

การวิเคราะห์การจัดกลุ่มพฤติกรรมจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

Cluster Analysis of Knowledge Management Behavior of Academic Staff in a Rajabhat University

พิชญพร พีรพันธุ์^{1*} ประสพชัย พสุนนท์²

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Pichayaporn Peerapan^{1*} Prasopchai Pasunon²

¹Faculty of Management Science, Uttaradit Rajabhat University

²Faculty of Management Science, Silpakorn University

*Corresponding Author E-mail: pichayapich88@gmail.com

(Received: March 3, 2020; Accepted: September 15, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกลุ่มพฤติกรรมจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำนวน 202 คน ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์การจัดกลุ่มด้วยเทคนิค K-Means Clustering ใช้ในการจัดกลุ่มหน่วยวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า การจัดกลุ่มตามพฤติกรรมจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม มีลักษณะดังนี้ กลุ่มที่ 1 มีสมาชิก 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.15 เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมทั้ง 4 ด้านสูง ซึ่งประกอบด้วย ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการเก็บและสืบค้นความรู้ และด้านการถ่ายโอนความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ ดังนั้นจึงตั้งชื่อกลุ่มที่ 1 ว่า “กลุ่มผู้จัดการความรู้” กลุ่มที่ 2 มีสมาชิก 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.03 เป็นกลุ่มที่ยังมีการแสวงหาความรู้ และการเก็บและสืบค้นความรู้อยู่บ้าง ส่วนด้านการสร้างความรู้ และด้านการถ่ายโอนความรู้และนำไปใช้ประโยชน์นั้นค่อนข้างน้อย ดังนั้นจึงตั้งชื่อกลุ่มที่ 2 ว่า “กลุ่มผู้เก็บความรู้” กลุ่มที่ 3 มีสมาชิก 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82 เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมทุกด้านต่ำมาก ดังนั้นจึงตั้งชื่อกลุ่มที่ 3 ว่า “กลุ่มผู้ขาดความรู้” ทั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการ

ความรู้แก่บุคลากร อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการจัดการความรู้ การวิเคราะห์การจัดกลุ่ม

Abstract

The purpose of this research was to classify the knowledge management behavior of academic staff in a Rajabhat University. The samples of this research were 202 academic staffs in a Rajabhat University, selected by simple random sampling. The questionnaires were utilized for collecting data. The statistical data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and cluster analysis by K-means clustering technique. The research results were as follows: Knowledge Management Behavior of academic staffs could be grouped into 3 clusters. The first cluster comprised 71 academic staffs (35.15%) which was the group with high behavior in all aspects which consisted of knowledge acquisition, knowledge creation, knowledge storage and retrieval and knowledge transfer and utilization. Therefore, group 1 was named "group of knowledge managers". The second cluster comprised 95 academic staffs (47.03%) which was the group with behavior in 2 aspects which consisted of knowledge acquisition and knowledge storage and retrieval. Therefore, group 2 was named "group of knowledge collectors". In addition, the third cluster comprised 36 academic staffs (17.82%) which was the group with low behavior in all aspects. Therefore, group 3 was named "group of people lacking knowledge". The research results can be used as a guideline in planning knowledge management for personnel which will lead to driving the organization to become a learning organization and an important factor for success.

Keywords: Knowledge Management Behavior, Cluster Analysis

บทนำ

ปัจจุบันการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้เข้ามามีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาบุคลากร สำหรับองค์กรในการจัดการข้อมูลข่าวสารและความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง โดยทำหน้าที่สนับสนุนการบริหารจัดการ กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดทิศทาง และการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร (ประสิทธิ์ชัย พิบุลรัตน์, 2560) การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการรวบรวม การสงวนรักษา และการถ่ายทอดสารสนเทศไปสู่ความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การนำสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Assets) ไปสร้างคุณค่า (Value Creation) หรือเพิ่มผลิตผล (Productivity) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายหรือตอบสนองการดำเนินการขององค์กร การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการในการนำความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในบุคคลขององค์กร รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในรูปของเอกสารสื่อต่าง ๆ มาจัดการให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำความรู้ดังกล่าวที่มีไปใช้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ การจัดการกับองค์ความรู้ที่มีการเขียนหรือเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือที่เรียกว่า ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) นั้น สามารถติดตามและรวบรวมมาจัดเป็นระบบได้ง่าย แต่การจัดการกับองค์ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) จะดำเนินการได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล ไม่ได้มีการถอดหรือเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร มักจะเป็นความรู้ที่อยู่ในคนทำงาน และมักจะเป็นเรื่องของความเชี่ยวชาญ ยากในการถ่ายทอด ทั้งนี้การจัดการกับความรู้ประเภทนี้จะต้องมีกลไกต่าง ๆ ในการดึงเอาความรู้ ถ่ายทอดความรู้ให้กับคนในองค์กรโดยอยู่บนความไว้วางใจกัน องค์กรจึงมีหลากหลายวิธีในการดึงความรู้จากแต่ละบุคคลออกมา (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2562)

การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกระบวนการในการสรรหา รวบรวม จัดหมวดหมู่ความรู้ ทั้งจากประสบการณ์ตรงของบุคลากรและความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา การจัดการความรู้มีประโยชน์ต่อสถาบันอุดมศึกษาในการป้องกันความรู้สูญหาย เสริมประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เพิ่มความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร พัฒนาทรัพยากรด้านปัญญา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (สามารถ อัยกร, 2559) ดังนั้นการจัดการความรู้ จึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับมหาวิทยาลัย องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยมีมากมาย กระบวนการถ่ายทอดและสนับสนุนให้คนในองค์กรได้เข้าใจและเรียนรู้จากกันและกัน จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำพาให้หน่วยงานพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง (ชุติมา เพชรรัตน์ และสุริยะ เจียมประธานรากร, 2558) ปัจจุบันมหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์กร และมีเป้าหมายเพื่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่า

ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ว่าด้วยเรื่องการนำหน่วยราชการไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยเน้นให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ในองค์กร และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และสร้างความสำเร็จแก่องค์กร

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์การจัดกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรและนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนา ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารจัดการ และเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการความรู้แก่บุคลากร อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์จัดกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย

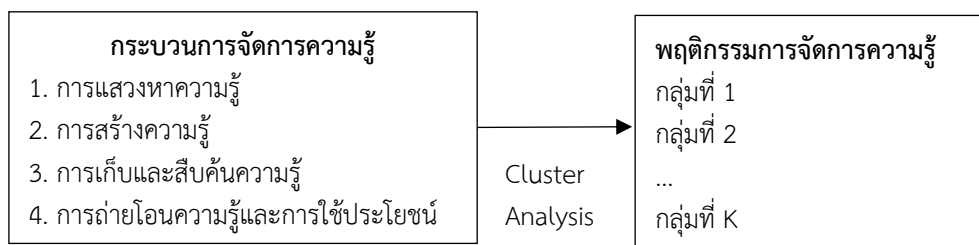
การจัดการความรู้ เป็นแนวคิดกระบวนการที่องค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญาไม่ให้สูญหาย เป็นการยกระดับความรู้และจัดการทรัพยากรความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ทั้งความรู้ที่ชัดเจนและความรู้ที่ไม่ชัดเจน โดยการจัดการความรู้เป็นกระบวนการหรือวิธีการอย่างเป็นระบบในการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้หรือนวัตกรรม การจัดเก็บความรู้อย่างถูกต้องเหมาะสม และการจัดการเกี่ยวกับฐานความรู้ของทรัพยากรบุคคลในองค์กร อันก่อให้เกิดพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลง การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยน เรียนรู้และถ่ายโอนความรู้ เพื่อให้เกิดการแพร่กระจายและไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยอาศัยเครื่องมือที่สำคัญ คือ คน เทคโนโลยี และกระบวนการ เป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมการจัดการความรู้ให้ประสบผลสำเร็จ (อัลยานี วาโดร์, 2560)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่การได้มาซึ่งความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การใช้ความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้นั้นมีหลากหลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่ง

ที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวคิดในการจัดการความรู้ ได้แก่ แนวคิดของ Marquardt (1996) ที่ได้เสนอกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) คือ การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากภายในและภายนอกองค์กร 2) การสร้างความรู้ (Knowledge Creation) คือ ความรู้ใหม่ที่ถูกรสร้างขึ้นภายในองค์กรผ่านการแก้ปัญหา การแปลงความรู้ที่ฝังอยู่ในคน และความรู้ชัดแจ้ง การทดลอง การสาธิต ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มนวัตกรรมขององค์กร 3) การเก็บและสืบค้นความรู้ (Knowledge Storage and Retrieval) คือ การรักษาความรู้อันมีค่าขององค์กร สามารถเข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา ควรแบ่งประเภทของความรู้ตามความต้องการในการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ในการทำงาน ความเชี่ยวชาญของผู้ใช้ ควรมีการจัดโครงสร้างและจัดเก็บเพื่อให้สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ และ 4) การถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ (Knowledge Transfer and Utilization) คือการแจกจ่ายและใช้ความรู้ เพื่อปรับปรุงการทำงาน

ทั้งนี้การวิเคราะห์กลุ่ม (Cluster Analysis) เป็นเทคนิคการแบ่งกลุ่มหน่วยข้อมูล หรือเป็นการแบ่ง คน สัตว์ สิ่งของ องค์กร ฯลฯ ออกเป็นกลุ่มย่อยอย่างน้อย 2 กลุ่ม โดยมีหลักเกณฑ์ในการแบ่งคือ ใหหน่วยที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันมีลักษณะที่สนใจเหมือนกันหรือคล้ายกัน แต่หน่วยที่อยู่ต่างกลุ่มกันจะมีลักษณะที่สนใจต่างกัน (กัลยา วาณิชบัญชา, 2552) โดยการวิเคราะห์กลุ่มเป็นเทคนิคที่ใช้ในการจัดกลุ่มโดยไม่ทราบมาก่อนว่าควรมีกี่กลุ่ม แต่จะแบ่งตามค่าของตัวแปรที่นำมาใช้ในการแบ่งโดยให้หน่วยที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีความคล้ายกันในตัวแปรที่ศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายแล้วนำข้อมูล

มาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำนวน 410 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 202 ตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การจัดการความรู้ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการจัดการความรู้ ตามแนวคิดของ Marquardt (1996) ซึ่งประกอบด้วย ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการเก็บและสืบค้นความรู้ และด้านการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยมาก (4) เห็นด้วยปานกลาง (3) เห็นด้วยน้อย (2) และเห็นด้วยน้อยที่สุด (1)

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องและความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) มีค่ามากกว่า .50 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2558) โดยข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยมีค่ามากกว่า .50 ขึ้นไปทุกข้อ

3.2 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นกับประชากรกลุ่มอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของตัวแปร ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การเก็บและสืบค้นความรู้ และการถ่ายโอนความรู้และการใช้ประโยชน์ มีค่าระหว่าง .89 - .91 โดยกำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่าหรือเท่ากับ .70 (Nunnally, 1978)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น ไปเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ได้กลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ 202 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์การจัดกลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์กลุ่มแบบไม่เป็นขั้นตอน (Nonhierarchical Cluster Analysis) หรือที่เรียกว่าเทคนิค K-Means Clustering เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มหน่วยวิเคราะห์ที่มีจำนวนมาก หรือ $n \geq 200$

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากร สายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.4 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 56.9 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 90.6 ตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 82.2 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 39.1

2. ข้อมูลประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในระดับมาก ร้อยละ 41.8 ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมรับฟังบรรยาย/อบรม เกี่ยวกับการจัดการความรู้ 1-2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 50.5 และเคยเข้าร่วมกิจกรรมกระบวนการจัดการความรู้ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมอง ร่วมกับผู้อื่น 1-2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 49

3. ข้อมูลพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง พฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับพฤติกรรมด้านการสร้างความรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาคือ ด้านการเก็บและสืบค้นความรู้ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 3.75$) และด้านการแสวงหาความรู้ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

4. การจัดกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 200 ตัวอย่าง จึงใช้วิธีการวิเคราะห์กลุ่มแบบไม่เป็นขั้นตอน โดยการวิเคราะห์จะใช้ตัวแปรในการจัดกลุ่ม 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการแสวงหาความรู้ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการเก็บและสืบค้นความรู้ และด้านการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ พบว่าการจำแนกกลุ่มตัวอย่าง

ออกเป็น 3 กลุ่มเป็นจำนวนที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งผลการทดสอบ ANOVA พบว่าแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และในการประมวลผลค่าเฉลี่ยหรือค่ากลางของแต่ละ Cluster ที่เปลี่ยนไปในแต่ละรอบของการคำนวณรวม 11 รอบ (Iteration) จึงไม่พบการเปลี่ยนแปลงของค่ากลาง โดยแต่ละกลุ่มมีจำนวนสมาชิก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของสมาชิกแต่ละกลุ่ม

