

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทล ในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยวยุคใหม่

จิรวรรณ บุญมี¹ และ ธวัชชัย บุญมี¹

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยวยุคใหม่ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยด้านธุรกิจโฮสเทลจากผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 แห่ง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยวยุคใหม่ หลังจากนั้นใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยวยุคใหม่ จากลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยวยุคใหม่ ของธุรกิจโฮสเทลในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยวยุคใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ เชื้อชาติ เหตุผลที่เข้าพัก จำนวนคืนที่เข้าพัก ประเภทห้องพัก จำนวนผู้เข้าพัก ประเภทลูกค้า ความเครียดและความกังวลใจต่อสถานการณ์โควิด-19 ปัจจัยด้านธุรกิจโฮสเทลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยวยุคใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ รูปแบบการประกอบธุรกิจ อายุธุรกิจ การไม่มีสาขา จำนวนผู้ให้บริการ การได้รับมาตรฐาน SHA และการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยวยุคใหม่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ โฮสเทล ท่องเที่ยวยุคใหม่

Factors Affecting the Hostel Customers' Satisfaction in Chiang Mai under the New Normal Standard

Jirawan Boonmee¹ and Thawatchai Boonmee¹

¹Management Program, Faculty of Management Sciences, Chiang Mai Rajabhat University

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the satisfaction of hostel customers under the new normal standard. The researcher collected data concerning the hostel business factors from 30 hostels located in Mueang District, Chiang Mai Province using interviews and self-assessments of compliance with the new normal standard for tourism measurement. Subsequently, a questionnaire was utilized as a tool to gather data on customer factors and satisfaction of hostel customers under the new normal of tourism, from both Thai and foreign customers. Statistical analysis was utilized for data analysis, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and enter multiple regression analysis.

The research findings revealed that the sample group had the highest level of satisfaction with the new normal tourism practices of hostel businesses. Customer factors influencing the satisfaction of hostel customers under the new normal tourism was statistically significant factors at the .05 significance level including age, ethnicity, reasons for stay, length of stay, room type, number of guests, customer type, the level of stress and anxiety about the COVID-19 situation. Hostel business factors influencing customer satisfaction of hostel customers under the new normal tourism at the .05 significance level including type of business, age of business, lack of branches, number of staff, certified SHA standards, and the implementation of the new normal standard.

Keywords: Satisfaction, Customer, Hostel, New Normal Tourism

Received: 7 June 2023

Revised: 23 April 2024

Accepted: 2 May 2024

บทนำ

ธุรกิจท่องเที่ยวและที่พักของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวม 3.06 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 ของมูลค่าเศรษฐกิจประเทศไทย มีอัตราเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5.80 ต่อปีในช่วงปี พ.ศ. 2560-2562 ตลาดนักท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ จีน (ร้อยละ 27.60) กลุ่มประเทศอาเซียน (ร้อยละ 26.80) และกลุ่มประเทศยุโรป (ร้อยละ 16.90) โดยมีสัดส่วนรวมกันมากกว่าร้อยละ 70.00 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด อย่างไรก็ตามเมื่อต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ทำให้รัฐบาลหลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) เพื่อควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศ ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกลดลงเป็นประวัติการณ์ องค์การท่องเที่ยวโลกประเมินว่าการท่องเที่ยวทั่วโลกหดตัวมากถึงร้อยละ 60-80 (รชฎ เลียงจันทร์, 2564) เห็นได้อย่างชัดเจนว่าในปี พ.ศ. 2563 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว 6,692,775 คน และในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนลดลงเหลือเพียง 106,117 คน ลดลงสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

ธุรกิจภาคบริการรายย่อย (Micro) ขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) ได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์โควิด-19 เนื่องจากธุรกิจบริการมีความเกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยวโดยตรง เมื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติหายไป ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีผลประกอบการลดลงอย่างรวดเร็วจากการยกเลิกการเดินทาง (ศุภชัย เหมือนโพธิ์, 2565) ในขณะที่มาตรการกระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยวของภาครัฐ ทั้งโครงการเราเที่ยวด้วยกัน หรือการเพิ่มวันหยุดราชการเป็นกรณีพิเศษ แม้ว่าจะช่วยกระตุ้นการเดินทางภายในประเทศได้บ้าง แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้สถานการณ์การท่องเที่ยวกลับเข้าสู่ภาวะปกติได้ (เกียรติศักดิ์ จันทร์แก้ว, 2564) เสาวณี จันทะพงษ์ และ เจริญชัย เอกมาไพศาล (2564) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจะประสบปัญหารุนแรงกว่าโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเงินทุนและการหารายได้ ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กมีความกังวลต่อสถานการณ์โควิด-19 มากกว่าผู้ประกอบการโรงแรมขนาดใหญ่ และขนาดกลาง ทั้งนี้การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้โรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางหลายแห่งต้องปิดกิจการชั่วคราวหรือถาวร (พุทธรชชาติ ลุนคำ และรชฎ เลียงจันทร์, 2564) โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโฮสเทล (Hostel) ซึ่งเป็นธุรกิจบริการขนาดเล็กให้บริการห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ได้รับผลกระทบรุนแรงและมีแนวโน้มฟื้นตัวได้ช้า เหตุเพราะก่อนเกิดวิกฤติโควิด-19 ธุรกิจนี้กำลังอยู่ในกระแสนิยมเป็นที่พักทางเลือกสำหรับนักเดินทางยุคใหม่ที่แสวงหาประสบการณ์ที่แตกต่าง จนได้รับความสนใจอย่างมากจากนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีจุดเด่นคือ ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก มีอิสระและคล่องตัวในการบริหารจัดการ และมีแนวโน้ม

