

พฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ของโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร

ผกามาศ ชัยรัตน์^{1*} นเรศ กันธะวงศ์² และ หทัยรัตน์ ปัทมาวิวัฒน์³

^{1*3}คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Received 17 January 2024; Revised 6 March 2024; Accepted 18 March 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์ 1.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร 2.เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษามีจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติใช้ในการศึกษา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า 1) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 48 รู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครโดยสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 22.8 เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทล เพราะที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ร้อยละ 58 เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ ร้อยละ 44.8 เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 61.5 มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1,001 - 1,500 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 33 เดินทางตามลำพังเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 29.2 และร้อยละ 80.8 จะกลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของที่พักโฮสเทล ในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้านการดูแลเอาใจใส่ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็น และด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การใช้บริการ, ที่พักโฮสเทล, กรุงเทพมหานคร

*Corresponding Author: pakamas.c@rmutp.ac.th

Behavior of Thai Tourists Using Services and the Components of Hostel Service Quality in Bangkok

Pakamas Chairatana^{1*} Naret kuntawong and Hathairad. Pattamawiwat⁴

^{1*-3}Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Abstract

The purpose of this research was to study 1) the behavior of Thai tourists who using hostel accommodation in Bangkok 2) the opinions of Thai tourists regarding the quality of service in hostel accommodation in Bangkok. This research is quantitative research. The research was collected by 400 questionnaires from Thai tourists. The descriptive data was analyzed by frequency and percentage.

The research results showed that the behavior of Thai tourists who come to use hostel accommodation in Bangkok: 48 percent knowing about hostel accommodation in Bangkok by searching information from the internet/social media. 22.8 percent choose to use hostel accommodation because the accommodation has complete facilities. 58 percent choose to use hostel accommodation in Bangkok area during holidays. 44.8 percent choose to use hostel accommodation in Bangkok area 1 time per month. 61.5 percent have expenses for using hostel accommodation in Bangkok area 1,001-1,500 baht per time. 33 percent traveled alone to use hostel accommodation in Bangkok area, 29.2 percent and 80.8 percent would return to use hostel accommodation in Bangkok area. The data on Thai tourists' opinions on the quality of service provided by hostels in Bangkok found that tourists had the highest opinions on care, followed by trust. Reliability Environmental aspects seen and responding to needs, respectively.

Keywords: The choice of service, Hostel-style accommodation, Bangkok

*Corresponding Author: pakamas.c@rmutp.ac.th

บทนำ

ธุรกิจที่พักโฮสเทลถือเป็นธุรกิจด้านบริการนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ต้องการการบริการที่หรูหรา แต่กลับต้องการพบปะผู้คน ความเป็นกันเอง ความใกล้ชิด ความอบอุ่นจากผู้ให้บริการหรือพนักงาน ดังนั้นผู้ให้บริการหรือพนักงานจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกเหมือนมานอนที่บ้านเพื่อน เกิดความรู้สึกอุ่นใจ แต่ไม่ละเลยเรื่องความปลอดภัย และการพูดจาที่ดี รวมทั้งการให้คำแนะนำต่าง ๆ นอกจากนี้ การเลือกทำเลที่ตั้งก็ถือได้ว่าทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากเช่นเดียวกัน และเพื่อให้การบริหารธุรกิจที่พักแรมโฮสเทล ประสบความสำเร็จ จะต้องมีการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการแข่งขันเพื่อหาลูกค้า การดูแลลูกค้า การดูแลรักษาสถานที่ การบริหารทีมงาน การกำหนดแผนการตลาด และที่สำคัญคือการบริหารเงิน (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ, 2559)

