



คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

วันที่รับบทความ: 12 ธันวาคม 2567

วันแก้ไขบทความ: 21 ธันวาคม 2567

วันตอบรับบทความ: 25 ธันวาคม 2567

ศิวาวุธ วันสูงเนิน¹

อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ²

รังสรรค์ ประเสริฐศรี³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 2. ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี สัญชาติต่างประเทศ เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อดำเนินงาน/ธุรกิจ และมีระยะเวลาเข้าพัก 2 คืน (2) คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .581) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .629) รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .631) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .707) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .714) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .650) ตามลำดับ (3) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เข้าพักที่มีเพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ และวัตถุประสงค์การเดินทางที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพ; การบริการ; โฮสเทล

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: siwawut@smarttelebiz.com

²⁻³ อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Service Quality of Bunkbed Hostel, Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration

Received: 12 December 2024

Revised: 21 December 2024

Accepted: 25 December 2024

Siwawut Wonsoongnern¹

Orapin Piyasakulkiat²

Rangsan Prasertsri³

Abstract

The objectives of this research were to study: (1) The service quality of the Bunkbed Hostel, Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration, and (2) The comparison of personal factors with the quality service of the Bunkbed Hostel, Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration. This study was a quantitative research. The sampling group comprised of guests who have stayed at Bunkbed Hostel, from which 300 subjects were selected by using the Taro Yamane method of Convenience Sampling, utilizing a questionnaire to collect the data. The statistics used in this case were descriptive statistics analysis: frequency, percentage, mean, standard deviation and concluded hypothesis by t-test, One Way Analysis of Variance, and compared tests performed by using Scheffe method.

The results of the research found that: (1) The personal factors of the guests who have stayed at Bunk Bed Hostel, most of the guests were male, 21 - 30 years old, foreign nationalities, students, earnings an average monthly income between 10,001 - 20,000 Baht, purposes of the trip were for work/business, and the duration of stay was 2 nights. (2) The service quality factors of the Bunkbed Hostel Ratchathewi District, Bangkok Metropolitan Administration in overall was at a high level ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .581). When considering each aspect ranking by the average, the tangibility of the service was at the highest level ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = .629), followed by the responsiveness to customers at the high level ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .631), the reliability at the high level ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .707), the empathy at the high level ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .714) and the confidence in accessing services at the high level ($\bar{x} = 4.05$, S. D. = .650), respectively. (3) The Comparative analysis of the difference of personal factors with the service quality of the Bunkbed Hostel such as gender, age, nationality, occupation and the purpose of this trip showed no difference. The guests with different earnings, average monthly income and duration of stay views on the service quality were statistically significantly different at .05.

Keywords: Quality; Service; Hostel

Type of Article: Research Article

¹ Master's Degree Student, Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University

Corresponding author Email: siwawut@smarttelebiz.com

²⁻³ Advisor, Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงปี พุทธศักราช 2563 – 2565 ที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดครั้งใหญ่ของโควิด-19 มีการปิดประเทศและชะลอการเดินทางส่งผลกระทบต่ออย่างมากกับการดำเนินธุรกิจหลายธุรกิจต้องหยุดชะงักลงโดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้รับผลกระทบโดยตรง รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวอย่างเร่งด่วน เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนับเป็นจุดแข็งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงดำเนินการปรับปรุงแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยวางจุดหมายให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและให้การท่องเที่ยวไทยมีความเข้มแข็งและสมดุล (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) นอกจากนี้ยังจัดทำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2566 – 2580 ประเด็นที่ 5 การท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ทันต่อกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม หลังจากที่รัฐบาลมีนโยบายในการผลักดันด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวส่งผลให้ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2566 เริ่มฟื้นตัว ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางในประเทศไทยมากขึ้น มีผู้เข้าพักสูงถึง 71 ล้านคน รวมถึงที่พักที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ กรุงเทพมหานคร โดยถูกจัดเป็นเมืองอันดับที่ 1 ที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก ประจำปี 2566 จากเว็บไซต์ “ทราเวลเนส” (Bessadeg, 2023) ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาทั้งหมด 22.78 ล้านคน ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มากไปกว่านั้นทางรัฐบาลได้เพิ่มปัจจัยด้านกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ซึ่งเอื้ออำนวยให้ธุรกิจสามารถนำอาคาร ตึกแถว มาใช้ประกอบกิจการโรงแรมได้ ทำให้ธุรกิจที่พักและโรงแรมกลับมาฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การแข่งขันของธุรกิจที่พักและโรงแรมในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

