

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักที่พักรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์ ภาควิชาเคหการ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

TOURIST SATISFACTION FOR STAYING IN ACCOMMODATIONS AROUND THE BANGKOK
RAILWAY STATION



Mr. Gridchapash Wiwaiwuthphinyo

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Housing Development in Housing and Real Estate

Development

Department of Housing

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2018

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักที่พักรมย่าน สถานีรถไฟกรุงเทพ
โดย	นายกฤษภัทสร วิวิธฤทธิญา
สาขาวิชา	การพัฒนาที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปวาทอง

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเคหะพัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต

.....	คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นรัชฎ์ กาญจนนัชชิตติ)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	
.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉวีวรรณ เต๋นไพบุลย์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปวาทอง)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พัศพันธ์ ชาญวสุนันท์)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พรสรร วิเชียรประดิษฐ์)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.บุญยิ่ง คงอาษาภัทร)	

6073551125 : MAJOR HOUSING AND REAL ESTATE DEVELOPMENT

KEYWORD: Tourist, Traveler, Accommodations, Bangkok Railway Station, Satisfaction

Gridchapash Wiwaiwuthphinyo : TOURIST SATISFACTION FOR STAYING IN ACCOMMODATIONS AROUND THE BANGKOK RAILWAY STATION. Advisor: Asst. Prof. BUSSARA POVATONG, Ph.D.

This research aims to study the characteristics of accommodations located in the vicinity of Bangkok Railway Station, and overseas travelers' preferences regarding the accommodations as well as their satisfaction with the accommodations. The data were collected from a total of 23,109 reviewers from three websites: Booking.com, Agoda, and TripAdvisor from 20 December 2018 to 15 April 2019. Additionally, this study explored 27 accommodations around Bangkok Railway Station within a range of 500 meters, and 27 accommodations managers and 30 overseas travelers were interviewed. The data were analyzed by transcribing keywords, clustering data, and using statistical methods.

The findings indicated the following. 1) There are three main types of accommodations in the area: hostels (41%), hotels (33%), and guesthouses (26%), respectively, with hostels constituting the largest portion. Most accommodations (70%) are within a walking distance from the station of no more than 600 meters, and 66% cost no more than 1,000 baht per night. 2) The travelers staying in the accommodations were mainly foreigners (73%) staying one day and two nights (56%) and paying a room rate of no more than 1,000 baht per night (70%). Their reasons for choosing to stay in the area were that they planned to travel primarily by train or to do businesses in the area. 3) The travelers were satisfied with the accommodations at a high level (8.1 points), rating satisfaction with service at 8.3 points, followed by location at 8.2 points, value at 8.2 points, and facilities at 8.1 points. 4) The overseas travelers were most satisfied with staying at hostels (8.7 points), followed by guesthouses (8.2 points), and hotels (7.5 points). They were most satisfied with staying at hostels due to their having the necessary facilities, cheap prices, and good service, whereas the travelers were least satisfied with staying at hotels as a result of service and facilities that did not meet expectations considering the price.

This study also suggests that the characteristics of accommodations around Bangkok Railway Station satisfy travelers at different levels. The travelers surveyed were most satisfied with hostels thanks to their service and value, while they were less pleased with hotels, rating them at a relatively low level. This research will be useful for entrepreneurs interested in developing accommodations in similar areas to best meet travelers' needs in Bangkok in particular.

Field of Study: Housing and Real Estate
Development

Student's Signature

Academic Year: 2018

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงลงไม่ได้หากปราศจากการอบรมสั่งสอนอย่างเข้มข้น ผ่านความรักและความเอาใจใส่ จากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษรา โปหาทอง