ว่าจะเติบโตได้ดี รวมถึงรัฐบาลยังไม่มีข้อมูลกฎหมายของธุรกิจนี้อย่างชัดเจน จึงมีช่องว่างในเรื่องของข้อกำหนดโครงสร้างพื้นฐานของไฮสเทค ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่สนใจที่จะทำธุรกิจนี้มากขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาอุปทานมีมากกว่าอุปสงค์ (บุญนิดา แก้วกิริยา และ รุ่งอาทิตย์ บุญอินทร์, 2564; วัชรพงศ์ รติสุขพิมล, 2562)

ผู้ประกอบการธุรกิจไฮสเทค รวมถึงธุรกิจบริการที่พักรูปแบบอื่น ๆ จำเป็นต้องเร่งปรับตัวครั้งใหญ่ให้เข้ากับวิถีปกติใหม่ ซึ่งเป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ที่แตกต่างจากอดีต โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ (ทองศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ และคณะ, 2563) เพื่อเพิ่มยอดขาย ควบคุมค่าใช้จ่าย ตลอดจนลดการติดต่อและเสี่ยงการสัมผัสที่ไม่จำเป็น การทำความสะอาดฆ่าเชื้อ สถานที่และพื้นผิวต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโควิด-19 การให้ลูกค้า บุคลากร รวมถึงผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคอย่างเคร่งครัดเพื่อสุขภาพและอนามัยที่ดี เช่น สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา คัดกรองเพื่อตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่ ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์บ่อย ๆ เว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-2 เมตร (Social Distancing) จำกัดจำนวนผู้ใช้บริการ ฉีดวัคซีนสร้างภูมิคุ้มกันโรค ตรวจหาเชื้อโควิด-19 หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในพื้นที่แออัดหรือพื้นที่ปิดเพื่อความปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อธุรกิจในภาวะวิกฤติโควิด-19 (ศิริรัตน์ โกศการิกา, 2564)

ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมถึงธุรกิจไฮสเทคในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง ซึ่งเป็นย่านเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้รับผลกระทบอย่างหนักเพราะจำนวนผู้เข้าพักลดลงอย่างต่อเนื่องเป็นเวลายาวนานในช่วงภาวะวิกฤติโควิด-19 ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ไม่ว่าจะเป็นการปรับลดราคาห้องพัก ให้มีความสำคัญกับการบริการที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า การหารายได้เพิ่มจากช่องทางอื่นทดแทนรายได้หลักที่มาจากการขายห้องพัก การลดค่าใช้จ่ายด้านพนักงาน เช่น การเลิกจ้าง การลดจำนวนพนักงาน การลดวันเวลาทำงาน ตลอดจนการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย การทำความสะอาด การเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า (ธวัชชัย บุญมี และ จิรวรรณ บุญมี, 2566; ภูษณิศ ทิพย์วงศ์ และคณะ, 2566; เหลียงว คุณ และคณะ, 2566)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจไฮสเทคตามการท่องเที่ยวยุติวิถีปกติใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการธุรกิจไฮสเทคที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของภาคเหนือ และเป็นพื้นที่นำร่องด้านการท่องเที่ยว 1 ใน 17 จังหวัด ที่รองรับการเปิดประเทศเพื่อการท่องเที่ยวและฟื้นฟู

เศรษฐกิจ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลให้สอดคล้องกับวิถีปกติใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจโฮสเทลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ 8 ตำบล ของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 แห่ง (ใช้เกณฑ์อย่างน้อยร้อยละ 25 ของ ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2550) โดยใช้การกำหนดโควตา (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับฉลาก จากโฮสเทลทั้งหมด 104 แห่ง ประกอบกับการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง กล่าวคือ เลือกเฉพาะโฮสเทลที่ผู้ประกอบการประสงค์จะให้ความร่วมมือและต้องการเข้าร่วมโครงการวิจัยเท่านั้น

