ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

The Expectations of Foreign Tourists Staying at Hostels, Mueang District, Chiang Mai Province

- ปราชญ์ ปุณณศุภารมย์
  อาจารย์ประจำ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยดุสิตธานี
  Prach Punnasuparom
  Lecturer, Graduate School, Dusit Thani College, E-mail: prach.pu@dtc.ac.th
- ขวัญฤทัย ครองยุติ
  อาจารย์สาขาการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
  Khwanruethai Krongyut
  Lecturer of Tourism, School of Tourism, Chiangrai Rajabhat University
  E-mail: khwanruethai.kro@crru.ac.th

Received: *February 17, 2021 ;* ***Revised:*** *March 10, 2021 ;* ***Accepted:*** *March 29, 2021*

Abstract

The objectives of this research are to study the demographic characteristics of foreign tourists who come to stay at hostels and to study the expectations of foreign tourists who stay at hostels in Mueang District, Chiang Mai Province. Data was collected from the questionnaire of foreign tourists staying at hostels in Mueang District, Chiang Mai Province, a total of 400 people, analyzed the data by using statistical software packages.

The study indicated that most respondents are male between the ages of 18-27 years, they have a bachelor's degree. Income is less than 10,000 baht, most of them are students. There is the greatest expectation of safety while staying in the hostel. Foreign tourists have overall expectations of using hostels in terms of personnel service providers, location and room characteristics at the highest level of expectation, respectively Therefore, hostel operators should give priority for services that meet the expectations of tourists, such as shared dormitory rooms which have territory and there are curtains to cover the bed, food service is clean and delicious, and security services such as CCTV.

Keywords: Expectations, Foreign Tourists, Hostel

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาพัก ที่โฮสเทลและศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพัก ที่โฮสเทล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เข้าพักโฮสเทลใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 18-27 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความปลอดภัยระหว่างที่พักอยู่ในโฮสเทล ทั้งนี้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังโดยรวมต่อการใช้บริการโฮสเทลด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทำเล และด้านลักษณะห้องพัก อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุดตามลำดับ ดังนั้นผู้ประกอบการโฮสเทลควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการตรงต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เช่น ด้านห้องพักรวมมีการกั้นอาณาเขต และมีผ้าม่านบังเตียงนอน ด้านการบริการอาหารมีความสะอาด รสชาติอร่อย และด้านการบริการรักษาความปลอดภัยมีกล้องวงจรปิด CCTV

คำสำคัญ ความคาดหวัง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โฮสเทล

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีการขยายตัวสูงและมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นแหล่งรายได้ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงานและการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค ประเทศต่าง ๆ ได้เล็งเห็นว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้และสามารถสร้างความเจริญให้แก่ประเทศในทุกส่วน จึงส่งให้ทุกประเทศ ส่งเสริม สนับสนุน และแข่งขันด้านการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังแสวงหารูปแบบการท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ ในปี ค.ศ. 2017 มีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางทั่วโลกจำนวน 1,323 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 6.8 จากปีที่ผ่านมา และมีนักท่องเที่ยวที่จัดการเดินทางด้วยตนเอง (Non-Package) ขยายตัวจากปีที่ผ่านมาในอัตราร้อยละ 10.68 และมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น ขณะที่นักท่องเที่ยวที่จัดการเดินทางผ่านบริษัทนำเที่ยว (Package) ขยายตัวต่ำกว่า (ร้อยละ5.92) อันเป็นผลจากการหดตัวของนักท่องเที่ยวจากหลายภูมิภาค ได้แก่ โอเชียเนีย อเมริกา แอฟริกา และตะวันออกกลาง ตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อเปรียบกับปีก่อนหน้าพบว่า ภาพรวมสัดส่วนเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย โดยนักท่องเที่ยวที่จัดการเดินทางด้วยตัวเองมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น อันเป็นผลจากการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนนักท่องเที่ยวจากทุกภูมิภาค The committee of national tourism policy (2017) ส่งผลให้ในปัจจุบันพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลง มีอัตราการเพิ่มขึ้นของการเดินทางด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดการเติบโตของที่พักราคาประหยัด ที่พักที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา คือ โฮสเทล ที่มีจุดเด่นเรื่องราคาประหยัดและใช้พื้นที่ใช้สอยร่วมกับผู้อื่นรวมถึงห้องพักเพื่อให้คนที่เข้าพักได้เกิด

ปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน พบว่า ปัจจุบันในประเทศไทยมีโฮสเทลร้อยละ 12 ของที่พักนักท่องเที่ยวทั้งหมด (Otakanon, 2016) สอดคล้องกับปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมากและนิยมพักแบบโฮสเทลเพราะมีราคาถูกกว่าพักในโรงแรม และปัจจุบันนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเที่ยวแบบ Bag pack มากกว่าแบบ Package Tour โฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จึงมีการขยายธุรกิจมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งนี้ (Samerjai, 2007) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่สงผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประการคือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพการบริการเป็นความคาดหวังขอลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ลูกค้ามักคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่เขาคาดหวัง ราคา (Price) ราคาเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ลูกค้าใช้เป็นกำหนดคุณภาพของบริการลูกค้าจะคาดหวังว่าเขาจะต้องได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป หากเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการที่เขาได้รับ สถานการณ์แวดล้อม (Environment) ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจที่กระทบต่อผู้บริโภค ข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ การบอกต่อของลูกค้ารายอื่น ๆ การเข้ามาของคู่แข่งขันรายใหม่ ๆ ล้วนส่งผลต่อความนึกคิดและความรู้สึกในการตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติต่อการบริการ และอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความลำเอียงในการประเมินคุณภาพการบริการและส่งผลให้ประเมินคุณภาพต่ำกว่าที่เป็นหรือรู้สึกจริง และคุณภาพสินค้า (Goods Quality) การบริการที่มีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจมักจะใช้สินค้าที่ดีควบคู่ไปกับการให้บริการ และจากการเพิ่มขึ้นของธุรกิจที่พักแรมแบบโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันซึ่งมีมากถึง 427 แห่งทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการพักแรมมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อที่จะสามารถรักษาและเพิ่มปริมาณการใช้บริการโฮสเทลมากยิ่งขึ้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Kalaya Soising, 2016) โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการได้รับความประทับใจหรือได้รับการบริการที่ตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวัง (Malinee and Itthikorn, 2014)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโฮสเทลและนำไปสู่การพัฒนาโฮสเทลภายในจังหวัดเชียงใหม่ให้ดีและมีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการโฮสเทลต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาพักโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาพักโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

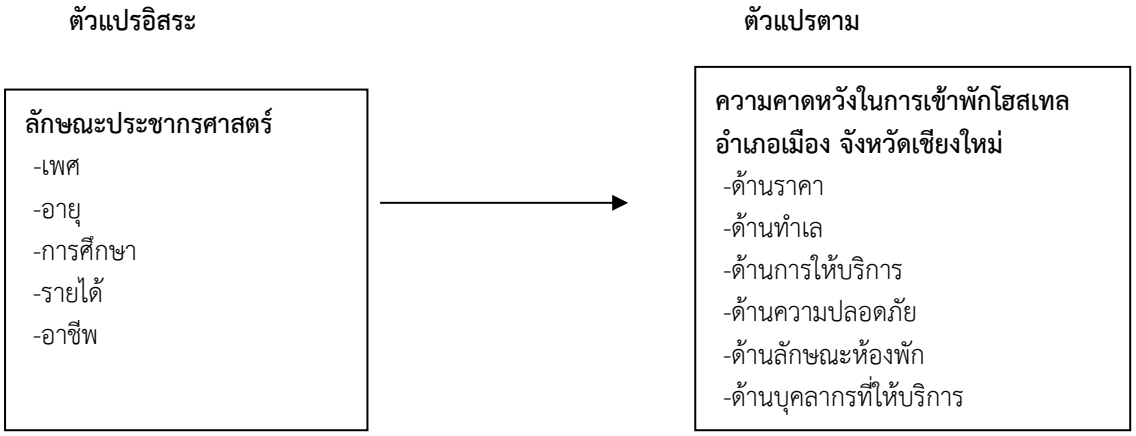
ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ และระดับระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาพักโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตประชากร นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิงที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์ ที่ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่น้อยกว่า 1 คืน