ผู้วิจัยไม่อาจหาคำใด ๆ มาอธิบายถึงความรู้สึกขอบคุณที่มีให้อาจารย์ที่ปรึกษาท่านนี้ได้ อาจารย์เป็นแบบอย่างในการทำงานอย่างมีอาชีพ ละเอียด และประณีต อาจารย์สอนให้ผู้วิจัยรู้จักคำว่าไม่ถ้อถัว ไม่หลงไปกับคำชมเพียงชั่วคราว มากไปกว่านั้น การไม่พอใจในจุด ๆ เดิม ทำให้ผู้วิจัยได้ก้าวข้ามขีดจำกัดของตนเองอยู่เสมอ ไม่กลัวที่จะแก้ไข ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการเป็น "นักพัฒนา" ประกอบกับความรักและความเมตตาของ รองศาสตราจารย์ ดร. ฉวีวรรณ เต็มไพบูลย์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. กุณฑลทิพย์ พานิชภักดิ์ ที่คอยอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้รับผิดชอบต่อสังคมและธรรมชาติ อันเป็นแก่นแท้ของ "นักพัฒนาสังคมนิยมอย่างยั่งยืน" ทั้งนี้ งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ไม่ได้ หากขาดคำแนะนำจากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ผู้วิจัยอยากแสดงความขอบคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยใจจริง

นอกจากนี้ ขอขอบคุณผู้ประกอบการ ผู้จัดการ และพนักงานที่พักแรมในย่านหัวลำโพงทุกท่าน ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ รวมถึงขอบคุณนักท่องเที่ยวทั้ง 30 ท่านสำหรับทุกบทสนทนา และเวลาอันมีค่า

ลำดับถัดมา ขอขอบคุณบิดา ผู้เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยพาตนเองมาอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ เพื่อทำความฝันของท่านให้เป็นจริง ขอขอบคุณทุกหยาดเหงื่อและแรงกายที่ทุ่มเทให้กับครอบครัว มากไปกว่านั้น ขอขอบคุณมารดา ผู้คอยอยู่เบื้องหลังในการดูแลทุกอย่าง ทำให้ผู้วิจัยหมดความกังวล สามารถทุ่มเทกับงานวิจัยฉบับนี้ได้เต็มที่ในช่วงก่อนสอบ และขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกท่านสำหรับกำลังใจที่มอบให้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น C30X และ C30 ทุกคนที่อดทนด้วยกันมาตลอดระยะเวลาการเรียน คอยเป็นกำลังใจให้กัน ช่วยกันแก้ปัญหา และไม่ทิ้งกัน โดยเฉพาะ "พีนิ่ม" และนิสิตกลุ่มอาจารย์หญิง ขอขอบคุณ พี่พล พลสิทธิ์ แซ่เฮ้ง สำหรับคำแนะนำก่อนการสอบ รวมถึงขอบคุณผู้เกี่ยวข้องอีกหลาย ๆ ท่าน ที่ผู้วิจัยไม่ได้เอ่ยนาม

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณพี่พร พี่วรัช และพี่หนอง ที่เป็นทุกอย่างให้กับพวกเรา นิสิตภาคเคทหาร

"เพราะพวกท่าน งานวิจัยฉบับนี้จึงสำเร็จ มิใช่ตัวข้าพเจ้าแต่อย่างใด ขอขอบคุณอีกครั้งด้วยใจจริง"

กฤษภัทสรร์ วิวิญญูภิญโญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....ญ	ญ
สารบัญรูปภาพ.....ฐ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ..... 1	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1	1
1.2 คำถามในงานวิจัย..... 5	5
1.3 วัตถุประสงค์..... 5	5
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 5	5
1.5 ขอบเขตงานวิจัย..... 6	6
1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 6	6
1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา..... 7	7
1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา..... 7	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 7	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8	8
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง..... 8	8
2.1.1 การพัฒนาธุรกิจที่พักรวม..... 8	8
2.1.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจการบริการ (Hospitality Development) ... 8	8
2.1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประเภทและลักษณะของที่พักรวม..... 9	9

2.1.2 การตลาดสำหรับที่พักแรม.....	18
2.1.2.1 แนวคิดกับการตลาดสำหรับธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว.....	18
2.1.3 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	22
2.1.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว.....	22
2.1.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจำแนกประเภทนักท่องเที่ยว.....	23
2.1.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว.....	23
2.1.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	24
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.3 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
3.1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย.....	30
3.2 การเลือกพื้นที่ศึกษา.....	30
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.3.1 ประชากร.....	31
3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.4 กระบวนการดำเนินงานวิจัย.....	32
3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
3.4.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data).....	32
3.4.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data).....	35
3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 4 ลักษณะที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ.....	39
4.1 ประเภทของที่พักแรม.....	39
4.2 ทำเลที่ตั้ง.....	39
4.3 ลักษณะทางกายภาพ.....	41

