

การดำรงอยู่ของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมบนพื้นฐานแห่งธรรมาภิบาล
กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Existence of Non-Hotel Accommodation on the Basis of Good Governance A Case of Hostels in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan Province

ระชานนท์ ทวีผล^{1*}

Rachanon Taweephol^{1*}

Received: December 26, 2019; Revised: August 20, 2020; Accepted: August 20, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การให้ความหมายของธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม 2) แนวทางการก่อตั้งของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม และ 3) หลักการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อจำกัดของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ประกอบการจำนวน 10 คน ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในบริบทพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ประกอบการกำหนดความหมายของธรรมาภิบาล คือ “การดำเนินธุรกิจที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ สังคมและสิ่งแวดล้อม” 2) การก่อตั้งธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนพิจารณาได้จากการใช้แรงบันดาลใจในการสร้างธุรกิจที่ต่อยอดธุรกิจบริการดั้งเดิม และการดัดแปลงถิ่นที่อยู่อาศัยเพื่อการหารายได้ การกำหนดคุณลักษณะห้องพักที่มีความปลอดภัย การบริหารทำเลที่ตั้งให้เกิดมูลค่าด้วยการออกแบบพื้นที่ใช้สอยและโครงสร้างอาคารด้วยเอกลักษณ์ การลงทุนและการบริหารรายได้ในลักษณะทุนส่วนตัว จำเป็นต้องควบคุมรายจ่ายที่ไม่จำเป็น รวมถึงการนำพาเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนและการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการด้วยการจำแนกตามเชื้อชาติส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษาเป็นหลัก 3) หลักการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อจำกัดทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการต้องเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การจัดทะเบียนที่ถูกต้อง การเข้ารับการตรวจประเมินพื้นที่ การเสียภาษีอย่างต่อเนื่อง การบริหารรายได้ภายใต้ขอบเขตพื้นที่ขนาดย่อมและไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย

คำสำคัญ : โฮสเทล; ธรรมาภิบาล; การดำรงอยู่

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี

¹ Faculty of Management Science Silpakorn University, Phetchaburi

* Corresponding Author E - mail Address: rachanon@ms.su.ac.th

Abstract

This study aimed to study 1) giving the definition of good governance in the non- hotel accommodation business 2) guidelines of establishment non- hotel accommodation and 3) the principal to comply with the law and limitation of non- hotel accommodation in a case of hostels in Hua Hin. Prachuap Khiri Khan Province. This study was qualitative research phenomenology study. Data was collected by In-depth Interview with entrepreneur 10 keys informants including the observation of non- participants in the area. The results were found that 1) the definition of good governance given by entrepreneur is to operate the business that shows the responsibility for the effect for recipient of the service, provider of the service, social and environment 2) the establishment of a sustainable business can be considered from the inspiration to build a business to top up from original services and modification habitat to make income, the defining features rooms with a safety, managing location to have the value from the design space and building structures with identity, investment and management of income in term of private fund needs to control unnecessary expenditure including applying technology to support and the analysis of the behavior of patients with a classification based on race and most of main patients are student 3) the implementation of legal and business restrictions that entrepreneur must be prepared in order to ready to do a valid registration ,the evaluation of area, paying for the tax regularly and management revenue under the scope of small area and not going against to the law.

Keywords: Hostel; Good Governance; The Existence

บทนำ

ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ. 2562 พบว่ามีอัตราค่าเฉลี่ยการเข้าพักของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 80 - 85 มีผลพวงมาจากรูปแบบพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการตัดสินใจเดินทางด้วยตนเองมากกว่าการพึ่งพาบริษัทจัดนำเที่ยว ดังนั้นกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่สามารถสร้างรายได้ด้วยตนเองถึงร้อยละ 100 ในขณะเดียวกันแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมมีผู้รับบริการยอมจ่ายค่าที่พักสูงสุด อาทิ ชะอำ 3,310 บาทต่อคืน และหัวหิน 3,127 บาทต่อคืน สำหรับโฮสเทลมีอัตราค่าบริการต่ำกว่า 1,300 บาทต่อคืนกลับพบว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้คาดหวังกับสิ่งอำนวยความสะดวก แต่กลับให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและการบริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ่งไปกว่านั้นอุตสาหกรรมโรงแรมไทยยังคงได้รับการกระตุ้นอย่างต่อเนื่องจากทางรัฐบาลที่ยังคงมีมาตรการทางภาษีส่งเสริมการท่องเที่ยว สามารถนำค่าใช้จ่ายจากการเข้าพักโรงแรม โฮมสเตย์ และกลุ่มที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม เพื่อมาใช้ในการลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลอีกด้วย ส่งผลให้ภาพรวมมีการใช้จ่ายเกิดขึ้นกระจายไปยังกลุ่มผู้ประกอบการทั่วประเทศ (ศุภวรรณ, 2562) ยิ่งไปกว่านั้น

การสร้างรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการที่พักแรมขนาดกลางและขนาดย่อมภายใต้บริบทการท่องเที่ยวยุคดิจิทัล มีสาเหตุมาจากช่องทางการจัดจำหน่ายห้องพักแต่ละประเภทจากตัวแทนคนกลางออนไลน์ (OTAs: Online Travel Agents) สามารถเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้าและบริการได้ ทั้งนี้มีกลุ่มผู้ประกอบการจำนวนมากหันมาใช้ OTAs เพื่อยอดขายไปยังกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติ รวมทั้งวิธีการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ในลักษณะ E-Payment และ E-Wallet ที่ถูกพัฒนาวิธีการใช้งานที่ปลอดภัยมีส่วนช่วยให้การตัดสินใจเข้าพักได้ง่ายยิ่งขึ้น (นจรี และชลลิสสา, 2562)

ถึงแม้ว่าการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลยังคงมองว่ากระแสปากต่อปาก (Word of Mouth) ของผู้รับบริการช่วยเพิ่มยอดขายโดยตรง มีความสำคัญเทียบเท่ากับการใช้เทคนิคช่องทางการจัดจำหน่ายแบบ OTAs ดังนั้นความจำเป็นจะต้องพิจารณาพฤติกรรมผู้เข้าพักรุ่นใหม่ของโฮสเทลในประเทศไทยที่ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของผู้เข้าพักที่ค้นหาประสบการณ์แปลกใหม่โดยเฉพาะวิถีชีวิตของคนในชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งยินดีที่จะเรียนรู้ทรัพยากรในระบบนิเวศและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและประเพณี โดยจะนิยมท่องเที่ยวคนเดียว (Solo Traveler) อยู่บ่อยครั้ง แต่จะปีละมีการเดินทางขึ้นต่ำอย่างน้อย 6 ครั้งต่อปี คิดเป็น 58% มีความวิตกกังวลเรื่องความปลอดภัยภายในห้องพัก พร้อมกับความคาดหวังสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากนัก (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ตามที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าคนรุ่นใหม่ได้กลายเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น เนื่องจากเป็นลักษณะของห้องพักอาศัยแบบรวมเป็นสิ่งที่คุ้นเคยตั้งแต่สมัยพักอาศัยในหอพักนักศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ แต่สิ่งที่ผู้ประกอบการสามารถเสริมความพึงพอใจของผู้เข้าพักได้ด้วยการเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีของบุคลากร (Memon, M. et al., 2018)

นอกจากนี้แนวทางการดำเนินธุรกิจโฮสเทลจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก พร้อมกับการก่อสร้างที่จะต้องลงทุนชุดพื้นที่ในทำเลที่เลือก การวางอัตราค่าสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละสายงานเพียงไม่กี่ตำแหน่งงานหรือแม้กระทั่งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ เพื่อนำไปใช้เป็นองค์ประกอบของการสร้างความสุขแก่กลุ่มผู้รับบริการ ควบคู่กับการเพิ่มขึ้นของผลประโยชน์ที่เข้ามาอย่างต่อเนื่องซึ่งทางผู้ประกอบการมีการควบคุมกระบวนการบริการที่อาจสร้างผลกระทบแก่คนในชุมชนท้องถิ่นและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายที่ใช้สำหรับการรักษาสมดุลของทุกสรรพสิ่ง รวมทั้งการเลือกทำเลที่ตั้งถึงแม้จะไม่มีภาระระบุข้อกำหนดที่ตายตัว โดยเงื่อนไขจะต้องปฏิบัติตามดุลยพินิจของนายโรงแรมอย่างเคร่งครัด จึงเป็นบทพิสูจน์ความสำเร็จของผู้ประกอบการให้สามารถดำรงอยู่ได้ด้วยหลักธรรมภิบาลอย่างแท้จริง (วรพันธุ์ และจิตพันธ์, 2562) ถึงแม้ว่าการกำหนดหลักธรรมภิบาลในการดำเนินธุรกิจโฮสเทลที่ผู้ประกอบการได้เลือกตลาดเป้าหมายเป็นคนรุ่นใหม่ตามช่วงอายุและภูมิภาคต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่มีกำลังซื้อในมูลค่าที่ไม่สูงมากนัก ดังนั้นการกำหนดช่วงอัตราค่าบริการเข้าพักต่อวันจะต้องวิเคราะห์ความเหมาะสมกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธุรกิจโฮสเทลแต่ละแห่ง พร้อมกับการประเมินสภาวะทางเศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เกิดราคาที่มีความยุติธรรมและผู้รับบริการมีความยินดีที่จะใช้บริการในทุกสถานการณ์ได้ (Ahmad, S. et al., 2018) ในขณะเดียวกันการออกกฎกระทรวงของรัฐบาลว่าด้วยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงอาคารประเภทอื่นให้กลายเป็นธุรกิจที่พักแรม โดยมีการละเว้นโทษผู้ประกอบการสามารถรายงานตัวและการเข้าสู่การยื่นจดทะเบียนที่ถูกต้อง แนวทางดังกล่าวเป็นการปลดล็อกพระราชบัญญัติโรงแรม และพระราชบัญญัติผังเมือง สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมขนาดย่อมที่ไม่ได้จดทะเบียนตามกฎหมายให้มีโอกาสเข้าสู่กระบวนการทางธุรกิจที่ถูกต้อง (กรุงเทพธุรกิจ, 2562)

