

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร
Decision Factors of Foreign Tourists of Choosing Hostel in The Bang
Lamphu Area, Bangkok

นิธิกิตติกานต์ เหมสุวรรณ,* สมคิด สิทธิชัย,** และธนาวุฒิ เกลี้ยงเกิด***

Nithikittikarn Hemsuwan, Somkid Sitthichai, and Thanawut Kliangkerd

Received: September 3, 2024 Revised: November 2, 2024 Accepted: November 11, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พฤติกรรมการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการโฮสเทลในย่านบางลำพู จำนวน 400 ราย โดยเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบคำถามปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยชุดคำถามที่มีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการศึกษาที่ได้พบว่า ปัจจัยการเลือกที่พักจากทำเลที่ตั้งของที่พักเป็นหลัก วัตถุประสงค์หลักเพื่อการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวกับครอบครัวและเพื่อน การเข้าพักเฉลี่ย 3 - 7 วัน ส่วนหนึ่งมาใช้บริการที่พักเป็นครั้งแรก และอีกส่วนหนึ่งกลับมาใช้บริการที่พักเดิม ปีละ 1 - 2 ครั้ง โดยการตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง และทำการจองออนไลน์ นิยมเลือกใช้บริการห้องพักแบบห้องรวม ราคาห้องพักเฉลี่ยประมาณ 30 - 80 USD ซึ่งสิ่งที่คาดหวังมากที่สุด คือ การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงตามการประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ, บางลำพู, ปัจจัยการตัดสินใจ, โฮสเทล

* อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการผลิตและการจัดการอีเวนต์ คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Lecturer, Ph.D., Department of Event Production and Management, Faculty of Tourism and Service Industry,
University of the Thai Chamber of Commerce

** นักวิจัยอิสระ, ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า แมดมังก์ โฮสเทล แบงค็อก แอท รามบุตทรีวิลเลจ ข้าวสารแอเรีย กรุงเทพมหานคร
Independent Researcher, Front Office Manager, Mad Monkey Hostel Bangkok at Rambuttri Village, Khao San Area, Bangkok

*** นักวิจัยอิสระ, สมาคมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางอาหารแห่งประเทศไทย
Independent Researcher, Food Science and Technology Association of Thailand

Abstract

This study investigates the decision-making factors influencing foreign tourists in choosing hostel accommodations in the Bang Lamphu area of Bangkok. The objectives were to examine the demographic characteristics related to tourists' satisfaction, analyze their accommodation usage behaviors, and compare the differences between expectations and satisfaction that affect their accommodation choices. This quantitative research collected data from 400 foreign tourists who utilized hostel services in Bang Lamphu. The research instrument was a structured, closed-ended questionnaire. Data analysis employed frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and chi-square statistics.

The findings revealed that location was the primary factor influencing the choice of accommodation. The main purpose of the trip was leisure time with family and friends, with an average length of stay ranging from 3 to 7 days. Some participants were first-time users, while others were repeat visitors, typically staying at the same hostel 1 – 2 times per year. Most tourists made their booking decisions independently and booked online. Dormitory-style rooms were the preferred choice, with an average room rate ranging from 30 to 80 USD. The highest expectation among tourists was that the services and facilities provided would align with promotional descriptions.