จากการฟื้นตัวอย่างก้าวกระโดดของธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม ที่เป็นผลมาจากนโยบายผลักดันเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ ผสานกับการพัฒนาเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงโรงแรมและที่พักในแต่ละระดับราคาได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ที่มีงบประมาณในการท่องเที่ยวจำกัด จึงทำให้ที่พักราคาประหยัดอย่าง “โฮสเทล” เป็นที่พักอันดับต้นๆที่นักท่องเที่ยวนิยมเลือกเข้าพัก โดยส่วนใหญ่เป็นที่พักราคาประหยัดที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้แก่ผู้เข้าพัก มีห้องนอนรวม ห้องน้ำรวมและพื้นที่ส่วนกลาง มักดัดแปลงจากอาคารพาณิชย์ กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ แบ็กแพ็กเกอร์และนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการพบปะและมิตรภาพ (วัชรพงศ์ รติสุขพิมล, 2562) โดยที่พักประเภทโฮสเทลเปิดให้บริการรองรับนักท่องเที่ยวหลายแห่งทั่วกรุงเทพมหานคร แต่ช่วงหลังจากการระบาดของโควิด-19 พบว่า จำนวนผู้ประกอบการโฮสเทลมีจำนวนลดลง โดยข้อมูลจากแพลตฟอร์มด้านการท่องเที่ยวออนไลน์ (OTA) รายงานว่า ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเหลือที่พักประเภทโฮสเทลเพียง 250 - 300 แห่ง ซึ่งจากเดิมที่มีโฮสเทลสูงถึง 1,500 แห่ง (วิภาวี กิตติเชียร, 2566) ผู้ประกอบธุรกิจโฮสเทลจึงต้องปรับตัวเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งการบริการที่ดี มีคุณภาพ ถือเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโฮสเทล

ดังนั้น คุณภาพบริการของธุรกิจโฮสเทลจะต้องมีประสิทธิภาพและได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (กิตติศักดิ์ เพ็ชรวงษ์, 2556) โดยจะต้องทำให้เกิดความประทับใจ ความรู้สึกคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป คุณภาพการบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจได้ การเสนอคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ (นิตยา พริ้วราม, 2558) จากการศึกษาของคัปรอบที่เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเครื่องมือสำหรับการประเมินระดับคุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ที่เรียกว่าเครื่องมือชี้วัดระดับคุณภาพบริการหรือ SERVQUAL โดยมีเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถวัดระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ธุรกิจและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการให้บริการ โดยเฉพาะธุรกิจที่พักและโรงแรม จึงสามารถนำเกณฑ์ในการประเมิน 5 ประการนี้ มาปรับใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยนำเครื่องมือชี้วัดระดับคุณภาพบริการ หรือ SERVQUAL 5 ด้าน มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทลแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทล ในการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพการให้บริการได้ตรงตามต่อความต้องการและรองรับการเข้ามาพักของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายในอนาคต รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาคุณภาพการให้บริการบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990) ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการ



ตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติผู้มาเข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวน 950 คน ต่อปี (คำนวณจากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้เข้าพักในปี พ.ศ. 2566 ทั้งปี)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการทำวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผลตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ บังก์เบตโฮสเทล ตั้งอยู่ที่ 11/122 ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
3. ผลวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว อันเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และการเติบโตที่ยั่งยืนของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโฮสเทล

ธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทยเริ่มขึ้นใน พ.ศ. 2514 ที่บริเวณถนนข้าวสาร เขตบางลำพู กรุงเทพมหานคร โดยเริ่มแรกมีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ นักท่องเที่ยวอายุที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวคนเดียว (ธนาวุฒิ สุภาภรณ์, 2552) โดยมีผู้ให้ความหมายของโฮสเทล ไว้ดังนี้

วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ (2559) กล่าวว่า โฮสเทล คือ ที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัด โดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกันได้แก่ ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น เป็นต้น นอกจากเป็นที่พักราคาประหยัดแล้ว เมื่อมีพื้นที่ใช้งานร่วมกันจึงก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มคนที่มาพักอาศัย เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ใหม่ ๆ