สำหรับการดำเนินธุรกิจโฮสเทลกำลังได้รับความนิยมจากกลุ่มผู้รับบริการยุคใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการศึกษาศึกษาพฤติกรรมความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม รวมทั้งภายในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นพื้นที่เป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ โดยมีกลุ่มผู้รับบริการเดินทางมาเข้าพักกันอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ด้วยกันทางผู้ประกอบการยังคงมีแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นด้วยกลยุทธ์ทางการจัดการที่ร่วมสมัย ซึ่งการนำหลักการมาภิบาลเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจและคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโฮสเทลทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากการก่อตั้งธุรกิจที่พักขนาดย่อมจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบของความสำเร็จที่ซับซ้อน อีกทั้งมีส่วนช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม จึงเป็นที่มาของการศึกษาการดำรงอยู่ของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมบนพื้นฐานแห่งธรรมาภิบาล กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยสามารถอธิบายถึงหลักการสำคัญที่จะช่วยการประกอบธุรกิจโฮสเทลเติบโตได้อย่างสมดุล ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมผ่านมุมมองผู้ประกอบการ ตลอดจนการค้นพบข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นต่อกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร และเป็นการเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการช็อกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายของธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาแนวทางการก่อตั้งของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาหลักการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อจำกัดของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่อธิบายถึงความหมาย ความสำคัญ การจำแนกรูปแบบ และกระบวนการ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการในประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยในแต่ละขั้นตอนและนำไปสู่การพัฒนาคำถามการวิจัยที่ครอบคลุมในทุกประเด็น ตลอดจนการนำไปใช้การอภิปรายผลปรากฏการณ์ที่ค้นพบจากการศึกษาตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. โฮสเทล นิยามของโฮสเทล (Hostel) ผ่านมุมมองของวรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตพันธ์ ศรีกรสิกรณ์ (วรพันธุ์ และจิตพันธ์, 2559) หมายถึง ธุรกิจที่พักที่ให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยการอยู่อาศัยร่วมกับผู้อื่นในลักษณะของห้องพักที่มีขนาดพื้นที่จำกัด โดยมีเตียงสำหรับให้บริการตั้งแต่ 2 เตียงขึ้นไป แต่ละเตียงอาจมีตั้งแต่ 1 - 3 ชั้น เนื่องด้วยอัตราค่าบริการที่ไม่สูงมากจะมีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น เป็นต้น ในขณะที่โฮสเทลยังเป็นสถานที่สำหรับการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางภาษาและวัฒนธรรมระหว่างผู้รับบริการที่มาจากต่างภูมิภาค รวมทั้งการตระหนักถึงการเคารพสิทธิที่จะอยู่อาศัยร่วมกันกับผู้อื่นที่เพิ่งรู้จักกันเป็นครั้งแรก ถึงแม้ว่าการดำเนินธุรกิจโฮสเทลจะเลือกกลุ่มเป้าหมายตลาดเฉพาะ (Niche Market) ที่แตกต่างจากโรงแรมขนาดใหญ่ทั่วไป ซึ่งทางผู้ประกอบการมีแนวทางการสร้างสินค้าและบริการด้วยเอกลักษณ์เฉพาะตัวมากยิ่งขึ้นด้วยวิธีการระบุคุณลักษณะของผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมและรสนิยมที่ชัดเจน โดยสามารถแบ่งรูปแบบของธุรกิจ

โฮสเทลออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) โฮสเทลทั่วไป (Basic Hostel/Budget Hostel) เป็นการดำเนินธุรกิจที่พักแบบดั้งเดิมด้วยราคาประหยัด รวมทั้งการจัดสรรพื้นที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและการให้บริการดูแลตนเอง 2) โฮสเทลมาตรฐาน (Standard Hostel) เป็นการดำเนินธุรกิจที่พักแบบเรียบง่ายภายใต้บรรยากาศที่เงียบสงบ จึงเหมาะสำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่ต้องการเดินทางมาเพื่อทำธุระเป็นหลัก 3) โฮสเทลดีไซน์ (Design Hostel) เป็นการดำเนินธุรกิจที่พักจากการดัดแปลงอาคารเก่าแก่ให้เป็นทีละจุดของกลุ่มผู้รับบริการที่นิยมใช้เทคโนโลยี (Techno Traveler) ในภาพถ่ายให้ปรากฏในสื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำ 4) โฮสเทลไลฟ์สไตล์ (Lifestyle Hostel) เป็นการดำเนินธุรกิจที่พักด้วยการใช้ศิลปะเข้ามาสร้างความแปลกตาด้วยการออกแบบโครงสร้างอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดความสวยงาม ร่วมกับการเพิ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการเข้าพักให้เป็นทางเลือกแก่ผู้รับบริการด้วยความสนุกสนาน เช่น เช่าจักรยาน โปรแกรมการท่องเที่ยว เป็นต้น และ 5) โฮสเทลสังสรรค์ (Party Hostel) เป็นการดำเนินธุรกิจที่พักด้วยการจัดงานปาร์ตี้สังสรรค์ พร้อมกับการกำหนดให้มีแผนกบาร์ไว้เป็นหน่วยบริการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่ชื่นชอบการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นเป็นจำนวนมาก

2. ธรรมาภิบาล ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารกิจกรรมภายในองค์กรด้วยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีจิตสำนึกที่ดี โดยจะต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อให้ปรากฏเป็นเงื่อนไขหรือหลักการปฏิบัติที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจนและยังเป็นการแสดงความเคารพถึงความเท่าเทียมกันในมนุษย์ (มณฑิรา, 2558) ในขณะที่การให้ความหมายของธรรมาภิบาลในองค์กรภาคบริการ หมายถึง การกำกับดูแลองค์กรให้ประสบความสำเร็จด้วยระบบการบริหารจัดการที่เป็นธรรม มุ่งเน้นประสิทธิภาพประสิทธิผล ซึ่งจะก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือได้ก็ต่อเมื่อการวางมาตรการให้มีการตรวจสอบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ถือหุ้น รัฐบาล ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น รวมทั้งการคำนึงถึงการบริหารความพึงพอใจของผู้รับบริการและการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ให้บริการควบคู่กันไป นอกจากนี้การยึดหลักธรรมาภิบาลยังมีส่วนช่วยให้องค์กรภาคบริการมีการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน มิใช่เพียงการออกแบบขั้นตอนการบริการที่คาดหวังแต่ผลกำไรเพียงอย่างเดียว (सानิตย์, 2559)

3. การดำรงอยู่ของธุรกิจที่พัก (ณดา, 2561) ได้นิยามแนวคิดการดำรงอยู่ของกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พักขนาดย่อม หมายถึง ทิศทางที่ผู้ประกอบการจะต้องศึกษาการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อทางธุรกิจในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล รวมทั้งข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่คาดหวังความต้องการสินค้าและบริการที่มีคุณภาพผ่านประสบการณ์ที่เกิดการบอกต่อในช่องทางต่าง ๆ ซึ่งทางกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านราคา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความสะอาดและความสะดวกสบาย ในขณะเดียวกันทางกลุ่มผู้ประกอบการจะต้องมีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง เพื่อนำไปพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการแข่งขันให้มีความร่วมสมัย เพื่อผลักดันให้ธุรกิจเกิดความได้เปรียบด้วยการสร้างความแตกต่าง โดยเฉพาะการบริหารจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงานอย่างครอบคลุมด้วยใจรักบริการ พร้อมกับการออกแบบโครงสร้างอาคารให้มีส่วนดึงดูดด้วยเอกลักษณ์ที่ไม่แตกต่างจากคู่แข่ง

ระเบียบวิธีวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มีจุดมุ่งหมายในการแสวงหาความรู้ความจริงจากเหตุการณ์ในสภาวะที่เป็นธรรมชาติของสิ่งที่ต้องการศึกษา ซึ่งจะต้องอาศัยการตีความหมายของประโยคในเรื่องราวผ่านมุมมองของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้ใช้ธรรมเนียมการปฏิบัติแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นหลักการพรรณาคำหมายของประสบการณ์ชีวิตจำนวนมากที่มีคุณลักษณะที่คล้ายกัน เพื่อสะท้อนมุมมองความหลากหลายของมนุษย์ผ่านโครงสร้างจิตสำนึกภายใน (Inward Consciousness) ที่เป็ความหมายของความทรงจำ รวมทั้งผู้วิจัยจะต้องละเว้นการคิดล่วงหน้าในการพัฒนาโครงสร้างของประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมบนพื้นฐานแห่งธรรมาภิบาลตามขอบเขตพื้นที่การศึกษา (สุชาติ, 2554)

2. การกำหนดขอบเขตการศึกษาในการวิจัยนี้ทางผู้วิจัยได้พิจารณาความเหมาะสมของวัตถุประสงค์การวิจัยในแต่ละข้อ เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนผลการศึกษาที่เกิดขึ้นให้เกิดความถูกต้องสามารถแบ่งออกเป็น 3 ขอบเขต ได้แก่

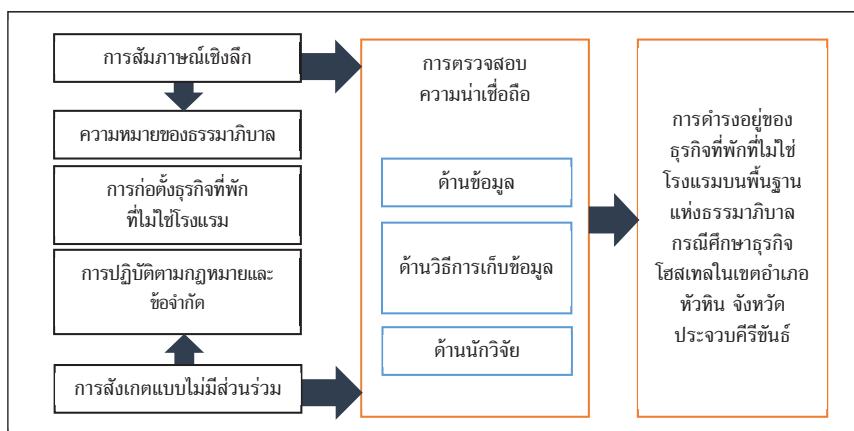
2.1 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายการบริการด้วยตนเอง อาทิ การลงทุน การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และการควบคุมดูแลทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงคนเดียว โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์การดำเนินธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนทั้งหมด 10 คน ประกอบด้วย เพศชาย 5 คน และเพศหญิง 5 คน โดยอ้างอิงเกณฑ์คะแนนค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.58 - 0.54 และเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ไม่ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งวิธีการดังกล่าวเป็นหลักการเทียบเคียงความน่าเชื่อถือในการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มากกว่าการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั่วไป (Macmillan, T., 1971)