4.3.1 ลักษณะอาคาร.....	41
4.3.2 การใช้งานอาคารก่อนเป็นที่พักรวม และระยะเวลาดำเนินงาน.....	44
4.3.3 รูปแบบห้องพักรวมและราคา.....	45
4.4 การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
4.4.1 การบริการ.....	47
4.4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก.....	50
4.5 สรุปลักษณะที่พักรวมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ.....	55
บทที่ 5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักรวมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ.....	57
5.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการสำรวจทางเว็บไซต์.....	57
5.1.1 การบริการ.....	58
5.1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
5.1.3 ทำเลที่ตั้ง.....	58
5.1.4 ความคุ้มค่าเงิน.....	59
5.2 ลักษณะการท่องเที่ยวและการพักรวม.....	59
5.2.1 ลักษณะของนักท่องเที่ยว (ลักษณะทางสังคม).....	59
5.2.2 การท่องเที่ยวและแผนการท่องเที่ยว.....	61
5.2.2.1 วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว.....	61
5.2.2.2 เหตุผลในการเข้าพักรวม.....	62
5.2.2.3 แผนการท่องเที่ยว.....	62
5.2.3 ลักษณะการพักรวม เหตุผลในการพักรวม ข้อดีและข้อควรปรับปรุงของที่พักรวม.....	64
5.2.3.1 ลักษณะการพักรวม.....	64
5.2.3.2 เหตุผลในการเลือกเข้าพักรวมแต่ละประเภท.....	66
5.2.3.3 ข้อดีและข้อควรปรับปรุงของที่พักรวม.....	66
5.2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์.....	68

5.3	สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ	71
5.3.1	สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	72
5.3.2	สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ.....	74
บทที่ 6	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
6.1	สรุปผลการศึกษา	77
6.1.1	ประเภท และลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมย่านหัวลำโพง	77
6.1.2	ลักษณะทางสังคม และการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว	80
6.1.3	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับลักษณะที่พักแรมในย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ	81
6.2	อภิปรายผล	84
6.3	ข้อค้นพบสำคัญ.....	85
6.4	ข้อเสนอแนะในงานวิจัย	86
6.5	ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก ก	91
ภาคผนวก ข	98
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าทั้งหมดปี พ.ศ. 2558-2559	1
ตารางที่ 2 ผลการสำรวจการประกอบการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์	2
ตารางที่ 3 จำนวนที่พักแรมจากการสำรวจบนเว็บไซต์ รอบสถานีรถไฟกรุงเทพฯ 500 เมตร	4
ตารางที่ 4 คำนิยามของที่พักแรมประเภทตามคำนิยามของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	11
ตารางที่ 5 ประเภทที่พักแรมและตัวอย่างตามแนวคิดของ Hassanien, Dale และ Clarke (2010)	12
ตารางที่ 6 ประเภทที่พักแรมสรุปโดยผู้วิจัย	15
ตารางที่ 7 การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทย	17
ตารางที่ 8 ส่วนประสมทางการตลาด 4Ps & 4Cs	22
ตารางที่ 9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
ตารางที่ 10 ตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์	32
ตารางที่ 11 วันที่เก็บข้อมูลและจำนวนผู้รีวิว	33
ตารางที่ 12 สัดส่วนนักท่องเที่ยวที่ทำการสัมภาษณ์	35
ตารางที่ 13 การจำแนกประเภทที่พักแรมโดยผู้วิจัย	36
ตารางที่ 14 เกณฑ์ระดับความพึงพอใจจากเว็บไซต์การท่องเที่ยว	37
ตารางที่ 15 เกณฑ์ระดับความพึงพอใจสรุปโดยผู้วิจัย	37
ตารางที่ 16 ประเภทที่พักแรม	39
ตารางที่ 17 ทำเลที่ตั้ง	40
ตารางที่ 18 ระยะทางเดินทาง	41
ตารางที่ 19 ลักษณะอาคารของที่พักแรม	41
ตารางที่ 20 การใช้งานอาคารก่อนเป็นที่พักแรม และ ระยะเวลาดำเนินกิจการ	44
ตารางที่ 21 ระยะเวลาดำเนินกิจการ	44