ตารางที่ 1 ธุรกิจโฮสเทลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

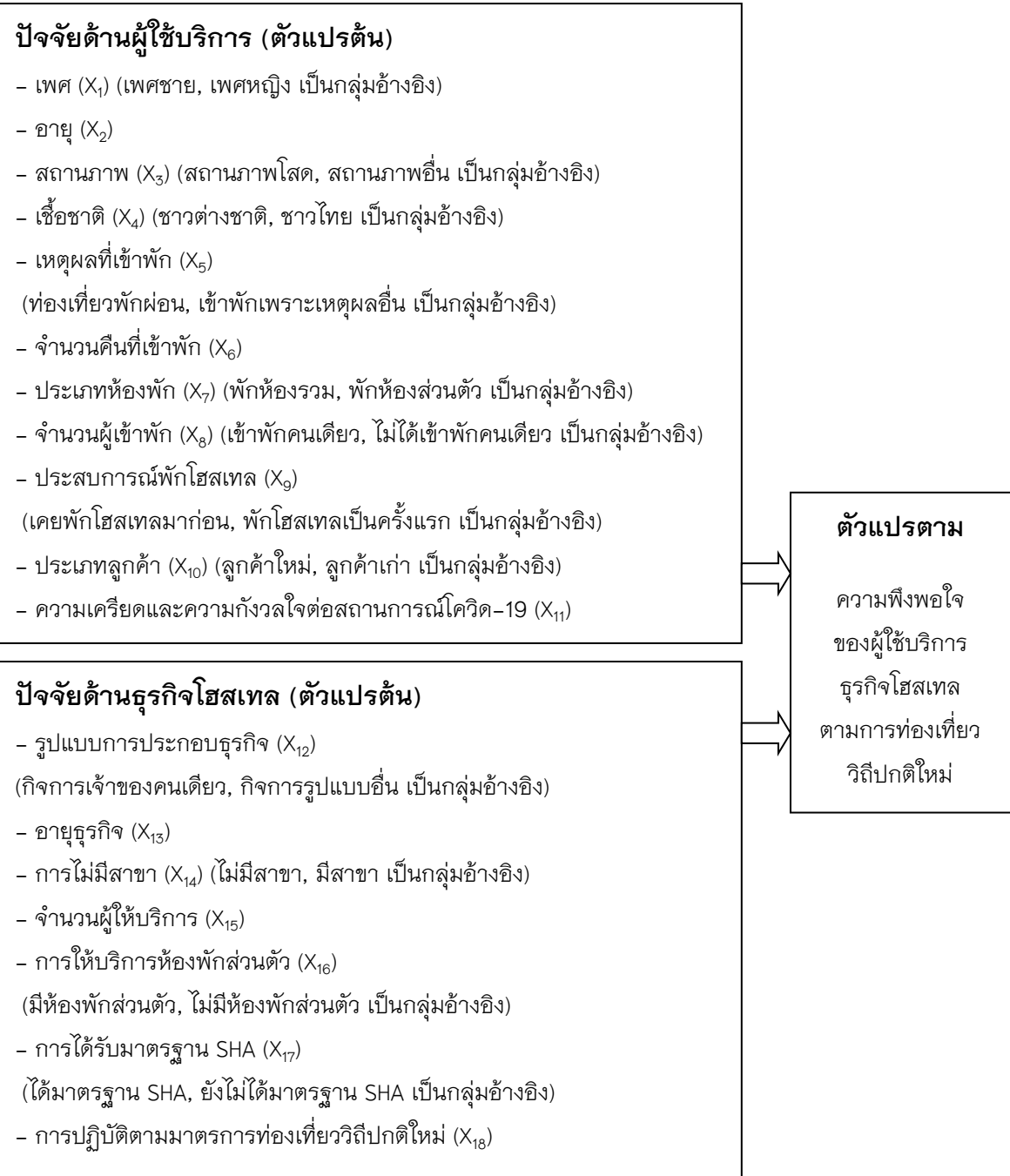
ตำบล	จำนวนประชากร (แห่ง)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (แห่ง)
ศรีภูมิ	40	12
พระสิงห์	16	5
สุเทพ	12	3
ช้างเผือก	9	3
หายยา	8	2
ช้างคลาน	7	2
ช้างม่อย	7	2
วัดเกต	5	1
รวม	104	30

ที่มา: (การสำรวจข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2565 จากเว็บไซต์จองที่พักออนไลน์ ได้แก่ Hostelworld.com, Booking.com, Agoda.com, Expedia.co.th และ Hotelworld.com)

ด้วยประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran กำหนดสัดส่วนประชากรร้อยละ 40 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 369 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก จากลูกค้า

