

การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการ
วิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Development of Small Lodging Business Networking for Sustainability Crisis Management in Pranburi District, Prachuap Khiri Khan Province

ชัชฌู เอี่ยมสะอาด¹ และระชานนท์ ทวีผล^{1*}

Chissanu Aiamssard¹ and Rachanon Taweephol^{1*}

Received: October 31, 2023; Revised: February 18, 2024; Accepted: February 19, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ และการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี 17 คน พร้อมกับเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มกับตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก หน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการในอุตสาหกรรม บริการและการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ ทั้งหมด 25 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) บริบทและสภาพการณ์การดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ได้แก่ 1.1) การลดภาระค่าใช้จ่าย การดำเนินกิจการ การเพิ่มรูปแบบบริการห้องพักแบบรายเดือนและแบบเหมา การเข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ของภาครัฐ การเพิ่มช่องทางการสำรองห้องพักและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และ 1.2) ข้อจำกัดของจำนวนพนักงานและจำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว และ 2.1) การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กต้องมีการกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิกเป็นรูปแบบเครือข่ายแนวราบ กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ กำหนดผู้ประสานงานเครือข่ายผ่านการติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 2.2) การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 2.2.1) ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์เป็นการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือกับวิกฤตการณ์ 2.2.2) ระยะเกิดวิกฤตการณ์เป็นการวางแผนสื่อสารเพื่อลดขนาดวิกฤตการณ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 2.2.3) ระยะหลังเกิดวิกฤตการณ์เป็นการวางแผนฟื้นฟูเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร

คำสำคัญ : ธุรกิจที่พักขนาดเล็ก; เครือข่ายผู้ประกอบการ; การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ Faculty of Management Science Silpakorn University

* Corresponding Author, Tel. 08 8611 6969, E - mail: mr.bozo@msn.com

Abstract

The objectives of this research were 1) To analyze the context and situation of entrepreneur small lodging business and 2) The development of small lodging business networking for sustainability crisis management. It was qualitative research with a phenomenology methodology, data were collected by in-depth interviews from the key informants with small lodging entrepreneurs in the area of Pranburi districts with 17 peoples. Then data were collected by focus group discussion methodology with representatives of small lodging business operators, government, lecturer in the Hospitality and Tourism Industry, tourist, and other service business operators totaling 25 people. The results of the study revealed that 1) The context and operating conditions of small lodging business operators are as follows: 1.1) Reducing the burden of operating expenses, The addition of monthly room service, Participating in the governments We Travel Together project, Increasing reservation channels and public relations via social media and 1.2) Restrictions related to the number of employees and the number of rooms is insufficient to support during the tourist season. Including the resurgence of the COVID-19 and 2.1) The development of a network of small lodging entrepreneurs must determine a horizontal network format. Determining objectives to build relationships and promote tourism potential establishing relationship-building activities between members are formal and informal, and determining network coordinators via social media contact. 2.2) Sustainable Crisis Management, consisting of 2.2.1) Before crisis; a plan to prepare for dealing with crises. 2.2.2) During crisis; a communication plan to reduce the impact caused by misunderstanding and panic among stakeholders and 2.2.3) After crisis; a plan for rehabilitation to build confidence in the organization's image.

Keywords: Small Lodging Business; Entrepreneur Networking; Sustainability Crisis Management

บทนำ

สภาวะวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวทั่วโลก รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มาจากการท่องเที่ยวในประเทศไทยต้องหยุดชะงัก นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของแนวคิด พฤติกรรม และกิจวัตรของสังคม ซึ่งเรียกว่า “New Normal” นี่คือการรูปแบบใหม่ของการดำเนินชีวิต ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากการติดเชื้อ โดยเฉพาะช่วงการแพร่ระบาดเข้าขั้นรุนแรง ภาครัฐได้ดำเนินการตรวจสอบโรคและกำหนดแนวทางป้องกันการแพร่ระบาด ตลอดจนการแนะนำให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ ห้ามการประชุมกลุ่มในพื้นที่แออัด จำกัดการเดินทางทั้งในและระหว่างประเทศ และการขอความร่วมมือเลี่ยงการออกนอกเคสสถานหากไม่จำเป็น เพื่อลดการแพร่กระจายของโรคไปยังพื้นที่ต่าง ๆ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) จากมาตรการดังกล่าวที่ออกมาย่อมส่งผลต่อรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติและชาวไทยลดลง มีมูลค่าประมาณ 8.14 แสนล้านบาท คิดเป็นรายได้จากท่องเที่ยวที่สูญเสียไปในปี พ.ศ. 2562 ประมาณ 2.18 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) ในขณะที่สถานการณ์ในภาพรวมของธุรกิจที่พักมีการหดตัวลงในทุกด้าน ทั้งจำนวนห้องพัก อัตราการเข้าพัก และจำนวนนักท่องเที่ยว ทางผู้ประกอบการธุรกิจที่พักบางรายต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องยุติการดำเนินธุรกิจตามปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563)

ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่า การเพิ่มระดับความนิยมให้กับจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวผ่านการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ประกอบการและผู้จัดการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการใช้นวัตกรรมหรือเครื่องมือที่ทันสมัย การร่วมกันประสานงานไปยังกลุ่มผู้ให้บริการสำรองห้องพักและบริการทางการท่องเที่ยวออนไลน์ และการได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการยุคใหม่เพิ่มมากยิ่งขึ้น (McLeod, M. et al., 2024)

จากมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่ดำเนินกิจการอยู่จำเป็นต้องปรับทิศทางการดำเนินงานเพื่อความอยู่รอดขององค์กร มองหากลยุทธ์ที่สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันเทียบเท่าธุรกิจขนาดใหญ่พร้อมกับการสร้างสายป่านทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง ลดความเสี่ยงในการลงทุน การให้ความสำคัญกับความร่วมมือระหว่างองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประสานทักษะที่เป็นจุดเด่นของแต่ละองค์กรเข้าด้วยกัน แต่อย่างไรก็ตามการรักษาอัตลักษณ์ของกิจการผ่านกลยุทธ์เครือข่ายทางธุรกิจ ที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กให้มีความสามารถแข่งขันในระดับสากล (ชัยญานุก และคณะ, 2561) สำหรับเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะของภูมิประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทะเล ป่าไม้ ต้นน้ำ รวมถึงวิถีชีวิตของคนในชุมชนที่ประกอบอาชีพประมงพื้นบ้านมาอย่างยาวนาน การท่องเที่ยวเติบโตมากขึ้นทำให้ชุมชนเริ่มทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการท่องเที่ยวจำนวนมาก ได้แก่ โรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็ก ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายสินค้าแปรรูปจากทะเล ธุรกิจบริการนวดและสปา บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์และรถจักรยาน รวมทั้งกลุ่มธุรกิจบริการประเภทกิจกรรมนันทนาการทางทะเล เช่น บานาน่าโบ๊ท เจ็ตสกี ไคท์เซิร์ฟ เป็นต้น สำหรับจำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยว ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอัตราการเข้าพักต่ำที่สุดในภาคตะวันตกคิดเป็นร้อยละ 35.67 แต่ในขณะเดียวกันยังคงเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในภาคตะวันตกคิดเป็นมูลค่า 18,021 ล้านบาท บ่งบอกถึงศักยภาพพื้นที่ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยว ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นิยมเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น หรือแม้กระทั่งแหล่งท่องเที่ยวใกล้บ้านที่มีการพักค้างคืนจำนวน 1 - 2 คืน สามารถเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวในลักษณะไป - กลับ และเลือกเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนไม่มาก (พชรพจน์ และคณะ, 2563)