ตารางที่ 22	รูปแบบห้องพักและราคา.....	46
ตารางที่ 23	ราคาค่าเช่าพักเฉลี่ยต่อคืน.....	47
ตารางที่ 24	การบริการ : ภาษาที่พนักงานให้บริการ.....	47
ตารางที่ 25	การบริการ : บริการสำหรับเด็ก.....	48
ตารางที่ 26	การบริการ : บริการด้านการเดินทาง.....	48
ตารางที่ 27	การบริการ : บริการทำความสะอาด.....	49
ตารางที่ 28	การบริการ : แผนกต้อนรับและการบริการทั่วไป.....	49
ตารางที่ 29	สิ่งอำนวยความสะดวก : อินเทอร์เน็ต.....	50
ตารางที่ 30	สิ่งอำนวยความสะดวก : ที่จอดรถ.....	51
ตารางที่ 31	สิ่งอำนวยความสะดวก : ผู้พิการ.....	51
ตารางที่ 32	สิ่งอำนวยความสะดวก : กิจกรรมนันทนาการ.....	51
ตารางที่ 33	สิ่งอำนวยความสะดวก : อาหารและเครื่องดื่ม.....	52
ตารางที่ 34	สิ่งอำนวยความสะดวก : พื้นที่กลางแจ้งและทิวทัศน์.....	52
ตารางที่ 35	สิ่งอำนวยความสะดวก : ธุรกิจ.....	52
ตารางที่ 36	สิ่งอำนวยความสะดวก : ห้องพัก.....	53
ตารางที่ 37	สิ่งอำนวยความสะดวก : ห้องน้ำ.....	54
ตารางที่ 38	สิ่งอำนวยความสะดวก : ครุภัณฑ์.....	54
ตารางที่ 39	สิ่งอำนวยความสะดวก : สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป.....	55
ตารางที่ 40	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	57
ตารางที่ 41	เชื้อชาตินักท่องเที่ยวที่ทำการสัมภาษณ์.....	60
ตารางที่ 42	วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว.....	61
ตารางที่ 43	เหตุผลในการเลือกเข้าพักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ.....	62
ตารางที่ 44	แผนการท่องเที่ยว.....	63
ตารางที่ 45	จำนวนวันที่เข้าพัก.....	64

ตารางที่ 46	ค่าที่พักแรมเฉลี่ยต่อคืน	65
ตารางที่ 47	เหตุผลในการเลือกเข้าพักที่พักรวมแต่ละประเภท.....	66
ตารางที่ 48	ข้อดีและข้อควรปรับปรุงของที่พักแรม	67
ตารางที่ 49	เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักโรงแรม	68
ตารางที่ 50	เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักโฮสเทล	69
ตารางที่ 51	เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักเกสต์เฮาส์	71
ตารางที่ 52	สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	72
ตารางที่ 53	สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ	74
ตารางที่ 54	สรุปผลเรื่องทำเลที่ตั้ง	77
ตารางที่ 55	สรุปผลเรื่องลักษณะทางกายภาพ.....	78
ตารางที่ 56	สรุปผลเรื่องรูปแบบและราคาห้องพัก.....	79
ตารางที่ 57	สรุปผลเรื่องการบริหาร	79
ตารางที่ 58	สรุปผลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก	80
ตารางที่ 59	สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรม	82

