



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

การศึกษาการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว A Study of Management Factor for Hostel Business Entrepreneurs in Tourism Industry

ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี¹

ชมสุภักดิ์ ครุฑกะ²

ปิยะนุช เงินชูศรี³

¹นักวิจัยอิสระ

bbpoint-rat@hotmail

²อาจารย์ประจำหลักสูตร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

cchomsupak@yahoo.com

³นักวิจัยอิสระ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (2) เปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 89 คน เครื่องมือคือแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการปัจจัยทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) คะแนนค่าเฉลี่ยระดับการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผู้ประกอบการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ต่างกั้มีการจัดการทรัพยากรทางการบริหารไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ

ทรัพยากรทางการบริหาร ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

Abstract

In this research investigation, the researchers study (1) management resources of hostel business entrepreneurs in tourism industry. Furthermore, the researchers compare (2) management resources of hostel business entrepreneurs in tourism industry as classified by the demographical characteristics of gender, age, education, experience. Members of the sample population of 89 entrepreneurs in bangkok. The research instruments was questionnaires designed to elicit data concerning management factor of hostel business entrepreneurs in tourism industry. Testing for quality, the researchers found that the instruments evinced reliability at the levels of 0.96. Using techniques of descriptive statistics,



the researchers analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. In addition, the *t*-test and one-way analysis of variance (ANOVA) techniques were also employed by the researchers. The researchers found that the entrepreneurs under study management resources of hostel business in an overall picture at a highest level. The entrepreneurs under study who differed in the demographical characteristics of gender, age, education and experience did not display concomitant differences in management resources of hostel business.

Key word

management resources, hostel business entrepreneurs, tourism industry

บทนำ

ธุรกิจโฮสเทลเป็นธุรกิจที่พิกทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยวราคาประหยัดที่มีเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น เตียงนอน และที่เก็บของ ส่วนมากจะมีลักษณะคล้ายห้องพัก มีเตียงสองชั้นหลาย ๆ เตียงในห้องเดียวกัน และมีการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเชิงสร้างสรรค์ มีที่ตั้งโฮสเทลอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ อาทิเช่น การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ หรือทำเลที่ตั้งในตัวเมืองและคมนาคมสะดวกเพื่อใช้เปลี่ยนเส้นทางการเดินทาง สิ่งนี้เป็นการจัดการเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และ จิตติพันธ์ ศรีสิกรณ์, 2558, หน้า 62-63; เอกรัช สัมฤทธิ์, 2561) และจากสถานการณ์การท่องเที่ยวขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากการเพิ่มขึ้นทั้งจำนวนและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ให้ความสำคัญกับการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญมาจากเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศเริ่มฟื้นตัว รวมทั้งการออกมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ส่งผลให้ในปี 2560 ประเทศไทยจะมีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 2.77 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 10 จากปีก่อน (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก, 2560) ทำให้เพิ่มโอกาสทางธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากโอกาสทางธุรกิจดังกล่าวผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลมีส่วนผลักดันอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยบริหารและพัฒนาที่พักแรมประเภทโฮสเทลให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้กลับมาใช้บริการซ้ำและบอกต่อผู้อื่นโดยการบริหารจัดการธุรกิจอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพซึ่งขึ้นอยู่กับทักษะประสบการณ์ในการจัดการกับทรัพยากรทางการบริหารมาสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อทำให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหาร และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) และวิธีการ/จัดการ (Method/Management) เครื่องจักรกล (Machine) และการตลาด (Market) ขวัญและกำลังใจ (Morale) ข้อมูลข่าวสาร (Message) (ตุลา มหาพสุชานนท์, 2554, หน้า 42)

ทรัพยากรทางการบริหารจึงมีความสำคัญในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการเพื่อให้สามารถวางแผนในการนำมาใช้ในระบบการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทล และส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการทรัพยากรการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ข้อมูลที่ได้จะนำมาวางแผนพัฒนาผู้ประกอบการในปัจจุบันและผู้ประกอบการรายใหม่ ให้มีศักยภาพในการใช้ทรัพยากรการบริหารในกระบวนการบริหารจัดการ



ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สามารถสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้สามารถขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ อายุ ระดับศึกษา และประสบการณ์

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 114 แห่ง กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้ (1) ตัวแปรอิสระคือสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ (2) ตัวแปรตาม คือ การจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านบุคคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกับผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 90 คน จาก 50 เขต จำนวน 114 แห่ง สุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วนจำแนกตามเขตที่ตั้งของธุรกิจโฮสเทล เครื่องมือคือแบบสอบถามการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด และผ่านการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองกับผู้ประกอบการ จำนวน 90 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 89 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.3 ประสบการณ์ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.2