ชาวไทยและชาวต่างชาติผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลทั้ง 30 แห่ง ๆ ละไม่เกิน 30 ตัวอย่าง รวมแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 900 ชุด ทั้งนี้เพื่อป้องกันปัญหาการไม่ตอบกลับ การสูญหาย และความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 456 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50.67 ซึ่งถือว่ามียอดการตอบกลับอยู่ในเกณฑ์ดี (นิศาชล รัตนมณี และ ประสพชัย พสุนนท์, 2562) และมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ 1) แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structured Interview) เพื่อเก็บข้อมูลปัจจัยด้านธุรกิจโฮสเทล ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจ 2) แบบประเมินตนเองของสถานประกอบการ (Self-Assessment) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อให้คะแนนระดับการปฏิบัติตามแนวทางการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่สำหรับผู้เข้าพัก ผู้ใช้บริการ ผู้มาติดต่อ และบุคคลภายนอก การปฏิบัติตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่สำหรับบุคลากรของสถานประกอบการ และการปฏิบัติตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในพื้นที่ของสถานประกอบการ ด้านละ 20 ข้อ รวมทั้งสิ้น 60 ข้อ และ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เพื่อเก็บข้อมูลปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ ได้แก่ การบริการ ความปลอดภัยและความสะอาดของสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ และมาตรฐานของที่พัก ความพึงพอใจในการเข้าพักในโฮสเทล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เป็นอาจารย์ทางด้านบริหารธุรกิจ จำนวน 1 คน ด้านการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ จำนวน 1 คน และด้านการตลาด จำนวน 1 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 1 อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นเฉพาะข้อมูลประเภทมาตราส่วนประมาณค่า ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่า 0.881 (Cronbach, 1951)

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้ง 30 แห่ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านธุรกิจโฮสเทล ได้แก่ รูปแบบการประกอบธุรกิจ อายุธุรกิจ การมีสาขา จำนวนผู้ให้บริการ รูปแบบห้องพัก และการได้รับมาตรฐาน SHA แล้วให้ตัวแทนผู้ประกอบการประเมินตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติตามแนวทางการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ต่อมาในเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ

และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ จากลูกค้าชาวไทย และชาวต่างชาติโดยใช้แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ร้อยละ 59.60 และเป็นชาวไทย ร้อยละ 40.40 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.40 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.60 มีอายุเฉลี่ย 27.07 ปี มีอายุสูงสุด 63 ปี มีอายุน้อยสุด 15 ปี ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 62.30 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 80.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.40 ส่วนใหญ่เข้าพักเพื่อท่องเที่ยว หรือ พักผ่อน ร้อยละ 82.90 มีระยะเวลาในการเข้าพักในโฮสเทลเฉลี่ย 2.91 คืน โดยมีระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน ร้อยละ 59.00 เข้าพักในห้องนอนรวม ร้อยละ 62.30 และเข้าพักในห้องนอนส่วนตัว (Private) ร้อยละ 37.70 ส่วนใหญ่เข้าพักพร้อมกับบุคคลอื่น ร้อยละ 55.30 และเข้าพักเพียงคนเดียว ร้อยละ 44.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 60.70 เคยเข้าพักที่พักรูปแบบโฮสเทล มาก่อน ร้อยละ 39.30 เข้าพักที่โฮสเทลเป็นครั้งแรก เป็นลูกค้าใหม่ของโฮสเทลที่เข้าพักเป็นครั้งแรก ร้อยละ 81.10 และเป็นลูกค้าเก่าของโฮสเทลเคยเข้าพักมาก่อนแล้ว ร้อยละ 18.90 ลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 43.40 ระบุว่ามีความเครียดและความกังวลใจต่อสถานการณ์โควิด-19 ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92)

2. ข้อมูลธุรกิจโฮสเทลที่ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการจากโฮสเทลที่ดำเนินธุรกิจรูปแบบเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 63.80 มีอายุกิจการ 3-4 ปี ร้อยละ 55.00 เป็นโฮสเทลที่ไม่มีสาขา ร้อยละ 90.40 มีผู้ให้บริการ 1-2 คน ร้อยละ 40.80 รองลงมา มีผู้ให้บริการ 3-4 คน ร้อยละ 36.20 เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่มีการให้บริการห้องพักส่วนตัว ร้อยละ 86.00 และยังไม่ได้รับมาตรฐาน SHA ร้อยละ 65.40 ทั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 34.60 เท่านั้นที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ได้รับมาตรฐาน SHA ร้อยละ 55.00 ของกลุ่มตัวอย่างเข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ประเมินตนเองว่ามีการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในระดับมาก รองลงมาเข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ประเมินตนเองว่ามีการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 32.30 ทั้งนี้ธุรกิจโฮสเทลทั้ง 30 แห่งประเมินตนเองว่ามีการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.42) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 การประเมินตนเองของสถานประกอบการตามแนวทางการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

การปฏิบัติตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการปฏิบัติ
สำหรับผู้เข้าพัก ผู้ใช้บริการ และบุคคลภายนอก	3.98	1.45	มาก
สำหรับบุคลากรของสถานประกอบการ	4.09	1.39	มาก
ในพื้นที่ของสถานประกอบการ	4.27	1.41	มาก
รวม	4.11	1.42	มาก

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ทั้ง 4 ด้าน นำเสนอในตารางที่ 3 มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตาม การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

การปฏิบัติตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ
			พึงพอใจ
ความพึงพอใจในการเข้าพักในโฮสเทล	4.83	0.33	มากที่สุด
ความพึงพอใจในความปลอดภัยและความสะอาดของสถานที่	4.81	0.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	4.74	0.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจในพนักงานผู้ให้บริการและมาตรฐานของที่พักร	4.61	0.51	มากที่สุด
รวม	4.75	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการธุรกิจ โฮสเทล ตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพอใจทุกประเด็น ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน ได้แก่ ความพึงพอใจในการเข้าพักในโฮสเทล ความพึงพอใจในความปลอดภัยและ ความสะอาดของสถานที่ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในพนักงาน ผู้ให้บริการและมาตรฐานของที่พักร

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทล ตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ เพื่อค้นหาปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านธุรกิจโฮสเทล ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

ตัวแปร	B	S.E.B	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	4.182	0.133	-	31.512	0.000**	-	-
ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ							
อายุ (X_2)	-0.006	0.002	-0.165	-3.856	0.000**	0.547	1.829
ชาวต่างชาติ (X_4)	0.037	0.019	0.075	1.997	0.046*	0.705	1.419
ท่องเที่ยวพักผ่อน (X_5)	0.116	0.024	0.179	4.851	0.000**	0.736	1.358
จำนวนคืนที่เข้าพัก (X_6)	0.010	0.004	0.105	2.876	0.004*	0.754	1.326
พักห้องรวม (X_7)	-0.044	0.019	-0.087	-2.269	0.024*	0.678	1.476
เข้าพักคนเดียว (X_8)	0.088	0.017	0.178	5.141	0.000**	0.830	1.205
ลูกค้าใหม่ (X_{10})	0.048	0.022	0.078	2.203	0.028*	0.805	1.242
ความเครียดและความกังวลใจ							
ต่อสถานการณ์โควิด-19 (X_{11})	-0.035	0.009	-0.132	-3.958	0.000**	0.894	1.119
ปัจจัยด้านธุรกิจโฮสเทล							
กิจการเจ้าของคนเดียว (X_{12})	-0.156	0.029	-0.307	-5.388	0.000**	0.309	3.239
อายุธุรกิจ (X_{13})	-0.024	0.006	-0.196	-4.387	0.000**	0.503	1.989
ไม่มีสาขา (X_{14})	0.189	0.028	0.229	6.657	0.000**	0.847	1.181
จำนวนผู้ให้บริการ (X_{15})	-0.044	0.006	-0.372	-7.425	0.000**	0.398	2.515
ได้มาตรฐาน SHA (X_{17})	0.209	0.020	0.407	10.664	0.000**	0.685	1.459
การปฏิบัติตามมาตรการ	0.172	0.023	0.321	7.528	0.000**	0.549	1.821
ท่องเที่ยวปกติวิถีใหม่ (X_{18})							

R = 0.750, R Square (R^2) = 0.563, Adjust R Square (AR^2) = 0.545, Durbin-Watson = 1.610

Std. Error of the Estimate (S.E.E) = 0.165, F = 31.302, Sig. = 0.000**

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด ในตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ เชื้อชาติ เหตุผลที่เข้าพัก จำนวนคืนที่เข้าพัก ประเภทห้องพัก จำนวนผู้เข้าพัก ประเภทลูกค้า ความเครียดและความกังวลใจต่อสถานการณ์โควิด-19 และปัจจัยด้านธุรกิจโฮสเทล ได้แก่ รูปแบบการประกอบธุรกิจ อายุธุรกิจ การไม่มีสาขา จำนวนผู้ให้บริการ การได้มาตรฐาน SHA การปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 56.30 ($R^2 = .563$) สร้างสมการถดถอยพหุคูณรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Y = 4.182 - 0.006X_2 + 0.037X_4 + 0.116X_5 + 0.010X_6 - 0.044X_7 + 0.088X_8 + 0.048X_{10} - 0.035X_{11} - 0.156X_{12} - 0.024X_{13} + 0.189X_{14} - 0.044X_{15} + 0.209X_{17} + 0.172X_{18}$$

$$\hat{Y} = -0.165X_2 + 0.075X_4 + 0.179X_5 + 0.105X_6 - 0.087X_7 + 0.178X_8 + 0.078X_{10} - 0.132X_{11} - 0.307X_{12} - 0.196X_{13} + 0.229X_{14} - 0.372X_{15} + 0.407X_{17} + 0.321X_{18}$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่าเมื่อควบคุมปัจจัยอื่นให้คงที่...