ขอบเขตสถานที่ ที่พักแรมแบบโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 6 เดือน คือระหว่าง เดือนมิถุนายน – เดือนพฤศจิกายน 2019

กรอบแนวคิด



นิยามศัพท์

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิง อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่เข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวัง หมายถึง สภาวะจิตใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อนการเข้าพักโฮสเทลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ที่ต้องการในด้านราคา ด้านทำเล ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

โฮสเทล หมายถึง ที่พักแรมที่มีการใช้งานพื้นที่ต่าง ๆ ร่วมกันระหว่าง ผู้ที่มาเข้าพัก ในช่วงเวลาเดียวกัน มีการให้ความสำคัญต่อพื้นที่ส่วนกลาง มุ่งเน้นให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ทำกิจกรรมร่วมกัน ในราคาเข้าพักที่ประหยัด และเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งมีที่ตั้ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมการบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายและความพึงพอใจ ด้วยเหตุนี้เราจึงต้องทำความรู้จักกับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่เป็นผู้นำ (Allocentric) ซึ่งเป็นกลุ่มที่กล่าวถึงในงานวิจัยนี้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็น นักท่องเที่ยวที่พฤติกรรมการท่องเที่ยวเด่นในเรื่องการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวจะต้องทำให้รู้สึกว่าไม่ถูกเร่งรัดมากเกินไป มีเวลาส่วนตัวที่ให้ค้นพบสิ่งที่ตนเองสนใจ เป็นผู้นำมีพฤติกรรมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ชอบความท้าย รับประทานอาหารที่แปลกใหม่ ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ (Mahasaranon, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับ (Cohen,1979) ที่ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ว่าเป็นแบบนักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The Experiential Tourists) ชอบเดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ที่แท้จริงของแหล่งท่องเที่ยวที่ไปสัมผัส

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

Royal Institute Dictionary (1982 อ้างถึงใน Pirawatchara, 2006) ได้ให้ คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้ บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ (Royal Institute Dictionary, 1999) ที่ให้นิยามว่า การปฏิบัติ รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ คำว่า การบริการ Service หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี ควรประกอบด้วย การมีใจใฝ่บริการ (S = Service Mind) การมีความกระตือรือร้น (E = Enthusiasm) การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ (R = Readiness) การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ (V = Value) มีความใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ (I = Interested), ความสะอาด (C = Cleanliness), ความอดทน (E = Endurance) และสิ่งที่สำคัญ การยิ้มแย้มแจ่มใส (S = Smile) โดย (Serirat and others, 1998) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้าครบทั้งทางด้านกาย วาจา และใจ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล (Kuha, 2003) กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวัง ว่าทุกคนต่างก็มีเป้าหมายเพื่อต้องการความสำเร็จ และความคาดหวังในความสำเร็จนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือให้กับบุคคลอื่น โดยการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านได้แก่สุรางค์ จันทร์เอม (อ้างถึงใน Kiewying

and others, 1997) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลในทำนองเดียวกัน (Pathonsmith, 1997) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วยในขณะเดียวกัน (Nibut, 1997) ก็ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่ง Blair (อ้างถึง Pirawatchara,1996) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังเป็นค่านิยมทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการเลือกใช้บริการที่พักแรมมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ราคา ทำเลที่ตั้ง การให้บริการ ความปลอดภัย และลักษณะห้องพัก โดย (Passakorn,2014) และ (Chantima, 2015) กล่าวว่า การตั้งราคาที่เหมาะสมส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักโดยที่พักแรมต้องมีการกำหนดราคาห้องพักและการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเหมาะสม รวมถึงที่พักจำเป็นต้องมีการให้บริการที่ดี เป็นมิตร และใส่ลูกค้าจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ (Tuaenjai, 2017) พบว่า โรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งที่สามารถเดินทางได้สะดวก มีรถประจำทางผ่าน และอยู่ในแหล่งชุมชนจะทำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการได้มากกว่าการมีบรรยากาศที่ดี นอกจากนี้ความปลอดภัยถือเป็นอีกปัจจัยที่มีผลอย่างมากกับการเลือกใช้บริการ โดย (Tuaenjai, 2017) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมเป็นอันดับแรก โดยจะเลือกที่พักที่มีการติดกล้องวงจรปิด และมีพนักงานรักษาความปลอดภัย และสุดท้าย (Passakorn, 2014) กล่าวว่า ลักษณะห้องพักที่มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และมีการตกแต่งอย่างสวยงามจะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการได้เป็นอย่างดี

4. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก

เป็นการศึกษาองค์ประกอบและคำจำกัดความของคำว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในงานวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการวิจัยครั้งนี้ (Phukaksakul, 2003) ได้แบ่งประเภทของทรัพย์สินส่วนกลางเป็นประเภทโครงสร้างพื้นฐานและประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงยังได้ให้ความหมายของทรัพยากรกายภาพไว้ว่า ทรัพยากรกายภาพหมายความครอบคลุมทั้งอาคารพื้นที่ภายในอาคาร ระบบอาคาร บริเวณโดยรอบหรือที่ดินโดยรอบ สวนและสนาม ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ (Supa and others, 2013) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการหอพักโดยรวม ทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) อาคารสถานที่ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่อยู่อาศัย 3) ระบบต่าง ๆ ภายในอาคาร 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง โดยการจัดหาเครื่องใช้

ภายในห้องพัก 5) การกำหนดราคาและเงื่อนไขการชำระเงิน และ 6) กลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจที่จะใช้บริการอย่างเต็มใจ ได้แก่ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ต้องการจัดให้มีการอยู่เสมอภาคภายในธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เข้ามาช่วยเสริมปัจจัยพื้นฐานให้มีความน่าสนใจ และสมบูรณ์ครบถ้วนยิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่ดึงดูด จูงใจ หรือก่อให้เกิด ความพอใจที่จะมาใช้บริการเป็นประจำ โดย Herzberg อ้างถึง (Thanee, 2003)

5. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับโฮสเทล

โฮสเทล หมายถึง ที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัด โดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกัน ได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น เป็นต้น การแบ่งพื้นที่ใช้งานของโฮสเทลออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่สร้างรายได้ ประกอบด้วย พื้นที่นันทนาการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนรวมที่ใช้ร่วมกัน โซนเงียบซึ่งอาจเป็นห้องสมุด พื้นที่เตรียมอาหาร พื้นที่รับประทานอาหาร ห้องนอน ควรประกอบไปด้วย ล็อกเกอร์ โคมไฟ ปลั๊กไฟ คีย์การ์ดสำหรับใช้ไฟฟ้า ชั้นวางของ เตียง เครื่องนอน หมอนและผ้าห่ม ห้องน้ำที่ควรมีการแยกระหว่างห้องน้ำและห้องส้วม และโซนซักผ้า สำหรับส่วนที่ไม่สร้างรายได้ควรมีพื้นที่ไม่เกินร้อยละ 30 – 40 ของพื้นที่ทั้งหมด ประกอบด้วย ทางเดินภายในอาคาร ทางหนีไฟ และส่วนบริการจัดการหลังบ้าน ทั้งนี้ (Nacherree, 2016) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาที่พักประเภทโฮสเทลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย โดยควรมีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้คุ้มค่ากับการลงทุน ออกแบบให้ใช้แสงจากธรรมชาติ และส่งเสริมการจ้างงานในท้องถิ่น นอกจากนี้ (Parichon, 2017) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาโฮสเทล เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม Solo Travel พบว่า โฮสเทลมีระดับความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยว Solo ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากความพร้อมด้านห้องพักและห้องน้ำ ความพร้อมด้านทักษะบุคลากร ความพร้อมด้านสถานที่ ความพร้อมด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิงที่ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่น้อยกว่า 1 คืน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งชายและหญิงที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ที่ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่น้อยกว่า 1 คืน โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) จึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane1973 โดยกำหนดขนาดของค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพ โดยลักษณะคำถามเป็นลักษณะปลายปิด (Close-End Form)

