

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการโรงแรมที่พักราคาประหยัด:

กรณีศึกษาโรงแรมพีช แฟกทอรี โฮสเทล

The Behavior and Satisfaction with Thai Tourists for Use Service at Hotel Low Price:

In Case Study of Peace Factory Hostel

ฉันทนา แก้วพระโต

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: s66563828017@ssru.ac.th

เพ็ญประภา อีรานูวัฒน์

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: Penprapa.te@ssru.ac.th

วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: weera.we@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการ พีช แฟกทอรี โฮสเทล (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพัก พีช แฟกทอรี โฮสเทล การวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน และใช้แจกแบบสอบถามในการสำรวจเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ โฮสเทล พีช แฟกทอรี ในช่วง 1 ปีท่านเข้าพัก 1-3 ครั้ง/ปี จุดประสงค์ พักผ่อน/ท่องเที่ยว มาเข้าพักกับ เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ระยะเวลา 2 คืน พักเหตุผลที่เลือกเดินทางสะดวก จองที่พักผ่านช่องทางเว็บไซต์ของโฮสเทล ท่านรู้จักโฮสเทลจากเว็บไซต์ และในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่เลือกด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โฮสเทล มีห้องพักที่สะอาดและสถานที่ตั้งของโฮสเทลมีความสะดวกในการเดินทาง

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, พีช แฟกทอรี โฮสเทล

Abstract

The research was aimed to (1) The study of behavior with Thai tourists to use service at Peace Factory Hostel. (2) The study of satisfaction with Thai tourists to stay at Peace Factory

Hostel. This research is quantitative with a sample of 384 people and Using questionnaires is easy to research. The Statistical tools used in the analysis, namely percentage, mean and standard deviation. The results of study showed that data related with Thai customer behavior towards in Peace Factory Hostel, during 1 year stay 1-3 times/year, The purpose of relaxation/travel, to stay with friends/Colleagues, stay for 2 nights, The reason to come and choosing because convenient for travel/Accommodation for booking at the hotel's website, seeing hostel form the website. And in term of satisfaction of Thai tourists. It was found that most of: The hostels have very clean rooms and the location of the hostel is convenient to get in.

Keywords: Behavior, Satisfaction to use service, Peace Factory Hostel

บทนำ

สถานการณ์การท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเริ่มกลับมาดีขึ้น โดยปี พ.ศ. 2564 มีการคิดค้นและผลิตยา วัคซีน ป้องกันเชื้อไวรัส COVID-19 รวมถึงประชาชนเริ่มมีการเรียนรู้ในการใช้ชีวิตวิถีแบบใหม่ๆ เพื่อหลีกเลี่ยง การติดโรคระบาด จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เศรษฐกิจทั่วโลกขาดรายได้ และในอนาคตอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทยเริ่มดีขึ้นตามลำดับ (วีระ วีระโสภณ, 2567) กรณีศึกษา พีช แฟกทอรี โฮสเทล ซึ่งเป็นธุรกิจทางการในบริการทางด้านห้องพัก แบบโรงแรมที่พักราคาประหยัด (โฮสเทล) ที่ตั้ง ของ พีช แฟกทอรี โฮสเทล 179/5-6 ถนนหลวง แขวงวัดเทพศิรินทร์ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย ย่านเยาวราช กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10100 ทั้งนี้ พีช แฟกทอรี โฮสเทล มีรายได้ในปี 2564 มีรายได้ 477,400 บาท ในปี 2565 มีรายได้ 471,600 บาท และในปี 2566 มีรายได้ 388,800 บาท ตามลำดับ จากเหตุการณ์ข้างต้น ผู้วิจัย เห็นว่ามีความจำเป็นต้องศึกษาแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่ม ที่ยังมาใช้บริการโรงแรมซึ่งยังมีจำนวนน้อย คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งสามารถเป็นกลุ่มที่ช่วยชดเชย รายได้ในช่วงฤดูที่มีนักท่องเที่ยวไม่มากและเหตุการณ์ที่เกิดโรคระบาด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา พฤติกรรมและ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการโรงแรมที่พักราคาประหยัด : กรณีศึกษาโรงแรม พีช แฟกทอรี โฮสเทล ซึ่งผู้บริหารโรงแรมสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นประโยชน์ในการปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการ พีช แฟกทอรี โฮสเทล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพัก พีช แฟกทอรี โฮสเทล

ขอบเขตของการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาโรงแรมราคาประหยัด พืช แพกทอรี โฮสเทล ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการ จำนวน 384 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้การวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนลักษณะข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของการพักของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ พืช แพกทอรี โฮสเทล

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการโรงแรมราคาประหยัด (โฮสเทล) โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (4) ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ (5) ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ (6) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีการจากแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการโฮสเทล ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ใช้การแจกแบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยใช้บริการ จำนวน 384 ชุด
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามผู้วิจัยตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาจัดหมวดหมู่ตามลำดับ
3. ทำการป้อนข้อมูลของแบบสอบถาม ในเครื่องมือคำนวณ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตอบแบบสอบถามลำดับขั้นตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพีชแพกทอรีโฮสเทล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายข้อมูลและนำเสนอประกอบความเรียง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ผลการวิจัย

ผลของงานวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ พีช แพกทอรี โฮสเทล ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่างจากแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ พีช แพกทอรี โฮสเทล มีดังนี้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 เพศ LGBTQ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และไม่ระบุเพศ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ช่วงอายุของการเข้าพัก พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ช่วงอายุ 16-20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ช่วงอายุ ต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และไม่ระบุช่วงอายุ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ระดับการศึกษา ปริญญาโท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 ไม่ระบุการศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อาชีพ รับราชการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 อาชีพ ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อาชีพ เจ้าของธุรกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 4.7 อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และไม่ระบุอาชีพ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ด้านรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 รายได้ 30,000-40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รายได้ 20,000 -30,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 รายได้ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และไม่ระบุรายได้ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ พืช แพกทอรี โฮสเทล มีดังนี้ ในช่วง 1 ปีท่านเข้าพัก โฮสเทล ประมาณกี่ครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่ในช่วง 1 ปีเข้าพัก โฮสเทล 1-3 ครั้ง/ปี มากที่สุด จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ เข้าพัก 4-6 ครั้ง/ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 มากกว่า เข้าพัก 9 ครั้ง/ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ไม่ระบุจำนวนเข้าพัก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และเข้าพัก 7-9 ครั้ง/ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ จุดประสงค์ (โดยส่วนใหญ่) ของท่านในการเข้าพักในโฮสเทล พบว่า ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเข้าพักในโฮสเทลพักผ่อน/ท่องเที่ยว มากที่สุด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาคือ จุดประสงค์ ติดต่องาน/ธุรกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 จุดประสงค์อื่นๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และไม่ระบุจุดประสงค์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แล้วท่านมาเข้าพักกับใคร พบว่า ส่วนใหญ่มาเข้าพักกับเพื่อน / เพื่อนร่วมงาน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ เข้าพักกับ ครอบครัว จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 เข้าพักกับ คนเดียว จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 เข้าพักกับอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และไม่ระบุเข้าพักกับใคร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ ระยะเวลาในการเข้าพักของท่านในแต่ละครั้งเป็นจำนวนกี่คืน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าพัก 2 คืน มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ ระยะเวลา 1 คืน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ระยะเวลา 3 คืน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ระยะเวลา 4 คืนขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และไม่ระบุระยะเวลา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ท่านเลือกโฮสเทลในการเข้าพักเหตุผลอะไร พบว่า ส่วนใหญ่ที่เลือกโฮสเทลในการเข้าพักเหตุผล ด้านเดินทางสะดวก มากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ เหตุผลด้าน ราคา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 เหตุผล ด้านที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เหตุผล ด้านความปลอดภัย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 เหตุผล ด้านความสวยงาม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 เหตุผล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ไม่ระบุเหตุผล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และเหตุผลด้าน สภาพแวดล้อม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ท่านจองที่พักผ่านช่องทางใด พบว่า ส่วนใหญ่ จองที่พักผ่านช่องทาง เว็บไซต์ของโฮสเทล เช่น Line Official มากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ จองผ่านโทรศัพท์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 จองเว็บไซต์ของ Application เช่น booking.com จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 จองอื่นๆ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ไม่ระบุการจอง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 จองผ่าน e-mail จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และจองหน้าเคาน์เตอร์ของโฮสเทล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ท่านรู้จักโฮสเทลจากที่ใด พบว่า ส่วนใหญ่ท่านรู้จัก โฮสเทล จากเว็บไซต์ มากที่สุด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือ รู้จักทางเพจ Facebook จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 รู้จักทางเพื่อนคนรู้จัก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 รู้จักทางอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ไม่ระบุ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอยู่ในพื้นที่ ใกล้เคียง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ พิช แพกทอรี โฮสเทล มีดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.227$, $SD = 3.184$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของโฮสเทลมีความสะดวกในการเดินทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.234$, $SD = 1.046$) รองลงมาได้แก่ โฮสเทลมีห้องพักที่สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.224$, $SD = 0.970$) สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรับรอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.041$, $SD = 2.823$) บริเวณที่ต้อนรับส่วนหน้า (lobby) มีที่นั่งเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.770$, $SD = 1.046$) และโฮสเทลมีที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.255$, $SD = 1.297$) ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.485$, $S.D. = 0.979$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.195$, $S.D. = 0.972$) โฮสเทลมีความน่าเชื่อถือในด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.174$, $S.D. = 1.009$) โฮสเทลให้บริการตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.148$, $S.D. = 1.004$) ท่านได้รับบริการตรงตามที่โฮสเทลได้ให้สัญญาที่ท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.088$, $S.D. = 1.197$) และท่านมีความไว้วางใจ ต่อโฮสเทลด้านความปลอดภัยในมาตรการ Covid -19 อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.054$, $S.D. = 1.114$) ตามลำดับ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.057$, $S.D. = 1.110$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความรวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.057$, $S.D. = 1.110$) และพนักงานที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.802$, $S.D. = 1.164$) ตามลำดับ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.564$, $S.D. = 1.022$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.200$, $S.D. = 1.088$) พนักงานสามารถตอบคำถามและอธิบายให้ท่านเข้าใจ จนเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.184$, $S.D. = 1.076$) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.182$, $S.D. = 1.090$) พนักงานมีกิจกรรมรยาทและบุคลิกที่ดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.167$, $S.D. = 1.060$) พนักงานมีความรู้และทักษะ ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.161$, $S.D. = 1.069$) และท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางเข้าพัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.065$, $S.D. = 1.184$) ตามลำดับ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.372$, $S.D. = 1.066$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.180$, $S.D. = 1.130$) พนักงานให้บริการอย่างเป็นมิตรด้วยไมตรีจิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.177$, $S.D. = 1.112$) พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.117$, $S.D. = 1.100$) และพนักงานรู้และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.070$, $S.D. = 1.090$) ตามลำดับ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.222$, $S.D. = 1.061$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าท่านจะพูด

