



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบ Hostel

ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์
สุริษา จัตตชัย¹, ประยูร ช่ออัญชัน², ปาจารย์ อัญชลีศรีสกุล³, นรินทร์ ยืนทน⁴

¹สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
e-mail : jeed.ky@gmail.com

²สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
e-mail : yayoyitop555@gmail.com

³สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
e-mail : plgm.sj@hotmail.com

⁴สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
e-mail : narin.yu@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบ Hostel ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผลวิจัยดังนี้

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักแบบ Hostel ของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ 2). เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักแบบ Hostel ของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ 3). เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักแบบ Hostel ของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์

ผลวิจัย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน และชาย จำนวน 155 คน มีอายุ 21 - 30 ปี เป็นชาวเยอรมันซึ่งอยู่ในสัญชาติอื่นๆที่นอกเหนือจากการระบุไว้ในแบบสอบถาม สถานะโสด และมีอาชีพ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ผลจากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านราคา, ด้านช่องสถานที่และทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel พบว่านักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติและอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีเพศอายุ และสถานะ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ, โฮสเทล



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

The Expectation and Satisfaction of Foreign Tourists to Use Hostel in the Compound of Koh Rattanakosin, Bangkok

Suthicha Jattuchai¹, Prayoon Shaw-Anchan², Pajaree Unchaleesrisakul³,
Narin Yuenthon⁴

¹ Branch Hotel and Lodging Business Management under the Faculty of Humanities and Social Sciences ,
e-mail : jeed.ky@gmail.com

² Branch Hotel and Lodging Business Management under the Faculty of Humanities and Social Sciences,
e-mail : yayoyitop555@gmail.com

³ Branch Hotel and Lodging Business Management under the Faculty of Humanities and Social Sciences,
e-mail : plgm.sj@hotmail.com

⁴ Branch Hotel and Lodging Business Management under the Faculty of Humanities and Social Sciences,
e-mail : narin.yu@ssru.ac.th

Abstract

This research aims to study the expectation and satisfaction of tourists to use hostel in the area of Koh rattanakosin. This is quantitative research, using the population samples, which are consumers who used hotel booking applications. The sample is divided into 400 infomants by using the convenience sampling with the judgement sampling, the data collection collected by the questionnaire and the data analyses result is from the T-Test differences and F-Test by analyzing One Way ANOVA

The results are;

1. The majority of foreign tourists are female and ages between 21 – 30 years old. Most are german and single status.

2. The satisfaction level of foreign tourists towards hostel service, it found that overall are high level. When considering each aspect, found that all aspects are high level as Product, Price Place and Promotion respectively.

3. Comparing the tourist's satisfaction towards hostel service classified by gender, age and status as follows;

3.1 There was no statistically significant for tourist's satisfaction in terms of product , price, place and promotion aspects.

4. Comparing the tourist's satisfaction towards hostel service classified by nationality and occupation as follows;

4.1 There was statistically significant at 0.05 for consumer's satisfaction in terms of product , price, place and promotion aspects

Keywords : Expectations, Satisfactions, Hostel, Foreign Tourists



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในปี 2561 มีมากกว่า 31 ล้านคน โดยมีรายได้มากกว่า 1,600 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย มีโอกาสที่จะมีการเติบโตได้สูง และยังสามารถกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนต่างๆที่ตั้งอยู่ในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งยังสามารถเพิ่มจำนวนอัตราการจ้างงานภายในชุมชน รวมไปถึงสามารถกระจายรายได้ไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งนี้ยังเป็นธุรกิจที่สร้างงานให้กับประชากรทั้งทางตรงและทางอ้อม ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีหลากหลายประเภท โดยธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบไปด้วย 6 ธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจนำเที่ยว, ธุรกิจที่พักแรม, ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม, ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก, ธุรกิจคมนาคมขนส่ง, ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิง

ธุรกิจที่พักแรมนั้นนับว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพราะหากว่าบริเวณรอบๆสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่มีที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวอาจจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมน้อยลงเนื่องจากความไม่สะดวกสบาย คำว่า Hotel มีที่มาจากภาษาฝรั่งเศสซึ่งมีความหมายว่าคฤหาสน์หรือบ้านหลังใหญ่ๆที่ที่พักแรมของผู้ที่มีฐานะที่มีไว้ให้ญาติมาพักค้างคืน วิวัฒนาการของโรงแรมเกิดขึ้นประมาณช่วงยุคของอาณาจักรกรีกที่มนุษย์เริ่มมีการเดินทางระหว่างเมืองและเพราะในช่วงสมัยนั้นมีการคมนาคมโทรรถไฟและเรือกลไฟ ทำให้คนชนชั้นกลางจำนวนมากมีการเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆเพิ่มมากขึ้น ในประเทศสวิสเซอร์แลนด์ธุรกิจที่พักแรมนั้นมีการเติบโตอย่างรวดเร็วจึงส่งผลให้เกิดการยอมรับในระดับสากลและถือว่าเป็นยุคของการพัฒนาการจัดการโรงแรม สำหรับธุรกิจโรงแรมนั้นมีการพัฒนาตลอดเวลาจากที่มีเพียงห้องพักเพียงอย่างเดียวก็เริ่มพัฒนาให้มีความหรูหราและความสะดวกสบายมากขึ้นจึงเกิดเป็นที่พักประเภทหรูหรา จากนั้นก็มีการพัฒนามาเรื่อยๆส่งผลให้เกิดที่พักรูปแบบใหม่ๆเกิดขึ้นมากมาย ได้แก่ โรงแรมประเภทธุรกิจ, โรงแรมประจำท่าอากาศยาน, โรงแรมประเภทห้องชุด, โรงแรมเพื่อการพักผ่อน, โรงแรมประเภทที่พักกับอาหารเช้า, โรงแรมประเภทแบ่งเวลา, โรงแรมบนเรือสำราญ, โรงแรมเพื่อการพนัน, อินน์, ที่พักเยาวชน, บังกะโล, โมเต็ล, เกสต์เฮาส์ และโฮสเทล

ที่พักแบบ Hostel นั้นถือเป็นที่พักรูปแบบใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยมในขณะนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของนักท่องเที่ยวแบบ backpacker เนื่องจากมีรูปแบบที่ค่อนข้างหลากหลาย ส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ใกล้กับบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆโดยที่มีราคาไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับที่พักแบบโรงแรมในบริเวณใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแบบ backpacker หรือนักท่องเที่ยวที่มีงบประมาณในการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างจำกัด ทั้งนี้ที่พักแบบ Hostel นั้นอาจจะยังไม่ค่อยตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวส่วนมากนักและมีกลุ่มลูกค้าที่ค่อนข้างเฉพาะกลุ่ม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับที่พักแบบ Hostel โดยที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาคุณภาพของที่พักแบบ Hostel ให้ตรงต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวและทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำมาศึกษาและวิเคราะห์แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ Hostel ภายในประเทศไทยว่าจะสามารถเติบโตได้มากน้อยเพียงใด และนำองค์ความรู้ที่ได้รับ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นำเสนอไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้พัฒนาที่พักรูปแบบ Hostel ต่อไป รวมไปถึงทำให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับในหมู่นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักแบบ Hostel ของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักแบบ Hostel ของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักแบบ Hostel ของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์

การทบทวนวรรณกรรม

วรารณ สุขแสนชนานันท์ (2559) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการโฮมสเตย์ในเกาะยอ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการโฮมสเตย์ในเกาะยออยู่ในระดับสูงทุกปัจจัยคือ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้ ด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด และด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่ำที่สุด ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังสูงกว่า ความพึงพอใจในทุกปัจจัยทางการตลาด และนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของโฮมสเตย์ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุติมา วุฒิสิลป์ (2557) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภอมั้วพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโฮมสเตย์ อำเภอมั้วพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ รองลงมาด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการของโฮมสเตย์ ด้านการนำเที่ยว ด้านวัฒนธรรม ด้านที่พัก ด้านอัยาศัยของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์ และด้านอาหารและโภชนาการ ตามลำดับ

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกช่วงเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ – อาทิตย์) ใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ 1 คืน เดินทางโดยรถยนต์

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน นอกจากนี้วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ มีระดับความคาดหวังในด้านอาหารและโภชนาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ด้านอาหารและโภชนาการแตกต่างกัน วุฒิสิลป์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์โดยรวมแตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผล ให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์โดยรวม ด้านอรรถาศัยของเจ้าของบ้าน และด้านการ บริการของโฮมสเตย์แตกต่างกัน นอกจากนี้วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อ การใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านอาหารและโภชนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 391 คน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดนั้นเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเฉพาะ และจึงใช้การเลือกแบบตามสะดวกในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) และจึงนำไปปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นจึงนำมาไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) 30 ชุดและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .909 และจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ภายหลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับจึงนำมาวิเคราะห์สถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติดังนี้