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1	71	35.15
กลุ่มที่ 2	95	47.03
กลุ่มที่ 3	36	17.82
รวม	202	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มที่ 2 มีจำนวนสมาชิกมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.03 รองลงมาคือกลุ่มที่ 1 มีจำนวนสมาชิก 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.15 และกลุ่มที่ 3 มีจำนวนสมาชิกน้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82

จากนั้นจึงพิจารณาลักษณะของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ค่าเฉลี่ยค่ากลางของตัวแปรที่เป็นตัวแปรมาตรฐานของแต่ละกลุ่ม นำมาจัดกลุ่มตามพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยมาตรฐานของตัวแปรแต่ละตัว เมื่ออยู่ต่างกลุ่มกันและจัดเป็น 3 กลุ่ม

ตัวแปร	Cluster		
	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3
ด้านการแสวงหาความรู้	.75682	.31702	-1.53752
ด้านการสร้างความรู้	.80299	-.00001	-1.58363
ด้านการเก็บและสืบค้นความรู้	.79175	.05372	-1.57570
ด้านการถ่ายโอนความรู้และนำไปใช้ประโยชน์	.80270	-.01524	-1.54290

จากตารางที่ 2 ผลการจัดกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ สามารถแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีจำนวนสมาชิก 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.15 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกเป็นอันดับที่ 2 โดยเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยมาตรฐานสูงทุกประเด็น ซึ่งประกอบด้วย

ด้านการแสวงหาความรู้ด้านการสร้างความรู้ ด้านการเก็บและสืบค้นความรู้ และด้านการถ่ายทอดความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ ดังนั้นจึงตั้งชื่อกลุ่มที่ 1 ว่า “กลุ่มผู้จัดการความรู้”

กลุ่มที่ 2 มีจำนวนสมาชิก 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.03 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยมาตรฐานเป็นรายด้านพบว่า ยังมีการแสวงหาความรู้ และการเก็บและสืบค้นความรู้อยู่บ้าง ส่วนด้านการสร้างความรู้ และด้านการถ่ายทอดความรู้และนำไปใช้ประโยชน์นั้นค่อนข้างน้อย ดังนั้นจึงตั้งชื่อกลุ่มที่ 2 ว่า “กลุ่มผู้เก็บความรู้”

กลุ่มที่ 3 มีจำนวนสมาชิก 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยมาตรฐานเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยมาตรฐานต่ำมาก ดังนั้นจึงตั้งชื่อกลุ่มที่ 3 ว่า “กลุ่มผู้ขาดความรู้”

สรุปการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์การจัดกลุ่ม ได้แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ออกเป็น 3 กลุ่ม โดยกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ “กลุ่มผู้เก็บความรู้” คิดเป็นร้อยละ 47.03 รองลงมาคือ “กลุ่มผู้จัดการความรู้” คิดเป็นร้อยละ 35.15 และ “กลุ่มผู้ขาดความรู้” คิดเป็นร้อยละ 17.82

อภิปรายผลการวิจัย

“กลุ่มผู้เก็บความรู้” มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.03 กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มีการค้นหาความรู้/รวบรวมความรู้จากแหล่งเรียนรู้อยู่เสมอ แต่ขาดการพัฒนาและสร้างความรู้ ขาดการจัดระบบความรู้ การแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้ และการนำความรู้ไปปฏิบัติ หรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการทำงานและต่อยอดสู่ความรู้ใหม่ยังมีน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (2552) จากการศึกษาพบว่า บุคลากรทั้งสาย ก สาย ข และสาย ค เห็นว่า ผู้บริหารในหน่วยงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรม/กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ เช่น การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการส่งเสริมกระบวนการปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ยังน้อย ขาดช่องทางในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เป็นประโยชน์ของการจัดการความรู้อย่างยิ่งย่น การเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก ยังไม่เพียงพอ

“กลุ่มผู้จัดการความรู้” คิดเป็นร้อยละ 35.15 เป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติจริง นำความรู้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาแลกเปลี่ยน เรียนรู้และนำกลับมา

ปรับใช้ในการทำงาน เพื่อลดความผิดพลาด เพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ตลอดจนสามารถต่อยอดองค์ความรู้ให้เกิดเป็นนวัตกรรมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา เพชรรัตน์ และสุริยะ เจริญประธานกร (2558) ที่ศึกษาการจัดการความรู้เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า หน่วยงานมีการนำการจัดการความรู้ ไปใช้ทั้งในลักษณะที่เป็นกระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่ และใช้พัฒนางาน พัฒนาคน รวมถึงการส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการจัดการความรู้ ไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการเสนอแนวทางการพัฒนาการนำการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อีกด้วย

“กลุ่มผู้ขาดความรู้” คิดเป็นร้อยละ 17.82 คือ กลุ่มที่ขาดการแสวงหาความรู้ ขาดการจัดเก็บจัดระบบความรู้ มีปัญหาในการแบ่งปันหรือถ่ายทอดความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี บุญเรือง และศราวุธ สังข์วรรณ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพบว่า สภาพและปัญหาการจัดการความรู้ ด้านการแสวงหา ความรู้ มีการขอคำแนะนำจากผู้รู้ ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาคือเรื่องทุนสนับสนุนให้กับบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ยังไม่ตรงกับความต้องการ ด้านการสร้างความรู้ มีการสร้างเอกสาร คู่มือ ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งผลิตสื่อที่มีความทันสมัย ปัญหาคือผลการค้นคว้ายังขาดความเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ด้านการจัดเก็บความรู้ มีการแบ่งชนิดและประเภทข้อมูลความรู้ไว้เพื่อค้นหาและการใช้งาน ปัญหาคือขาดการจัดทำระบบฐานข้อมูล เพื่อสามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว ด้านการเผยแพร่องค์ความรู้ มีการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ให้ ปัญหาคือความร่วมมือในการเผยแพร่ความรู้ในองค์กรและในหน่วยงานยังไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การวิเคราะห์การจัดกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด เป็นกลุ่มที่มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้บางส่วนเท่านั้น ยังขาดกระบวนการที่สำคัญ เช่น กระบวนการจัดระบบความรู้ กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้เห็นว่าองค์กรควรนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนด้านการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร กำหนดนโยบายให้ใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการพัฒนา

คุณภาพงาน สร้างหรือทำความเข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ และเน้นการนำไปปฏิบัติจริง ทั้งนี้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนในองค์กร มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรทำศึกษาโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้รูปแบบอื่น เช่น กระบวนการจัดการความรู้ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้นหรือแตกต่างกัน
2. ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจัดการความรู้ เพื่อนำมาพัฒนาเป็น แนวทางในการนำการจัดการความรู้มาใช้เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป
3. ควรมีการเสริมด้วยข้อมูลเชิงลึกด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อทำให้ทราบพฤติกรรมในเชิงลึกมากขึ้น และสามารถนำผลงานวิจัยไปพัฒนา ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ที่สละเวลา ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). **การจัดการความรู้ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มหิดล**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร**. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุติมา เพชรรัตน์ และสุริยะ เจียมประธานรากร. (2558). การจัดการความรู้เพื่อขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. *SDU Research Journal*, 11(1), 145-161.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 18(1), 375-396.
- ประสิทธิ์ชัย พิบุรัตน์. (2560). การเปลี่ยนผ่านของการจัดการความรู้. *NBTC Journal*, 1(1), 116-133.

- สามารถ อัยกร. (2559). การจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 13(61), 21-30.
- สุมาลี บุญเรือง และศราวุธ สังข์วรรณะ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(4), 225-237.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2562). การจัดการความรู้. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2562 จาก <https://www.nstda.or.th/>.
- อัลยานี วาโดร์. (2560). การพัฒนารูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเว็บล็อกตามแนวคิดเพื่อนช่วยเพื่อน เรื่องการวิจัยในชั้นเรียน สำหรับครูผู้สอน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปัตตานี เขต 3. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success*. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nd ed.). New York: Harper and Row.

**การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการบริหาร (7s)
กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**
A Study of the Relationships between Management Factors (7s)
and Hostel Business Success in Muang District Chiang Mai Province

ปริยาพร ประรณกุล^{1*} วสิน เหลี่ยมปรีชา²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

Pariyaporn Prattanakul^{1*} Wasin Liampreecha²

^{1,2}Faculty of Business Economics and Communications, Naresuan University

*Corresponding Author E-mail: Pariyaporn.pra@gmail.com

(Received: March 25, 2020; Accepted: August 11, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) วัดระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน (7s) ของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) วัดระดับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลธุรกิจ โดยมีราคาห้องพักตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาการประกอบกิจการตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 85 แห่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล และสถิติเชิงอ้างอิงเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบสมมติฐาน

ผลวิจัยพบว่า 1) ลักษณะการดำเนินการธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยจำนวนห้องพัก ตั้งแต่ 1 - 20 ห้อง มีจุดขายที่สำคัญคือ ด้านทำเลที่ตั้งและการบริการที่เป็นเลิศ ด้านรูปแบบห้องพักที่เปิดให้บริการ โฮสเทล ที่มีห้องพักแบบเดียว คือ แบบห้องรวม ร้อยละ 31 และโฮสเทลที่มีห้องพักทั้ง 2 แบบ คือ แบบห้องรวมและห้องเดี่ยว ร้อยละ 69 ในด้านอัตราการเข้าพักในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โฮสเทลที่มีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นนั้นมีจำนวน 33 แห่ง โดยแต่ละแห่งนี้มีอัตราเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 61 - 80 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา 2) ระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน พบว่า ด้านระบบมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านรูปแบบการบริหาร 3) ระดับความสำเร็จในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสำเร็จในด้านกระบวนการภายในมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 4) ความสัมพันธ์ระหว่าง

องค์ประกอบการบริหารกับความสำเร็จ ในภาพรวมมีทิศทางความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน คือ องค์ประกอบทางการบริหารทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ และจากการศึกษาวิจัยนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล สามารถนำผลไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจวางแผนเพื่อพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต่อไป

คำสำคัญ: โฮสเทล ปัจจัยการบริหาร ความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล

Abstract

The aim of this study was to 1) operating characteristics of the hostel business in the Muang district Chiang Mai province, 2) measure the importance level of the 7 administrative elements (7s) of the hostel business in the Muang district Chiang Mai province, 3) measure the success of the hostel business in the Muang district Chiang Mai province and 4) study the relationship of 7 administrative elements (7s) and the success of the hostel business in Muang District Chiang Mai province. The samples were a group of entrepreneurs who have conducted their hostel businesses or have been assigned to look after their businesses with the hostel price rate higher than 100 baht per night and operate the business in the period of 3 years or more, collected from 85 hostels using questionnaires as a tool for data collection. And use descriptive statistics to describe the characteristics of the data and use reference statistics (Pearson's Correlation Coefficient Test) to analyze and test hypotheses.

The research result is found as follows: 1) hostel business in Mueang District, Chiangmai Province contain 1 to 20 guest rooms which have their selling point in location and excellent service. There are two type of hostel room service, one that provide only shared guest room can be calculated as 31% and the hostels that have 2 guest room types – shared guest room and single guest room can be calculated as 69%. For a past year hostel rate increased from 61 – 80% in 33 hostels. 2) level of importance of 7 administrative elements (7s) found that 'system' is the most important, followed by hostel management. 3) In overall, the level of success was at high level considered from each categorized found that the most success was in internal business process, followed by learning and development. 4) the relationship

between the administrative components and the success of the hostel have the same direction. Which means that all of the 7 administrative components are related to the success of the hostel. From this study, the hostel business operators can use this research as in decision making to succeed in business.

Keywords: Hostel, Management Factor, Success of Hostel Business

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพสูงในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์ และความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางทั้งทางบกและทางอากาศ รวมถึงด้านที่พักสำหรับการท่องเที่ยวที่มากเพียงพอ นอกจากนี้ยังมีทำเลที่ตั้งอยู่บนศูนย์กลางด้านการคมนาคมของภูมิภาคที่สามารถเชื่อมต่อไปยังประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนได้ง่าย จึงเป็นอีกปัจจัยที่มีส่วนทำให้จำนวนของนักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมายังประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2559 ได้แสดงถึงอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากถึงร้อยละ 8.86 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2559 ภาคการท่องเที่ยวได้สร้างมูลค่าเพิ่มแก่เศรษฐกิจไทย และมีความสำคัญคิดเป็นสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 17.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) (กรุงเทพมหานคร, 2559) ทำให้ประเทศไทยนั้นมีรายได้จากภาคการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้นกว่า 2.51 ล้านล้านบาท ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ถึง 2.4 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) โดยในปี 2560 ตลาดของนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยคาดว่าจะมีการเติบโตถึงร้อยละ 8.8 หรือมีจำนวนประมาณ 35 ล้านคน ด้วยเหตุนี้ธุรกิจด้านที่พักจึงเป็นธุรกิจที่ได้รับผลเชิงบวก ทำให้เกิดการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยลักษณะรูปแบบของที่พักในรูปแบบโฮสเทลเป็นที่พักอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งกำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกโดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ค่อนข้างสูง คือร้อยละ 7-8 ต่อปี