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 พื้นที่สำรวจและตำแหน่งที่ตั้งที่พักแรมจากการสำรวจบนเว็บไซต์.....	4
รูปภาพที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม.....	9
รูปภาพที่ 3 กระบวนการการตลาด	19
รูปภาพที่ 4 การวางแผนกลยุทธ์สำหรับองค์กร.....	20
รูปภาพที่ 5 กลยุทธ์ทางการตลาด และส่วนผสมทางการตลาด.....	20
รูปภาพที่ 6 แผนผังแสดงกรอบแนวคิดในงานวิจัย	30
รูปภาพที่ 7 แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	34
รูปภาพที่ 8 ถนนสายหลัก กำหนดโดยผู้วิจัย.....	38
รูปภาพที่ 9 ตำแหน่งที่ตั้งที่พักแรมประเภทต่าง ๆ	40
รูปภาพที่ 10 ตัวอย่างโฮสเทลที่มีลักษณะเป็นอาคาร 5-8 ชั้น ประเภทที่ 1	42
รูปภาพที่ 11 ตัวอย่างโรงแรมที่มีลักษณะเป็นอาคาร 5-8 ชั้น ประเภทที่ 2.....	42
รูปภาพที่ 12 ตัวอย่างโรงแรม (ซ้าย) และโฮสเทล (ขวา) ที่มีลักษณะเป็นตึกแถว 3-5 ชั้น ริมถนน...43	
รูปภาพที่ 13 ตัวอย่างเกสต์เฮาส์ลักษณะเป็นตึกแถว 3-5 ชั้น ในชุมชน.....	43
รูปภาพที่ 14 ตัวอย่างโรงแรมที่มีลักษณะเป็นอาคาร 11-15 ชั้น	43
รูปภาพที่ 15 โรงแรมศรีหัวลำโพง	45
รูปภาพที่ 16 ห้องพักส่วนตัว	45
รูปภาพที่ 17 ห้องพักรวม	46
รูปภาพที่ 18 ลักษณะทางสังคม	60
รูปภาพที่ 19 แผนการท่องเที่ยว.....	63
รูปภาพที่ 20 ลักษณะการท่องเที่ยว และจำนวนผู้เดินทาง	65



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นผลทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องไปกับยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาฉบับที่ 4 พ.ศ. 2560-2564 ที่เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศ ส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากพิจารณานักท่องเที่ยวเข้าจะพบว่าในปี พ.ศ.2559 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าเติบโตขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 เกือบร้อยละ 9 และคาดว่าจะเติบโตขึ้นอีกร้อยละ 10.3 ในปี พ.ศ. 2560 จำนวนนักท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยนั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากทั้งหมด 14 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2552 มาเป็น 32.6 ล้านคน ในปีพ.ศ. 2559 ดังตารางที่ 1 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าทั้งหมดปี พ.ศ. 2558-2559

	จำนวนนักท่องเที่ยว		อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2558	
ทั้งหมด	32,588,303	29,923,185	8.91

ที่มา : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560), สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี พ.ศ. 2559 (จำแนกตามสัญชาติและถิ่นที่อยู่)

สิ่งที่เป็นผลตามมาจากการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องคือจำนวนที่พักแรมที่เพิ่มมากขึ้น จากผลการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ในปี 2558 พบว่า ที่พักแรมทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 12,654 แห่ง โดยมีจำนวนห้องพัก ประมาณ 481,529 ห้อง เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลสำรวจการประกอบกิจการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ ในปี 2559 กับปี 2557 ซึ่งเป็นข้อมูลผลการดำเนินกิจการในรอบปีก่อนหน้า พบว่า สถานประกอบการโรงแรมฯ มีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 26.3 โดยเพิ่มขึ้นในโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 60 ห้องมากที่สุด และมีจำนวนผู้เข้าพักเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.2 โดยเป็นชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.8 และที่เป็นชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.3 ดังตารางที่ 2 (สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559)

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจการประกอบการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์

ผลการสำรวจการประกอบการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์			
รายการข้อมูลที่สำคัญ	ปี 2556	ปี 2558	ร้อยละการเปลี่ยนแปลง
จำนวนโรงแรมฯ (แห่ง)	10,018	12,654	26.3
- น้อยกว่า 60 ห้อง	8,171	10,802	32.2
- 60-149 ห้อง	1,259	1,344	6.8
- ตั้งแต่ 150 ห้องขึ้นไป	588	508	-13.6
จำนวนห้องพัก (ห้อง)	457,029	481,529	5.4
- น้อยกว่า 60 ห้อง	179,397	219,432	22.3
- 60-149 ห้อง	113,617	118,609	4.4
- ตั้งแต่ 150 ห้องขึ้นไป	164,015	143,488	-12.5
จำนวนลูกจ้าง (คน)	231,529	237,344	2.5
- เฉลี่ยต่อกิจการ (คน)	23	19	-17.4
ค่าตอบแทนแรงงาน (ล้านบาท)	44,201.2	48,624.0	10.0
- เฉลี่ยต่อคนต่อเดือน (บาท)	15,909.2	17,072.3	7.3
รายรับในการดำเนินงาน (ล้านบาท)	161,481.7	175,016.9	8.4
- เฉลี่ยต่อกิจการ (พันบาท)	16,119.2	13,831.0	-14.2
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ล้านบาท)	117,121.0	119,206.9	1.8
- เฉลี่ยต่อกิจการ (พันบาท)	11,691.0	9,424.8	-19.4
สัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายรับ (ร้อยละ)	72.5	68.1	-6.1

