

รูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร
A MODEL FOR THE MANAGEMENT OF HOSTEL BUSINESS ENTREPRENEURS IN
BANGKOK METROPOLITAN

ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี¹

ดวงเดือน จันทร์เจริญ², ชมสุภัค ครุฑทะ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) สร้างรูปแบบการบริหารจัดการฯ และ (3) ประเมินรูปแบบการบริหารจัดการฯ การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล 10 คน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และผู้มารับบริการธุรกิจโฮสเทล จำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลฯ (2) สร้างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 18 คน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ และ (3) ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล โดยการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 คน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) สภาพและปัญหาการบริหารจัดการของธุรกิจโฮสเทลฯ จำแนกตามองค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทล

2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยทางการบริหาร และกระบวนการบริหารจัดการ ส่วนความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (2) ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดประกอบด้วย เป้าหมายทางธุรกิจ ปัจจัยทางการบริหาร และกระบวนการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการ และ (3) ผลการสนทนากลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลฯ ว่าทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและเสนอแนะว่าควรเพิ่ม องค์ประกอบการบริหารจัดการที่ดี และการให้ข้อมูลย้อนกลับ

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทล
องค์ประกอบของการจัดการ คุณภาพการบริการ

¹หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³รองศาสตราจารย์ คณะพัฒนาศักยภาพคน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research aims at (1) exploring situations and And management problems of the hostel business operators In Bangkok (2) creating a management model and (3) assessing the management model The research is divided into 3 steps which are (1) studying the condition and management problems of the hostel business operators The primary contributor is 10 hostel business entrepreneurs used the structured interview form. And 150 hostel business guests using the hostel business quality questionnaire (2) creating a management style of the hostel business operator Study the opinions of 18 experts using the 3 delphi techniques and (3) evaluate the suitability of the management style of the hostel businessoperatorBygroupconversationwith 9experts The results of the research can be summarized as follows: (1) Management conditions and problems of the hostel business Classified by the components of business hostel management, 2 components, namely administrative factors And management process As for the opinions of service user towards the quality of business services The hostels were at a moderate level in all aspects, in order of Concrete

aspects of the service Response In understanding the needs of clients In terms of confidence and reliability (2) all experts agree that the format is most appropriate, consisting of Business goals Administrative factors And management process And service quality and (3) group discussion results The experts have an opinion. About the draft management model of the hostel business operators That every element is appropriate and suggests that it should be added Good management elements And providing feedback

Keywords: Model for the management of hostel business, Components of management, Service quality

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจภาคการบริการเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยที่มีมูลค่ามหาศาลโดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวในลำดับต้น ๆ ในช่วงที่ผ่านมา จึงทำให้มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดขึ้น และได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากภาครัฐ อาทิ อุตสาหกรรมการขนส่ง ธุรกิจการบริการที่พักอาศัย และอาหารและธุรกิจการค้าของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ส่งผลให้ประเทศไทยมีเงินตราต่างประเทศเข้ามาหมุนเวียนในประเทศไทยมากขึ้น และยังทำให้เกิดอาชีพใหม่ ๆ จากการท่องเที่ยว

ทำให้ประเทศไทยได้มีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาประเทศไทย ดังนั้นภาครัฐจึงมีนโยบายการส่งเสริมและการประชาสัมพันธ์ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศมากขึ้น เพื่อสร้างโอกาสให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการกำหนดทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการสร้างความสมดุลของการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนเพื่อผลักดันและนำประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และจากสถิติการเดินทางของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2561 พบว่าการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 จาก จำนวน 3,060,736 คน เป็น 3,535,594 คน ซึ่งทำรายได้ให้กับประเทศไทยจำนวน 158,505.50 ล้านบาท เป็น 191,844.75 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำเร็จของการเติบโตในเชิงปริมาณ ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวที่เข้ามา ดังนั้นการบริหารจัดการธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ การท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ และขนาดย่อม ต้องสามารถบริหารจัดการทรัพยากรทางการบริหารเพื่อจัดการการท่องเที่ยวและที่พักอาศัยให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแก่นักเดินทางท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

ปัจจุบันนี้นักท่องเที่ยวเดินทางทั้งในประเทศและต่างประเทศให้ความสนใจในการดำเนินชีวิตอย่างประหยัดและพอเพียง จึงทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางกัน

อย่างประหยัด หรือเรียกกันอีกอย่างว่า การท่องเที่ยวเดินทางในรูปแบบของ“แบ็คแพ็คกิ้ง” เป็นการเดินทางที่มีการนำสัมภาระหรือกระเป๋าสะพายหลังไปด้วยโดยที่อาจจะไปพักค้างแรมในป่า หรือในที่ชนบททุรกันดาร ทำให้นักท่องเที่ยวส่วนมากสนใจที่จะ เสาะแสวงหาที่พักที่มีราคาไม่สูงมาก และสามารถพักแรมได้เป็นอย่างดี มีสถานที่พบปะพูดคุยกันได้สะดวก จึงทำให้นักท่องเที่ยวสนใจใช้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เกสเฮ้าส์ โฮมสเตย์ และโฮสเทล (เอกราช ลักษณะสัมฤทธิ์, 2560)

สำหรับที่พักแรมแบบโฮสเทลเป็นที่พักที่มีราคาประหยัดและยังสามารถได้สัมผัสกับสิ่งใหม่ ๆ ได้เรียนรู้ที่จะใช้ชีวิตอยู่กับบุคคลอื่นหรือนักท่องเที่ยวเดินทางจากประเทศต่าง ๆ ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ปัจจุบันจึงได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งเป็นการลงทุนธุรกิจโฮสเทลที่ใช้ต้นทุนไม่สูงมาก การบริหารจัดการธุรกิจก็ไม่ได้มีความซับซ้อนมากเกินไป เนื่องจากธุรกิจโฮสเทลเป็นที่พักแรมราคาถูกทั้งในด้านผู้เปิดให้บริการและผู้เข้าพัก และไม่มีการกำหนดรูปแบบของโฮสเทลที่แน่ชัด อาจใช้การปรับเปลี่ยน ตึกแถว อาคารพาณิชย์ ให้เป็นที่พักประเภทโฮสเทล โดยอาจมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ในด้านของสถานที่ตั้ง โฮสเทลอาจไม่ได้ตั้งอยู่ในบริเวณใจกลางเมืองเนื่องด้วยปัจจัยทางด้านราคา แต่ในทางกลับกันโฮสเทลมักตั้งอยู่ใกล้กับสถานีส่งสารธารณะ อันได้แก่ สถานีรถไฟ สถานีรถไฟฟ้า สถานีรถไฟใต้ดิน และส่วนมากจะตั้งอยู่ในจังหวัดที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต (บุริม โอทกานนท์ , 2016)

จากสภาพการ ในการดำเนินการธุรกิจโฮสเทลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจรูปแบบการบริหารจัดการที่

เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดย่อมที่มีวิธีการบริหารจัดการอย่างไรจึงจะช่วยให้ผู้ประกอบการลงทุนในธุรกิจที่คุ้มค่าและประหยัดต้นทุนทั้งการเลือกสถานที่ตั้งธุรกิจ จำนวนเงินที่ใช้ในการลงทุน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้มาพักแรมในโฮสเทลมีความพึงพอใจในการให้บริการ และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวต้องบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทลอย่างไร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ และนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาใน 2 ส่วน ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล 10 คน คัดเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ที่มีประสบการณ์ในการบริหารและดำรงตำแหน่งผู้บริหาร/หรือผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผ่านการตรวจสอบ

คุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา ก่อนไปสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์สภาพการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการธุรกิจโฮสเทลที่เขตพระนครและเขตดอนเมือง โดยสุ่มอย่างง่ายในเขตพระนครจาก โฮสเทล 9 แห่ง จัปฉลากมา 3 แห่งๆ ละจำนวน 35 คน รวมทั้งสิ้น 105 คน และโฮสเทลเขตดอนเมือง จำนวน 22 แห่ง จัปฉลากมา 1 แห่ง จำนวน 45 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน เครื่องมือคือแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปเป็นความถี่ และค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สร้างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ผู้วิจัยนำผลการศึกษาสภาพและปัญหาในขั้นตอนที่ 1 มาบูรณาการกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร หลักการบริหารจัดการที่สังเคราะห์องค์ประกอบจากนักวิชาการ ได้แก่ ตุลา มหาพสุธานนท์ (2554) Simon (1972) Haiman and Scott (1974) และ Robbins (2009) และคุณภาพการให้บริการ ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ประกอบด้วย (1) เป้าหมายในการบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทล (2) องค์ประกอบของปัจจัยทางการบริหาร (3) องค์ประกอบของกระบวนการบริหารและ (4) องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ นำมาสร้างแบบจำลองเชิงทฤษฎี เป็นกรอบรูปแบบที่นำไปศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 18 คน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการ

ธุรกิจโฮสเทล กลุ่มระดับผู้บริหาร และกลุ่มนักวิชาการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสร้างคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนน้ำหนักของระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลแบบสอบถามในรอบที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความแบบรอบที่ 2 แต่ปรับข้อความในแบบสอบถามบางข้อให้มีความชัดเจนตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งเพิ่มตำแหน่งคำมัธยฐาน คำพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำถามแต่ละข้อที่คำนวณได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจัดกลุ่ม (categorized) และหามัธยฐาน และคำพิสัยระหว่างควอไทล์

3. ประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล โดยการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 กลุ่ม ๆ ละ 3 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มนักวิชาการ รวมทั้งสิ้น 9 คน คัดเลือกตามเกณฑ์และคุณสมบัติที่กำหนดและยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์สนทนากลุ่ม สร้างคำถามตามองค์ประกอบของรูปแบบวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

สภาพและปัญหาและสภาพที่เป็นจริงของคุณภาพการให้บริการ ของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. สภาพการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ประกอบด้วยปัจจัยทางการบริหารมี 4 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ (1) ด้านการเงิน และงบประมาณ (2) ด้านบุคลากร (3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ (4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบของกระบวนการทางการบริหารจัดการ มี 3 ด้าน (1) ด้านการวางแผน (2) ด้านการจัดองค์กร และ (3) ด้านการควบคุม

สรุปสภาพการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ การตั้งงบประมาณและงบประมาณในการลงทุนเริ่มตั้งแต่ 500,000-5,000,000 บาท ขึ้นอยู่กับขนาดธุรกิจโฮสเทล ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการบริการและสามารถพูดได้มากกว่า 1 ภาษา วัสดุอุปกรณ์ชุดเครื่องนอนต้องมีความสะอาดและความคงทน และพร้อมใช้งานตลอดเวลา เช่นผ้าปูที่นอน หมอน ผ้าห่ม มีการจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ หรือ ตัวแทนขาย เช่น Booking.com เป็นต้น การวางแผนเริ่มตั้งแต่การหาแหล่งด้านการเงิน การกู้ธนาคารหรือการระดมทุนโดยการร่วมหุ้นส่วนทางธุรกิจโฮสเทล การวางแผนด้านการจัดสรรหาบุคลากร หรือ พนักงาน ที่จะมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร วิธีการสรรหาต้องเน้นบุคลากรที่มีประสบการณ์ การวางแผนด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านเทคโนโลยี/สารสนเทศ

2. สภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ที่มีต่อสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}=3.32$) ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{x}=3.18$) ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}=3.18$) ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{x}=3.16$) และ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x}=3.08$)

3. ปัญหาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล พบว่า องค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทล 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบปัจจัยทางการบริหาร 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ด้านการเงิน/งบประมาณ จำนวน 4 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 4 ข้อ ด้านวัสดุอุปกรณ์ จำนวน 4 ข้อ และด้านเทคโนโลยี/สารสนเทศ จำนวน 2 ข้อ องค์ประกอบของกระบวนการบริหารจัดการ 3 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านการวางแผน จำนวน 5 ข้อ ด้านการจัดองค์การจำนวน 4 ข้อ และด้านการควบคุม จำนวน 3 ข้อ

สรุปปัญหาการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลข้อที่มีความถี่สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การคำนวณงบประมาณเงินทุนและงบประมาณด้านการบริหารที่ผิดพลาด ไม่มีผู้เชี่ยวชาญเข้ามาเป็นที่ปรึกษาด้านการวางแผนธุรกิจโฮสเทล เข้ามาเป็นที่ปรึกษา เงินทุนสำรองไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินการทางธุรกิจโฮสเทล และจัดบริการ INTERNET , WIFI ไม่มีความเสถียร

ผลการสร้างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบมีความเหมาะสม

สมในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย เป้าหมายทางธุรกิจ ปัจจัยทางการบริหาร กระบวนการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการ

ผลการประเมินรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลว่า ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและเสนอแนะว่าควรเพิ่มองค์ประกอบการบริหารจัดการที่ดี และการให้ข้อมูลย้อนกลับ รูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