ในปี 2559 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนที่พักแรมรวมทั้งสิ้น 16,933 แห่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมในปี 2558 ที่มีจำนวนที่พักแรมเพียง 13,657 แห่ง ซึ่งเป็นการสรุปถึงอัตราการเติบโตที่เพิ่มมากขึ้นของจำนวนที่พักแรมในประเภทต่าง ๆ อาทิ โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮ้าส์ บังกะโล และโฮมสเตย์ (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2559) ส่วน โรงแรมขนาดเล็กและโฮสเทลในปัจจุบันนั้นมีจำนวน 4,727 ราย จากธุรกิจโรงแรมทั้งหมด 8,384 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 56 โดยจังหวัดเชียงใหม่ เป็น 1 ใน 3 ของจังหวัดในประเทศไทยที่มีธุรกิจประเภทที่พักที่มีอัตราการจดทะเบียนมากที่สุดในประเทศไทย

โดยเฉพาะพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สาเหตุที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมนั้น เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีความสวยงามทางด้านประเพณีและวัฒนธรรมล้านนา และมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายประเภท ส่งผลให้ได้รับการจัดอันดับเป็นเมืองน่าท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก จากนิตยสารทราเวล แอนด์ เลชเชอร์ (สหรัฐอเมริกา) ในปี 2559 และยังได้รับการจัดอันดับเป็นเมืองน่าท่องเที่ยวอันดับที่ 1 ของเอเชีย และอันดับที่ 2 ของโลก (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2560)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและสถิติที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทที่พักแรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทั้งข้อมูลในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน ตามที่ได้เสนอมาข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวและธุรกิจกลุ่มที่พักแรม อ้างอิงจากงานวิจัยมหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2559 ได้กล่าวถึงธุรกิจโฮสเทลว่าเป็นอีกหนึ่งธุรกิจดาวรุ่งของธุรกิจท่องเที่ยวปี 2559 เนื่องจากได้เข้ามามีส่วนแบ่งทางการตลาดของนักท่องเที่ยวราคาประหยัดที่มีการเข้าพักกว่าร้อยละ 12 และคาดว่าสิ้นปีนี้อัตราการเปิดใหม่จะเพิ่มขึ้นอีกกว่าร้อยละ 10 ทำให้มีแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้น ประกอบกับปัจจุบันรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาตินั้นได้เริ่มเปลี่ยนแปลงไป (อัฐิญา ปุณณมากุล, 2559) โดยส่วนมากนักท่องเที่ยวจะมองหาที่พักราคาประหยัด ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว เดินทางสะดวก ราคาไม่แพง ตอบรับกระแสการท่องเที่ยวแบบแบ็คแพ็คเกอร์ (Backpacker) ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก ผสมกับแนวโน้มของจำนวนที่พักแรมที่ยังคงมีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการแข่งขันทะเลาะตลาดมากขึ้น ตามมา ทั้งโฮสเทลรายเก่าที่มีอยู่เดิม และรายใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นนั้นต่างมีแผนการบริหารหรือกลยุทธ์ที่เป็นจุดแข็งของตนเองเพื่อดึงดูดลูกค้ารายใหม่ รวมถึงการรักษาฐานลูกค้าเก่าให้คงอยู่ อีกทั้งในประเทศไทยนั้นด้านการรวบรวมสถิติหรือฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่พักแรมประเภทโฮสเทลนั้นยังมีไม่มาก ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการบริหารกับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล (Hostel) เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการบริหารธุรกิจ หรือใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับแผนธุรกิจที่พักโฮสเทลให้แก่ผู้ประกอบการรายเดิมและรายใหม่ที่น่าสนใจในธุรกิจนี้

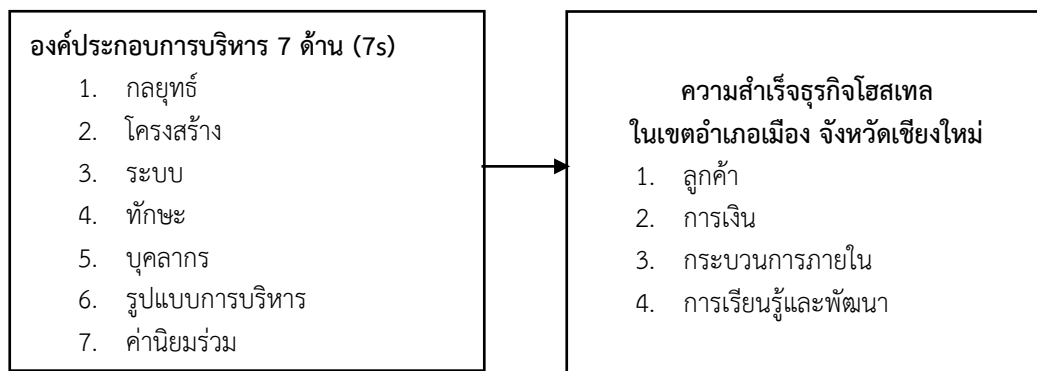
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อวัดระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน ของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อวัดระดับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีแบบจำลอง 7s ของแมคคินซี เป็นแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์รวมทั้งใช้ในการตรวจสอบภายในองค์กร ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้หลากหลายสถานการณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรหรือทีมงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบการบริหารทั้ง 7 ด้านที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ ทักษะ บุคลากร รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วม จากแบบจำลองแนวคิดแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ขององค์กรในลักษณะพึ่งพากัน ฉะนั้นหากเกิดการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยไม่ว่าด้านใดก็ตาม อาจกระทบและส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรได้ (พสุ เดชะรินทร์, 2551) ประกอบกับการนำเอาแนวคิดทฤษฎี Balanced Scorecard ทั้งหมด 4 ด้าน คือ การเงิน ลูกค้า การเรียนรู้พัฒนา และกระบวนการภายใน ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้ทั่วทั้งองค์กร (พสุ เดชะรินทร์, 2546) ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญและได้นำมาปรับใช้เป็นตัวแปร และกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