สิ่งต่างๆเกี่ยวกับพีช แพกทอรี โฮสเทล ให้บุคคลอื่นฟัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.958$, S.D = 1.168) ท่านจะแนะนำเพื่อนครอบครัวหรือญาติ มาใช้บริการที่ พีชแพกทอรี โฮสเทลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.947$, S.D = 1.184) ท่านจะกลับมาใช้บริการ พีช แพกทอรี โฮสเทลอีกในครั้งต่อไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.887$, S.D = 1.274) และหากมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการที่ พีช แพกทอรี โฮสเทลท่านจะบอกกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.666$, S.D = 1.116) ตามลำดับ

บทสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ลลวรรณ เปรมประเสริฐ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าศึกษาในคณะดุริยางคศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุในช่วง 21-30 ปี ด้านการศึกษา ปริญญาตรี ด้านอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปรียานุช อินทยา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทในต่างประเทศ พบว่า อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพ เป็นนักเรียน และด้านรายได้ 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย มนทิรา อิ่มตมและธนา สมพรเสริม (2566) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จะมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ พีช แพกทอรี โฮสเทล พบว่า ส่วนใหญ่ในช่วง 1 ปีท่านเข้าพัก โฮสเทล 1-3 ครั้ง/ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุภุตรา จันทรา (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการเพื่อศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-3 ครั้ง/ปี ระยะเวลาการพัก 2 คืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วรฉัตร สิริสุขุม (2555) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยทางการตลาดและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมและที่พักของนักท่องเที่ยวในอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก 2 คืนมากที่สุดในการพัก จุดประสงค์การมาพัก พักผ่อน/ท่องเที่ยว ในการเข้าพักท่านมากับ เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กนกวรรณ สองสีโย (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอำเภอบางบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์ในการมาพัก เพื่อพักผ่อนมากับเพื่อนในช่วงของการเดินทาง และในส่วนของ การเดินทางที่สะดวก การจองที่พัก เว็บไซต์ของโฮสเทลและท่านรู้จักโฮสเทลจากช่องทางเว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อัญญาพัชร โชติวชิระพงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ลักษณะพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน ผลการวิจัยส่วนใหญ่ เคยมาใช้บริการที่พักในช่วงของท่องเที่ยวและมากับเพื่อนโดยค้นหาข้อมูลผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มาเพื่อพักผ่อน วันหยุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ พีช แפקทอรี โฮสเทล ภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของโฮสเทลมีความสะดวกในการเดินทางและโฮสเทลมีห้องพักที่สะอาด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย สว่าง คำโก้ และคำเวียน (2557) ศึกษาเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อการบริการการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว โดยมีจุดประสงค์ศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกการบริการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและสอดคล้องกับงานวิจัย ผุสดี ภูษณาภิรมย์ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอุทยาน กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจสูงสุดด้าน ความสะอาดของห้องน้ำและสุขา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากศึกษา

พีช แפקทอรี โฮสเทล ควรมีพนักงานที่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮสเทล และเพื่อดึงดูดให้กลับมาใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาพัก เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และควรมีปริมาณของห้องพักที่มากพอกับการให้บริการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

คาเพชร ภูริปริญญา, ชวลวิทย์ โพธิ์เจริญ และยุภาภรณ์ ชูสาย. (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชนปากน้ำประแส จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

จันทา ไชยะโวหาน. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป. ลาว. ปริญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

มนทิรา อิ่มดม และธนา สมพรเสริม. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 42.

-
- วีระ วีระโสภณ. (2567). บทที่ 8 สถานการณ์และแนวโน้มของอุตสาหกรรมบริการ วิชาความรู้เบื้องต้นการท่องเที่ยว, ครั้งที่ 3/66 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ตั้งของ พีช แฟกทอรี โฮสเทล. สืบค้น 23/01/68 จาก <https://www.wongnai.com/hotels/35779RI-peace-factory-hostel>.
- เอกลักษณ์ วิริยะยุพมา. (2562). ปัจจัยการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ภายใต้วิกฤตการศึกษาไทยของมหาวิทยาลัยเอกชน. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม).