

**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

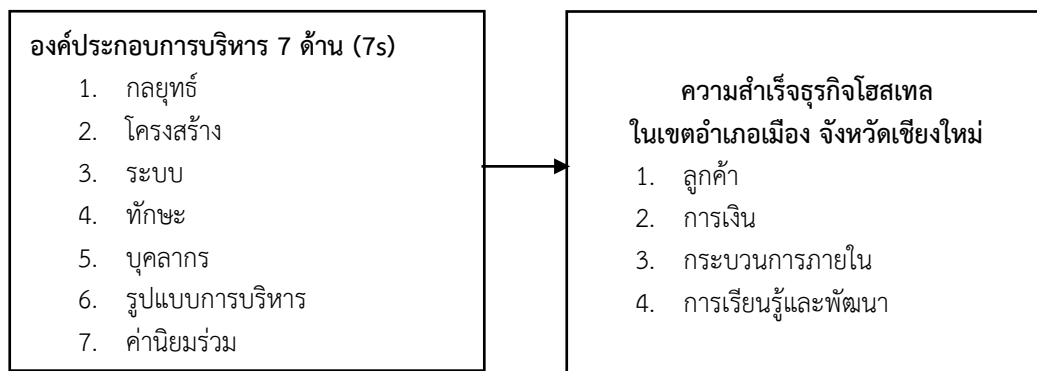
วัตถุประสงค์การวิจัย

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 การที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประเภทดังกล่าวประสบความสำเร็จได้นั้นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นต่าง 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 บุญวิชรภักย์ 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

องค์ประกอบการบริหารด้านรูปแบบการบริหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอเมือง 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.