ธุรกิจที่พักขนาดเล็กส่วนใหญ่มีรายได้หลักมาจากการขายห้องพักในราคาประหยัด แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ธุรกิจที่พักขนาดใหญ่นำกลยุทธ์การปรับราคาห้องพักมาใช้เพื่อเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ทำให้กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กยังคงประสบปัญหาจากการขายห้องพัก ที่เปรียบเสมือนกับสินค้าและบริการหลักของกิจการ อีกทั้งความโดดเด่นของทรัพยากรการท่องเที่ยวยังคงดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางกลับมาซ้ำนั้นก็คือ ทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่พึ่งพาชายหาดเป็นสินค้ากระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้บริการห้องพัก ธุรกิจร้านอาหารและร้านขายของฝากที่นำทรัพยากรสัตว์น้ำและพืชพันธุ์ไม้ตามธรรมชาติมาแปรรูปเป็นสินค้าและบริการ เป็นการใช้จ่ายต้นทุนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศในพื้นที่ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างโอกาสและความยั่งยืนในการทำธุรกิจด้านบริการและการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) อย่างไรก็ตามจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ยังคงถูกกำหนดให้เป็นเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันตก (The Royal Coast) เพื่อรักษาฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว พร้อมกับการจัดการการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยนำเสนอทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่น รวมทั้งระบบคมนาคมที่สามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังจังหวัดอื่นได้ทั้งทางรถยนต์ ทางรถไฟ และทางอากาศ แสดงถึงศักยภาพของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอย่างสูงจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นในทุกปี (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2564) ในขณะที่ผลกระทบที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกและทำเลที่ตั้ง ยังมีผลต่อการทบทวนการตั้งราคาให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการให้เกิดการตัดสินใจเข้าพัก

ได้ง่ายยิ่งขึ้น ทางผู้ประกอบการบางรายได้มีการศึกษาการระดับราคาของคู่แข่งในพื้นที่เดียวกัน และการร่วมกันจัดทำกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพักที่มีลักษณะคล้ายกันทั้งพื้นที่ (Arzaghi, M. et al., 2023)

เนื่องจากจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ยังคงมีการประกาศใช้มาตรการควบคุมโรคอย่างเข้มงวดเพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 รวมทั้งยังคงขาดแผนการฟื้นฟูให้กับกลุ่มผู้ประกอบการในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่พักขนาดเล็กต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการภายใต้สินทรัพย์ที่จำกัดและพัฒนากลยุทธ์ทางการจัดการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ธุรกิจที่พักขนาดเล็กสามารถดำเนินกิจการต่อไปในสภาวะวิกฤตและการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืนผ่านความร่วมมือในชุมชน ตลอดจนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ของปราณบุรี ดังนั้นการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งนี้ ที่จะช่วยกำหนดแนวทางสนับสนุนร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มผู้ประกอบการที่พักขนาดเล็กในพื้นที่และลดภาวะการแข่งขันทางการตัดราคาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืนในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่อธิบายถึงความหมาย ความสำคัญ การจำแนกรูปแบบและกระบวนการ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการในประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยสำหรับใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยในแต่ละขั้นตอนและนำไปสู่การพัฒนาคำถามการวิจัยที่ครอบคลุมในทุกประเด็น ตลอดจนการนำไปใช้การอภิปรายผลปรากฏการณ์ที่ค้นพบจากการศึกษาตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการ

นิยามคำว่า “ผู้ประกอบการ” (Entrepreneur) หมายถึง ผู้นำเสนอสิ่งใหม่ (Innovator) ที่ไม่ใช่ นักประดิษฐ์ (Inventor) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางตลาดด้วยการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาผสมรวมกัน (Resource Combination) ให้กลายเป็นสิ่งใหม่แบ่งออกเป็น 5 วิธี ได้แก่ 1) การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพใหม่ 2) การใช้วิธีการผลิตแบบใหม่ 3) การเปิดตลาดใหม่ 4) การค้นหาแหล่งซื้อวัตถุดิบใหม่ หรือการค้นหาวัตถุดิบชนิดใหม่ 5) การก่อตั้งกิจการใหม่ (Schumpeter, J., 1910) ในขณะที่แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของผู้ประกอบการ เป็นการบ่งบอกถึงสมรรถนะของบุคคลที่มีความสามารถแตกต่างจากผู้อื่นผ่านประสบการณ์ทางธุรกิจ ความรู้ที่สั่งสมมาเปรียบเสมือนทุนเดิมทางสังคม และการใช้แนวคิดการทำงานเครือข่ายธุรกิจ ตลอดจนปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้ประกอบการต้องเตรียมรับมือกับวิกฤตการณ์และมีความสามารถทางการจัดการธุรกิจ (Cantillon, R., 1931) ในบริบทของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักต้องเป็นแสวงหาความรู้เกี่ยวกับแนวทางการสร้างรายได้จากทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร รวมทั้งยังเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับกิจการผ่านการยกระดับมาตรฐานหรือการรับรองจากหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยตราสัญลักษณ์ระดับสากลที่ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวต่างให้การยอมรับ (สุเมธ, 2564) เช่นเดียวกับงานวิจัยที่กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก มีความเกี่ยวข้องกับการตอบสนองความคาดหวังผู้มีส่วนได้เสีย โดยสร้างหรือพัฒนากลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจเพื่อให้เกิดรายรับเพิ่มขึ้นในช่วงที่องค์กรเผชิญปัญหา และต้องเป็นกลยุทธ์การจัดการที่มีความยั่งยืน (บุหลันฉาย และคณะ, 2561)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการที่พักแรมได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563 พยายามผลักดันกลยุทธ์การปรับตัวในระหว่างการแพร่ระบาด โดยการปรับเปลี่ยนอัตราค่าบริการทุกประเภทให้สอดคล้องกับกำลังซื้อของกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยและสถานะทางเศรษฐกิจ พร้อมกับการประเมินโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับกิจการด้วยสินค้าและบริการที่ใช้ต้นทุน