2.2 ขอบเขตด้านสถานที่ของโฮสเทลภายในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งแต่ละแห่งมีการให้บริการห้องพักตั้งแต่ 4 เตียงขึ้นไป พร้อมกับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับจำนวนทั้งหมด 10 แห่ง ได้แก่ 1) หัวหินไนท์มาร์เก็ตโฮสเทล (Hua Hin Night Market Hostel) 2) คอสต้าเบดหัวหิน (Costa Bed Hua Hin) 3) คาวนไนท์เดอะเบส ดิจิทัลไลฟ์สไตล์โฮเทลอินหัวหิน (Cloud 9 the Best Digital Lifestyle Hotel in Hua Hin) 4) ราวเฮ้าส์โฮสเทลหัวหิน (Rowhou8e Hostel Hua Hin) 5) บัวไทย ลอฟท์ โฮสเทล (Buathai Loft Hostel) 6) คริสตัลโฮเทลอิตบีช สลัฟรีพีท (Crystal Hotel Eat Beach Sleep Repeat) 7) เจ็ตตี้ หัวหิน โฮสเทล (Jetty HuaHin Hostel) 8) เดอะสไมล์ลอฟท์หัวหิน (The Smile Loft) 9) แมดแพนด้า โฮสเทล หัวหิน (Mad Panda Hostel Hua Hin) และ 10) เจนนี่โฮสเทลหัวหิน (Jenny Hostel Hua Hin) โดยผู้วิจัยได้กำหนดนามสมมติของผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยหมายเลข 1 - 10 ตามลำดับของสถานที่แห่งแรกจนถึงแห่งสุดท้าย

2.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาดังแต่วันที่ 23 สิงหาคม - 25 ธันวาคม 2562 ครอบคลุมแหล่งข้อมูลปฐมภูมิในการเข้าถึงพื้นที่ของโฮสเทลแต่ละแห่งในเขตอำเภอหัวหินด้วยตนเอง พร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ ตำรา เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโฮสเทล ธรรมาภิบาล และการดำรงอยู่ของธุรกิจโรงแรมและที่พัก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละรายภายในระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 45 นาที โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการใช้คำถามถึงโครงสร้างปลายเปิดจำนวน 3 ประเด็น ประกอบด้วย 1) การให้ความหมายของธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม 2) แนวทางการก่อตั้งของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม และ 3) หลักการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อจำกัดของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม พร้อมกับการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participation Observation) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากลักษณะทางกายภาพที่เกิดขึ้นจริงในขณะนั้น เช่น อาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจะถูกออกแบบมาในลักษณะของแบบสำรวจรายการที่สามารถนำมาประกอบการวิเคราะห์ผลข้อมูลจากวิจัยตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ โดยการใช้อุปกรณ์การเก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนาด้วยแท็บเล็ตยี่ห้อ Ipad รุ่น 7 พร้อมปากกา Apple Pencil สำหรับจับบันทึก โทรศัพท์มือถือยี่ห้อ Iphone รุ่น 11promax สำหรับบันทึกภาพและเสียง

4. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการจับประเด็นที่มีความคล้ายคลึงกัน อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการลดรูปข้อมูลด้วยเทคนิคแบบสามเส้า (Triangulation) ประกอบด้วย 3 ด้าน (ขจรศักดิ์, 2554) ได้แก่ 1) ด้านแหล่งข้อมูล (Data) ภายในธุรกิจโฮสเทลแต่ละแห่งที่มีจำนวนของผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ประกอบการที่มีมุมมองและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน พร้อมกับสภาพแวดล้อมของทำเลที่ตั้งจำนวน 10 แห่ง 2) ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Method) ที่ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับการสังเกตการเปลี่ยนแปลงภายในธุรกิจโฮสเทลแต่ละแห่งจะช่วยให้เกิดการเพิ่มเติมข้อมูลให้มีความสมบูรณ์และครบถ้วน และ 3) ด้านนักวิจัย (Investigators) ที่มีจำนวนมากกว่า 1 คน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้นักวิจัยได้ขอความร่วมมือจากผู้ช่วยนักวิจัย เพื่อช่วยกันเรียบเรียงข้อมูลด้วยการวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์จำนวนมากกว่า 1 ครั้ง และสังเคราะห์จากมุมมองที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสามารถนำเสนอกรอบแนวคิดเชิงขั้นตอนเพื่ออธิบายขั้นตอนการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดเชิงขั้นตอน

จากรูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดเชิงขั้นตอนตามที่ผู้วิจัยกำหนดตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยคำถามการวิจัยจำนวน 3 ข้อ โดยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผ่านการคัดเลือกคุณสมบัติจำนวน 10 คน เพื่อศึกษาถึงความหมายและมุมมองจากประสบการณ์ที่กำหนดตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งการเข้าพื้นที่ภาคสนามเพื่อสังเกตความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในบริบทพื้นที่ของธุรกิจ

โฮสเทลในเขตพื้นที่การศึกษาทั้ง 10 แห่ง โดยแบ่งออกเป็นช่วงเวลากการสังเกตซ้ำในระยะเวลาทุก 4 สัปดาห์ เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบด้วยเทคนิคแบบสามเส้าด้านการเก็บข้อมูลในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้นำทฤษฎีกรรม พร้อมกับความคิดเห็นของผู้ช่วยนักวิจัยเข้ามาใช้ในการลดรูปข้อมูลในลักษณะของการอุปนัย (Inductive) ไปสู่ผลการวิจัยที่เป็นประเด็นปัญหาสำคัญของการวิจัยครั้งนี้

ผลการศึกษา

1. การให้ความหมายของธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจที่พิกที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าผู้ประกอบการแต่ละแห่งมีการให้นิยามที่แตกต่างกันไปตามรูปแบบของโฮสเทลและลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก การสร้างธรรมาภิบาลเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับทางสถานประกอบการด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1.1 ด้านผู้รับบริการที่จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินระหว่างพำนักอาศัยอยู่ในสถานประกอบการด้วยการติดตั้งอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการตรวจสอบความเรียบร้อยในแต่ละจุดให้บริการ อาทิ ความในันท์ ที่มีการใช้กล้องวงจรปิด (CCTV: Closed Circuit Television) สามารถบันทึกภาพเคลื่อนไหวได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการนำเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปบนมือถืออย่างไลน์ (Line) มาใช้ในการป้องกันการเข้าถึงพื้นที่ส่วนตัวของผู้รับบริการแต่ละบุคคลด้วยการส่งรหัสผ่าน การเข้าห้องพักไปยังบัญชีของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันทางผู้ประกอบการหลายแห่งได้มีการกำหนดนโยบายการตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับการบริการ เนื่องจากโฮสเทลเป็นธุรกิจที่พิกขนาดย่อมจะต้องมีระดับราคาที่ต่ำกว่าธุรกิจที่พิกประเภทโรงแรมหรือรีสอร์ทขนาดใหญ่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามแผนกบริการต่าง ๆ พร้อมทั้งจะต้องมีการแสดงอัตราค่าบริการจะต้องมีหลักฐานกำกับเอาไว้อย่างชัดเจนในแต่ละช่องทางต่าง ๆ นอกจากนี้อัตราค่าบริการยังมีความเท่าเทียมกันทุกกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงการบริการที่ได้รับของแต่ละกลุ่มจะต้องไม่มีความแตกต่างกันดังบทสัมภาษณ์ “ความจริงใจซื่อสัตย์กับผู้รับบริการและความรักดีกลับมาใช้ซ้ำ เรทเดียวกันทั้งไทยและต่างชาติ” ยิ่งไปกว่านั้นทางแมดแพนด้า ได้ยึดถือนโยบายการเคารพสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการ โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลที่ปรากฏอยู่ในบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารเดินทางที่จะต้องไม่ถูกนำไปเผยแพร่และนำไปใช้ในทุกรณี พร้อมทั้งเอกสารเหล่านี้ยังเป็นข้อกำหนดการเข้าพักที่ผู้รับบริการทุกท่านจะต้องแสดงหลักฐานทุกครั้งประกอบการเข้าพัก เพื่อป้องกันปัญหาการค้างแรมและการใช้ยาเสพติดในห้องพักรวม

1.2 ด้านผู้ให้บริการในฐานะสมาชิกที่มีส่วนในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยทางผู้ประกอบการจะมีการปลูกฝังจิตสำนึกและคุณธรรมแก่ผู้ให้บริการทุกคน อาทิ การแสดงความซื่อสัตย์ด้วยการไม่ลักขโมย และการให้เกียรติความเป็นส่วนตัว

รวมทั้งมีการจัดประชุมแบบไม่เป็นทางการในแต่ละวัน เพื่อรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากมุมมองของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ทางผู้ประกอบการจะต้องประเมินจากสถานการณ์และมอบความเป็นธรรมแก่ผู้ให้บริการ พร้อมกับการจัดสรรสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากธุรกิจโฮสเทลบางแห่งมีจำนวนผู้ให้บริการเพียง 1 อัตรา ในขณะที่เดียวกันในฤดูกาลท่องเที่ยวและช่วงวันสุดสัปดาห์ที่ผู้ประกอบการจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลผู้รับบริการ เพื่อแบ่งเบาภาระงานของผู้ให้บริการคนอื่น ๆ และยังเป็นวิธีการควบคุมความเรียบร้อยของการบริการให้มีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งการเข้ามาฝึกอบรมผู้ให้บริการรายใหม่ เพื่อให้เกิดทักษะการให้บริการในรูปแบบของโฮสเทลโดยเฉพาะ ได้แก่ การสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ และการเรียนรู้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งบริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นวิธีการที่ช่วยเพิ่มสมรรถนะของผู้ให้บริการที่สูงยิ่งขึ้นดังบทสัมภาษณ์ “ผู้ประกอบการลงมาอบรมผู้ให้บริการด้วยตนเอง ปลูกฝังการไม่ลัทธิขโมย และการบริการด้วยความเอาใจใส่ ช่วงอยู่ ๆ ก็ลงไปช่วยเขาให้เขารู้สึกอุ่นใจมั่นใจในตัวเรา”

