

บทที่ 5

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจที่พักแรมโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วนคือ การจัดการธุรกิจโฮสเทล และการวัดศักยภาพการจัดการธุรกิจโฮสเทล ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้คือ

5.1 การจัดการธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

หัวข้อนี้เป็นการศึกษาการจัดการด้านการให้บริการ ด้านการตั้งราคา ด้านการตลาด และด้านการเงิน ของธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

5.1.1 สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านโครงสร้างของธุรกิจ องค์ประกอบด้านแรงงานและการจ้างงาน และด้านสภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 มีการบริหารงานแบบไม่ซับซ้อนลักษณะคล้ายครอบครัว ควบคุมดูแลพนักงานแบบพี่น้อง ผู้ประกอบการไม่มีการวางแผนการดำเนินงานที่เป็นลักษณะทางการ เนื่องจากเป็นการจัดการภายในที่ไม่ซับซ้อน มิได้มีการจัดการประชุมเป็นวาระเนื่องจากมีจำนวนพนักงานน้อยและสามารถควบคุมดูแลได้ด้วยตนเอง เมื่อเกิดปัญหาขึ้น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ต้องมีการเข้าที่ประชุมหรือผ่านขั้นตอนเหมือนธุรกิจที่พักประเภทโรงแรม สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้คือ

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลกิจการให้เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อยในทุกด้านทั้งการบริหารจัดการ การประชุมชี้แจงการดำเนินงานให้แก่พนักงาน เข้า

กำหนดอัตราค่าที่พัก การตลาดทำการประชาสัมพันธ์ติดต่อลูกค้า และการเงินดูแลตรวจสอบรายรับรายจ่ายกิจการ ทำการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อการพัฒนาธุรกิจ ดูแลในเรื่องบริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก เช่นการนำเที่ยว การให้ความรู้ท้องถิ่น ประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม

2) ผู้จัดการ ทำหน้าที่รับผิดชอบงานแทนผู้ประกอบการเวลาผู้ประกอบการไม่สะดวกหรือออกไปข้างนอก ทำหน้าที่จัดซื้อของเข้ามาภายในโฮสเทล ทำบัญชีการเงินของที่พักที่ต้องมีการบันทึกรายรับ-รายจ่ายทุกวัน ดูแลผู้เข้าพักในเรื่องของการ เช็คอิน เช็คเอาท์ ให้ข้อมูลสถานที่ต่างๆอย่างคร่าวๆให้แก่แขกที่มาพัก

3) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่โฮสเทลทั้งหมด ดูแลทำความสะอาดและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในที่พัก จัดตกแต่งที่พักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพัก

ผู้ประกอบการสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลังจากสำเร็จการศึกษาได้ประกอบอาชีพนักคุุเทศก์ และได้้นำประสบการณ์ ทักษะ และความรู้ที่ได้รับ นำมาเปิดธุรกิจโฮสเทลด้วยตนเอง และได้มีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ จากการให้คำแนะนำจากแขกประสบการณ์ที่ได้รับจากการดูแลผู้เข้าพักในแต่ละรายอย่างใกล้ชิด นำมาปรับปรุงให้ที่พักมีความทันสมัยและคงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของโฮสเทลไว้ นอกจากนี้แล้วโฮสเทลยังมีบทบาทในชุมชนโดยมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ ส่งเสริมชุมชนในหลายๆด้าน เช่น การทำความสะอาดบริเวณโดยรอบที่พักอาศัย ในบริเวณชุมชนที่อาศัยอยู่ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ชุมชนจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เช่นงานประเพณีท้องถิ่น งานสงกรานต์ งานลอยกระทง เป็นต้น

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

สไปซ์ไทยแบคแพคเกอร์ มีการจ้างพนักงานผู้หญิง จำนวน 2 คน เป็นแรงงานในพื้นที่ทั้งหมด โดยผู้ประกอบการทำการคัดเลือกแรงงานด้วยตนเอง โดยอาศัยการแนะนำโดยคนรู้จัก และมีการให้ความรู้และฝึกสอนพนักงานทั้งสองคน ให้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการจัดการที่พัก การสื่อสารกับแขกเบื้องต้น เป็นต้นการคิดอัตราค่าแรงคิดให้เป็นรายเดือน ผู้จัดการคิดอัตราค่าแรงจะคิดเป็นรายเดือน ๆ ละ 12,000 บาทต่อเดือน พนักงานทำความสะอาดคิดอัตราค่าแรงเป็นรายเดือนๆ ละ 6,500 บาท ต่อเดือน และจะมีการจ้างพนักงานทำความสะอาดพิเศษจากภายนอก ทุก

วันอาทิตย์ของเดือน 1 คน วันละ 400 บาท ปัจจุบันยังไม่มี การปรับอัตราค่าจ้าง แต่จะมีโบนัสสิ้นปี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานและมีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานตามความเหมาะสม ได้แก่ ลาป่วย ทุพพลภาพ ค่าอาหาร ซึ่งสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ มีการปฏิบัติต่อแรงงานและดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้อง เหมาะสมและให้ความสำคัญเหมือนคนในครอบครัว นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทักษะการทำงาน เมื่อผู้ประกอบการได้ไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่จะมีการนำมาแนะนำในการทำงานให้แก่ผู้จัดการ สำหรับปัญหาการจ้างแรงงานจะเป็นการขาดแคลนคนในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งจะ ทำให้มีแขกมาพักมากขึ้น ทำให้การดูแลไม่ทั่วถึง ผู้ประกอบการก็จะมีการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนเพื่อมาช่วยในการรับรองแขกและมีการจ่ายค่าจ้างตามชั่วโมงการทำงานหรือแล้วแต่ความสมัครใจของผู้ประกอบการ

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ มีสภาพที่พักเป็นอาคารบ้านพักอาศัยหนึ่งหลัง สองชั้น โดยมีรูปแบบห้องพักแบบเดี่ยวคือ ลักษณะห้องพักรวมเป็นเตียงสองชั้นทั้งหมด มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ ตู้เย็น และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก โดยจะเป็นของสาธารณะ คือใช้ร่วมกัน แต่ห้องน้ำจะแยกไว้ตามห้องพัก โดยห้องพัก จะเป็นเป็นห้องนอนรวม เฉพาะผู้เข้าพักเพศหญิง จำนวน 8 ที่ เป็นเตียงสองชั้น จำนวน 4 เตียง และมีห้องน้ำในตัว 1 ห้อง ห้องนอนรวมหญิง และชาย 4เตียง ห้องน้ำใช้ส่วนสาธารณะ จำนวน 2 ห้อง และห้องนอนรวมหญิงและชาย จำนวน 8 เตียง และมีห้องน้ำในตัวอีก 1 ห้อง โดยในแต่ละห้องจะมีเครื่องปรับอากาศอยู่ภายในห้อง และมีเครื่องทำน้ำอุ่นในห้องน้ำทุกห้อง มี โทรทัศน์จัดไว้ให้บริการในพื้นที่สาธารณะในที่พัก และทางที่พัก มีจัดพื้นที่ทำอาหาร ห้องครัว ตู้เย็น เตาประกอบอาหารไว้ให้บริการให้ผู้เข้าพักอยากซื้อวัตถุดิบมาประกอบอาหารรับประทานกันเองในที่พัก

การให้บริการของสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์นั้น มีความหลากหลายเพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพัก ซึ่งจากที่ตัวผู้ประกอบการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ จึงมีความเชี่ยวชาญในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆเป็นอย่างดี จึงมีการบริการนำเที่ยวให้แก่ผู้เข้าพักที่สนใจ บริการอินเทอร์เน็ต ไว-ไฟ ครอบคลุมบริเวณโดยรอบที่พัก บริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ ขาขนมนขบเคี้ยว เครื่องดื่ม และมีบริการอาหารเช้าให้โดยเป็นอาหารสากล เพื่อให้แขกทุกคนสามารถรับประทานได้ บริการจองที่พัก ยานพาหนะ บริการ

วางแผนการท่องเที่ยว และจองแผนการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยแก่ผู้เข้าพัก สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์มีข้อห้าม กฎเกณฑ์ และระเบียบการให้บริการคือ ผู้จัดการจะประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์ตั้งแต่เวลา 8:00- 22:00น. โดยประมาณ หลังจากนั้นจะปิดประตูด้านหน้าที่พัก แต่จะมีกุญแจสำหรับประตูหลังไว้ให้ผู้เข้าพักสามารถเข้าออกได้ในเวลา นอกเหนือจากเวลาดังกล่าว ห้ามเล่นการพนัน ผู้เข้าพักสามารถสูบบุหรี่ได้ที่บริเวณนอกที่พัก ห้ามส่งเสียงดังในยามวิกาล แจ้งออกจากที่พัก (Check-Out) ก่อนเวลา 12:00น.

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ ในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบคือวิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพักโดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ จะพิจารณาการตั้งราคาจากสภาพห้องพักโดยประเมินจากไฮสเทลคู่แข่ง แล้วนำมาประเมินกับที่พักของตนเองว่าราคามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยจะมีส่วนลดค่าห้องพักสำหรับผู้เข้าพักที่มีการจองผ่านระบบเว็บไซต์ แต่จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าที่พักตามฤดูกาลท่องเที่ยว และมีการกำหนดราคาที่ชัดเจน ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา

2.2) ราคาของห้องพัก

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ มีการกำหนดราคาของที่พักราคาเดียว คืออัตราค่าที่พัก 250 บาท ต่อคนต่อคืน ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่า เป็นราคาที่มีความเหมาะสมกับสภาพห้องพัก และลูกค้ามีความพึงพอใจง่ายเนื่องจากการบริการและความสะอาดของห้องพัก ประกอบกับผู้เข้าพักส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ ราคาจึงไม่ถือว่าแพงเกินไปสำหรับราคาที่พักในระดับสากล ส่วนการแข่งขันด้านราคาสำหรับคู่แข่งในพื้นที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการค้าเนินธุรกิจมากนัก เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าประจำส่วนหนึ่งมาใช้บริการที่พักอยู่แล้วและทางที่พักยังได้รับรางวัลจากเว็บไซต์รวบรวมที่พักระดับสากลว่าเป็นที่พักยอดเยี่ยมของประเทศไทยในปี 2551 อีกด้วย จึงทำให้มีฐานลูกค้าอยู่มาก และยังไม่มีความโน้มที่จะปรับขึ้นอัตราค่าที่พักในอนาคต

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านกลุ่มลูกค้า ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ ผู้ประกอบการไม่มีการวางแผนด้านการดำเนินงานและการตลาด มีกลุ่มลูกค้าในปี 2554 จำนวน 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 95 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าชาวจรคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้าชาวต่างประเทศ และเป็นลูกค้าชาวจร คิดเป็นร้อยละ 15 ของจำนวนลูกค้าชาวต่างประเทศ) และกลุ่มลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าประจำคิดเป็นร้อยละ 1 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย และลูกค้าชาวจรคิดเป็นร้อยละ 4 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย) มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 98% ของจำนวนห้องพักทั้งหมด มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุด ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนกรกฎาคมของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 3 ช่องทางคือ ทางเว็บไซต์ ลูกค้าแนะนำกันเอง และลูกค้าหาเอง สำหรับทางเว็บไซต์ ถ้ามีการจองผ่านจากทางเว็บไซต์ จะได้รับส่วนลด 10% ต่อคืน โดยจะได้รับส่วนลดเป็นระยะเวลา 3 คืน และคืนที่ 4 เป็นต้นไปก็จะจ่ายราคาที่พักตามปกติ และสำหรับลูกค้าที่มาพักที่โฮสเทลในระยะยาวมากกว่า 2 สัปดาห์ขึ้นไป สามารถติดต่อขอสมัครเป็นอาสาสมัครช่วยงานของทางโฮสเทลได้ ซึ่งทางโฮสเทลเรียกว่า “Spicy Crew” ซึ่งลักษณะของงานจะเป็นการช่วยเหลือผู้เข้าพักที่เข้ามาพักในเรื่องของการประสานงาน เช็คอิน เช็คเอาท์ การให้บริการทางด้านข้อมูลต่างๆ การนำเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากโฮสเทลมากนัก โดยจะได้รับค่าตอบแทนเป็นที่พักอาศัยและอาหารเช้าให้ แทนค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน การส่งเสริมการขายแบบนี้นอกจากที่โฮสเทลจะประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านของการจ้างพนักงานแล้วยังลดปัญหาการขาดแคลนของพนักงานได้อีกด้วย

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งทางการตลาด

ผู้ประกอบการสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์มีความเห็นว่า จุดแข็งทางการตลาดของตนคือการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดทุกอย่างเกี่ยวกับที่พักลงในเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็น อัตราค่าที่พัก สภาพห้องพักจริง การให้บริการ รูปภาพการทำกิจกรรมต่างๆร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า รวมไปถึงการใช้ภาษาอังกฤษในการทำประชาสัมพันธ์ทั้งหมด ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจในการเข้าพักได้ง่ายขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็ถือเป็นจุดอ่อนทางการตลาดด้วย เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์นั้น เป็นการประชาสัมพันธ์ที่เป็นสาธารณะ ทำให้คู่แข่งรายอื่นๆสามารถเห็นการจัดการและสามารถนำไปลอกเลียนแบบกับธุรกิจที่พักของตนเองได้

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ในด้านของแหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน และในส่วนของการทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ (ตาราง 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ไม่มีการวางแผนด้านการเงิน เพราะตั้งแต่เริ่มธุรกิจ ตัวผู้ประกอบการมีแหล่งเงินทุน เป็นเงินทุนส่วนตัวประมาณ 500,000 บาท ซึ่งเป็นยอดในการใช้จดทะเบียนธุรกิจ โดยจดทะเบียนลักษณะของ บ้านพักให้เช่า ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเป็นเงินประมาณ 490,000 บาท ประกอบด้วย ค่าเช่าที่พัก ซึ่งเป็นบ้านเปิดให้เช่าในหมู่บ้านจัดสรร ค่าเฟอร์นิเจอร์เครื่องนอนและอุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปีประมาณ 1,200,000 บาท มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี เนื่องจากไม่มีปัญหาเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อ หนี้ค้างชำระ แต่อย่างไร

4.2) ระยะเวลาคืนทุน การทำบัญชี การชำระภาษี

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยคือ 2 ปี ซึ่งในปัจจุบันไม่มีภาระหนี้สิน เพราะได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลานาน ประกอบกับการที่มีลูกค้าเข้ามาพักอย่างสม่ำเสมอและมีจำนวนที่มากจึงทำให้สามารถคืนทุนได้ภายในระยะเวลา 2 ปีแรกที่เริ่มกิจการ การดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผู้จัดการจะเป็นผู้ตรวจสอบและจัดการเกี่ยวกับรายการใช้จ่ายต่างๆด้วยตนเอง โดยผู้ประกอบการจะมีการตรวจสอบ 4 ครั้งต่อปี มีการจัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่ม

เปิดดำเนินการเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละเดือน โดยผู้จัดการเป็นผู้จัดทำบัญชีและให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ตรวจสอบอยู่เป็นครั้งคราว ส่วนการชำระภาษีในปี 2554 มีการชำระภาษี 5 รายการคือ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5.1.2 กองแกว้เหือนคำเชียงใหม่โฮม

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการกองแกว้เหือนคำเชียงใหม่โฮม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านโครงสร้างของธุรกิจ องค์ประกอบด้านแรงงานและการจ้างงาน และองค์ประกอบด้านสภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของกองแกว้เหือนคำเชียงใหม่โฮม เป็นแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 มีการบริหารงานแบบหุ้นส่วนระหว่างเพื่อน โดยประกอบไปด้วยหุ้นส่วนด้วยกันทั้งหมด 4 คน แต่กิจการส่วนใหญ่จะดูแลกันเอง 3 คน เพราะ อีก 1 คนเป็นเจ้าของพื้นที่ที่ใช้เป็นโฮสเทล ตัวผู้ประกอบการทั้ง 3 คนจะเป็นผู้รับผิดชอบงานและแบ่งหน้าที่กันตามช่วงเวลาและความเหมาะสม ไม่มีตำแหน่งที่แน่นอนตายตัว มีการประชุมกันเองบ้างเป็นบางครั้งตามเห็นสมควร เนื่องจากหุ้นส่วนทั้ง 3 เป็นเพื่อนกันจึงไม่ได้มีการวางแผนอย่างเป็นทางการ แต่จะมีการรายงานผลการประกอบธุรกิจเป็นระยะๆระหว่างกันเพื่อให้ ผู้ประกอบการทั้ง 4 คน รับทราบความเคลื่อนไหว สถานการณ์ของโฮสเทล ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้รับข้อมูลที่เท่าเทียมกัน ผู้ประกอบการจะรับผิดชอบดำเนินงานทั้งหมดด้วยตนเองทั้งหมด มีการจ้างพนักงานทำความสะอาด 1 คน และมีการจ้าง พนักงานรักษาความปลอดภัยจากบริษัทรักษาความปลอดภัย 1 คน โดยผู้ประกอบการจะพักที่โฮสเทลด้วยเพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการและดูแลธุรกิจให้เกิดความเรียบร้อย กองแกว้เหือนคำเชียงใหม่โฮมมีโครงสร้างการบริหารงานและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้คือ (รูป 5.2)

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่ดูแลบริหารจัดการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกด้าน คือ ด้านการบริการติดต่อประสานงานรับจองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก ด้อนรับลูกค้า ดูแลความเรียบร้อยเวลาลูกค้าเข้าออกที่พัก อำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ด้านการตั้งราคาเป็นผู้กำหนดราคา

ของห้องพัก ด้านการตลาดติดต่อประชาสัมพันธ์โฮสเทลของตนผ่านสื่อต่างๆ นามบัตร ใบปลิว ด้านการเงิน จัดเก็บค่าห้องพัก จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ดูแลค่าใช้จ่ายของกิจการ

2) พนักงานทำความสะอาด ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยภายในและภายนอก โฮสเทล จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ คำนึงรับลูกค้า ช่วยลงทะเบียนเข้าพักและงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

3) พนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้ประกอบการมีการว่าจ้างจากบริษัทรักษาความปลอดภัยอีกทอดหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ในเวลากลางคืนตั้งแต่เวลา 18:00 น. - 06:00น. ทำหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยของบริเวณที่พักในยามวิกาล ป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ในกรณีต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น

ในอนาคตผู้ประกอบการต้องการที่จะขยายขอบเขตทางด้านการให้บริการโดยการจัดนำเที่ยว เดินป่า และพาผู้เข้าพักออกไปทำกิจกรรมภายนอก เพราะปัจจุบันตัวพื้นที่ อาณาบริเวณ และตัวที่พัก มีขนาดที่ผู้ประกอบการคิดว่าเพียงพอต่อความต้องการแล้ว จึงอยากมีการพัฒนาในด้านของบริการเพื่อพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจให้สูงขึ้นไปอีก

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม มีการจ้างแรงงานหญิงซึ่งเป็นคนในพื้นที่ จำนวน 1 คน และจ้างแรงงานจากบริษัทรักษาความปลอดภัย 1 คน สำหรับแรงงานหญิงซึ่งทำหน้าที่แม่บ้าน จะทำการคัดเลือกแรงงานด้วยตนเองโดยวิธีการทดลองงาน การคิดอัตราค่าแรงให้เป็นเดือนๆละ 4,500 บาทสำหรับแม่บ้าน และ 4,000 บาท สำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัย ไม่มีการปรับค่าแรงให้แก่พนักงาน แต่จะมีค่าล่วงเวลาทำงานให้เป็นรายชั่วโมงๆละ 20 บาท มีสวัสดิการให้พนักงานเป็น โบนัสสิ้นปี ตามเห็นสมควร ให้ลาป่วย ลาภักได้โดยไม่มีการหักเงิน มีการปฏิบัติต่อแรงงานดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม มีสภาพห้องพัก แบ่งเป็น 8 ห้อง โดยเป็นห้องพักสำหรับผู้เข้าพักที่ต้องการความเป็นส่วนตัว (private) ห้องละ 2 เตียง จำนวน 6 ห้อง โดยในห้องประเภทส่วนตัวจะมีเคเบิลทีวี เครื่องทำน้ำอุ่นและห้องน้ำในตัวห้องพัก และเป็นห้องประเภทหอพัก (dormitory) ทั้งหมด 2 ห้องใหญ่ โดยจะเป็นห้องแยกชาย-หญิง โดย 1 ห้องสามารถเข้าพักได้ 8 คน