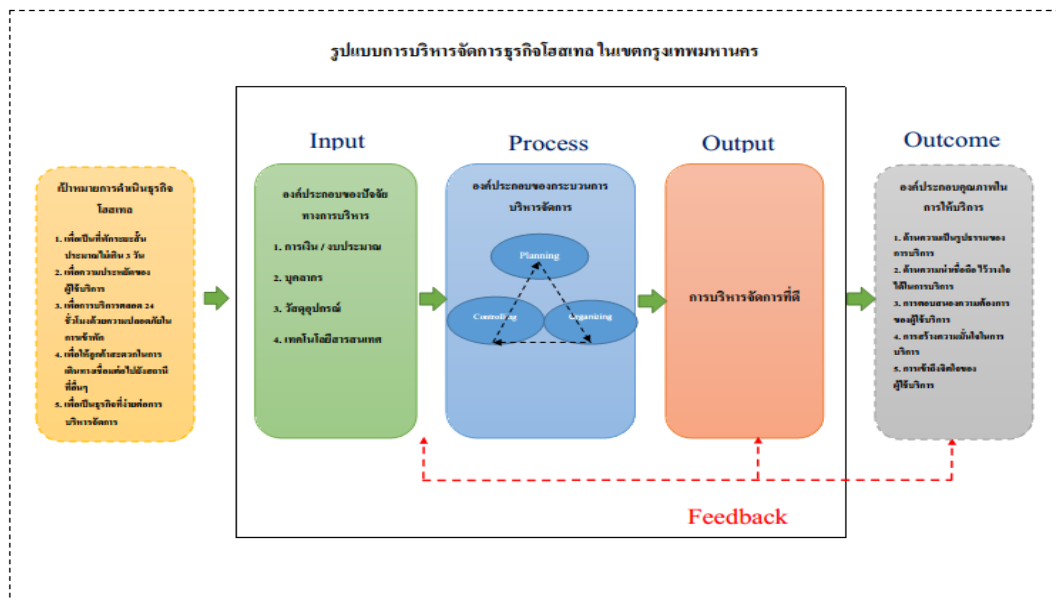
1. เป้าหมายทางธุรกิจ ได้แก่ (1) เพื่อเป็นที่พักระยะประมาณไม่เกิน 3 วัน (2) เพื่อการบริการตลอด 24 ชั่วโมงด้วยความปลอดภัยในการเข้าพัก (3) เพื่อความประหยัดของผู้ใช้บริการ (4) เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังสถานที่อื่น ๆ และ (5) เพื่อเป็นธุรกิจที่ง่ายต่อการบริหารจัดการ

2. ปัจจัยนำเข้า (Input) โดยมีองค์ประกอบของปัจจัยทางการบริหาร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. กระบวนการ (Process) องค์ประกอบของกระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุม

4. ผล (Output) เป็นการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ผลลัพธ์ (Outcome) ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ หมายถึง ผลที่ได้จากการสร้างรูปแบบการบริหาร



ภาพที่ 1 รูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร

จัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

รูปแบบการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับการพิจารณาการปรับปรุงแผนการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อไป ดังภาพที่ 1

การอภิปรายผล

ผลการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญตามองค์ประกอบของรูปแบบที่นำมาอภิปราย ดังนี้

รูปแบบการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มี 5 องค์ประกอบ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. องค์ประกอบเป้าหมายของธุรกิจโฮสเทล พบว่า เป้าหมายของธุรกิจเพื่อเป็นที่พักระยะสั้นไม่เกิน 3 วัน เพื่อการบริการตลอด 24 ชั่วโมงด้วยความปลอดภัยในการเข้าพัก เพื่อความประหยัดของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังสถานที่อื่น ๆ เพื่อเป็นธุรกิจที่ง่ายต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการต้องมีการตั้งเป้าหมายของธุรกิจเพื่อที่จะได้ดำเนินการวางแผนในขั้นตอนต่างๆ ได้ถูกต้องและชัดเจน ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแนวคิดของธนพล รัก-ธรรม (2558) ที่กล่าวถึงเหตุผลที่ทำการเปิดธุรกิจโฮสเทลมากขึ้นเพราะง่ายในการจัดการ ลงทุนต่ำ ใช้คนน้อยและ ผู้มาใช้บริการเป็นกันเอง

2. องค์ประกอบของปัจจัยทางการบริหารของผู้ประกอบธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ด้าน จำนวน 28 ข้อ สามารถอภิปรายในแต่ละด้านตามประเด็น สำคัญ ได้ดังนี้

2.1 ด้านการเงิน/งบประมาณ พบว่า การตั้งงบประมาณและงบประมาณในการลงทุนเริ่มตั้งแต่ 500,000-5,000,000 บาท ขึ้นอยู่กับขนาดธุรกิจโฮสเทล มีเงินสดทุนสำรองเพื่อการดำเนินการทางธุรกิจโฮสเทลเป็นไปตามขนาดขององค์กร มีการตั้งงบประมาณเพื่อการปรับปรุงอาคาร และการจัดสรรหาวัสดุอุปกรณ์ ในการดำเนินกิจการ ทั้งนี้เนื่องมาจากการลงทุนในการดำเนินธุรกิจโฮสเทล ผู้ประกอบการต้องตั้งงบประมาณเพื่อเป็นหลักประกันในการดำเนินการ และวางแผนในการใช้งบประมาณเพื่อการปรับปรุงสถานที่พักให้มีความสะดวก ปลอดภัย และจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความพอเพียงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพรพรรณ อินทรประเสริฐ (2550, หน้า 71) ได้กล่าวถึงการบริหารงบประมาณในหน่วยงานว่า เป็นการวางแผนการใช้งบประมาณและสินทรัพย์ โดยการบริหารจัดการและวางแผนรวมทั้งการระดมทรัพยากร การรายงานผลการใช้งบประมาณ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามกิจกรรม แผนงาน โครงการที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องร่วมกัน และเป็นไปตามผลงานวิจัยของคุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ (2557) เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย มีข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับ โครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจเกี่ยวกับมูลค่าการลงทุนของธุรกิจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย

2.2 ด้านบุคลากรพบว่า พนักงานต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดีกับผู้มาใช้บริการและบุคลากรในองค์กร สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 1 ภาษา เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ มีใจรักงานด้านการบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้อย่างพึงพอใจ และมีความสุขภาพอ่อนโยน มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และต่อธุรกิจโฮสเทล ทั้งนี้เนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจโฮสเทล ผู้ประกอบการทำการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาพนักงาน ให้มีประสพการณ์การทำงาน และมีทักษะความสามารถด้านภาษา และการสื่อสาร และพฤติกรรมการให้บริการที่สร้างความประทับใจกับผู้มาใช้บริการที่มีความหลากหลายด้านภาษา และเชื้อชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเพ็ญรัตน์ วิเศษปรีชา (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับบุคคลทางด้านการจัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กรและใช้บุคคลนั้นให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติด้วยการฝึกอบรม รวมถึงการจรรีกรักษา บุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขด้วยการจัดให้มีสวัสดิการที่ดี ให้ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลวิจัยของของคณานันท์ สุขพาสน์เจริญ (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรม ในประเทศไทย มีข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับ จำนวนพนักงานในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้เพื่อลดต้นทุนและเน้น

ความคงทนในการใช้งานได้จริงและเกิดประโยชน์ คุ่มค่ามากที่สุด และสามารถใช้ทดแทนกันได้อย่าง สอดคล้องกับงบประมาณที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ประกอบการต้องมีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้มีความเพียงพอ เหมาะสมกับสถานที่ใช้ในการ ดำเนินธุรกิจโฮสเทล ดังนั้นวัสดุที่นำมาใช้ต้องมีความ ทดทานและแข็งแรง และสามารถใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่ทดแทนกันได้ซึ่งสอดคล้องกับแนว ความคิด เปรมชัย สโรบล (2550, หน้า 40) กล่าวว่า เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์คือ ปัจจัยที่สำคัญ จำเป็น อย่างยิ่งต่อการบริหารงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากวัสดุอุปกรณ์จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วย สนับสนุนให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนและ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และหากขาดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การดำเนินงานจะไม่สามารถดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

2.4 ด้านเทคโนโลยี/สารสนเทศ พบว่า มีการ จัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การขายผ่าน ตัวแทนหรือนายหน้าขายห้องพักรผ่านระบบ คอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบการยืนยันการจองและ การชำระเงิน จัดให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของลูกค้า ได้แก่ ที่ตั้ง สภาพห้องพัก พื้นที่ใช้สอย ราคา และแผนที่ในการ เดินทาง ทั้งนี้เนื่องมาจากการดำเนินการธุรกิจโฮส เทล ผู้ประกอบการต้องการลดขั้นตอนการทำงานของ พนักงานและลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจ และใช้ เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและการ สืบค้นสารสนเทศ และเผยแพร่ข้อมูลของธุรกิจ และใช้ในการปฏิบัติงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดทวน พินธุพันธ์ (2549, หน้า 41) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญ

ที่ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารงาน มีประโยชน์ต่อการ ทำงานในหลายประการ ได้แก่ (1) ช่วยให้การ ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น เพราะการ ประมวลผล และการรายงานผลสามารถทำได้ อย่าง รวดเร็ว (2) ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานทั้งใน ด้านระยะทาง ระยะเวลา และรูปแบบในการ สื่อ สารข้อมูล (3) ช่วยให้การติดต่อสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์การเป็นไปอย่างรวดเร็วจึงทำให้ การประสานงานทำได้มีประสิทธิภาพ และ (4) ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ ร่วมกันได้อย่างถูกต้องตรงกัน รวมถึงมีข้อมูล ที่ได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. องค์ประกอบของกระบวนการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ประกอบด้วย 3 ด้าน จำนวน 17 ข้อ สามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านการวางแผน พบว่า มีการวางแผน ระยะสั้นและระยะยาวในการจัดการธุรกิจอย่างเป็น รูปธรรม มีการวางแผนด้านการเงินในการลงทุนและ เงินหมุนเวียนในด้านต่างๆ มีการวางแผนการ วิเคราะห์อัตราค่าสิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการจัดหาวัสดุและ อุปกรณ์เพื่อ นำมาใช้ในการหมุนเวียนการให้บริการ ได้ อย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า เช่น เครื่องนอน ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลต้องมีการวางแผนจัดการซึ่งประ กอบไปด้วยการวางแผนการดำเนินการตั้งแต่การ ลงทุนและการตั้งงบประมาณและ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องมีเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายตามที่

กำหนดเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Gilley and Maycunich, 1998, pp. 309-312) ที่กล่าวถึง การวางแผน เป็นการระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เฉพาะ และมีความชัดเจน โดยเฉพาะระยะเวลางบประมาณ และระดับคุณภาพ มีการรวบรวมแนวความคิดและข้อมูลต่างๆ จากสมาชิกทีมงาน รวมทั้งภาระงานของแต่ละคน และผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง นอกจากนี้ควรมีการระบุวัน เวลา ผู้รับผิดชอบ และผลผลิต และผลลัพธ์ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิชัฐสินี กู้ประเสริฐและคณะ (2558) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่ากระบวนการ บริหารโรงแรม ด้าน การวางแผน (Plan) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย รายรับ รายจ่าย และการฝึก สมรรถนะของผู้เรียน การจัดทำแผนธุรกิจและ กำหนดผู้รับผิดชอบ และการกำหนดกลยุทธ์สู่การ ปฏิบัติตามเป้าหมาย

3.2 ด้านการจัดองค์กร พบว่า มีการติดต่อประสานงานการสื่อสารด้วยความชัดเจนและรวดเร็ว กำหนดโครงสร้างการทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำใบกำหนดหน้าที่การทำงาน (job description) เพื่อให้พนักงานรู้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติของพนักงานได้อย่างชัดเจน ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และขอบเขตของงาน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการจึงมีการจัดทำโครงสร้างงานเพื่อเป็นการแบ่งงานตามหน้าที่และตำแหน่งที่ระบุไว้ให้แต่ละแผนก เพื่อให้พนักงานทำงานได้ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อป้องกันการงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเห็นกับ Flippo (1970, p.129) กล่าวว่า การจัดองค์การ เป็น การจัดความสัมพันธ์

ระหว่างส่วนต่าง ๆ คือ ตัวบุคคลและหน้าที่การทำงาน เพื่อรวมกันเข้าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปฐมพงศ์ แสงศรีจันทร์ (2556) วิจัยเรื่อง กระบวนการบริหาร ผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจาก สูงสุดลงไป ได้แก่ ด้านบริหารจัดการงบประมาณ ด้านกลยุทธ์การจัดโครงสร้างองค์การ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการรายงานผลลัพธ์ของโครงการ และด้านการสื่อสารขององค์การส่วนความสำเร็จ

3.3 ด้านการควบคุม พบว่า มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อนำข้อมูลจากข้อเสนอแนะมาวางแผนควบคุมกำกับให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการตรวจสอบปริมาณการเบิกจ่ายวัสดุสิ้นเปลือง เพื่อควบคุมการใช้วัสดุได้อย่างเหมาะสม และลดต้นทุน กำหนดระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติต่อการเข้าพักให้กับลูกค้า เพื่อป้องกันการขำรุดและการสูญหาย ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลต้องมีการควบคุมกำกับ และติดตามดูแลการทำงานของพนักงานเพื่อป้องกันพนักงานทำงานผิดพลาด และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกับ Stoner and Wankel (1986, p. 7) กล่าวว่า การควบคุมกำกับดูแลเป็นหน้าที่สุดท้ายของการบริหาร เพื่อให้กิจกรรมที่ทำ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งมี 3 ขั้นตอน คือ (1) การตั้งมาตรฐาน (2) การวัดการทำงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย และ (3) การแก้ไขปัญหา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทร์ทิพย์ (2560) การให้บริการแบบ

เมื่ออาชีพของโรงแรมประเภทบูติก ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ เขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่าเป็นการออกแบบมาตรฐานการให้บริการที่มีระยะเวลาเป็นควมคุมการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบโรงแรมประเภทบูติก

4. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ สถานที่ตั้งของโฮสเทล สามารถเดินทางได้สะดวกและทำเลที่ตั้งง่ายต่อการเดินทาง สถานที่มีความสะอาดและมีพื้นที่ส่วนกลางที่เหมาะสมและมีเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น ภาพแผนที่การท่องเที่ยวของท้องถิ่นใกล้ที่พัก เพื่อแนะนำการท่องเที่ยวและจุดที่พักด้วย มีห้องสันทนาการ ห้องอ่านหนังสือ ห้องนั่งเล่น ห้องครัว และพื้นที่สีเขียว มีความร่มรื่น เพื่อให้ลูกค้าผ่อนคลาย ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้ประกอบการต้องมีการบริการที่ชัดเจนในการรองรับผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่สถานที่ตั้งของธุรกิจ ต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้มาใช้บริการและผู้มาใช้บริการต้องคิดว่ามาบ้านหลังที่ 2 ในการเดินทางมาพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990, pp. 20-23) กล่าวว่า คุณภาพบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความความหวังและการรับรู้ที่รับรู้จากการบริการและสามารถจำแนกคุณลักษณะของการบริการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรม (Tangible) คือสิ่งที่สามารถจับต้องได้เช่นสถานที่อาคารสำนักงาน การตกแต่งและบริเวณที่ให้บริการลูกค้าอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อธิบายคำอธิบายของผู้ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

4.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ระดับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับความเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ พนักงานต้องมีความรวดเร็วในการทำงาน สามารถส่งลูกค้าเข้าห้องพักได้ และการส่งข้อมูลที่ถูกต้องอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องมาจากการให้บริการของพนักงานที่มีความคล่องตัว ถูกต้อง และรวดเร็วแสดงถึงเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจในงานบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกับ Parasuraman et al. (1990, pp. 20-23) กล่าวว่า คุณภาพบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความความหวังและการรับรู้ที่รับรู้จากการบริการและสามารถจำแนกคุณลักษณะของการบริการของผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการบริการที่ทำให้สามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้องการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ และเป็นไปในทางเดียวกันกับผลการวิจัย ของเมทีนี วงศ์ธราวัฒน์ (2550) ได้ศึกษาหาแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงาน บริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัย เชิงปริมาณแสดงถึงระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ในการให้บริการด้านการสำรองห้องพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

4.3 ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า ระดับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีระดับ

ความเหมาะสมมากที่สุดได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามต้องการ มีการแนะนำร้านอาหารและแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ให้บริการกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดการธุรกิจโฮสเทลซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นการบริการของพนักงานแสดงถึงความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว หรือมีการทำคู่มือแนะนำในการเดินทางไว้รองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พลฤทธิ์ จิระเสรี (2550 , หน้า 10) ที่กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ เป็นการส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูง สุดท้ายการใช้บริการมีความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีกและมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเบญจพร แยมจำเมือง และศศิธร เจตานนท์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโรงแรมระดับ 3 ดาว ในย่านถนนสุขุมวิท พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมภาพรวมทุกด้านทั้งสภาพห้องพักการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ราคาการจองห้องพัก และการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

4.4 ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ระดับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล มีจำนวน 6 ข้อ ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า

มีระดับความเหมาะสมมากที่สุด 6 ข้อ ได้แก่ รายละเอียดของโฮสเทลที่ลงไว้ในเว็บไซต์ หรือตัวแทนต้องตรงตามความเป็นจริง มีการรักษาความปลอดภัยมียามคอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง มีอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานสำหรับรองรับผู้เกิดอุบัติเหตุ มีการติดป้ายบอกทางออกฉุกเฉินและอุปกรณ์ในกรณีเกิดเหตุ เช่น ถังดับเพลิง เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการให้ข้อมูลของธุรกิจจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกการเข้ารับบริการดังนั้นการนำเสนอข้อมูลผ่านทางเว็บถือเป็นด้านสำคัญในการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการมั่นใจได้ว่าจะได้รับความปลอดภัยเมื่อเข้าพักแรมซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดนิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการว่า การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัลหรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

4.5 ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ระดับความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ พนักงานต้องมีความสุภาพและความยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานต้องสามารถทำตัวเปรียบเสมือน เป็นเพื่อนกับผู้มาใช้บริการ พนักงานต้องตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกับสุนันทา ทวีผล (2550 หน้า 10-12) ที่ได้สรุปจากเลื่อมใส ใจแจ้ง ว่าการให้บริการที่เป็นเลิศโดยยึดหลักบริการ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ แต่งกายสะอาด