1.3 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผู้ประกอบการจะต้องประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทางธุรกิจโฮสเทล สำหรับทางเจเนรีโฮสเทลฯ และบัวไทยลอฟท์โฮสเทลทั้ง 2 แห่ง มีทำเลที่ตั้งใกล้กับแหล่งธรรมชาติ จึงได้ตระหนักถึงแนวทางการคัดแยกขยะและสิ่งปฏิกูลแต่ละชนิดเอาไว้อย่างชัดเจน สามารถจำหน่ายต่อเพื่อนำกลับมาเป็นรายได้ รวมทั้งทางผู้ประกอบการบางรายยังคงมีการวางระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ระบบนิเวศ ในขณะที่โฮสเทลอีกจำนวนมากที่มีทำเลที่ตั้งใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวชุมชนได้มีการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นด้วยการสนับสนุนธุรกิจบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโฮสเทล เช่น ร้านซักรีด ร้านของฝากของที่ระลึก ร้านอาหาร เป็นต้น ตลอดจนการว่าจ้างแรงงานท้องถิ่นเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรทำหน้าที่คอยให้บริการดังบทสัมภาษณ์ “การเอาคนงานในท้องถิ่นมาเป็นพนักงานของที่นี่ มีการจ้างรีดผ้า ซักรีด การซื้อของฝาก บางที่เขากอยากกินอาหารบ้าน ๆ ก็จะแนะนำร้านอาหารพื้นถิ่นให้เขา”

แต่อย่างไรก็ตามความหมายของธรรมาภิบาลของธุรกิจโฮสเทลบางแห่งยังมีความครอบคลุมถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อภาครัฐบาลด้วยการปฏิบัติตามหลักกฎหมายในราชอาณาจักรไทย ด้วยการจดทะเบียนเป็นธุรกิจที่พักที่ถูกต้อง สามารถช่วยป้องกันให้ผู้ประกอบการรอดพ้นจากการถูกจำคุกและเสียค่าปรับ เนื่องจากการปฏิบัติตามเงื่อนไขของรัฐบาลจะมีความครอบคลุมทรัพยากรต่าง ๆ องค์กรให้รอดพ้นจากการล้มเหลวจากการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งยังเป็นสิ่งที่สามารถการันตีความน่าเชื่อถือและความประทับใจแก่ผู้ตัดสินใจเข้าพัก และเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการมีจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มผู้ประกอบการ

2. แนวทางการก่อตั้งของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าการดำเนินธุรกิจที่พักขนาดย่อมเป็นการบริหารสินทรัพย์ของผู้ประกอบการให้เกิดมูลค่าภายในระยะเวลาอันรวดเร็วด้วยกระแสการบอกต่อระหว่างกลุ่มของผู้รับบริการ แต่ในทางกลับกันหากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลขาดการวางแผนที่รัดกุมและไม่ได้คำนึงถึงผลลัพธ์ในการดำรงอยู่ของธุรกิจในอนาคตที่จะมีจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้น อาจทำให้ต้องเผชิญหน้ากับความเสี่ยงจากการถูกแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดที่อาจส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของกิจการ ดังนั้นการนำเสนอความน่าสนใจของธุรกิจโฮสเทลจะต้องประเมินจากทรัพยากรที่มีอยู่และการแสวงหาโอกาสในการเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการรายใหม่สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญดังนี้

2.1 การใช้แรงบันดาลใจในการสร้างธุรกิจโฮสเทลที่มาจากประสบการณ์ของผู้ประกอบการที่เคยเดินทางไปเข้าพักโฮสเทลภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งผู้ประกอบการบางรายมีข้อได้เปรียบ

จากการสำเร็จการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจด้านการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรมในระดับอุดมศึกษา ทำให้เห็นถึงโอกาสในการประกอบธุรกิจที่พักขนาดย่อมสามารถบริหารจัดการด้วยตนเองอย่างง่ายดาย ซึ่งแนวคิดเริ่มต้นจากการต่อยอดถิ่นที่อยู่อาศัยของตนเองในลักษณะของอาคารพาณิชย์ประมาณ 3 - 5 ชั้น ที่มีการก่อสร้างห่างจากถนนที่เป็นเส้นทางสัญจรสาธารณะไม่เกิน 20 เมตร รวมถึงในกรณีที่ผู้ประกอบการบางรายที่มีการประกอบธุรกิจบริการอยู่แล้วในปัจจุบัน อาทิ ร้านอาหารและคาเฟ่ และธุรกิจที่พักที่เป็นโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีสภาพทรุดโทรมมาปรับปรุงด้วยการขยายขีดความสามารถในการบริการที่เป็นรูปแบบธุรกิจโฮสเทลที่ร่วมสมัย เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจเดิมที่กำลังเข้าสู่ภาวะถดถอยของรายได้ นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการบางรายที่ต้องการเริ่มต้นในการประกอบธุรกิจโฮสเทลใหม่ในแหล่งท่องเที่ยวภายในอำเภอหัวหิน มีการตัดสินใจเช่าพื้นที่และการซื้อที่ดินที่มีมูลค่าสูงเพื่อนำมาประกอบกิจการโดยเฉพาะ

2.2 การกำหนดคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจะต้องระบุตั้งแต่ประเภทของห้องพักจำนวน 2 ประเภท ได้แก่ (1) ห้องพักแบบส่วนตัว (Private Room) ที่จะมีลักษณะคล้ายกับห้องพักในโรงแรมทั่วไปที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องอย่างครบวงจร เช่น เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น โทรทัศน์ ห้องน้ำพร้อมเครื่องทำน้ำอุ่น โต๊ะทำงาน เป็นต้น ซึ่งแต่ละห้องจะมีการใช้เตียงนอนที่มีขนาดที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ห้องที่ใช้เตียงนอนขนาด 3 - 3.5 ฟุต จำนวน 2 ตัว ภายในห้องพักขนาด 28 - 32 ตารางเมตร หรือบางแห่งจะมีเตียงขนาด 5 - 6 ฟุต จำนวน 1 ตัว ภายในห้องพักขนาด 30 - 42 ตารางเมตร โดยจะกำหนดอัตราค่าบริการแบบรายวันเริ่มต้นที่ 1,800 บาทขึ้นไป ในกรณีที่ผู้ใช้บริการที่เดินทางมาเป็นครอบครัวมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 3 - 5 คน ทางผู้ให้บริการสามารถเพิ่มเตียงเสริมขนาด 3 - 3.5 ฟุต ตามความต้องการของผู้รับบริการ (2) ห้องพักแบบเตียงรวม (Dormitory/Dorm) โดยการจัดสรรพื้นที่ขนาดของห้องพักที่สามารถบรรจุจำนวนเตียงตั้งแต่ 4 - 10 เตียง หรือธุรกิจโฮสเทลบางแห่งเป็นการบริการเตียงนอนแบบ 2 ชั้น มีการกำหนดอัตราค่าบริการแบบรายวันเริ่มต้นเตียงละ 300 บาทขึ้นไป ในขณะที่โฮสเทลบางแห่งยังกำหนดเงื่อนไขการเข้าพักจำแนกตามความเหมาะสมของเพศสภาพ อาทิ ห้องนอนสุภาพสตรี (Female Dorm/Ladies Dorm) เพื่อป้องกันความปลอดภัยจากการล่วงละเมิดทางเพศ รวมทั้งยังมีการบริการห้องนอนรวมที่ไม่จำกัดชายหญิง (Mixed Dorm)

2.3 การบริหารทำเลที่ตั้งให้เกิดมูลค่าในระหว่างการที่มีผู้รับบริการเดินทางเข้ามาในแต่ละช่วงเวลา ทางกลุ่มผู้รับบริการทุกคนจะต้องมีการแบ่งปันสิ่งอำนวยความสะดวกภายในพื้นที่ส่วนกลางร่วมกับผู้เข้าพักรายอื่น โดยผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลบางรายได้ออกแบบพื้นที่บริเวณห้องโถงรับแขก (Lobby) ขนาดใหญ่ เพื่อการรองรับการลงทะเบียนเข้าพัก ในขณะเดียวกันบริเวณของ Lobby ยังสามารถแบ่งพื้นที่สำหรับให้ผู้รับบริการสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย เช่น ห้องอาหาร บาร์ ห้องนั่งเล่น ห้องครัว สระว่ายน้ำ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่พื้นที่ดังกล่าวจะเป็นหน่วยบริการ ณ บริเวณชั้น 1 แต่อย่างไรก็ตามบาร์และสระว่ายน้ำของธุรกิจโฮสเทลบางแห่งจะมีการปรับเปลี่ยนจุดให้บริการไปอยู่บริเวณคาเฟ่ชั้นบนสุดของอาคาร เพื่อให้กลุ่มผู้รับบริการมีจุดในการรับชมทัศนียภาพที่มีความอุดมสมบูรณ์ประกอบด้วยภูเขา ชายหาด และน้ำทะเล รวมถึงการเยี่ยมชมความเป็นอยู่ของสังคมเมืองในแต่ละบริบทและสถาปัตยกรรมของถิ่นที่อยู่อาศัยที่มีอัตลักษณ์ สำหรับภายในพื้นที่ของอาคารชั้นที่ 2 เป็นต้นไป จะถูกนำไปสร้างเป็นห้องพักอาศัยแต่ละประเภทให้มีความหลากหลายด้วยการใช้ศิลปะการออกแบบที่ร่วมสมัยในการเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้เข้าพัก อาทิ ลอฟท์ (Loft Style) ที่มีการพัฒนาโครงสร้างของผนังและเพดานให้มี

ความต่อเนื่องกัน พร้อมกับการใช้วัสดุการตกแต่งที่มีผิวสัมผัสจริงด้วยก้อนอิฐและปูนเปลือย หรือธุรกิจโฮสเทลบางแห่งอาจมีการแต่งในลักษณะของมินิมอล (Minimal Style) ด้วยโทนสีที่เรียบง่ายไม่ฉูดฉาด ได้แก่ สีดำ สีเทา และสีขาว โดยการออกแบบอาจไม่เน้นลวดลายการตัดกันของสีสันทัน พร้อมกับการใช้เฟอร์นิเจอร์เพียงไม่กี่รายการเท่านั้น เพื่อให้ภายในห้องมีบรรยากาศของความเป็นส่วนตัวและเกิดพื้นที่ใช้สอยมากที่สุด

2.4 การลงทุนและการบริหารรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะดำเนินธุรกิจในลักษณะของครอบครัว ซึ่งจะมีการมอบหมายหน้าที่ให้แก่สมาชิกแต่ละคนในการให้บริการตั้งแต่การต้อนรับ-รับชำระเงิน การประกอบอาหาร และการทำความสะอาด จึงไม่จำเป็นต้องอาศัยการว่าจ้างแรงงานจากภายนอกเข้ามาเป็นจำนวนมากหากเทียบกับธุรกิจที่พักขนาดใหญ่ สำหรับธุรกิจโฮสเทลบางแห่งเริ่มต้นกิจการด้วยเงินลงทุนเพียงแค่ 2 ล้านบาท ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงการควบคุมต้นทุนด้วยการจ้างแม่บ้านเพียง 1 อัตราเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันการจัดการองค์รณาดย่อมยังมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายค่าซ่อมบำรุงรักษาทรัพยากรต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการควบคุมค่าใช้จ่ายด้วยการลดต้นทุนของอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่เป็นโทรศัพท์ภายในห้องพัก ที่จะให้ผู้รับบริการใช้โปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์มือถืออย่าง Line ในการติดต่อขอรับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามการสร้างรายได้เสริมจากแผนกบริการและกลุ่มของธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ร้านอาหารและคาเฟ่ ร้านสะดวกซื้อ นอกจากนั้นนโยบายของคอสต้าร์เบคฯ ที่มีการบริหารพื้นที่ว่างบริเวณ Lobby เพื่อปล่อยให้คนในท้องถิ่นที่สนใจเปิดร้านค้าภายในแบบสัญญาเช่ารายเดือนและรายปี ตลอดจนการเกิดรายได้ของผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบ OTAs เช่น ทราเวลโลกา (Traveloka) อโกดา (Agoda) เป็นต้น แต่ในทางกลับกันหากผู้ประกอบการบางรายอาจมองว่า OTAs เป็นค่าใช้จ่ายที่สามารถลดต้นทุนได้ด้วยการใช้กิจกรรมส่งเสริมการขายเผยแพร่ไปยังช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) ที่ผู้ใช้งานสามารถสื่อสารได้ตอบข้อมูลที่ เป็นความจริงได้ทันที ตลอดจนการมอบส่วนลดห้องพักและค่าบริการต่าง ๆ ไปยังกลุ่มผู้รับบริการโดยตรง อีกทั้งธุรกิจโฮสเทลบางแห่งไม่มีการจดทะเบียนเว็บไซต์หลักเพื่อจำหน่ายห้องพัก ซึ่งจะต้องมีการเสียค่าธรรมเนียมของการทำโดเมนและโฮสติ้งแบบรายปีให้กับกลุ่มผู้ดูแลระบบเว็บไซต์

2.5 การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายด้วยเกณฑ์ภูมิศาสตร์ (Geographic) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ ได้แก่ 1) ผู้รับบริการชาวไทยที่มีพฤติกรรมการเดินทางที่แตกต่างกันไปตามระดับความสัมพันธ์และโครงสร้างทางสังคม อาทิ กลุ่มผู้รับบริการที่เดินทางมากับเพื่อนฝูง โดยจะเลือกห้องพักแบบ Dorm ที่ผู้รับบริการสามารถลงทะเบียนเข้าหาห้องพัก หรือจะใช้เทคนิคการเลือกห้องพักที่มีเตียงและสามารถบรรจุสมาชิกในกลุ่มของตนเองให้ได้มากที่สุดภายในห้องเดียวกัน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นที่อาจไม่คุ้นเคยกับการเข้าพักร่วมกับเพื่อนร่วมห้องคนอื่นที่ไม่รู้จัก ภูมิหลังกันมาก่อน อีกทั้งยังมีกลุ่มผู้รับบริการที่เดินทางมากับครอบครัว และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มคู่รักจะตัดสินใจเลือกห้องพักแบบ Private เพื่อความเป็นส่วนตัวของสมาชิก 2) ผู้รับบริการชาวต่างชาติจากภูมิภาคต่าง ๆ ทั้งในเอเชีย ได้แก่ เวียดนาม มาเลเซีย จีน ฮองกง อินเดีย อินโดนีเซีย และพม่า ตามลำดับ รวมถึงกลุ่มผู้รับบริการที่เดินทางมาจากยุโรป เช่น อังกฤษ เยอรมัน เป็นต้น โดยกลุ่มผู้รับบริการชาวต่างชาติจะเป็นกลุ่มของนักเรียนหรือนักศึกษาที่มีงบประมาณค่าห้องพักที่จำกัด จะนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวต่างประเทศระหว่างการปิดภาคการศึกษาและหลังสำเร็จการศึกษาด้วยการแบกสัมภาระที่เป็นกระเป๋าเดินทาง

สะพานหลังติดตัวมาด้วย ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่เรียกผู้รับบริการชาวต่างชาติกลุ่มนี้ว่า กลุ่มแบ็คแพ็คเกอร์ (Backpacker) เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของโฮสเทลที่มีการเข้าพักอย่างต่อเนื่องในทุกช่วงฤดูกาลการท่องเที่ยวของเขตอำเภอหัวหิน

3. หลักการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อจำกัดของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลมีการจดทะเบียนตามความเหมาะสมกับโครงสร้างพื้นฐานในแต่ละแห่ง รวมถึงการพิจารณาความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย การจดทะเบียนด้วยการยื่นคำร้องไปที่อำเภอ จากนั้นจึงมีการนัดหมายผู้ประกอบการเพื่อเข้ามาตรวจสอบสถานประกอบการให้เป็นไปตามข้อบังคับทางกฎหมาย ลำดับต่อไปจะมีการมอบใบอนุญาตประกอบธุรกิจและมีการเรียกเก็บภาษีแบบรายปี โดยกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลมีการจดทะเบียนใน 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมที่มีห้องพักไม่เกิน 4 ห้อง สามารถรองรับกลุ่มผู้รับบริการได้ไม่เกิน 20 คน ซึ่งในขณะเดียวกันธุรกิจโฮสเทลบางแห่งที่มีห้องพักจำนวน 6 ห้อง แต่มีห้องพักทั้งหมดเพียงแค่จำนวน 18 เตียงเท่านั้น ทางผู้ประกอบการได้อธิบายว่าห้องพักที่เกินกำหนดเป็นห้องพักอาศัยของตนเอง 2) ธุรกิจโรงแรมประเภทที่ 1 สามารถรองรับผู้รับบริการจำนวนตั้งแต่ 20 ห้องขึ้นไป แต่ไม่เกินจำนวน 50 ห้อง แต่ในส่วนของโรงแรมประเภทที่ 2 - 4 จะมีการเพิ่มจำนวนห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องอาหาร ห้องประชุม สถานบันเทิง เป็นต้น อย่างไรก็ตามกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่มีการดัดแปลงโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความปลอดภัย รวมทั้งการปฏิบัติตามเงื่อนไขของกฎหมายโดยใช้วัสดุก่อสร้างที่มีความแข็งแรง จำเป็นจะต้องมีการตรวจสอบการชำรุดเสียหายของพื้นที่ใช้สอย อีกทั้งการขออนุญาตในการประกอบธุรกิจขนาดย่อมด้วยการพิจารณาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่มีการติดตั้งให้เห็นชัดเจนและต้องสามารถใช้งานได้จริง เช่น ถังดับเพลิง แผนผังทางหนีไฟ เป็นต้น ในขณะที่การปฏิบัติตามกฎหมายด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องเลือกใช้อุปกรณ์ที่จำกัดสิทธิ์การเข้าถึงพื้นที่ส่วนตัวของผู้รับบริการด้วยการใช้สมาร์ตการ์ดและการดูแลความเรียบร้อยบริเวณโถงทางเดินที่จะต้องมีการบันทึกภาพด้วยกล้องวงจรปิด สามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานตรวจสอบย้อนหลังได้ทุกช่วงเวลา

ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินธุรกิจโฮสเทลยังคงเผชิญกับอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการให้บริการที่ผู้ประกอบการกำหนดขึ้นเอง ซึ่งอาจทำให้กลุ่มผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย โดยเฉพาะกฎระเบียบการเปิด - ปิดประตูหลังเที่ยงคืนของหัวหินในทาร์เก็ตโฮสเทล ผู้รับบริการจะไม่สามารถออกจากที่พักเพื่อไปร้านสะดวกซื้อหรือสถานที่ต่าง ๆ ได้ จำเป็นจะต้องมีการแจ้งผู้ให้บริการในรอบกลางคืนทุกครั้ง เช่นเดียวกับทางแมคแคนด้า ที่กำหนดเงื่อนไขการรับฝากสัมภาระจะต้องมีการแจ้งล่วงหน้าก่อน 1 วัน ในกรณีที่ผู้รับบริการมีสัมภาระขนาดใหญ่ ทางโฮสเทลจะขอปฏิเสธการรับฝากเนื่องจากมีพื้นที่จำกัด รวมทั้งการระบุเวลารับประทานอาหารเช้าตั้งแต่เวลา 08.00 - 11.00 น. เท่านั้น เพื่อให้สอดคล้องกับเวลาการลงทะเบียนคืนห้องพักภายในเวลา 11.00 น. เป็นการป้องกันข้อร้องเรียนการคืนห้องพักที่ล่าช้าเนื่องจากกำลังอยู่ในช่วงการรับประทานอาหาร จากเงื่อนไขที่เป็นกฎระเบียบเคร่งครัดกว่าธุรกิจโฮสเทลแห่งอื่นในเขตอำเภอหัวหิน อาจทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความยืดหยุ่นในการอำนวยความสะดวก ตลอดจนข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการระบายน้ำเพิ่มขึ้นจากการจดทะเบียน โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่มีการระดมทุนเพียงรายเดียวจะต้องมีการเสียภาษีในมูลค่าสูงต่อปี เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นต้น อีกทั้งการดำเนินธุรกิจที่พัก

ขนาดย่อมประเภทโฮสเทลยังคงมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการให้บริการและจำนวนห้องพักรองรับกลุ่มผู้รับบริการได้ไม่เกิน 20 คน หากผู้ประกอบการมีความประสงค์จะต่อเติมหรือขยายพื้นที่ของอาคาร จะต้องปรับเปลี่ยนการจดทะเบียนและมีการเก็บภาษีที่มีมูลค่าที่สูงขึ้นตามไปด้วย

