

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่

Approach of Capabilities Development of Hostel Business in New Normal

สุรางค์รัตน์ เพิ่มพูนศรีศิลป์¹, ศรีปริญญา ฐประจาง² และ สโรชนี ศรีวัฒนา³
Surangrat Permpoonsrisil¹, Sriprarinya Toopgrajank² and Srochinee Siri wattana³

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

Email: tu56ssru@gmail.com¹

Received: October 17, 2023

Revised: December 25, 2023

Accepted: December 26, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล นักวิชาการด้านการตลาด และตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 15 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่มีดังนี้ หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุน 1) ธุรกิจโฮสเทล ให้มีความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ธุรกิจโฮสเทล ให้มีการวางแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ มองให้เห็นภาพสถานการณ์ที่แย่ที่สุด และหาทางแก้ไขรองรับ 3) ธุรกิจโฮสเทลให้มีการพัฒนามาตรฐานการบริการ และ 4) ธุรกิจโฮสเทล ให้มีนโยบายการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทลควรส่งเสริมและสนับสนุน คือ 1) ให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น 2) การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เทียบเท่าโรงแรม แต่ลูกค้าสามารถจ่ายค่าบริการในราคาประหยัด 3) สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อลูกค้า โดยมีนโยบายการปรับปรุงการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า 4) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การทำงานตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ตามด้วยประหยัดทรัพยากร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 5) พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ กำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ ทำให้บุคคลทำงานในความรับผิดชอบได้ดี และ 6) การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ โดยมีการสร้างเครือข่ายธุรกิจ มีการรวมกลุ่มเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนธุรกิจโฮสเทลไปสู่การบริหารแบบมืออาชีพ

คำสำคัญ: การพัฒนาความสามารถ, ธุรกิจโฮสเทล, ยุควิถีใหม่



Abstract

This article aimed to present an approach to developing the capabilities of hostel businesses in the new normal. The research model is qualitative research. The critical informants were 15 hostel business executives, marketing academics, and customers. They were using a purposive sampling method. The research instruments were in-depth interviews and content analysis for data.

The results showed that development guidelines for the capabilities of hostel business in the new normal are as follows: government agencies should encourage and support 1) the hostel business to be ready to adapt to different situations, 2) the hostel business has a backup plan for various situations, visualizing the worst-case scenario. and find a solution to support 3) hostel business to develop service standards and 4) hostel business to have a marketing promotion policy especially promotion and public relations. Hostel business executives should encourage and support 1) using more technology. 2) adding various amenities to be equivalent to a hotel, but customers can pay for services at an economical price. 3) create satisfaction and confidence for customers. There is a policy to improve communication to solve problems for customers. 4) modification of work processes, changing work according to the situation for a business to survive, and saving resources and creating maximum benefits. 5) employees have developed knowledge and set goals to achieve business goals. Make people work in their responsibilities well. 6) Link to business networks by building a business network. There are groups to make changes the hostel business to professional management.

Keywords: Talent Development; Hostel Business; New Normal

บทนำ

ธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทยมีจำนวนประมาณ 2,000 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.00 ของจำนวนที่พักทั้งหมด และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักของประเทศ (Phunnamakul, 2016) นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบคนเดียว (solo travel) กำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลสำรวจพบว่า สัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 24 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 แนวโน้มการท่องเที่ยวแบบนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจโฮสเทลเป็นที่น่าสนใจและมีแนวโน้มที่จะเติบโตสูงขึ้น (Dempsey, 2015) ธุรกิจโฮสเทลเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมและมีอัตราการขยายตัวสูง โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศ หรือตามจังหวัดที่มีเศรษฐกิจดีตามภาคต่าง ๆ อีกทั้งตามจังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดน โดยความหมายของคำว่า ธุรกิจโฮสเทล คือ ที่พักราคาประหยัดสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเท่านั้น