ฐาปกรณ์ ทองคำนุช และคณะ (2567) กล่าวว่า โฮสเทล คือ ที่พักสำหรับนักเดินทางที่จะได้มาพักอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นในห้องนอนรวม ซึ่งผู้เข้าพักสามารถที่จะจ่ายค่าที่พักได้ในราคาที่ประหยัด เนื่องจากโฮสเทลจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกและข้าวของเครื่องใช้ที่จะต้องใช้ร่วมกับผู้อื่น และสิ่งสำคัญ คือ โฮสเทลทำให้เกิดการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน

ประเภทของโฮสเทล

วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีภักดิ์ (2559) ได้แบ่งประเภทของโฮสเทลไว้ ดังนี้

1. Hostelling International (HI) บ้านพักเยาวชนนานาชาติ ซึ่งโฮสเทลประเภทนี้เกิดจากเป้าหมายเพื่อที่จะสนับสนุนให้นักเดินทางมีที่พักแบบประหยัดในการเดินทาง มักขึ้นตรงกับองค์กรบ้านพักนานาชาติที่เป็นองค์กรระหว่างประเทศ บางแห่งเปิดเป็นสถานที่เฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มเด็กผู้หญิง กลุ่มพ่อแม่และเด็กนักเรียน บางแห่งเปิดขึ้นสำหรับกลุ่มคนที่ทำกิจกรรมกลางแจ้งโดยเฉพาะ เช่น เดินป่า ปีนเขา เป็นต้น

2. Independent Hostel คือ โฮสเทลประเภทที่เกิดจากความต้องการในการลงทุนทางธุรกิจเป็นหลัก โฮสเทลประเภทนี้มักจะอยู่ตามเมืองใหญ่เพื่อตอบสนองความต้องการที่พักราคาประหยัดแก่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง รวมถึงผู้ที่เดินทางมาทำธุระในเมือง เช่น นักเรียนนักศึกษาที่เดินทางเข้ามาสอบ คนต่างจังหวัดที่เข้ามาทำธุระในเมือง นักธุรกิจที่ต้องการที่พักที่ราคาที่เหมาะสมระหว่างมาติดต่อกิจการ เป็นต้น

3. Boutique Hostel/ Design Hostel Luxury Hostel เป็นโฮสเทลที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และความต้องการของผู้ประกอบการเองที่อยากจะนำเสนอที่พักแบบใหม่ แต่ยังคงไว้ซึ่งความโดดเด่นในการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเพิ่มความสะดวกสบาย เช่น เตียงที่มีขนาดกว้างขึ้น มีอาหารพร้อม สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1990) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง มาตรฐานการบริการที่มีคุณลักษณะที่สามารถจับต้องและไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการที่ดี ทั้งในความสามารถในการบริการที่ตรงกับมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง รวมถึงตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ โดยคุณภาพการบริการเกิดจากประสบการณ์ การรับรู้และความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานบริการที่ได้รับ โดยในปีนักวิจัยทั้งสามได้พัฒนาแนวคิดจนได้เครื่องมือชี้วัดระดับคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชื่อว่า SERVQUAL ประกอบด้วยเกณฑ์ในการพิจารณา 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง การให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในด้านความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสะอาดและบรรยากาศของห้องพัก ซึ่งเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสารและการติดต่อสื่อสาร ที่สามารถช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกและรับรู้ถึงความตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การให้บริการของพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการของพนักงานด้วยความสามารถในการบริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วที่ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว



4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

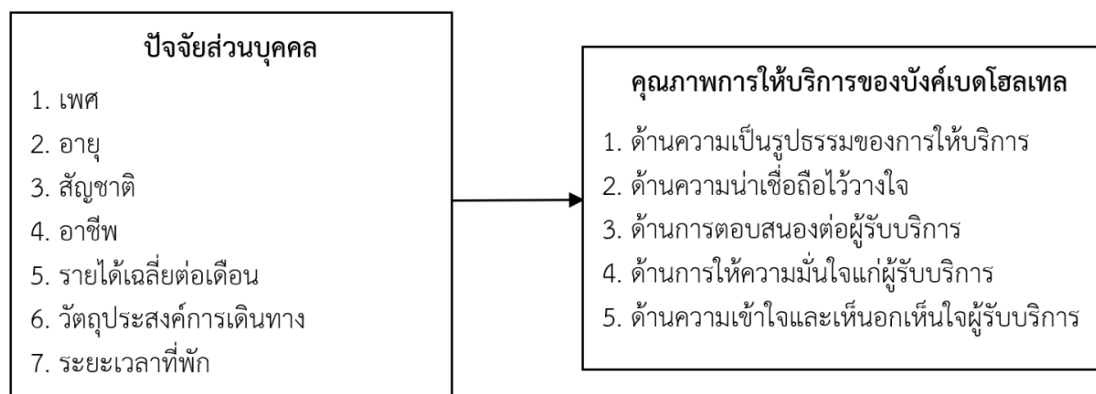
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีความพร้อมในการให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1990) ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้เข้าพักที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบดโฮเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ผู้เข้าพักที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบดโฮเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. ผู้เข้าพักที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบดโฮเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