Keywords: Foreign Tourists, Bang Lamphu, Decision-making Factors, Hostel

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความน่าสนใจและสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก อีกทั้งประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นอันดับต้น ๆ ของทวีปเอเชียและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรทางด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งทางด้านธรรมชาติ วิถีชีวิต ประเพณีและวัฒนธรรม ทั้งนี้การพัฒนาและเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของมนุษย์ที่ทำให้การเดินทางเป็นส่วนสำคัญของการเรียนรู้และการสนุกสนานของชีวิตประจำวัน รวมถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความรู้สึกถึงความคุ้มค่าที่จะใช้จ่ายในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในประเทศไทย (Davtyan, Dy, & Dolma, 2023, pp. 74 - 89) ซึ่งคงปฏิเสธไม่ได้ว่าธุรกิจที่มีการเติบโตควบคู่กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้กับประเทศ คือ ธุรกิจที่พัก โรงแรม รีสอร์ทต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวในการเลือกจุดหมายปลายทางประเทศไทย ที่พักถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่ไม่สามารถละเลยได้ในระบบนี้ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่สร้างประสบการณ์ที่ดีและน่าจดจำในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ปัจจุบันมีการเกิดขึ้นของผู้ให้บริการสถานประกอบการด้านที่พักใหม่ ๆ เป็นจำนวนมาก ทั้งในเขตพื้นที่เมืองใหญ่ และภูมิภาคตามพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลัก รวมไปถึงธุรกิจที่พัก ประเภทโฮสเทล (Hostel) เป็นที่พักรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมมาก โดยเฉพาะในเมืองท่องเที่ยวยอดนิยม เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และกระบี่ และมีแนวโน้มการพัฒนามากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีงบประมาณจำกัดและต้องการพบปะผู้คนใหม่ ๆ ห้องพักเป็นแบบห้องรวม (Dormitory) ซึ่งผู้เข้าพักหลายคนใช้ห้องเดียวกัน ทำให้สามารถแบ่งปันพื้นที่และลดค่าใช้จ่ายในการเข้าพักได้ อีกทั้งโฮสเทลส่วนใหญ่มักมีพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ห้องนั่งเล่นหรือครัวที่ใช้ร่วมกัน เพื่อให้ผู้เข้าพักสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ อีกทั้งประเทศไทยมีที่พักที่มีความหลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีขนาดใหญ่และได้รับมาตรฐานทั่วทุกภูมิภาคมีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ทั้งในด้านคุณภาพของงานด้านการบริการ การสร้างบรรยากาศในที่พัก ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าที่พักไม่เพียงแต่เป็นสถานที่ให้ผู้เดินทางพักผ่อน แต่ยังเป็นส่วนสำคัญของเศรษฐกิจและการพัฒนาท้องถิ่น โดยการสร้างสรรค์และการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ อุตสาหกรรมนี้สามารถเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนของพื้นที่ และมีความสามารถในการสร้างรายได้และงานที่มีคุณค่าในชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การทำงานร่วมกันระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐเพื่อสนับสนุนและพัฒนาอุตสาหกรรมที่พักนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันและอนาคตที่เต็มไปด้วยความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการเดินทาง (นาตยา เจริญผล, และกฤษฎา เขียววิวัฒนสุข, 2555, หน้า 1 - 3; ขวัญชนก สุวรรณพงศ์, 2561, หน้า 46; เตือนใจ ศรีชะภู, 2560, หน้า 247 - 259)

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวง และมหานครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย มีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น กรุงเทพฯ บางกอก และในภาษาอังกฤษ คือ Bangkok เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ ตั้งอยู่ทางภาคกลางของประเทศไทย บนสามเหลี่ยมปากแม่น้ำเจ้าพระยา มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านและแบ่งเมืองออกเป็น 2 ฝั่ง คือ ฝั่งพระนครและฝั่งธนบุรี มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่า 8 ล้านคน กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมด 1,568.737 ตารางกิโลเมตร

