

บทความวิชาการ

การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนงานการก่อสร้างโรงแรม
เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

**The Application of The Philosophy of Sufficiency Economy for Planning a
Construction Works of Hotel to Sustainability**

สุรน มาตรวิจิตร¹

บทนำ

ปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานพระราชดำริชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า ๒๕ ปี ตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ และเมื่อภายหลังได้ทรงเน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ปรัชญาได้ชี้ให้เห็นแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ องค์ประกอบสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงประกอบด้วยหลักสำคัญ 3 ประการ คือ ความพอประมาณ หมายความว่า ความพอดีต่อความจำเป็นและเหมาะสมกับฐานะตนเอง สอดคล้อง สอดคล้องรวมทั้งวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น ไม่มาก

เกินไป ไม่น้อยเกินไป และต้องไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น **ความมีเหตุผล** หมายความว่า การตัดสินใจดำเนินการเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผลตามหลักวิชาการ หลักกฎหมาย หลักศีลธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมที่ดีงาม คิดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างถี่ถ้วน โดยคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆ อย่างรอบคอบ และ **ภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี** หมายความว่า การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถปรับตัวและรับมือได้อย่างทันที่ นอกเหนือจากหลักทั้ง 3 ประการแล้ว ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ต้องอาศัยเงื่อนไข 3 อย่าง คือ **เงื่อนไขในด้านคุณธรรม** ที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติให้มีความซื่อสัตย์สุจริต รู้รัก สามัคคี ไม่โลภ ไม่ตระหนี่ และรู้จักแบ่งปันให้ผู้อื่น **เงื่อนไขหลักวิชา** คือ การอาศัยความรู้ รอบคอบ และระมัดระวังอย่างยิ่ง ในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้วางแผนและดำเนินการทุกขั้นตอน และ **เงื่อนไขชีวิต** ที่ต้องดำเนินชีวิตด้วยความอดทน มีความ

¹ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

เพียร มีสติ และปัญญา บริหารจัดการการใช้ชีวิต โดยใช้หลักวิชาและคุณธรรมเป็นแนวทาง พื้นฐาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2540: 13)

ความสำคัญของแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงที่มีต่อการวางแผนงานก่อสร้างโรงแรม

โรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง ...ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โดยมีค่าตอบแทน และคิดค่าบริการเป็นรายวัน หรือไม่เกิน 1 เดือน (มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม, 2550: 2) ด้วยเหตุนี้ โรงแรมจึงมีคุณลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากธุรกิจประเภทอื่นๆ เพราะอาคารต้องมีความสวยงาม โอ้อ่า หรูหรา มีความสะดวกสบาย สะอาดและปลอดภัยเพื่อเป็นจุดขายและดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่หยุดนิ่ง ต้องเผชิญกับการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะโรงแรมที่จะสร้างขึ้นใหม่ ห้องพักและบริการต่างๆ จะต้องมีความโดดเด่น มีคุณภาพที่ดีกว่าโรงแรมที่มีอยู่ก่อนหน้านี้ อย่างไรก็ตาม ในความใหญ่โต หรูหราที่เป็นจุดแข็ง หากมีมากเกินไปกว่าความต้องการของลูกค้า อาจกลายเป็นจุดอ่อนของธุรกิจซึ่งจะเป็นภัยคุกคามต่อการบริหารจัดการ ส่งผลกระทบต่อการลงทุน การบริหารจัดการ และการบำรุงรักษาได้ในอนาคต กมล รัตนวิระกุล (2008) ได้กล่าวไว้ในบทความเรื่อง “ข้อคิดการลงทุนสร้างโรงแรมแบบเศรษฐกิจพอเพียง” ที่เป็นข้อคิดเตือนใจสำหรับ

ผู้ประกอบการให้คำนึงก่อนการตัดสินใจลงทุน ทำธุรกิจว่า **ความพอประมาณ** หมายถึงการเลือกทางสายกลางไม่สุดโต่ง นักลงทุนต้องรู้จักประมาณทั้งกำลังความสามารถและกำลังเงิน โดยไม่ลงทุนสร้างโรงแรมที่ใหญ่เกินไปหรือหรูหราเกินความต้องการของตลาด ต้องรู้จักศึกษาหาความพอเหมาะพอดีของโรงแรมที่คิดจะลงทุนสร้างขึ้น เพราะการลงทุนที่เกินความสามารถหรือการลงทุนตามอย่างผู้อื่น และเกินพอดีจะสร้างปัญหาระยะยาว **ความมีเหตุผล** มีการวางแผนระยะยาว หากนักลงทุนนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการลงทุนย่อมจะอำนวยความสะดวกอย่างยิ่ง เพราะการลงทุนที่ดีจำเป็นต้องมีการวางแผน และมีเหตุผลประกอบว่าสิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ ข้อควรจำ คือ นักลงทุนไม่ควรลงทุนตามความอยากของตน โดยไม่ศึกษาความต้องการของตลาด การศึกษาความเป็นไปได้ และผลที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว **ภูมิคุ้มกันที่ดี** คือ นึกถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นพิจารณาว่า มีอะไรป้องกันหรืออะไรรองรับความเสี่ยง ความไม่แน่นอน ข้อเตือนใจประการนี้มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมของไทย ซึ่งปรากฏว่า นักลงทุนกว่าร้อยละ 80 ขาดความรู้ในธุรกิจที่จะลงมือทำ ทำให้เกิดความเสียหายตั้งแต่เริ่มลงทุนเสียแล้ว การสร้างภูมิคุ้มกัน คือ การแสวงหาความรู้ในธุรกิจที่จะลงมือทำเพื่อป้องกันความเสี่ยงเพราะความไม่รู้อาจทำให้เสียทรัพย์สินเพราะรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือ ผู้อื่นสร้างความเสียหายให้โดยไม่รู้วิธีป้องกันตนเอง แนวคิดนี้อาจจะไม่เกิดกับนักลงทุนชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์ แต่น่าเป็นห่วงสำหรับนักลงทุน