องค์ประกอบการบริหารด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ประกอบการโฮสเทลหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน จำนวน 101 แห่ง (Hostelworld, 2015) และนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวน 81 แห่ง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ โดยใช้การสุ่มตามความสะดวก และได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 85 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามลักษณะปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์และด้านการดำเนินธุรกิจ จำนวน 11 ข้อ 2) ลักษณะการดำเนินธุรกิจโฮสเทล จำนวน 6 ข้อ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการบริหาร 7 ด้านที่มีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ ทักษะ บุคลากร รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วม จำนวน 21 ข้อ และ 4) ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจที่พึงแบบโฮสเทลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน รวมทั้งหมด 15 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4 วัดด้วยคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยมีน้ำหนักคะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ ดังนี้

ระดับ	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์วัดนี้คำนวณจากสูตรการหาอัตราภาคขั้น (สมจิตต์ รัตนอุดมโชค, 2554)

อัตราภาคขั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}}$

จำนวนขั้น

ดังนั้นจึงคำนวณระยะห่างของอัตราภาคขั้นแต่ละช่วงได้เท่ากับ .8

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกันกับกลุ่มในการวิจัย จำนวน 30 ชุด และข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ซึ่งผลที่ยอมรับได้และมีความถูกต้อง ต้องมีค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า .70 ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นครอนบาค

แบบสอบถามรายองค์ประกอบ	ค่าความเชื่อมั่น
องค์ประกอบการบริหาร ด้านกลยุทธ์	.786
องค์ประกอบการบริหาร ด้านโครงสร้าง	.838
องค์ประกอบการบริหาร ด้านระบบ	.864
องค์ประกอบการบริหาร ด้านทักษะ	.841
องค์ประกอบการบริหาร ด้านบุคลากร	.883
องค์ประกอบการบริหาร ด้านรูปแบบการบริหาร	.855
องค์ประกอบการบริหาร ด้านค่านิยมร่วม	.928
ภาพรวมขององค์ประกอบการบริหาร	.861
ความสำเร็จ ด้านลูกค้า	.873
ความสำเร็จ ด้านการเงิน	.947
ความสำเร็จ ด้านกระบวนการภายใน	.900
ความสำเร็จ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	.847
ภาพรวมของความสำเร็จ	.892

หลังจากผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และโครงร่างงานวิจัยเพื่อขอรับรองจริยธรรมในมนุษย์ เมื่อผ่านการรับรองแล้วจึงได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจริงได้จำนวนทั้งหมด 85 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลองค์ประกอบการบริหารและความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล โดยแสดงผลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการศึกษสามารถแบ่งประเด็นตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ผลการศึกษาลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 55.29 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 44.71 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.41 รองลงมาคือผู้ที่มิช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.65 และรองลงมาคือช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.06 ส่วนช่วงอายุที่ พบน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.88 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.47 และผู้มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.88 เป็นเจ้าของโฮสเทล คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลกิจการ คิดเป็นร้อยละ 40 ประสบการณ์ในการทำงาน มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.24 รองลงมาคือ อายุงานระหว่าง 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.65 อายุงานระหว่าง 6-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.24 และอายุงาน 9 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.88

ด้านการดำเนินธุรกิจของโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านจำนวนห้องพัก พบว่า ธุรกิจมีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 6-10 ห้อง มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 52 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.18 รองลงมาเป็นจำนวนห้อง 11-15 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 17.65

ด้านจุดขายที่สำคัญ พบว่า การมีทำเลที่ตั้งที่เข้าถึงสะดวกจำนวน 67 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.29 รองลงมาคือ การบริการที่เป็นเลิศ จำนวน 57 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.57

ด้านอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า พบว่า การเข้าพักซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 61-80 มีจำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.82 รองลงมาคือ อัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 41-60 มีจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.82

ด้านอัตราการเข้าพักต่อคืนของโฮสเทล พบว่า โฮสเทลที่มีห้องพักทั้ง 2 แบบ ประกอบด้วยห้องพักแบบรวม (Dorm Beds) และห้องพักเดี่ยว (Private Rooms) มีจำนวน 59 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 69.41 และห้องพักแบบรวม (Dorm Beds) เพียงอย่างเดียว มีจำนวน 26 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.59

ด้านอัตราราคาของโฮสเทลที่เข้าพักต่อคืน พบว่า อัตราราคาระหว่าง 100-299 บาทต่อคืน มีอัตราการเข้าพักมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 52 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.18 อัตราราคาระหว่าง 300 - 499 บาทต่อคืน มีจำนวนทั้งสิ้น 32 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 37.65 และอัตราราคาระหว่าง 500-699 บาทต่อคืน มีจำนวนทั้งสิ้น 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.18

ด้านส่วนบริการที่นอกเหนือจากห้องพัก พบว่า มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 48 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 77.42 และมีการบริการอื่น ๆ อีก 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.58 โดยบริการอื่น ๆ คือ บริการทัวร์และเช่ารถ

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน ของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โฮสเทลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ให้ระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริหารโดยนำมาเรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุดได้ดังนี้ ด้านระบบ ($\bar{x} = 4.30$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านรูปแบบ ($\bar{x} = 4.19$) ด้านโครงสร้าง ($\bar{x} = 4.18$) ด้านกลยุทธ์ ($\bar{x} = 4.15$) และด้านทักษะ ($\bar{x} = 4.06$) ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.90$) และด้านค่านิยมร่วม ($\bar{x} = 3.82$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ผลการวัดระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโฮสเทลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความสำเร็จเมื่อเรียงลำดับจากสูงสุดไปหาต่ำสุดได้ดังนี้ ความสำเร็จด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมาคือ ความสำเร็จด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{x} = 4.13$) ความสำเร็จด้านลูกค้า ($\bar{x} = 4.06$) และความสำเร็จด้านการเงิน ($\bar{x} = 3.66$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	r	Sig (2-tailed)	ทิศทาง ความสัมพันธ์	Result
องค์ประกอบการบริหาร ด้านกลยุทธ์	.496	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ
องค์ประกอบการบริหาร ด้านโครงสร้าง	.573	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ
องค์ประกอบการบริหาร ด้านระบบ	.561	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ
องค์ประกอบการบริหาร ด้านทักษะ	.629	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ
องค์ประกอบการบริหาร ด้านบุคลากร	.521	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ
องค์ประกอบการบริหาร ด้านรูปแบบการบริหาร	.561	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ
องค์ประกอบการบริหาร ด้านค่านิยมร่วม	.516	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ
องค์ประกอบการบริหารโดยรวม	.682	.000**	เดียวกัน	ยอมรับ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