กรุงเทพมหานคร ยังเป็นศูนย์รวมของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการจัดอันดับจากนักท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจ มีวัด พระราชวัง และพระบรมมหาราชวังที่เป็นเสมือนสัญลักษณ์ของเมือง กรุงเทพมหานครมีย่านการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวหลากหลาย เช่น เยาวราช สีลม ทองหล่อ เป็นต้น และที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งที่เป็นที่รู้จักของ นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก คือ บางลำพู อันเป็นที่ตั้งของถนนข้าวสาร ที่ได้รับการกล่าวขานเป็นถนนคนเดิน (Walking Street) ของกรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร, 2567, ย่อหน้า 1 - 7) บางลำพู เป็นอีกหนึ่งย่านเก่าที่อยู่ในเขตกรุงรัตนโกสินทร์ สิ่งโดดเด่นของบางลำพู คือ เป็นแหล่งที่มีงานช่างฝีมืออันประณีตงดงามทั้งเครื่องทอง เครื่องถม และยังเป็น ย่านตลาดสำคัญแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ในอดีตย่านบางลำพู เป็นชุมชนริมน้ำที่มีมาก่อนสถาปนากรุงรัตนโกสินทร์ มีวัดเก่าแก่ปรากฏอยู่ในพื้นที่ ได้แก่ วัดบางลำพูหรือวัดกลางนา หรือวัดสังเวชวิศยาราม และวัดชนะสงคราม ก่อนจะเติบโตเป็นแหล่งพำนักของบรรดาเจ้านาย ขุนนาง ข้าราชการไพร่ และประชาชนพลเมืองหลากหลายชาติพันธุ์ ทั้งไทย จีน มอญ มุสลิม ที่มาตั้งบ้านเรือนอยู่อาศัยคละเคล้ากัน จนทำให้เป็นแหล่งเกิดอาชีพที่หลากหลาย อันเนื่องจากความ ชำนาญ เช่น ชาวจีนนิยมทำการค้า ชาวมุสลิมมีฝีมือทำทอง ชาวลาวทำเครื่องเงินเครื่องถม เป็นต้น (จักรสิน น้อยไร่ภูมิ, และสิงห์ อินทรชูโต, 2560, หน้า 47 - 60; พิเชฐ สายพันธ์, 2562, หน้า 76 - 115) แต่เดิมนั้นบางลำพูถูกกลบด้วยธุรกิจ การท่องเที่ยวและแหล่งบันเทิงต่าง ๆ กลายเป็นถิ่นพำนักของชาวต่างชาติ มีที่พักราคาถูก ร้านอาหารหลายระดับ หลายราคา รวมทั้งเสียงเพลงและแสงสีที่ทำให้บางลำพูมีชีวิตเคลื่อนไหวเกือบตลอดค่ำคืน (วิมลสิริ เหมทานนท์, 2546, หน้า 162 - 166)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ในด้านของการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านแนวคิดการดำเนินชีวิต และปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจที่พัก ประเภทโฮสเทลให้มีความมั่นคงและสามารถส่งมอบคุณค่าให้กับผู้บริโภคอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์และด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติในย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ ในกรณีไม่ทราบจำนวน

ประชากร (กลยา วานิษฐ์บัญชา, 2545, หน้า 6 - 25) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้เท่ากับ 384 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสมในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง (นิธิกิตติกันต์ เหมสุวรรณ, และ ประสพชัย พสุนนท์, 2563, หน้า 164 - 166) โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เคยเข้าพักในโฮสเทลย่านบางลำพูอย่างน้อย 1 คืน มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนเป็นหลัก สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่พิจารณามี 10 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว ด้านอัตลักษณ์สถานที่ ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบคำถามปิด (Closed form Question) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยชุดคำถามที่มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พัก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการให้ความสำคัญของส่วนความคาดหวังและความพึงพอใจ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานครครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบคำถามปิด เป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยชุดคำถามที่มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งวิธีการเก็บแบบสอบถามจะทำได้โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด

4. วิธีการวิเคราะห์

การวิจัยปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบคำถามปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผล

ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการแจกความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และไคสแควร์ (Chi-Square Test) ประกอบด้วยชุดคำถามที่มีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นแบบสำรวจรายการ และ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พัก โดยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ในส่วนที่ 3 แบบสอบถามการให้ความสำคัญของส่วนความคาดหวังและความพึงพอใจ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล (นิติตติกานต์ เหมสุวรรณ, และประสพชัย พูนนท์, 2563, หน้า 164 - 166) ดังนี้

4.50 - 5.00	มีความคิดเห็นในระดับ	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความคิดเห็นในระดับ	มาก
2.50 - 3.49	มีความคิดเห็นในระดับ	ปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อย
1.00 - 1.49	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้จากผลการศึกษาสามารถสรุปตามโครงสร้างแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์และด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปด้านเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	236	59.00
	เพศหญิง	160	40.00
	ไม่ประสงค์ระบุ	4	1.00

ตาราง 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน

238 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.00 เพศหญิง จำนวน 160 ราย เป็นร้อยละ 40.50 และ ไม่ประสงค์ระบุจำนวน 4 ราย เป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปด้านช่วงอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.50
	อายุ 20-24 ปี	30	7.50
	อายุ 25 – 29 ปี	46	11.50
	อายุ 30 – 34 ปี	75	18.75
	อายุ 35 – 39 ปี	93	23.25
	อายุ 40 – 44 ปี	67	16.75
	อายุ 45 – 49 ปี	60	15.00
	อายุ 50 ปีขึ้นไป	15	3.75