4. ผู้เข้าพักที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
5. ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
6. ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
7. ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติผู้มาเข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล ถนนราชปรารภ เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวน 950 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 760 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 20 จากจำนวนผู้เข้าพัก (ข้อมูลจากจำนวนผู้เข้าพักในปี พ.ศ. 2566) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 282 คน และเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 300 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเลือกเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่ยินดีให้ข้อมูลและสะดวกในการตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยมีผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.978 ซึ่งมีความมากกว่า 0.7 ถือว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความสอดคล้องและเหมาะสมนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1970) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สัญชาติ 4) อาชีพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) วัตถุประสงค์การเดินทางครั้งนี้ และ 7) ระยะเวลาที่พัก มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สัญชาติ 4) อาชีพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) วัตถุประสงค์การเดินทางครั้งนี้ และ 7) ระยะเวลาที่พัก



ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Parasuraman et al., 1990)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ *t*-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe, 1952)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล พบว่า ผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 มีสัญชาติต่างประเทศ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อดำเนินงาน/ธุรกิจ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีระยะเวลาเข้าพัก 2 คืน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ตาราง 1

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล โดยรวม

คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.21	.629	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.08	.707	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.10	.631	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.05	.650	มาก
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	4.08	.714	มาก
รวม	4.10	.581	มาก

จากตาราง 1 แสดงถึงคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .581) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = .629) รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = .631) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = .707) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = .714) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = .650) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t - test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการ Scheffe

ตาราง 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล			
	t -test	F -test	p -value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศ	1.474		.141	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1
2. อายุ		1.765	.120	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2
3. สัญชาติ	1.331		.184	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3
4. อาชีพ		.354	.880	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		13.991	.001*	ยอมรับสมมติฐานที่ 5
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง		1.539	.205	ปฏิเสธสมมติฐานที่ 6
7. ระยะเวลาที่พัก		9.336	.001*	ยอมรับสมมติฐานที่ 7

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตาราง 2 แสดงถึงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้เข้าพักที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t -test = 1.474, p -value = .141 ซึ่งค่า p -value มีค่ามากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้เข้าพักที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F -test=1.765, p -value = .120 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้เข้าพักที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t -test = 1.331, p -value = .184 ซึ่งค่า p -value มีค่ามากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



สมมติฐานที่ 4 ผู้เข้าพักที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบต โฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = .354$, $p\text{-value} = .880$ ซึ่งมีความมากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = 13.991$, $p\text{-value} = .001$ ซึ่งมีความน้อยกว่า .05) ดังนั้น เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทดสอบด้วยเทคนิค Scheffe พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

- ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท และแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท แตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท และแตกต่างกับผู้เข้าพักรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ จึงสรุปได้ว่า ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = 1.539$, $p\text{-value} = .205$ ซึ่งมีความมากกว่า .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F\text{-test} = 9.336$, $p\text{-value} = .001$ ซึ่งมีความน้อยกว่า .05) ดังนั้น เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทดสอบด้วยเทคนิค Scheffe พบความแตกต่างรายคู่ พบว่าผู้เข้าพักระยะเวลา 1 คืน มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับผู้เข้าพักระยะเวลา 2 คืน และแตกต่างกับผู้เข้าพักระยะเวลามากกว่า 3 คืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ จึงสรุปได้ว่า ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการทดสอบสมมติฐาน จึงสรุปได้ว่า ผู้เข้าพักที่มีเพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ และวัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอธิบายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้เข้าพักในบังก์เบตโฮสเทล อาจมีการรับรู้เชิงประจักษ์ว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความพร้อมในการต้อนรับสามารถดูแลให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เมื่อลูกค้าประสบปัญหาพนักงานสามารถเข้ามาช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งโฮสเทลมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี สะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัย จึงสามารถสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ามาพักในบังก์เบตโฮสเทลได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระ วีระโสภณ ฉันทซ์ วรรณณอม และบุญทา ชัยเลิศ (2564) เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร” โดยนำข้อคิดเห็นจากผู้เข้าพักมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องมีปัจจัยการรักษามาตรฐานของคุณภาพการบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความไว้วางใจ และน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการกับทางโรงแรม ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้แล้วผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างองค์กรให้ดีและมีประสิทธิภาพ

2. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลการศึกษาเฉพาะการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้เข้าพักที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากบังก์เบตโฮสเทลมีมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้เข้าพักอย่างเท่าเทียมกันทุกท่าน ด้วยความใส่ใจ โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศชายหรือเพศหญิง ทำให้ความแตกต่างระหว่างเพศจึงอาจไม่มีผลในเรื่องคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑพร กิจสนอง และนรารัตน์ เกื้อทอง (2563) เรื่อง คุณภาพในการให้บริการโรงแรมลิฟวิ่งซิลล์ เกาะเต่า อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของโรงแรม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงแรมลิฟวิ่งซิลล์ เกาะเต่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้เข้าพักที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากบังก์เบตโฮสเทลให้บริการที่ครอบคลุมและเป็นมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก สะอาด ความสะดวกสบาย ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก และออกแบบพื้นที่ส่วนกลางที่ตอบโจทย์ผู้เข้าพักทุกช่วงวัย จึงอาจทำให้ผู้เข้าพักทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของชมสุภัค ครุฑทะ และคณะ (2564) เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อ



คุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ผู้เข้าพักที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบต โฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก บังก์เบตโฮสเทลมีมาตรฐานการบริการที่เป็นสากล มุ่งเน้นการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน มีการสื่อสารและระบบการจองห้องพักที่เข้าใจง่าย และพนักงานพยายามเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้เข้าพักจากแต่ละประเทศ รวมถึงมีความคิดเห็นหรือการให้คะแนนในเว็บไซต์ในเชิงบวก จึงอาจเป็นทางเลือกที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสนใจเลือกเข้ามาใช้บริการกันมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของวรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ์ (2559) กล่าวว่า โฮสเทล คือ ที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน การเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน การให้เกียรติกัน ใช้เวลาอย่างมีความสุขกับเพื่อนที่มาจากต่างภาษาและต่างวัฒนธรรม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรรณิกา ผลเจริญ (2563) เรื่อง ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการที่พักราคาประหยัดของนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและชาวยุโรปไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ผู้เข้าพักที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าบริบทของผู้เข้าพักในแต่ละอาชีพจะแตกต่างกัน แต่ผู้เข้าพักส่วนใหญ่อาจมองหาการบริการที่ตอบโจทย์พื้นฐาน ความสะอาด ความสะดวกสบายและพนักงานที่เป็นมิตร บังก์เบตโฮสเทลซึ่งมีรูปแบบการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับนักเดินทางทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจ นักศึกษาหรือคนทำงานทั่วไป ทำให้ผู้เข้าพักที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของชมสุภัค ครุฑทะ และคณะ (2564) เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ผู้เข้าพักที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจมาจากความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้เข้าพักที่มีรายได้ต่างกัน ซึ่งสะท้อนสถานะทางการเงินและประสบการณ์ชีวิตของแต่ละคน ผู้มีรายได้ปานกลางหรือต่ำอาจคาดหวังในการบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น และอาจมีความคิดเห็น bahwa โฮสเทลเป็นทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับการประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่ผู้มีรายได้สูงอาจมีความคาดหวังที่