ส่วนที่ 2 คาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ราคา ทำเลที่ตั้ง การให้บริการ ความปลอดภัย และลักษณะห้องพัก โดยลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) โดยมีระดับความคาดหวัง5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มีความคาดหวังระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีความคาดหวังระดับมาก	ให้	4	คะแนน
มีความคาดหวังระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความคาดหวังระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
มีความคาดหวังระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open End Form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และค้นคว้าข้อมูลจากเครือข่ายเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2. เตรียมแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 0.908

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงของการวิจัยจำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟ่า (α) (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.991

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 400 คน จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอในรูปแบบค่าความถี่ (Frequency และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล นำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงบรรยายหรือเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ของครอนบัค (Conbach)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้รวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความถูกต้องสมบูรณ์จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดโดยแบ่งผลของการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือเพศหญิงจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 18-27 ปี จำนวน 257 คนคิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 28-37 ปี จำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 29.75 ช่วงอายุ 48-57 ปี จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 3.75 และช่วงอายุ 38-47 ปี จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ สำหรับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ 35.75 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ รายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รายได้ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 21.75 และ รายได้ 30,000 – 50,000 บาท จำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ข้าราชการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และ อื่น ๆ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
1.ด้านราคา				
1.1 ความเหมาะสมด้านราคาที่พัก	4.34	0.820	มากที่สุด	3
1.2 ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม	4.26	0.615	มากที่สุด	5
1.3 ความเหมาะสมของค่าบริการอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต	4.35	0.833	มากที่สุด	2
1.4 ราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น	4.16	0.822	มาก	
1.5 มีโปรโมชั่นที่หลากหลาย	4.27	0.878	มากที่สุด	6
1.6 กำหนดราคาห้องพักและบริการที่ชัดเจน	4.38	0.803	มากที่สุด	4
ด้านราคาโดยรวม	**4.29**	**0.616**	**มากที่สุด**	1
2.ด้านทำเล				
2.1 มีบริเวณให้พักผ่อนเพียงพอ	4.50	0.779	มากที่สุด	1
2.2 บริเวณใกล้เคียงมีแหล่งท่องเที่ยว	4.18	0.731	มาก	4
2.3 ทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง	4.45	0.733	มากที่สุด	2
2.4 บรรยากาศโดยรอบที่พักร่มรื่น	4.25	0.830	มากที่สุด	3
ด้านทำเลโดยรวม	**4.35**	**0.626**	**มากที่สุด**	
3.ด้านการให้บริการ				
3.1 ด้านห้องพักรวมมีการกั้นอาณาเขตและมีผ้าม่านบังเตียงนอน	4.34	0.776	มากที่สุด	3
3.2 ด้านการบริการอาหารมีความสะอาด รสชาติอร่อย	4.34	0.855	มากที่สุด	2
3.3 ด้านการบริการรักษาความปลอดภัยมีกล้องวงจรปิด CCTV	4.24	0.912	มากที่สุด	6
3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน	4.29	0.822	มากที่สุด	4
3.5 ด้านยานพาหนะ เช่น การให้เช่ารถ	4.25	0.888	มากที่สุด	5
3.6 มีการให้ข้อมูลที่รวดเร็วทั้งการสำรองห้องพัก การจัดหา และการ Check-out	4.35	0.807	มากที่สุด	1
ด้านการให้บริการโดยรวม	**4.30**	**0.659**	**มากที่สุด**	