เช่น เตียงนอน ห้องน้ำ ที่เก็บสัมภาระที่ปลอดภัย ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง รูปแบบห้องพักของธุรกิจโฮสเทลก็จะมีทั้งห้องเดี่ยว และห้องนอนเตียงรวมคล้ายกับหอพักนักเรียน และห้องน้ำที่แชร์ร่วมกับผู้อื่น และธุรกิจโฮสเทลจะมีห้องโถงกว้าง ๆ ไว้นั่งเล่นเพื่อทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่ๆ นั่งพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ธุรกิจโฮสเทลเป็นที่รู้จักกันมานานในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศทางฝั่งทวีปยุโรปและอเมริกา สำหรับประเทศไทยนั้นธุรกิจโฮสเทลทั่วประเทศกว่า 2,000 แห่ง ถือได้ว่าเป็นอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ เพราะหากมองไปในด้านธุรกิจโฮสเทลเป็นธุรกิจที่ใช้เงินในการลงทุนน้อย และไม่มีข้อจำกัดที่ตายตัวสำหรับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศ เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ สงขลา และประจวบคีรีขันธ์ ธุรกิจโฮสเทลจึงเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ์, 2559)

ผู้วิจัยได้มองเห็นถึงปัญหาและความสำคัญของการทำธุรกิจโฮสเทล จึงสนใจศึกษาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลว่ามีวิธีการบริหารจัดการอย่างไร จึงจะช่วยให้ผู้ประกอบการลงทุนในธุรกิจที่คุ้มค่า และประหยัดต้นทุน โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ธุรกิจโฮสเทล โรงแรม และที่พัก ได้รับผลกระทบมากที่สุดธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากต้องพึ่งพานักท่องเที่ยว จากต่างชาติ ประกอบกับในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีธุรกิจโฮสเทลเกิดขึ้นจำนวนมาก ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจะต้องบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทลอย่างไร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด รวมถึงการปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการบริการ

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) มี 5 ยุทธศาสตร์หลัก ดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการ เป้าหมาย คือสร้างแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพและยั่งยืน โดยปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการท่องเที่ยว สร้างเสริมสมดุลเชิงพื้นที่ และส่งเสริมวัฒนธรรมไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เป้าหมาย คือพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง เพื่อส่งเสริมความสะดวกในการเดินทาง ปรับปรุงระบบตรวจคนเข้าเมือง และปรับปรุงสัญลักษณ์ทางการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เป้าหมาย คือพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว



ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม เป้าหมาย คือสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวผ่านการส่งเสริมวิถีไทยและแบรนด์ท่องเที่ยวท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการท่องเที่ยว และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ เป้าหมาย คือส่งเสริมการค้ากับดูแลการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์เหล่านี้ มุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพและยั่งยืน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชนในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทล

โฮสเทล คือ สถานที่ที่ทำให้ผู้คนได้รู้จักได้แบ่งปันและสร้างการแลกเปลี่ยนระหว่างคนที่มีความสนใจหรือรักในสิ่งเดียวกัน (กฤษณ์ พุฒพิมพ์, 2559, น. 3) มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัดโดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกัน ได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น เป็นต้น (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ, 2558) โฮสเทลเป็นที่พักนักท่องเที่ยวราคาประหยัดที่มีเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน สถานที่ตั้งของโฮสเทลอาจไม่ได้ตั้งอยู่ในบริเวณใจกลางเมือง มักตั้งอยู่ใกล้กับสถานียขนส่งสาธารณะ เช่น สถานีรถไฟ สถานีรถไฟฟ้า สถานีรถไฟใต้ดิน และจังหวัดที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต (เอกราช ลักษณะสัมฤทธิ์, 2560, น. 21)

วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ (2558) ได้แบ่งประเภทของโฮสเทลไว้ด้วยกัน 3 ประเภทหลัก คือ (1) Hostelling International คือ บ้านพักเยาวชนนานาชาติ เปิดเป็นสถานที่เฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเด็กผู้หญิง กลุ่มเด็กนักเรียน กลุ่มพ่อแม่และเด็กนักเรียน (2) Independent Hostel คือ โฮสเทลประเภทที่เกิดจากความต้องการในการลงทุนทางธุรกิจเป็นหลักมักตั้งอยู่ในเมืองใหญ่เพื่อตอบสนองความต้องการ การที่พักราคาประหยัดให้กับนักท่องเที่ยว (3) Boutique Hostel/Design Hostel/Luxury Hostel เป็นโฮสเทลที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และความต้องการของผู้ประกอบการเองที่อยากจะนำเสนอที่พักแบบใหม่ แต่ยังคงไว้ซึ่งความโดดเด่นของโฮสเทลในการสร้างบรรยากาศของการพบเจอผู้คนใหม่ ๆ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แต่จะเพิ่มความสะดวกสบายในระดับหนึ่ง เช่น จำนวนเตียงที่น้อยลงในแต่ละห้อง เตียงที่มีขนาดกว้างขึ้น ที่นอนคุณภาพดี มีอาหารพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันแต่ยังสามารถให้ทุกคนมาทำกิจกรรมร่วมกันในส่วนกลางได้

ธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทยในปัจจุบันยังสามารถเติบโตได้อีก เพราะประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว (Hub) โดยนักท่องเที่ยวจะใช้กรุงเทพเป็นพื้นที่จุดหลักในการเดินทางท่องเที่ยวก่อน จากนั้นจึงเดินทางต่อไปยังประเทศอื่น ๆ และในส่วนนี้ทำให้ประเทศไทยยังคงเป็นพื้นที่ที่น่าสนใจในการขยายตัวของธุรกิจนี้ (โชติรัตน์ อภิวัฒนาพงศ์, 2559, น. 12) นอกจากนี้โฮสเทลเป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตได้ดีในปัจจุบัน และไม่ยากให้มองธุรกิจนี้ว่าเป็นการแข่งขัน เพราะเจ้าของโฮสเทลแต่ละโฮสเทลก็จะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเป็นของตัวเอง ดังนั้น บางครั้งที่ถูกคำเข้ามาพักกับเรา ครั้งต่อไปลูกค้าอาจจะอยากเปิดโอกาสในการเข้าพักที่อื่นที่สำคัญที่จะดึงดูดลูกค้าได้ก็คือ การเป็นตัวของตัวเอง (อติพร สังข์เจริญ และ อมรรัตน์ อมรศิริชัยรัตน์, 2559, น. 8)

แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมผู้ประกอบการยุคใหม่

นโยบายการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ภายใต้การกำกับของกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานหลักที่ส่งเสริมสนับสนุน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs โดยมีภารกิจหลักคือ การวางแผนแนวทางในการส่งเสริม SMEs การจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เสนอแนะนโยบาย ผลักดัน สนับสนุน พัฒนา ระบบส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการความร่วมมือของหน่วยงานราชการ องค์กรของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนทั้งในและต่างประเทศให้บรรลุผลตามแผนแม่บท และแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และด้วยการแปลงแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวของธุรกิจในยุควิถีใหม่

ลักขณา สริวัฒน์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคม หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ให้สามารถบรรลุจุดหมายที่ต้องการทำให้มีชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งกายและจิตใจ ไม่เกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ (เปรมพร มั่นเสมอ, 2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การปรับตัว เป็นกระบวนการทางจิตใจที่บุคคลต้องเผชิญ และเปิดรับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความตึงเครียด ความกดดัน ความท้าทาย และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งจากตนเอง และสิ่งแวดล้อมได้และสามารถนำประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาผสมผสานในโครงสร้างของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงตนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยที่ตนเองรู้สึกมีความสุขทั้งกายและจิตใจ และสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งการปรับตัวเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงถึงมุมมองและความเข้าใจ ซึ่งพฤติกรรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับความตึงเครียดขั้นพื้นฐานจากสิ่งแวดล้อมที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ความต้องการเหล่านี้ อาจเป็นได้ทั้งทางสภาพร่างกายจิตใจ และสภาพแวดล้อม ลาซารัสและโฟลคแมน (Lazarus & Folkman, 1989) นอกจากนี้ (สุชา จันทรเฒ, 2559) ยังกล่าวอีกว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อม มนุษย์ทุกคนต้องมีการปรับตัวรบบเท่าที่ยังดำรงชีวิตอยู่ต้องแก้ปัญหาเพื่อความสำเร็จในการทำงาน เพื่อทำงานหาเลี้ยงชีพ เพื่อสนองความต้องการทั้งทางกายจิตใจ และทางสังคม โดยผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการ หรือด้านอารมณ์ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นอยู่ นั่นคือการปรับตัว การปรับตัวของธุรกิจ หมายถึง กระบวนการที่องค์กรหรือธุรกิจพยายามปรับเปลี่ยนต่อสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพื่อให้เหมาะสมและสมดุลกับสภาพแวดล้อมและสังคมนั้น ๆ จนสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมและสังคมนั้นได้อย่างมีความสุขและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของธุรกิจการปรับตัวของผู้ประกอบการไทย