จากตารางที่ 2 สมมติฐานการวิจัย องค์ประกอบทางการบริหารทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม พบว่า ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้านกับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .682$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน จากผลการวิเคราะห์พบว่า

องค์ประกอบการบริหารด้านกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = .496$)

องค์ประกอบการบริหารด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = .573$)

องค์ประกอบการบริหารด้านระบบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = .561$)

องค์ประกอบการบริหารด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโฮสเทล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = .629$)

องค์ประกอบการบริหารด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโฮสเทล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = .521$)

องค์ประกอบการบริหารด้านรูปแบบการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = .561$)

องค์ประกอบการบริหารด้านค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮสเทล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ($r = .516$)

สรุปการวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความสำเร็จในด้านกระบวนการภายในมีระดับสูงที่สุด รองลงมาคือความสำเร็จในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ความสำเร็จในด้านลูกค้า และความสำเร็จในการเงินตามลำดับ และระดับความสำคัญขององค์ประกอบการบริหาร 7 ด้านของธุรกิจโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งองค์ประกอบการบริหารด้านระบบมีความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านรูปแบบ ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านทักษะด้านบุคลากร และด้านค่านิยมร่วม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ อัฐภิญา ปุณณมากุล (2559) กล่าวถึงการพัฒนากลยุทธ์เพื่อให้ธุรกิจโฮสเทลประสบความสำเร็จ ซึ่งต้องคิดและวางแผนกลยุทธ์การบริหารในหลายด้าน

ซึ่งในแต่ละด้านที่ต้องคำนึงถึงคือ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านทักษะ ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบ และด้านค่านิยมร่วม

องค์ประกอบการบริหารด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ถึงแม้ธุรกิจโฮสเทลเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ให้บริการหลักด้านที่พัก โดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ ของที่พัก ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งหรือทำเลที่ตั้ง รวมทั้งการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากมายนั้น เป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเข้าพักในครั้งแรก แต่การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า จนทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต คือทักษะด้านการบริหาร ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ วรพันธ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรรม (2558) ได้กล่าวถึง การบริการ และทีมงานของธุรกิจโฮสเทลว่า การบริการที่ให้ผลลัพธ์สูงสุดคือ การบริการที่ยืดหยุ่นเพื่อช่วยเหลือให้ลูกค้าได้และสมควรได้ในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งทีมงานต้องมีทักษะต่าง ๆ อาทิเช่น ทักษะในการแก้ปัญหาแบบพลิกแพลง ทักษะในการสร้างบรรยากาศที่ละลายพฤติกรรมระหว่างคนแปลกหน้าเพื่อสร้างความสนุกสนานและเป็นกันเองให้เกิดขึ้น ตลอดจนทักษะการสื่อสารในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าทางผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลได้เน้นให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีความสอดคล้องกับ จันทณี พหุรัตน์ (2554) ที่กล่าวถึงด้านทักษะไว้ว่า การที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประเภทดังกล่าวประสบความสำเร็จ ได้นั้นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นต่าง ๆ ให้แก่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในโรงแรมเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับ กฤษติญา มูลศรี (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทยเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน โดยกล่าวถึงภาคธุรกิจโรงแรม คุณภาพการบริการ (Service Quality) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจโรงแรมในการจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่องหรือก่อให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า รวมถึงการแนะนำบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการต่อไป

องค์ประกอบการบริหารด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กรในแต่ละแห่งนั้นขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของกิจกรรมในแต่ละที่ จากบทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล กล่าวว่าธุรกิจที่พักโฮสเทลนั้นจัดอยู่ในกลุ่มที่พักขนาดเล็กจนถึงขนาดกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มีผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินกิจการเอง จึงมีลักษณะการวางโครงสร้างเป็นแบบโครงสร้างอย่างง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร บุญวัชรภักย์ วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และขวัญฤดี ตันตระกูล (2559) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะโครงสร้างองค์กรอย่างง่ายเหมาะกับองค์กรขนาดเล็ก เจ้าของดำเนินการเอง โดยมีพนักงานจำนวนน้อย และแต่ละคนสามารถทำงานได้

หลากหลาย จากผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการโฮสเทลให้ความสำคัญในการปรับโครงสร้างเพื่อความสอดคล้องกับสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ ชัชวาลิต สรวารี (2550) ได้ให้ความหมาย โครงสร้างองค์กร คือ ตัวกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยมีผู้บริหารเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรตั้งแต่กำหนดกระบวนการทำงาน กลไกการประสานงานกันระหว่างกลุ่มงานกับกลุ่มงาน ตลอดจนสร้างและกำหนดความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่อาจจะเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งหากผู้บริหารองค์กรมีจิตสำนึกในเรื่องของงานบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างจริงจัง ก็จะสามารถควบคุมพฤติกรรมคนในองค์กรให้ไปในทิศทางที่ต้องการเดียวกันได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ มณีรัตน์ สุวรรณวารี (2554) ได้กล่าวถึงโครงสร้างขององค์กรไว้ว่าการจัดวางที่ดีของโครงสร้างองค์กรนั้นเป็นพื้นฐานหลักที่สำคัญที่ช่วยทำให้ผู้บริหารงานสามารถสั่งการและควบคุมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง

องค์ประกอบการบริหารด้านระบบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการโฮสเทลให้ความสำคัญในการจัดระบบต่าง ๆ ที่สนองตอบต่อตลาดและลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ การจองห้องพักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐภรณ์ เหลืองพิพัฒน์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลความคิดเห็นออนไลน์ต่อการตัดสินใจจองที่พักราคาประหยัดในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่า ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจที่พักส่วนใหญ่ได้นำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นตัวช่วยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ สร้างการตลาดและให้บริการจองที่พักออนไลน์ อีกทั้งจากผลการศึกษายังพบว่าผู้เข้าพักโฮสเทลส่วนใหญ่ ตัดสินใจเข้าพักจากการอ่านความคิดเห็นออนไลน์

องค์ประกอบการบริหารด้านรูปแบบบริหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการเน้นให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันเป็นทีมรวมทั้งมีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ ดังนั้นความสำเร็จขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมของผู้บริหารในการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารควรมีแบบการบริหารงานที่ดี ด้วยบรรยากาศแห่งประชาธิปไตยและเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม โดยผู้บริหารต้องมีความเป็นผู้นำเพื่อกำหนดทิศทางให้กับองค์กร สร้างทีมงานให้มีพลังในการขับเคลื่อนองค์กร ตลอดจนแรงจูงใจให้คนปรารถนาที่จะทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุษา กล้าวิจารณ์ (2560) ที่ได้กล่าวถึงความสำเร็จของการบริหารที่ส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์กร คือความสามารถของผู้นำที่จะให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสร้างพันธกิจ แรงจูงใจ วิสัยทัศน์ ร่วมแรงร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

