



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

**ปัจจัยด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร**
Foreign Tourist Behavior's and satisfaction Decision
in Using the service of hostels in Phra-Nakhon District, Bangkok

บุญยวรรธน์ ปุณยะสิทธิ์สกุล¹
ดร.ศุภศักดิ์ เงามประเสริฐวงศ์²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล และส่วนที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนทั้งสิ้น 385 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ ในด้านสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทลส่วนมากเป็นเพศหญิง สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาศัยอยู่ภูมิภาคยุโรป โดยมีช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง US\$601 – US\$900 (ประมาณ 20,001-30,000บาท) การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพฯ 1 – 2 ครั้ง ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 4 – 7 วัน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน มีลักษณะในการเดินทางกับเพื่อน เหตุผลที่ใช้ในการเลือกโฮสเทลคือราคา มีช่วงระยะเวลาในการเข้าพัก 3 คืน และใช้เว็บไซต์/รีวิว ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโฮสเทล มีอัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อคืน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท/คืน (US\$31.33/night) และนักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกที่จะไม่กลับมาใช้บริการโฮสเทลเดิมอีกครั้ง และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านมากที่สุดคือด้านราคา รองลงมาคือด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ

จากผลการศึกษานี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการเพิ่มห้องพักให้มีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ในประเภทต่างๆได้ อาจจะเป็นห้องพักที่มีเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกแต่แยกเป็นห้องเดี่ยว หรือการแชร์ค่าห้องพักกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงการจองห้องพักผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมให้มีความรวดเร็วและถูกต้องเหมือนกับการจองผ่านเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจที่พักแบบโฮสเทลและเพื่อให้เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : โฮสเทล, ความพึงพอใจ, เขตพระนคร



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

Abstract

This research aims to study the factors of behavior and satisfaction of foreign tourists in choosing to use hostel services in Phra Nakhon District, Bangkok. Is a quantitative research There is a tool used in the study is a questionnaire divided into 3 parts. Part 1 Demographic data of foreign tourists Part 2 Behavior of foreign tourists in making decision to choose hostel service and part 3 study Satisfaction of foreign tourists in each aspect The sample group consisted of 385 foreign tourists and analyzed by statistical program. In descriptive statistics according to studies, it has been found that foreign tourists who decide to use the hostel are mostly female, single status, graduated with a bachelor's degree. Living in the European region with the age range between 21 - 30 years old and with an average monthly income between US \$ 601 - US \$ 900 (about 20,001-30,000 baht). The study of the behavior of foreign tourists found that most of the times have traveled a lot. 1 - 2 times. Travel time 4 - 7 days. The purpose of traveling to travel / relax. Have characteristics in traveling with friends, the reason for choosing a hostel is the price. There is a 3 night stay period and use the website / review to find information about the hostel With average room rate per night Less than or equal to 1,000 baht / night (US \$ 31.33 / night) and foreign tourists choose not to return to use the same hostel again. And the level of satisfaction of foreign tourists in all aspects is at a high level When separated by the most aspects, Factors affecting the level of service on foreign tourist's the most is price, people and physical evidence.

Based on the results of this research, the researcher suggested that more rooms should be added to form more diverse styles. In order to be able to accommodate various types of tourists May be a room with only facilities, but separated into a single room Or sharing room rates for foreign tourists To save more costs In addition, reservations should be made through the hotel counter to be as fast and accurate as booking through the website. In order to increase the competitiveness of hostel accommodation businesses and to increase the popularity of foreign tourists

Keyword : Hostel, Satisfaction, Phra-Nakhon

บทนำ

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ.2561 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ประมาณการรายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยวอยู่ที่ 9.98 แสนล้านบาท (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว, 2561) เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่สูงโดยเฉพาะโรงแรมประเภทไฮสเทล เนื่องจากการเปิดธุรกิจโรงแรมประเภทนี้ใช้เงินลงทุนที่ไม่สูงมากในการเปิดกิจการ ไม่จำเป็นต้องสร้างโรงแรมให้มีขนาดใหญ่โต โดยสามารถใช้พื้นที่ใช้สอยเพียงเล็กน้อยในแต่ละห้องก็สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอในการเข้าพัก (นาฏชนก อยู่



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

จาร์ส, 2559) สามารถทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวประเภท F.I.T (Foreign Individual Tourism) เข้ามาใช้บริการห้องพักเป็นจำนวนมาก