ชาวไทยที่เป็นนักธุรกิจท้องถิ่น หากขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ในการทำธุรกิจโรงแรม คิดว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นกิจการเพื่อเกียรติและศักดิ์ศรี ทางสังคมมากกว่าการทำธุรกิจแบบยั่งยืน ย่อม ไม่ใช่แนวความคิดที่ถูกต้องและไม่เกิดผลดีต่อ ตนเองและครอบครัว จากเหตุการณ์วิกฤติ เศรษฐกิจในปี 2540 คงเป็นบทเรียนที่ดีต่อ เจ้าของธุรกิจโรงแรมชาวไทย ที่ต้องประสบ ปัญหาด้านการเงิน การบริหารจัดการ มีโรงแรม จำนวนไม่น้อยที่ถูกสถาบันการเงินเข้าไป ควบคุมดูแลกิจการ หรือต้องขายกิจการ อย่างไร ก็ตามยังมี โรงแรมบางแห่งที่สามารถ ปรับตัวประกอบธุรกิจให้อยู่รอดมาได้โดยการ นำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ ใน การบริหารจัดการ ยกตัวอย่าง เช่น โรงแรม ชุมพร คาบาน่า อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โรงแรม คำแสด ริเวอร์แคว รีสอร์ท จังหวัด กาญจนบุรี ซึ่งโรงแรมทั้ง 2 แห่งได้นำแนวคิด เศรษฐกิจพอเพียงมาใช้หลังจากประสบกับ ปัญหา จนสามารถปรับตัวและดำเนินธุรกิจได้ ตามปกติ

การนำเสนอบทความในครั้งนี้ เพื่อ ต้องการชี้ให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ ของการนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมา ประยุกต์ใช้ตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มวางแผนการทำ ธุรกิจ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดใน อนาคต

ขั้นตอนการวางแผนก่อสร้างโรงแรม

ในบทความนี้ ผู้เขียนได้ศึกษาแนวคิด การวางแผนงานก่อสร้างโรงแรมของ พูนศิริ วัจนะภูมิ และ Talun Teng (2549 : 87) และแนวคิด

ของ Angelo, และ Vladimir (1991: 87-93) บรรณาการเข้ากับความรู้และประสบการณ์ ทำงานของผู้เขียนโดยตรงในธุรกิจโรงแรม ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษาโครงการ ก่อสร้างโรงแรม (Project Consultant) แล้วนำมา ประยุกต์เข้ากับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อ นำไปใช้ในขั้นตอนการวางแผนงานการก่อสร้าง โรงแรม ได้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แนวความคิด (Conceptual)

การค้นหาเหตุผลหรือแรงจูงใจของ ผู้ประกอบการที่ต้องการลงทุนในธุรกิจโรงแรม ว่าคืออะไร ทำเพราะอะไร เพื่อสร้างรายได้ ให้กับครอบครัวหรือเพื่อสถานะภาพทางสังคม (Business or community proud) จากการศึกษา พบว่าลักษณะธุรกิจโรงแรมมีความสอดคล้อง กับทฤษฎีแรงจูงใจ 3 ประการ ของ David I. McClelland คือ ความต้องการความสำเร็จ (การ ที่ผู้ประกอบการสามารถสร้างโรงแรมจนแล้ว เสร็จ เปิดดำเนินการได้) ความต้องการความ ผูกพัน (ธุรกิจโรงแรมสร้างความผูกพัน ระหว่างผู้ประกอบการ หรือนายจ้างกับพนักงาน พนักงานกับลูกค้า ชุมชน และสังคมรอบข้าง) ความต้องการอำนาจ (ผู้ประกอบการมีฐานะเป็น ทั้งเจ้าของและเจ้านาย มีอำนาจการบังคับบัญชา พนักงาน) ธุรกิจโรงแรมมีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 5 ขั้นของ Abraham Maslow คือ Psychological needs (โรงแรมตอบสนองต่อความต้องการด้าน กายภาพ บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม หรือยาสามัญประจำบ้าน) Safety needs (โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยให้กับ ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง) Social needs และ

Esteem needs (โรงแรมให้การยกย่องและให้เกียรติกับลูกค้าทุกระดับแตกต่างกันไปตามฐานะและความสำคัญทางสังคม) Self-actualization (โรงแรม มีห้องประชุม สนามกอล์ฟ สนามกีฬา เป็นเวทีให้ลูกค้าใช้พลังแสดงความสามารถ ความสร้างสรรค์ของตนเอง)

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility study)

การศึกษาความเป็นไปได้นี้ของโครงการเป็นขั้นตอนการสำรวจ การจัดเก็บรวบรวม และการนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เพื่อหาความเป็นไปได้ของการจะลงทุนดำเนินธุรกิจ อาศัยหลักวิชาการ วิชาชีพ หลักความมีเหตุผล และหลักความพอประมาณ (ผู้เขียน) ผลการศึกษาที่ดีมีคุณภาพจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจการลงทุน และเป็นภูมิคุ้มกันให้กับธุรกิจในอนาคต ในขั้นตอนนี้มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายใน คือ นำข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของตนเองมาทำการวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งโรงแรม ประเภทโรงแรม ระดับโรงแรม กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อัตราการเข้าพัก และอัตราค่าห้องพักเฉลี่ย (Revpar)

ทำเลที่ตั้งของโรงแรม (Location) มีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประกอบการควรพิจารณาในด้านความสะดวกต่อการเข้าถึง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่ขัดต่อกฎหมาย มีความปลอดภัย Ellsworth Statler บิดาของธุรกิจโรงแรมอเมริกันสมัยใหม่ ที่กล่าวไว้ว่า “there were three reasons for a hotel’s success: location, location, and location.” (ความสำเร็จ

ของธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย 3 สิ่ง คือ ที่ตั้ง ที่ตั้ง และที่ตั้ง) (Angelo,&Vladimir, 1991 : 91) กฎกระทรวง กำหนดไว้ว่า โรงแรมต้องตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้พัก และมีการคมนาคมสะดวก เส้นทางเข้าออกโรงแรมต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร โรงแรมต้องไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถานอันเป็นที่เคารพทางศาสนา หรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพไม่เหมาะสม กระทบต่อความมั่นคง และการดำรงอยู่ของสถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น (กฎกระทรวงมหาดไทย, 2551: 8) การปฏิบัติตามกฎหมายจะเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี โดยเฉพาะในประเด็นการจราจร โรงแรมที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง จะต้องทำรายงานผลกระทบต่อสภาพการจราจรเพิ่มเติม

ประเภทโรงแรม (Types of hotels) หมายถึง การกำหนดว่าจะใช้คุณลักษณะพิเศษใดเป็นตัวกำหนด เช่น ขนาดโรงแรม ราคาห้องพัก กลุ่มลูกค้า หรือระดับการบริการ วิธีการกำหนดจำนวนห้องพักเป็นเกณฑ์ของ Kasavana, & Brooks (1991:6) ได้กำหนดประเภทโรงแรมไว้ 4 ประเภท คือ โรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 โรงแรมขนาดกลางมีห้องพักตั้งแต่ 150 – 299 ห้อง โรงแรมขนาดใหญ่มีห้องพักตั้งแต่ 300 – 600 ห้อง และโรงแรมขนาดใหญ่มากมีห้องพักมีมากกว่า 600 ห้องขึ้นไป กฎกระทรวงได้กำหนดโรงแรมไว้ 4 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 หมายถึงโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก ประเภทที่ 2

โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับการบริการอาหาร หรือสถานที่สำหรับการประกอบอาหาร ประเภทที่ 3 โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับการบริการอาหาร หรือสถานที่สำหรับการประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา และ ประเภทที่ 4 โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับการบริการอาหาร หรือสถานที่สำหรับการประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

ราคาห้องพักของแต่ละโรงแรม (Room rate) จะสะท้อนถึงคุณภาพและระดับการบริการ (Rating) ในทางปฏิบัติ โรงแรมจะกำหนดราคาไว้เป็นจำนวนเต็ม (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและ/หรือค่าบริการ) และมีราคาไว้มากกว่าหนึ่งราคา ราคาเต็ม (Rack rate) จะแบ่งออกตามประเภทห้องพัก (Standard, Superior, Deluxe, หรือ Suite) และจำนวนเตียงนอน (Single, Twin, Triple) ราคาพิเศษ (Special rate) จัดไว้สำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก แบ่งเป็น Corporate rate สำหรับลูกค้ากลุ่มนักธุรกิจ Government rate สำหรับลูกค้าข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ Travel agency rate สำหรับบริษัทท่องเที่ยว Airlines rate สำหรับพนักงานสายการบิน มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ได้จัดระดับโรงแรมออกเป็น ระดับ 1 ถึง 5 ดาว แต่ละดาวจะมีข้อกำหนดและตัวบ่งชี้แตกต่างกันไป สำหรับแนวทางการกำหนดราคาห้องพัก โรงแรมต่างจังหวัด อาจเลือกใช้หลัก Rule-of-Thump (หลักหัวแม่มือ) กำหนดราคาตามสภาพตลาด

หรือราคาที่ใกล้เคียงกับโรงแรมคู่แข่ง แต่ถ้าต้องการใช้หลักวิชาการสามารถเลือกใช้วิธีของ Hubbart Formula (Kasavana, 1991: 346-439)

อัตราการเข้าพัก (Occupancy rate) หมายถึง การคำนวณหาร้อยละของจำนวนห้องพักที่ขายได้ในแต่ละคืน แสดงถึงความสำเร็จในด้านการตลาด อัตราการเข้าพักที่ดีควรอยู่ที่ร้อยละ 60 ขึ้นไป และต้องสอดคล้องกับ Revpar (Revenue per available room) หรือ อัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อจำนวนห้องพักที่มีไว้ขายทั้งหมด ที่สะท้อนความสำเร็จของธุรกิจว่ามีรายได้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

ปัจจัยภายนอก เป็นกระบวนการศึกษาและสำรวจสภาพการตลาด (Market survey) เกี่ยวข้องกับ คู่แข่งขัน จำนวนห้องพักทั้งหมดที่มีอยู่ในตลาด ราคาห้องพักโดยเฉลี่ย ใช้หลักวิชาการ วิชาชีพ สำรวจ จัดเก็บ และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ (SWOT) จัดทำรายงานให้กับเจ้าของโครงการเพื่อประกอบการตัดสินใจ

สภาพการตลาด (Market area characteristic) หมายถึง คุณลักษณะตลาดหรือสภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ถูกกำหนดให้เป็นตลาดศึกษาและสำรวจข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และประชากร ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ปัจจุบัน และอนาคต สภาพการตลาด ขยายตัว หดตัวหรือคงที่ ข้อมูลสถิติของประชากร เพศ อายุ การศึกษารายได้ ค่านิยมการรับประทานอาหาร นอกบ้าน ในโรงแรม จำนวนแรงงานที่มีฝีมือ สถานศึกษาที่ส่งเสริมอาชีพด้านงานบริการ คู่แข่งขัน (Competitors) โดยตรง (Direct competitors) แข่งขันทางอ้อม (Indirect

competitors) คู่แข่งขันโดยตรง หมายถึง สถานประกอบการที่จดทะเบียนเป็นโรงแรมแบ่งที่มีทั้งโรงแรมระดับล่าง ระดับเดียวกัน และระดับที่สูงกว่า กลุ่มคู่แข่งทางอ้อม หมายถึง สถานประกอบการอื่นที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นโรงแรม อพาร์ทเมนต์ ห้องเช่า และสถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่ม

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำรายงานผลการศึกษา (Feasibility study's reports)

นำผลการศึกษาความเป็นไปได้มาเรียบเรียงและจัดทำเป็นรายงานประกอบด้วยผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพตลาด (Market area characteristic) ผลการประเมินที่ตั้งโครงการ (Site and area evaluation) ผลการวิเคราะห์คู่แข่ง (Competition analysis) ผลการวิเคราะห์ความต้องการห้องพัก (Demand analysis) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (Proposed facilities and services) ประมาณการเกี่ยวกับการเงิน (Financial estimated) การจัดทำรายงานผลการศึกษาผู้จัดทำควรใช้หลักเงื่อนไข 3 ประการ คือ หลักคุณธรรม หลักวิชาการ และเงื่อนไขชีวิต ผู้จัดทำรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล ควรมีความอดทน มีความเพียร มีสติปัญญา ใช้หลักวิชาการ วิชาชีพ และคุณธรรมเป็นแนวทางพื้นฐาน มีความซื่อสัตย์ จิตใจกว้างขวาง ข้อมูลต้องไม่เสนอแนวคิดที่จะสร้างความแตกแยกหรือขัดแย้งจนนำไปสู่การเป็นศัตรูกับคู่แข่ง ในทางตรงกันข้ามต้องมีส่วนส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มธุรกิจ และเพื่อประโยชน์ของลูกค้า

ขั้นตอนที่ 4. การออกแบบอาคารและงานระบบสาธารณูปโภค (Design a Building and Utilities systems)

ในขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับ 3 ประเด็น คือ โครงสร้างอาคาร ระบบอำนวยความสะดวก และการแบ่งพื้นที่ใช้สอย นำผลจากการศึกษาความเป็นไปได้ มาประกอบการออกแบบในทางปฏิบัติ ในขั้นตอนการออกแบบควรมีเจ้าของโครงการ วิศวกรผู้ออกแบบ ที่ปรึกษาผู้จัดการโครงการ หรือผู้จัดการโรงแรมคนใดคนหนึ่ง ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารงานโรงแรม เข้ามามีส่วนร่วมให้คำแนะนำและความคิดเห็น