สำหรับพิสูจน์หลักการตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยเทคนิคแบบสามเส้าตามวัตถุประสงค์และประเด็นคำถามการวิจัยในข้อที่ 2 และ 3 จากการเทียบเคียงข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในธุรกิจโฮสเทลแต่ละแห่ง เพื่อประเมินความสอดคล้องของหน่วยวิเคราะห์ข้อมูล วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแสดงความสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	บทสัมภาษณ์	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
การใช้แรงบันดาลใจ	“การเอาโรงแรมเก่ามาปรับปรุงเป็น Hostel ด้วยเทคโนโลยี สำหรับชื่อ 9 คือ เราต้องการรำลึกถึงในหลวง ร.9 และยังหมายถึงสวรรค์ชั้น 9”	(วรพันธุ์ และจิตพันธ์, 2559; สุทธิพร และฉัตรวิญญู, 2561)
การกำหนดคุณลักษณะของสินค้าและบริการ	“มาคิดกันก่อนะ จะทำให้รับลูกค้าได้ทุกกลุ่มก็เลยแบ่งห้องเป็น ห้องพัก 4 ห้อง ห้อง 4 เตียง และ 6 เตียง มีห้อง common และคาเฟ่ และก็จะมีชา กาแฟ ผลไม้”	(Mansoor, L. U. and Mohamed Ai, H. M., 2015; ณดา, 2561)
การบริหารทำเลที่ตั้ง	“ที่นี่จะมีการใช้พื้นที่จาก Lobby กลายเป็นร้านกาแฟและที่รับประทานอาหารเข้าสู่การปล่อยเป็นพื้นที่ให้เช่า มีการใช้ให้ได้เยอะที่สุด”	(Khalid, J. et al., 2018; พีรวิธ, 2560; ระชนานท์, 2562)
การลงทุนและการบริหารรายได้	“ไม่เคย ไม่นั่นเรื่องทำการตลาด แต่เรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะกำหนดเลยว่า 1 อัตรา คิดเป็นรายชั่วโมง”	(Adebisi, O. S., 2017)
การวิเคราะห์พฤติกรรมของรับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย	“กลุ่ม Backpacker ที่เดินทางมาด้วยยานพาหนะขนส่งสาธารณะ วัยรุ่นที่ยังอยู่ในรั้วมหาวิทยาลัย และกลุ่มของผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว”	(Iftikhar, A. and Ajmal, A., 2015)
หลักการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อจำกัด	“กฎหมายบอกว่า ห้องพักไม่เกิน 20 เตียง ถ้ามักกว่า 20 จะต้องจดทะเบียนเป็นโรงแรม ซึ่งทางเจ้าของสามารถรับลูกค้าได้แค่ 20 คนเท่านั้น เจ้าของไม่มีความรู้ด้านโรงแรมมาก่อน ไม่ได้จบตรงสาย ต้องใช้เวลาการเรียนรู้สักพัก”	(พัทธ์ธีรา, 2558; ณดา, 2561)

สรุปผลและการอภิปรายผล

1. การให้ความหมายของธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลนิยามคำว่า “ธรรมาภิบาล” ในการดำเนินธุรกิจ หมายถึง แนวทางการบริหารทรัพยากรภายในองค์กรด้วยการสร้างเงื่อนไขการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ในขณะเดียวกันยังเป็นการแสดงความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการด้วยผลตอบแทนและ

การจัดสรรสวัสดิการที่เป็นธรรม เพื่อนำไปสู่การตระหนักถึงความศรัทธาที่มีต่อองค์กรด้วยความเต็มใจ รวมทั้งการคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร เป็นแนวคิดที่มีส่วนช่วยในการกระจายรายได้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของท้องถิ่นด้วยการสร้างงานสร้างอาชีพ ควบคู่กับการดำเนินงานตามระเบียบทางกฎหมายภายในประเทศไทยด้วยความสุจริตโปร่งใส สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธณัชนันท์ พิธีธนสิน (ธณัชนันท์, 2557) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่พักขนาดย่อมมีเป้าหมายในการดูแลรักษาสีเขียวและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาชุมชน โดยมีการแบ่งเงินรายได้จากผลประกอบการ พร้อมกับการระดมทุนบริจาคจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ จากกลุ่มของผู้ถือหุ้น เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงรักษาสถานที่สำคัญของชุมชน และสถานศึกษาของนักเรียนในพื้นที่ ซึ่งเป็นส่วนช่วยสนับสนุนภาพลักษณ์ของตราสินค้าในฐานะผู้อุปถัมภ์ ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มผู้ประกอบการยังคงเห็นพ้องเห็นสมควรมาตรการรักษาสีเขียวและสิ่งแวดล้อมที่เป็นพันธกิจสำคัญที่จะช่วยลดรายจ่ายบางประการได้ และสามารถควบคุมมลพิษที่เกิดขึ้นกับทรัพยากรทางธรรมชาติให้มีความสมบูรณ์

ถึงแม้ว่าการมุ่งหวังของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลส่วนใหญ่ยังคงต้องการที่จะสร้างผลกำไร จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนไปตามโครงสร้างเศรษฐกิจ โดยใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์ทางการจัดการแบบบูรณาการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสร้างธรรมาภิบาลในแบบฉบับของธุรกิจโฮสเทลยังคงเป็นสิ่งที่เกิดจากแนวคิดของผู้ประกอบการ ที่จะต้องอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างพอเพียง โดยจะต้องไม่หลงลืมที่จะบริหารความสมดุลด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการที่จะเป็นการสร้างรายได้ให้แก่กิจการ ผู้ให้บริการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการให้บริการ รวมถึงการดูแลรักษาความเสื่อมโทรมของสิ่งของและสิ่งแวดล้อมในฐานะแหล่งผลิตทรัพยากรในอุตสาหกรรมโรงแรม สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริณี สถาพรมงคลเลิศ, พรพล สวรรณรัตน์ และคมกริช วงศ์แซ (ปาริณี และคณะ, 2562) พบว่าการประกอบกิจการธุรกิจที่พักควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรตามขนาดโครงสร้างองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการลดต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการ อีกทั้งยังหมายถึงแนวความคิดการนำทรัพยากรกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งเป็นวิธีการที่ช่วยลดกระบวนการที่เสียเปล่าในการทำงาน นำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ได้รับคำชื่นชมยกย่องตามจากสังคมและกลุ่มผู้รับบริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคารารัตน์ ธาตุรักษ์ (คารารัตน์, 2562) พบว่าวิสัยทัศน์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักที่คำนึงถึงการพัฒนาศักยภาพความรู้ของผู้ให้บริการสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติตามแบบแผนที่แนบชัดและจะช่วยให้กลุ่มผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

2. แนวทางการก่อตั้งของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันจะต้องอาศัยการวางแผนการพัฒนาที่คำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางของธุรกิจโฮสเทลให้มีประสิทธิภาพสามารถดำรงอยู่ได้ในสนามแข่งขันภายใต้ประเด็นที่เกี่ยวข้อง 5 ประการ ได้แก่

2.1 การใช้แรงบันดาลใจในธุรกิจโฮสเทลที่มีสาเหตุมาจากความพร้อมของผู้ประกอบการ ด้วยทักษะความรู้จากสถานศึกษาและประสบการณ์เดินทางไปพักแรมในต่างพื้นที่ จึงเป็นที่มาของการสร้างสรรค์ธุรกิจที่พักขนาดย่อมที่ผู้ประกอบการบางรายตัดสินใจปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจที่พักขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีการประสบปัญหารายได้ลดลงภายใต้รูปแบบใหม่ของธุรกิจขนาดย่อมทดแทนผู้ประกอบการสามารถควบคุมทรัพยากรให้มีความเสี่ยงลดลงจากการใช้ต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการจำนวนมากมหาศาล ในขณะเดียวกันกลุ่มผู้ประกอบการจำนวนมากยังมีความสนใจที่จะต่อยอดที่พักอาศัยเดิมของครอบครัว รวมถึงการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจดั้งเดิมที่มีอยู่แล้ว

อาทิ ร้านอาหารและคาเฟ่ ซึ่งเป็นแนวคิดการแสวงหาโอกาสการสร้างรายได้ในพื้นที่เป้าหมายที่ต้องการให้ประสบความสำเร็จ ในขณะเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิพร เสฏฐิตานันท์ และฉัตรวิญญ์ องค์กรสิงห์ (สุทธิพร และฉัตรวิญญ์, 2561) พบว่าการเริ่มต้นดำเนินธุรกิจโฮสเทลส่วนใหญ่มีความได้เปรียบหากนำกิจการเก่าหรือธุรกิจเดิมกลับมาใช้ประโยชน์ซ้ำทางธุรกิจด้วยการปรับปรุงให้เป็นธุรกิจบริการห้องพักที่มีราคาไม่สูง ในขณะเดียวกันยังได้รับความสนใจในกลุ่มของผู้รับบริการที่กลุ่ม Backpack เนื่องจากใช้ทั้งเงินทุนน้อยและยังมีจำนวนบุคลากรเพียงไม่กี่อัตรา ซึ่งเป็นความได้เปรียบกิจการจะสามารถดำรงอยู่ได้เพียงแค่บริหารความสัมพันธ์อันดีกับสังคมและวัฒนธรรม พร้อมการค้นหาแรงบันดาลใจจากอัตลักษณ์ท้องถิ่น เพื่อนำมาใช้เป็นสถาปัตยกรรมที่น่าสนใจของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าพักมากยิ่งขึ้น

2.2 การกำหนดคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่มีความแตกต่างทางด้านกายภาพ ให้สามารถรองรับกลุ่มเป้าหมายได้ รวมทั้งการเลือกใช้อำนวยความสะดวกในห้องพักแต่ละประเภท โดยอ้างอิงจากธุรกิจโฮสเทลสากล ได้แก่ (1) ห้องพักแบบ Dorm สำหรับกลุ่ม Backpack ที่ส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาใช้บริการที่พักราคาประหยัด มีความเข้าใจในเงื่อนไขการแบ่งปันทรัพยากรภายในที่พักร่วมกับผู้อื่นได้ โดยจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการทุกคนทั้งชีวิต และทรัพย์สิน (2) ห้องพักแบบ Private สำหรับกลุ่มผู้รับบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเป็นคู่รักหรือครอบครัว ซึ่งภายในห้องพักจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใกล้เคียงกับธุรกิจโรงแรมทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mansoor, L. U. and Mohamed Ai, H. M. (Mansoor, L. U. and Mohamed Ai, H. M., 2015) พบว่าแนวทางการปรับปรุงคุณภาพของโฮสเทลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก และการรักษามาตรฐานความปลอดภัยจะช่วยให้กลุ่มผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเข้าพัก