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เลือกเข้าพักโฮสเทล เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการตัดสินใจเลือกที่พัก ว่าความพึงพอใจด้านใดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโฮสเทลมาก/น้อยที่สุด เพื่อขยายฐานนักท่องเที่ยวต่างชาติและเพิ่มศักยภาพของโฮสเทลในเขตพระนครรวมถึงสามารถใช้เป็นสื่อ ในด้านการศึกษาในรายวิชาด้านธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 – มกราคม พ.ศ. 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อต้องการสำรวจและอธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยในด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพระนคร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (Checklist) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบการประมาณค่า (Rating scale) โดยผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยเป็นการอธิบายและสรุปในลักษณะของค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage)



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

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1.1 เพศ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ชาย	173	44.94
2.หญิง	212	55.06
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1.1 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพระนครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 212 คน คิดเป็นร้อยละ 55.06 และเป็นเพศชาย 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94

ตารางที่ 1.2 สถานภาพ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.โสด	204	52.99
2.สมรส	176	45.71
3.หย่าร้าง	2	0.52
4.หม้าย	3	0.78
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1.2 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพระนคร สถานภาพที่มีมากที่สุดคือโสด 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.99 รองลงมาเป็นสมรส 179 คน คิดเป็นร้อยละ 46.49 และน้อยที่สุดคือหม้ายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78

ตารางที่ 1.3 ระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.37
2.ปริญญาตรี	356	92.46
3.ปริญญาโท	11	2.85
4.สูงกว่าปริญญาโท	5	1.29
รวม	385	100.00



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

จากตารางที่ 1.3 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพระนคร มีระดับการศึกษามากที่สุดอยู่ในระดับปริญญาตรี 356 คน คิดเป็นร้อยละ 92.47 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 และน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาโท 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 1.4 ภูมิภาค

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เอเชีย	41	10.64
2.ยุโรป	275	71.42
3.อเมริกาเหนือ	55	14.28
4.แอฟริกา	2	0.51
5.ออสเตรเลีย	9	2.38
6.อเมริกาใต้	3	0.77
7.แอนตาร์กติกา	-	-
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1.4 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพระนคร อาศัยอยู่ในภูมิภาคทวีปยุโรปมากที่สุด 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็นทวีปอเมริกาเหนือ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และน้อยที่สุดคือทวีปอเมริกาใต้ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78

ตารางที่ 1.5 ช่วงอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.15-20 ปี	19	4.94
2.21-30 ปี	261	67.79
3.31-40 ปี	93	24.16
4.41-50 ปี	7	1.82
5.51-60 ปี	5	1.29
6.มากกว่า 61 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1.5 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพระนคร ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี 261 คน คิดเป็นร้อยละ 67.79 รองลงมาคือ 31-40 ปี 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.16 และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 51-60 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29



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

ตารางที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US\$)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ US\$600	85	22.08
2.US\$601 – US\$900	113	29.35
3.US\$901 – US\$1,200	104	27.01
4.US\$1,201 – US\$1,500	35	9.09
5.มากกว่า US\$1,501	48	12.47
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1.6 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตพระนครมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US\$) ระหว่าง US\$601 – US\$900 มากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 รองลงมาอยู่ในช่วง US\$901 – US\$1,200 เป็นจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.01 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยที่สุดคือระหว่าง US\$1,201 – US\$1,500 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลจำนวนร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตารางที่ 2.1 จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จำนวนครั้งที่เคยเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 – 2 ครั้ง	343	89.09
2.3 – 5 ครั้ง	37	9.61
3.มากกว่า 5 ครั้ง	5	1.30
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2.1 พบว่าจำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเคยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุด 1 – 2 ครั้ง เป็นจำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 89.09 รองลงมาคือ 3 – 5 ครั้ง มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 และน้อยที่สุดคือเคยเดินทางมามากกว่า 5 ครั้ง เป็นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 2.2 ช่วงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ในการท่องเที่ยวที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ช่วงระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 – 3 วัน	122	31.69
2.4 – 7 วัน	205	53.25



ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ช่วงระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.8 – 14 วัน	37	9.61
4.14 วันขึ้นไป	21	5.45
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2.2 พบว่าช่วงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ในการท่องเที่ยวที่จังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุดคือระหว่าง 4 – 7 วัน เป็นจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือระหว่าง 1 – 3 วัน เป็นจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.69 และน้อยที่สุดคือ 14 วันขึ้นไป เป็นจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45