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังตาราง 1



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ดังตาราง 2-5

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการจัดการทรัพยากรบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลเป็นรายด้าน

การจัดการทรัพยากรบริหาร	\bar{X}	SD	ระดับการจัดการ
ด้านการเงินและงบประมาณ	4.40	.17	มาก
ด้านบุคคลากร	4.63	.27	มากที่สุด
ด้านวัสดุอุปกรณ์	4.74	.28	มากที่สุด
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.91	.19	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	.13	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ประกอบการมีระดับการจัดการทรัพยากรบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกอบการมีการจัดการทรัพยากรบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคคลากร ตามลำดับ ส่วนด้านการเงินและงบประมาณอยู่ในระดับมาก

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน

การจัดการทรัพยากรบริหาร	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการเงินและงบประมาณ	4.41	.17	4.38	.15	.961	.339
ด้านบุคคลากร	4.59	.28	4.71	.23	-1.968	.052
ด้านวัสดุอุปกรณ์	4.73	.27	4.78	.28	-.859	.393
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.91	.20	4.90	.17	.076	.939
โดยรวม	4.64	.13	4.66	.14	-.914	.363

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีเพศต่างกันมีการจัดการทรัพยากรทางการบริหารในภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน

การจัดการทรัพยากรบริหาร	ระดับการศึกษา				t	p
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการเงินและงบประมาณ	4.42	.16	4.37	.17	1.22	.226
ด้านบุคคลากร	4.63	.28	4.62	.26	.057	.954
ด้านวัสดุอุปกรณ์	4.75	.26	4.74	.30	.139	.890
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.90	.20	4.91	.17	-.031	.975
โดยรวม	4.65	.12	4.64	.15	.564	.574

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการจัดการทรัพยากรทางการบริหารในภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจำแนกตามประสบการณ์เป็นรายด้าน

การจัดการทรัพยากรบริหาร	ประสบการณ์				t	p
	ไม่เกิน 3 ปี		4-6 ปี			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการเงินและงบประมาณ	4.43	.17	4.39	.16	1.17	.246
ด้านบุคคลากร	4.64	.27	4.61	.28	.364	.717
ด้านวัสดุอุปกรณ์	4.74	.26	4.74	.28	.009	.993
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.88	.22	4.92	.17	-.928	.356
โดยรวม	4.65	.12	4.64	.14	.338	.737

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีประสบการณ์ต่างกันมีการจัดการทรัพยากรทางการบริหารในภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05



ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรทางการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจำแนกตามช่วงอายุเป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	ms	f	p
ด้านการเงินและงบประมาณ					
ระหว่างกลุ่ม	.099	2	.049	1.822	.168
ภายในกลุ่ม	2.333	86	.027		
รวม	2.432	88			
ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.044	2	.022	.290	.749
ภายในกลุ่ม	6.588	86	.077		
รวม	6.633	88			
ด้านวัสดุอุปกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	.414	2	.207	2.851	.063
ภายในกลุ่ม	6.242	86	.073		
รวม	6.656	88			
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	.064	2	.032	.922	.402
ภายในกลุ่ม	2.995	86	.035		
รวม	3.059	88			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.030	2	.015	.879	.419
ภายในกลุ่ม	1.487	86	.017		
รวม	1.518	88			

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีช่วงอายุต่างกันมีการจัดการทรัพยากรทางการบริหารในภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบการมีระดับการจัดการทรัพยากรบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ประกอบการมีการจัดการทรัพยากรบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนด้านการเงินและงบประมาณอยู่ในระดับมากที่สุดนี้เนื่องมาจากบทบาทเทคโนโลยีมีความจำเป็นในการนำมาใช้ในธุรกิจโฮสเทลเพื่อให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและปลอดภัย ได้แก่ ระบบการจองห้องพัก การชำระค่าบริการ การใช้ key card และใช้กล้องวงจรปิด สอดคล้องกับหวน พินิจพันธ์ (2549, หน้า 41) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานเพื่อแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ข้อมูล ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและสามารถรายงานผลได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ลดต้นทุน



ในการดำเนินงานทั้งในด้านระยะทาง ระยะเวลา และรูปแบบในการสื่อสารข้อมูล ช่วยให้การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วจึงทำให้การประสานงานทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้การจัดการการเงินและงบประมาณของผู้ประกอบการมีความจำเป็นอย่างมากเนื่องจากเงินเป็นปัจจัยที่ต้องนำมาใช้ในการลงทุนทางธุรกิจเพื่อสร้างรายได้ จากผลการวิจัยผู้ประกอบการมีการลงทุนเงินสดตั้งแต่ 500,000-5,000,000 บาท ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจและเป้าหมายของโฮสเทล เช่นธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ ซึ่งผู้ประกอบการมีระดับการจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนใช้เงินและงบประมาณให้ได้ประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการลงทุนสอดคล้องกับ ญัตติพล นิมมานพัชรินทร์ (2549) กล่าวว่า การวางแผนทางการเงินส่วนบุคคล เป็นการค้นหาทางเลือกเพื่อสนับสนุนกระบวนการในการตัดสินใจล่วงหน้าเกี่ยวกับปริมาณและเวลาของ เงินทุน แหล่งของเงินทุน และการจัดสรรเงินทุน ด้วยการกำหนดกิจกรรม วิธีการ เวลา และ ผู้รับผิดชอบประกอบการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ทางการเงิน

สำหรับการจัดการวัสดุอุปกรณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลผู้ประกอบการมีระดับการจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จัดหาเครื่องนอนที่มีคุณภาพ มาตรฐานเดียวกันกับโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เน้นความคงทนและใช้งาน และการจัดการบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 1 ภาษา เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และต้องมีใจรักบริการ สามารถให้บริการได้อย่างประทับใจ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารจัดการ เนื่องจากถ้ามีวัสดุอุปกรณ์ที่ดีต้องมีบุคลากรที่ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคงทน และสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้อย่างบรรลุแผน ซึ่งเป็นไปทางเดียวกันกับ อนงค์นาค หนันชัย อัครวิณ แสงพิกุล และมนตรี วีรยางกูร (2561) ได้สรุปถึงผลงานของ Brotherton ที่กล่าวถึงปัจจัยความสำเร็จของโรงแรมราคาประหยัดในประเทศอังกฤษ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง มาตรฐานที่พัก ระบบการจอง การต้อนรับที่อบอุ่น สุขอนามัยและความสะอาดและสอดคล้องกับจิตดินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 71-74) ที่กล่าวถึงพนักงานบริการส่วนหน้าที่ถือเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการส่งมอบบริการ โดยเปรียบเสมือนเป็นบุคคลด่านแรกที่ได้พบปะกับผู้รับบริการ จนกระทั่งผู้รับบริการออกจากโรงแรม พร้อมทั้งยังเป็นตัวแทนนำเสนอภาพลักษณ์ของโรงแรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นภาษาจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องวางแผนพัฒนาบุคลากรให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างเข้าใจ

2. ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ต่างกันมีการจัดการทรัพยากรทางการบริหารในภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดการทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ การเงิน งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นในธุรกิจโฮสเทล ผู้ประกอบการต้องสามารถจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและมีประโยชน์สูงสุด ดังนั้นผู้ประกอบการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ต่างกันจึงมีการจัดการทรัพยากรทางการบริหารในธุรกิจโฮสเทลไม่แตกต่างกัน เป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของนารินี แสงสุข (2561) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ในกรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษา ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ และประเภทกิจการต่างกัน มีผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ วิเศษ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจังหวัดนนทบุรี พบว่า



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ผู้ประกอบการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุกิจการต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจด้านการจัดการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อให้เกิดการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจพักรม รัฐบาลควรมีนโยบายในการส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจโฮสเทล ให้สามารถขยายการเติบโตทางธุรกิจได้มากขึ้น
2. ควรมีการสนับสนุนนโยบายการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความเข้าใจธุรกิจโฮสเทล และจัดอบรมการใช้ทรัพยากรทางการบริหารธุรกิจโฮสเทลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพล นิมมานพัชรินทร์. (2549). พื้นฐานการวางแผนทางการเงินสำหรับ SMEs ตอน 1 Fundamental Financial Planning for SMEs. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560, จาก http://www.businesssthai.co.th/bt/content.php?data=410161_Smart%2520SMEs
- ณัฐวุฒิ วิเศษ. (2555). ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดนนทบุรี. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2554). หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นติ้งส์.
- นารินี แสงสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านบุคลากรของ SMEs ในกรุงเทพมหานคร. รายงานวิจัยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีสิกรณ์. (2558). The hostel bible. กรุงเทพมหานคร: ซูเปอร์กรีน.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก (2560). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2562, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/dec775be-26f8-4947-a1d3-cb45ba90177a/IN_travel_61_detail.aspx
- หวน พิณรุฬพันธ์. (2549). การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: อักษร-บัณฑิต.
- อนงค์นาถ ทนชัย อัครวิน แสงพิบูล และมนตรี วีรยางกูร. (2561). การดำเนินงานของโรงแรมอิสระ 3 ดาว ที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย. วารสารดุซงกีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. 8(1), 61-75.
- เอกราช ลักษณะสัมฤทธิ์. (2560). รู้จักโฮสเทล ที่พักคู่ใจของเหล่าแบ็คแพ็คเกอร์. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2560, จาก <https://dsignsomething.com>