1.การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.เกณฑ์การหาความต้องการจำเป็น โดยหาจากสูตรดังนี้

$$\text{ความต้องการจำเป็น (PNI)} = \frac{\text{สภาพการดำเนินการที่คาดหวัง (I)} - \text{สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}{\text{สภาพการดำเนินการปัจจุบัน (D)}}$$

3.การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานใช้ทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วย t-test (independent t-test) เป็นการทดสอบประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยในขั้นแรกทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติ Levene ซึ่งหากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ก็จะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant Diference)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| (n = 400) | | |
| เพศ | | |
| ชาย | 155 | 38.8 |
| หญิง | 245 | 61.3 |
| อายุ | | |
| อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า | 39 | 9.8 |
| อายุ 21 - 30 ปี | 236 | 59.0 |
| อายุ 31 - 40 ปี | 81 | 20.3 |
| อายุ 41 - 50 ปี | 18 | 4.5 |
| อายุ 51 - 60 | 18 | 4.5 |
| อายุ 60 ปี ขึ้นไป | 8 | 2.0 |
| สัญชาติ | | |
| จีน | 2 | .5 |
| มาเลเซีย | 4 | 1.0 |
| เกาหลี | 8 | 2.0 |
| ลาว | 2 | .5 |
| ญี่ปุ่น | 8 | 2.0 |
| อินเดีย | 18 | 4.5 |
| รัสเซีย | 6 | 1.5 |
| อเมริกา | 21 | 5.3 |
| แคนาดา | 9 | 2.3 |
| อังกฤษ | 50 | 12.5 |
| อื่นๆ | 272 | 68.0 |
| สถานภาพ | | |
| แต่งงาน | 114 | 28.8 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 10 | 2.5 |
| โสด | 272 | 68.7 |
| อาชีพ | | |
| ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง | 124 | 31.0 |
| ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานอาวุโส | 48 | 12.0 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 95 | 23.8 |
| พนักงานบริษัท | 70 | 17.5 |
| เจ้ากิจการ | 19 | 4.8 |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 12 | 3.0 |
| อื่นๆ | 32 | 8.0 |

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 และเพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

อายุของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 , อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

9.8 , อายุ 41 - 50 ปี และ อายุ 51 – 60 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 เรียงลงมาตามลำดับ

สัญชาติของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาติอื่นที่นอกเหนือจากที่ระบุ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมา คือ ชาวอังกฤษ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 , ชาวอเมริกา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 , ชาวอินเดีย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 , ชาวแคนาดา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 , ชาวญี่ปุ่นและเกาหลี มีจำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2 , ชาวรัสเซีย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ ชาวจีนและลาว มีจำนวน 2 คนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 0.5 เรียงลงมาตามลำดับ

สถานภาพของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือโสด จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ แต่งงานแล้ว จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

อาชีพส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 , พนักงานบริษัท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 , ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานอาวุโส จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 , อาชีพอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่ระบุไว้ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 , เจ้ากิจการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 เรียงลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการใช้บริการโฮสเทลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้านภาพรวม

| สมรรถนะของบุคลากร | สภาพความคาดหวัง | | | สภาพความพึงพอใจ | | | PNI | ลำดับ |
|--------------------------------------|-----------------|------|-------|-----------------|------|-------|--------|-------|
| | \bar{X}_1 | S.D | แปลผล | \bar{X}_2 | S.D | แปลผล | | |
| 1.ด้านราคา | 3.97 | 0.69 | มาก | 4.00 | 0.68 | มาก | -0.008 | 2 |
| 2.ด้านช่องสถานที่และทางการจัดจำหน่าย | 3.84 | 3.84 | มาก | 3.97 | 0.68 | มาก | -0.033 | 3 |
| 3.ด้านสินค้า | 3.83 | 0.77 | มาก | 4.02 | 0.70 | มาก | -0.046 | 4 |
| 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.69 | 3.69 | มาก | 3.66 | 0.80 | มาก | 0.007 | 1 |
| ภาพรวม | 3.83 | 0.64 | มาก | 3.91 | 0.57 | มาก | -0.019 | |

*ที่ระดับนัยทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยลำดับแรก คือ ด้านราคา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านช่องสถานที่และทางการจัดจำหน่าย , ด้านสินค้า และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยลำดับแรก คือ ด้านสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านราคา, ด้านช่องสถานที่และทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับน้อยที่สุด ต่อมาผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) พบว่า โดยภาพรวมของด้านภาพรวม มีค่าเท่ากับ -0.019 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุด (PNI = 0.007) รองลงมา คือ ด้านราคา มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI = -0.008) , ด้านช่องสถานที่และทางการจัดจำหน่าย มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI = -0.033) และ ด้านสินค้า มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI = -0.046) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีต่อการใช้บริการโฮสเทล จำแนกตามสัญชาติ