ทรัพยากรที่ไม่สูงมาก (สุเมธ, 2564) ทักษะของกลุ่มผู้ประกอบการที่พิกที่สำคัญอีกหนึ่งประการนั้นก็คือการประเมินสัดส่วนของทรัพยากรบุคคลในแต่ละแผนกให้สอดคล้องกับขนาดขององค์กรไม่มากหรือน้อยจนเกินไป เพื่อให้เกิดต้นทุนการจ้างงานที่เหมาะสมในการดำเนินงาน พร้อมกับบริหารจัดการทำสัญญาค่าตอบแทนที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและไม่ขัดต่อหลักกฎหมายของประเทศ (Wicaksana, P. A. et al., 2024)

2. เครือข่ายผู้ประกอบการ

ความหมายของคำว่า “เครือข่าย” หมายถึง ความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบข้าง สามารถนำมาอธิบายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่อยู่ในเครือข่านั้น นำมาเป็นการรอบแนวความคิดในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ ตลอดจนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่อยู่ในสังคม สำหรับลักษณะเครือข่ายเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจที่พิกขนาดเล็กเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดเป้าหมาย รวมทั้งการส่งเสริมรูปแบบการบริการที่มีคุณภาพด้วยการสร้างความแตกต่างและความเป็นส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการที่เดินทางมาเข้าพัก นอกจากนี้ยังจะต้องคำนึงถึงการเข้าถึงทรัพยากรทางธุรกิจทั้งหมดในระยะยาวตามความสามารถในการเสริมสร้างตำแหน่งทางการตลาด โดยการรักษาจุดแข็งหลัก คือ ความเป็นอิสระและความยืดหยุ่น อีกทั้งการสร้างเครือข่ายยังสนับสนุนแนวคิดให้ธุรกิจเติบโตอย่างมีเป้าหมาย ผ่านการกำหนดขอบเขตของการดำเนินการและคุณสมบัติของเครือข่าย (Pivcevic, S., 2009) แต่อย่างไรก็ตามเครือข่ายผู้ประกอบการในบริบททางวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะต้องเข้าร่วมจัดตั้งเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เพื่อเป็นศูนย์กลางบริการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวความคิดการบริหารสถานประกอบการ การรักษามาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นนักท่องเที่ยว และสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมอบรมในระยะยาวเครือข่ายควรนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (ภีราวิชญ์ และสิริสาสน์, 2563)

ในขณะเดียวกันยังพบว่าข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้อธิบายถึงการรับมืออุปสรรคต้องเริ่มต้นจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พิกมีการรวมตัวกันในลักษณะเครือข่ายธุรกิจ เพื่อแก้ปัญหาผ่านกระบวนการเรียนรู้ระหว่างสมาชิก รวมทั้งยังทราบถึงความต้องการและเป้าหมายของกลุ่ม ตลอดจนวิธีแก้ปัญหา และนำเสนอของกลุ่มไปใช้ประสานยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (เพชรรัตน์ และเพชรประกาย, 2564) สำหรับการพัฒนาเครือข่ายทางธุรกิจในอนาคตธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวมีความเป็นไปได้ที่ผู้ประกอบการสำรวจสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน ควบคู่กับการคาดคะเนถึงมลพิษจากกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ หรือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กรของตนเองที่จะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศทางธรรมชาติ และการกำหนดบทบาทของสมาชิกในเครือข่ายเพื่อสนับสนุนพันธกิจในแต่ละข้อให้ประสบความสำเร็จภายใต้การเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายของหน่วยภาครัฐในพื้นที่ (Brychko, M. et al., 2023)

3. การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน

“สภาวะวิกฤติ” หมายถึง เหตุการณ์ช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่งที่เกิดขึ้นโดยกระทันหัน หรือสิ่งที่ไม่คาดคิดและได้รับความสนใจจากผู้คนจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของผู้คน รวมทั้งสร้างความเสียหายต่อสังคมเป็นวงกว้าง จำเป็นต้องเร่งบริหารจัดการเพื่อแก้ไขและควบคุมให้อยู่ในสภาวะปกติตามความเหมาะสมของเหตุการณ์ ในขณะที่แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความยั่งยืนของธุรกิจขนาดเล็ก คือ การดำเนินกิจการที่มีลักษณะแบบการได้เปรียบคู่แข่ง โดยขึ้นอยู่กับวิธีการลดต้นทุน การจัดการ และมีสินค้าใหม่ (พัฒนาภา, 2563) อีกทั้งยังสอดคล้องกับ (Danciu, V., 2013) ได้สรุปว่า ผู้ประกอบการต้องตระหนักถึงความยั่งยืนของสินค้า รูปแบบการบริการ ขนาดของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย รวมทั้งสินค้าและบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง หรือนำเสนอสินค้าและบริการใหม่อยู่เสมอ เพื่อให้ธุรกิจขนาดเล็กดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างยั่งยืน ในส่วนของผลการวิจัยของ (เมทนี และอมราวดี, 2563) พบว่า การจัดการวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พิกต้องเริ่มต้นจากการจัดทำแผนการจัดการภาวะวิกฤติที่ครอบคลุมช่วงก่อน ช่วงระหว่าง และช่วงหลังเกิดภาวะวิกฤติ นอกจากนี้งานวิจัยของ (Baea, J., 2021) อธิบายว่า กลยุทธ์การสร้างเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับ

ความต้องการของสมาชิก จำเป็นต้องอาศัยคลังข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่มีความเข้าใจในการใช้กลยุทธ์ถูกออกแบบมาให้เหมาะสม เพื่อความอยู่รอดและการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เชื่อมโยงไปสู่ความต้องการในการศึกษาผลกระทบต่อนาคตต่อการดำเนินกิจการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) และวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในภาคสนาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาเป็น 2 ขั้นตอนและเครื่องมือการวิจัยดังนี้

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.1 ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านการคัดเลือกแบบเจาะจงไปยังกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กที่มีห้องพักไม่เกิน 20 ห้อง ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำเสนอมุมมองและประสบการณ์ตามประเด็นคำถามการวิจัยได้จำนวน 17 คน ผ่านเกณฑ์การระบุจำนวนผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ของ (Macmillan, T., 1971) มีระดับค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.50 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ภายใต้อาณัติการศึกษาค้นคว้าที่ผู้วิจัยได้กำหนดตามวัตถุประสงค์ในข้อที่ 1 มีข้อความปลายเปิดด้วยประเด็นที่เกี่ยวกับบริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก หรือผู้จัดการที่ควบคุมการดำเนินงานในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยแต่ละแห่งต้องได้รับการรับรองและตราสัญลักษณ์ตามแนวทางการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration : SHA) มาใช้ในการดำเนินกิจการ แต่ละแห่งต้องจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายในราชอาณาจักรไทย

1.2 การพรรณนาเชิงวิเคราะห์ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาปรากฏการณ์ (Phenomenology) หมายถึง การอธิบายถึงประสบการณ์และการรับรู้ของมนุษย์ที่มีความเชื่อว่าความจริงแท้ไม่มีลักษณะที่ตายตัว เนื่องจากสังคมและสภาพแวดล้อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ผู้วิจัยต้องละเว้นการคิดล่วงหน้ามุ่งทำให้ความสำคัญกับบริบทที่ผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวถึง เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการปรากฏการณ์เหล่านั้น (อารีย์วรรณ, 2549) ผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านต้องมีคุณสมบัติและประสบการณ์ในชีวิตที่คล้ายคลึงกัน สามารถตอบปัญหาการวิจัยด้วยมุมมองและคำวิจารณ์ที่เหมาะสม

2. ขั้นตอนพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืนในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

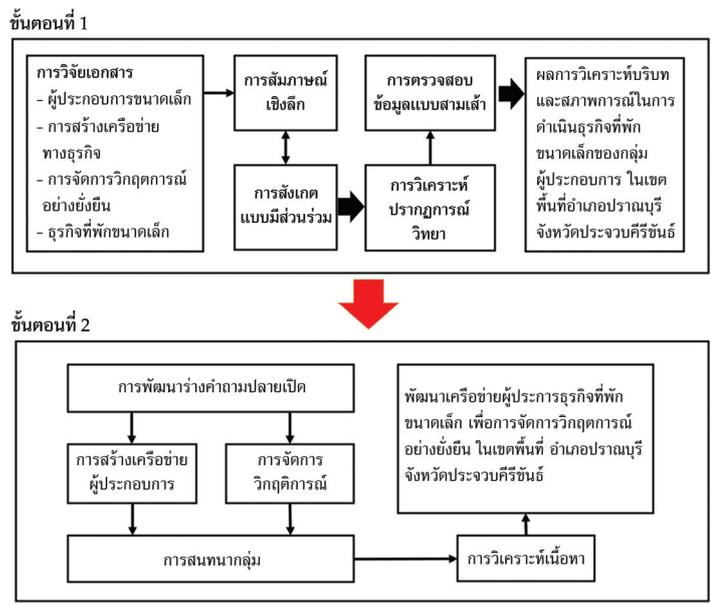
2.1 ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักผ่านการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก 5 คน ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ 5 คน นักวิชาการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว 5 คน นักท่องเที่ยว 5 คน และผู้ประกอบการธุรกิจบริการอื่น ๆ 5 คน ได้แก่ ร้านอาหารท้องถิ่น ร้านขายของฝากของที่ระลึก ผู้ให้บริการเรือจับสัตว์น้ำ ผู้ให้บริการยานพาหนะภาคพื้นดินเพื่อการท่องเที่ยว และผู้ให้บริการนันทนาการทางทะเล ภายในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งหมดจำนวน 25 คน โดยอ้างอิงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ความสอดคล้องกับวิธีวิทยาการประชุมกลุ่มที่ต้องมีความหลากหลายของสมาชิกที่ให้ข้อมูล (Nastasi, B. K. and Schensul, S. L., 2005)

2.2 การจัดสนทนากลุ่ม ในประเด็นการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมล่วงหน้าด้วยการกำหนดจำนวนอาสาสมัคร และการประสานงานไปยังหน่วยงานภาครัฐ กำหนดเครื่องมืออุปกรณ์ที่สนับสนุนการบันทึกข้อมูล ได้แก่ กระดาษปาร์ก สุ่มบันทึก ปากกา โทรศัพท์มือถือสำหรับบันทึกภาพ

และเสียง ผู้วิจัยได้กำหนดเทคนิควิเคราะห์และแปรผลข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการการจัดประชุมกลุ่ม
 ในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน
 ในเขตพื้นที่อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการจัดลำดับกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเป็นพลวัตของกลุ่ม
 ที่เกิดจากการสื่อสารร่วมกันภายในกลุ่มสำหรับการแลกเปลี่ยนเนื้อหาและการค้นหาหนทางมติของกลุ่มร่วมกัน
 (เก็จนก, 2562)

2.3 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้หลักทฤษฎีแบบสามเส้า (Triangulation)
 เป็นการประเมินความถูกต้อง เนื่องจากผู้วิจัยต้องใช้มุมมองที่หลากหลายเพื่อศึกษาวิจัยในแต่ละวัตถุประสงค์
 ซึ่งช่วยการวิเคราะห์ที่ได้กระจ่างชัดมากยิ่งขึ้น สำหรับงานวิจัยนี้อาศัยหลักทฤษฎีแบบสามเส้า 3 ด้าน ประกอบด้วย
 1) ด้านตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่มีแหล่งที่มาแตกต่างกัน (Data) ได้แก่ เวลา ผู้ให้ข้อมูลหลัก และสถานที่
 โดยผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีมุมมองที่คล้ายหรืออาจแตกต่างกันไปตามประสบการณ์
 2) ด้านผู้จัดทำวิจัยแต่ละคนที่มีแหล่งที่มาแตกต่างกัน (Researcher) โดยใช้ผู้ทำวิจัยมากกว่า 1 คน แบ่งเป็น
 นักวิจัย 1 คน และอาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย 1 คน ร่วมกันวิเคราะห์และยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จาก
 ผลการสนทนากลุ่ม และ 3) ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Method) เปรียบเทียบข้อมูลจากการเก็บข้อมูลหลายวิธีการ
 สัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการจัดสนทนากลุ่ม (ผ่องพรรณ และสุภาพ, 2555)

ทางผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรมเข้ามาใช้
 เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยเชิงขั้นตอน เพื่ออธิบายลำดับการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ในขอบเขตพื้นที่การศึกษา ผ่านเทคนิคและเครื่องมือตามวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ ดังรูปที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงขั้นตอน

ผลการวิจัย

1. การศึกษาบริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่
 อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กส่วนใหญ่มีลักษณะ
 การดำเนินงาน เพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่เกิดขึ้นด้วยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ
 ที่คล้ายคลึง ได้แก่ 1) การลดภาระค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน เพื่อรักษาต้นทุนทางธุรกิจ อาทิ การยกเลิกรูปแบบ
 บริการห้องพักรวมอาหารเช้า และการปรับลดตำแหน่งพนักงานที่ไม่จำเป็น รวมทั้งการปรับลดราคาห้องพัก
 แต่ละประเภทและบริการต่าง ๆ 2) การเพิ่มรูปแบบบริการห้องพักแบบรายเดือน และบริการห้องพักแบบเหมา