เรียบร้อย พุดจาไฟเราะอ่อนหวาน มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน และยังเป็นไปในทางเดียวกันกับผลการวิจัย ของเมทีนี วงศ์ธราวัฒน์ (2550) ได้ศึกษาหาแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย เชีงปริมาณแสดงถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ ในการให้บริการในคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ผลการศึกษาการประเมินรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในประเทศไทย ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสม ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดการบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทล และออกแบบจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการธุรกิจโฮสเทล ประกอบด้วย (1) ด้านเป้าหมายของธุรกิจโฮสเทล ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจธุรกิจโฮสเทลว่ามีเป้าหมายอย่างไร (2) องค์ประกอบของปัจจัยทางการบริหาร เป็นการออกแบบให้เห็นถึงปัจจัยทางการบริหารที่จำเป็นของธุรกิจโฮส (3) องค์ประกอบของกระบวนการบริหาร ออกแบบมารองรับกระบวนการบริหารจัดการโดยการวางแผน จัดองค์กร และการควบคุมเพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายทางธุรกิจ (4) องค์ประกอบด้านคุณภาพในการให้บริการ ออกแบบเพื่อให้อตอบสนองต่อผลลัพธ์ของธุรกิจ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิษฐาสินี กู้ประเสริฐและคณะ (2558) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบ การบริหารโรงแรมในสถาน

ศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า รูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เป้าหมาย ปัจจัยทางการบริหาร กระบวนการบริหารจัดการ และคุณภาพการให้บริการ หากธุรกิจโฮสเทลนำรูปแบบฯ ตามขั้นตอนดังกล่าวไปใช้ถ้าต้องการเพิ่มหรือปรับขั้นตอนด้านอื่น ๆ เพื่อให้ประยุกต์ใช้ให้เข้ากับขนาดธุรกิจโฮสเทลขององค์กรนั้น
2. ผู้ประกอบการ ที่นำรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลนี้ไปใช้ ควรมีการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการใช้รูปแบบให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางการปรับใช้รูปแบบต่อไป
3. ควรมีการนำเสนอการใช้รูปแบบ ต่อทีมงานการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมในระดับชาติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการรายใหม่ ให้สามารถเพิ่มรายได้ให้กับผู้ประกอบการและธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม
4. การนำรูปแบบการบริหารจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานครนำไปเผยแพร่ ให้ธุรกิจโฮสเทล หรือ ธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน หรืองานด้านการบริการ นำไปเป็นต้นแบบเพื่อการเรียนรู้หรือศึกษาหาข้อมูลขั้นต้น ก่อนการตัดสินใจในการลงทุนทำธุรกิจเกี่ยวกับโฮสเทล หรือ ธุรกิจใกล้เคียงกัน ต่อไป

บรรณานุกรม

- ตุลา มหาพสุธารนท. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: พี เอ็น เค แอนด์ สกายพรีนตติ้งส์.
- ธนพล รักษ์ธรรม. (2558). *10 เทรนด์การตลาดโรงแรมมาแรงปี 2017*. ค้นเมื่อ 13 มกราคม 2560, จาก <https://smartfinder.asia/th/hotel-marketing-trend-2017>
- นิษฐ์สินี กู้ประเสริฐ, วิทยา จันทรศิลา, สำราญ มีแจ้ง และจิตติมา วรรณศรี. (2558). รูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 16(4), 64-73.
- เบญจพร แยมจำเมือง และศศิธร เจตานนท์. (2555). *โรงแรม 3 ดาว ในย่านถนนสุขุมวิทกับศักยภาพสำหรับการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเข้าสู่ประชาคม-อาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปฐมพงศ์ แสงศรีจันทร์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับความสำเร็จในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(3), 53-66.
- พรพรรณ อินทรประเสริฐ. (2550). *องค์ประกอบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในทศวรรษหน้า*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- เพ็ญรัตน์ วิเศษปรีชา. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ได้รับเลือกเป็นนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาบริษัท ฟาบริเนท จำกัด*. (สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์).
- ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทริก. (2560). การให้บริการแบบมีอาชีพของโรงแรมบูติกในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด-ประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(1), 1-14
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2551). การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด. *รัฐสภาสาร*, 56(11), 81-115.
- หวน พินธุพันธ์ (2549). *การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
- เอกราช ลักษณะสัมฤทธิ์. (2560). *รู้จักโฮสเทล ที่พ่อกูใจของเหล่าแบ็คแพ็คเกอร์*. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560, จาก <https://dsignsomething.com>
- Flippo, E. B. (1970). *Principle of personnel management*. New York: McGraw-Hall.
- Gilley, J. W., & Maycunich, A. (1998). *Strategically integrated HRD: Partnering to maximize organizational performance*. Boston: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Stoner, J. A. F., & Wankel, C. (1986). *Management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.