เป็นลักษณะเตียงสองชั้น จำนวน 4 เตียงต่อห้อง สำหรับที่พักแบบหอพักจะไม่มีโทรทัศน์ไว้ให้บริการ ผู้ประกอบการเห็นว่า ห้องพักและเครื่องใช้ภายในมีความเหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี มีการดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอุปกรณ์ห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

การให้บริการของกองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม มีการบริการให้แก่ผู้เข้าพักตามลำดับสำคัญ คือ บริการข้อมูลที่น่าสนใจ บริการจองห้องพัก และอำนวยความสะดวกต่างๆแก่ผู้ที่มาพัก บริการเครื่องคั่วและอาหารว่างตลอดเวลา บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ อินเทอร์เน็ตไวไฟ ครอบคลุมทั้งโฮสเทล บริการให้เช่ามอเตอร์ไซค์และจักรยาน สำหรับในช่วงที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งที่พักจะถูกจองไว้เต็มหมด ทางโฮสเทลจะมีบริการให้เช่าเต็นท์ สำหรับการพักกลางแจ้งบริเวณสวนภายนอกอาคาร โฮสเทล ผู้เข้าพักในห้องส่วนตัวสามารถนำสัตว์เลี้ยงมาด้วยได้ แต่ต้องรับผิดชอบสัตว์เลี้ยงของตนเองไม่ให้รบกวนแขกผู้เข้าพักคนอื่น การบริการลูกค้ามีความแตกต่างจากคู่แข่งในเรื่องของบรรยากาศ สภาพ ภูมิทัศน์ที่เหมาะสมแก่การพักผ่อน ส่วนข้อห้ามกฎเกณฑ์ และระเบียบการให้บริการจะเน้นเพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้แก่ส่วนรวม คือ ห้ามสูบบุหรี่ในห้องพัก แต่จะมีบริเวณจัดไว้ให้ภายนอกอาคาร และต้อง เช็กเอาท์ ภายในเวลา 12:00 น. ส่วนปัญหาและข้อจำกัดด้านการบริการคือ ทางโฮสเทล ไม่มีการบริการด้านการนำเที่ยว หรือการจัดกิจกรรมต่างๆให้แก่ผู้เข้าพักมากนัก โดยจะปล่อยให้แขกพักผ่อนกันตามอัธยาศัย และทางโฮสเทลไม่มีการเปิดเช็กอินในยามวิกาล ซึ่งแขกผู้เข้าพักต้องมาเช็กอินก่อนเวลา 21:00 น.

แนวโน้มการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในอนาคตผู้ประกอบการมีความเห็นว่าธุรกิจจะสามารถดำเนินกิจการไปได้เรื่อยๆ หากมีการปรับปรุงห้องพักเพิ่มเติมควบคู่ไปกับการให้บริการอาหารเครื่องดื่ม และมีการให้บริการนำเที่ยว และการสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมวัฒนธรรม เช่น การสอนทำอาหารไทย จะเป็นส่วนช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของกองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม ในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบคือวิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพักโดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม จะพิจารณาการตั้งราคาจากสภาพห้องพักและจากธุรกิจที่พักรู้คู่แข่งซึ่งตั้งอยู่บริเวณในตัวเมือง แล้วนำมาปรับใช้กับธุรกิจที่พักของตน โดยที่จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงราคาที่พักในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อความเป็นธรรมกับผู้เข้าพัก และมีการกำหนดอัตราค่าที่พักที่ชัดเจน

2.2) ราคาของห้องพัก

กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม คิดราคาห้องพักโดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

- ห้องพักเตียงคู่ มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้ให้จำนวน 6 ห้อง อัตราค่าที่พัก 680 บาทต่อห้องต่อคืน
- ห้องพักประเภทห้องพัก เป็นเตียงสองชั้น จำนวน 4 เตียง ห้องนี้รวม มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้บริการ ไม่มีโทรทัศน์กับตู้เย็นไว้บริการภายในห้อง แต่จะจัดไว้ในบริเวณส่วนกลาง โดยใช้ร่วมกัน อัตราค่าที่พัก 250 บาทต่อคนต่อคืน สำหรับในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ผู้ประกอบการจะมีบริการให้เช่าเตียงสำหรับนอนบริเวณส่วนกลางแถม เตียงละ 150 บาท ต่อคืน สำหรับในด้านราคานี้ผู้ประกอบการเห็นว่า มีความเหมาะสมกับสภาพห้องพักและการบริการที่ลูกค้าได้รับ เพราะสภาพห้องพักยังอยู่ในสภาพที่ดี เนื่องจากก่อสร้างขึ้นมาใหม่ และอาณาบริเวณของที่พักซึ่งกว้างกว่าโฮสเทลอื่นๆที่อยู่บริเวณโดยรอบ จึงทำให้ผู้ประกอบการเองไม่กังวลในด้านการแข่งขันทางราคากับผู้ประกอบการอื่นมากนัก

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของกองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านกลุ่มลูกค้าด้านการส่งเสริมการขาย และจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาดโดยมีรายละเอียดดังนี้คือ (ตาราง 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม มีกลุ่มลูกค้าในปี 2554 จำนวน 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าชาวกรคิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนลูกค้าชาวต่างประเทศ และเป็นลูกค้าชาวกร คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าชาวต่างประเทศ) และกลุ่มลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าประจำ

คิดเป็นร้อยละ 4 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย และลูกค้าชาวคิดเป็นร้อยละ 6 ของจำนวนลูกค้าชาวไทย) มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 95% ของจำนวนห้องพักทั้งหมด มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุด ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายนของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 3 ช่องทางคือ ทางเว็บไซต์ ลูกค้าแนะนำกันเอง และการวางแผนพับประชาสัมพันธ์และแบนเนอร์ไว้ตามสถานที่ต่างๆ สำหรับทางเว็บไซต์ จะเปิดให้จองผ่านสองช่องทางคือ www.hostelworld.com และ www.hostelbooker.com โดยที่ลูกค้าของทางโฮสเทลกว่าร้อยละ 90 จะจองผ่านเว็บไซต์ดังกล่าว ซึ่งจะมีการระบุช่องทางการติดต่อและมีแผนที่แจ้งไว้อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถค้นหาที่พักไม่ยากนัก ทางโฮสเทลได้มีจัดทำสติ๊กเกอร์ แผ่นพับ ไปฝากไว้ตาม เกสต์เฮาส์และโฮสเทลหลายแห่งที่กรุงเทพฯ เนื่องจากจะเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวมาถึงประเทศไทยเป็นแรก และเชื่อมโยงไปยังพื้นที่อื่นของประเทศไทย โดยจะมีการแบ่งเปอร์เซ็นต์ของค่าที่พักให้แก่ เกสต์เฮาส์และโฮสเทลนั้นๆ เป็นค่าตอบแทน โดยคิดเป็น ร้อยละ 10 ต่อ ยอดการจอง ตัวผู้ประกอบการเห็นว่าในปัจจุบัน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยที่ส่วนใหญ่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศนั้นๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในหลายๆด้านไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และที่พัก โดยนักท่องเที่ยวแต่ละคนก็จะมีความคิดเห็นต่อสถานที่นั้นๆแตกต่างกันออกไป จึงส่งผลในการช่วยประกอบการตัดสินใจการวางแผนการเดินทางค่อนข้างสูง ทำให้ตัวผู้ประกอบการต้องรักษามาตรฐานที่พักและการให้บริการของคนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าพักทุกคนมีความพึงพอใจมากที่สุด

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งทางการตลาด

กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม มีความเห็นว่า จุดแข็งทางการตลาดของตนคือการที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยฝากโฮสเทลของตนไว้กับเว็บไซต์บริการจองโฮสเทลที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับความนิยมสูงในระดับสากล ซึ่งนอกจากที่โฮสเทลจะมีลูกค้าเข้ามาอย่างหนาแน่นแล้ว ยังทำให้ตัวโฮสเทลมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากนักเดินทางเป็นอย่างมาก ในการตัดสินใจเข้าพัก แต่ในขณะเดียวกันก็ถือเป็นจุดอ่อนอย่างหนึ่ง เพราะหลังจากที่ลูกค้าได้รับประสบการณ์จากการเข้าพัก และเขียนความคิดเห็นของตนไว้บนเว็บไซต์ ถ้าเป็นความคิดเห็น

ในทางลบ ก็จะส่งผลกับชื่อเสียงของโฮสเทลอย่างมาก และทางโฮสเทลยังขาดในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับในด้านการจัดกิจกรรมต่างๆให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็น การนำเที่ยว การสอน ทำอาหาร การเดินป่า ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ขึ้นชื่อของจังหวัด ทำให้โฮสเทลไม่ได้รับรายได้มากเท่ากับโฮสเทลอื่นๆเท่าที่ควรจะเป็น

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของกองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮม แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือด้าน แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน และในส่วนของการทำงานบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ (ตาราง 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

กองแก้วเหือนคำเชียงใหม่ มีการวางแผนทางการเงินล่วงหน้าปีต่อปี โดยมีการประมาณการ รายรับรายจ่ายจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำรายได้มาจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของธุรกิจในอนาคตและไม่มีปัญหาเรื่องการจัดการหาแหล่งเงินทุนเนื่องจากมีแหล่งเงินทุนในการดำเนินงาน จากทุนส่วนตัวทั้งสิ้น โดย กองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮมนั้น ได้มีการจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 2,500,000 บาท ประกอบด้วยหุ้นส่วนทั้งสิ้นจำนวน 4 คน โดย ออกค่าใช้จ่าย 625,000 บาทต่อคน ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุน เริ่มแรกเป็นเงินจำนวนเงินประมาณ 1,520,000 บาท ประกอบด้วย ค่าก่อสร้างอาคาร ค่าเฟอร์นิเจอร์ ตกแต่งค่าสาธารณูปโภค การปรับปรุงภูมิทัศน์ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุดคือ ค่าก่อสร้างอาคารที่พัก สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 800,000 บาท กองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮม ไม่มีปัญหาทางด้านการขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพราะมีปริมาณการเข้าพักของนักท่องเที่ยวที่มากและมีความสม่ำเสมอ

4.2) ระยะเวลาคืนทุน การทำบัญชี การชำระภาษี

กองแก้วเหือนคำเชียงใหม่ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจประมาณ 8 ปี ซึ่งในปัจจุบันมีการจัดการระบบการเงินอย่างเป็นระบบ โดยที่ตัวผู้ประกอบการซึ่งเป็นพนักงานด้วยจะได้รับรายได้ ร้อยละ 15 ของรายรับต่อเดือน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 20,000 บาทต่อเดือน และส่วนที่เหลือของรายรับจะเป็นการชำระของค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้แก่ ค่าน้ำค่าไฟ ค่าจ้างพนักงาน 2 คน ในส่วนของการดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตัวผู้ประกอบการมีการจัดทำบัญชีตั้งแต่เริ่ม



เปิดดำเนินการเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละเดือน โดยผู้ประกอบการและหุ้นส่วนจะเป็นผู้จัดทำบัญชีและมีการตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่วนการชำระภาษีในปี 2554 มีการชำระภาษี 5 รายการคือ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5.1.3 ธนิตาเฮาส์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของธนิตาเฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านโครงสร้างของธุรกิจ ด้านแรงงานและการจ้างงาน และด้านสภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของธนิตาเฮาส์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 มีการบริหารงานแบบไม่ซับซ้อนเป็นกิจการภายในครอบครัว ผู้ประกอบการไม่มีการวางแผนการดำเนินงานที่เป็นลักษณะทางการ เนื่องจากการจัดการภายในที่ไม่ซับซ้อน มิได้มีการจัดการประชุมเป็นวาระเนื่องจากมีจำนวนห้องพักน้อยและมีจำนวนพนักงานที่น้อย เมื่อเกิดปัญหาขึ้น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ด้วยตนเอง ประกอบกับรายได้หลักของผู้ประกอบการที่ทำอาชีพขายเฟอร์นิเจอร์ไม้เป็นหลักและเปิดโฮสเทลขึ้นในเวลาต่อมา โดยเป็นธุรกิจอย่างที่สองในบริเวณพื้นที่เดียวกัน ธนิตาเฮาส์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้คือ

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลกิจการให้เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อยในทุกด้านทั้งด้านการบริหารจัดการ การประชุมชี้แจงการดำเนินงานให้แก่พนักงาน ด้านการตั้งราคาพิจารณา กำหนดอัตราค่าที่พัก การตลาดทำการประชาสัมพันธ์ติดต่อลูกค้า ดูแลและทำบัญชีการเงินของที่พัก ตรวจสอบรายรับรายจ่ายกิจการ ดูแลผู้เข้าพักในเรื่องของการ เช็คอิน เช็คเอาท์ ดูแลในเรื่องบริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก เช่น การจองโปรแกรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

2) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่โฮสเทลทั้งหมด ดูแลทำความสะอาดและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในที่พัก จัดตกแต่งที่พักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพัก ดูแลในเรื่องการซักรีด นำผ้าไปฝากซักที่ร้านซักรีด

3) พนักงานเบ็ดเตล็ด ทำหน้าที่รับผิดชอบบริเวณ โดยนอกตัวอาคาร จัดแต่งทำความสะอาดสวนหย่อมของทางโฮสเทล ดูแลความสะอาดบริเวณโดยรอบของโฮสเทลซ่อมวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในที่พักที่ชำรุด และระบบน้ำ-ไฟ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ผู้ประกอบการได้ประกอบธุรกิจโฮสเทลเป็นธุรกิจเสริมจากธุรกิจขายเครื่องเฟอร์นิเจอร์ไว้ โดยได้รับคำแนะนำจากลูกค้าชาวต่างชาติที่มาซื้อเฟอร์นิเจอร์ว่าบริเวณร้าน มีอาณาบริเวณที่กว้าง มีอาคารไม้เก่าโบราณที่มีความสมบูรณ์ และมีความเป็นท้องถิ่นสูง สามารถทำธุรกิจโฮสเทลหรือโฮมสเตย์ได้ และน่าจะได้รับความนิยมจากลูกค้าต่างประเทศเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการจึงตัดสินใจลงทุนประกอบธุรกิจ

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

ธนิศาเฮาส์ มีการจ้างพนักงาน จำนวน 3 คน เป็นแรงงานในพื้นที่ทั้งหมด โดยเป็นแม่บ้าน 2 คน และพนักงานเบ็ดเตล็ด 1 คน ผู้ประกอบการทำการคัดเลือกแรงงานด้วยตนเอง โดยอาศัยการแนะนำโดยคนรู้จัก และมีการให้ความรู้และฝึกสอนพนักงาน ให้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการจัดการที่พักและการทำความสะอาด สำหรับพนักงานเบ็ดเตล็ดนั้น ต้องมีความรู้เรื่องระบบไฟฟ้า และระบบประปาเบื้องต้นด้วย โดยจะมีการทดลองงานเป็นระยะเวลา 1 เดือน อัตราค่าจ้างสำหรับทั้งสองตำแหน่งจะคิดเป็นรายวัน วันละ 300 บาท และจะมีค่าอาหารต่างหากให้อีก เดือนละ 1000 บาท และจะมีวันหยุดได้ สัปดาห์ละ 1 วัน พนักงานสามารถลาป่วย ลาภิก ได้ตามสมควร ซึ่งธนิศาเฮาส์ มีการปฏิบัติต่อแรงงานและดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้อง

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

ธนิศาเฮาส์ มีสภาพที่พักเป็นอาคารบ้านพักอาศัยทรงไทยโบราณ 5 หลัง โดยจะแบ่งเป็น 1 ห้องต่อ 1 บ้าน 4 หลัง และ 2 ห้อง ต่อ 1 บ้าน 1 หลัง โดยจะเป็น เตียงเดี่ยวจำนวน 2 เตียง ใน 1 ห้อง มีเครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำในตัวและเครื่องทำน้ำอุ่น ไว้บริการภายในห้อง สำหรับตู้เย็น และโทรทัศน์นั้น จะมีบริการไว้ในพื้นที่ส่วนรวม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดการ ผู้ประกอบการเห็นว่า ห้องพักและเครื่องใช้ภายในมีความเหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี มีการดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอุปกรณ์ห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

การให้บริการของธนิศาเฮาส์ จะเน้นความสำคัญในการอำนวยความสะดวกและความเป็นกันเองให้แก่ผู้เข้าพัก เพราะตัวผู้ประกอบการเองก็พักอาศัยอยู่ในโฮสเทลเช่นกัน

ทางโฮสเทลมีบริการจองโปรแกรมท่องเที่ยวต่อบริษัทนำเที่ยวให้แก่ผู้เข้าพัก บริการจองห้องพัก ยกกระเป่าให้แขก บริการเครื่องดื่มสำหรับต้อนรับลูกค้าใหม่ บริการข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับจังหวัดเชียงใหม่ บริการฝากซักอบรีด บริการ อินเทอร์เน็ต ไว-ไฟ รอบบริเวณที่พัก ความแตกต่างจากคู่แข่งในด้านการให้บริการของธนิตาเฮาส์ จะเน้นการบริการที่เป็นกันเองและให้บรรยากาศเหมือนมาบ้านของเพื่อน นอกจากนี้บรรยากาศของที่พักและบริเวณโดยรอบ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณวัดเกตุนั้น เป็นบริเวณที่ยังอนุรักษ์ความเป็นดั้งเดิมของเมืองเชียงใหม่ไว้อยู่มาก และตัวที่พักโฮสเทลนั้นยังเป็นอาคารบ้านไม้ทรงไทยโบราณ ซึ่งสามารถพบเห็นได้ยากในปัจจุบัน จึงทำให้กลายเป็นเอกลักษณ์ของธนิตาเฮาส์ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

แนวโน้มการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในอนาคต ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่ายังจะ ไม่มีการต่อเติมเพิ่มจำนวนห้องพักและบริการต่างๆ เพราะต้องการรักษาคุณภาพไว้ให้ได้ อย่างสม่ำเสมอประกอบกับการแข่งขันในด้านที่พักของพื้นที่ดังกล่าวยังต่ำ เพราะอยู่ห่างจากตัวเมืองเมื่อเทียบกับโฮสเทลแห่งอื่นๆ

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของธนิตาเฮาส์ ในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบคือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพักโดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

ธนิตาเฮาส์ ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา แต่จะพิจารณาการตั้งราคาจากสภาพห้องพัก ของตนและราคาของที่พักเกสต์เฮาส์และโฮสเทลที่มีบรรยากาศแบบเดียวกัน แล้วนำมาปรับใช้กับ ธุรกิจที่พักของตน โดยที่จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงราคาที่พักในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อความเป็น ธรรมกับผู้เข้าพัก และมีการกำหนดอัตราค่าที่พักที่ชัดเจน