องค์ประกอบการบริหารด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในการให้อำนาจการตัดสินใจทำงานกับพนักงาน ทรัพยากรบุคคล และแนวทางของทุนมนุษย์ (Human Capital) สอดคล้องกับแนวความคิดของ วรวัจน์ สุวคนธ์ (2558) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบุคลากรไว้ว่า หากขาดซึ่งการกระจายอำนาจผู้ประกอบการจะสูญเสียทรัพยากรไปกับงานทั่วไป และในขณะเดียวกันอาจส่งผลให้บุคลากรในองค์กรขาดการเติบโตพัฒนา เพราะขาดการกระจายอำนาจทางการคิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ รวมถึงความรับผิดชอบการตัดสินใจของตนเอง และอาจส่งผลให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจลดลง เพราะไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการกระทำตัวเองในองค์กร ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรบริหารจัดการให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน โดยใช้พนักงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างบรรยากาศแบบพี่น้องหรือแบบครอบครัว มุ่งเน้นสายการบังคับบัญชาเฉพาะที่จำเป็น ตลอดจนการแจ้งให้ทุกคนได้ทราบเป้าหมายและมีส่วนร่วมรับรู้ของความสำเร็จร่วมกัน

องค์ประกอบการบริหารด้านค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โฮสเทลได้ให้ความสำคัญในการสร้างค่านิยมร่วมกัน ด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นในคุณค่าจะเป็นแรงผลักดันสู่ความสำเร็จ อันจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นว่าองค์กรหรือหน่วยงานของเราทุกคนสำคัญเสมอ ปลูกฝังให้พนักงานมีความรู้สึกร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับภูมิพัฒน์ ลักษณะกุลมาศ (2550) ที่กล่าวว่า ตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรดำเนินงานได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพด้วยการศึกษาถึงความรู้สึกผูกพันของพนักงานในองค์กร จึงสรุปได้ว่าการตระหนักในการสร้างวัฒนธรรมในองค์กรและการมีค่านิยมร่วมกันนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญเปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือทางการบริหารและพัฒนาองค์กรอีกรูปแบบ นอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่ ซึ่งเป็นตัวช่วยกำหนดและหล่อหลอมให้บุคลากรในองค์กรยึดถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อเป็นแรงผลักดันให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่วางไว้ได้

องค์ประกอบการบริหารด้านกลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โฮสเทลให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งเน้นให้แต่ละฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยการค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของตนเองเป็นหลัก กำหนดกลุ่มเป้าหมายลูกค้าอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ อัฐภิญญา ปุณณมากุล (2559) ที่กล่าวถึงการใช้กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง สร้างความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้กับโฮสเทล ทำให้สามารถกำหนดราคาในระดับสูง อีกทั้งยังสามารถเจาะตลาดใหม่ ๆ แต่ยังสามารถรักษาสถานะเดิมไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจโฮสเทลทั้งรายเก่าและรายใหม่ สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ปรับเปลี่ยนหรือวางแผนกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาธุรกิจให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้พบหลายประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่การลงรายละเอียดในส่วนของแต่ละองค์ประกอบการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จ และแนวคิดการทำธุรกิจอื่น ๆ ที่ทำให้ธุรกิจโฮสเทลบางแห่งที่สามารถดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่องยาวนาน ซึ่งคาดว่าจะงานวิจัยในครั้งต่อไปจะมีข้อมูลที่หลากหลาย และลงรายละเอียดได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกษติญา มูลศรี. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาว ในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2560 จาก <http://www.research.cmru.ac.th/journal/file/017-01-002.pdf>.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 4. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2562 จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7789.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2559). ข่าวภาคการท่องเที่ยวสร้างมูลค่าเพิ่มแก่เศรษฐกิจไทย. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2561 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/740824>.
- จันทน์ พหุรัต. (2554). อิทธิพลของทักษะและคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทร์วิโรฒ, 2(1), 58-73.
- ชัชวาลิต สรวารี (2550). การบริหารคนกับองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐกรณ์ เหลืองพิพัฒน์. (2555). อิทธิพลความคิดเห็นออนไลน์ต่อการตัดสินใจจองที่พักราคาประหยัด (Hostel) ในเขตกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ทศพร บุญวัชรารักษ์ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และขวัญฤดี ตันตระกูล. (2559). ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย. Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts), 9(3), 1242-1259.

- พสุ เดชะรินทร์. (2546). **Balance Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พสุ เดชะรินทร์. (2551). **ชุดเครื่องมือการพัฒนางานองค์กร (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย.
- ภูมิพัฒน์ ลักษณะกุลมาศ. (2550). **ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณีนรัตน์ สุวรรณวารี. (2554). **แนวคิด และทฤษฎี Five-Force Model**. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2562 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/460692>.
- วรพันธ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ. (2558). **The Hostel Bible**. กรุงเทพฯ: Super Green Studio.
- วรวัจน์ สุวณธ์. (2558). **Empowerment – กระจายอำนาจเพื่อองค์กรและคน**. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/635048>.
- ศุณย์วิชัยกสิกร. (2559). **บทวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ**. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2560 จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36167.aspx>.
- สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. (2560). **ข้อมูลที่พักแรมจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: สำนักงานสถิติ จังหวัดเชียงใหม่.
- สมจิตต์ รัตนอุดมโชค. (2554). **สถิติเบื้องต้น**. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2560 จาก <http://e-learning.snru.ac.th/els/somjit/wadka.html>.
- อัฐิปัญญา ปุณณมากุล. (2559). **การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนากลยุทธ์การทำธุรกิจโฮสเทลให้ประสบความสำเร็จ**. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2560 จาก <http://op.mahidol.ac.th/ra/category/research-highlights/>.
- อุษา กล้าวิจารณ์. (2560). **แนวทางสู่ความสำเร็จของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน**. *SAU Journal of Social Sciences & Humanities*, 1(2), 70-79.
- Hostelworld. (2015). **Hostel in Chiang Mai**. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2560 จาก <http://www.hostelworld.com/findabed.php/ChosenCity.ChiangMai/ChosenCountry.Thailand>.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row.