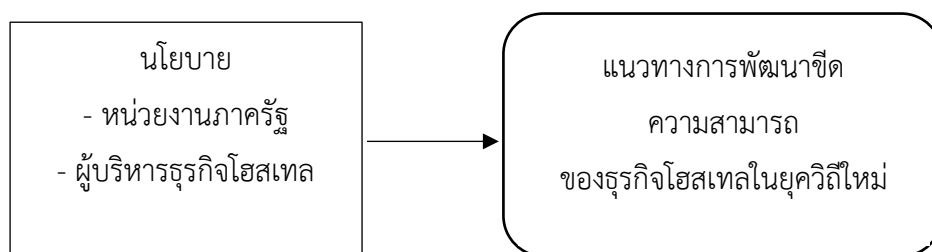
พนารัช ปรีดากรณ์ และสุภาวดี เหล่าฤทธิรัตน์ (2561) กล่าวถึง รูปแบบของเครือข่ายธุรกิจที่เกิดขึ้นมีอยู่มากมาย อาจเป็นรูปแบบเครือข่ายที่มีขอบเขตความร่วมมือในวงแคบหรือกว้าง มีระยะเวลาความร่วมมือสั้นหรือนานมีความเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายในแนวดิ่งหรือแนวราบ



จากความหมายแนวคิดทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปรับตัวของธุรกิจโฮสเทล ในยุควิถีใหม่ หมายถึง กระบวนการที่ธุรกิจโฮสเทลพยายามเปลี่ยนแปลงการจัดการธุรกิจให้เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสังคมในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและดำเนินต่อไปได้ ประกอบด้วย (1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (2) การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน และ (3) การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ

กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน จากผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ด้านธุรกิจโฮสเทลไม่น้อยกว่า 3 ปี (2) นักวิชาการด้านการตลาด จำนวน 5 คน และ (3) ตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน ซึ่งใช้วิธีคัดเลือกจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) ที่สร้างขึ้นจากรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคำถาม 10 ข้อ คือ 1) สถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 2) ในยุควิถีใหม่มีปัจจัยใดที่จะทำให้ธุรกิจโฮสเทลพัฒนาหรือเพิ่มขีดความสามารถได้ 3) นโยบายภาครัฐมีส่วนในการส่งเสริม สนับสนุน ธุรกิจโฮสเทล 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหารส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 5) การปรับตัวของธุรกิจในยุควิถีใหม่ส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 6) ศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจโฮสเทลส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ 7) ปัญหา อุปสรรค ต่อการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทล 8) บุคคล หรือหน่วยงานใดมีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทล และบุคคล หรือหน่วยงานนั้น มีบทบาทอย่างไร 9) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ ควรเป็นอย่างไร และ 10) ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม โดยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ตามวิธีของครอนบาคของแบบสอบถามการวิจัยทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.886

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาและตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการจากกลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ในการขยายผลการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งในการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ลักษณะเชิงโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ คือ ผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโฮสเทล ในกรุงเทพมหานคร นักวิชาการด้านการตลาด และตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 15 คน โดยการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า และกำหนดระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 30 – 45 นาทีต่อคน ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึก และการบันทึกเสียง เพื่อเป็นหลักฐานเชิงยืนยัน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์รายละเอียดของตัวแปรในกรอบแนวความคิด เพื่อผลลัพธ์ที่ต้องการและมีคุณภาพต่องานวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยสรุปจากข้อมูลที่ได้รับโดยการบรรยายพรรณนา (Narrative Approach) โดยตีความจากสิ่งที่ปรากฏจากการ สัมภาษณ์ทั้งเรื่องราวในอดีตก่อนการเริ่มดำเนินการขององค์กร การดำเนินการในปัจจุบัน และการวางแผนเพื่อที่จะคาดหวังบางสิ่งในอนาคต และจำแนกข้อมูลเป็นชุด
2. ตีความและให้ความหมายเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการจำแนกข้อมูลในแต่ละเหตุการณ์ที่ต่างกักรวมถึงชุดของแนวความคิดของแต่ละฝ่าย พร้อมกับเป็นการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ที่มีความแตกต่างด้านสถานที่ เวลา และบุคคล
3. ตรวจสอบความถูกต้อง สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล นำไปสู่การสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ ของแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ ดังนี้