ตารางที่ 2.3 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ท่องเที่ยว/พักผ่อน	339	88.05
2.ธุรกิจ/งานราชการ	27	7.01
3.เยี่ยมญาติ/เพื่อน	2	0.52
4.ประชุม/สัมมนา	17	4.42
5.อื่นๆ	-	-
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2.3 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุดคือเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 88.05 รองลงมาคือเพื่อธุรกิจ/งานราชการ จำนวน 27 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.01 และมีวัตถุประสงค์เพื่อเยี่ยมญาติ/เพื่อนน้อยที่สุดคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52

ตารางที่ 2.4 ลักษณะในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้

ลักษณะในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เดินทางคนเดียว	106	27.53
2.เดินทางกับเพื่อน	158	41.04
3.เดินทางกับครอบครัว/ญาติ	121	31.43
4.เดินทางกับบริษัททัวร์	-	-
5.อื่นๆ	-	-
รวม	385	100.00



จากตารางที่ 2.4 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีลักษณะในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุดคือการเดินทางกับเพื่อน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.04 รองลงมาคือเดินทางกับครอบครัว/ญาติ เป็นจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 และน้อยที่สุดคือเดินทางเพียงคนเดียวเป็นจำนวน 106 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.53

ตารางที่ 2.5 เหตุผลที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตพระนคร

เหตุผลในการเลือกใช้บริการโฮสเทล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ราคา	311	80.78
2.ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	21	5.45
3.เดินทางสะดวก	31	8.05
4.รูปแบบในการตกแต่ง	18	4.68
5.อื่นๆ	4	1.04
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2.5 พบว่าเหตุผลที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตพระนครมากที่สุดคือด้านราคา จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 80.78 รองลงมาคือการเดินทางสะดวก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.05 และน้อยที่สุดในด้านอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04

ตารางที่ 2.6 ช่วงระยะเวลาในการเข้าพัก

ช่วงระยะเวลาในการเข้าพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1คืน	102	26.49
2.2คืน	34	8.83
3.3คืน	161	41.82
4.มากกว่า 3 คืน ขึ้นไป	88	22.86
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2.6 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีช่วงระยะเวลาในการเข้าพักโฮสเทลในเขตพระนครมากที่สุดอยู่ที่ 3 คืน เป็นจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมาคือ 1 คืน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 และน้อยที่สุดคือ 2 คืน เป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83



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

ตารางที่ 2.7 ช่องทางการหาข้อมูลในการเข้าพักโฮสเทล

ช่องทางการหาข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เว็บไซต์/รีวิว	322	83.64
2.โซเชียลมีเดีย	29	7.53
3.ศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว	6	1.56
4.พบเห็นโดยบังเอิญ	21	5.45
5.ได้รับการแนะนำมา	7	1.82
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2.7 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติค้นหาข้อมูลโฮสเทลผ่านทางเว็บไซต์/รีวิวมากที่สุด จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 83.64 รองลงมาคือทางโซเชียลมีเดีย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53 และน้อยที่สุดในการค้นหาข้อมูลผ่านศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56

ตารางที่ 2.8 อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโฮสเทลโดยเฉลี่ยต่อ/คืน

อัตราค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคืน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท/คืน (\leq US\$31.33/night)	242	62.86
2.1,001 – 2,000 บาท/คืน (US\$31.36 – US\$62.67/night)	143	37.14
3.2,001 – 3,000 บาท/คืน (US\$62.70 – US\$94/night)	-	-
4.มากกว่า 3,001 บาท/คืน ขึ้นไป ($>$ US\$94.03/night)	-	-
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 2.8 พบว่าอัตราค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโฮสเทลของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉลี่ยต่อ/คืน มากที่สุดคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท/คืน (\leq US\$31.33/night) เป็นจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 รองลงมาคือ 1,001 – 2,000 บาท/คืน (US\$31.36 – US\$62.67/night) เป็นจำนวน 143 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.14

ตารางที่ 2.9 ในกรณีที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพระนครอีกครั้ง จะกลับมาใช้บริการโฮสเทลเดิมอีกครั้งใช่หรือไม่

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ใช่	157	40.78
2.ไม่	228	59.22
รวม	385	100.00



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

จากตารางที่ 2.9 พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะกลับมาใช้บริการโฮสเทลเดิมอีกครั้งใช่หรือไม่ โดยเลือกไม่เดินทางกลับมาใช้บริการโฮสเทลเดิมมากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22 และกลับมาใช้บริการโฮสเทลที่เดิมอีกครั้ง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 59.22

ส่วนที่ 3 แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขต พระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ระดับความพึงพอใจ
1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)		
1.1 ชื่อเสียงของโฮสเทล	3.91	มาก
1.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.27	มากที่สุด
1.3 ความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณโดยรอบ	4.31	มากที่สุด
1.4 การตกแต่งห้องพักมีเอกลักษณ์	3.05	ปานกลาง
1.5 ความหลากหลายของห้องพัก	3.88	มาก
รวมด้านผลิตภัณฑ์	3.88	มาก
2.ปัจจัยด้านราคา (Price)		
2.1 อัตราค่าบริการห้องพักมีความเหมาะสม	4.88	มากที่สุด
2.2 เงื่อนไขในการชำระเงินมีหลากหลาย (เงินสด/บัตรเครดิต)	4.59	มากที่สุด
2.3 มีการกำหนดอัตราค่าบริการห้องพักและบริการต่างๆชัดเจน	4.47	มากที่สุด
2.4 อัตราค่าบริการห้องพักมีหลากหลายระดับ	3.66	มาก
2.5 อัตราค่าบริการห้องพักมีความเหมาะสมกับคุณภาพในการบริการ	3.84	มาก
รวมด้านราคา	4.28	มากที่สุด
3.ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)		
3.1 การจองห้องพักผ่านระบบออนไลน์/เว็บไซต์	4.28	มากที่สุด
3.2 การจองผ่านเคาน์เตอร์โรงแรม	2.78	ปานกลาง
3.3 ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	3.82	มาก
3.4 ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางเข้าถึงได้สะดวก	3.41	มาก
3.5 สะดวกในเรื่องของการจราจร	3.52	มาก



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

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ พึงพอใจ
รวมด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.56	มาก
4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)		
4.1 มีโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษของโฮสเทล	4.01	มาก
4.2 มอบสิทธิพิเศษ/ส่วนลดให้แก่ลูกค้าเก่าหรือผู้ที่ทำการจองห้องพักเป็น ระยะเวลายาว	3.04	ปานกลาง
4.3 มีการจัดการประชาสัมพันธ์ตามสื่อโซเชียลมีเดีย/เว็บไซต์	3.77	มาก
4.4 การแจกสินค้าที่ระลึกให้แก่แขกที่มาเข้าพักโฮสเทล	3.15	ปานกลาง
4.5 การรวมบริการด้านอื่นๆเข้ากับห้องพักและการจัดกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างผู้ใช้บริการโฮสเทล	2.96	ปานกลาง
รวมด้านการส่งเสริมการตลาด	3.38	ปานกลาง
5.ปัจจัยด้านบุคลากร (People)		
5.1 พนักงานให้การบริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	3.92	มาก
5.2 พนักงานให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.23	มากที่สุด
5.3 ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน	4.31	มากที่สุด
5.4 พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	4.05	มาก
5.5 พนักงานมีความใส่ใจในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	4.22	มากที่สุด
รวมด้านบุคลากร	4.14	มาก
6.ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)		
6.1 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าบริการห้องพัก	4.33	มากที่สุด
6.2 ความแม่นยำและถูกต้องของระบบการจองห้องพัก	4.12	มาก
6.3 ผู้เข้าพักสามารถปรับเปลี่ยนวันเวลาหรือยกเลิกการจองห้องพักได้	3.85	มาก
6.4 สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3.41	มาก
6.5 ขั้นตอนในการให้บริการมีมาตรฐานอยู่เสมอ	3.46	มาก
รวมด้านกระบวนการ	3.83	มาก
7.ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)		
7.1 สัญลักษณ์และป้ายชื่อโฮสเทลมีความชัดเจน/สังเกตเห็นได้ง่าย	4.77	มากที่สุด
7.2 การตกแต่งของโฮสเทลและบริเวณโดยรอบ	3.69	มาก
7.3 ความปลอดภัยของบริเวณโดยรอบโฮสเทล	3.72	มาก
7.4 มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในโฮสเทล (มีรหัสผ่านที่ใช้ในการเปิด ประตูเฉพาะผู้ที่เข้าพักโฮสเทล/กล้องวงจรปิด/ทางหนีไฟ)	4.04	มาก
7.5 บรรยากาศโดยรวม/ภายในห้องพัก	3.99	มาก
รวมด้านลักษณะทางกายภาพ	4.04	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	3.71	มาก