ที่มา: โครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2559

จากงานวิจัยของ อทิตินนทน์ ผาวัน (2559) ได้กล่าวไว้ว่าการตั้งที่พักแรมส่วนใหญ่จะกระจายอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวหรือตั้งอยู่ใกล้กับระบบขนส่งมวลชน ซึ่งสาเหตุที่ที่พักแรมมักจะตั้งอยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเพิ่มเติม จึงพบข้อมูลจากทางเว็บไซต์ Hospitality.net ซึ่งเป็นสื่อทางด้านกิจการโรงแรมของต่างประเทศได้กล่าวไว้ในคอลัมน์ Industrial Update ปี 2017 ว่า เกณฑ์การเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวอันดับแรก คือ จะเลือกที่พักที่ตั้งอยู่ใกล้กับสัญลักษณ์ประจำท้องถิ่นและแหล่งท่องเที่ยวอดนียม (Woodman, 2017) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบข้อมูลที่น่าสนใจที่สนับสนุนหลักการเลือกทำเลที่ตั้งที่พักแรมในเว็บไซต์ของบริษัท Xotels ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาและการจัดการโรงแรม ก่อตั้งเมื่อปี 2006 โดยมีสำนักงานอยู่ตามเมืองสำคัญทั่วโลก ได้กล่าวไว้ว่า การเลือกทำเลในการก่อสร้างโรงแรมเป็นส่วนที่สำคัญมาก และเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกโรงแรม โดยมีหลักการ 3 ข้อดังต่อไปนี้ (Landman, 2013) 1) ตั้งอยู่ใกล้กับทำเลที่สร้างความต้องการที่ที่พักแรม (Proximity to demand generators) เช่น ย่านธุรกิจ แหล่งดึงดูด

นักท่องเที่ยว โรงเรียน โรงพยาบาล สนามบิน ฯลฯ 2) ตั้งอยู่ใกล้กับจุดเชื่อมโยงการคมนาคม (Transportation Connectivity) เช่น ถนนสายหลัก สถานีรถไฟ ทางจักรยาน รถแท็กซี่ รถเมล์ ทางด่วน ฯลฯ 3) ตั้งอยู่ล้อมรอบสิ่งอำนวยความสะดวก (Surrounding Offering) เช่น ร้านอาหาร ร้านค้า บาร์ ฯลฯ