2.2) ราคาของห้องพัก

ธนิตาเฮาส์ คิดราคาห้องพักราคาเดียวคือ 600 บาทต่อคนต่อคืน รวมอาหารเช้า เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่า อัตราค่าที่พักเมื่อพิจารณาตามสภาพห้องพักและบรรยากาศของการ เข้าพัก ถือว่ามีความเหมาะสมแล้ว สำหรับอัตราค่าที่พักในปัจจุบันลูกค้ามีความพึงพอใจ เนื่องจากการบริการด้านราคาที่พัก ความสะอาด การดูแลลูกค้าอย่างเป็นกันเองและการสร้างความประทับใจ ให้แก่ลูกค้า สำหรับการแข่งขันด้านราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งถือว่าไม่มีความรุนแรง เนื่องจาก

โฮสเทลแต่ละแห่งจะมีกลุ่มลูกค้าของตนเองอยู่แล้ว หากมีการปรับอัตราค่าที่พักจะไม่ส่งผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าที่มาพักเนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการ โฮสเทลอื่นที่มีราคาถูกกว่าได้

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของธนิศาเฮาส์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านกลุ่มลูกค้า ด้านการส่งเสริมการขาย และจุดอ่อนจุดแข็งทางการตลาด มีรายละเอียดดังนี้คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

ธนิศาเฮาส์ไม่มีการวางแผนทางการตลาดอย่างชัดเจน โดยมีการหากกลุ่มลูกค้าจากต่างประเทศ โดยลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์บริการจองห้องพักโฮสเทล และเว็บไซต์ของตนเองซึ่งเป็นเว็บไซต์สำหรับโฆษณาที่พักและสินค้าของตนไปในแห่งเดียวกัน และเนื่องจากประเภทของห้องพัก มีลักษณะเป็นบ้านเป็นหลัง จึงทำให้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะมาด้วยกัน ตั้งแต่ 2 คนเป็นต้นไป สำหรับกลุ่มลูกค้าในปี 2553 นั้นร้อยละ 98 เป็นชาวต่างชาติ (ลูกค้าชาวกรีกเป็นร้อยละ 58 ของลูกค้าชาวต่างประเทศ และลูกค้าประจำคิดเป็นร้อยละ 40 ของลูกค้าชาวต่างประเทศ) และกลุ่มลูกค้าชาวไทยคิดเป็นร้อยละ 2 (ลูกค้าชาวกรีกคิดเป็นร้อยละ 2 ของลูกค้าชาวไทย) มีอัตราเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุดระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน ของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

ธนิศาเฮาส์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามความลำดับความสำคัญ 3 ช่องทางคือ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยการนำโฮสเทลไปฝากประชาสัมพันธ์ไว้กับ www.hostelworld.com และมีการแจกนามบัตรให้ลูกค้า และการที่ลูกค้าแนะนำกันเอง มีการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจโดยการจัดสถานที่และบรรยากาศให้สวยงาม มีการจัดบริการเสริมต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ ได้แก่ จัดมุมเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ประกอบการเห็นว่าการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีคู่แข่งที่แตกต่างจากคู่แข่งคือ มีความเป็นกันเองกับลูกค้า และบรรยากาศที่มีความเป็นเอกลักษณ์ซึ่งเป็นจุดเด่นหลักของโฮสเทล ในอนาคตหากคู่แข่งมีจำนวนมากขึ้นจะไม่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกที่พักได้ตามความพอใจและลักษณะลูกค้าของโฮสเทลแต่ละแห่งก็มีความต้องการที่พักที่แตกต่างกันอยู่แล้ว

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

ธนิตาเฮาส์ มีข้อจำกัดด้านการตลาดคือ ตัวผู้ประกอบการไม่ได้ดำเนินกิจการ โฮสเทลอย่างเต็มที่เนื่องจากดูแลร้านขายเฟอร์นิเจอร์ด้วย ทำให้ไม่สามารถพัฒนาและประชาสัมพันธ์ตัวโฮสเทลให้มีความสนใจและดึงดูดลูกค้ามากเท่าที่ควรจะเป็น ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเท่าที่ควร เช่น ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่พิก แนวทางแก้ไขควรจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนกับโฮสเทลอื่นที่อยู่นอกพื้นที่ เพื่อสร้างเครือข่ายธุรกิจร่วมกัน

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของธนิตาเฮาส์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านแหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน และด้านการทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ (ตาราง 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

ธนิตาเฮาส์ มีการวางแผนทางการเงินล่วงหน้าปีต่อปี โดยมีการประมาณการ รายรับรายจ่ายจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำรายได้มาจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของธุรกิจในอนาคตและไม่มีปัญหาเรื่องการจัดการหาแหล่งเงินทุนเนื่องจากมีแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานจากทุนส่วนตัวทั้งสิ้น โดย ธนิตาเฮาส์นั้นจดทะเบียนเป็นบ้านพักให้เช่า โดยมีทุนจดทะเบียน 80,000 บาท โดยผู้ประกอบการใช้ทุนส่วนตัวของตนกับพี่สาว คนละ 40,000 บาท ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเป็นเงินจำนวนเงินประมาณ 75,000 บาท ประกอบด้วย ค่าตกแต่งโครงสร้างอาคาร ค่าเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งค่าสาธารณูปโภค ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุดคือ ค่าเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายใน สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 130,000 บาท ธนิตาเฮาส์ ไม่มีปัญหาทางด้านการขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพราะสามารถรองรับผู้เข้าพักได้ในปริมาณที่จำกัด ทำให้ยอดการเข้าพักค่อนข้างคงที่อยู่เสมอ

4.2) ระยะเวลาคืนทุน การทำบัญชี การชำระภาษี

ธนิตาเฮาส์ มีระยะเวลาคืนทุนภายใน 2 ปี ซึ่งในปัจจุบันได้คืนทุนทั้งหมดภายใน 2 ปีแรกที่ดำเนินกิจการ เนื่องจากใช้ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเบื้องต้นไม่สูงนักและมีจำนวนคนเข้าพักที่ค่อนข้างสม่ำเสมอ ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการมีการจัดการทางด้านบัญชีเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละเดือน โดยผู้ประกอบการและพี่สาวจะเป็นผู้จัดทำบัญชีและมีการ

ตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่วนการชำระภาษีในปี 2554 มีการชำระภาษีแบบเหมาจ่ายโดยใช้บริการโดยผ่านสำนักงานบัญชีเพื่อความสะดวก โดยจ่ายภาษีทั้ง 5 รายการ นั่นคือ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในราคาเดียว โดยที่สำนักงานบัญชีจะเป็นผู้ดำเนินการชำระให้แก่โฮสเทล

5.1.4 ดีใจแบคแพคเกอร์

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการดีใจแบคแพคเกอร์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านโครงสร้างของธุรกิจ ด้านแรงงานและการจ้างงาน และด้านสภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของดีใจแบคแพคเกอร์ เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 มีการบริหารงานแบบเป็นระบบธุรกิจ ผู้ประกอบการมีการวางแผนการดำเนินงานภายในที่มีขั้นตอน โดยผู้ประกอบการจะเป็นผู้รับผิดชอบงานและสั่งการด้วยตนเองให้ลูกจ้างรับคำสั่งไปปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียวจึงไม่มีการประชุมชี้แจงการดำเนินงาน ส่วนมากผู้ประกอบการจะดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของโฮสเทลและดูแลในส่วนของการรับรองผู้เข้าพักเป็นหลัก ดีใจแบคแพคเกอร์ มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้คือ

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลกิจการให้เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อยในทุกด้านในภาพรวม ทั้งด้านการบริหารจัดการ การชี้แจงการดำเนินงานให้แก่พนักงาน ด้านการตั้งราคาพิจารณา กำหนดอัตราค่าที่พัก การเรียกประชุมพนักงานตามเห็นสมควร ทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ติดต่อลูกค้า ดูแลการเงินของที่พัก ตรวจสอบรายรับรายจ่ายกิจการ ดูแลรักษาผู้เข้าพักสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านที่พักและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าพักเมื่อเกิดปัญหา ดูแลในเรื่องบริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก เช่น การจองโปรแกรมการท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว การวางแผนปรับปรุงสภาพห้องพัก ห้องน้ำ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2) แม่บ้าน ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่โสตเทลทั้งหมด ดูแลทำความสะอาดและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ในที่พัก จัดตกแต่งที่พักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพัก

3) พนักงานเบ็ดเตล็ด ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานที่ต้องใช้แรงงานต่าง ยกกระเป๋า ลูกค้า เวลาเช็กอิน เช็กเอาท์ ช่อมหรือเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ดูแลความเรียบร้อยบริเวณที่พัก

4) พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลโสตเทลในด้านการบริการ รับโทรศัพท์ จองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก เช็กชื่อลูกค้าเข้า-ออกที่พัก อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แก่ลูกค้า และการเงินจัดเก็บค่าที่พักเอกสารสำคัญต่างๆ เช่น สำเนาหนังสือเดินทางของลูกค้าที่ใช้ในการลงทะเบียนเข้าพัก และรับผิดชอบด้านการจัดทำบัญชีการเงิน ประสานงานกับผู้ประกอบการ หรือผู้ช่วยตามที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ประกอบการดีใจแบคแพคเกอร์ไม่ได้จบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจ หรือธุรกิจโรงแรมมาโดยตรงแต่อาศัยจากประสบการณ์การใช้ชีวิตในต่างประเทศ ประสบการณ์จากการเข้าพักโสตเทลในต่างประเทศ ห้องพักสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวแบคแพคเกอร์โรงแรมในรูปแบบต่างๆ และนำมาปรับปรุงกับธุรกิจที่พักของตน ตลอดจนการรับฟังข้อติชมเสนอแนะจากผู้เข้าพักอยู่เสมอ เพื่อนำไปพัฒนาโสตเทลให้สามารถสร้างอรรถประโยชน์ให้แก่ผู้เข้าพักได้มากที่สุด คู่แข่งกับราคาค่าที่พักมากที่สุด

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีการจ้างพนักงาน จำนวน 8 คน เป็นแรงงานในพื้นที่ทั้งหมด โดยเป็นแม่บ้าน 3 คน และพนักงานเบ็ดเตล็ด 1 คน พนักงานต้อนรับ 4 คน สำหรับพนักงานต้อนรับจะมีการสับเปลี่ยนตามกะเวลาการทำงาน ผู้ประกอบการทำการคัดเลือกแรงงานด้วยตนเอง โดยอาศัยการแนะนำโดยคนรู้จัก และมีการให้ความรู้และฝึกสอนพนักงาน ให้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการจัดการทางด้านเอกสารและหน้าที่การทำงานในตำแหน่งต่างๆ สำหรับพนักงานเบ็ดเตล็ดคนนั้น ต้องมีความรู้เรื่องระบบไฟฟ้าและระบบประปาเบื้องต้นด้วย โดยจะมีการทดลองงานเป็นระยะเวลา 2 เดือน การคิดอัตราค่าจ้างสำหรับพนักงานทำความสะอาดและพนักงานเบ็ดเตล็ด จะคิดเป็นรายเดือน เดือนละ 5,000 บาท และมีเบี้ยเลี้ยงต่างหาก เดือนละ 800 บาท ในกรณีที่มีการทำงานล่วงเวลาจะคิด

เป็นวัน โดยวันละ 100 บาท สำหรับอัตราค่าจ้างของพนักงานต้อนรับ จะคิดเป็นรายเดือน เดือนละ 8,000 บาท และพนักงานจะได้รับค่าคอมมิชชั่นต่างหากจากบริษัทท่องเที่ยวหากสามารถขายโปรแกรมการท่องเที่ยวให้กับบริษัทท่องเที่ยวได้ ปัจจุบันยังไม่มีการปรับอัตราค่าจ้าง แต่จะมีโบนัสสิ้นปีโดยคิดจากจำนวนวันทำงานใน 1 ปีโดยให้วันละ 10 บาทแล้วคูณจำนวนวันที่ทำงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานและมีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานตามความเหมาะสม ได้แก่ ลาป่วย กิจธุระ ซึ่งสามารถทำได้ 5 วัน ต่อ 1 เดือน ในกรณีที่ต้องการลาติดต่อกัน พนักงานต้องมีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อสลับกะการทำงานระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งทางโฮสเทล มีการปฏิบัติต่อแรงงาน และดำเนินการจ้างงานอย่างถูกต้อง เหมาะสมและให้ความสำคัญเหมือนคนในครอบครัว ในปัจจุบันทางโฮสเทลยังไม่พบปัญหาสำหรับการจ้างแรงงาน

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีสภาพที่พักเป็นอาคารหอพักขนาดกลาง โดยมีห้องพักทั้งหมดจำนวน 40 ห้อง โดยจะเป็น ห้องส่วนตัว จำนวน 20 ห้อง และห้องแบบหอพัก จำนวน 20 ห้อง สำหรับห้องส่วนตัวและห้องแบบหอพักจะมีการแบ่งอัตราค่าที่พักตามอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้อง เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องพักทั้งหมด มีห้องน้ำภายในตัว โดยในห้องพักแบบหอพักจะมีเตียง 3 เตียงต่อห้อง และห้องส่วนตัวจะมี 2 เตียงต่อห้อง สำหรับผู้ประกอบการเห็นว่าห้องพักและเครื่องใช้ภายในมีความเหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี มีการดูแลความสะอาดเรียบร้อยของอุปกรณ์ห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และปัจจุบันห้องพักบางห้องได้ถูกปิดปรับปรุงเพื่อปรับปรุงห้องน้ำและระบบการประปาภายในห้องให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

การให้บริการของดีใจแบคแพคเกอร์ จะเน้นความสำคัญในการอำนวยความสะดวกและความเป็นกันเองให้แก่ผู้เข้าพัก โดยเป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับและตัวผู้ประกอบการที่จะต้องคอยดูแลผู้เข้าพักอย่างสม่ำเสมอ ถามไถ่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ การเดินทาง ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าพักในด้านข้อมูลการท่องเที่ยวต่างๆ ทางโฮสเทลมีร้านอาหารเปิดไว้เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวตั้งแต่วเวลา 6:00 น. – 22:00 น. มีบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว บริการจองโปรแกรมการท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ ซึ่งผู้ประกอบการได้มีการเลือกสรรบริษัทที่ใช้บริการด้วยตนเอง เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์จากการเดินทางสูงสุด บริการเช่ารถจักรยาน และรถจักรยานยนต์ บริการเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญ อินเทอร์เน็ตไว-ไฟ ครอบคลุมทั่ว

บริเวณที่พัก ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่า ลูกค้านักพักมีความต้องการด้านการบริการตามลำดับความสำคัญ คือ การต้อนรับ การอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ และการบริการที่พัก ทั้งนี้ ดีใจแบคแพคเกจเจอร์ จะให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยจะรับฟังและนำมาปรับปรุงพัฒนาบริการให้ดีขึ้น อาทิ การปรับปรุงระบบประปาของที่พัก การเปลี่ยนเตียงและที่นอนทั้งหมดของห้องพักประเภทห้องพัก การจัดภูมิทัศน์ เป็นต้น เมื่อเทียบการบริการกับคู่แข่งมีความแตกต่างกัน คือ การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าพักด้วยราคาที่ไม่แพงและสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้ในปริมาณที่มากกว่าโฮสเทลอื่นๆ

สำหรับข้อห้าม กฎเกณฑ์ และระเบียบการให้บริการ คือ ห้ามนำบุคคลภายนอกที่มีได้ลงทะเบียนเข้าพักกับทางโฮสเทลเข้าไปในห้องพัก ห้ามนำสัตว์เลี้ยง สิ่งเสพติด และการพนันต่างๆ ภายในห้องพัก โดยที่ผู้เข้าพักมาถึงโฮสเทล พนักงานต้อนรับจะต้องทำสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เข้าพักไว้เป็นหลักฐานพร้อมกับให้กรอกข้อมูลสำหรับของตัวผู้เข้าพักก่อนเข้าพัก และผู้เข้าพักสามารถเช็คอินเข้าพักได้ตั้งแต่เวลา 14:00 น. เป็นต้นไป และต้องเช็คเอาท์ออกจากที่พักก่อนเวลา 11:00 น. แต่ถ้าหากผู้เข้าพักประสงค์จะเข้าพักก่อนเวลาดังกล่าว ต้องมีการแจ้งต่อโฮสเทลล่วงหน้า ในขั้นตอนของการจองที่พัก เพื่อที่ทางโฮสเทลจะได้มีการจัดเตรียมห้องพักไว้ให้ล่วงหน้า

แนวโน้มธุรกิจในอนาคตผู้ประกอบการต้องการที่จะปรับปรุงตัวที่พักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานที่สุดเพื่อรรถประโยชน์ของผู้เข้าพัก ประกอบกับเตรียมพร้อมในด้านของการแข่งขันกับจำนวนกลุ่มที่พักโฮสเทลที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของดีใจแบคแพคเกจเจอร์ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

ดีใจแบคแพคเกจเจอร์ ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา การกำหนดอัตราค่าที่พักจะพิจารณาจากตลาด คู่แข่ง และคุณภาพของโฮสเทล เป็นสำคัญ เนื่องจากสถานที่ตั้งของกิจการอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีกิจการคู่แข่งมาก ทำให้ตัวโฮสเทลต้องให้ความสำคัญกับเรื่องราคาที่ตรงกับบริการที่ลูกค้าจะได้รับ โดยที่จะไม่มีการขึ้นราคาในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเพื่อรักษามาตรฐานทางด้านราคาที่พัก

2.2) ราคาของห้องพัก

ดีใจแบคแพคเกอร์ คิราคาของห้องพัก โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

- ห้องพักประเภทห้องพัก แบ่งเป็นสองแบบคือ แบบพัสดมและแบบเครื่องปรับอากาศ โดยในห้องจะมีเตียง 2 เตียง โดยเป็นเตียงเดี่ยว 1 เตียงและเตียงสองชั้น 1 เตียง ราคา 100 บาทต่อเตียงต่อคืน สำหรับห้องพักแบบพัสดม และ 150 บาทสำหรับห้องพักแบบมีเครื่องปรับอากาศ โดยที่จะมีห้องน้ำและเครื่องทำน้ำอุ่นรวมอยู่ในห้องพัก แต่จะไม่มีโทรทัศน์และตู้เย็นไว้บริการภายในห้อง
- ห้องพักส่วนตัว โดยแบ่งเป็นสองแบบคือ แบบพัสดมและแบบเครื่องปรับอากาศ โดยจะมีเตียง 2 เตียงภายในห้อง มีโทรทัศน์ไว้บริการและห้องน้ำส่วนตัวพร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเช่น สบู่ ยาสีฟัน ผ้าเช็ดตัว โดยอัตราค่าที่พักจะคิดเป็นห้อง ห้องละ 400 บาทสำหรับห้องพักแบบพัสดม และ 450 บาท สำหรับห้องพักแบบมีเครื่องปรับอากาศ

ผู้ประกอบการดีใจแบคแพคเกอร์ เห็นว่า อัตราค่าที่พักในปัจจุบันถือว่ามีความเหมาะสม และลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักรู้สึกพอใจในอัตราค่าที่พักปัจจุบัน เนื่องจากการบริการที่ดีและห้องพักสะอาด ส่วนการแข่งขันด้านอัตราค่าที่พัก ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าไม่เป็นปัญหา เนื่องจากตัวโฮสเทลสามารถรองรับปริมาณผู้เข้าพักได้มากและมีอัตราค่าที่พักไม่สูง จึงไม่เป็นปัญหาทางด้านการแข่งขันกับคู่แข่ง เนื่องจากเปรียบเทียบสภาพห้องพักและราคาที่พักกับคู่แข่งถือว่าห้องพักมีราคาถูก และมีการบริการลูกค้าเป็นอย่างดี