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
4.ด้านความปลอดภัย				
4.1 ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก	4.39	0.720	มากที่สุด	5
4.2 มีเครื่องมือสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เมื่อเกิดเหตุร้าย	4.40	0.799	มากที่สุด	4
4.3 มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.35	0.836	มากที่สุด	6
4.4 มีตู้เซฟภายในห้องพัก บริการแก่ผู้เข้าพัก	4.43	0.786	มากที่สุด	3
4.5 มีการดูแลและซ่อมแซมที่พักเพื่อความปลอดภัย	4.32	0.852	มากที่สุด	7
4.6 มีกล้องวงจรปิดใช้งานเป็นปกติครบทุกเครื่อง	4.45	0.829	มากที่สุด	2
4.7 มีระบบป้องกันอัคคีภัย	4.47	0.805	มากที่สุด	1
ด้านความปลอดภัยโดยรวม	**4.40**	**0.651**	**มากที่สุด**	
5.ด้านลักษณะห้องพัก				
5.1 ความสวยงามของการตกแต่งภายในห้องพักของโฮสเทล	4.20	0.684	มาก	8
5.2 โฮสเทลมีจำนวนห้องพักที่เหมาะสม	4.42	0.820	มากที่สุด	1
5.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม	4.21	0.767	มากที่สุด	7
5.4 ความสะอาดภายในห้องพัก	4.40	0.828	มากที่สุด	2
5.5 มีห้องพักให้เลือกหลายประเภท เช่น ห้องพักเดี่ยว ห้องพักพักคู่ และห้องชุด	4.36	0.855	มากที่สุด	3
5.6 ความสะอาดภายในโฮสเทล	4.27	0.897	มากที่สุด	5
5.7 ห้องพักอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	4.31	0.917	มากที่สุด	4
5.8 ห้องน้ำมีความสะอาดและมิดชิด	4.26	0.759	มากที่สุด	6
ด้านลักษณะห้องพักโดยรวม	**4.30**	**0.647**	**มากที่สุด**	
6.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
6.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.36	0.818	มากที่สุด	3
6.2 มีความพร้อมที่จะให้บริการ				
6.3 มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.26	0.756	มากที่สุด	6
6.4 ความสุภาพ อ่อนโยน	4.32	0.788	มากที่สุด	5
6.5 ความซื่อสัตย์	4.36	0.757	มากที่สุด	4
6.6 บริการให้ลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียม	4.37	0.833	มากที่สุด	2
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม	4.43	0.796	มากที่สุด	1
	4.35	**0.65**	**มากที่สุด**	
ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อโฮสเทล	**4.33**	**0.556**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีระดับมากที่สุด มีค่าระดับ 4.33

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ กำหนดราคาห้องพักและบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของค่าบริการอื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ ความเหมาะสมด้านราคาที่พัก ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ มีโปรโมชั่นที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเฉลี่ย 4.26 และราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น ค่าเฉลี่ย 4.16

ด้านทำเล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อด้านทำเลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ มีบริเวณให้พักผ่อนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ค่าเฉลี่ย 4.45 บรรยากาศโดยรอบที่พักร่มรื่น มีค่าเฉลี่ย 4.25 และรองลงมาคือ บริเวณใกล้เคียงมีแหล่งท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.18

ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ มีการให้ข้อมูลที่รวดเร็วทั้งการสำรองห้องพัก การจัดหา และการ Check out มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ ด้านการบริการอาหารมีความสะอาด รสชาติอร่อย มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ด้านห้องพักรวมมีการกั้นอาณาเขตและมีผ้าม่านบังเตียงนอน มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ด้านยานพาหนะ เช่น การให้เช่ารถ มีค่าเฉลี่ย 4.25 และ ด้านการบริการรักษาความปลอดภัยมีกล้องวงจรปิด CCTV มีค่าเฉลี่ย 4.24

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ มีระบบป้องกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ มีกล้องวงจรปิดใช้งานเป็นปกติครบทุกเครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ มีตู้เซฟภายในห้องพัก บริการแก่ผู้เข้าพัก มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ มีเครื่องมือสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เมื่อเกิดเหตุร้าย มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าพัก มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ มีการดูแลและซ่อมแซมที่พักเพื่อความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.32

ด้านลักษณะห้องพัก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อด้านลักษณะห้องพักโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ โฮสเทลมีจำนวนห้องพักที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ความสะอาดภายในห้องพัก มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ มีห้องพักให้เลือกหลายประเภท เช่น ห้องพักเดี่ยว ห้องพักพักคู่ และห้องชุด

มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ ห้องพักอากาศถ่ายเทสะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ความสะอาดภายในโฮสเทล มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ห้องน้ำมีความสะอาดและมิดชิด มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ ความสวยงามของการตกแต่งภายในห้องพักของโฮสเทล 4.20