ย่านหัวลำโพงเป็นอีกย่านหนึ่งที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในกรุงเทพฯ เช่น เขาวราช มาบุญครอง และสยามสแควร์ นอกจากนี้ยังตั้งอยู่ใกล้กับจุดเชื่อมโยงการคมนาคมสำคัญของประเทศ โดยมีสถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) และรถไฟฟ้าใต้ดินสถานีหัวลำโพงเป็นศูนย์กลาง อีกทั้งการรถไฟแห่งประเทศไทยมีแผนลงทุนพัฒนาพื้นที่สถานีรถไฟกรุงเทพจำนวน 121 ไร่ ต่อยอดให้สถานีแห่งนี้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่ศึกษาประวัติศาสตร์รถไฟไทย (ประชาชาติธุรกิจ, 2559) มากไปกว่านั้นสถานีรถไฟกรุงเทพยังเป็นส่วนหนึ่งในสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่ถนนพระราม 4 ตัดผ่าน และกำลังจะมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (ไทยโพสต์, 2562) ไม่ว่าจะเป็นการฟื้นฟูย่านการค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวบริเวณย่านหัวลำโพง โครงการเมืองจุฬาฯอัจฉริยะ โครงการอสังหาริมทรัพย์แบบผสมผสานแยกวิฑู และการพัฒนาย่านธุรกิจพาณิชยกรรมริมแม่น้ำย่านคลองเตย (Baania, 2018)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของที่พักรวมในย่านดังกล่าว จึงสำรวจข้อมูลทุติยภูมิในด้านข้อมูลทั่วไปของที่พักรวม รวมถึงการให้คะแนนรีวิวของผู้เข้าพักทั้งหมดจากเว็บไซต์การท่องเที่ยวจำนวน 3 แหล่งด้วยกัน ได้แก่ 1) เว็บไซต์ Booking.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์การท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดเป็นอันดับ 1 จากผู้ใช้งานทั่วโลก 2) เว็บไซต์ Agoda ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดจากผู้ใช้งานชาวเอเชีย และมีความชำนาญในที่พักแรมแถบภูมิภาคเอเชียเป็นหลัก 3) เว็บไซต์ TripAdvisor ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่มีจุดเด่นในเรื่องของการรีวิวจากผู้เข้าพัก (Dave, 2018) โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจตั้งแต่วันที่ 20 ถึงวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2562 ภายในรัศมี 500 เมตร รอบสถานีรถไฟกรุงเทพ ครอบคลุมถึงบริเวณถนนไมตรีจิตต์และซอยนานา ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เพื่อให้การตรวจสอบต่อการจัดเรียงข้อมูล ผู้วิจัยจึงจำแนกพื้นที่สำรวจตามทำเลที่ตั้งโดยพิจารณาจากภาพถ่ายของถนนสายหลัก โดยสามารถจำแนกได้ทั้งหมดเป็น 4 โซน ดังรูปภาพที่ 1 ดังนี้

1) โซน A (รองเมือง) อยู่ทางฝั่งตะวันออกของสถานีรถไฟกรุงเทพ โดยมีอาณาเขตระหว่างถนนรองเมือง จนถึง ถนนพระราม 4

2) โซน B (มหาพฤฒาราม) อยู่ทางฝั่งทิศตะวันออกเฉียงใต้ของสถานีรถไฟกรุงเทพ โดยมีอาณาเขตระหว่าง ถนนพระราม 4 จนถึง ถนนมหาพฤฒาราม

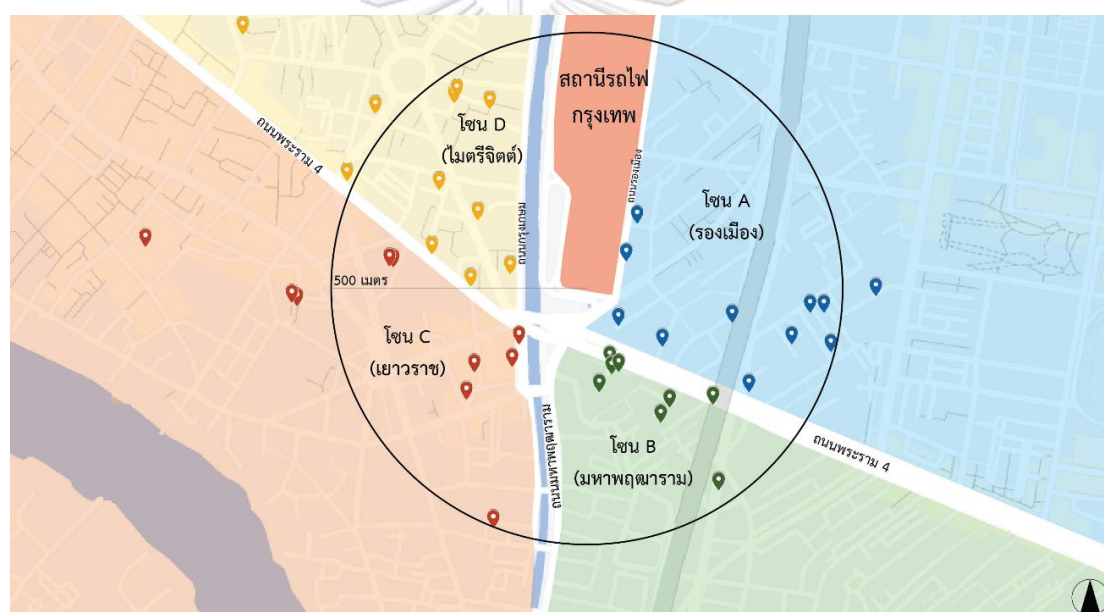
3) โซน C (เขาวราช) อยู่ทางฝั่งทิศตะวันตกเฉียงใต้ของสถานีรถไฟกรุงเทพ โดยมีอาณาเขตระหว่าง ถนนมหาพฤฒาราม จนถึง ถนนพระราม 4