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|--------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|-------|
| ด้านราคา | ระหว่างกลุ่ม | 10 | 12.398 | 1.240 | 2.841 | .002* |
| | ภายในกลุ่ม | 389 | 169.727 | .436 | | |
| | รวม | 399 | 182.125 | | | |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระหว่างกลุ่ม | 10 | 10.783 | 1.078 | 2.415 | .009* |
| | ภายในกลุ่ม | 385 | 171.879 | .446 | | |
| | รวม | 395 | 182.662 | | | |
| ด้านสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 10 | 8.393 | .839 | 1.757 | .067 |
| | ภายในกลุ่ม | 384 | 183.451 | .478 | | |
| | รวม | 394 | 191.845 | | | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระหว่างกลุ่ม | 10 | 10.019 | 1.002 | 1.605 | .103 |
| | ภายในกลุ่ม | 386 | 240.915 | .624 | | |
| | รวม | 396 | 250.933 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 10 | 8.460 | .846 | 2.757 | .003* |
| | ภายในกลุ่ม | 377 | 115.710 | .307 | | |
| | รวม | 387 | 124.171 | | | |

*ที่ระดับนัยทางสถิติ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel จำแนกตามสัญชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel โดยภาพรวม ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีต่อการใช้บริการโฮสเทล จำแนกตามอาชีพ

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|----------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|-------|
| 1.ด้านราคา | ระหว่างกลุ่ม | 6 | 3.760 | 0.627 | 1.381 | .221 |
| | ภายในกลุ่ม | 393 | 178.365 | 0.454 | | |
| | รวม | 399 | 182.125 | | | |
| 2.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระหว่างกลุ่ม | 6 | 2.527 | 0.421 | .909 | .488 |
| | ภายในกลุ่ม | 389 | 180.135 | 0.463 | | |
| | รวม | 395 | 182.662 | | | |
| 3.ด้านผลิตภัณฑ์ | ระหว่างกลุ่ม | 6 | 2.485 | 0.414 | 0.849 | .533 |
| | ภายในกลุ่ม | 388 | 189.360 | 0.488 | | |
| | รวม | 394 | 191.845 | | | |
| 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระหว่างกลุ่ม | 6 | 11.818 | 1.970 | 3.213 | .004* |
| | ภายในกลุ่ม | 390 | 239.115 | 0.613 | | |
| | รวม | 396 | 250.933 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 6 | 3.647 | 0.608 | 1.922 | .076 |
| | ภายในกลุ่ม | 381 | 120.524 | 0.316 | | |
| | รวม | 387 | 124.171 | | | |

*ที่ระดับนัยทางสถิติ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel จำแนกตามอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel ด้านโดยภาพรวม ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ | เพศ | SS | S.D | t | df | Sig. |
|----------------------------|------|-------|-------|-------|-----|-------|
| 1.ด้านราคา | ชาย | 4.057 | 0.779 | 0.210 | 397 | 0.834 |
| | หญิง | 4.041 | 0.714 | | | |
| 2.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ชาย | 4.238 | 0.786 | 0.337 | 394 | 0.736 |
| | หญิง | 4.210 | 0.825 | | | |
| 3.ด้านผลิตภัณฑ์ | ชาย | 4.115 | 0.717 | 0.941 | 396 | 0.347 |
| | หญิง | 4.044 | 0.738 | | | |
| 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด | ชาย | 3.866 | 1.065 | 1.455 | 397 | 0.146 |
| | หญิง | 3.726 | 0.850 | | | |
| ภาพรวม | ชาย | 4.062 | 0.627 | 0.892 | 393 | 0.373 |
| | หญิง | 4.006 | 0.590 | | | |

*ที่ระดับนัยทางสถิติ .05



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีต่อการใช้บริการโฮสเทล จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|--------------------------|------------------|-----|---------|-------|-------|------|
| ด้านราคา | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 4.643 | 0.929 | 2.062 | .069 |
| | ภายในกลุ่ม | 394 | 177.482 | 0.450 | | |
| | รวม | 399 | 182.125 | | | |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 1.196 | 0.239 | .514 | .766 |
| | ภายในกลุ่ม | 390 | 181.466 | 0.465 | | |
| | รวม | 395 | 182.662 | | | |
| ด้านผลิตภัณฑ์ | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 2.550 | 0.510 | 1.048 | .389 |
| | ภายในกลุ่ม | 389 | 189.294 | 0.487 | | |
| | รวม | 394 | 191.845 | | | |
| 4.ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 2.921 | 0.584 | .921 | .467 |
| | ภายในกลุ่ม | 391 | 248.012 | 0.634 | | |
| | รวม | 396 | 250.933 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 5 | 2.345 | 0.469 | 1.470 | .199 |
| | ภายในกลุ่ม | 382 | 121.826 | 0.319 | | |
| | รวม | 387 | 124.171 | | | |