โครงสร้างอาคาร (Structure) หลักสำคัญประการหนึ่งในการออกแบบโครงสร้างอาคาร คือ การออกแบบพื้นที่อาคารให้สามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ประหยัดเงิน และประหยัดพลังงาน มีรูปลักษณะสอดคล้องกับประเภทโรงแรม มีความกลมกลืนและเป็นมิตรกับธรรมชาติ การออกแบบโครงสร้างอาคารมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่หลายฉบับ อาทิเช่น พรบ. โรงแรม พ.ศ.2547 พรบ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 มาตรา 32 กำหนดให้อาคารที่พักของโรงแรมเป็นอาคารควบคุม พรบ.ควบคุมอาคาร ฉบับที่ 3 พ.ศ.2543 กำหนดว่า อาคารสูง หมายถึงอาคารที่คนเข้าอยู่อาศัย มีความสูงตั้งแต่ 23 เมตรขึ้นไป วัดจากพื้นดินที่ก่อสร้างถึงคาบฟ้า และอาคารขนาดใหญ่พิเศษ หมายถึงอาคารที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ทำธุรกิจมีพื้นที่ใช้สอยรวมทุกชั้นตั้งแต่ 1 หมื่น ตร.เมตรขึ้นไป พรบ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 และ 2537 พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ.2535 เกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลกระทบ

สิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment) สำหรับโรงแรมที่มีห้องพักเกินกว่า 80 ห้อง ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง ควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ.2522 ข้อ 4 (6) ที่กำหนดให้โรงแรมเป็นอาคารสาธารณะ และกรณีโรงแรมอยู่ติดกับถนนสายหลักในเขตเมือง จำเป็นต้องทำรายงานผลกระทบด้านการจราจร

ระบบอำนวยความสะดวก (Utilities systems) ประกอบด้วยงานระบบไฟฟ้า แสงสว่าง และสื่อสาร ระบบลิฟต์โดยสารและขนส่ง ระบบน้ำประปา สุขาภิบาลและดับเพลิง ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ

ระบบไฟฟ้า แสงสว่างและสื่อสาร เนื่องจากโรงแรมเป็นธุรกิจที่ใช้ไฟฟ้าในปริมาณที่มากกว่าครัวเรือน เพราะมีอุปกรณ์เครื่องใช้ขนาดใหญ่ เครื่องปรับอากาศ เครื่องซักผ้า ลิฟท์ อุปกรณ์ครัว ปั๊มน้ำ เครื่องทำน้ำร้อน ตู้เย็น ที่ต้องใช้ไฟฟ้าระบบ 3 เฟส 380 โวลท์ ตัวแปรสำคัญคือ จำนวนของ อุปกรณ์เครื่องจักร เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ โคมไฟ จำนวนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาด จำนวนห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก และระดับการบริการ การออกแบบจึงมีความจำเป็นต้องมีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาดใหญ่ ใช้เงินลงทุนสูง มีเครื่องปั่นไฟฟ้าสำรองตามข้อบังคับกฎหมาย การออกแบบควรนำหลักความพอประมาณมาใช้กับอุปกรณ์ประเภทที่สามารถใช้พลังงานทดแทนอย่างอื่นได้ เช่น ใช้พลังงานแสงอาทิตย์เพื่อทำน้ำร้อน หรือเพื่อแสงสว่าง ไฟฟ้าสนามกฎกระทรวง ข้อที่ 16 ได้กำหนดให้อาคารที่ใช้เป็นโรงแรมมีพื้นที่ในอาคารเดียวกันเกินกว่า 2,000 ตร.เมตร ต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงาน

ไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน และต้องมีพลังงานให้เพียงพอสำหรับอุปกรณ์ความปลอดภัยอื่นๆ เช่น ไฟฟ้าสำรองสำหรับระบบลิฟท์ (Lift / Elevator) เกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ประเภทโรงแรม ได้กำหนดว่าโรงแรมทุกระดับที่มีอาคารสูงกว่า 4 ชั้น ต้องมีลิฟท์ และมีจำนวน ขนาดเพียงพอแก่การใช้งาน มีคุณภาพ อยู่ในสภาพการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะอาด และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ โดยผู้ชำนาญการ ในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ปุ่มกดเรียกลิฟท์ต้องติดตั้งในระดับ 0.75-1.20 เมตรจากพื้น ภายในลิฟท์ต้องมีราวจับที่อยู่ในสภาพดี และสะอาด นอกจากนี้มีลิฟท์สำหรับพนักงาน ลิฟท์ขนส่งสัมภาระที่ต้องแยกออกจากลิฟท์ลูกค้าอีกด้วย

ระบบน้ำประปา สุขาภิบาล และปั๊ม ปริมาณความต้องการใช้น้ำมีความสัมพันธ์กับการออกแบบระบบหมุนเวียนของน้ำ ระบบท่อเครื่องปั๊มน้ำ ถังเก็บน้ำสำรอง น้ำในโรงแรมจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนบริการลูกค้า ส่วนสนับสนุน และส่วนภูมิทัศน์เพื่อบำรุงรักษาต้นไม้ หรือทำความสะอาดอื่นๆ น้ำที่ใช้บริการลูกค้า คือ ห้องน้ำในห้องพักและสระน้ำ ตัวแปรที่สำคัญ คือ อ่างอาบน้ำและฝักบัว และขนาดของสระน้ำมาตรฐานการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม กำหนดไว้ว่า โรงแรมระดับ 1-3 ดาว ต้องมีฝักบัวอาบน้ำ ระดับ 4-5 ดาวมีฝักบัวและอ่างอาบน้ำ การจะเลือกว่าจะมีฝักบัวหรืออ่างอาบน้ำ มีข้อควรพิจารณาว่า ถ้าต้องการสร้างโรงแรมให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ควร

ปฏิบัติตาม แต่มีข้อสังเกตว่า ปัจจุบันลูกค้าเริ่มให้ความสำคัญกับการประหยัดทรัพยากรทางธรรมชาติ อ่างอาบน้ำกลายเป็นสิ่งที่เกินความจำเป็น โรงแรมบางแห่งเลือกที่จะมีอ่างอาบน้ำเฉพาะในห้องแบบ Deluxe หรือ Suite เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า ในส่วนของห้องธรรมดา ราคาไม่แพงจะติดตั้งเฉพาะฝักบัว สำหรับสระว่ายน้ำ กฎหมายไม่ได้บังคับไว้ แต่มาตรฐานการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมได้กำหนดให้โรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่สระน้ำต้องแยกบริเวณสระว่ายน้ำเด็กกับผู้ใหญ่ และมีความลึกไม่เกิน 0.60 เมตร ความพอประมาณในประเด็นนี้ ควรพิจารณาในประเด็นการใช้สอย ความถี่ จำนวนลูกค้า ประเภทลูกค้า เพื่อการออกแบบสระว่ายน้ำจะได้ความเหมาะสม และประหยัดเงินลงทุน