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยลง 1 ปี จะมีความพึงพอใจต่อธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่เพิ่มขึ้น 0.006 หน่วย
2. ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ จะมีความพึงพอใจ มากกว่าชาวไทย 0.037 หน่วย
3. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน จะมีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่เข้าพักเพราะเหตุผลอื่น 0.116 หน่วย
4. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักเพิ่มขึ้น 1 คืน จะมีความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.010 หน่วย
5. ผู้ใช้บริการที่พักรั้วส่วนตัว จะมีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่พักรั้วรวม 0.044 หน่วย
6. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักคนเดียว จะมีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่ไม่ได้เข้าพักคนเดียว 0.088 หน่วย
7. ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าใหม่ จะมีความพึงพอใจ มากกว่าลูกค้าเก่า 0.048 หน่วย
8. ผู้ใช้บริการที่มีความเครียดและความกังวลใจต่อสถานการณ์โควิด-19 ลดลง 1 หน่วย จะมีความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.035 หน่วย
9. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่เป็นกิจการรูปแบบอื่น จะมีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว 0.156 หน่วย
10. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่มีอายุธุรกิจน้อยลง 1 ปี จะมีความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.024 หน่วย
11. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ไม่มีสาขา จะมีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่มีสาขา 0.189 หน่วย
12. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่มีจำนวนผู้ให้บริการน้อยลง 1 คน จะมีความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.044 หน่วย
13. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ได้มาตรฐาน SHA จะมีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ยังไม่ได้มาตรฐาน SHA 0.209 หน่วย
14. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่มีการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น 0.172 หน่วย

ทั้งนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยว
วิถีปกติใหม่มากที่สุด คือ การได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA ของธุรกิจโฮสเทล ($\text{Beta} = 0.407$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เพศชาย มีอายุ 21-30 ปี
มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เข้าพักเพื่อท่องเที่ยว หรือพักผ่อน เข้าพัก
ในโฮสเทลเฉลี่ย 2.91 คืน มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1-2 คืน นิยมเข้าพักในห้องนอนรวมมากกว่า
ห้องนอนส่วนตัว ไม่ได้เข้าพักเพียงคนเดียว เคยเข้าพักที่พักระเบียงโฮสเทลมาก่อน แต่เป็นลูกค้า
รายใหม่ยังไม่เคยเข้าพักในโฮสเทลแห่งนั้น ลูกค้าส่วนใหญ่ระบุว่ามีความเครียดและความกังวลใจ
ต่อสถานการณ์โควิด-19 ในระดับน้อย สอดคล้องกับ ปราชญ์ ปุณณศุภการมย์ และ ชวัญฤทัย ครองยุติ
(2564) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักโฮสเทล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่
เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับ สุนทรีย์ ศิริจันทร์ และ กมลทิพย์ คำใจ
(2561) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักแบบโฮสเทลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด
รวมถึงสอดคล้องกับ บุญนิดา แก้วกิริยา และ รุ่งอาทิตย์ บุชาอินทร์ (2564) ที่พบว่า นักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติที่ใช้บริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว หรือพักผ่อน และใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก
โฮสเทลเป็นเวลา 2 วัน

สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อโรงแรมขนาดเล็กทำให้มีการลดราคาห้องพัก
ให้ต่ำลง โดยพบว่าในช่วงมาตรการปิดเมืองเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ราคาห้องพักเฉลี่ยลดต่ำลงมาก
ที่สุดถึง 254 บาทต่อคืน (สุเมธ กมลศิริวัฒน์ และ บุษรา โปวาทอง, 2564) เมื่อคู่แข่งทางตรง
ปรับลดราคาลง ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลจึงจำเป็นต้องลดราคาให้ต่ำลงไปอีก ทำให้ระดับราคา
ห้องพักรายวันเริ่มต้นต่ำสุดเพียง 99 บาทต่อคนต่อคืนเท่านั้น ทั้งนี้ธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่
ส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.30 ตั้งราคาห้องพักรายวันไม่เกินคืนละ 200 บาทต่อคน (ธวัชชัย บุญมี และ
จิรวรรณ บุญมี, 2566) ส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกห้องพักราคาประหยัดเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้ใช้บริการ
ธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่จึงเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากรู้สึกถึงความคุ้มค่า
ของบริการที่ได้รับจากการเข้าพักในโฮสเทล สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ระบุว่า
ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจมากเมื่อบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Kotler, 2016
อ้างถึงใน กานต์พิชชา พัฒนากิจธนโชติ และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์, 2565) โดยลูกค้าประเมินความคุ้มค่า
จากอรรถประโยชน์ของสินค้าและบริการที่ได้รับหลังมีประสบการณ์ตรงจากการใช้สินค้า
หรือบริการนั้น ๆ รวมถึงประเมินความคุ้มค่าที่ได้รับเมื่อเทียบกับราคาที่จ่ายไป (ฉัฐสรณ์
กาญจนศิลาพันธ์, 2559)