2.3 การบริหารทำเลที่ตั้งให้เกิดมูลค่าด้วยการออกแบบพื้นที่ในการให้บริการให้มีสัดส่วน โดยเฉพาะบริเวณของพื้นที่ส่วนกลางที่ใช้สำหรับรองรับผู้รับบริการทั่วไป เช่น Lobby สระว่ายน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงการบริการได้ นอกจากนี้ทางผู้ประกอบการยังสามารถนำความเป็นศิลปะร่วมสมัยที่ประกอบไปด้วย โทนสีและการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของอาคารเข้ามาใช้ให้เป็นที่จดจำได้ อาทิ Loft Style และ Minimal Style สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khalid, J., Janee A. A., and Bustami, M. R. (Khalid, J. et al., 2018) พบว่าธุรกิจโฮสเทลมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับขนาดของพื้นที่ในการรองรับกลุ่มผู้รับบริการ อาทิ Lobby ในบางช่วงเวลาที่ไม่สามารถรองรับการลงทะเบียนจากกลุ่มผู้รับบริการจำนวนมาก รวมทั้งความบกพร่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องครัว เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรวัส เจนตระกูลโรจน์ (พีรวัส, 2560) พบว่าการจัดแบ่งพื้นที่ของธุรกิจโฮสเทลประกอบด้วย ส่วนของที่พัก ส่วนให้บริการ พื้นที่กิจกรรมของผู้รับบริการ พื้นที่ Lobby และส่วนสนับสนุนสำหรับจัดเก็บอุปกรณ์ รวมทั้งการเชื่อมโยงอัตลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบ ในขณะเดียวกันกลุ่มผู้ประกอบการจำนวนมากยังเลือกที่จะนำเสนอจุดเด่นของทรัพยากรในแต่ละทำเลที่ตั้ง รวมถึงการดึงดูดชุมชนและแหล่งธรรมชาติเข้ามาสนับสนุนความน่าสนใจของธุรกิจโฮสเทลได้อีกด้วย ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของระชานนท์ ทวีผล (ระชานนท์, 2562) พบว่าธุรกิจที่พักขนาดย่อมในเขตอำเภอหัวหินมีความน่าสนใจเนื่องจากภูมิศาสตร์ที่เป็นทะเลโอบล้อมด้วยภูเขา จึงทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากเชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่พักได้อย่างน่าสนใจ

2.4 การลงทุนและการบริหารรายได้ของกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจภายในครอบครัว จึงสามารถดูแลควบคุมต้นทุนด้านทรัพยากรบุคคลและการจัดสรรสวัสดิการตามจำนวนบุคลากร โดยตำแหน่งแม่บ้านเป็นอีกหนึ่งสายงานที่ทำหน้าที่ในการดูแลความสะอาดของพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งอาจพบข้อจำกัดในบางช่วงเวลาที่ไม่สามารถทำความสะอาดได้ทันตามกำหนดที่ผู้รับบริการรายใหม่กำลังเดินทางมาเข้าพัก เนื่องจากทางธุรกิจโฮสเทลส่วนใหญ่มีตำแหน่งแม่บ้าน มีอัตรากำลังคนเพียงแค่ 1 อัตราเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adebisi, O. S., Oletubo, A. A., Alade. T. J., and Aghogho, E. (Adebisi, O. S. et al., 2017) พบว่าการเข้ารับบริการธุรกิจโฮสเทลที่กลุ่มวัยรุ่นมัธยมศึกษาในโรงเรียนในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางและห้องพัก เนื่องจากการเข้าพักร่วมกับผู้เข้าพักคนอื่นบ่อยครั้งที่จะพบปริมาณขยะและความไม่เป็นระเบียบของพื้นที่ รวมถึงสิ่งๆที่ผู้รับบริการต้องการให้มีธุรกิจโฮสเทลเพิ่มเติม สถานที่ซักกรีดเข้ามาสนับสนุนการใช้ชีวิตที่ครบวงจรมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันธุรกิจโฮสเทลบางแห่งในเขตหัวหินยังคงนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารรายได้จากกลุ่ม OTAs ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมใช้เป็นช่องทางการสำรองห้องพัก รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการโต้ตอบสงสัยและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการของธุรกิจโฮสเทล ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นคนรุ่นใหม่ต้องการความรวดเร็วในการตอบสนองด้วยการใช้เทคโนโลยีเป็นหลักในการดำเนินชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชมิงคล ทองหล่อ, กัลยา กลีโอฟาร, บดินทร สมานิ, พรรัตน์ กำจัดภัย และ รติกร อยู่จันทร์ (รัชมิงคล และคณะ, 2562) พบว่าเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้อำนวยความสะดวกในฐานะเครื่องมือสำหรับการจำหน่ายห้องพักไปยังกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมถึงยังมีหน้าที่เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการรายอื่น ๆ ที่เคยมาใช้บริการในครั้งก่อน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างมีวิจารณญาณให้เห็นถึงความคุ้มค่าของการบริการที่มีคุณภาพ

2.5 การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวน 2 กลุ่มหลัก คือ ชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยส่วนใหญ่จะเลือกการเข้าพักในห้องแบบ Dorm ราคาประหยัดที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นนักเรียนนักศึกษา ซึ่งจะนิยมเดินทางมากับกลุ่มเพื่อนที่มีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี มีจำนวนตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ดังนั้นธุรกิจโฮสเทลจึงเปรียบเสมือนกับสถานที่พบปะสังสรรค์ระหว่างผู้เข้าพักที่มาจากหลากหลายภูมิภาคและเชื้อชาติ แต่อย่างไรก็ตามภายในห้องพักแบบ Dorm จะมีการจัดวางตู้เก็บสัมภาระส่วนบุคคลขนาดที่เหมาะสมเอาไว้ใช้สำหรับใช้งานส่วนบุคคล และมีการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับไว้ใช้ในการเข้าห้องน้ำสาธารณะ เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดศีรษะ เป็นต้น ตลอดจนตามความหลากหลายทางพฤติกรรมของผู้รับบริการยังมีความเกี่ยวข้องกับเพศสภาพ โดยเฉพาะเพศหญิงมีความต้องการความเป็นส่วนตัวในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันมากกว่าเพศชาย รวมทั้งการปฏิเสธสิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องออกแบบห้องพักอาศัยและห้องน้ำแยกเฉพาะในกลุ่มของผู้รับบริการตามเพศสภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Iftikhar, A. and Ajmal, A. (Iftikhar, A. and Ajmal, A., 2015) พบว่าธุรกิจโฮสเทลเป็นแหล่งรวบรวมความหลากหลายระหว่างบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการวัยรุ่นที่มีเพศ ภูมิสำเนา เชื้อชาติ และศาสนาที่แตกต่างกันไป โดยจะต้องมาอยู่พักอาศัยค้างคืนร่วมกัน สิ่งที่น่าประหลาดใจได้ชัดมากที่สุดเกิดจากผู้ชายที่มักแสดงพฤติกรรมที่มีความรุนแรงในระหว่างการใช้บริการ อาทิ การส่งเสียงดังในพื้นที่ส่วนกลาง การสูบบุหรี่ การเพิ่มปริมาณขยะและการไม่รักษาความสะอาด ถึงแม้ว่าธุรกิจโฮสเทลส่วนใหญ่จะมีการแบ่งแยกพื้นที่การให้บริการของชายและหญิงแล้วก็ตาม ซึ่งปัญหาเหล่านี้ยังเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

3. หลักการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อจำกัดของธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม กรณีศึกษาธุรกิจโฮสเทลในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลส่วนใหญ่ดำเนินการจดทะเบียนเป็นธุรกิจที่พักที่มีจำนวนห้องพักภายในอาคารเดียวกันไม่เกิน 4 ห้อง และจะต้องรองรับกลุ่มผู้รับบริการได้ไม่เกิน 20 คน กลายเป็นข้อจำกัดในการสร้างกำไรให้แก่ผู้ประกอบการ จึงมีผู้ประกอบการบางรายตัดสินใจที่จะปรับเปลี่ยนการจดทะเบียนเป็นธุรกิจที่พักประเภทโรงแรมให้สามารถรองรับผู้รับบริการได้มากกว่าธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรม แต่ในขณะเดียวกันยังพบว่า ธุรกิจโฮสเทลบางแห่งที่จดทะเบียนเป็นธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมและมีจำนวนของห้องพักกับจำนวนเตียงไม่สัมพันธ์กันกับข้อกฎหมาย จึงกลายเป็นช่องว่างที่ผู้ประกอบการสามารถหลีกเลี่ยงด้วยการให้เหตุผลว่าห้องพักที่เหลือเป็นส่วนหนึ่งของที่พักอาศัยไม่ได้เปิดให้บริการ เพื่อหลีกเลี่ยงการเสียภาษีในรูปแบบของธุรกิจโรงแรม แต่ความเป็นจริงแล้วผู้ประกอบการยังคงมีการเปิดให้บริการในช่วงที่ห้องพักมีความต้องการสูง โดยเฉพาะช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวและวันหยุดสุดสัปดาห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธธิดา ศรีประทีภ (พัทธธิดา, 2558) พบว่าธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมยกเว้นมาตราที่ 4 (3) ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ที่มีการเทียบเคียงรายละเอียดของนานาชาติประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา จีน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ เป็นต้น เพื่อควบคุมความปลอดภัยและการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่ที่พักรูมนั้นจะดำเนินการโดยชาวบ้านที่ดัดแปลงเพื่อเป็นรายได้ จึงพบข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับบทลงโทษที่ผู้ประกอบการมักจะละเลยไม่ยึดถือปฏิบัติตามการเสียภาษีให้ถูกต้อง และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพจากแหล่งกำเนิดมลพิษ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการศึกษาพบว่า การกำหนดสัดส่วนของพื้นที่ในการให้บริการของธุรกิจโฮสเทลตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคารที่ผู้ประกอบการจะต้องมีการออกแบบเชิงโครงสร้างที่ปลอดภัย รวมทั้งการพิจารณาการดัดแปลงหรือต่อเติมให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน ส่งผลให้บริเวณ Lobby ไม่สามารถรองรับการลงทะเบียนเข้าพักพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ผู้รับบริการอาจจะต้องรอคอยกระบวนการบริการที่เป็นเวลานาน ซึ่งทางผู้ประกอบการควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการดังกล่าวให้มีความกระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อาทิ การลงทะเบียนและการพิจารณาเอกสารประกอบการเข้าพักล่วงหน้า รวมทั้งการฝึกฝนผู้ให้บริการในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น แม่บ้าน บริกร คนสวน เป็นต้น เพื่อให้มีทักษะความสามารถในการสนับสนุนภาระงานลงทะเบียนการเข้าพักของแขกก่อนรับ และการช่วยประสานงานกับผู้รับบริการเมื่อต้องการความช่วยเหลือในช่วงก่อน-หลังการเข้าพัก