น้ำที่ใช้เพื่อสนับสนุน ใช้เพื่อการซักล้าง ห้องครัว ห้องน้ำสาธารณะ กฎกระทรวง ข้อที่ 11 กำหนดไว้ว่า อาคารที่ใช้เป็นโรงแรมต้องมีการรักษาความสะอาด มีระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย และข้อที่ 17 โรงแรมต้องมีบ่อเกรอะและบ่อซึมของเสีย ต้องอยู่ห่างจากแม่น้ำ คูน้ำ คลอง หรือแหล่งน้ำสาธารณะไม่น้อยกว่า 10 เมตร มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยประเภทโรงแรม กำหนดตัวชี้วัดของห้องครัวไว้ว่า ต้องมีการจัดการกับขยะ และไขมันอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกสุขอนามัย ใช้กับโรงแรมทุกระดับ

ระบบป้องกันเพลิงไหม้ อุปกรณ์และเครื่องมือดับเพลิง ระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ประกอบด้วย สายฉีดน้ำดับเพลิง หัวฉีดน้ำ (Sprinkle) อุปกรณ์ตรวจจับควันไฟ (Smoke detector) อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน (Heat

detector) ถังดับเพลิง บันไดหนีไฟ และป้ายทางหนีไฟ (Fire exit sign) แผนผังทางหนีไฟ ไฟฉุกเฉิน ลิฟต์ดับเพลิง หลักความมีเหตุผลที่เกี่ยวกับกฎหมาย กฎกระทรวง ข้อที่ 12 บังคับให้อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ (1) อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝดที่มีความสูงไม่เกิน 2 ชั้น ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือตามชนิดและขนาดที่เหมาะสมกับสภาพของอาคารและวัสดุภายใน จำนวนคูหาละ 1 เครื่อง (2) อาคารอื่นนอกจากอาคารตาม (1) ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือในแต่ละชั้น จำนวน 1 เครื่อง ต่อพื้นที่อาคารไม่เกิน 1,000 ตร.เมตร ทุกกระชั้นไม่เกิน 45 เมตร แต่ไม่น้อยกว่าชั้นละ 1 เครื่อง (3) การติดตั้งเครื่องดับเพลิง ต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นอาคารไม่เกิน 1.50 เมตร และต้องติดตั้งไว้ในที่ที่สามารถมองเห็นและอ่านคำแนะนำการใช้ได้โดยสะดวก (4) เครื่องดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา และสามารถนำมาใช้งานได้โดยสะดวก เกี่ยวกับสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ ใช้บังคับกับกรณีเป็นอาคารที่ไม่เข้าข่าย (1) และ (2) แต่เป็นอาคารที่มีพื้นที่ภายในอาคารเดียวกัน รวมกันทุกชั้นเกิน 2,000 ตร.เมตร การพิจารณาว่าจะใช้ระบบใดระหว่าง Smoke detector หรือ Heat detector ขึ้นอยู่กับพื้นที่ และวัสดุที่ใช้ มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยประเภทโรงแรม ได้กำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัดไว้ว่า กรณีอาคารมีทางเดินแบบ Double loading corridor (อาคารที่มีทางเดินกลางระหว่างห้องพักทั้งสองด้าน) และ

อาคารสูงเกินกว่า 2 ชั้น จะต้อง มี Smoke หรือ Heat detector

ระบบปรับอากาศและระบายอากาศที่นิยมใช้ในโรงแรมจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Chiller system (ระบบการทำความเย็นโดยน้ำหรือลม) และ Split type system (ระบบแยกส่วน) กฎกระทรวง ข้อที่ 11 กำหนดให้โรงแรมต้องมีระบบระบายอากาศที่ถูกสุขลักษณะ และในเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ได้กำหนดให้โรงแรมต้องติดตั้งระบบระบายอากาศในส่วนบริการต่างๆ เช่น โถงต้อนรับ (Lobby) ห้องอาหาร ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำภายในห้องพัก ห้องประชุม ส่วนสันหนนาการ ซึ่งเกณฑ์จะกำหนดให้โรงแรมแต่ละระดับไม่จำเป็นต้องติดตั้งในทุกส่วน

ระบบสื่อสารภายในและภายนอก ระบบ Internet ระบบโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ระบบโทรทัศน์ กฎกระทรวง หมวดที่ 2 ข้อ 4 (2) กำหนดไว้ว่าโรงแรมต้องจัดให้มีโทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมโดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกห้องพักก็ได้ แต่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า มาตรฐานการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม กำหนดให้โรงแรมระดับ 2-5 ดาวต้องมีโทรศัพท์ที่สามารถโทรได้ทั้งภายใน และต่างประเทศไว้บริการ โรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว ต้องมีระบบอินเตอร์เน็ตไร้สายบริการ สำหรับระบบ CCTV โทรทัศน์วงจรปิด เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสร้างภูมิคุ้มกัน และป้องกันภัยที่ได้รับความนิยมนปัจจุบัน ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดกับลูกค้าและทรัพย์สิน เพิ่ม

มาตรฐานความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างมาก

พื้นที่สำหรับใช้สอย (Spaces allocating) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของลูกค้านักงาน และส่วนสาธารณะ การแบ่งพื้นที่ขึ้นอยู่กับประเภทโรงแรม รูปแบบการบริหารจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวก และจำนวนพนักงานของแต่ละโรงแรม โรงแรมที่เน้นการบริการห้องพัก ไม่เน้นบริการอาหารและเครื่องดื่ม ห้องประชุม พื้นที่ร้อยละ 90 จะเป็นของห้องพัก โรงแรมที่เน้นการประชุม หรือรีสอร์ทขนาดใหญ่ พื้นที่ร้อยละ 65 เป็นห้องพักที่เหลือเป็นพื้นที่สาธารณะและส่วนสนับสนุน กฎกระทรวง ได้กำหนดพื้นที่ใช้สอยของโรงแรมประเภท 1 และ 2 ต้องมีพื้นที่ใช้สอยในห้องพักไม่น้อยกว่า 8 ตร.เมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก โรงแรมประเภท 3 และ 4 ต้องมีพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักไม่น้อยกว่า 14 ตร.เมตร ไม่รวมห้องน้ำ ห้องส้วม และระเบียงห้องพัก พื้นที่ส่วนห้องพักและทางเดิน (Corridor) เกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย กำหนดว่าอาคาร โรงแรมที่มีทางเดินแบบ Double loading corridor (อาคารที่มีทางเดินกลางระหว่างห้องพักทั้งสองด้าน) จะต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร พื้นที่ส่วนพนักงาน (Offices and staff) จัดเตรียมไว้สำหรับทำงาน (Offices) พักผ่อน ห้องอาหาร (Canteen) ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว และห้องน้ำ การจัดแบ่งพื้นที่ ควรพิจารณาตามจำนวนพนักงาน นโยบายการบริหารงาน และกฎหมาย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน และสัมพันธ์กับแผนอื่น พื้นที่สาธารณะ หมายถึง