นักท่องเที่ยวได้ทำการตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะมีความจำเป็นในเรื่องความต้องการด้านพาหนะเพื่อการเดินทาง ความต้องการด้านที่พัก ความต้องการด้านอาหารการกิน ความต้องการด้านของที่ระลึก และความต้องการด้านความบันเทิงเริงรมย์ ซึ่งความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ได้ก่อให้เกิดธุรกิจในการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการผลิตในหลายสาขา ทั้งสินค้าและบริการที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ โดยเฉพาะธุรกิจที่พักแรมซึ่งมีบทบาทโดยตรงในการสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ห่างไกล และจำเป็นต้องค้างแรมพักผ่อนระหว่างการเดินทาง และในปัจจุบันถือได้ว่าธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ โดยมีรูปแบบของการให้บริการหลายประเภท เช่น โรงแรม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท อพาร์ทเมนต์ แมนชั่นคอนโดมิเนียม ที่ตั้งแคมป์ บ้านพักรับรอง บ้านพักตากอากาศ บังกะโล แพ หรือแม้กระทั่งที่พักราคาประหยัดที่เรียกว่าโฮสเทล

รูปแบบการท่องเที่ยวในยุคปัจจุบันเปลี่ยนไป นักท่องเที่ยวเริ่มเดินทางท่องเที่ยวแบบคนเดียวมากขึ้น เนื่องจากความต้องการอิสระและความต้องการพึ่งตนเอง ซึ่งธุรกิจที่พักแรมโฮสเทลเป็นธุรกิจที่พักแรมประเภทหนึ่งที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบ Self-service จึงทำให้ธุรกิจที่พักแรมโฮสเทลมีบทบาทมากขึ้น เพราะเป็นธุรกิจที่ตอบสนองด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายและด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมเดินทางใหม่ ๆ ของนักท่องเที่ยว ซึ่งลักษณะสำคัญของที่พักแรมโฮสเทล คือ ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวในราคาประหยัดที่ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าพักได้จำนวนไม่มากนัก และมีเพียงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ซึ่งลักษณะของห้องพักจะมีลักษณะคล้ายห้องพักที่มีทั้งแบบแยกห้องพัก แยกโซนระหว่างชาย – หญิงอย่างชัดเจน ในส่วนของนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ โดยส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติและกลุ่มคนในประเทศ (Hostel Management, 2017)

ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า ประเทศไทยรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 38.3 ล้านคน ซึ่งหนึ่งในปัจจัยสนับสนุนหลักมาจากนักท่องเที่ยวในช่วงอายุ 25 – 34 ปีจากทั่วโลกที่หลั่งไหลเข้ามายังประเทศไทยในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ในอัตราที่มากกว่าร้อยละ 28 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งหมดที่เข้ามายังประเทศไทย และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยสะสมอยู่ที่ร้อยละ 12.5 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 จนถึง ปี พ.ศ. 2560 ในขณะที่กลุ่มอายุอื่นอยู่ที่ร้อยละ 9 และจากการสำรวจของ Hostelworld group ผู้ให้บริการจอง Hostel ออนไลน์อันดับ 1 ระบุว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจ

ที่พักแรมโฮสเทลมากกว่าร้อยละ 70 เป็นชาวมิลเลนเนียล (Millennials) ซึ่งกำลังกลายเป็นผู้บริโภคหลักในหลากหลายอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (มาร์เก็ตทิงออนไลน์, 2562)

การวิเคราะห์ข้อมูลบน TripAdvisor พบว่า จำนวน 9 จังหวัดภายในประเทศไทยที่มีจำนวนที่พักแรมโฮสเทลมากที่สุด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงราย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (หัวหิน) และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามลำดับ โดยจังหวัดที่มีสัดส่วนที่พักแรมโฮสเทลต่อจำนวนที่พักทั้งหมดมากที่สุดคือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นอย่างน้อยร้อยละ 17 จากที่พักทั้งหมดกว่า 3,000 แห่ง (มาร์เก็ตทิงออนไลน์, 2562) อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 ที่เริ่มต้นตั้งแต่ช่วงที่ประเทศจีนมีผู้ติดเชื้ออันดับ 1 เมื่อประมาณเดือน มกราคม 2563 และนำมาสู่การปิดประเทศไทยจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ล้วนมีผลต่อภาคธุรกิจท่องเที่ยวและบริการภายในกรุงเทพมหานครเป็นอย่างมากจะเห็นได้ว่าตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2563 เป็นต้นมา ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว มีการเปิดกิจการไปแล้วร้อยละ 80 แต่เนื่องจากการให้มาตรการช่วยเหลือจากภาครัฐ เมื่อเดือน มิถุนายน 2563 ได้ทำให้ธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นธุรกิจกลุ่มแรกที่เริ่มเปิดกิจการ และธุรกิจกลุ่มสุดท้ายที่ทยอยเปิดกิจการ คือ กลุ่มสถาบันบันเทิง (ภัทรพร ตันงาม, 2563)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจที่พักโฮสเทล ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นหนึ่งในธุรกิจที่พักแรมที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นด้านคุณภาพการให้บริการและกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแบบโฮสเทลในจังหวัดอื่นๆ ของประเทศไทยได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเนื่องจากการที่ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรที่ชัดเจน แต่ทราบว่ามีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977 อ้างถึงในธีรวุฒิ เอกะกุล (2543) โดยการประมาณค่าสัดส่วนของกลุ่มประชากร ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความคลาดเคลื่อนจำนวน 400 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยมี 2 ตอนประกอบด้วยตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 8 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการมีตัวแปรวัดจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบ 2 วิธี ประกอบด้วย การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) โดยผลที่ได้มีค่ามากกว่า 0.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์คุณภาพและนำแบบสอบถามทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง และได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ 0.70