3) การเข้าร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกันของภาครัฐ เพื่อพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยทดแทนในช่วงวันหยุดยาว 4) การกำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ 5) การเพิ่มช่องทางการสำรองห้องพัก และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 6) การส่งเสริมกิจกรรมการขายห้องพัก อาทิ จัดโปรโมชั่น สำหรับผู้รับบริการแบบครอบครัว และการขายสินค้าประเภทต้นไม้ประดับหรือสินค้าอื่น ๆ จากทรัพยากรภายในที่พัก และ 7) การติดต่อกับธุรกิจที่พักและธุรกิจอื่น ๆ เพื่อทดแทนด้านบริการนั้น ๆ ที่ไม่มีในที่พัก อีกทั้งยังพบว่าสภาพการณ์ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กต้องเผชิญกับการปรับตัวเพื่อลดรายจ่ายและสร้างรายได้ให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้ กลุ่มผู้ประกอบการยังใช้แนวทางการเปลี่ยนแปลงระดับราคาห้องพักที่ลดลงเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ "...ลูกค้าบางส่วนที่ค่าใช้จ่ายเขาสูงไม่ไหว อย่างราคาปกติเมื่อก่อน 1,500 บาท พร้อมอาหารเช้า เราคิดเหลือ 1,300 บาท แล้วก็เมื่อก่อนถ้าลูกค้าต้องการเตียงเสริม เราคิดหัวละ 500 บาท ตอนนี้เราก็กดมาให้เลยไม่คิดเงินถือเป็นโปรโมชั่นให้ลูกค้าไป..." (ผู้ให้ข้อมูลหลักลำดับที่ 3 นามสมมติ, 2565 ธันวาคม) รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กแต่ละแห่งยังต้องใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการขายผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อการสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ด้วยต้นทุนทางทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงกันระหว่างธุรกิจที่พักและธุรกิจบริการอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

สำหรับข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กพบว่า ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่พักขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจากมีจำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อการรองรับกลุ่มผู้รับบริการในช่วงฤดูการท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงที่รัฐบาลผ่อนปรนมาตรการการเดินทางข้ามจังหวัด ในขณะที่เดียวกันทางกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักยังต้องคำนึงถึงผลกระทบจากการลดต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ทำให้มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ "...ลูกค้าฝรั่งก็เริ่มเข้ามา ฟื้นฟูพนักงานเพิ่มขึ้น ตอนนี้ มีทั้งหมด 5 คน ทำหน้าที่ดูแลการขายห้องพักและประชาสัมพันธ์ 1 คน แม่บ้านและงานทั่วไปอีก 4 คน..." (ผู้ให้ข้อมูลหลักลำดับที่ 11 นามสมมติ, 2566 มกราคม) นอกจากนี้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ยาวนานยังทำให้ผู้รับบริการใส่ใจกับมาตรฐานความปลอดภัยจากการดำเนินงานของสถานประกอบการที่พัก รวมถึงกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ที่อาจมีการกลับมาระบาดซ้ำอีกครั้ง

2. การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักดังนี้

2.1 การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการเป็นแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจในห่วงโซ่อุปทานด้วยความสมัครใจ เป็นจุดเริ่มต้นของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยการจัดระเบียบโครงสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เท่าเทียม ซึ่งเป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยผ่านกิจกรรมของเครือข่าย นำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้จุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งในเครือข่ายสมาชิก ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรและยังเป็นส่วนสนับสนุนให้การดำเนินกิจการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถแบ่งออกได้ 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.1.1 การกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิกของเครือข่ายพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มผู้ประกอบการเครือข่ายแนวราบที่สมาชิกต่างพึ่งพาทรัพยากรและเชื่อมโยงความสามารถในการดำเนินกิจการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เข้ามาในเขตพื้นที่ได้ทุกช่วงเวลา

2.1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของเครือข่ายพบว่า กลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ของสมาชิกเป็นหลัก รวมถึงการส่งเสริมและฟื้นฟูศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้คงสภาพและคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับกลุ่มผู้รับบริการและนักท่องเที่ยว

2.1.3 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของเครือข่ายพบว่า แนวทางการจัดกิจกรรมอาจเกิดขึ้นในรูปแบบที่เป็นทางการ รวมทั้งการจัดประชุมวางแผนร่วมกันทุกเดือน หรืออาจเป็นลักษณะของการจัดกิจกรรมแบบไม่เป็นทางการ เช่น การร่วมงานประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.1.4 การกำหนดผู้ประสานงานเครือข่ายพบว่า การติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นสิ่งที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักนิยมใช้กันมากขึ้น อาทิ เฟซบุ๊ก ไลน์ หรือเครือข่ายการสนทนาออนไลน์ในแพลตฟอร์มอื่น ๆ เข้ามาประสานงานระหว่างสมาชิกเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สม่ำเสมอ และครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่วไปในช่วงเวลาปกติและแจ้งเตือนปัญหาในช่วงภาวะวิกฤต

2.1.5 การกำหนดผลลัพธ์ของเครือข่ายพบว่า การกำหนดนโยบายและการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก คำนึงถึงการสร้างจุดร่วมของผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกัน โดยเฉพาะการลดความรุนแรงในการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในการตัดราคาห้องพักรวมและบริการ

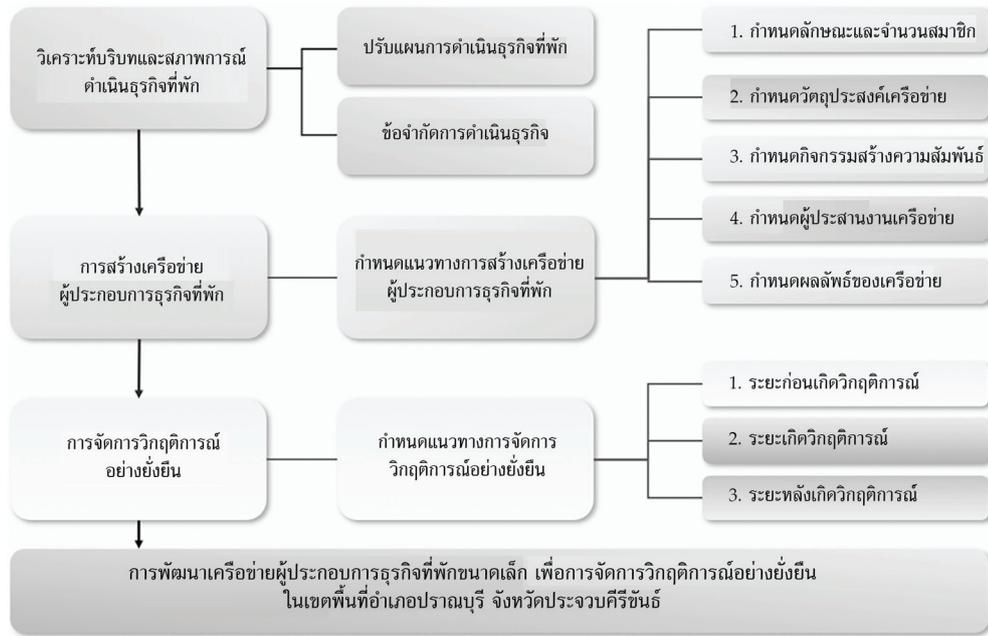
2.2 การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อ้างอิงจากกระบวนการจัดวิกฤต (Shivkumar, S., et al., 2023) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