ตาราง 2 ช่วงอายุส่วนใหญ่ อายุ 35 – 39 ปี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมา อายุ 30 – 34 ปี จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 และอายุ 40 – 44 ปี จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ และสุดท้าย ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	204	51.00
	สมรส	180	45.00
	หม้าย/หย่าร้าง	16	4.00

ตาราง 3 สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีสถานะโสด จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา สถานะสมรส จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 และสุดท้าย สถานะหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปด้านการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	4.75
	ปริญญาตรี	176	44.00

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
	ปริญญาโท	180	45.00
	ปริญญาเอก	25	6.25

ตาราง 4 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.00 และการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.75 ลำดับสุดท้าย

ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	พนักงานเอกชน	132	33.00
	ธุรกิจส่วนตัว	93	23.25
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	70	17.50
	ข้าราชการ	53	13.25
	นักเรียน/นักศึกษา	23	5.75
	ครู/อาจารย์	17	4.25
	ว่างงาน	12	3.00

ตาราง 5 อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 93 ราย ร้อยละ 23.75 และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ และสุดท้ายคือ ว่างาน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตาราง 6 ข้อมูลทั่วไปด้านรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ย	ต่ำกว่า 5000 USD.	26	6.50
	5,000 – 10,000 USD	39	9.75
	10,001 – 15,000 USD	74	18.50
	15,001 – 20,000 USD	155	38.75
	มากกว่า 20,000 USD	106	26.50

ตาราง 6 รายได้เฉลี่ย: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้ต่อปี ระหว่าง 15,001 – 20,000 USD จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา มากกว่า 20,000 USD จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.50 และ

10,001 – 15,000 USD จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ และต่ำสุดคือ ต่ำกว่า 5000 USD จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตาราง 7 ข้อมูลทั่วไปด้านภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	การแบ่งกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิลำเนา	ออสเตรเลีย	14	3.5
	เบลเยียม	25	6.25
	ออสเตรเลีย	35	8.75
	อังกฤษ	38	9.5
	ฝรั่งเศส	35	8.75
	เยอรมัน	38	9.5
	สหรัฐอเมริกา	45	11.25
	อินเดีย	31	7.75
	สาธารณรัฐประชาชนจีน	26	6.5
	ญี่ปุ่น	24	6
	เกาหลี	23	5.75
	สิงคโปร์	23	5.75
	มาเลเซีย	14	3.5
	รัสเซีย	23	5.75
	อื่นๆ	6	1.5

ตาราง 7 ภูมิลำเนา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็นสหรัฐอเมริกา จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25 รองลงมา อังกฤษ และ เยอรมัน เท่ากัน จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และ ออสเตรเลีย และ ฝรั่งเศส เท่ากัน จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.75 และต่ำที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พัก

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พัก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังนี้ พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยว โดยจะเดินทางมากับครอบครัวและเพื่อน จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.25 โดยเข้าพักเฉลี่ยเป็นเวลาประมาณ 3 - 7 วัน จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.75 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการที่พักเป็นครั้งแรก และนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการที่พักเดิมปีละ 1 - 2 ครั้ง เท่ากัน จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 ซึ่งทำการตัดสินใจเลือกที่พักด้วยตนเอง จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.25 และมีการจองห้องพักล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเลือก

ที่พักจากทำเลที่ตั้งของที่พัก จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.50 โดยเลือกใช้บริการประเภทที่พัก ห้องพักแบบ ห้องรวม (Dormitory Room) จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.75 โดยราคาห้องพักเฉลี่ยประมาณ 30 - 80 USD จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.50 สิ่งที่คาดหวังมากที่สุดการให้บริการและสิ่งที่มีมอบให้ตรงตามการประชาสัมพันธ์ จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.25

3. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พัก

ผลการศึกษาในระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวัง

ปัจจัยการเลือกใช้บริการ	ความคาดหวัง			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านสถานที่	3.83	.48	มาก	1
ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.74	.46	มาก	8
ด้านความปลอดภัย	3.75	.48	มาก	7
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.77	.44	มาก	5
ด้านการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว	3.73	.38	มาก	9
ด้านอัตลักษณ์สถานที่	3.76	.43	มาก	6
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	3.79	.48	มาก	4
ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.80	.47	มาก	3
ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ	3.81	.48	มาก	2
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.70	.50	มาก	10
ผลรวม	3.77	.46	มาก	

ตาราง 8 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังในการเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากลำดับมากไปน้อย โดยระดับความคาดหวังในการเลือกใช้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .48 รองลงมาคือ ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .48 ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .47 ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .48 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .44 ด้านอัตลักษณ์สถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .43 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ย 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .48 ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .46 ด้านการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .38 และ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .50 ตามลำดับ ดังปรากฏในตาราง 8

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยการเลือกใช้บริการ	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านสถานที่	3.87	.45	มาก	4
ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.80	.43	มาก	8
ด้านความปลอดภัย	3.83	.48	มาก	6
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.89	.42	มาก	3
ด้านการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว	3.79	.38	มาก	9
ด้านอัตลักษณ์สถานที่	3.78	.43	มาก	10
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	3.90	.48	มาก	2
ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	.43	มาก	7
ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ	3.93	.48	มาก	1
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.86	.50	มาก	5
ผลรวม	3.85	.44	มาก	

ตาราง 9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .44 หากพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ตามลำดับจากมากไปน้อย โดยความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .48 รองลงมาคือ ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .48 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .42 ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .45 ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .50 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .48 ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .43 ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .43 ด้านการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .38 และด้านอัตลักษณ์สถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .43 ตามลำดับ ดังปรากฏในตาราง 9

ตาราง 10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการเลือกใช้บริการ โฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t.	df.	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
ด้านสถานที่	3.83	0.48	3.87	0.45	-0.71	400	0.000**
ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.74	0.46	3.80	0.43	-0.32	400	0.350
ด้านความปลอดภัย	3.75	0.48	3.83	0.48	-0.97	400	0.001**
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.77	0.44	3.89	0.42	-0.44	400	0.024*
ด้านการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว	3.73	0.38	3.79	0.38	-1.03	400	0.096
ด้านอัตลักษณ์สถานที่	3.76	0.43	3.78	0.43	-0.19	400	0.010**
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	3.79	0.48	3.90	0.48	-0.89	400	0.002**
ด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.80	0.47	3.81	0.43	-1.10	400	0.405
ความสะอาด							
ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ	3.81	0.48	3.93	0.48	-1.35	400	0.000**
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.70	0.50	3.86	0.50	-0.65	400	0.138
รวม	3.77	0.46	3.85	0.44	-6.26	400	0.000*

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ด้านสถานที่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.350 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ด้านอัตลักษณ์สถานที่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.138 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สำหรับด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.405 และ ด้านการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว มีค่า Sig. เท่ากับ 0.096 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังและ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ดังปรากฏในตารางแสดงผล

อภิปรายผล

ผลของศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์และด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุส่วนใหญ่ อายุ 35 – 39 ปี สถานะโสด มีการศึกษาระดับปริญญาโท ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อปี ระหว่าง 15,001 – 20,000 USD การเลือกใช้บริการที่พัก วัตถุประสงค์หลักเพื่อการเดินทางมาท่องเที่ยว โดยเดินทางกับครอบครัว และเพื่อน การเข้าพักเฉลี่ยเป็นเวลาประมาณ 3 - 7 วัน ส่วนหนึ่งมาใช้บริการที่พักเป็นครั้งแรก และอีกส่วนหนึ่งกลับมาใช้บริการที่พักเดิม ปีละ 1 - 2 ครั้ง โดยการตัดสินใจเลือกที่พักด้วยตนเอง และทำการจองห้องพักล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ ปัจจัยการเลือกที่พักจากทำเลที่ตั้งของที่พักเป็นหลัก และนิยมเลือกใช้บริการห้องพักแบบห้องรวม (Dormitory Room) ราคาห้องพักเฉลี่ยประมาณ 30 - 80 USD ซึ่งสิ่งที่คาดหวังมากที่สุด คือการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ตรงตามการประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย ภูมิรัตนไพศาล, และบุญเลิศ วงศ์เจริญแสงสิริ (2567) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม คุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ คือ การให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องมีการประกันคุณภาพการบริการและที่พักให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างชื่อเสียงให้โรงแรมเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้เข้าพัก และมีกระบวนการดำเนินงาน แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความสามารถ ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ รวมถึงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะในเรื่องของการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความเชี่ยวชาญและความชำนาญในแต่ละหน้าที่ และมีไหวพริบและสติในการแก้ไขและช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา

การศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ และด้านการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในส่วนปัจจัยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ รองลงมาคือ ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม และด้านพนักงานผู้ให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอัตลักษณ์สถานที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ ศรีชะฎา (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา พบว่า ธุรกิจบริการ การให้บริการธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจบริการ การบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องกำหนดส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมรวมทั้งการพิจารณาด้านราคา โดยเปรียบเทียบระหว่างราคาและคุณภาพบริการ ควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการและด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึงเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมีใช่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้นแต่ยัง

รวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นสถานที่/ประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายจะต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัยและความสะดวกให้กับผู้บริโภคจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทล ย่านบางลำพู กรุงเทพมหานคร พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอัตลักษณ์สถานที่ ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม และด้านการมีคุณค่าที่ได้รับของสินค้าและบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ยังสอดคล้องกับ ชูติมา วุฒิสิลป์, และประสพชัย พสุนนท์ (2558) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโดยรวม ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ดังนั้นควรพัฒนาและปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวัง ซึ่งถือเป็นหนึ่งในความสำเร็จของการทำธุรกิจบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องโรงแรมที่มีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวกครบและมีบริการอื่น ๆ แบบครบวงจร ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพการบริการและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
2. ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาด้านความสามารถ ทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ รวมถึงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการผู้ให้บริการมีความรู้และมีทักษะในเรื่องของการบริการลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ
3. ผู้ประกอบการควรรักษาและพัฒนามาตรฐานคุณภาพของการบริการของโฮสเทล เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวมั่นใจและพึงพอใจซึ่งจะส่งผลถึงการแนะนำแก่ผู้อื่นต่อไปรวมถึงการกลับมาพักซ้ำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทลในพื้นที่อื่น ๆ เป็นประโยชน์ของผู้ประกอบการ
2. ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติแบบเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลในการเปรียบเทียบเพื่อใช้ในการพัฒนาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2567). ประวัติการก่อตั้งและข้อมูลทั่วไปกรุงเทพมหานคร. สืบค้น มีนาคม 16, 2567, จาก <https://official.bangkok.go.th>.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- จักรสิน น้อยไร่ภูมิ, และสิงห์ อินทรชูโต. (2560). กระบวนการพัฒนานวัตกรรมวัสดุผ้าใยเคลือบในประเทศไทย. วารสารวิจัยและสาระสถาปัตยกรรม/การผังเมือง, 14(1), 47 - 60.
- ชุติมา วุฒิสิลป์, และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. Veridian E-Journal, Slipakorn University, 8(2), 2066 - 2079.
- เตือนใจ ศรีชะฎา. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เมืองพัทยา. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12(1), 247 - 259.
- นาคยา เจริญผล, และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและชาวเอเชีย. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิติกิตติกานต์ เหมสุวรรณ, และประสพชัย พสุนนท์. (2563). พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดสงขลา. วารสารมนุษยกับสังคม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(2), 159 - 176.
- พิเชฐ สายพันธ์. (2562). การจัดการความรู้และสืบสานภูมิปัญญาด้วยพลังวัฒนธรรมและชาติพันธุ์จากท้องถิ่นสู่อาเซียน. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิมลศิริ เหมทานนท์. (2546). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว: ศึกษากรณีชุมชนย่านบางลำพู. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย ภูมิรัตนไพศาล, และบุญเลิศ วงศ์เจริญแสงศิริ. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตจังหวัดระยอง. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 12(1), 105 - 130.
- Davtyan, A., Dy, D., & Dolma, Y. (2023). Impact of Covid-19 On Tourist Spending Behavior in Thailand. The Euraseans: Journal on Global Socio-Economic Dynamics, 1(38), 74 - 89.