1. บุคคลผู้เป็นผู้นำของธุรกิจโฮสเทลต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกระบวนการทำงานอย่างคุ้มค่า มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ ของธุรกิจเปลี่ยนแปลงการทำงานตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ตามด้วยประหยัลดทรัพยากร และการก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องพัฒนาความรู้พนักงานด้านการบริการ
2. ธุรกิจโฮสเทลต้องมีมาตรฐานการบริการอย่างคุ้มค่า โดยพัฒนาระบบนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในยุควิถีใหม่ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจมากขึ้น
3. ธุรกิจโฮสเทลต้องสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ต้องแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
4. ธุรกิจโฮสเทลต้องประสานหน่วยงานภาคีอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างเครือข่ายธุรกิจ การรวมกลุ่มธุรกิจ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจ และมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่

หน่วยงานภาครัฐ ควรมีนโยบายเพื่อดำเนินการ ได้แก่

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ



2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีการวางแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ มองให้เห็นภาพสถานการณ์ที่แย่ที่สุด และหาทางแก้ไขรองรับ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีการพัฒนามาตรฐานการบริการ

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีนโยบายการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ธุรกิจโฮสเทล

ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรมีนโยบายเพื่อดำเนินการ ได้แก่

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เทียบเท่าโรงแรมแต่ลูกค้าสามารถจ่ายค่าบริการในราคาประหยัด

3. สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อลูกค้า โดยมีนโยบายการปรับปรุงการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า

4. ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยมีการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ ของธุรกิจเปลี่ยนแปลงการทำงานตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ตามด้วยประหยัดทรัพยากร และการก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ กำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ ทำให้บุคคลทำงานในความรับผิดชอบได้ดี

6. ส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจ โดยมีการสร้างเครือข่ายธุรกิจ มีการรวมกลุ่มเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนธุรกิจโฮสเทลไปสู่การบริหารแบบมืออาชีพ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ และผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรมีนโยบายเพื่อดำเนินการคือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจโฮสเทลมีความพร้อมในการปรับตัว การวางแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ การพัฒนามาตรฐานการบริการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ และการส่งเสริมการตลาด เป็นต้น สอดคล้องกับ พิมพพร พิมพสุวรรณ เบญจพร เชื้อผึ้ง และชาลีณี สำราญอินทร์ (2561) แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่พักแบบโฮสเทล (Hostel) เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ควรจะพัฒนา ด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้นแทนการลดราคา ด้านบุคคลากร ควรพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพ และทักษะด้านภาษาอังกฤษ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ควรเพิ่มจุดพักผ่อนและจัดให้เป็นสัดส่วน และด้านกระบวนการมีกระบวนการต้องพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ เพราะการบริการที่ไม่ทันท่วงที มาจากปัญหาด้านภาษาทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้ สอดคล้องกับการศึกษาของสุวิมล จันททัย และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการคุณภาพการบริการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพื่อยกระดับการให้บริการโฮสเทลสไตล์แคปซูล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการขยายพื้นที่ของโฮสเทลให้กว้างขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในอนาคต ควรมีช่องทางการชำระเงินรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นมา ควรมีการ

ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีรายละเอียดครบถ้วนและอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้หลากหลาย ควรมีการพัฒนาทักษะด้านภาษาของพนักงาน เพื่อรองรับชาวต่างชาติในอนาคต ควรมีการกำหนดเวลาในการทำความสะอาดไว้อย่างชัดเจน และควรมีการปรับปรุงความสะอาดบริเวณโดยรอบโฮสเทลอยู่เสมอ และสอดคล้องกับ Lopez, Peon & Ordas (2014) พบว่า ชีตความสามารถที่จะต้องจำเป็นสำหรับผู้จะเป็นเจ้าของกิจการ ขนาดย่อมในอนาคต คือ ทักษะความรู้ในการจัดการธุรกิจ ทักษะในส่วนบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในการเป็นผู้ริเริ่มการทำธุรกิจด้วยตัวเองและทักษะทางด้านเทคนิคเฉพาะทางของแต่ละอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐ และ ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรมีการส่งเสริม และจัดตั้งหน่วยงานหลักในการดำเนินงาน เพื่อให้ครอบคลุม และชัดเจนมากขึ้น เพื่อการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโฮสเทล เช่น สมาคมโรงแรมไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น สำหรับการพัฒนานโยบาย และแนวทางการปฏิบัติ โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถนำพาธุรกิจให้อยู่รอดในยุควิถีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ผู้บริหารธุรกิจโฮสเทล ควรจัดอบรมบุคลากรให้มีทักษะการใช้สื่อดิจิทัล ในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า รวมถึงการสื่อสาร การให้ข้อมูล แจ้งข่าวสารแก่ลูกค้า จากการอธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ภาพในการสื่อสาร (Infographics) เพื่อให้สะดวกต่อการรับรู้ และเข้าใจได้ง่ายขึ้น