ส่วนภูมิทัศน์ภายนอกอาคาร สวน ไม้ดอก ไม้ประดับ และที่จอดรถยนต์ (Landscape and car park) ซึ่งในปัจจุบันนับว่าเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอย่างมาก และมีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักของลูกค้า กฎกระทรวงได้กำหนดว่าสถานที่จอดรถของโรงแรมที่อยู่ติดห้องพักต้องไม่มีลักษณะมิดชิด และต้องสามารถมองเห็นรถที่จอดอยู่ได้ตลอดเวลา มาตรฐานการท่องเที่ยวไทยประเภทโรงแรม กำหนดให้โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ต้องมีภูมิทัศน์หรือตกแต่งบริเวณด้านหน้าที่พัก และโดยรอบให้สะอาด พร้อมไฟฟ้าแสงสว่างในเวลากลางคืนที่ออกแบบอย่างสวยงาม สำหรับที่จอดรถ กำหนดไว้เป็นร้อยละของจำนวนห้องพักที่มีของโรงแรมแต่ละระดับ คือ ระดับ 3 ดาว ร้อยละ 20 ระดับ 4 ดาว ร้อยละ 30 ระดับ 5 ดาว ร้อยละ 40 และต้องมีจุดบริการรับ-ส่งผู้เข้าพัก

ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบงานตกแต่งภายในและภายนอก (Interior and exterior design)

การออกแบบงานตกแต่งภายใน เป็นหน้าที่ของนักออกแบบ (Designer) ที่ต้องอาศัยการจินตนาการและประสบการณ์มาผสมผสานเข้ากับแนวความคิด ประเภทโรงแรม ระดับการบริการ บนมาตรฐานการออกแบบ เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี มีสไตล์ ข้อสังเกตที่พบในขั้นตอนนี้ คือ การออกแบบมักจะนิยมความหรูหราที่เกินความจำเป็น ออกแบบตามอารมณ์ของศิลปิน หรือของผู้ประกอบการ ไม่ใช่หลักเหตุผล และความพอประมาณ ทำให้กระทบต่อเงินลงทุน เวลา และค่าดูแลบำรุงรักษาในอนาคต ผู้ประกอบการไม่ควรเอาความคิดของตนเป็นหลัก ทำอะไรตามใจชอบโดยอย่าลืมว่าผู้ใช้ คือ

ลูกค้า ขั้นตอนการออกแบบ แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน คือ เริ่มจากการนำเสนอตนเองและผลงาน นักออกแบบจะนำเสนอแนวคิด รูปแบบ และผลงานในอดีตหรือปัจจุบัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่เจ้าของ ในขั้นตอนนี้ นักออกแบบจะพิจารณาว่าจะรับงานโครงการนี้หรือไม่ มีเงื่อนไขอะไรบ้าง การพบปะพูดคุย อาจมากกว่า 1 ครั้ง เพื่อปรับความเข้าใจต่างๆ ให้ตรงกัน ในขั้นตอนนี้ อาจมีค่าบริการหรือไม่ ก็ได้ ขึ้นอยู่กับเจ้าของโครงการควรจะสอบถามก่อนว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายในการขอคำปรึกษาหรือไม่ และค่าใช้จ่ายจริงกรณีตกลงว่าจ้างเพื่อจะได้ไม่ ต้องมีปัญหาภายหลัง ขั้นตอนต่อมาเป็นการศึกษาแบบแปลน และร่างแบบ ขั้นตอนนี้ นักออกแบบจะนำเสนอแนวความคิดเพื่อการออกแบบคร่าวๆ (Draft) ให้เจ้าของโครงการพิจารณา รูปแบบ (Style) การแบ่งพื้นที่ (Zoning) โฉนดการวางผังพื้นที่ใช้สอยแบบง่ายๆ ว่าตรงกับความต้องการใช้งานจริงหรือไม่ การนำผลงานเก่าหรือนิตยสารการตกแต่งภายในต่างๆ มาประกอบการนำเสนอจะช่วยให้การตัดสินใจเร็วขึ้น ก่อนที่จะมีการพัฒนาแบบในขั้นต่อไป คือ การพัฒนาแบบร่างขั้นต้น นักออกแบบจะนำแนวความคิดในการออกแบบ และผังพื้นที่ในการใช้สอย ที่ได้ผ่านการเห็นชอบจากเจ้าของโครงการ มาพัฒนาเป็นแบบร่าง (Sketch) และนำไปสู่ขั้นการสร้างภาพ Perspective หรือ Model เมื่อผ่านกระบวนการนี้แล้ว เจ้าของโครงการอาจจะขอปรับเปลี่ยนได้ แต่ไม่ควรจะแก้ไขแบบจนผิดไปจากแนวความคิดเดิม หรือผังเดิมเพราะจะทำให้เสียเวลาในการกลับไปเริ่มต้นใหม่ทั้งหมด ในทางปฏิบัติ

บริษัทออกแบบจะกำหนดจำนวนครั้งในการขอแก้ไขแบบ อาจไม่เกิน 2 ครั้ง เพื่อให้งานออกแบบไม่ยืดเยื้อ ก่อนการดำเนินงานใน การพัฒนาแบบร่างขั้นสุดท้าย ในขั้นตอนนี้ นักออกแบบจะทำการพัฒนาแบบต่อจากแบบร่างขั้นต้น ให้มีความเหมือนจริงหรือใกล้เคียงกับงานที่ได้เคยเสนอไปแล้วมากที่สุด อาจมีการขอปรับแก้ไขแบบในส่วนรายละเอียดได้บ้าง แต่ไม่มากนัก เพราะถือว่าแบบได้พัฒนาจากแบบร่างขั้นต้นที่ได้รับความเห็นชอบจากเจ้าของแล้ว กรณีมีการแก้ไขมาก บริษัทอาจขอลดค่าบริการเพิ่มเติมเพราะเป็นการเพิ่มงาน การกำหนดวัสดุ ตกแต่งภายใน นักออกแบบจะกำหนดประเภทวัสดุ และคุณสมบัติวัสดุที่ใช้ ตกแต่ง เสนอให้เจ้าของโครงการพิจารณา อาจใช้วิธีการแสดงตัวอย่างวัสดุ หรือ Material Board ประกอบการพิจารณา เปรียบเทียบ ต่อจากนั้นจะทำการเขียนแบบรายละเอียด ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย การเขียนแบบรายละเอียด นักออกแบบจะเขียนแบบรายละเอียดให้ตรงตามแบบร่างขั้นสุดท้าย และ Material Board ที่ได้รับการเห็นชอบแล้ว ในทางปฏิบัติจะใช้เวลาไม่มากกว่า 30 วัน ก่อนนำมาให้เจ้าของได้พิจารณาอีกครั้งก่อนที่จะจัดพิมพ์แบบสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ (Furniture, fixtures, and equipment)

การจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับแผนกต่างๆ ให้พิจารณาตามความจำเป็น และความพอเพียง การเลือกซื้อต้องพิจารณาให้สัมพันธ์กับลักษณะการบริการ ความต้องการของลูกค้า ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ (พนักงาน) การพิจารณาเป็นหน้าที่ของ

ผู้จัดใหญ่ ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ และเจ้าของโครงการ แยกออกไปตามแผนกต่าง คือ

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) มีหน่วยงานภายใน 3 หน่วยงาน คือครัว ห้องอาหาร และงานประชุมสัมมนาและจัดเลี้ยง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในครัวควรมีจำนวนและคุณภาพให้เหมาะสมเพียงพอกับประเภทอาหารที่จะขาย สัมพันธ์กับจำนวนที่นั่งของลูกค้าในห้องอาหาร และการจัดเลี้ยงรูปแบบครัว ต้องเลือกที่จะเป็นครัวเดี่ยวหรือครัวรวม กรณีโรงแรมขนาดเล็ก มีห้องอาหารเดี่ยว ควรใช้ระบบครัวรวมที่สามารถทำอาหารได้ทั้งอาหารไทย ยุโรป หรือจีน ตัวแปรที่สำคัญคือ ชุดเตาปรุงอาหารที่ต้องจัดเตรียมให้เหมาะสมกับประเภทอาหาร เพราะเตาแต่ละประเภทจะให้ความร้อน และแรงดันก๊าซไม่เท่ากัน ตู้เย็น เลือกใช้ให้เหมาะสมกับประเภทวัตถุดิบ สะดวกต่อการจัดเตรียมอาหาร ตู้แช่เนื้อสัตว์ควรใช้ตู้ประเภทแช่แข็ง (Freezer) ผักและผลไม้ใช้ตู้แบบให้ความเย็น (Chilled) ห้องเย็นขนาดใหญ่ (Walk-in freezer) มีความจำเป็นต่อโรงแรมขนาดใหญ่ 4-5 ดาวขึ้นไป เครื่องล้างจานและแก้วนํ้า มีความจำเป็นสำหรับการทำความสะอาดภาชนะในครัว ช่วยประหยัดเวลา ลดการสูญเสีย ภาชนะสะอาดถูกหลักอนามัย แต่เงินลงทุนสูง บางโรงแรมเลือกใช้การล้างด้วยมือ เพื่อประหยัดเงิน แต่จะพบว่ามีผลเสียมากกว่าผลดีในระยะยาว ในห้องอาหาร มีอุปกรณ์เครื่องมือจำเป็น ควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับระดับการบริการ อุปกรณ์เครื่องมือทุกอย่างต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มี

จำนวนที่เพียงพอ และต้องมีสำรองเป็น ภูมิคุ้มกัน โต๊ะอาหารกับเก้าอี้ ผ้าปูโต๊ะและผ้า เช็ดปาก (Napkin) ต้องสอดคล้องสัมพันธ์ใน ด้านขนาด รูปทรง สี สัน ซ้อน มีด ช้อน (Silver wares) ถ้วยชาม (Flat wares/China wares) แก้ว น้ำ ชุดกาแฟ เมื่อจัดวางลงบนโต๊ะอาหารต้องลง ตัว การเก็บเงินควรใช้ระบบการจัดเก็บเงิน ณ จุดขาย (Point-of-sales) เพื่อให้การควบคุมและ บริการจัดการรายได้มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ในห้องประชุมและจัดเลี้ยง โต๊ะและ เก้าอี้ ควรพิจารณาขนาดความจุของห้องประชุม รูปแบบการจัดประชุม เพื่อจะได้กำหนดขนาด และจำนวนของโต๊ะและเก้าอี้ได้อย่างเหมาะสม

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนห้องพัก ส่วนซักรีด และส่วนพื้นที่สาธารณะ ในส่วนห้องพัก ประกอบด้วยเตียงนอนและผ้า ตู้เย็น โทรทัศน์ โทรศัพท อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกใน ห้องน้ำ และรถเข็นผ้าประจำชั้น (Maid's cart) ในส่วนซักรีด ประกอบด้วย เครื่องซักผ้า เครื่องอบ เตารีด และส่วนสาธารณะ ประกอบด้วยเครื่องดูดฝุ่น เครื่องซักพรม เครื่อง ขัดพื้น และชุดอุปกรณ์ทำความสะอาด ผ้าใน โรงแรม จะใช้ใน 2 แผนก คือ แผนกอาหาร และ แผนกแม่บ้าน ผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารแบ่งเป็น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้าเสกิร์ต การเลือกซื้อผ้า ควรใช้ขนาดให้เหมาะสมกับขนาดโต๊ะแต่ละ ประเภท ในส่วนของแม่บ้าน มี ผ้าปูเตียง ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัว เช็ดมือ ผ้าเช็ดหน้าและผ้าเช็ดเท้า จำนวนผ้าที่ต้องใช้ต่อ การบริการหนึ่งรอบเรียกว่า พาร์ (Par) คำนวน จากผ้าที่ใช้กับห้องพักทุกห้อง การจะกำหนดว่า

จะต้องจัดหาผ้ากี่พาร์ขึ้นอยู่กับระบบการซักรีด โรงแรมที่มีห้องซักรีดเป็นของตนเอง จะมีผ้า 3.5 พาร์ (1 พาร์ในห้องพัก 1 พาร์ผ้าที่รอการซัก 1 พาร์สำหรับการใช้ในวันต่อไป และ 0.5 พาร์ อยู่ในสต็อก) ผ้าห่ม จัดไว้ 1 พาร์และสำรองไว้ ร้อยละ 10 สำหรับโรงแรมที่อยู่ในเขตภูมิอากาศ ร้อน