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

6. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistic) โดยวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 วิเคราะห์ค่า (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD) โดยผู้วิจัยกำหนดการแปรค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของ (สุตา สุวรรณภิรมย์ และวิจิต อ้วน, 2548) ซึ่งกำหนดช่วงไว้ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ช่องทางการรับรู้และทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
1.1 เพื่อน	60	15.0
1.2 สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์	192	48.0
1.3 สืบค้นข้อมูลจากหนังสือและนิตยสาร	32	8.0
1.4 สืบค้นข้อมูลจาก website	116	29.0
รวม	400	100.0
2. เหตุผลในการเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
2.1 ราคาของที่พัก	32	8.0
2.2 สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง	57	14.2
2.3 อยู่ใกล้แหล่งคมนาคมที่การเดินทางที่ง่ายและสะดวก	38	9.5
2.4 ที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ	91	22.8
2.5 ที่พักที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	83	20.8
2.6 เป็นที่พักที่มีความทันสมัย	57	14.2
2.7 การประชาสัมพันธ์ของที่พักโฮสเทล	42	10.5
รวม	400	100.0
3. ช่วงเวลาในการเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
3.1 วันจันทร์ ศุกร์	8	2.0
3.2 วันเสาร์-อาทิตย์	120	30.0
3.3 วันหยุดเทศกาลต่าง ๆ	232	58.0
3.4 วันหยุดพักผ่อนประจำปี	40	10.0
รวม	400	100.0
4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
4.1 1 ครั้งต่อเดือน	179	44.8
4.2 2 ครั้งต่อเดือน	139	34.8
4.3 3 ครั้งต่อเดือน	69	17.2
4.4 มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	13	3.2
รวม	400	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการที่พักแรมโฮสเทลในเขต กรุงเทพมหานคร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานครต่อครั้ง		
5.1 น้อยกว่า 500 บาท	21	5.3
5.2 500 - 1,000 บาท	92	23.0
5.3 1,001 - 1,500 บาท	246	61.5
5.4 ตั้งแต่ 1,500 บาทขึ้นไป	41	10.2
รวม	400	100.0
6. ลักษณะการเดินทางในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
6.1 เดินทางตามลำพัง	132	33.0
6.2 เดินทางกับกลุ่มเพื่อน	116	29.0
6.3 เดินทางกับครอบครัว	67	16.8
6.4 เดินทางกับคนรัก	44	11.0
6.5 เดินทางกับบริษัท หรือหน่วยงาน	41	10.2
รวม	400	100.0
7. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร		
7.1 รถจักรยานยนต์	29	7.2
7.2 รถโดยสารประจำทาง	73	18.3
7.3 รถยนต์ส่วนบุคคล	103	25.8
7.4 รถบัสไม่ประจำทาง/ รถตู้	57	14.2
7.5 ขนส่งสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า (MRT, BTS)	117	29.2
7.6 เรือโดยสาร	21	5.3
รวม	400	100.0
8. ท่านจะกลับมาใช้บริการที่พักอีกหรือไม่		
8.1 กลับมา	323	80.8
8.2 ไม่กลับมา	77	19.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 แสดงข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร โดยสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา ได้แก่ สืบค้นข้อมูลจาก website

จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รู้จักและทราบข้อมูลจากเพื่อน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และสืบค้นข้อมูลจากหนังสือและนิตยสาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลเพราะที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมา ได้แก่ ที่พักที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 สถานที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง และเป็นที่พักที่มีความทันสมัย มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เท่ากันคือ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 การประชาสัมพันธ์ของที่พักโฮสเทล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 การอยู่ใกล้แหล่งคมนาคมที่การเดินทางที่ง่ายและสะดวก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และราคาของที่พัก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา ได้แก่ วันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 วันหยุดพักผ่อนประจำปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และวันจันทร์-ศุกร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ โดยเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา ได้แก่ 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1,001 - 1,500 บาทต่อครั้ง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา ได้แก่ 500 - 1,000 บาทต่อครั้ง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตั้งแต่ 1,500 บาทขึ้นไปต่อครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และน้อยกว่า 500 บาทต่อครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เดินทางตามลำพังเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา ได้แก่ เดินทางกับกลุ่มเพื่อน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 เดินทางกับครอบครัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 เดินทางกับคนรัก จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และเดินทางกับบริษัท หรือหน่วยงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ และใช้บริการขนส่งสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า (MRT, BTS) เพื่อมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา ได้แก่ รถยนต์ส่วนบุคคล จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รถโดยสารประจำทาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รถบัสไม่ประจำทาง/ รถตู้ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รถจักรยานยนต์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และเรือโดยสาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 และไม่กลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้			
1. ภายในห้องนอนต้องมีความสะอาด มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรค เช่น Alcohol 70% แบบสเปรย์	3.617	0.769	มาก
2. ภายในห้องนอนมีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพย์สินที่มีค่าได้อย่างปลอดภัย เช่น ตู้เซฟ	3.652	0.841	มาก
3. พื้นที่ส่วนกลางต้องสะอาด มีไฟส่องสว่างตลอดคืน ในส้วมมีน้ำต้องระบุความลึกไว้ทุกระดับที่มีการเปลี่ยนแปลง มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่พร้อมใช้งานในจุดที่มองเห็นง่ายและหยิบใช้สะดวก	3.790	0.867	มาก
4. โฮสเทลตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและเหมาะสม เป็นจุดสังเกตได้ง่าย	3.497	0.949	มาก
รวม	3.639	0.406	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ			
1. อุปกรณ์ต่าง ๆ ในที่พักและบริเวณที่พัก ที่ให้บริการต้องมีมาตรฐานและพร้อมใช้งาน	3.415	0.774	มาก
2. ค่าบริการต่าง ๆ ต้องถูกต้องและสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจน	3.792	0.797	มาก
3. การให้บริการจะต้องตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าเสมอ	3.615	0.844	มาก
4. ผู้ให้บริการแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้วยความถูกต้องและแม่นยำ และตอบตรงคำถามเสมอ เมื่อลูกค้าพบปัญหา	3.040	1.082	ปานกลาง
รวม	3.465	0.448	มาก
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ			
1. พนักงานผู้ให้บริการทุกคน มีความเต็มใจช่วยเหลือ รวมถึงให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.000	0.867	มาก
2. การมีพนักงานที่พร้อมในการให้บริการเพียงพอ	3.732	1.016	มาก
3. การต้อนรับลูกค้าเข้าพักทันทีโดยไม่ต้องให้เสียเวลาในการเช็คอินและยกกระเป๋าขึ้น	3.842	0.857	มาก
4. การมีพื้นที่ส่วนกลางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า	3.182	0.985	ปานกลาง
รวม	3.689	0.481	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านความไว้วางใจ			
1. พนักงานต้องบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เช่น การ ออกเอกสารต่าง ๆ ต้องถูกต้อง	3.687	0.768	มาก
2. ที่พักมีการจัดการที่ดีและมีการบริการเหมือนเดิมทุก ครั้ง	3.657	0.867	มาก
3. พนักงานสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความ ต้องการที่แตกต่างกันได้	3.862	0.880	มาก
4. พนักงานสนใจช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่ใช้บริการแล้ว เกิดปัญหาด้วยความรวดเร็ว	3.922	0.870	มาก
รวม	3.782	0.433	มาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่			
1. พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยให้ บริการตรงกับความต้องการรวมถึงการยอมรับความคิด เห็นของลูกค้า	3.537	0.964	มาก
2. พนักงานจะต้องขอโทษทันทีที่ทำผิดพลาด	3.765	0.831	มาก
3. พนักงานมีการแสดงออกทางภาษากายที่ดีรวมถึงการ พูดจาอ่อนโยนและสุภาพ	3.802	0.836	มาก
4. พนักงานต้องสร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้าให้เกิด ความรู้สึกเหมือนได้อยู่กับเพื่อนหรือคนในครอบครัว	3.960	0.655	มาก
รวม	3.766	0.454	มาก
ภาพรวม	3.668	0.232	มาก