1.3 ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่พัก ให้สามารถใช้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ หรือผ่านแอปพลิเคชันเพื่อรับรหัสพิเศษหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งรัฐบาลเริ่มมีมาตรการต่าง ๆ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่ได้มีการเตรียมความพร้อมพนักงานให้สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้ ดังนั้น การปรับตัวของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีชีวิตใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องรักษาระยะห่างทางสังคม เรียนหรือทำงานที่บ้าน และหลีกเลี่ยงสถานที่แออัด ส่งผลให้พนักงานและผู้บริหารไม่มีการทำกิจกรรมร่วมกันกับผู้อื่น ทั้งนี้ ส่งผลต่อตัวแปรแฝงด้านนโยบายภาครัฐอย่างมาก และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารลดลงจนไม่ส่งผลต่อขีดความสามารถของธุรกิจโฮสเทลในยุควิถีใหม่ จึงควรศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันด้วย



เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2560- 2564*.

ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=66
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). รายงานประจำปี 2562 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2564, จาก

<https://www.mots.go.th/download/AnnualReport/AnnualReport2562compressed.pdf>
กฤษณ์ พุดพิมพ์. (2559). *การสร้างความแตกต่าง*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564, จาก

<https://readthecloud.co/krit-Phutpim>

โชติรัตน์ อภิวัฒนาพงศ์. (2559). *โฮสเทล...ทางเลือกใหม่ของเหล่าแบ็กแพ็คเกอร์*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/lifestyle/travel/431752>

เปรมพร มั่นเสมอ. (2558). *การปรับตัวกลวิธีเผชิญปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พนารัช ปรีดากรณ์ และสุภาวดี เหล่าฤทธิ์รัตน์. (2561). การสร้างเครือข่ายธุรกิจที่มีศักยภาพ: กรณีศึกษา เครือข่ายเครื่องนุ่งห่มและเสื้อผ้าในต่างประเทศ. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*, 5(1), 1-43.

พิมพ์พร พิมพ์สุวรรณ, เบญจพร เชื้อผึ้ง และชาลินี สำราญอินทร์. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพที่พักแบบโฮสเทล (Hostel) เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 12(3), 147-161.

วรพันธ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ์. (2558). *The Hostel Bible* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ชูเปอร์กรีน สตูดิโอ.

สุชา จันท์เอม. (2559). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา

สุวิมล จันทิพย์ และคณะ. (2561). *แนวทางการจัดการคุณภาพการบริการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อยกระดับการให้บริการโฮสเทลสไตล์แคปซูล ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 5 (น. 187-199). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2560). *แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564)*. ค้นเมื่อ 17 สิงหาคม 2564, จาก

https://www.sme.go.th/upload/mod_download/แผนแม่บท%20ฉบับที่%204.pdf

ลักขณา สริวัฒน์. (2559). *สุขวิทยาจิตและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อติพร สังข์เจริญ และอมรรัตน์ อมรศิริชัยรัตน์. (2559). *The Yard Hostel Bangkok*. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://porlaewdeethecreator.com/the-yard-hostel-bangkok>

เอกราช ลักษณะสัมฤทธิ์. (2560). *รู้จักโฮสเทลที่พักคู่ใจของเหล่าแบ็คแพ็คเกอร์*. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564, จาก <https://dsignsomething.com/2016/07/07>



- Dempsey, C. (2015). *Visa Global Travel Intentions Study 2015*. Retrieved September 20, 2021, from <https://www.pata.org/wp-content/uploads/2015/05/PGIC2015-CarolineDempsey.pdf>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1989). *Stress: Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing.
- Lopez, S., Peon, J., & Ordas, C. (2014). Organizational learning as a determining factor in Business performance. *The Learning Organization*, 12(3), 227-245.
- Phunnamakul, A. (2016). *HOSTEL: Emerging Travel Trend of Backpacker*. Retrieved September 1, 2021, from <http://marketeer.co.th/archives/68365>