2.2.1 ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์พบว่า การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรับมือกับวิกฤตการณ์ มีส่วนช่วยให้ผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์ในระดับที่ไม่รุนแรงหรือสามารถควบคุมได้ รวมทั้งยังเป็นแนวทางการเตรียมการที่ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนการจัดการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ได้อย่างชัดเจน เพื่อให้สมาชิกในเครือข่ายเรียนรู้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามได้ง่าย

2.2.2 ระยะเกิดวิกฤตการณ์พบว่า การวางแผนสื่อสารเพื่อลดขนาดของวิกฤตการณ์ทำให้เกิดผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดและการตื่นตระหนกของพนักงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการสื่อสารนั้นจะต้องนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ชาญฉลาดและป้องกันวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันยังคงต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อสร้างรายได้ให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้

2.2.3 ระยะหลังเกิดวิกฤตการณ์พบว่า การวางแผนฟื้นฟูเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กรหลังเกิดวิกฤตการณ์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากการส่งเสริมการขายและการสื่อสารเชิงรุกพร้อมกับการพัฒนาเป็นแผนงานสำหรับใช้ในการป้องกันและจัดการวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เพื่อเข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดและปัญหาในแหล่งท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ยังสามารถอธิบายได้ว่า การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เริ่มต้นจากผู้ประกอบการมีการประเมินความพร้อมของอัตรากำลังคน สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการรองรับการกลับมาของกลุ่มผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวจากทุกภูมิภาค พร้อมกับการพัฒนาเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการในลักษณะการสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ (Collaboration) จากมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในพื้นที่ เพื่อการเพิ่มยอดขายให้เกิดความต่อเนื่อง การสร้างฐานผู้รับบริการร่วมกัน และการส่งเสริมภาพลักษณ์ของเครือข่ายที่ดีให้กับอำเภอและจังหวัดมีรายละเอียดตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

1. บริบทและสภาพการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดเล็กของกลุ่มผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กมีลักษณะการดำเนินงานเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายการดำเนินงานเพื่อรักษาต้นทุนทางธุรกิจ และพยายามสร้างรายได้ให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยกลุ่มผู้รับบริการชาวไทยทดแทนกลุ่มชาวต่างชาติเป็นการชั่วคราว นอกจากนี้ แนวคิดการเปลี่ยนแปลงระดับราคาห้องพักที่ลดลงเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กแต่ละแห่งยังคงต้องให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจที่พักขนาดเล็กและธุรกิจบริการอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในพื้นที่ท่องเที่ยวเป้าหมาย สอดคล้องกับการวิจัย (สุเมธ, 2564) พบว่า การปรับตัวที่สำคัญของธุรกิจที่พักทั้งหมด 2 ด้าน ประกอบด้วย การกำหนดจำนวนวันปิดให้บริการ และระดับราคาห้องพักเฉลี่ยที่เปลี่ยนแปลง แสดงถึงการปรับตัวเพื่อลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ให้เกิดความต่อเนื่อง สำหรับการลดระดับราคาห้องพัก เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ และการจูงใจกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใหม่ทดแทนกลุ่มเดิม โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีกำลังซื้อน้อยกว่า รวมถึงการใช้กลยุทธ์การดำเนินงานหลากหลายด้านเพื่อการปรับตัวและหาวิธีการสร้างรายได้ในรูปแบบใหม่ด้วยต้นทุนเดิมที่มีอยู่ เช่น การขายห้องพักระยะยาว การบริการอาหารจัดส่งถึงบ้าน เป็นต้น

สำหรับข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กพบว่า ลักษณะการดำเนินงานของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กในพื้นที่ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจากมีจำนวนห้องพักไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูการท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงที่รัฐบาลผ่อนปรนมาตรการการเดินทางข้ามจังหวัด รวมทั้งปัญหาจากการคาดคะเนจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการรองรับในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว อีกทั้งการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ใส่ใจกับมาตรฐานความปลอดภัยจากการดำเนินงานของสถานประกอบการที่พักมากขึ้น รวมถึงวิกฤตการณ์โควิด-19 ดังกล่าวอาจมีการกลับระบาดซ้ำอีกครั้ง สอดคล้องกับการวิจัย (สุชาติ และคณะ, 2564) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักภายหลังเกิดภาวะวิกฤต ทางธุรกิจที่พัก

ต้องปรับตัว อาทิ อัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวลดลงสืบเนื่องมาจากมาตรการล็อกดาวน์ทำให้ธุรกิจที่พักขนาดเล็กต้องหยุดกิจการชั่วคราว หรือแม้กระทั่งมาตรการความช่วยเหลือของภาครัฐมีระยะเวลาจำกัดและบางมาตรการก็ไม่ได้ผล ตลอดจนยังมีกลุ่มผู้ประกอบการจำนวนมากที่ยังคงขาดการวางแผนเตรียมรับมือสำหรับจัดการภาวะวิกฤตไว้ล่วงหน้า

2. การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

2.1 การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า แนวทางการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจในช่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวควรเกิดจากความสมัครใจ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และเทคนิคการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การจัดระเบียบโครงสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์เท่าเทียม นับว่าเป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์ที่พึ่งพาอาศัยผ่านกิจกรรมของเครือข่าย โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนของอีกฝ่ายหนึ่งในเครือข่ายสมาชิกก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กรช่วยให้การดำเนินกิจการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัย (Baea, J., 2021) พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ทางเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งในองค์กรขนาดเล็กต้องอาศัยกลยุทธ์เฉพาะทาง 5 ประการ ได้แก่ เครือข่ายที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การสร้างความสัมพันธ์ การเรียนรู้ร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตามการเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมต้องมาจากความต้องการของสมาชิก รวมถึงการทำความเข้าใจข้อมูลของผู้ประกอบการมาทำประโยชน์ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการอยู่รอดของกิจการ