เมื่อสุขภาพและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Mirzaei et al., 2023) จึงมีงานวิจัยที่ยืนยันว่าลูกค้ามีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจสูงขึ้นเมื่อโรงแรมให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรค รวมถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยและความสะอาด ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงด้านสุขภาพให้แก่ผู้ใช้บริการ (Saydam et al., 2022; Yang et al., 2024) สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า การได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA ของธุรกิจโฮสเทล และโฮสเทลที่ปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ เป็นปัจจัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทล

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ที่มีคุณลักษณะต่อไปนี้ มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้เข้าพักกลุ่มอื่น คือ มีอายุมาก เป็นลูกค้าชาวไทย เข้าพักเพราะเหตุผลที่ไม่ใช่เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน พักในระยะสั้น ในห้องพักรวม เป็นกลุ่ม เป็นลูกค้าเก่า มีความเครียดและความกังวลใจต่อสถานการณ์โควิด-19 ค่อนข้างมาก โดยกลุ่มดังกล่าวจัดเป็นกลุ่มเปราะบางที่มีโอกาสเกิดความไม่พึงพอใจ หรือมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้มากเป็นพิเศษ เช่น ให้คำแนะนำหรือข้อมูลอย่างละเอียด สอบถามความต้องการด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดูแลเอาใจใส่ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เพื่อสร้างประสบการณ์การเข้าพักที่น่าประทับใจ เกิดการซื้อซ้ำ หรือการบอกต่อส่งผลเชิงบวกโดยตรงต่อรายได้ และภาพลักษณ์ของธุรกิจ

2. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ได้มาตรฐาน SHA จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่ยังไม่ได้มาตรฐาน SHA ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลตามการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่มากที่สุด แต่โฮสเทลส่วนใหญ่มากถึงร้อยละ 65.40 ยังไม่ได้รับมาตรฐาน SHA หรือ SHA Plus (SHA+) ซึ่งเป็นตราสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าได้ดำเนินการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมโรคโควิด-19 อย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ ดังนั้นผู้ประกอบการควรเร่งดำเนินการขอรับเครื่องหมาย และปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน โดยศึกษาข้อมูล จัดเตรียมเอกสารหลักฐานภาพถ่าย และขอรับการรับรองผ่านเว็บไซต์ www.thailandsha.com

3. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่มีการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ จะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการบนพื้นฐานของการปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ใน 4 ประเด็น ได้แก่ การเว้นระยะห่าง การทำความสะอาด แนวปฏิบัติความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของที่พัก

และการรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยวปลอดภัย ถึงแม้ว่าสถานการณ์ของโรคจะมีแนวโน้มที่ดีขึ้นในบางช่วงเวลา ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทย และถือเป็นการปฏิบัติตามมาตรการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ อันจะส่งผลเชิงบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรนำนวัตกรรมเพื่อการท่องเที่ยววิถีใหม่มาใช้ในธุรกิจเพิ่มขึ้น เช่น เทคโนโลยีไร้สัมผัส การชำระเงินแบบไร้สัมผัส การเช็คอินและเช็คเอาท์ออนไลน์ เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารธุรกิจได้ดียิ่งขึ้นแล้ว ยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพัก เพราะเป็นการหลีกเลี่ยงการพบปะ หรือสัมผัสพื้นผิวสิ่งของสาธารณะ ทำให้เกิดความสะอาดสบาย สร้างความปลอดภัย และเพิ่มความมั่นใจ

4. ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในธุรกิจโฮสเทลที่มีอายุธุรกิจน้อยลง 1 ปี จะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ดังนั้นธุรกิจโฮสเทลที่เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลานานควรตรวจสอบสภาพอาคาร ห้องพัก ห้องน้ำ และพื้นที่โดยรวมอย่างสม่ำเสมอ ควรซ่อมแซม ปรับปรุง ตกแต่งสถานที่ และปรับภูมิทัศน์ ให้อยู่ในสภาพที่ดีไม่ทรุดโทรม

5. ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลควรศึกษาและปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการประเภทโรงแรม เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และดึงดูดลูกค้ากลุ่มใหม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการธุรกิจโฮสเทลต่อการบริหารจัดการธุรกิจตามแนวทางการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กานต์พิชชา พัฒนากิจธนโชติ และสวัสดี วรรณรัตน์. (2565). แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลกระทบของคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจความไว้วางใจ และความจงรักภักดีของลูกค้าธุรกิจอีคอมเมิร์ซ. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 16(24), 29-48.
- เกียรติศักดิ์ จันทร์แก้ว. (2564, 29 มกราคม). *สถานการณ์โควิด-19 และประเด็นที่ส่งผลต่อ SMEs*. <https://tdri.or.th/2021/01/covid-58/>
- ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2559). การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ)*, 9(2), 154-168.

- ทองศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, นิชนันท์ ศิริไสยาสน์, และโชติ บดีรัฐ. (2563). “New normal” วิถีชีวิตใหม่ และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19: การงาน การเรียน และธุรกิจ. *วารสารการบริหาร การปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(3), 371-386.
- ธวัชชัย บุญมี และจิรวรรณ บุญมี. (2566). การจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตาม การท่องเที่ยววิถีใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์*, 40(2), 31-60.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). วิทยาออฟเซทการพิมพ์.
- นิศาชล รัตนมณี และประสพชัย พสุนนท์. (2562). อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามในงานวิจัย เชิงปริมาณ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 13(3), 181-188.
- บุญนิดา แก้วกิริยา และรุ่งอาทิตย์ บุชาอินทร์. (2564). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 3(16), 3-11.
- ปราชญ์ ปุณณศุการมย์ และขวัญฤทัย ครองยุติ. (2564). ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เข้าพักโฮสเทล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 15(1), 183-199.
- พุทธชาติ ลุนคำ และรชฏ เลียงจันทร์. (2564, 8 มกราคม). *ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19*. https://www.krungsri.com/getmedia/ab21638a-4089-4bb4-bb8a-62ba89d2c7da/RI_Future_of_Tourism_210121_TH.pdf.aspx
- ภุชณิศา ทิพย์วงศ์, นิรมล พรหมนิล, และวรัชต์ มัชฌิมบุรุษ. (2566). แนวทางการปรับตัวของธุรกิจ โรงแรมขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงภาวะวิกฤติโควิด-19. *วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 10(1), 111-125.
- รชฏ เลียงจันทร์. (2564, 18 ตุลาคม). เปิดท่องเที่ยวไทยอย่างไรให้ได้สมดุลระหว่างเศรษฐกิจ และการติดเชื้อ. https://www.krungsri.com/getmedia/cff0f9aa-cde7-4bd1-88b0-f90e7b6834d7/RI_Restarting_Tourism_211018_TH.pdf.aspx
- วัชรพงศ์ รติสุขพิมล. (2562). การวิเคราะห์ธุรกิจโฮสเทลในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร: โครงสร้าง ตลาดและการแข่งขัน. *วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิราช*, 32(1), 43-62.
- ศิริรัตน์ โกศการิกา. (2564). กลยุทธ์การฟื้นฟูการให้บริการธุรกิจร้านอาหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในบริการ และความเชื่อมั่นในตราสินค้าในภาวะวิกฤติโควิด-19 ของประเทศไทย. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 15(23), 1-20.

- ศุภชัย เหมือนโพธิ์. (2565). รูปแบบการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจบริการ เพื่อบริการรับการเข้าสู่สังคมวิถีชีวิตใหม่ New normal. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1), 89-104.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *รายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2564*. สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุนทรีย์ ศิริจันทร์ และกมลทิพย์ คำใจ. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮสเทลในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 2(1), 11-21.
- สุเมธ กมลศิริวัฒน์ และบุษรา ไพวาททอง. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. *สารศาสตร์*, 4(3), 650-663.
- เสาวณี จันทะพงษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล. (2564, 26 ตุลาคม). *ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19: วิเคราะห์จากหลักคิด Outside-In*.
https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_26Oct2021.pdf
- เหลียว คุณ, วินิตรา สีสะพัฒนา, กীরติ ตระการศิริวานิช, ยุทธการ ไวยอาภา, และสุธีรา สิทธิกุล. (2565). รูปแบบการปรับตัวเชิงบริหารของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กใน สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 11(2), 178-187.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Mirzaei, R., Sadin, M., & Pedram, M. (2023). Tourism and COVID-19: changes in travel patterns and tourists' behavior in Iran. *Journal of Tourism Futures*, 9(1), 49-61.
- Saydam, M. B., Olorunsola, V. O., Avci, T., Dambo, T. H., & Beyar, K. (2022). How about the service perception during the COVID-19 pandemic: an analysis of tourist experiences from user-generated content on TripAdvisor. *Tourism Critiques*, 3(1), 16-41.
- Yang, Y., Lin, M. S., & Magnini, V. P. (2024). Do guests care more about hotel cleanliness during COVID-19? Understanding factors associated with cleanliness importance of hotel guests. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 239-258.