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ บริการให้ลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ ความสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ มีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 และมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังที่จะได้รับการบริการของแต่ละบุคคลย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ซึ่งความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลเน้นให้ความสำคัญแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Chantima, 2015) ที่บ่งชี้ว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีคามคาดหวังต่อการได้รับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ (Wutisilp, 2015) กล่าวว่า ความคาดหวังจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลในความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านของความปลอดภัยเป็นอันดับแรก โดยคาดหวังให้โฮสเทลมีการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัย กล้องวงจรปิด และเซฟภายในห้องพักเพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดซึ่งสอดคล้องกับ (Tuaenjai, 2017) โดยนักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความกังวลและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเข้าพักเป็นอย่างมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (Lamsan, 2018) ที่พบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจด้านความปลอดภัยมีส่วนในการเลือกจองที่พักผ่านตัวแทนและบนเวบไซต์ นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งยังเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความคาดหวังรองลงมาโดยให้ความสำคัญกับที่ตั้งของโฮสเทลต้องอยู่ใจกลางเมือง ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และมีการเดินทางเข้าถึงที่สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในปัจจุบันซึ่ง (Thanawut, 2009) ได้ศึกษาส่วนผสมทางด้านการตลาดในเรื่องของสถานที่ตั้งลักษณะทางกายภาพ และราคาของโฮสเทลมีอิทธิพลต่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการมากที่สุด อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความคาดหวังในด้านราคาน้อยกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับ (Chutimawattananan, 2016) ที่ว่าปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ การได้รับการบอกเล่าคำแนะนำจากบุคคลอื่น ความต้องการของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ในอดีต ข่าวสารจากสื่อและจาก

ผู้ให้บริการ และราคา โดยผู้ใช้บริการจะเลือกพิจารณาในด้านราคาเป็นลำดับสุดท้าย ในทางตรงกันข้าม (Wutisilp, 2015) กล่าวว่าการตั้งราคาที่เหมาะสมนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. โฮสเทลควรให้ความสำคัญกับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ โดยควรมีการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัย กล้องวงจรปิด และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการเข้าพัก

2. พนักงานโฮสเทลควรให้บริการผู้มาเข้าพักด้วยความรวดเร็วทั้งในขั้นตอนของการจองห้องพัก การเช็คอิน และการเช็คเอ้าท์

3. ควรมีการจัดการพื้นที่ของโฮสเทลให้เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม และมีรูปแบบที่พักให้เลือกหลายหลายรูปแบบตามความต้องการและพฤติกรรมของผู้เข้าพัก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่พักแรม ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น รีสอร์ท โรงแรม เป็นต้น

2 ควรทำการศึกษาในเรื่องการยกระดับมาตรฐานโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ให้ตรงต่อกลุ่มลูกค้า/ นักท่องเที่ยวในรูปแบบเฉพาะ

References

Cohen, E. (1979). A Phenomenology of Tourist Experience, Sociology, 13, 179-201.

Chutimawattananan Thanwalai (2016). The Expectations and Satisfaction of the Chinese Tourists Traveling with a Packaged Tour Group which affected their Loyalty Towards Pattaya.Master of Arts Thesis. Dhurakij Pundit University.

English-Thai Sociology Dictionary, Royal Institute of Thailand. Bangkok (1999). Rungsilp Printing Press.

Chantima Rak Muncharoen (2015). Factors affecting decision-making in the selection of accommodation types of hotels and resorts. Of Thai tourists in economic zones Mae Sai District, Chiang Rai Province Independent research Master of Business Administration Thammasat University

Kanlaya Soisingha. (2016). Expectations and Perceptions on Service Quality of Hotel Users in Pattaya City Area. Chonburi Province. Dusit Thani College Journal,10(1), 216-238.

Kiewying Montira at el. (1997). Expectations and Realities in Viewing and Elderly from Families. Master of Arts Thesis, Social Development, Graduate School. Khon Kaen University.

Kuha Ariya (2003). Motivation and Emotion. Pattani: Department of Psychology and Guidance. Faculty of Education, Prince of Songkla University, Pattani Campus.