2.2 การจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

2.2.1 ระยะก่อนเกิดวิกฤตการณ์พบว่า การวางแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด นับว่าเป็นขั้นตอนการเตรียมการจัดทำเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจในช่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ดังนั้นการวางแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับวิกฤตการณ์ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว อาทิ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายสินค้าที่ระลึก และผู้ประกอบการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนต้องได้รับความร่วมมือจากภาครัฐ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงปัญหาและสามารถกระจายความรู้สู่ชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัย (ภีราวิชญ์ และสิริสาสน์, 2563) พบว่า การดำเนินกิจการจำเป็นต้องจัดทำแนวทางร่วมกับพันธมิตรภาคีเครือข่าย เริ่มต้นตั้งแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาภาคธุรกิจบริการ ตลอดจนการพัฒนาด้านการสื่อสาร เพื่อยกระดับความปลอดภัยและสร้างความประทับใจควบคู่กับการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการด้านประโยชน์และข้อมูลสำหรับการสร้างภาคีเครือข่ายระหว่างภาครัฐ อาทิ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่เทศบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และสถานีตำรวจภูธรฯ เพื่อการกำหนดแผนงานที่เป็นรูปธรรมและการก่อตั้งศูนย์กลางบริการธุรกิจภาคการท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการผู้มาเยือนจากต่างพื้นที่ได้อย่างสะดวกและครบวงจร

2.2.2 ระยะเกิดวิกฤตการณ์พบว่า การวางแผนสื่อสารเพื่อลดขนาดของวิกฤตการณ์ทำให้อลดผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดและการตื่นตระหนกของพนักงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยที่ใช้ป้องกันวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันต้องอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อสร้างรายได้ให้กับธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ หากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังสามารถช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้รับบริการจากสภาวะวิกฤตการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น ในขณะเดียวกันการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพอาจเป็นการขยายผลกระทบจากวิกฤตการณ์ โดยเฉพาะในยุคที่ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านสังคมออนไลน์กันได้หลายบัญชีผู้ใช้งาน กลุ่มธุรกิจที่พักควรมีการวางแผนด้านการสื่อสารเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อเกิดภาวะวิกฤตขึ้น และกำหนดขอบเขตหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตามความจำเป็น ซึ่งทั้งหมดจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นสาระสำคัญและมีปริมาณที่เพียงพอ ถูกต้อง และ

ทันเวลาหลังเกิดเหตุการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัย (Arzaghi, M. et al., 2023) พบว่า ธุรกิจที่พักอาจต้องแสดงบทบาทในการเป็นผู้ประสานกับธุรกิจบริการอื่น ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อวางแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญหรือชุดความรู้ที่สำคัญให้แก่สมาชิกได้รับทราบร่วมกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการจัดการวิกฤตการณ์ในอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยวยังคงมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง เกิดการชดเชยต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้แก่ผู้ประกอบการและเครือข่ายทางธุรกิจอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว

2.2.3 ระยะเวลาหลังเกิดวิกฤตการณ์พบว่า การวางแผนฟื้นฟูเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กรหลังเกิดวิกฤตการณ์ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการสื่อสารทางการตลาดเชิงรุก รวมทั้งการพัฒนาเป็นคู่มือสำหรับใช้ในการป้องกันและจัดการวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัย (เมทนี และอมรรวดี, 2563) พบว่า ความท้าทายรูปแบบใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักต้องปรับตัวให้ยืดหยุ่น ภายใต้การดำเนินงานตามแนวคิดการจัดการภาวะวิกฤตในช่วงลำดับสุดท้าย คือ ช่วงหลังวิกฤตเป็นระยะการฟื้นฟู มุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้วิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน หรือแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นแล้วนำมาทบทวนซ้ำ และปรับปรุงให้เหมาะสมกับการดำเนินงานครั้งต่อไป ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและนำพาธุรกิจให้กลับมาดำเนินการตามปกติอย่างมั่นคง ดังนั้นการจัดการภาวะวิกฤตข้างต้น จึงเปรียบเสมือนกรอบแนวคิดที่ใช้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักให้สามารถรับมือกับปัญหา ก้าวข้ามวิกฤตการณ์ได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืน ในเขตพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำเป็นต้องมีการคัดเลือกผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในช่วงท่องเที่ยวอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ถึงสภาพการดำเนินธุรกิจที่มีปัญหาที่เป็นผลกระทบจากวิกฤตการณ์จริงได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการแสดงความคิดเห็นที่ผู้เข้าร่วมประชุม สามารถเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว จากองค์ประกอบการสร้างเครือข่ายที่ประกอบด้วย การกำหนดลักษณะและจำนวนสมาชิก การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก กำหนดผู้ประสานงาน และกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ ผู้ที่สนใจสร้างเครือข่ายต้องพิจารณารูปแบบความสัมพันธ์ของเครือข่ายให้มีความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีรูปแบบความสัมพันธ์ต้องมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็กสามารถพึ่งพาทรัพยากร และเชื่อมโยงความสามารถในการดำเนินกิจการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เข้ามาในเขตพื้นที่ได้ทุกช่วงเวลา โดยใช้รูปแบบความสัมพันธ์เครือข่ายแนวราบ (Horizontal Network) ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานแบบมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยการจัดระเบียบโครงสร้างเครือข่ายจำเป็นต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ที่เท่าเทียมของสมาชิก อีกทั้งทางเครือข่ายยังสามารถร่วมกันสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำไปใช้เป็นชุดข้อมูลร่วมกันภายในเครือข่ายสำหรับการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการตามช่วงฤดูกาลและเทรนด์การท่องเที่ยว

1.2 จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาเป็นแผนงานสำหรับใช้ในการป้องกันและจัดการวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ เพื่อติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดและปัญหาในแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย ดังนั้นสิ่งสำคัญของการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดเล็ก เพื่อการจัดการวิกฤตการณ์อย่างยั่งยืนควรมีการยกระดับการเชื่อมโยง เพื่อเพิ่มมูลค่าและคุณค่าของการท่องเที่ยวไทย และการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความเป็นมาตรฐานสากลและเชื่อถือได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาอีกครั้ง นอกจากนี้จำเป็นต้องพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีที่มีโครงสร้าง (Digital Platform) เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยง

ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นำไปสู่การร่วมมือในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวของประเทศ เช่น ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การลงทุนออนไลน์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการวิกฤตการณ์ของธุรกิจที่พหุขนาดเล็กลงในประเด็นการสร้างเครือข่าย ซึ่งเป็นกลไกที่นำมาใช้เป็นแบบแผนการควบคุมคุณภาพของแรงงานตามเป้าหมายเท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับ การพัฒนาเป็นคู่มือการจัดการวิกฤตการณ์ของธุรกิจในห่วงโซ่อุปทานทางการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคของประเทศไทย ตลอดจนการกำหนดค่านิยมค้ำพิชของวิกฤตการณ์ให้ครอบคลุมทุกสาเหตุทั้งจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพให้กับท้องถิ่นและกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พหุขนาดเล็กรวมทั้งนำเอาผลผลิตที่เป็นคู่มือฯ ดังกล่าวไปทดสอบการใช้งานและประเมินผลลัพธ์จากการวิจัยและพัฒนา