สูงกว่าในเรื่องของคุณภาพการบริการ และอาจต้องการความสะดวกสบายในการรับบริการระดับหนึ่งแม้ในที่พักราคาย่อมเยา รวมถึงอาจมีประสบการณ์การพักในสถานที่หลากหลาย ทำให้เกิดเปรียบเทียบการบริการกับที่พักระดับสูงกว่า อาจทำให้ผู้เข้าพักที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์ (2564) เรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ในธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ผลการการศึกษาถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการของบังกะเบตโฮสเทลอาจครอบคลุมและตอบโจทย์หลากหลายวัตถุประสงค์การเดินทาง ซึ่งไม่ว่าวัตถุประสงค์การเดินทางของผู้เข้าพักจะเป็นเรื่องงาน การท่องเที่ยวหรือเยี่ยมเยียนครอบครัว ผู้เข้าพักมักคาดหวังบริการพื้นฐาน เช่น ความสะดวกและความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการ และบังกะเบตโฮสเทลมีพื้นที่ส่วนกลางที่ออกแบบให้ใช้งานได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นมุมสงบสำหรับทำงานหรือพื้นที่สำหรับสังสรรค์ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้เข้าพักทุกรูปแบบ จึงอาจทำให้ผู้เข้าพักที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชุตินา วุฒิสิลป์ และประสพชัย พสุนนท์ (2558) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจโฮมสเตย์ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางที่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 ผู้เข้าพักที่มีระยะเวลาที่พักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของบังกะเบตโฮสเทล เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ที่พักระยะสั้นอาจให้ความสำคัญกับตอบสนองการบริการพื้นฐานที่รวดเร็ว เช่น การเช็คอิน/เช็คเอาท์ ซึ่งสามารถตัดสินคุณภาพการบริการได้ในทันที ส่วนผู้ที่พักระยะยาวมีโอกาสสัมผัสการบริการในหลายแง่มุม เช่น การทำความสะอาด การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก ความสม่ำเสมอของพนักงาน และการจัดการปัญหาต่าง ๆ ระยะเวลาในการเข้าพักจึงอาจทำให้ผู้เข้าพักมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษบา อู่อรุณ (2563) เรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจีนต่อคุณภาพของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษากฎการกรมการเข้าพักกับความคาดหวังในการบริการ พบว่า ระยะเวลาที่เข้าพักที่ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าพักให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมากเป็นอย่างแรก ดังนั้นผู้บริหารโฮสเทลจึงควรให้ความสำคัญและรักษามาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านนี้เป็นสำคัญ โดยมอบการบริการให้ผู้เข้าพักเกิดการรับรู้เชิงประจักษ์ถึงคุณภาพการบริการที่เป็นรูปธรรมทั้งบรรยากาศ ความสะอาด ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้ภายในห้องพัก อย่างไรก็ตาม ด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ ใจกว้างใจ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการบริการและสามารถนำไปพัฒนาแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้าพักได้

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทล แสดงให้เห็นว่า เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ และวัตถุประสงค์การเดินทางไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการของบังก์เบตโฮสเทลได้มาตรฐานและตอบโจทย์ผู้เข้าพักหลายกลุ่ม และผู้เข้าพักทุกกลุ่มมักคาดหวังบริการพื้นฐาน เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย ความสะดวกสบายและความคุ้มค่า ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเหล่านี้ ไม่มีผลโดยตรงต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาที่พัก มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความต้องการและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางหรือต่ำอาจให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไป และอาจมองว่าการให้บริการในโฮสเทลมีมาตรฐานดีและเพียงพอเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย ส่วนกลุ่มผู้มีรายได้สูงมักมีความคาดหวังที่สูงกว่าในคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก หรือความพิเศษของบริการมากกว่าปกติ อาจทำให้ความคิดเห็นต่างจากกลุ่มรายได้ปานกลางหรือต่ำ รวมถึงผู้เข้าพักระยะสั้นอาจให้ความสำคัญกับประสบการณ์แบบเร่งด่วน เช่น ความสะดวกในการเช็คอิน ความรวดเร็วของบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่เห็นผลทันที ส่วนผู้เข้าพักระยะยาวมีโอกาสสัมผัสในรายละเอียดการให้บริการมากขึ้น เช่น ความสม่ำเสมอของการบริการ ความสามารถของพนักงาน หรือการบำรุงรักษาส่งเสริมความสะดวก อาจส่งผลให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ ดังนั้น ความสม่ำเสมอของการให้บริการที่ได้มาตรฐานและครอบคลุมความต้องการพื้นฐานของผู้เข้าพักทุกประเภท เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เข้าพักประเมินได้ว่าบริการที่ได้รับตรงกับระดับความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการในแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเข้ามาพักของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านความเป็นรูปธรรม โฮสเทลควรจัดสถานที่และตกแต่งพื้นที่และภูมิทัศน์โดยรอบให้สวยงามและเหมาะสมกับเทศกาลต่าง ๆ เพื่อดึงดูดผู้เข้าพักและรักษามาตรฐานทั้งความสะอาด การบริการ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานควรให้ความสำคัญกับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโฮสเทลและสถานที่ใกล้เคียง เพื่อสามารถให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้เข้าพักได้ และโฮสเทลยังสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบจัดการจองห้องพักให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถอัปเดตข้อมูลห้องพักให้ถูกต้อง เพื่อลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ทำให้ผู้เข้าพักเกิดความไว้วางใจและมีชื่อเสียงในการให้บริการที่ดี