Lamsan lertkulsaeng. (2018). Behavior and Motivation for Staying in Hostels in Bangkok. Research and Development Journal Buriram Rajabhat University. 13(1), 7 - 22.

Mahasaranon Rattanapon (2002). An analysis of tourists 'needs for homestays in Thailand. A study of the tourists' desire regarding the home stay business in Thailand.: Office of Arts and Culture. Rajabhat Thonburi Institute, Bangkok.

Malinee Sonthimul and Itthikorn Kadech. (2014). Satisfaction of foreign tourists towards using 5-star hotels in Bangkok. Journal of Finance, Investment, Marketing and Business Administration, 4(2), 204 - 217.

Nacherree Kanthong (2016). Development for Hostels to Promote Eco and Adventure Tourism: A Case Study at Military Academy Area in Nakhon Nayok Province. Master of Architecture. Faculty of Architecture and Planning. Thammasat University.

Nibut Benja (1997). Expectations of Police Officers on Commanding Leadership Styles. Study case studies for the Education Command. Master of Science Thesis, Science, Graduate School, Kasetsart University.

Otakanon Burim (2016) The popular hostel business is 2016, targeting of low budget tourists. from จาก http://www.manager.co.th/iBizChannel/2020-7-19.

Parichon Wimonmueang (2019). Hostel Readiness Level to Support Solo Travel in Mueang District, Phuket Province. Master of Arts in Integrated Tourism Management, Faculty of Graduate School of Tourism Management, National Institute of Development Administration

Passakorn Akkachotikul (2014). Factors affecting the decision-making in choosing daily hotel accommodation among Thai tourists in Muang District, Chiang Mai Province. Independent Study, Master of Business Administration, Thammasat University

Pathonsmith Sakaoduean (1997) Factors influencing the acceptance of the reengineering of bank employees. Kasetsart University, Bangkok.

Phukaksakul Prangwadee (2003) Physical Resource Management for Central Property, Facility Type of Moderate Residential Condominiums in Inner Bangkok. Chulalongkorn University, Bangkok.

Pirawatchara Wanwipa (2006). Quality of Service of Krung Thai Bank PCL. Baan Khaek intersection branch master's Thesis, Burapha University.

Samerjai Chatyaporn (2007). Marketing management. 1st Published. Bangkok, SE-EDUCATION Public Company Limited.

Serirat Siriwan, Laksitanon Prin, Sereerat Suporn, and Ongart Padavanija (1998). Marketing Strategy and Marketing Management. Bangkok. Theera Film & Scitex co., ltd.

Supa Surasak, Chitsuthipakorn Thanet, Mhuentoei Tanongsak (2013). Environmental management of the student dormitory of the Northern Rajabhat University. Environmental Management of the Students Dormitories at Rajabhat in North Zone. RMU.J.(Humanities and Social Sciences). 7(1) P.53-62.

Thanawut Supangkharat (2009). Marketing factors affecting the behavior of foreign tourists in hostel stays in Bangkok. (Master's Degree), Naresuan University,

Thanee Kanchalika (2003) The role of amenities in medium price condominium projects in Bang Kapi district: A case study of Badin Sweet Home and Royal Nine Residence project. Thesis of Master of Architecture: Chulalongkorn University.

The committee of national tourism policy (2017). The Thailand National Development Plan 2 (2017-2021). Office of the Permanent Secretary – Ministry of Tourism and Sports.

Tuaenjai Srichada (2017). Factor of Thailand tourists of choosing accommodation in Pattaya city. Valaya Alongkorn Research and Development Journal under Royal Patronage. 12(1) P 247 – 259.

Wattananamkul Wipada (1996) Relationship between expectations and perceptions of elderly family care of the elderly and their municipal caregivers. Khon Kaen Province. Khon Kaen University, Khon Kaen.

Wutisilp Chutima (2015). Expectation and Satisfaction in Visiting Homestay of Amphawa, Samut Songkram. Thesis of Master of Business Administration. Silpakorn University.



Prach Punnasuparom, Master of Business Administration,
Stamford International University, Lecturer, Graduate School,
Dusit Thani College.



Khwanruethai Krongyut, M.S. (Parks, Recreation, and Tourism)
Lecturer of Tourism, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University.