2.2 จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาจากมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในฝั่งอุปทานเป็นหลัก การขยายขอบเขตการรับรู้ในประเด็นการศึกษาที่ครบถ้วนต้องอาศัยมุมมองและความคิดเห็นจากกลุ่มของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจควรศึกษารับรู้การสร้างเครือข่ายของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พหุขนาดเล็กลงและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ในพื้นที่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุผ่านการกำหนดสมมติฐาน ผลการศึกษาที่ค้นพบสามารถนำไปสนับสนุนแนวทางการจัดการวิกฤตการณ์ได้ครอบคลุมทุกมิติ

References

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). แผนกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวสีเขียวภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 - 2565. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2564). แผนพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ. 2566 - 2570. ประจวบคีรีขันธ์ : สำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด
- เก็จนก เอื้อวงศ์. (2562). การสนทนากลุ่ม : เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ. ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 หน้า 17-30
- ชัยญาติ หล้าแหล่ง, เซษฐ ใจเพชร และวิชุดา เอื้ออารี. (2561). การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่จังหวัดชุมพร. วารสารวิชาการ **Veridian E-Journal, Silpakorn University** สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 หน้า 3447-3464
- บุหลันฉาย สมรรถนเรศวร์, อมรา รัตตากร และชยุตม์ วัฒนา. (2561). กลยุทธ์การจัดการที่ยั่งยืนของธุรกิจขนาดกลางประเภทโรงแรมและที่พักในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 หน้า 41-53
- ผ่องพรรณ ตริยมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. (2555). การออกแบบการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์ และเพชรประกาย กุลดงวัฒนา. (2564). การวิจัยและพัฒนาการขยายโอกาสอุตสาหกรรมโรงแรมไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 หน้า 91-103
- พชรพจน์ นันทรามาศ, กิตติพงษ์ เรือนทิพย์ และจารุวรรณ เหล่าสัมฤทธิ์. (2563). เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน **New Normal** : เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพคอมพาส

- พัฒนาภา ธาตาสิริโชค. (2563). กลยุทธ์การปรับตัวด้านการบริหารจัดการโรงแรมในสภาวะการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 กรณีศึกษา โรงแรมเดอะภัทราพระราม 9. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ภีราวิชญ์ ชัยมาลา และสิริสาสน์ พันธมณี. (2563). การสร้างเครือข่ายและศูนย์กลางบริการข้อมูลธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ. ปีที่ 5 ฉบับที่ 7 หน้า 169-182
- เมทินี มหาพรหม และอมราวดี ไชโย. (2563). การจัดการภาวะวิกฤตของธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. ปีที่ 14 ฉบับที่ 3 หน้า 685-700
- ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2563). ธุรกิจโรงแรม. เข้าถึงเมื่อ (8 พฤศจิกายน 2564). เข้าถึงได้จาก (<https://www.gsbresearch.or.th/gsb/published-works/7865/?fbclid=IwARq2kOAspbAW>)
- สุชาติ อุทัยวัฒน์, กมลพร กัลยาณมิตร, สติศย์ นิยมญาติ และทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช. (2564). การบริหารจัดการภาวะวิกฤติธุรกิจโรงแรมไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 หน้า 162-178
- สุเมธ กมลศิริวัฒน์. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. วารสารสาระศาสตร์. ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 หน้า 650-663
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). ประเทศไทยหลังโควิดก้าวต่อไปอย่างยั่งยืน. วารสารเศรษฐกิจและสังคม (NESDC). ปีที่ 57 ฉบับที่ 2 หน้า 1-2
- อารีย์วรรณ อ่วมธานี. (2549). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Arzaghi, M., Genc, I. H., and Naik, S. (2023). Clustering and Hotel Room Prices in Dubai. **Tourism Economics**. Vol. 29 Issue 1 pp. 116-136. DOI: 10.1177/13548166211040931
- Baea, J. (2021). **Successful Networking Strategies for Small Businesses: Case Study for Georgian Hospitality Companies**. Thesis is Submitted for Ilia State University
- Brychko, M., Bilan, Y., Lyeonov, S., and Streimikiene, D. (2023). Do Changes in the Business Environment and Sustainable Development Really Matter for Enhancing Enterprise Development?. **Sustainable Development**. Vol. 31 No. 2 pp. 587-599. DOI: 10.1002/sd.2410
- Cantillon, R. (1931). **Essai Sui La Nature Du Commerce En General**. London : Macmillan & Co
- Danciu, V. (2013). The Sustainable Company : New Challenges and Strategies for More Sustainability. **Theoretical and Applied Economics**. Vol. 9 pp. 7-26
- Macmillan, T. (1971). **The Delphi Technique, Paper Presented at the Annual Meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development**. Monterey: California
- McLeod, M., Vaughan, D. R., Edwards, J., and Moital, M. (2024). Knowledge Sharing and Innovation in Open Networks of Tourism Businesses. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. Vol. 36 No. 2 pp. 438-456. DOI: 10.1108/IJCHM-03-2022-0326
- Nastasi, B. K. and Schensul, S. L. (2005). Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research. **Journal of School Psychology**. Vol. 43 Issue 3 pp. 177-195. DOI: 10.1016/j.jsp.2005.04.003
- Pivcevic, S. (2009). Strategic Networks of Small Hotels-evidence from Croatia. **Tourism and Hospitality Management**. Vol. 15 No 2 pp. 163-175. DOI: 10.20867/thm.15.2.2
- Shivkumar, S., Mehta, V., Vaddamanu, S. K., Shetty, U. A., Alhamoudi, F. H., Alwadi, M. A. M., and Minervini, G. (2023). Surgical Protocols Before and After COVID-19 a Narrative Review. **Vaccines**. Vol. 11 Issue 2 pp. 439-451. DOI: 10.3390/vaccines11020439
- Schumpeter, J. (1910). **Capitalism, socialism and democracy, Harper and Row**. New York : George Allen & Unwin Publishers

Wicaksana, P. A., Taufik, K., and Prakasa, A. W. (2024). Analysis of Cooperation in the Management of Cipanas Indah Hotel and Resort Between the Regional Government of Garut Regency and Private Companies in Connection with Post Transition Staffing Positions. **International Journal of Engineering Business and Social Science**. Vol. 2, No 3, pp. 1054-1059. DOI: 10.58451/ijebss.v2i03.128