1.2 จากการศึกษาพบว่า ช่องว่างของกฎหมายการดำเนินธุรกิจที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมยังเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการบางรายฉวยโอกาสเปิดให้บริการห้องพักในบางช่วงเวลา เนื่องจากต้องการหลีกเลี่ยงการจดทะเบียนและการเสียภาษีที่ถูกต้อง ซึ่งยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากทางรัฐบาลยังคงไม่มีกระบวนการตรวจสอบย้อนหลังอย่างจริงจัง ทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจขาดธรรมาภิบาลและความเท่าเทียมกันระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลรายอื่นและกลุ่มธุรกิจที่พักประเภทโรงแรมอื่น ๆ ในเขตอำเภอหัวหินอีกด้วย ดังนั้นทางหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนและชำระภาษีของธุรกิจโฮสเทลควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง

ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือภาษีนิติบุคคล และกฎหมายด้านความปลอดภัยของผู้เข้าพัก ตลอดจนการทบทวนการตรวจสอบด้วยวิธีการสุ่มตรวจมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาเป็นประจำ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่มีความสนใจสามารถศึกษาความเกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจโฮสเทล โดยเชื่อมโยงประเด็นที่เจาะลึกมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้รับบริการจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ร่วมกับคณะผู้ประเมินคุณภาพจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรัฐบาล เพื่อการศึกษาถึงกระบวนการจัดการที่ผู้ประกอบการจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายให้ถูกต้อง นอกจากนี้จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการแล้วขอบเขตดังกล่าวยังช่วยลดความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม

2.2 การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่มีความสนใจสามารถศึกษาประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากข้อกฎหมายในกลุ่มของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนแบบโรงแรมประเภทที่ 1 - 4 ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 เพื่อการขยายผลลัพธ์ทางการศึกษาให้ครอบคลุมอุตสาหกรรมโรงแรม สามารถเปรียบเทียบให้เห็นถึงโอกาสและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการจะต้องวางแผนสำรองในการรับมือกับสิ่งที่คาดว่าจะกระทบต่อการจัดการภายในองค์กรต่อไป

2.3 การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่มีความสนใจควรศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการที่มีต่อข้อกฎหมายที่ธุรกิจโฮสเทลนำมาใช้ในการให้บริการด้วยวิธีวิทยางานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสำรวจปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกลุ่มผู้รับบริการที่ตัดสินใจมาใช้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตพื้นที่ต่าง ๆ

References

- กรุงเทพธุรกิจ. (2562). ทำโรงแรมให้ถูกกฎหมายข้อเสนอแนะจาก **The Boutique King**. เข้าถึงเมื่อ (12 ตุลาคม 2562). เข้าถึงได้จาก (<https://www.bangkokbiznews.com/pr/detail/66126?fbclid=IwAR1o5fY0rkoLuduvjbl0OMWMq6-M-dHwJYubJwqCm odBSzUfhKJGfbqxDA>)
- ชรรค์ศักดิ์ บัรรพพันธ์. (2554). วิจัยเชิงคุณภาพไม่ยากอย่างที่คิด. กรุงเทพมหานคร: คอมมูเนติไซน์แอนด์พริ้นท์
- ณดา ทับทิมจรรยา. (2561). การประกอบธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อรองรับ Persumer 4.0. วารสารปัญญาภิวัฒน์. ปีที่ 10, ฉบับที่ 1, หน้า 261-275
- คารารัตน์ ธาตุรักษ์. (2562). อิทธิพลของการเรียนรู้ขององค์กรและวิสัยทัศน์ระยะยาวที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. ปีที่ 16, ฉบับที่ 1, หน้า 56-65
- ธณัชนันท์ พิธิธินสิน. (2557). กระบวนการพัฒนาโรงแรมบูติคที่มีกิจการเพื่อสังคม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาเคหะพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นจริ นิยมกมลชัย และชลลิสสา กัลยาณมิตร. (2562). การท่องเที่ยวยุคดิจิทัลและนัยต่อรายรับภาคการท่องเที่ยวไทย. เข้าถึงเมื่อ (5 พฤศจิกายน 2562). เข้าถึงได้จาก (https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_16Apr2019.aspx?fbclid=IwAR3uBrZl1Ieqn0iW_UiSvBMiheeEF9rIYPtnX6plAfe9YNt3r0t0XIx62Y)

- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). **Hostel ต้องปรับตัวอย่างไร ให้อยู่ชนะใจนักท่องเที่ยว**. เข้าถึงเมื่อ (5 พฤศจิกายน 2562). เข้าถึงได้จาก (<https://www.prachachat.net/tourism/news-3779>)
- ปาริณี สถาพรมงคลเลิศ, พรลพัส สุวรรณรัตน์ และคมกริช วงศ์แซ. (2562). ผลกระทบของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 11, ฉบับที่ 2, หน้า 1-10
- พิรวัส เจนตระกูลโจจน์. (2560). แนวทางการออกแบบโฮสเทลที่สื่อถึงอัตลักษณ์ของจังหวัดกาญจนบุรี: กรณีศึกษาโฮสเทลพาสุข. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์ คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- พัทธิธิดา ศรีประทักษ์. (2558). มาตรการทางกฎหมายเพื่อความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการประกอบธุรกิจเพื่อการพักผ่อนที่ไม่ใช่โรงแรม. วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- มณฑิรา มีรส. (2558). รูปแบบการประยุกต์ใช้หลักธรรมภิบาลในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกรณีศึกษา จังหวัดปราจีนบุรี. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ระชานนท์ ทวีผล. (2562). แนวทางการจัดการอัตลักษณ์โฮมสเตย์ไทย กรณีศึกษาจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ปีที่ 14, ฉบับที่ 48, หน้า 22-33
- รัชมณกุล ทองหล่อ, กัลยา กลิโอฟาร, บดินทร สมาน, พรรัตน์ กำจัดภัย และรติกร อยู่จันทร์. (2562). นวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจสยาม สเตเดียม โฮสเทล: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**. ปีที่ 12, ฉบับที่ 3, หน้า 183-198
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตพันธ์ ศรีภักสิทธิ์ (2559). **Hostel Bible**. กรุงเทพมหานคร: ทงทันส่วนจำกัด ภาพพิมพ์
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตพันธ์ ศรีภักสิทธิ์ (2562). กฎหมายสำหรับที่พักและโรงแรมขนาดเล็ก **Law for Small Hotels**. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์ จำกัด
- ศุภวรรณ ธนอมเกียรติภูมิ. (2562). เจาะตลาดโฮ(ส)เทล รับกระแสนักท่องเที่ยว FIT โต. เข้าถึงเมื่อ (11 ตุลาคม 2562). เข้าถึงได้จาก (<https://www.blrbangkok.com/CoverStory/ตลาดโฮสเทล-ธุรกิจโฮสเทล-ท่องเที่ยวไทย62-นักท่องเที่ยว>)
- सानิตย์ หนูนิล. (2559). ธรรมภิบาลในองค์การภาคเอกชน: ธุรกิจภาคบริการ. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย. ปีที่ 36, ฉบับที่ 2, หน้า 57-76
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). วิวัฒนาการวิจัยเชิงคุณภาพ ยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: ทงทันส่วนจำกัดสามลดา
- สุทธิพร เสฏฐิธานันท์ และฉัตรวิรัช องค์กร. (2561). นวัตกรรมการศึกษา: การดำรงอยู่ของโฮสเทลในสังคมไทย. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. ปีที่ 18, ฉบับที่ 1, หน้า 128-134
- Adebisi, O. S., Oletubo, A. A., Alade. T. J., and Aghogho, E. (2017). Perspectives of Students on Private Hostel Facilities in Proximity to the Federal University of Technology, Akure, Nigeria. **Journal of Poverty, Investment and Development**. Vol. 33, No. 2017, pp. 31-36
- Ahmad, S., Shahid, M., and Banu, S. (2018). Hostel Life and Educational Performance: A Comparative Study of University Students, Pakistan. **International Journal of Research in Humanities and Social Studies**. Vol. 5, Issue 4, pp. 31-35

- Iftikhar, A. and Ajmal, A. (2015). A Qualitative Study Investigating the Impact of Hostel Life. **International Journal of Emergency Mental Health and Human Resilience**. Vol. 17, No. 2, pp. 511-515
- Khalid, J., Janee A. A., and Bustami, M. R. (2018). Critical Factors Affecting International Students' Satisfaction of Hostel Facilities: A Case Study of Universiti Sains Malaysia. **Prosiding Konvensyen Kepengetuaan Dan Felo Penghuni Kolej**. No. 2018, pp. 71-79
- Macmillan, T. (1971). **The Delphi Technique, Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development**. Monterey: California
- Mansoor, L. U. and Mohamed Ai, H. M. (2015). **Impact of Hostel Students' Satisfaction on Their Academic Performance in Sri Lankan University**. Access (6 August 2019). Available (https://www.researchgate.net/publication/328450578_IMPACT_OF_HOSTEL_STUDENTS'_SATISFACTION_ON_THEIR_ACADEMIC_PERFORMANCE_IN_SRI_LANKAN_UNIVERSITIES?fbclid=IwAR2VnYCHxi8WM0Kw0d_I_JLRWdScNVfbj_yfeEzaTxkeKdOGQj8hXq8GZYQ)
- Memon, M., Solangi, M. A., and Abro, S. (2018). Analysis of Students' Satisfaction with Hostel Facilities: A Case study. **Sindh University Research Journal**. Vol. 50, No. 1, pp. 95-100