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

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานครพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการโฮสเทลในเขตพระนครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาศัยอยู่ภูมิภาคยุโรป โดยมีช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง US\$601 – US\$900 (ประมาณ 20,001-30,000บาท) การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพฯ 1 – 2 ครั้ง ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 4 – 7 วัน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน มีลักษณะในการเดินทางกับเพื่อน เหตุผลที่ใช้ในการเลือกโฮสเทลคือราคา มีช่วงระยะเวลาในการเข้าพัก 3 คืน และใช้เว็บไซต์/รีวิว ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโฮสเทล มีอัตราค่าห้องพักเฉลี่ยต่อคืนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท/คืน (US\$31.33/night) และนักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกที่จะไม่กลับมาใช้บริการโฮสเทลเดิมอีกครั้ง และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านมากที่สุดคือ ด้านราคา รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาวุฒิ ศุภางค์รัตน์ (2552) ในหัวข้อปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการเข้าพักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานครที่พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร แต่มีความสอดคล้องกันในสองอันดับสุดท้ายคือด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี ลอมเศรษฐี (2554) ในหัวข้อเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานครที่พบว่าปัจจัยที่ผลมากที่สุดไปน้อยที่สุดคือด้านที่พักและบริการหรือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ตั้งหรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคา มีความสอดคล้องกับ สุนทรีย์ ศิริจันทร์ (2561) ในหัวข้อพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญและพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคามากที่สุดเหมือนกัน ในการกำหนดราคาและบริการต่างๆที่ชัดเจน และมีความเหมาะสม รองลงมาคือด้านบุคลากรและลักษณะทางกายภาพที่อยู่ในระดับเดียวกัน รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย และนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญแก่ด้านการส่งเสริมการขายน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮสเทล ในเขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานครผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน 3 ด้าน ที่มีผลความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการพัฒนารูปแบบของที่พักให้อยู่ในสภาพที่ดูอยู่เสมอ หากห้องพักหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่อยู่ภายในห้องมีความเสียหายหรือชำรุดควรมีการซ่อมแซมหรือทำการบำรุงตรวจสอบห้องพักอยู่เป็นประจำทุกเดือน เพื่อความปลอดภัยของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีการตรวจสอบการทำความสะอาดของแม่บ้านในการทำความสะอาดห้องให้ได้มาตรฐาน



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

ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย ในการจองห้องพักผ่านเคาน์เตอร์โรงแรมสำหรับลูกค้าที่ไม่ได้ทำการจองห้องพักล่วงหน้า ให้ความรวดเร็วไม่ให้นักท่องเที่ยวต้องเสียเวลานาน ควรมีการทำความสะอาดและเตรียมพร้อมหรือตรวจสอบสถานะของห้องพักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา

ด้านการส่งเสริมการตลาด การรวมบริการด้านอื่นๆเข้ากับห้องพักและการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการโฮสเทลให้มากขึ้น เช่น การจัดงานเลี้ยงภายในบริเวณโฮสเทล การแลกเปลี่ยนของขวัญในช่วงเทศกาล การทำอาหารรับประทานร่วมกัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่อยู่แบบระยะยาวรู้สึกดีและมีความอยากเป็นส่วนหนึ่งกับโฮสเทลไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

ธนาวุฒิ ศุภางค์รัตน์. (2552). *ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการเข้าพักโฮสเทล*

เทลในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยรัตนนคร.

นาฏชนก อยู่จำรัส. (30 พฤศจิกายน 2559). *เหตุผลที่โรงแรมควรบุกตลาด F.I.T.* เรียกใช้เมื่อ 15 ธันวาคม 2561 จาก Smart Finder: <https://bit.ly/2NJwV8X>

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2558). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว. (14 กันยายน 2561). *การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทย ปี2560*. เรียกใช้เมื่อ 2 ตุลาคม 2561 จาก ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย: <http://intelligencecenter.tat.or.th/articles/11436>

สุนทรีย์ ศิริจันทร์. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮสเทล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

อรุณี ลอมเศรษฐี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พัก ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.