จากตาราง 2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของที่พักโฮสเทล ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.668 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.639 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การที่พื้นที่ส่วนกลางต้องสะอาด มีไฟส่องสว่างตลอดคืน ในส้วมวายน้ำต้องระบุมความลึกไว้ทุกระดับที่มีการเปลี่ยนแปลง มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่พร้อมใช้งานในจุดที่มองเห็นง่ายและหยิบใช้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.790 ภายในห้องนอนมีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพย์สินที่มีค่าได้อย่างปลอดภัย เช่น ตู้เซฟ ค่าเฉลี่ย 3.652 ภายในห้องนอนต้องมีความสะอาด มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรคเช่น Alcohol 70%

แบบสเปรย์ ค่าเฉลี่ย 3.617 และโฮสเทลตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและเหมาะสม เป็นจุดสังเกตได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.497 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.465 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ค่าบริการต่าง ๆ ต้องถูกต้องและสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.792 การให้บริการจะต้องตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.615 และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในที่พักและบริเวณที่พัก ที่ให้บริการต้องมีมาตรฐานและพร้อมใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.415 นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อการที่ผู้ให้บริการแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้วยความถูกต้องและแม่นยำและตอบตรงคำถามเสมอ เมื่อลูกค้าพบปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.040 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.689 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การที่พนักงานผู้ให้บริการทุกคน มีความเต็มใจช่วยเหลือ รวมถึงให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.000 การต้อนรับลูกค้าเข้าพักทันทีโดยไม่ต้องให้เสียเวลาในการเช็คอินและยกกระเป๋าขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.842 และการมีพนักงานที่พร้อมในการให้บริการเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.732 นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อการมีพื้นที่ส่วนกลางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.182 ตามลำดับ

ด้านความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 3.782 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ พนักงานสนใจช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาด้วยความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.922 การที่พนักงานสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันได้ ค่าเฉลี่ย 3.862 พนักงานต้องบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เช่น การออกเอกสารต่าง ๆ ต้องถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.687 และที่พักมีการจัดการที่ดีและมีการบริการเหมือนเดิมทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 3.657 ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 3.766 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การที่พนักงานต้องสร้างความเป็นกันเองให้กับลูกค้าให้เกิดความรู้สึกเหมือนได้อยู่กับเพื่อนหรือคนในครอบครัว ค่าเฉลี่ย 3.960 พนักงานมีการแสดงออกทางภาษากายที่ตีรวมถึงการพูดจาอ่อนโยนและสุภาพ ค่าเฉลี่ย 3.802 พนักงานจะต้องขอโทษทันทีที่ทำผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 3.765 และพนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยให้บริการตรงกับความต้องการรวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.537 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮสเทล ในกรุงเทพมหานครโดยสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลเพราะที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ

และเลือกใช้บริการในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ อีกทั้งยังเลือกใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร 1 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1,001 - 1,500 บาทต่อครั้ง และส่วนใหญ่เดินทางตามลำพังเพื่อใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร โดยใช้บริการขนส่งสาธารณะประเภทรถไฟฟ้า (MRT, BTS) เพื่อมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการที่พักโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันโฮสเทลมีการพัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ซึ่งเป็นมากกว่าที่พักราคาถูกที่ตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวที่มีงบประมาณอย่างจำกัดในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ดี ๆ แล้วได้พักผ่อนแบบไม่หุ่รหามากนัก อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการได้รู้จักเพื่อนใหม่ ได้สัมผัสบรรยากาศใหม่ ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของวรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกรสิกรณ์ (2559) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของโฮสเทล ไว้ว่า โฮสเทลเป็นที่พักที่มีพื้นที่ใช้งานร่วมกับผู้อื่นที่มาพักอาศัยในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อให้ได้ที่พักในราคาประหยัด โดยใช้พื้นที่ใช้งานต่าง ๆ ร่วมกัน นอกจากนี้เป็นที่พักราคาประหยัดแล้ว เมื่อมีพื้นที่ใช้งานร่วมกันจึงก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มคนที่มาพักอาศัย เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัจจุบันโฮสเทลได้มีการพัฒนาให้เป็นมากกว่าที่พักราคาถูก มีโฮสเทลจำนวนมากมีบริการที่ดีใกล้เคียงมาตรฐานโรงแรม

2. การศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของที่พักโฮสเทลในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลโดยส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญต่อการที่พื้นที่ส่วนกลางต้องสะอาด มีไฟส่องสว่างตลอดคืน ในสภาวะน้ำต้องระบุงความลึกไว้ทุกระดับที่มีการเปลี่ยนแปลง มีอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่พร้อมใช้งานในจุดที่มองเห็นง่ายและหยิบใช้สะดวก โฮสเทลตั้งอยู่ในทำเลที่ดีและเหมาะสม เป็นจุดสังเกตได้ง่าย ภายในห้องนอนมีพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพย์สินที่มีค่าได้อย่างปลอดภัย

การที่ผู้ให้บริการแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้วยความถูกต้องและแม่นยำและตอบตรงคำถามเสมอ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในที่พักและบริเวณที่พักที่ให้บริการต้องมีมาตรฐานและพร้อมใช้งาน ค่าบริการต่าง ๆ ต้องถูกต้องและสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจน การที่พนักงานผู้ให้บริการทุกคน มีความเต็มใจช่วยเหลือรวมถึงให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว การต้อนรับลูกค้าเข้าพักทันทีโดยไม่ต้องให้เสียเวลาในการเช็คอินและยกกระเป๋าเดินทาง การมีพื้นที่ส่วนกลางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และการมีพนักงานที่พร้อมในการให้บริการเพียงพอ การที่พนักงานสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันได้ พนักงานสนใจช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่ใช้บริการแล้วเกิดปัญหาด้วยความรวดเร็ว ที่พักมีการจัดการที่ดีและมีการบริการเหมือนเดิมทุกครั้ง และพนักงานต้องบริการด้วยความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพร ดอกบุญนาค และฐาปกรณ์ ทองคำนุช (2558) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องสำคัญในธุรกิจโรงแรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบธุรกิจโฮสเทลควรมุ่งเน้นด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการการจองที่พักผ่านสมาร์ทโฟน การสำรองที่พักผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่พักโฮสเทลไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
2. ควรทำการศึกษาวิจัยที่พักโฮสเทลของจังหวัดอื่นในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้ในเชิงการเปรียบเทียบข้อมูลความเหมือนหรือความแตกต่างของในแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพร ดอกบุญนาค และฐาปกรณ ทองคำนุช. (2558). *ความต้องการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัทรพร ตันงาม. (2563). ภัทรพร ตันงาม. ส่อง "พัทยา" หลัง จ.ชลบุรี พ้นวิกฤต COVID-19 ติดต่อ 97 วัน. [ออนไลน์]. จาก <https://news.thaipbs.or.th>
- มาร์เก็ตทิงออนไลน์. (2562). *Hostel ต้องปรับตัวอย่างไร ให้ยังชนะใจนักท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/125216>.
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีกสิกรณ. (2559). *The Hostel Bible* กรุงเทพมหานคร : ชูเปอร์กรีนสตูดิโอ.
- สุดา สุวรรณภิรมย์ และวิจิต อุ่อ้น (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- Hostel Management. (2017). *Definition of Hostel*. Retrieved [ออนไลน์]. จาก <https://hostelmanagement.com/glossary/hostel.html>.