แผนกต้อนรับ (Front Office) อุปกรณ์ ที่จำเป็น คือ ระบบซอฟต์แวร์การบริหารจัดการ ห้องพักใช้สำหรับการสำรองห้องพัก การ ลงทะเบียน การเก็บเงิน และงานแม่บ้าน ช่วยให้ การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การ ทำงานสะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และ ป้องกันการทุจริต ซอฟต์แวร์มีให้เลือกใช้ทั้ง ของคนไทยและต่างประเทศ ซอฟต์แวร์ที่ พัฒนาโดยคนไทย จะเหมาะสมกับโรงแรม ขนาดเล็กที่บริหารโดยคนไทย หรือโรงแรมที่ ไม่ได้เป็นเครือข่าย ราคาไม่แพง ใช้ง่าย แต่ คุณภาพอาจไม่เสถียร การเลือกซื้อควรซื้อ เฉพาะส่วนที่จำเป็น ข้อสังเกต คือ โรงแรมบาง แห่งซื้อแล้วใช้ประโยชน์จากระบบไม่คุ้มค่า อาจเป็นเพราะพนักงานผู้ใช้งานความรู้ ขาด ทักษะ ไม่เข้าใจภาษาหรือศัพท์เฉพาะ กรอก ข้อมูลไม่ครบ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง เสียเวลาและเงิน

แผนกสนับสนุนอื่นๆ (Others supporting departments) เช่น แผนกขายและ การตลาด แผนกบัญชีและการเงิน แผนกบุคคล ให้พิจารณาตามความจำเป็นว่าต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานอะไรบ้าง ส่วนใหญ่จะเป็น เครื่องใช้สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์

ผู้เอกสาร ยกเว้นแผนกช่างซ่อมบำรุง ที่จำเป็นต้องมีเครื่องมือช่าง

ความพอประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ให้พิจารณาจากจำนวนบุคลากรในแต่ละแผนก ตำแหน่งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบ ควรออกแบบสำนักงานให้สัมพันธ์กับเฟอร์นิเจอร์ โต๊ะทำงาน ตู้เอกสาร ทางเดิน ให้คำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยและความจำเป็น ความสะดวกและพอเพียง

ขั้นตอนที่ 7. การกำหนดงบประมาณการดำเนินงาน (Budget)

งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญมาก จะต้องคำนึงถึงรายละเอียดของแต่ละงานที่ต้องมีค่าใช้จ่าย ผู้ประกอบการควรจัดสรรเงินให้เพียงพอตามเหตุและผลของแต่ละฝ่าย การจัดทำตัวเลขประมาณการควรมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และควรมีการสำรองอย่างน้อยร้อยละ 10 – 15 งบประมาณโครงสร้างอาคาร ร้อยละ 65 งานตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์เครื่องใช้ ร้อยละ 14 – 16 งบประมาณโครงการ ด้านบุคลากร ที่ปรึกษา วิศวกร ผู้ออกแบบ นักสำรวจความเป็นไปได้ สำรวจชั้นดิน ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ผลกระทบการจราจร ประกันภัย ค่าธรรมเนียมในการขออนุญาตการก่อสร้าง ร้อยละ 8 -12 ดอกเบี้ยเงินกู้ระหว่างการก่อสร้าง (ถ้ามี) ร้อยละ 6 -10 ค่าใช้จ่ายเตรียมการเปิดดำเนินการ ร้อยละ 3 - 5 เงินทุนหมุนเวียนการดำเนินงาน ร้อยละ 2 – 4 (พูนศิริ วัจนะภูมิ และ Talun Teng, 2549: 91) การทำงานประมาณ

โครงสร้างและงานระบบเป็นหน้าที่ของวิศวกรผู้ออกแบบ จัดทำเป็นราคากลางสำหรับการประมูลงาน ผู้รับเหมาจะนำแบบพิมพ์เขียวไปทำการถอดแบบและประเมินราคาเพื่อนำมาประมูลกับเจ้าของโครงการอีกครั้งหนึ่ง งบประมาณอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับการดำเนินงานผู้จัดทำควรเป็นผู้จัดการแผนก หรือที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการโครงการ ผู้ที่รู้ว่าจะใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง การทำงานประมาณต้องอาศัยคุณธรรม ความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ด้วย

บทสรุป

แผนงานเพื่อการก่อสร้างโรงแรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจลงทุนทำธุรกิจที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อการศึกษารวิเคราะห์ธุรกิจที่ตรง เพื่อค้นหาแนวทางที่ดีและเหมาะสมที่สุดก่อนการตัดสินใจลงทุน ในขั้นตอนการวางแผนงานก่อสร้างโรงแรม 7 ขั้นตอน ผู้ประกอบการสามารถนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ได้โดยไม่ขัดต่อหลักการใดๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมระดับเล็ก กลาง หรือใหญ่ เพราะแนวคิดนี้เป็นแนวทางที่ดี ที่จะช่วยให้การลงทุนมีความมั่นคงยั่งยืน การลงทุนที่ทำด้วยเหตุผล ความพอประมาณ จะช่วยป้องกันความสูญเสียต่อธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ดีกว่าการนำมาใช้ภายหลังที่โครงการเสร็จสิ้นไปแล้ว หรือนำมาใช้เพื่อแก้ไขหลังจากประสบปัญหา

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวง เรื่อง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551.
กระทรวงมหาดไทย.

กมล รัตนวิระกุล. (2008). บทความ : ข้อคิดการลงทุนสร้างโรงแรมแบบเศรษฐกิจพอเพียง. [Online].

Available : <http://www.thma.org/th/index.php?option>

การบริหารโรงแรมตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง. 2553. [Online]. Available : www2.tat.or.th/tat/journal/upload/174/HotelSufficiency.pdf

คำแสด รีสอร์ท ตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง. (2008). [Online]. Available : <http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID>

แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง. [Online]. Available : <http://www.chaipat.or.th/chaipat/content/porpeing/porpeing.html>

ประกาศกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เรื่อง กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พัก
เพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม. 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

พูนศิริ วัจนะภูมิ Talun Teng, (2549). กระบวนการพัฒนาและออกแบบโรงแรม. โครงสร้างโรงแรม
, การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). **ปรัชญาของเศรษฐกิจ
พอเพียง**. พิมพ์ครั้งที่ 1. มปท. : โรงพิมพ์ 21 เซ็นจูรี.

Angelo, R.M., Vladimir, A.N. (1991). **Developing and Planning New Hotel. Hospitality Today;
An Introduction** . Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Jones, T.J.A. (2008). **Material Planning: Bedding, Linens, and Uniforms.. Professional
Management of Housekeeping Operations**. Fifth edition. John Wiley & Sons, Inc.

Kasavana, M.L. & Brooks, R.M. (1991). **Classifying hotel. Managing Front Office Operations**.
Third edition. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Katsigris, C. & Thomas, C. (2009). **Kitchen Design. Design and Equipment for Restaurants
and Foodservice**. Third edition. John Wiley & Sons, Inc.