*ที่ระดับนัยทางสถิติ .05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีต่อการใช้บริการโฮสเทล จำแนกตามสถานะ

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|--------------------------|------------------|-----|---------|------|-------|------|
| ด้านราคา | ระหว่างกลุ่ม | 2 | 1.278 | .639 | 1.401 | .247 |
| | ภายในกลุ่ม | 393 | 179.216 | .456 | | |
| | รวม | 395 | 180.494 | | | |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระหว่างกลุ่ม | 2 | .390 | .195 | .419 | .658 |
| | ภายในกลุ่ม | 389 | 181.184 | .466 | | |
| | รวม | 391 | 181.574 | | | |
| ด้านสินค้า | ระหว่างกลุ่ม | 2 | .330 | .165 | .335 | .716 |
| | ภายในกลุ่ม | 388 | 191.045 | .492 | | |
| | รวม | 390 | 191.375 | | | |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระหว่างกลุ่ม | 2 | .043 | .022 | .034 | .967 |
| | ภายในกลุ่ม | 390 | 249.577 | .640 | | |
| | รวม | 392 | 249.620 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 2 | .287 | .143 | .442 | .643 |
| | ภายในกลุ่ม | 381 | 123.490 | .324 | | |
| | รวม | 383 | 123.776 | | | |

*ที่ระดับนัยทางสถิติ .05

ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel จำแนกตามเพศ อายุ และสถานะพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีเพศ อายุ และสถานะ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel ด้านโดยภาพรวม ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นชาวเยอรมันซึ่งอยู่ในสัญชาติอื่นๆที่นอกเหนือจากการระบุไว้ในแบบสอบถาม สถานะโสด และมีอาชีพ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ของ วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้อ้างถึง กรณีการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆจะประกอบไปด้วยบุคคลที่หลากหลายระดับ ซึ่งแต่ละบุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยที่หลากหลาย ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล เป็นต้น

2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านราคา, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) พบว่า โดยภาพรวมของด้านภาพรวม มีค่าเท่ากับ -0.019 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านราคา, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสินค้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2559) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการโฮมสเตย์ในเกาะยอ ผลการศึกษาพบว่าด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นไปตามทฤษฎีความพึงพอใจของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ซึ่งกล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากหรือน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังไว้ และได้แบ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนี้ 1). ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ 2). ราคา ค่าบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ลูกค้ายอมรับ หรือพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย 3). สถานที่บริการ ทำเลที่ตั้ง การเข้าถึงบริการได้สะดวก ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการ 4). การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารคุณภาพบริการไปในทิศทางบวก ตรงกับความต้องการ 5). ผู้ให้บริการ การบริการที่ดี ย่อมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย 6). สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า 7). กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel จำแนกตามเพศ อายุ และสถานะ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่มีเพศ อายุ และสถานะ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโฮมสเตล โดยภาพรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ที่มีสัญชาติ และอาชีพ แตกต่าง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบ Hostel แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชุติมา วุฒิศิลป์ (2557) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภอ อัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามพบว่า พบว่า ด้านอรรถาธิบายของเจ้าของบ้าน และด้านการบริการของโฮมสเตย์ แตกต่างกัน นอกจากนี้วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อ การใช้บริการที่ ที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านอาหารและโภชนาการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์นรินทร์ ยืนทน อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึง ความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดี ทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคุณาจารย์ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็น ประโยชน์ ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูทุกเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับ ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุก ท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561) สถิตินักท่องเที่ยว. จาก <https://www.mots.go.th>
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุติมา วุฒิศิลป์, ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบ โฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. Veridian E-Journal, Slipakorn University, ปีที่ 8 (ฉบับที่2). สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2561.
- วชิรวัชร งามละม่อม.(2558). แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2561, จาก <https://learningofpublic.blogspot.com/>
- วรารณณ์ สุขแสนชนานนท์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการโฮมสเตย์ในเกาะยอ. WMS Journal of Management Walailak University, ปีที่5 (ฉบับที่1), หน้า 60-73. สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2561.