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โฮสเทลควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเปิดช่องทางรับความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ และควรเตรียมข้อเสนอและเงื่อนไขพิเศษเพื่อแก้ปัญหาให้ตรงกับความต้องการ เมื่อผู้เข้าพักพึงพอใจและประทับใจในบริการ อาจส่งผลให้เกิดการบอกต่อกันปากต่อปาก ซึ่งช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้โฮสเทล

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรสร้างวิสัยทัศน์ร่วมให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมทักษะด้านภาษาและเทคโนโลยีเพื่อรองรับผู้เข้าพักอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกระตุ้นความพร้อมและพัฒนาคุณภาพบริการ รวมถึงร่วมมือกับผู้ประกอบการโฮสเทลอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และยกระดับมาตรฐานธุรกิจที่พัก

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โฮสเทลควรมุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักที่แตกต่างกัน ให้สามารถทำความเข้าใจในผู้เข้าพักแต่ละกลุ่มและช่วยเหลือได้อย่างตรงจุด พร้อมสร้างระบบบันทึกข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์เพื่อมอบบริการที่ประทับใจและกระตุ้นการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือเชิงผสมผสาน เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลเชิงลึกที่มีรายละเอียดมากขึ้น ทำให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจโฮสเทลให้มีคุณภาพการบริการและมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น พฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยว รวมถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566- 2570).

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กรรณิกา ผลเจริญ. (2563). ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.



- กิตติศักดิ์ เพ็ชรวงษ์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจต่อการให้บริการของบริษัทประกันภัยในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จตุพร กิจสนอง และนรารัตน์ เกื้อทอง. (2563). คุณภาพในการให้บริการโรงแรม สีพวิงซิลล์ เกาะเต่า อำเภอกោះพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ชมสุภัค ครุฑกะ และคณะ. (2564). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8(1), 65–79.
- ชุติมา วุฒิสิลป์ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 8(2), 2066–2079.
- ฐาปกรณ์ ทองคำนุช และคณะ. (2567). แนวทางการพัฒนาโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 5(1), 1–17.
- ธนาวุฒิ ศุภางค์รัตน์. (2552). ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเข้าพักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นิตยา พริ้วารม. (2558). แนวทางการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว กลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุษบา อู่อรุณ. (2563). ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(1), 26–36.
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ. (2559). *The Hostel Bible*. ชูเปอร์กรีนสตูดิโอ.
- วัชรพงศ์ รติสุขพิมล. (2562). การวิเคราะห์ธุรกิจโฮสเทลในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร: โครงสร้าง ตลาด และการแข่งขัน. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช, 32(1), 43–62.
- วิภาวี กิตติเชียร. (2566). โฮสเทลขึ้นแค่ 1 ใน 5 LUK Hostel ขงดิง KOL บูมเที่ยวไทย. <https://www.prachachat.net/tourism/news-1441521>.
- วีระ วีระโสภณ ฉันทซ์ วรรณณอม และบุญทา ชัยเลิศ. (2564). แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีค ในกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 4(2), 105–119.



อมรรัตน์ สุทธิธรรมานนท์. (2564). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ในธุรกิจที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Bessadeg, F. (2023). *Top 20 Most Visited Cities in the World*.

<https://travelness.com/most-visited-cities-in-the-world>.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. Harper & Row.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.

Scheffe, H. (1952). An Analysis of Variance for Paired Comparisons. *Journal of the American Statistical Association*, 47(259), 381–400.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Harper & Row.