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของดีใจแบคแพคเกอร์ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านกลุ่มลูกค้า ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีการวางแผนด้านการตลาด โดยการหากลุ่มลูกค้าจากต่างประเทศ โดยลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของที่พักโฮสเทล รวมไปถึงการมีเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ตัวโฮสเทลเป็นของตนเอง และประชาสัมพันธ์ผ่านการแจกสติ๊กเกอร์ที่มีสัญลักษณ์ของโฮสเทล โดยแจกให้กับผู้เข้าพักทุกคนเวลาเช็คเอาท์ออกจากที่พัก เพราะนักท่องเที่ยวแบคแพคเกอร์ส่วนใหญ่จะมีเส้นทางเดินทางต่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆต่อทั้งในประเทศและนอก

ประเทศ และนำสติกเกอร์นี้ติดตัวและแปะตามสถานที่ต่างๆก็ถือเป็นการประชาสัมพันธ์โฮสเทลไปด้วย มีการจัดทำนามบัตรและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่พัก กลุ่มลูกค้าในปี 2553 มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 97 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าชาวกร คิดเป็นร้อยละ 95 ของลูกค้าต่างประเทศ และลูกค้าชาวประจําคิดเป็นร้อยละ 2 ของผู้เข้าพักชาวต่างประเทศ) และกลุ่มลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 3 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด (ลูกค้าชาวกรคิดเป็นร้อยละ 3 ของผู้เข้าพักชาวไทย) มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 96 ของจำนวนห้องพักทั้งหมด มีลูกค้าเข้าพักมากที่สุด ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนกรกฎาคมของทุกปี

3.2) การส่งเสริมการขาย

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีช่องทางการขายที่ได้รับความนิยม จากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 3 ช่องทางคือ ลูกค้ามาหาเอง ทางเว็บไซต์ และลูกค้าแนะนำกันเอง และมีการส่งเสริมการขายตามลำดับความสำคัญ 4 ช่องทาง ดังนี้คือ การแจกนามบัตรให้ลูกค้า ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของทางโฮสเทล การทำแผ่นพับและสติกเกอร์ฝากไปกับนักท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาใช้บริการ และให้ส่วนลดแก่ผู้เข้าพักที่เข้าพักประเภทแบบห้องส่วนตัวร้อยละ 20 สำหรับคืนแรก ในอดีตทางโฮสเทลเคยมีการนำโฮสเทลไปโฆษณาบนสื่อสิ่งพิมพ์และพบว่าผลตอบรับไม่ดีมากนัก โคนผู้ประกอบการเห็นว่านักท่องเที่ยวมักจะมีการวางแผนการเดินทางล่วงหน้ามาแล้ว ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ลงสื่อสิ่งพิมพ์ในประเทศจึงไม่ช่วยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว เพราะส่วนใหญ่จะมีที่พักที่จองล่วงหน้าไว้ก่อนการเดินทางแล้วเสมอ

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีจุดแข็งที่แตกต่างจากคู่แข่ง คือ การที่มีการปรับปรุงดูแลคุณภาพของที่พักให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ มีการพัฒนาและปรับปรุงตัวโฮสเทลจากคำแนะนำที่ได้รับจากลูกค้าอยู่เสมอๆ ประกอบกับความสามารถของโฮสเทลที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ในปริมาณที่มากและราคาที่พัสด่อย่ดั่งค่าว่าโฮสเทลอื่นๆ จุดอ่อนทางด้านการตลาดคือในอนาคตหากคู่แข่งทางการค้าเพิ่มจำนวนมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจโฮสเทลอาจถูกดึงลูกค้าไปได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องหากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของดีใจแบคแพคเกอร์แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านแหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน และด้านการทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ (ตาราง 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีการวางแผนทางการเงินล่วงหน้าทุกเดือน โดยมีการประมาณการรายรับรายจ่ายจากการดำเนินธุรกิจ และโครงการพัฒนาหรือปรับปรุงโฮสเทลในแต่ละเดือน เพื่อนำรายได้มาจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของธุรกิจในอนาคต ซึ่งดีใจแบคแพคเกอร์ได้จดทะเบียนเป็นอาคารหอพักให้เช่า มีทุนจดทะเบียนในการประกอบธุรกิจเริ่มแรกเป็นเงิน 3,000,000 บาท มีแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานคือ เงินทุนส่วนตัว จำนวนเงิน 2,000,000 บาท และทุนกู้ยืมจากธนาคารกรุงเทพ จำนวนเงิน 1,000,000 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 3,000,000 บาท ประกอบด้วยค่าปรับปรุงหอพัก ระบบสาธารณูปโภคภายในหอพัก และค่าเฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุดคือ ค่าปรับปรุงอาคารทั้งภายนอกและภายใน ส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี ประมาณ 1,200,000 บาท ดีใจแบคแพคเกอร์ มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี เนื่องจากไม่มีปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อ โดยได้ชำระหนี้สินหมดแล้ว ปัจจุบันใช้เงินทุนส่วนตัวในการดำเนินกิจการ

4.2) ระยะเวลาคืนทุน การทำบัญชี การชำระภาษี

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีระยะเวลาคืนทุนภายใน 5 ปี ซึ่งในปัจจุบันได้คืนทุนทั้งหมดภายใน 3 ปีแรกที่ดำเนินกิจการ เนื่องจากใช้ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเบื้องต้นไม่สูงนักและมีจำนวนคนเข้าพักที่มากตลอดเวลา ตั้งแต่เริ่มเปิดดำเนินการมีการจัดการทางด้านบัญชีเป็นระบบบัญชีอย่างง่าย คือ บัญชีแสดงรายรับรายจ่ายในแต่ละเดือน โดยพนักงานต้อนรับจะเป็นผู้จัดทำบัญชีร่วมกับผู้ประกอบการและมีการตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอ ส่วนการชำระภาษีในปี 2554 มีการชำระภาษี 5 รายการ นั่นคือ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5.1.5 บ้านชาล

1) ด้านการให้บริการ

การจัดการด้านการให้บริการของบ้านชาล แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านโครงสร้างของธุรกิจ ด้านแรงงานและการจ้างงาน และด้านสภาพห้องพักและการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.1)

1.1) โครงสร้างของธุรกิจ

การประกอบธุรกิจของบ้านชาล เป็นแบบธุรกิจรายเดี่ยว เริ่มดำเนินงานตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ผู้ประกอบการดำเนินกิจการของธุรกิจในทุกส่วนด้วยตนเอง ไม่มีการจ้างแรงงาน เนื่องจากขนาดของที่พักที่สามารถรองรับปริมาณผู้เข้าพักได้อย่างจำกัด ประกอบกับกิจการเพิ่งเริ่มต้นใหม่ ยังไม่มีการขยายขยายและยังไม่ต้องมีการวางแผนในด้านการจัดการมากนัก ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ควบคุมดูแลกิจการอย่างใกล้ชิด และให้การบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพักด้วยตนเอง โดยผู้ประกอบการจะพักที่โฮสเทลด้วยเพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการและดูแลธุรกิจให้เกิดความเรียบร้อย บ้านชาล มีโครงสร้างการบริหารงานและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้คือ

1) ผู้ประกอบการ ทำหน้าที่ดูแลบริหารจัดการกิจการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในทุกด้าน คือ ด้านการบริการติดต่อประสานงานรับจองห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพัก ต้อนรับลูกค้า ดูแลความเรียบร้อยเวลาลูกค้าเข้าออกที่พัก อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ด้านการตั้งราคาเป็นผู้กำหนดราคาของห้องพัก ด้านการตลาดติดต่อหาลูกค้า ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะต่าง ๆ นามบัตรและอินเทอร์เน็ต ด้านการเงิน จัดเก็บค่าห้องพัก จัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ดูแลค่าใช้จ่ายของกิจการ

ผู้ประกอบการได้ใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศมานานก่อนที่จะกลับมาพักอาศัยอยู่ที่ประเทศไทย ดัดสันใจประกอบธุรกิจเนื่องจากมองเห็นว่าธุรกิจนี้กำลังเป็นที่นิยมอย่างมาก โดยอาศัยแนวคิดที่ผู้เข้าพักเปรียบเสมือนเพื่อนที่มาเยี่ยมบ้าน ประกอบกับจำนวนห้องพักที่ไม่มากเท่าที่อื่นๆ จึงทำให้ผู้เข้าพักมีความใกล้ชิดกับผู้ประกอบการ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพักได้เป็นอย่างดี

1.2) แรงงานและการจ้างงาน

ผู้ประกอบการบ้านชาญ ไม่มีการจ้างแรงงานเพิ่มเนื่องจากเพิ่งเริ่มกิจการได้ไม่นานนัก และมีจำนวนห้องพักที่น้อย จึงทำให้การดูแลสามารถทำได้อย่างทั่วถึง โดยผู้ประกอบการ ได้คิดอัตราค่าจ้างของตนเองเป็นเงิน 25,000 บาทต่อเดือน โดยในกรณีที่จะมีการลาปิด ลาหยุดหรือ ลาป่วยก็จะปิดกิจการ โฮสเทลชั่วคราว เนื่องจากผู้ประกอบการ ก็อาศัยอยู่ในที่พักด้วย

1.3) สภาพห้องพักและการให้บริการ

บ้านชาญ มีสภาพห้องพักเป็นอาคาร 1 ห้องใหญ่ โดยเช่าชั้น 2 ของอาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งทั้งชั้น เพื่อประกอบธุรกิจ มีห้องพักที่เปิดให้บริการคือเป็นห้องรวม มีจำนวนเตียงทั้งสิ้น 8 เตียง โดย เป็นเตียงสองชั้นจำนวน 1 เตียง และเป็นเตียงเดี่ยวจำนวน 6 เตียง มีพัดลม เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ ตู้เย็น ไว้บริการภายในห้องพัก มีห้องน้ำรวมและเครื่องทำน้ำอุ่นไว้บริการจำนวน 2 ห้อง ผู้เข้าพักผู้ประกอบการเห็นว่าสภาพห้องพักและอุปกรณ์ของใช้ในห้องพักมีความเหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ใหม่

การให้บริการของบ้านชาญ จะเน้นความสำคัญในการให้บริการข้อมูลที่น่าสนใจให้แก่ผู้เข้าพัก ดูแลผู้เข้าพักเหมือนเพื่อนสนิทที่มาเยี่ยมบ้าน โดย จะมีบริการซักผ้า โดยที่ผู้ประกอบการจะซักฟรีให้ โดยคิดขั้นต่ำ 10 บาท มีบริการนำเที่ยวและพาไปทานอาหารท้องถิ่นที่มีราคาไม่แพง โดยถ้าหากมีปริมาณของผู้เข้าพักที่มากและต้องการไปด้วยกันทั้งหมด ก็จะมีการว่าจ้างรถตู้เพื่อนำไปส่งในสถานที่ต่างๆ เป็นครั้งไป มีบริการเครื่องคัมน้ำอุ่นภายในห้องพัก บริการอินเทอร์เน็ต ไว-ไฟ ไว้บริการ 24 ชั่วโมง ผู้เข้าพักสามารถสูบบุหรี่ได้ในบริเวณที่จัดไว้ให้ ทางโฮสเทลไม่มีกฎการให้บริการและข้อห้ามไว้อย่างตายตัว มีเพียงกฎห้ามนำสัตว์เลี้ยง ห้ามมีสารเสพติดในที่พัก และห้ามบุคคลที่ไม่ใช่ผู้เข้าพักมาพักอยู่ที่โฮสเทล เมื่อผู้เข้าพักต้องการที่จะเข้าที่พักสามารถโทรศัพท์เรียกผู้ประกอบการเพื่อให้เปิดเข้าเช็คคีย์ได้ทุกเวลา และสามารถเช็คเอาท์ได้ทุกเวลาเช่นกัน ส่วนปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการ ตัวผู้ประกอบการยังไม่พบปัญหาในเรื่องของการให้บริการและห้องพัก

ในอนาคตผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะขยายจำนวนเตียงที่พักรวมและมีการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ เข้ามาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพัก บริการรับ-ส่งลูกค้าจากสนามบินถึงที่พัก และการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในและภายนอกโฮสเทลอีกด้วย

2) ด้านการตั้งราคา

การจัดการด้านการตั้งราคาของบ้านชาญโฮสเทล แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.2)

2.1) วิธีการตั้งราคา

บ้านชาญ ไม่มีการวางแผนการตั้งราคา จะพิจารณาจากการตั้งราคาตามโฮสเทลคู่แข่ง โดยที่ราคาจะต้องอยู่ในระดับกลางๆ เพราะสามารถรองรับจำนวนผู้เข้าพักได้ในปริมาณที่ไม่มาก และกำหนดจากความพึงพอใจของผู้ประกอบการ มีการเปลี่ยนแปลงของราคาที่พักในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของประเทศไทย

2.2) ราคาของห้องพัก

บ้านชาญ มีการกำหนดอัตราค่าที่พักเพียงราคาเดียวคือ 210 บาทต่อเตียงต่อคืน โดยผู้ประกอบการมีความเห็นว่า อัตราค่าที่พักนี้มีความเหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งผู้ประกอบการไม่มีภาระหนี้สินจากการดำเนินธุรกิจ และเห็นว่าการตั้งอัตราค่าที่พักไม่แพงทำให้ลูกค้าใช้บริการเข้าพักเต็มเกือบตลอด ซึ่งอัตราค่าที่พักในปัจจุบันลูกค้ามีความพึงพอใจ แม้ว่าจะมีการขึ้นอัตราค่าที่พักในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเป็น 310 บาท ลูกค้าก็ยังมีความพึงพอใจที่จะจ่ายเพื่อใช้บริการของทางโฮสเทล เนื่องจากความสะอาด และความประทับใจ ในบริการที่ดูแลลูกค้าอย่างเป็นกันเอง

3) ด้านการตลาด

การจัดการด้านการตลาดของบ้านชาญ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ ด้านกลุ่มลูกค้า ด้านการส่งเสริมการขายและด้านจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ตารางที่ 5.3)

3.1) กลุ่มลูกค้า

บ้านชาญ ยังไม่มีการวางแผนทางด้านการตลาดอย่างชัดเจน แต่มีการนำเว็บไซต์ของตนไปฝากไว้บนเว็บไซต์จองที่พักโฮสเทล มีการนำข้อมูลของโฮสเทลไปประชาสัมพันธ์บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับกลุ่มลูกค้าในช่วงที่เปิดบริการมา นั่นคือช่วงเดือนพฤศจิกายน 2554 ถึง กุมภาพันธ์ 2555 แบ่งได้ออกเป็นสองกลุ่มคือลูกค้าชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 99 ของจำนวนผู้เข้าพักทั้งหมด โดยทั้งหมดเป็นลูกค้าชาว และลูกค้าชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 1 ของจำนวน

ผู้เข้าพักทั้งหมด โดยเป็นลูกค้าขาจรทั้งหมด ยังไม่มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยและช่วงเวลาที่ผู้เข้าพักมากที่สุด เนื่องจากเปิดกิจการมาได้เพียง 3 เดือนเท่านั้น

3.2) การส่งเสริมการขาย

บ้านชาญ มีช่องทางการขายที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าตามลำดับความสำคัญ 3 ช่องทาง ได้แก่ ทางเว็บไซต์ค้นหาโฮสเทล www.hostelworld.com ซึ่งเป็นช่องทางการขายที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการที่พักมากที่สุด รองลงมาคือ ลูกค้าหาเอง และการบอกต่อระหว่างกลุ่มลูกค้า ทางโฮสเทลได้มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโดยการนำไปประชาสัมพันธ์ไว้บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook เป็นต้น ตัวผู้ประกอบการไม่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่พักมาก่อน จึงอาศัยการศึกษาข้อมูลจากทั้งบนอินเทอร์เน็ตและศึกษาจากโฮสเทลคู่แข่งเพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาธุรกิจของตนต่อไปในอนาคต

3.3) จุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

บ้านชาญ มีจุดแข็งด้านการตลาดที่แตกต่างจากคู่แข่ง คือ เน้นการให้ความสำคัญเป็นกันเองกับลูกค้าทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกหรือมีการแนะนำหรือบอกต่อระหว่างลูกค้าทำให้ได้ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งในอนาคตหากคู่แข่งทางการค้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ igitur จึงต้องหากลยุทธ์ทางการตลาดและมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ

4) ด้านการเงิน

การจัดการด้านการเงินของบ้านชาญ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านแหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน และด้านการทำบัญชี การชำระภาษี โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ (ตาราง 5.4)

4.1) แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ

บ้านชาญ ยังไม่มีการวางแผนทางการเงิน โดยเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินกิจการเริ่มแรกมีแหล่งเงินทุนมาจากเงินทุนส่วนตัวทั้งสิ้น เป็นจำนวนเงิน 70,000 บาท ผู้ประกอบการไม่ได้มีการกู้ยืมเงินจากธนาคาร เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก บ้านชาญไม่มีทุนจดทะเบียนและยังไม่ได้มีการจดทะเบียนประกอบธุรกิจ ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเป็นเงินจำนวน 54,000 บาท ประกอบด้วย ค่าเครื่องปรับอากาศ ที่นอน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์

ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกมากที่สุดคือ ค่าเครื่องปรับอากาศ โฮสเทลยังไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อปี แต่ค่าใช้จ่ายดำเนินงานต่อเดือนในระยะเวลา 3 เดือนอยู่ที่ประมาณ 15,000 บาทต่อเดือน ปัจจุบันยังไม่มีปัญหาเรื่องสภาพคล่องทางการเงินและในอนาคตไม่มีโครงการที่จะกู้เงินเพิ่มเพื่อปรับปรุงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

4.2) ระยะเวลาคืนทุน การทำบัญชี การชำระภาษี

บ้านชาญ มีระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจประมาณ 2 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 35,000 บาทต่อเดือน และในอนาคตคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน การดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผู้ประกอบการเป็นผู้ดูแลด้วยตนเองทั้งหมด การจัดทำบัญชีจะเป็นการทำบัญชีรายรับรายจ่ายอย่างง่ายโดยมีการจดบันทึกค่าใช้จ่ายต่างๆด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ สำหรับในส่วนของการชำระภาษีบ้านชาญยังไม่มีภาระภาษีใดๆ

5.1.6 สรุปการจัดการธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง คือ สไปซี่ไทยแบคแพกเกอร์ กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม ธนิตาเฮาส์ ดีใจแบคแพกเกอร์ และบ้านชาญ ธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง ดังกล่าวข้างต้น มีการจัดการธุรกิจในภาพรวมดังตารางที่ 4.1-4.4 ดังนี้ คือ

1) การให้บริการ

ธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง มีการจัดการด้านการให้บริการโดยพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกโครงสร้างธุรกิจ พบว่า มีลักษณะเป็นธุรกิจมีทั้งแบบรายเดี่ยวและห้างหุ้นส่วน โดย บริหารงานแบบครอบครัวเนื่องจากหุ้นส่วนในการประกอบธุรกิจมักเป็นญาติพี่น้องและเพื่อนฝูง ธุรกิจโฮสเทลส่วนหนึ่งมีการวางแผนการดำเนินงานและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่วนบางแห่งมีการประชุมการดำเนินงาน และบางแห่งไม่มีการประชุมการดำเนินงานเพราะผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด องค์ประกอบสองแรงงานและการจ้างงาน พบว่า ธุรกิจโฮสเทลมีการจ้างแรงงานโดยทั่วไป 1-3 คน ส่วนมากเป็นแรงงานคนไทยในพื้นที่ โดยคัดเลือกแรงงานจากการสัมภาษณ์และทดลองงาน การคิดอัตราค่าแรงเฉลี่ยวันละ 80-100 บาท ในส่วนของตำแหน่งแม่บ้าน และจะแตกต่างกันออกไปสำหรับตำแหน่งผู้จัดการ และพนักงานต้อนรับซึ่งจะได้รับอัตราค่าจ้างประมาณ 8,000 – 15,000 บาท ต่อเดือน ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ส่วนมากไม่มีการปรับอัตราค่าแรง มีการจ่ายค่าล่วงเวลาทำงานให้แรงงานเป็นส่วนมาก มีการจัดสวัสดิการให้แรงงาน ได้แก่ การลาต่างๆ

การให้โบนัส อย่างเหมาะสมกับงาน องค์ประกอบสามสภาพห้องพักและการบริการ พบว่า ลักษณะโฮสเทลส่วนมากเป็นอาคารพาณิชย์และบ้านพัก อาคารครึ่งไม้ครึ่งปูน และอาคารไม้ ตั้งแต่ 1 ชั้นจนถึง 4 ชั้น มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 5-40 ห้อง มีรูปแบบห้องพักทั้งแบบหอพักและห้องพักส่วนตัว และสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่นเป็นต้น ห้องน้ำและลักษณะของห้องพักจะเป็นแบบสาธารณะคือใช้ร่วมกัน โดยที่จะไม่มี ตู้เย็นและโทรทัศน์ไว้บริการในห้องพัก โฮสเทลส่วนมากมีการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติในการเข้าพักเพื่อความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยในการดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากการให้บริการที่พักแล้ว โฮสเทลบางแห่งมีการบริการอื่นๆเสริมแก่ลูกค้า ได้แก่ บริการข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจและอำนวยความสะดวกในการเข้าพักแก่ลูกค้า บริการอาหารและเครื่องดื่ม อินเทอร์เน็ต ไว-ไฟ นำเที่ยว การเช่ารถจักรยานยนต์ ซักรีด โดยผู้ประกอบการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาพักเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ สำหรับปัญหาการให้บริการส่วนใหญ่คือไม่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้าพักได้ เนื่องจากโฮสเทลเป็นที่พักที่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าพักไม่มากนักเมื่อเทียบกับที่พักแบบอื่นๆ และนำไปสู่การขาดแคลนแรงงานในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

2) การตั้งราคา

ธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง มีการจัดการด้านการตั้งราคาโดยพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกวิธีการตั้งราคา พบว่า ธุรกิจโฮสเทลมีการตั้งราคาจากสภาพห้องพัก ตลาด คู่แข่ง และ จำนวนผู้เข้าพัก มีเพียงบางแห่งที่ไม่มีเกณฑ์ในการตั้งราคาโดยพิจารณาจากความเหมาะสมของผู้ประกอบการ และองค์ประกอบสองราคาของห้องพัก พบว่า โฮสเทลส่วนมากราคาโดยเฉลี่ยจะตั้งอยู่ที่ระหว่าง 100-500 บาทต่อคนต่อคืน โดยจะแตกต่างกันตามอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ และประเภทของห้องพักเพื่อที่ลูกค้าจะได้เลือกพักตามความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญในการเลือกห้องพัก ได้แก่ สภาพห้องพัก บรรยากาศ การบริการ ความสะอาด และราคาของห้องพัก ซึ่งการแข่งขันด้านราคาของห้องพักระหว่างคู่แข่งไม่มีความรุนแรง หากมีการปรับอัตราค่าห้องพักส่วนมากจะไม่ส่งผลกระทบต่อจำนวนลูกค้าเนื่องจากได้ปรับคุณภาพของบริการเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับปัญหาที่พบส่วนมากคือ ราคาของห้องพักในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจและสภาพเศรษฐกิจ



3) การตลาด

ธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง มีการจัดการด้านการตลาด โดยพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกกลุ่มลูกค้า พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนมากเป็นชาวต่างชาติซึ่งเป็นลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้ามาเข้าพักเพื่อเดินทางท่องเที่ยวไปยังที่อื่นๆต่อไปในประเทศไทยด้วยตนเอง ส่วนน้อยเป็นลูกค้าชาวไทย มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพักจะอยู่ระหว่างร้อยละ 80-90 โดยช่วงเวลาที่ผู้เข้าพักมากที่สุดจะอยู่ระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายนของทุกปี องค์ประกอบที่สองการส่งเสริมการขาย พบว่า ธุรกิจโฮสเทลมีช่องทางการขายเรียงลำดับตามความสำคัญคือ เว็บไซต์และลูกค้าแนะนำกันเอง ในการส่งเสริมการขายส่วนมากจะมีการแจกนามบัตรของตนเอง และการให้ส่วนลดกับลูกค้าที่กลับมาใช้บริการ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ นอกจากนี้ธุรกิจโฮสเทลยังมีการเพิ่มมูลค่าในธุรกิจจากการจัดบริการเสริม อาทิ การปรับปรุงห้องพัก การจัดบรรยากาศให้สวยงาม ชัก อบ รีด อาหารเครื่องดื่ม และบริการนำเที่ยว สำหรับองค์ประกอบด้านจุดแข็งจุดอ่อนด้านการตลาด พบว่า ธุรกิจโฮสเทลส่วนมากมีจุดแข็งที่ความเป็นกันเองกับลูกค้าและการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาพัก ส่วนจุดอ่อน คือ โฮสเทลยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่กว้างขวางและขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ

4) การเงิน

ธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง มีการจัดการด้านการเงินโดยพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรกแหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ พบว่า โฮสเทลส่วนมากมีการวางแผนทางการเงิน แหล่งเงินทุนมีการจัดหาจาก 2 ส่วนคือ ทุนส่วนตัว และ ทุนกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์ โฮสเทลส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนประกอบธุรกิจ ประมาณ 70,000 - 3,000,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเริ่มแรกเฉลี่ยต่อปี 1,028,700 บาท มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเฉลี่ยต่อปี เป็นเงิน 669,000 บาทต่อปี ด้านสินเชื่อโฮสเทลส่วนใหญ่หมดปัญหาเรื่องหนี้ค้างชำระเพราะมีการคืนทุนไปตั้งแต่ในช่วงปีแรกๆในการประกอบกิจการไปแล้ว องค์ประกอบสองระยะเวลาคืนทุน การทำบัญชี การชำระภาษี พบว่า ระยะเวลาคืนทุนเฉลี่ยของธุรกิจอยู่ระหว่าง 2-8 ปี สำหรับรายได้ในอนาคตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกัน โฮสเทลส่วนมากมีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย และบัญชีกำไรขาดทุน โดยผู้ประกอบการบางแห่งจะเป็นผู้ทำบัญชีด้วยตนเองและเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย ส่วนการชำระภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดา มีการชำระทั้งแบบชำระด้วยตนเองและการเหมาจ่ายผ่านสำนักงานบัญชี และโฮสเทลบางแห่งยังไม่มีมีการชำระภาษี นอกจากนี้ผู้ประกอบการมีการควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง

ตารางที่ 5.1 สรุปการจัดการด้านการให้บริการของธุรกิจโฮสเทล จำนวน 5 แห่ง ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

รายละเอียด	สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์	กองแก้วเอือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิทานฮาส	คิโงแบคแพคเกอร์	บ้านชาญ
1.1 โครงสร้างของธุรกิจ					
-ลักษณะสถานประกอบการ	ธุรกิจรายเดี่ยว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ธุรกิจรายเดี่ยว	ธุรกิจรายเดี่ยว	ธุรกิจรายเดี่ยว
-ปีที่ก่อตั้ง (จนถึงปี 2555)	พ.ศ. 2549 (6ปี)	พ.ศ. 2550 (5ปี)	พ.ศ. 2551 (4ปี)	พ.ศ. 2552 (3ปี)	พ.ศ. 2554 (3เดือน)
-ลักษณะการบริหารงานแบบ	นายจ้าง	นายจ้าง	ครอบครัว	นายจ้าง	ตนเอง
-การวางแผนการดำเนินงาน	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
-การประชุมชี้แจงการดำเนินงาน	ไม่มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
-การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
1.2 แรงงานและการจ้างงาน					
จำนวนแรงงาน					
-ชาย	-	1 คน	1คน	1คน	1คน
-หญิง	2 คน	1 คน	2คน	7 คน	-
ที่มาของแรงงาน					
-ในพื้นที่	2 คน	2 คน	3 คน	8 คน	1 คน
-นอกพื้นที่	-	-	-	-	-
การคัดเลือกแรงงาน	-สัมภาษณ์ -คนรู้จัก	-ทดลองงาน 1 เดือน	-ทดลองงาน 1 เดือน	-ทดลองงาน 2 เดือน	-
การคิดอัตราค่าแรงต่อคน					
-รายวัน (บาท)	-	-	300	-	-
-รายเดือน (บาท)	6,500-12,000	4,000 – 4,500	-	5,000-8,000	25,000
การปรับอัตราค่าแรง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
การจ่ายค่าล่วงเวลาทำงาน	มี	มี	มี	มี	มี
สวัสดิการแรงงาน	-โบนัส -ลาป่วย/ลากิจ/ลาพัก	-โบนัส -ลาป่วย/ลากิจ/ลาพัก	-ค่าอาหาร -โบนัส -ลาป่วย/ลากิจ/ลาพัก	-ค่าอาหาร -โบนัส -ลาป่วย/ลากิจ/ลาพัก	-ลาป่วย/ลากิจ/ลาพัก

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายละเอียด	สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์	กองแก้วเสือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิดาเฮาส์	ดีใจแบคแพคเกอร์	บ้านชาญ
1.3 สภาพห้องพักและการบริการ ลักษณะโฮสเทล	อาคารปูน บ้านพักสองชั้น	อาคารปูน บ้านพักชั้นเดียว	อาคารไม้ บ้านพักชั้นเดียว	อาคารปูน แบบหอพัก	ชั้นสอง อาคารพาณิชย์
จำนวนห้องพักที่ให้บริการ					
-หอพัก พักคน	-	-	-	30 เตียง	-
-หอพัก ปรับอากาศ	24 เตียง	16 เตียง	-	30 เตียง	8เตียง
-ห้องส่วนตัว พักคน	-	-	-	10 ห้อง	-
-ห้องส่วนตัว ปรับอากาศ	-	6ห้อง	6ห้อง	10 ห้อง	-
ข้อห้าม/หลักเกณฑ์/กฎ/	มี	มี	มี	มี	มี
ลักษณะการให้บริการตามความต้องการของลูกค้า	-อาหารว่าง -เครื่องคั้ม -เครื่องซักผ้า -หยอดเหรียญ -อินเทอร์เน็ต -จองห้องและ อำนวยความสะดวก -น้ำที่ขว	-อาหารว่าง -เครื่องคั้ม -เครื่องซักผ้า -หยอดเหรียญ -อินเทอร์เน็ต -จองห้องและ อำนวยความสะดวก -เช่ามอเตอร์ไซค์	-อาหารเช้า -อาหารว่าง -เครื่องคั้ม -ซัก อบ รีด -อินเทอร์เน็ต -จองห้องและ อำนวยความสะดวก	-อาหาร -เครื่องคั้ม -เครื่องซักผ้า -หยอดเหรียญ -อินเทอร์เน็ต -จองห้องและ อำนวยความสะดวก -เช่า มอเตอร์ไซค์	-เครื่องคั้ม -ซัก อบ รีด -น้ำที่ขว - อินเทอร์เน็ต

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.2 สรุปการจัดการด้านการตั้งราคาของธุรกิจ โฮสเทล จำนวน 5 แห่งในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่

รายละเอียด	สไปซี่ไทย แบคแพคเกอร์	กองแก้วเหือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิศาเฮาส์	ดีใจ แบคแพคเกอร์	บ้านขานู
2.1 การตั้งราคา -การกำหนดอัตราค่า ห้องพัก	-ตลาด คู่แข่ง และสภาพ ห้อง	-ตลาด คู่แข่ง และสภาพห้อง	-ตลาด คู่แข่ง และสภาพห้อง	-ตลาด คู่แข่ง และสภาพห้อง	-ตลาด คู่แข่ง และสภาพห้อง
2.2 ราคาของห้องพัก -อัตราค่าที่พัก (บาท/ต่อคนต่อคืน) , -การแข่งขันด้านอัตรา ค่าที่พัก -สาเหตุที่ถูกค่าพึง พอใจในราคาที่พัก -การปรับราคาที่พักต่อ จำนวนลูกค้า -ปัญหาและข้อจำกัด ด้านการตั้งราคา	250 ไม่รุนแรง -สภาพ ห้องพัก -การบริการ ไม่ส่งผล กระทบ ไม่มี	250-340 ไม่รุนแรง -สภาพห้องพัก -การบริการ -บรรยากาศ ไม่ส่งผลกระทบ ไม่มี	600 ไม่รุนแรง -สภาพห้องพัก -การบริการ -บรรยากาศ ไม่ส่งผลกระทบ ไม่มี	100-450 ไม่รุนแรง -สภาพห้องพัก -การบริการ ไม่ส่งผลกระทบ ไม่มี	210-310 ไม่รุนแรง -สภาพห้องพัก -การบริการ ไม่ส่งผลกระทบ ไม่มี

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.3 สรุปการจัดการด้านการตลาดของธุรกิจโฮสเทล จำนวน 5 แห่งในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

รายละเอียด	สไปซี่ไทย แบคแพกเกอร์	กองแก้วเอือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิศาแฮส	ติโจ แบคแพกเกอร์	บ้านชาญ
3.1 กลุ่มลูกค้า					
-การวางแผนด้านการตลาด	มี	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
-กลุ่มลูกค้า					
ชาวต่างชาติ (ร้อยละ)	95	90	98	97	99
ลูกค้าประจำ (ร้อยละ)	80	70	40	95	-
ลูกค้าชาว (ร้อยละ)	15	20	58	2	99
ชาวไทย (ร้อยละ)	5	10	2	3	1
ลูกค้าประจำ (ร้อยละ)	1	4	-	-	-
ลูกค้าชาว (ร้อยละ)	4	6	2	3	1
อัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปีของผู้เข้าพัก (คิดเป็นร้อยละของจำนวนห้องทั้งหมด)	98	95	90	96	-
ช่วงเวลาที่มียูเข้าพักมากที่สุดในปี 2554	เม.ย.- ก.ค. ของทุกปี	มี.ค.-มี.ย. ของทุกปี	มี.ค.-มี.ย. ของทุกปี	เม.ย.- ก.ค. ของทุกปี	-
3.2 การส่งเสริมการขาย					
- ช่องทางการขาย	-ลูกค้าแนะนำ กันเอง -ลูกค้าหา -เว็บไซต์ -แจกนามบัตร -เว็บไซต์	-ลูกค้าแนะนำ กันเอง -ลูกค้าหา -เว็บไซต์	-ลูกค้าแนะนำ กันเอง -ลูกค้าหา เอง -เว็บไซต์	-ลูกค้าแนะนำ กันเอง -ลูกค้าหา -เว็บไซต์	-ลูกค้า แนะนำ กันเอง -ลูกค้าหา เอง -เว็บไซต์
-การส่งเสริมการขาย	-ส่วนลดแก่ผู้ เข้าพักที่จอง ผ่านเว็บไซต์ ของ โฮสเทล	-แจกนามบัตร -ใบปลิวแผ่นพับ -เว็บไซต์	-แจกนามบัตร -เว็บไซต์	-แจกนามบัตร -ใบปลิวแผ่น พับ -เว็บไซต์ -ส่วนลดแก่ผู้ เข้าพักที่เคย เข้าพัก	-แจก นามบัตร -เว็บไซต์

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

รายละเอียด	สไปซ์ไทยแบคแพคเกอร์	กองแก้วเสียนก้า เชียงใหม่โฮม	ธนิดาเฮาส์	ดีใจแบคแพคเกอร์	บ้านชาญ
-การเพิ่มมูลค่าในธุรกิจโฮสเทล	-บริการรับส่ง -บริการเครื่องซักผ้า หยอคเหรียญ -บริการนำเที่ยว -คอมพิวเตอร์ -ห้องครัวสาธารณะ	-บริการเครื่องซักผ้า หยอคเหรียญ -บริการเช่ามอเตอร์ไซด์ -คอมพิวเตอร์ -จัดบรรยากาศให้สวยงาม -มุมเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	-บริการ ซักอบ รีด -จัดบรรยากาศให้สวยงาม -มุมเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	-บริการเครื่องซักผ้าหยอคเหรียญ -บริการเช่ามอเตอร์ไซด์ -คอมพิวเตอร์ -บริการแนะนำโปรแกรมการท่องเที่ยว	-บริการ ซักอบ รีด -บริการนำเที่ยว
3.3 จุดแข็งจุดอ่อนด้านการตลาด	-ได้รับความจากนักเดินทางแบคแพคเกอร์มาเป็นระยะเวลานาน	-บรรยากาศและบริเวณพื้นที่ให้แขกได้พักผ่อนมากกว่าโฮสเทลอื่นๆ	-บรรยากาศและสถานที่ที่มีความโบราณและดั้งเดิม	-มีปริมาณที่พักที่สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้มากและราคาต่ำที่ที่พักที่ถูกเมื่อเทียบกับโฮสเทลอื่นๆ	-การดูแลผู้เข้าพักเหมือนเพื่อนที่มาเยี่ยมบ้านได้รับความเป็นเองสูง
-จุดอ่อน	-	-ไม่มีการบริการนักท่องเที่ยวมากเท่าที่ควร	-ทำเลที่ตั้งอยู่ไกลจากตัวเมือง	-	-รองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้น้อย -ประสบการณ์ในการทำธุรกิจน้อย

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 5.4 สรุปการจัดการด้านการเงินของธุรกิจโฮสเทล จำนวน 5 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

รายละเอียด	สไปซี่ไทย แบคแพคเกอร์	กองแก้วเรือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิศาเฮาส์	ติ่ง แบคแพค เกอร์	บ้านชาญ
4.1 แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการ ลงทุน เงินทุนหมุนเวียน สินเชื่อ -การวางแผนด้านการเงิน การจัดหาแหล่งเงินทุน -ทุนส่วนตัว (บาท) -ทุนกู้ยืม (บาท) -จำนวนครั้งที่กู้ยืม -ทุนจดทะเบียน (บาท) -ค่าใช้จ่ายในการเริ่มกิจการ(บาท) -ปัญหาด้านเงินทุนหมุนเวียน -ปัญหาด้านสินเชื่อ -หนี้ค้างชำระ -การขอสินเชื่อเพิ่ม	มี 500,000 - - 500,000 490,000 ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มี	มี 2,500,000 - - 2,500,000 1,520,000 ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มี	มี 80,000 - - 80,000 75,000 ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มี	มี 2,000,000 1,000,000 1 3,000,000 3,000,000 ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มี	ไม่มี 70,000 - - - 54,000 ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มีปัญหา ไม่มี
4.2 ระยะเวลาคืนทุน การทำบัญชี การชำระภาษี -ระยะเวลาคืนทุนโดยเฉลี่ยของธุรกิจ -แนวโน้มรายได้ในอนาคต -การจัดทำบัญชี -การชำระภาษี -การควบคุมค่าใช้จ่าย -ปัญหาและข้อจำกัดทางการเงิน	2ปี คงที่ มี มี มี ไม่มี	8ปี คงที่ มี มี มี ไม่มี	2ปี คงที่ มี มี มี ไม่มี	5ปี คงที่ มี มี มี ไม่มี	2ปี เพิ่มขึ้น มี ไม่มี มี ไม่มี

ที่มา: จากการสำรวจ

5.2 การวัดศักยภาพการจัดการธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

หัวข้อนี้เป็นการวัดการจัดการธุรกิจโฮสเทลโดยการประยุกต์เกณฑ์มาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์และโฮสเทล ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีการแบ่งมาตรฐานโฮสเทลเพื่อใช้ประเมินออกเป็น 7 หมวด ซึ่งแต่ละหมวดมีเกณฑ์การประเมินรวมทุกหมวด 37 ตัวชี้วัด ในที่นี้ให้ผู้ประกอบการโฮสเทลแต่ละแห่งตอบคำถามว่าตนเองได้มีการจัดการธุรกิจโฮสเทล หรือมีการจัดการธุรกิจโฮสเทลที่ดี ให้ทำการประเมินทั้ง 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด ตามเกณฑ์ในรายการประเมินจะได้ 2 คะแนน แต่ถ้าไม่มีการจัดการธุรกิจหรือการจัดการธุรกิจไม่ดี ให้ทำการประเมินทั้ง 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด ตามเกณฑ์ในรายการประเมินจะได้ 1 คะแนน (ตารางที่ 3.1 และ 3.2)

การวัดศักยภาพธุรกิจโฮสเทล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทั้งหมด 6 แห่ง สามารถพิจารณาได้เป็น 2 ด้าน คือ การวัดการจัดการธุรกิจโฮสเทล จากแนวคิดมาตรฐานที่פקเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโฮสเทล ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้มาตรฐานการประเมิน 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด และการวัดศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แต่จะใช้มาตรฐานประเมิน 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด จะไม่พิจารณาในหมวดสวัสดิการของพนักงานเนื่องจากผู้บริการไม่ทราบรายละเอียดการจัดการของธุรกิจ ซึ่งการวัดศักยภาพธุรกิจโฮสเทลผลการศึกษามีดังนี้ คือ

1) สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์

สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 2.00 คะแนน โดยมีคะแนนเฉลี่ยแต่ละหมวดเท่ากับ 2.00 คะแนน อธิบายได้ว่า สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์มีเกณฑ์ตัวชี้วัดตามรายการประเมินครบ 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด แสดงให้เห็นว่า สไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์มีการจัดการธุรกิจครบทุกหมวดตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 5.5 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจโฮสเทลของสไปซี่ไทยแบกแพกเกอร์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือชื่อป้ายที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกัน พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพัก งาน	2.00
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการ อย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.6 มีวันหยุด ลาภิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบ กฎหมายแรงงาน	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		คะแนนเฉลี่ย	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	หมวดที่ 7	
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจโฮสเทล	2.00
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		2.00	
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	ศักยภาพของสไปซี่ไทยแบกแพกเกอร์	
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00	ระดับดี	
4.3 การจัดการระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	2.00		
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและมีการ ติดตั้งที่สังเกตชัดเจน	2.00		
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00		
คะแนนเฉลี่ย	2.00		
คะแนนรวมเฉลี่ย		2.00	
ศักยภาพของสไปซี่ไทยแบกแพกเกอร์		ระดับดี	

ที่มา: จากการคำนวณและสำรวจ

2) กองแก้วเหลือนำเชียงใหม่โฮม

กองแก้วเหลือนำเชียงใหม่โฮม มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.97 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน ได้แก่ หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม หมวดห้องพัก หมวดการให้บริการ หมวดสวัสดิการพนักงาน และหมวดคุณลักษณะอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า กองแก้วเหลือนำเชียงใหม่โฮม มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ชี้วัดในหมวดดังกล่าว รองลงมา คือ หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม และ หมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 1.89 คะแนน และ 1.80 คะแนนตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า กองแก้วเหลือนำเชียงใหม่โฮมมีเกณฑ์ตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ไม่ครบตามรายการประเมินคือ การจัดการระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยและการส่งเสริมวัฒนธรรม ดังนั้น กองแก้วเหลือนำเชียงใหม่โฮม ควรมีการติดตั้งระบบความปลอดภัยเบื้องต้นเช่นอุปกรณ์ดับเพลิงฉุกเฉินหรือมีระบบประปาภายนอกบริเวณรอบอาคารที่พักเพื่อความพร้อมต่อการใช้งานในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน และในส่วนของการส่งเสริมวัฒนธรรม โฮสเทลควรมีการจัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าพัก เช่นการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆของประเทศไทย หรือมีการให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีไทยให้แก่ผู้เข้าพักทางโฮสเทลควรมีการปรับปรุงในหมวดที่ไม่มีให้ครบตามเกณฑ์การประเมินเพื่อให้การจัดการธุรกิจมีศักยภาพมากขึ้น

ตารางที่ 5.6 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจ โฮสเทลของกองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือชื่อป้ายที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	1.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกัน พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	1.89
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	2.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพัก งาน	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการ อย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลาถึง ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบ กฎหมายแรงงาน	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะอื่นๆ	
คะแนนเฉลี่ย	2.00	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจโฮสเทล	2.00
4.1 การจัดการบริหารรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	
4.3 การจัดการระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	1.00	1.97	
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและมีการ ติดตั้งที่สังเกตชัดเจน	2.00	ศักยภาพของกองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม	
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00	ระดับดี	
คะแนนเฉลี่ย	1.80		
คะแนนรวมเฉลี่ย			
ศักยภาพของกองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม			

ที่มา: จากการคำนวณและสำรวจ

3) ธนิตาเฮาส์

ธนิตาเฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.89 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน ได้แก่ หมวดห้องพัก หมวดการให้บริการ หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม หมวดสวัสดิการพนักงาน และหมวดคุณลักษณะอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า ธนิตาเฮาส์ มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ชีวิตในหมวดดังกล่าว รองลงมา คือ หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม และหมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.67 คะแนน และ 1.60 คะแนน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ธนิตาเฮาส์ มีเกณฑ์ตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ไม่ครบตามรายการประเมินคือ ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่บ่งชี้ว่าเป็น โฮสเทล นั้นยังไม่ชัดเจน เนื่องจากที่ตั้งของธนิตาเฮาส์นั้นไม่ได้อยู่บริเวณในตัวเมืองของจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้มีรถสาธารณะวิ่งผ่านจำนวนน้อย ในส่วนของสัญลักษณ์หรือป้ายบ่งชี้ นั้น ผู้ประกอบการใช้ป้ายร้านขายเฟอร์นิเจอร์ไม้กับโฮสเทลเป็นชื่อเดียวกัน แต่ไม่ได้มีการระบุว่าเป็นโฮสเทลบริเวณ หน้าที่พักจึงทำให้สามารถเกิดความสับสนได้ง่าย และในหมวดของระบบความปลอดภัยนั้น ไม่ได้มีการประเมินในเกณฑ์ตัวชี้วัดเรื่องการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยและการจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่าตนเองพักอาศัยอยู่ในโฮสเทลจึงไม่ได้มีการว่าจ้างหรือการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในโฮสเทล ในส่วนของอุปกรณ์ปฐมพยาบาล ผู้ประกอบการเห็นว่า นักเดินทางส่วนใหญ่จะมีการพกยาประจำตัว และยาที่จำเป็นต่อการเดินทางติดตัวมาอยู่แล้วอีกทั้ง ร้านขายยาอยู่ไม่ไกลจากโฮสเทลนักจึงสามารถจัดหาได้โดยง่าย ทางโฮสเทลควรมีการปรับปรุงในหมวดที่ไม่มีให้ครบตามเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้การจัดการธุรกิจมีศักยภาพมากขึ้น

ตารางที่ 5.7 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจโฮสเทลของธนิศาเฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	1.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือชื่อป้ายที่ชัดเจน	1.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและที่จอดรถ	2.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	1.67	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก			
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6สวัสดิการพนักงาน	
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	2.00
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะอื่นๆ	
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ	2.00
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	1.00	7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจโฮสเทล	2.00
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
4.3 การจัดการระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	2.00		
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและมีการติดตั้งที่สังเกตชัดเจน	2.00		
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00		
คะแนนเฉลี่ย	1.60		
คะแนนรวมเฉลี่ย			1.89
ศักยภาพของธนิศาเฮาส์			ระดับดี

ที่มา: จากการคำนวณและสำรวจ

4) ดิโงแบคแพคเกอร์

ดิโงแบคแพคเกอร์ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.97 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน ได้แก่ หมวดห้องพัก หมวดการให้บริการ หมวดระบบความปลอดภัย หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม หมวดสวัสดิการพนักงาน และหมวดคุณลักษณะอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า ดิโงแบคแพคเกอร์ มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ชี้วัดใน 6 หมวดข้างต้น รองลงมา คือ หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.83 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ดิโงแบคแพคเกอร์ มีเกณฑ์ตัวชี้วัดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ สำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ไม่ครบตามรายการประเมินคือ สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกที่พักมีภูมิทัศน์ร่มรื่น และมีสถานที่จอดรถ เนื่องจากบริเวณที่ตั้งของโฮสเทลอยู่ติดถนนใหญ่ ทำให้ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถ อีกทั้งยังเป็นทางเดินรถทางเดียว จึงทำให้ไม่สะดวกในการเข้าถึงที่พักมากนัก ทางโฮสเทล ควรมีการปรับปรุงในหมวดที่ไม่มีให้ครบตามเกณฑ์การประเมินเพื่อให้การจัดการธุรกิจมีศักยภาพมากขึ้น เช่นการจัดบริเวณจอดรถ หรือแจ้งเรื่องสถานที่จอดรถให้ผู้เข้าพักทราบเพื่อที่ผู้เข้าพักจะได้จัดเตรียมการเดินทางของคนให้สะดวกต่อการเดินทางไปยังที่พัก

ตารางที่ 5.8 คะแนนเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจ โฮสเทลของคิใจแบคแพคเกอร์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
1.1 ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.00	5.1 การจัดการขยะ	2.00
1.2 สัญลักษณ์หรือชื่อป้ายที่ชัดเจน	2.00	5.2 การจัดการน้ำเสีย	2.00
1.3 สภาพแวดล้อมภายนอกและที่จอดรถ	1.00	5.3 การจัดการพลังงาน	2.00
1.4 บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.00	5.4 การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	2.00
1.5 ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก	2.00	5.5 การส่งเสริมศิลปะ	2.00
1.6 ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.00	5.6 การส่งเสริมวัฒนธรรม	2.00
คะแนนเฉลี่ย	1.83	5.7 มีการดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกัน พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย	2.00
หมวดที่ 2 ห้องพัก		5.8 มีการกำหนดระเบียบการเข้าพัก	2.00
2.1 องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.00	5.9 มีการให้บริการผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกัน	2.00
2.2 องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
2.3 มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.00	หมวดที่ 6 สวัสดิการพนักงาน	
2.4 การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.00	6.1 มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	2.00
2.5 ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	6.2 มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพัก งาน	2.00
คะแนนเฉลี่ย	2.00	6.3 ค่าตอบแทนพิเศษ	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ		6.4 ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	2.00
3.1 การให้บริการของพนักงาน	2.00	6.5 แรงงานในพื้นที่/แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการ อย่างถูกต้องตามกฎหมาย	2.00
3.2 การให้บริการผู้เข้าพัก	2.00	6.6 มีวันลาป่วย ลากิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบ กฎหมายแรงงาน	2.00
3.3 การให้บริการห้องพัก	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
3.4 การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.00	หมวดที่ 7 คุณลักษณะอื่นๆ	
คะแนนเฉลี่ย	2.00	7.1 ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย		7.2 ชื่อเสียงของธุรกิจโฮสเทล	2.00
4.1 การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.00
4.2 การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00	คะแนนรวมเฉลี่ย	
4.3 การจัดการระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย	2.00	1.97	
4.4 ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและม ีการติดตั้งที่สังเกตชัดเจน	2.00	ศักยภาพของคิใจแบคแพคเกอร์	
4.5 ความปลอดภัยในห้องพัก	2.00	ระดับดี	
คะแนนเฉลี่ย	2.00		
คะแนนรวมเฉลี่ย			

ที่มา: จากการคำนวณและการศึกษา

5) บ้านชาญ

บ้านชาญ มีคะแนนรวมเฉลี่ย จำนวน 7 หมวด เท่ากับ 1.76 คะแนน โดยหมวดที่ได้คะแนนเต็ม 2.00 คะแนน ได้แก่ หมวดห้องพัก หมวดการให้บริการ และหมวดสวัสดิการพนักงาน แสดงให้เห็นว่า ดีใจแบคแพคเกอร์ มีการจัดการธุรกิจครบตามเกณฑ์ชี้วัดใน 3 หมวดข้างต้น รองลงมา คือ หมวดสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.34 คะแนน หมวดระบบความปลอดภัย มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.60 คะแนน หมวดทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.89 คะแนน และหมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.5 คะแนน แสดงให้เห็นว่า บ้านชาญ มีเกณฑ์ตัวชี้วัดไม่ครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ โดยเมื่อพิจารณาสำหรับเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ไม่ครบตามรายการประเมิน โดยพิจารณาตามหมวด สำหรับหมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ไม่ได้มีการประเมินในเกณฑ์ด้าน ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก เนื่องจากอยู่นอกเส้นทางรถโดยสารสาธารณะทำให้การเดินทางมายังที่พักตามลำพังสามารถทำได้ยากในยามวิกาล ด้านสัญลักษณ์หรือป้ายบ่งชี้ว่าเป็นโฮสเทล ไม่มีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บ่งบอกว่าเป็นโฮสเทล สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกร่มรื่นแต่ไม่มีสถานที่จอดรถเนื่องจากที่พักอยู่บริเวณชั้นสองของอาคารพาณิชย์ ด้านความสะอาดของห้องน้ำรับแขกเป็นห้องน้ำเดียวกันกับที่ผู้เข้าพักใช้งานจึงทำให้บางครั้งไม่สามารถรองรับผู้เข้าพักได้และผู้ติดต่อโฮสเทลได้ในเวลาเดียวกัน หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย บ้านชาญ ไม่มีการว่าจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยและ ระบบกล้องวงจรปิดภายในห้องพัก โดยผู้ประกอบการเองอาศัยอยู่ที่โฮสเทลด้วย จึงไม่มีความจำเป็นและยัง ไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย เนื่องจากที่พักอยู่ชั้นสองของอาคารพาณิชย์ประกอบกับธุรกิจอยู่ในช่วงเริ่มต้น จึงยังไม่มีการปรับปรุงในส่วนนี้ หมวดที่ 5 ในส่วนของการส่งเสริมวัฒนธรรม ยังไม่มีการส่งเสริมในจุดนี้เนื่องจากในช่วงเวลาตั้งแต่เปิดกิจการยังไม่อยู่ในช่วงเวลาของเทศกาลประเพณีท้องถิ่น และผู้ประกอบการมิได้คำนึงถึงจุดนี้ และหมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ ชื่อเสียงของโฮสเทลยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก ทางโฮสเทลควรมีการปรับปรุงในหมวดที่ไม่มีให้ครบตามเกณฑ์การประเมินเพื่อให้การจัดการธุรกิจมีศักยภาพมากขึ้นและดึงดูดผู้เข้าพักให้มาใช้บริการที่พักรองคนได้มากขึ้นในอนาคต

6) สรุปการวัดศักยภาพจากการจัดการธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การวัดศักยภาพจากการจัดการธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง พบว่า คะแนนรวมเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 1.92 คะแนน ถือว่า โฮสเทลทั้ง 5 แห่ง มีการจัดการธุรกิจครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ตัวชี้วัดอยู่ระหว่าง 1.76 – 2.00 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพในการจัดการธุรกิจโฮสเทลอยู่ในระดับดี โดยโฮสเทลที่มีศักยภาพในระดับดี และมีคะแนนเท่ากันทุกตัวชี้วัดคือ สไปซี่ไทยแบคแพกเกอร์ซึ่งมีคะแนนรวมเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.00 คะแนน เป็นโฮสเทลที่มีความพร้อมในการจัดการธุรกิจมากที่สุด รองลงมาคือ กองแก้วเฮือนคำเชียงใหม่โฮม และดีใจแบคแพกเกอร์ ซึ่งมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากันนั่นคือเท่ากับ 1.97 คะแนน ส่วนอันดับสามคือ ธนิตาเฮาส์ มีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ 1.89 คะแนน สำหรับบ้านชาญมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.76 คะแนน ทั้งนี้โฮสเทลทั้ง 5 แห่ง มีคะแนนรวมเฉลี่ยในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันตามลำดับ ดังนั้น โฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพร้อมในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี ทั้งในด้านการให้บริการ การตั้งราคา การตลาด และการเงิน เนื่องจากโฮสเทลมีเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวดครบตามรายการประเมินเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีเพียงบางส่วนของคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 คะแนนรวมเฉลี่ยของการจัดการธุรกิจโฮสเทล ทั้ง 5 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานการ ประเมิน	สไปซี่ไทย แบคแพคเกอร์	ก่องแก้วเรือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิศาเฮาส์	ดีใจ แบคแพคเกอร์	บ้านขาม	รวม
หมวดที่ 1 ความสะดวกใน การเดินทางมาที่พัก	2.00	2.00	1.67	1.83	1.34	1.76
หมวดที่ 2 ห้องพัก	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
หมวดที่ 3 การให้บริการ	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
หมวดที่ 4 ระบบความ ปลอดภัย	2.00	1.80	1.60	2.00	1.60	1.80
หมวดที่ 5 ทรัพยากรและ ชุมชนแวดล้อม	2.00	1.89	2.00	2.00	1.89	1.95
หมวดที่ 6 สวัสดิการ พนักงาน	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริม อื่นๆ	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	1.9
คะแนนรวมเฉลี่ย	2.00	1.97	1.89	1.97	1.76	1.92
ศักยภาพของธุรกิจ	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี

ที่มา: จากการคำนวณและศึกษา

5.3 การวัดศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทล

ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่พักแรมประเภทโฮสเทล จำนวน 5 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกข้อมูลได้ 3 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม พฤติกรรมในการใช้บริการ โฮสเทล และการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

การศึกษาข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริการ โฮสเทล จำนวน ทั้ง 5 แห่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.11)

1) ผู้บริการสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศหญิงจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสัญชาติ ส่วนใหญ่เป็น ชาวยุโรป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองคือชาวอเมริกัน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามคือชาวเอเชีย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยประมาณ 26.42 ปี มีสถานะโสดเป็นส่วนใหญ่ มี

จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือแต่งงานแล้ว มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีสมาชิกที่เดินทางร่วมกัน โดยเฉลี่ยจำนวน 1.7 คน ในด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการโฮสเทลส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้แก่พนักงานบริษัท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีรายได้น้อยที่สุดในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้ใช้บริการกองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮม

การศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮม จำนวน 20 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสัญชาติ ส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองคือชาวอเมริกัน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามคือชาวออสเตรเลีย มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่มีสถานะโสด มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ของกลุ่มตัวอย่าง และแต่งงานแล้ว มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกที่เดินทางร่วมกันเฉลี่ยประมาณ 1.85 คน ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้รับการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆมากที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และประกอบอาชีพรับราชการน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้แก่รายได้ในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีรายได้ในช่วง 5,001-20,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง

3) ผู้ให้บริการธนาเฮาส์

ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ให้บริการธนาเฮาส์จำนวน 20 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่เท่ากัน เพศชาย 10 คน เพศหญิง 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่ม ในด้านสัญชาติ ส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกัน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองคือชาวยุโรป มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามคือชาวออสเตรเลีย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 41.55 ปี มีสถานะโสดและแต่งงานแล้ว ในจำนวนที่เท่ากัน ซึ่งมีสถานะโสด 9 คน และสมรสแล้ว 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ และมีผู้ใช้บริการที่มีสถานะหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกที่เดินทางร่วมกันโดยเฉลี่ย จำนวน 2.25 คน ผู้ให้บริการ โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้แก่การศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่างและมีระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการประกอบอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆมีจำนวน 11 คน ร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานบริษัทและธุรกิจส่วนตัวในจำนวนที่เท่ากัน คือมีจำนวน กลุ่มอาชีพละ 3 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 15 ของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีรายได้มากที่สุดในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือมีรายได้ในช่วงที่เงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีรายได้ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง

4) ผู้ให้บริการดีใจแบคแพคเกอร์

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการดีใจแบคแพคเกอร์ จำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสัญชาติ ส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองคือชาวอเมริกัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามคือชาวออสเตรเลีย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีชาวเอเชียจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยประมาณ 31.1 ปี มีสถานะโสดเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือการแต่งงานแล้วและการหย่าร้างที่มีจำนวนเท่ากัน ซึ่งมีจำนวนสถานะละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของแต่ละสถานะ ซึ่งมีจำนวนสมาชิกที่เดินทางร่วมกันโดยเฉลี่ย 2.65 คน ใน

ด้านระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการโฮสเทลส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือนมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมามีรายได้ในช่วง 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีรายได้น้อยที่สุดในช่วง 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง

5) ผู้ใช้บริการบ้านชาญ

ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการบ้านชาญจำนวน 20 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ในด้านสัญชาติ ส่วนใหญ่เป็นชาวอเมริกัน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองคือชาวยุโรป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามคือชาวออสเตรเลีย มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 25.6 ปี มีสถานะโสดมากที่สุด มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่าง และแต่งงานแล้ว มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนสมาชิกที่เดินทางร่วมกันเฉลี่ย 2.8 คน โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาได้แก่การศึกษาในระดับอนุปริญญา มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ ในด้านการประกอบอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาในกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการมีรายได้มากที่สุดในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือมีรายได้ในช่วงที่เงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีรายได้ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง

6) ภาพรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง

การศึกษาข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการโฮสเทลทั้ง 5 แห่งพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสัญชาติ ส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองคือชาวอเมริกัน มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามคือชาวออสเตรเลีย มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีชาวเอเชียจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีอายุเฉลี่ย อยู่ที่ 30.28 ปี ส่วนใหญ่สถานะโสด ซึ่งมี 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77 ของกลุ่มตัวอย่าง แต่งงานแล้ว 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ของกลุ่มตัวอย่าง และหย่าร้าง ซึ่งมี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนเฉลี่ยของผู้เดินทางที่จะเดินทางด้วยกันคือ 2 คน ในส่วนของระดับการศึกษา ผู้เข้าพักส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมี 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือระดับปริญญาโท และมัธยมศึกษา ซึ่งมี 17 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับอนุปริญญา 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ของกลุ่มตัวอย่าง และระดับปริญญาเอก 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการโฮสเทลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพที่หลากหลาย โดยเป็นอันดับหนึ่งมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองประกอบอาชีพพนักงานบริษัท 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามอาชีพนักเรียนและนักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสี่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และอันดับห้าประกอบอาชีพรับราชการ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนมากสูงกว่า 30,001 บาท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสองระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ของกลุ่มตัวอย่าง อันดับสี่ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ของกลุ่มตัวอย่าง และอันดับห้าระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5.11 ข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการ โฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รายละเอียด	สไปซ์ไทย แบคแพกเกอร์	ทองแก้วเฮือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิศา เฮาส์	ดีใจแบค แพกเกอร์	บ้านชาญ	รวม
เพศ						
-ชาย	11 (55%)	12(60%)	10(50%)	15(75%)	11 (55%)	59
-หญิง	9 (45%)	8(40%)	10(50%)	5(25%)	9 (45%)	41
รวม	20	20	20	20	20	100
สัญชาติ						
-ยุโรป	9 (45%)	10 (50%)	7 (35%)	8 (40%)	6 (30%)	40
-อเมริกา	6 (30%)	8 (40%)	8 (40%)	5 (25%)	12 (60%)	39
-แอฟริกา	-	-	-	-	-	-
-เอเชีย	5 (25%)	-	-	3 (15%)	-	8
-ออสเตรเลีย	-	2 (10%)	5 (25%)	4 (20%)	2 (10%)	13
-ไทย	-	-	-	-	-	-
รวม	20	20	20	20	20	100
อายุโดยเฉลี่ย (ปี)	26.42	26.75	41.55	31.1	25.6	30.28
สถานะภาพ						
-โสด	19(95%)	18(90%)	9(45%)	14(70%)	17 (85%)	77
-แต่งงาน	1(5%)	2(10%)	9(45%)	3(15%)	3 (15%)	18
-หย่าร้าง	-	-	2(10%)	3(15%)	-	5
รวม	20	20	20	20	20	100
จำนวนสมาชิกที่เดินทางร่วม (คน)	1.7	1.85	2.25	2.65	2.8	2.25
ระดับการศึกษา						
-มัธยมศึกษา	7(35%)	4(20%)	3(15%)	1(5%)	2(10%)	17
-อนุปริญญา	-	1(5%)	-	8(40%)	3(15%)	12
-ปริญญาตรี	12(60%)	6(30%)	9(45%)	5(25%)	15(75%)	47
-ปริญญาโท	1(5%)	4(20%)	6(30%)	6(30%)	-	17
-ปริญญาเอก	-	5(25%)	2(10%)	-	-	7
รวม	20	20	20	20	20	100

ตารางที่ 5.11 (ต่อ)

รายละเอียด	สไปซี่ไทย แบคแพคเกอร์	ทองแก้วเอือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิศา เฮาส์	ดีใจแบค แพคเกอร์	บ้านชาญ	รวม
อาชีพ						
-นักเรียน/นักศึกษา	5(25%)	4(20%)	-	4(20%)	3 (15%)	16
-รับราชการ	-	3(15%)	3(15%)	3(15%)	2(10%)	11
-พนักงานบริษัท	6(30%)	4(20%)	3(15%)	3(15%)	7(35%)	23
-ธุรกิจส่วนตัว	2(10%)	4(20%)	3(15%)	4(20%)	2(10%)	15
-อื่นๆ	7(35%)	5(25%)	11 (55%)	6(30%)	6(30%)	35
รวม	20	20	20	20	20	100
รายได้						
-ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	4(20%)	2(10%)	-	-	-	6
-5,001-10,000 บาท ต่อเดือน	1(5%)	1(5%)	-	-	-	2
-10,001-20,000 บาทต่อเดือน	4(20%)	2(10%)	5(25%)	3(15%)	2(10%)	16
-20,001-30,000 บาทต่อเดือน	4(20%)	7(35%)	8(40%)	5(25%)	12(60%)	36
-มากกว่า 30,001 บาทต่อเดือน	7(35%)	8(40%)	7(35%)	12(60%)	6(30%)	40
รวม	20	20	20	20	20	100

ที่มา : จากการคำนวณและการศึกษา

5.3.2 พฤติกรรมในการใช้บริการโฮสเทล

การศึกษาข้อมูลทางด้านพฤติกรรมในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โฮสเทล จำนวนทั้ง 5 แห่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.12)

1) ผู้ใช้บริการสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือการทราบแหล่งข้อมูลจากเพื่อนหรือครอบครัว มีจำนวน 7คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีจำนวนน้อยที่สุดที่ทราบจากหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ใช้บริการมีความต้องการมาท่องเที่ยว มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาในการพักอาศัยแตกต่างกันออกไป ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พักแรม 3-4 วัน มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือพักแรม 4-7 วัน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 1 สัปดาห์ มีจำนวน 2



คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง มีสาเหตุที่มาใช้บริการมากที่สุด โดยมากกว่า 1 สาเหตุมีจำนวนมากที่สุด 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทาง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง การพบเพื่อนใหม่ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของราคาและการบริการ และสาเหตุทางด้านบรรยากาศและสถานที่ มีจำนวนละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ในแต่ละสาเหตุ โดยมีปัจจัยสำคัญมากกว่า 1 ปัจจัย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง จุดประสงค์การท่องเที่ยว มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง ราคาเหมาะสม มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยที่มีผู้ตอบน้อยสุดคือ บรรยากาศ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยราคาที่พักราคาที่พักราคาส่วนใหญ่ ผู้บริการเลือกพักราคา 201-300 บาทต่อคืน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ 100-200 บาทต่อคืน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และราคา 301-400 บาทมีการใช้บริการน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ให้บริการอยากจะกลับมาให้บริการในอนาคต มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีจำนวน 4 คน ที่ไม่แน่ใจโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในอนาคต โดยคิดเป็นร้อยละ 20

2) ผู้ใช้บริการกองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮม

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮม พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลที่พักราคาอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือทราบจากเพื่อนหรือครอบครัว มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง สาเหตุส่วนใหญ่ของการเข้าพักเพื่อมาท่องเที่ยว มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเพื่อพักอาศัยชั่วคราว มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อศึกษาต่อ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง มีกำหนดระยะเวลาในการพักมากที่สุด คือ 1-2 วัน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ 3-4 วันและมากกว่า 1 สัปดาห์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทของวัน สำหรับสาเหตุที่เลือกใช้บริการมีสาเหตุมากกว่า 1 ข้อ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง บรรยากาศและสถานที่ที่มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง ราคาและการบริการ และการพบเพื่อนใหม่ มีจำนวนสาเหตุละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาเหตุ โดยมีปัจจัยสำคัญในการเลือกมากกว่า 1 ปัจจัยมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง ความสะดวกสบาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง ราคาเหมาะสม มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และ ปัจจัยด้านจุดประสงค์การท่องเที่ยว และ ปัจจัยด้านบรรยากาศ มีจำนวนปัจจัยละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ในแต่ละปัจจัย จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการห้องพักราคา 401-500 บาทต่อคืน มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่ม

ตัวอย่าง รองลงมาคือราคา 201-300 บาทต่อคืน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง และราคาที่เลือกใช้น้อยที่สุด 301-400 มีจำนวน 1 คน คือร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในอนาคตมีความเห็นว่าอยากกลับมาใช้และไม่แน่ใจในจำนวนที่เท่ากัน คือร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง

3) ผู้ใช้บริการธนาคาร

จากการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือการทราบแหล่งข้อมูลจากเพื่อนหรือครอบครัว มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ให้บริการมีความต้องการมาท่องเที่ยว มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือมีความต้องการเข้ามาพักเพื่อสาเหตุอื่น มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาในการพักอาศัยแตกต่างกันออกไป ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พักแรม 3-4 วัน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือพักแรม 1-2 วัน คิดมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 1 สัปดาห์ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง มีสาเหตุที่มาใช้บริการมากกว่า 1 สาเหตุ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มตัวอย่าง บรรยากาศและสถานที่ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ความสะดวกในการเดินทาง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง สาเหตุทางด้านราคาการบริการ และการพบเพื่อนใหม่ มีจำนวน สาเหตุละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างต่อข้อ โดยมีปัจจัยสำคัญในการเลือกที่พักมากกว่า 1 ปัจจัย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง จุดประสงค์การท่องเที่ยว มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง บรรยากาศ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยในด้านของราคาและความสะดวกสบาย มีปัจจัยละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปัจจัยโดยราคาที่พักต่อคืนส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการเลือกพักแรมที่ราคา 301-400 บาทต่อคืน มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ 401-500 บาทต่อคืน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และราคา 201-300 บาทมีการใช้บริการน้อยที่สุด มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ให้บริการอยากจะกลับมาให้บริการในอนาคตอย่างแน่นอน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง

4) ผู้ใช้บริการดีใจแบคแพกเกอร์

จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการดีใจแบคแพกเกอร์ พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลที่พักจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือทราบจากเพื่อนหรือครอบครัว มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง สาเหตุส่วนใหญ่ของการเข้าพักเพื่อมาท่องเที่ยว มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาเพื่อประกอบธุรกิจ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง และ มี

กำหนดระยะเวลาในการพักมากที่สุด คือมากกว่า 1 สัปดาห์ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ 3-4 วัน มี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และพักอาศัยน้อยที่สุดคือ 1-2 วัน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับสาเหตุที่เลือกใช้บริการที่เลือกมากกว่า 1 ข้อ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มตัวอย่าง ความสะดวกในการเดินทาง มี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง การพบเพื่อนใหม่ บรรยากาศและสถานที่ และราคาการบริการ มีจำนวนข้อละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละข้อ โดยมีปัจจัยสำคัญในการเลือกมากกว่า 1 ข้อ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยทางด้านราคาและจุดประสงค์การท่องเที่ยว จำนวนละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละปัจจัย ความสะดวกสบายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยด้านบรรยากาศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการห้องพักราคา 201-300 บาทต่อคืน มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือราคา 100-200 บาทต่อคืน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง และราคาที่ใช้ก็น้อยที่สุด คือ 301-400 มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในอนาคตมีความเห็นว่าอยากกลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่าง

5) ผู้ใช้บริการบ้านชาญ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทราบแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือการทราบแหล่งข้อมูลจากเพื่อนหรือครอบครัว มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ให้บริการมีความต้องการมาท่องเที่ยว มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือมีความต้องการเข้ามาพักเพื่อประกอบธุรกิจ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และน้อยที่สุดคือการศึกษาต่อ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พักแรม 1-2 วัน มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือพักแรม 3-4 วัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง และน้อยที่สุดคือ 4-7 วัน มีจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง มีสาเหตุที่มาใช้บริการมากที่สุดโดยมากกว่า 1 สาเหตุ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง ความสะดวกในการเดินทางและการพบเพื่อนใหม่ มีจำนวนเท่ากันคือ ข้อละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง ราคาการบริการและบรรยากาศสถานที่ มีจำนวนเท่ากันคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีปัจจัยสำคัญที่เลือกมากกว่า 1 ข้อ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยด้านจุดประสงค์การท่องเที่ยว มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยทางด้านราคา มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยทางด้านบรรยากาศของที่พัก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยราคา

พักต่อคืนส่วนใหญ่ ผู้บริการเลือกพักแรมที่ราคา 201-300 บาทต่อคืน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง รองลงมาคือ 301-400 บาทต่อคืน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของกลุ่มตัวอย่าง และราคา 100-200 บาทมีการใช้บริการน้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอาจกลับมาใช้บริการ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในอนาคต จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5.12 พฤติกรรมการใช้บริการที่พักแรมประเภทโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รายละเอียด	สไปรไทย แบกแพกเกอร์	กองแก้วอินทก่า เชียงใหม่โฮม	ธนิดาฮาส์	ดีใจแบกแพก เกอร์	บ้านขานู	รวม
แหล่งทราบข้อมูลที่พัก						
-อินเทอร์เน็ต	10(50%)	11(55%)	19(95%)	13(65%)	12 (60%)	65
-บริษัทนำเที่ยว	-	-	-	-	-	-
-เพื่อน,ครอบครัว	7(35%)	9(45%)	1(5%)	7(35%)	8(40%)	32
-หนังสือแนะนำสถานที่ ท่องเที่ยว	3(15%)	-	-	-	-	3
รวม	20	20	20	20	20	100
สาเหตุที่เข้ามาพักที่เชียงใหม่						
-ท่องเที่ยว	20(100%)	15(70%)	19(95%)	19(95%)	15(75%)	88
-ประกอบธุรกิจ	-	-	-	1(5%)	3(15%)	4
-พักอาศัยชั่วคราว	-	3(15%)	-	-	-	3
-การศึกษา	-	2(10%)	-	-	2(10%)	4
-อื่นๆ	-	-	1(5%)	-	-	1
รวม	20	20	20	20	20	100
ระยะเวลาที่พักอาศัย						
- 1-2 วัน	3(15%)	7(35%)	6(30%)	1(5%)	11(55%)	28
- 3-4 วัน	11(55%)	5(25%)	7(35%)	7(35%)	5(25%)	35
- 4-7 วัน	4(20%)	3(15%)	5(25%)	4(20%)	4(20%)	20
- มากกว่าสัปดาห์	2(10%)	5(25%)	2(10%)	8(40%)	-	17
รวม	20	20	20	20	20	100

ตารางที่ 5.12 (ต่อ)

รายละเอียด	สไปซ์ไทย แบคแพคเกอร์	ทองแก้วเหือน คำเชียงใหม่ โฮม	ธนิศาเสาส์	ดีใจแบค แพค เกอร์	บ้านชาญ	รวม
สาเหตุที่ให้บริการ						
-ราคาและการบริการ	2 (10%)	2 (10%)	1 (5%)	1 (15%)	2 (10%)	8
-ความสะดวกในการเดินทาง	4 (20%)	-	2 (10%)	2 (10%)	3 (15%)	11
-การพบเพื่อนใหม่	3 (15%)	2 (10%)	1 (5%)	1 (5%)	3 (15%)	10
-บรรยากาศและสถานที่	2 (10%)	4 (20%)	3 (15%)	1 (5%)	2 (10%)	12
-เลือกมากกว่า 1 ข้อ	9 (45%)	12 (60%)	13 (65%)	15 (70%)	10 (50%)	59
รวม	20	20	20	20	20	100
ปัจจัยสำคัญที่เลือกใช้บริการ						
-ราคาเหมาะสม	4 (20%)	3 (15%)	1 (5%)	4 (20%)	3 (15%)	16
-ความสะดวกสบาย	2 (10%)	4 (20%)	1 (5%)	2 (10%)	-	9
-จุดประสงค์การท่องเที่ยว	6 (30%)	1 (5%)	4 (20%)	4 (20%)	5 (25%)	20
-บรรยากาศ	1 (5%)	1 (5%)	2 (10%)	1 (5%)	2 (10%)	7
-เลือกมากกว่า 1 ข้อ	7 (35%)	11 (55%)	12 (60%)	9 (45%)	10 (50%)	48
รวม	20	20	20	20	20	100
ราคาที่พักค่อคืน						
-100-200 บาท	5(25%)	2(10%)	-	6(30%)	1(5%)	14
-201-300 บาท	12(60%)	6(30%)	3(15%)	9(45%)	12(60%)	42
-301-400 บาท	3(15%)	1(5%)	10(50%)	5(25%)	7(35%)	26
-401-500 บาท	-	11(55%)	7(35%)	-	-	18
รวม	20	20	20	20	20	100
การกลับมาใช้บริการในอนาคต						
-แน่นอน	16(80%)	10(50%)	14(70%)	16(80%)	1(5%)	57
-อาจจะ	4(20%)	10(50%)	6(30%)	4(20%)	19(95%)	43
รวม	20	20	20	20	20	100

ที่มา : จากการคำนวณและการศึกษา

5.3.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักแรมประเภทโฮสเทล

ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้ง 5 แห่ง มีเกณฑ์ในการประเมินออกเป็น 6 หมวด โดยให้คะแนนความพึงพอใจเป็นระดับมาก ปานกลาง และต่ำ คือ 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน ตามลำดับ จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้ใช้บริการสไปซี่ไทยแบคแพกเกอร์

เมื่อพิจารณารายละเอียดของเกณฑ์การศึกษาในแต่ละหมวดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.13)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในด้านของบรรยากาศของสถานที่พักและ การอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ 2.95 คะแนน รองลงมาได้แก่ ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก คือ 2.65 คะแนน และความสะดวกในการมาที่พักมีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.5 คะแนน

หมวดห้องพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการเตรียมของในห้องพักมากที่สุด คือ 2.65 คะแนน รองลงมาคือ มาตรฐานของเฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก คือ 2.60 คะแนน และ องค์กรประกอบในห้องพักและความสะอาดของห้องพัก มีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.45 คะแนน

หมวดการให้บริการ มีผู้ให้บริการให้คะแนนในด้านการให้บริการผู้เข้าพักมากที่สุด คือ 3 คะแนน รองลงมาคือ การให้บริการห้องพักและการให้บริการเสริม คือ 2.9 คะแนน

หมวดระบบความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลมากที่สุด คือ 2.74 คะแนน รองลงมาคือการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย คือ 2.65 คะแนน และน้อยที่สุดในด้านการจัดความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัยและระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน คือ 2.56 คะแนน

หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทางด้านมุมมองทางสังคมมากที่สุด คือ 3 คะแนน รองลงมาในด้านสิทธิมนุษยชนคือ 2.9 คะแนน และการจัดการของเสียและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือ 2.7 คะแนน หมวดคุณลักษณะอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านชื่อเสียงของธุรกิจ คือ 2.8 คะแนน และการประชาสัมพันธ์ผ่านระดับสากล คือ 2.7 คะแนน

สไปซี่ไทยแบคแพกเกอร์มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทล จำนวนทั้ง 6 หมวด ตามเกณฑ์การประเมินคือเท่ากับ 2.71 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหมวดแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในหมวดของการให้บริการ และหมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 2.85 คะแนน รองลงมาคือหมวด คุณลักษณะเสริมอื่นๆคือ 2.75 คะแนน และในหมวดของห้องพักมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 2.54 คะแนน แสดง

ให้เห็นว่า ศักยภาพของการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์ จากการวัดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 5.13 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม		หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	
ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.50	การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.65
สัญลักษณ์และป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.55	การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.74
สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.60	การจัดระบบความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัย	2.56
บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.95	ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.56
ความสะดวกของห้องนํ้ารับแขก	2.55		
ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.65	ความปลอดภัยในห้องพัก	2.60
คะแนนเฉลี่ย	2.63	คะแนนเฉลี่ย	2.62
หมวดที่ 2 ห้องพัก		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.55	การจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	2.70
องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.45	ด้านมุมมองด้านชุมชน	2.80
มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.60	ด้านมุมมองทางสังคม	3.00
การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.65	ด้านสิทธิมนุษยชน	2.90
ความสะดวกของห้องนํ้าในห้องพักและอุปกรณ์	2.45	คะแนนเฉลี่ย	2.85
คะแนนเฉลี่ย	2.54	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
หมวดที่ 3 การให้บริการ		ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.70
การให้บริการของพนักงาน	2.60		
การให้บริการผู้เข้าพัก	3.00	ชื่อเสียงของธุรกิจ	2.80
การให้บริการห้องพัก	2.90	คะแนนเฉลี่ย	2.75
การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.90		
คะแนนเฉลี่ย	2.85		
คะแนนรวมเฉลี่ย			2.71
ศักยภาพของสไปซี่ไทยแบคแพคเกอร์			ระดับดี

ที่มา : จากการคำนวณและการศึกษา

2) ผู้ใช้บริการกองแก้วเหือนคำเชียงไหมโฮม

จากการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการกองแก้วเหือนคำโฮม เชียงใหม่ จำนวน 20 คน มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.14)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในด้านของบรรยากาศของสถานที่พักและ การอำนวยความสะดวกมากที่สุด คือ 2.70 คะแนน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและที่จอดรถ คือ 2.65 คะแนน และสัญลักษณ์และป้ายชื่อที่ชัดเจนมีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.2 คะแนน

หมวดห้องพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบภายในห้องพักมากที่สุด คือ 2.85 คะแนน รองลงมาคือการเตรียมของใช้ คือ 2.50 คะแนน และมาตรฐานของเฟอร์นิเจอร์ มีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.35 คะแนน

หมวดการให้บริการ มีผู้ให้บริการให้คะแนนในด้านการให้บริการผู้เข้าพักมากที่สุด คือ 2.95 คะแนน รองลงมาคือ การให้บริการห้องพัก คือ 2.8 คะแนน และน้อยที่สุดคือการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก คือ 2.70 คะแนน

หมวดระบบความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย คือ 2.65 คะแนน รองลงมาคือความปลอดภัยในห้อง คือ 2.4 คะแนน และน้อยที่สุดในด้านการจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาล คือ 2.00 คะแนน

หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทางด้านมุมมองทางสังคมมากที่สุด คือ 2.85 คะแนน รองลงมาในด้านสิทธิมนุษยชนคือ 2.80 คะแนน

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านชื่อเสียงของธุรกิจ คือ 2.40 คะแนน และการประชาสัมพันธ์ ผ่านระดับสากล คือ 2.25 คะแนน

กองแก้วเหือนคำเชียงไหมโฮม มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทล จำนวนทั้ง 6 หมวด ตามเกณฑ์การประเมินคือเท่ากับ 2.51 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหมวดแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในหมวดของหมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 2.76 คะแนน รองลงมาคือหมวด การให้บริการคือ 2.70 คะแนน และในหมวดของความปลอดภัยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 2.29 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของกองแก้วเหือนคำโฮมเชียงใหม่จากการวัดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 5.14 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองแก้วเหือนคำ
เชียงใหม่โฮม

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม		หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	
ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.45	การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.65
สัญลักษณ์และป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.20	การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.00
สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.65	การจัดระบบความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัย	2.20
บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.70	ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและมี การติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.20
ความสะดวกของห้องน้ำรับแขก	2.40		
ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.35	ความปลอดภัยในห้องพัก	2.40
คะแนนเฉลี่ย	2.46	คะแนนเฉลี่ย	2.29
หมวดที่ 2 ห้องพัก		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.85	การจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	2.70
องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.40	ด้านมุมมองด้านชุมชน	2.70
มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.35	ด้านมุมมองทางสังคม	2.85
การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.50	ด้านสิทธิมนุษยชน	2.80
ความสะดวกของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.40	คะแนนเฉลี่ย	2.76
คะแนนเฉลี่ย	2.50	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
หมวดที่ 3 การให้บริการ		ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ	2.25
การให้บริการของพนักงาน	2.35		
การให้บริการผู้เข้าพัก	2.95	ชื่อเสียงของธุรกิจ	2.40
การให้บริการห้องพัก	2.80	คะแนนเฉลี่ย	2.32
การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.70		
คะแนนเฉลี่ย	2.70		
คะแนนรวมเฉลี่ย			2.51
ศักยภาพของ กองแก้วเหือนคำเชียงใหม่โฮม			ระดับดี

ที่มา : จากการคำนวณและการศึกษา

3) ผู้ใช้บริการธนิศาเฮาส์

จากการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการธนิศาเฮาส์ จำนวน 20 คน มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.15)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในด้านของสภาพแวดล้อมภายนอกและที่จอดรถมากที่สุด คือ 3 คะแนน รองลงมาได้แก่ บรรยากาศของสถานที่พักและ การอำนวยความสะดวกคือ 2.95 คะแนน และสัญลักษณ์และป้ายชื่อที่ชัดเจนมีคะแนนน้อยที่สุด คือ 1.75 คะแนน

หมวดห้องพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบภายนอกห้องพักมากที่สุด คือ 3 คะแนน รองลงมาคือ องค์ประกอบภายในห้องพัก คือ 2.90 คะแนน และมาตรฐานของเฟอร์นิเจอร์ มีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.55 คะแนน

หมวดการให้บริการ มีผู้ให้บริการให้คะแนนในด้านการให้บริการผู้เข้าพักและการให้บริการห้องพักมากที่สุด คือ 2.95 คะแนน รองลงมาคือการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก คือ 2.90 คะแนน

หมวดระบบความปลอดภัย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในห้อง คือ 2.4 คะแนน รองลงมาคือการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย คือ 2.25 คะแนน

หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทางด้านสิทธิมนุษยชนคือ 3 คะแนน และด้าน การจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มุมมองด้านชุมชนและมุมมองด้านสังคม คือ 2.95 คะแนน

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มีความพึงใจในด้านชื่อเสียงของธุรกิจ คือ 2.55 คะแนน และการประชาสัมพันธ์ ผ่านระดับสากล คือ 2.50คะแนน

ธนิศาเฮาส์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โฮสเทล จำนวนทั้ง 6 หมวด ตามเกณฑ์การประเมินคือเท่ากับ 2.63 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหมวดแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในหมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมมากที่สุด คือ 2.96 คะแนน รองลงมาคือหมวดการให้บริการ คือ 2.80 คะแนน และหมวดที่น้อยที่สุด คือ ระบบความปลอดภัย ที่ 2.16 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของธนิศาเฮาส์จากการวัดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 5.15 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนิตาเฮาส์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม		หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	
ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.25	การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.25
สัญลักษณ์และป้ายชี้ที่ชัดเจน	1.75	การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.95
สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	3.00	การจัดระบบความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัย	2.10
บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.95	ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและมี การติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.10
ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก	2.85		
ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.85	ความปลอดภัยในห้องพัก	2.40
คะแนนเฉลี่ย	2.61	คะแนนเฉลี่ย	2.16
หมวดที่ 2 ห้องพัก		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	3.00	การจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	2.95
องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.90	ด้านมุมมองด้านชุมชน	2.95
มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.55	ด้านมุมมองทางสังคม	2.95
การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.60	ด้านสิทธิมนุษยชน	3.0
ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.60	คะแนนเฉลี่ย	2.96
คะแนนเฉลี่ย	2.73	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
หมวดที่ 3 การให้บริการ		ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ	2.50
การให้บริการของพนักงาน	2.40		
การให้บริการผู้เข้าพัก	2.95	ชื่อเสียงของธุรกิจ	2.55
การให้บริการห้องพัก	2.95	คะแนนเฉลี่ย	2.52
การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.90		
คะแนนเฉลี่ย	2.80		
คะแนนรวมเฉลี่ย			2.63
ศักยภาพของธนิตาเฮาส์			ระดับดี

ที่มา : จากการคำนวณและการศึกษา

4) ผู้ใช้บริการดีใจแบคแพคเกอร์

จากการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการดีใจแบคแพคเกอร์ จำนวน 20 คน มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.16)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในด้านของความสะอาดมายังที่พัก คือ 2.60 คะแนน รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศของสถานที่พักและ การอำนวยความสะดวก คือ 2.55 คะแนน และสภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถและความสะอาดของห้องน้ำ รับแขกมีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.25 คะแนน

หมวดห้องพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการเตรียมของในห้องพัก มากที่สุด คือ 2.45 คะแนน รองลงมาคือ องค์กรประกอบภายในและภายนอกห้องพัก คือ 2.30 คะแนน และความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์มีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.10 คะแนน

หมวดการให้บริการ มีผู้ให้บริการให้คะแนนในการให้บริการผู้เข้าพักและการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพักมากที่สุด คือ 3 คะแนน รองลงมาคือการให้บริการห้องพัก คือ 2.90 คะแนน

หมวดระบบความปลอดภัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดเวรยาม คือ 2.30 คะแนน และความปลอดภัยในห้องมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 2.05 คะแนน

หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทางด้านสิทธิมนุษยชนคือ 2.95 คะแนน รองลงมาคือด้านชุมชน 2.85 คะแนน และด้านการจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีคะแนนน้อยที่สุด คือ 2.60 คะแนน

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านชื่อเสียงของธุรกิจ คือ 2.85 คะแนน และการประชาสัมพันธ์ ผ่านระดับสากล คือ 2.95 คะแนน

ดีใจแบคแพคเกอร์ มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โฮสเทล จำนวนทั้ง 6 หมวด ตามเกณฑ์การประเมินคือเท่ากับ 2.58 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหมวดแล้ว พบว่า มีความพึงพอใจในด้านคุณลักษณะอื่นๆมากที่สุด คือ 2.90 คะแนน รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ คือ 2.86 คะแนน และน้อยที่สุดคือด้านความปลอดภัย เท่ากับ 2.19 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพดีใจแบคแพคเกอร์ จากการวัดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 5.16 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดิไอแบคแพคเกอร์

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม		หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	
ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.60	การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	2.30
สัญลักษณ์และป้ายชื่อที่ชัดเจน	2.50	การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	2.20
สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	2.25	การจัดระบบความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัย	2.20
บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.55	ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินและมี การติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.20
ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก	2.25		
ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	2.45	ความปลอดภัยในห้องพัก	2.05
คะแนนเฉลี่ย	2.43	คะแนนเฉลี่ย	2.19
หมวดที่ 2 ห้องพัก		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	2.30	การจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	2.60
องค์ประกอบภายในห้องพัก	2.30	ด้านมุมมองด้านชุมชน	2.85
มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	2.25	ด้านมุมมองทางสังคม	2.80
การเตรียมของใช้ในห้องพัก	2.45	ด้านสิทธิมนุษยชน	2.95
ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.10	คะแนนเฉลี่ย	2.80
คะแนนเฉลี่ย	2.28	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
หมวดที่ 3 การให้บริการ		ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากล และมีความน่าเชื่อถือ	2.95
การให้บริการของพนักงาน	2.55		
การให้บริการผู้เข้าพัก	3.00	ชื่อเสียงของธุรกิจ	2.85
การให้บริการห้องพัก	2.90	คะแนนเฉลี่ย	2.90
การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	3.00		
คะแนนเฉลี่ย	2.86		
คะแนนรวมเฉลี่ย			2.58
ศักยภาพของ ดิไอแบคแพคเกอร์			ระดับดี

ที่มา : จากการคำนวณและการศึกษา

5) ผู้ใช้บริการบ้านชาญ

จากการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบ้านชาญ จำนวน 20 คน มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 5.17)

หมวดสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในด้านความสะดวกในการเดินทางมาที่พัก คือ 2.20 คะแนน รองลงมาได้แก่ บรรยากาศสถานที่และการอำนวยความสะดวก คือ 2.10 คะแนน และสัญลักษณ์และป้ายชื่อที่ชัดเจนมีคะแนนน้อยที่สุด คือ 1.1 คะแนน

หมวดห้องพัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของห้องน้ำ คือ 2.00 คะแนน รองลงมาคือ มาตรฐานของเฟอร์นิเจอร์มากที่สุด คือ 1.95 คะแนน และองค์ประกอบภายนอกห้องพักมีคะแนนน้อยที่สุดคือ 1.75คะแนน

หมวดการให้บริการ มีผู้ให้บริการให้คะแนนในด้านการให้บริการผู้เข้าพักและบริการห้องพักมากที่สุด คือ 2.85 คะแนน รองลงมาคือ การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก คือ 2.8 คะแนน และน้อยที่สุด คือการให้บริการของพนักงาน คือ 2.10 คะแนน

หมวดระบบความปลอดภัย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือฉุกเฉินและการติดตั้งสังเกตเห็นอย่างชัดเจนมากที่สุด คือ 2.35 คะแนน รองลงมาคือ ความปลอดภัยในห้อง คือ 2.15 คะแนน และน้อยที่สุดในด้านการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย คือ 1.25 คะแนน

หมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจทางด้านมุมมองทางสังคม ชุมชน และสิทธิมนุษยชนมากที่สุด คือ 3 คะแนน รองลงมาในด้านการจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมคือ 2.80 คะแนน

หมวดคุณลักษณะเสริมอื่นๆ มีความพึงใจในด้านชื่อเสียงของธุรกิจ คือ 1.60 คะแนน และการประชาสัมพันธ์ ผ่านระดับสากล คือ 2.45 คะแนน

บ้านชาญ มีคะแนนเฉลี่ยรวมจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โฮสเทล จำนวนทั้ง 6 หมวด ตามเกณฑ์การประเมินคือเท่ากับ 2.20 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหมวดแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในหมวดของหมวดทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 2.72 คะแนน รองลงมาคือหมวด การให้บริการคือ 2.50 คะแนน และในหมวดของความปลอดภัยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 1.81 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพของบ้านชาญจากการวัดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ



ตารางที่ 5.17 คะแนนเฉลี่ยของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บ้านชาญ

รายการประเมิน	คะแนน	รายการประเมิน	คะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม		หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	
ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	2.20	การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	1.25
สัญลักษณ์และป้ายชื่อที่ชัดเจน	1.10	การจัดอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและตู้ยา	1.60
สภาพแวดล้อมภายนอกและสถานที่จอดรถ	1.80	การจัดระบบความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัย	1.70
บรรยากาศสถานที่พัก การอำนวยความสะดวก	2.10	ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน	2.35
ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก	2.00		
ความสะดวกของเส้นทางสัญจรภายในที่พัก	1.85	ความปลอดภัยในห้องพัก	2.15
คะแนนเฉลี่ย	1.84	คะแนนเฉลี่ย	1.81
หมวดที่ 2 ห้องพัก		หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	
องค์ประกอบภายนอกห้องพัก	1.75	การจัดการของเสียและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	2.80
องค์ประกอบภายในห้องพัก	1.80	ด้านมุมมองด้านชุมชน	3.00
มาตรฐานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	1.95	ด้านมุมมองทางสังคม	3.00
การเตรียมของใช้ในห้องพัก	1.90	ด้านสิทธิมนุษยชน	3.00
ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพักและอุปกรณ์	2.00	คะแนนเฉลี่ย	2.72
คะแนนเฉลี่ย	1.88	หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	
หมวดที่ 3 การให้บริการ		ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับ สากลและมีความน่าเชื่อถือ	2.45
การให้บริการของพนักงาน	2.10		
การให้บริการผู้เข้าพัก	2.85	ชื่อเสียงของธุรกิจ	1.60
การให้บริการห้องพัก	2.85	คะแนนเฉลี่ย	2.44
การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก	2.80		
คะแนนเฉลี่ย	2.50		
คะแนนรวมเฉลี่ย			2.20
ศักยภาพของบ้านชาญ			ระดับปานกลาง

ที่มา : จากการคำนวณและการศึกษา

6) สรุปการวัดศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง

การวัดศักยภาพจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง พบว่า คะแนนรวมเฉลี่ยที่ได้ เท่ากับ 2.52 คะแนน ถือว่า โฮสเทลทั้ง 5 แห่ง ผู้ใช้บริการโฮสเทลมีความพึงพอใจในการบริการตามเกณฑ์ตัวชี้วัดในรายการประเมิน ส่วนมาก คือมีคะแนนเฉลี่ยจากเกณฑ์ตัวชี้วัดในแต่ละหมวดอยู่ระหว่าง 2.20 – 2.71 คะแนน แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่งอยู่ในระดับดี โดยผู้บริการสไปซี่ไทยแบคแพกเกอร์ มีความพึงพอใจในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยรวมมากที่สุด เท่ากับ 2.71 คะแนน รองลงมาคือผู้บริการธนิศาเฮาส์ มีความพึงพอใจในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยรวมกับ 2.63 คะแนน อันดับสามผู้บริการดีใจแบคแพกเกอร์ มีความพึงพอใจในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.58 คะแนน อันดับสี่ได้แก่ผู้บริการกองแก้วเหือนคำ เชียงใหม่โฮม มีความพึงพอใจในระดับดี โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.51 คะแนน ส่วนผู้บริการบ้านชาญมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยร่วนน้อยที่สุด เท่ากับ 2.20 คะแนน ตามลำดับ (ตารางที่ 5.18)

ตารางที่ 5.18 คะแนนรวมเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทลทั้ง 5 แห่งในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน	สไปซี่ไทยแบคแพกเกอร์	กองแก้วเหือนคำ เชียงใหม่โฮม	ธนิศาเฮาส์	ดีใจแบคแพกเกอร์	บ้านชาญ	รวม
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	2.63	2.46	2.61	2.43	1.84	2.39
หมวดที่ 2 ห้องพัก	2.54	2.50	2.73	2.28	1.88	2.38
หมวดที่ 3 การให้บริการ	2.85	2.70	2.80	2.86	2.50	2.74
หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย	2.62	2.29	2.16	2.19	1.81	2.21
หมวดที่ 5 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม	2.85	2.76	2.96	2.80	2.72	2.81
หมวดที่ 6 คุณลักษณะเสริมอื่นๆ	2.75	2.32	2.52	2.90	2.44	2.58
คะแนนรวมเฉลี่ย	2.71	2.51	2.63	2.58	2.20	2.52
ศักยภาพของธุรกิจ	ดี	ดี	ดี	ดี	ปานกลาง	ดี

ที่มา: จากการคำนวณและการศึกษา