์ในการขนส่งอาหารและใช้รถเข็นที่ออกแบบมาเพื่อการขนส่ง
10. ไม่สามารถจัดงานได้ในช่วงฤดูฝน	10. ควรจัดในช่วงฤดูร้อน และฤดูหนาวเท่านั้น

2. เสนอแนะการเปลี่ยนบริเวณพื้นที่ของการสัญจรขนส่ง ระหว่าง ลิฟต์ไปยังโครงการ Garden of Love ให้สะดวกขึ้น จากงานโครงการ Garden of Love เรื่องของการสัญจรขนส่งอาหารและเครื่องดื่ม, ขนส่งเครื่องเสียง, ขนส่งดอกไม้, ฯลฯ จึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการนำเสนอการสัญจรของการขนส่งผ่านบริเวณด้านหน้า Spa Lazuli ให้เปลี่ยนมาเป็นผ่านด้านหลังทางเดินพนักงานแทน และทาบในส่วนหนึ่งของบริเวณ Spa ออกบางส่วน เพื่อให้เข้ามาถึง Garden of Love ให้สะดวกยิ่งขึ้นและเพื่อหลีกเลี่ยงลูกค้า ตรงบริเวณด้านหน้า Spa Lazuli

## บรรณานุกรม

- ชนิดฐา วงษ์คำจันทร์. (2546). ความพึงพอใจลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมอบลแกรนด์  
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). การโรงแรม กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ฐาปณี จิระฐิติภา. (2551). การบริหารจัดการพื้นที่อาคารประเภทโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมแกรนด์  
 ทาวเวอร์อินน์ วิทยานิพนธ์ สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการทรัพยากร  
 อาคาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- นิตา ชัชกุล. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว = Tourism industry (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ:  
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บัณฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช. (2547). การบริหารทรัพยากรกายภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 1)  
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปรีชา แดงโรจน์. (2549). การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21 (พิมพ์ครั้งที่ 1)  
 นนทบุรี: เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์
- รุ่งรวี เชิดตระกูลเกียรติ. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมรอยัลปรีนเซส  
 วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวน  
 คูสิต
- วิรุจน์ สมโสภณ. (2550). แนวทางการวัดผลการปฏิบัติงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ  
 วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย
- 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.