4) โซน D (ไมตรีจิตต์) อยู่ทางฝั่งทิศตะวันตกของสถานีรถไฟกรุงเทพ โดยมีอาณาเขตระหว่าง ถนนพระราม 4 จนถึง ถนนกรุงเกษม

ตารางที่ 3 จำนวนที่พักรวมจากการสำรวจบนเว็บไซต์ รอบสถานีรถไฟกรุงเทพรัศมี 500 เมตร

โซน	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
โซน A (รองเมือง)	10	31
โซน B (มหาพฤฒาราม)	8	24
โซน C (เยาวราช)	7	21
โซน D (ไมตรีจิตต์)	8	24
รวมทั้งหมด	33	100

ที่มา : จากการสำรวจโดยผู้วิจัย



รูปภาพที่ 1 พื้นที่สำรวจและตำแหน่งที่ตั้งที่พักรวมจากการสำรวจบนเว็บไซต์

ผลการสำรวจบนเว็บไซต์พบว่า มีที่พักที่ถูกระบุว่าอยู่ในรัศมีของพื้นที่สำรวจ จำนวนทั้งหมด 40 แห่ง เมื่อทำการบันทึกบนแผนที่พบว่า เหลือที่พักแรมอยู่ในรัศมี 500 เมตรเพียง 33 แห่ง ดังรูปภาพที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) โซน A (รองเมือง) พบที่พักแรม 10 แห่ง 2) โซน B (มหาพฤฒาราม) พบที่พักแรม 8 แห่ง 3) โซน C (เยาวราช) พบที่พักแรม 7 แห่ง และ 4) โซน D (ไมตรีจิตต์) พบที่พักแรม 8 แห่ง ดังตารางที่ 3

จากการที่รัฐบาลสนับสนุนให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์แห่งชาติ ทำให้ตัวเลขการท่องเที่ยวเติบโตขึ้น ตามมาด้วยการขยายตัวของที่พักแรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่วนใหญ่กระจายอยู่บริเวณที่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวและเส้นทางคมนาคม ทั้งนี้ย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ เป็นอีก

ย่านหนึ่งที่มีที่พักแรมตั้งอยู่มากมายและยังไม่เคยมีการวิจัยหรือสำรวจที่พักในบริเวณดังกล่าวมาก่อน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักในย่านนี้นั้น เมื่อเทียบกับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด มีรูปแบบ และลักษณะการท่องเที่ยวอย่างไร ที่พักแรมที่มีอยู่นั้นตอบสนองความต้องการหรือไม่ ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวต่อไป

1.2 คำถามในงานวิจัย

- 1) ที่พักแรมบริเวณย่านสถานีรถไฟกรุงเทพมีกี่ประเภท และแต่ละประเภทมีลักษณะทางกายภาพอย่างไร
- 2) นักท่องเที่ยวที่มาพักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพมีลักษณะอย่างไร และมีการเลือกที่พักแรมอย่างไร
- 3) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเข้าพักในที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพในระดับใด แตกต่างกันหรือไม่ในการพักแรมแต่ละประเภท

1.3 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาประเภทของที่พักแรม รวมถึงลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมในย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ
- 2) เพื่อศึกษาการเลือกที่พัก และความพึงพอใจต่อการเข้าพักที่ที่พักแรมบริเวณย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ
- 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับลักษณะที่พักแรมในย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางจากถิ่นพำนักที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมงขึ้นไป ด้วยความสมัครใจและมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน แต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ที่จุดหมายปลายทาง (ฐิรชญา มณีเนตร, 2552)

ที่พักแรม (Accommodation) หมายถึง อาคารที่มี ห้องนอนเรียงกันอยู่หลาย ๆ ห้อง และมีการบริการที่ตอบสนองเพื่อความสะดวกสบายของผู้มาพัก มีความหมายเหมือนกับ “ที่พักนักท่องเที่ยว” (ต๋อย ชุมสาย, 2527) ไม่นับรวมที่พักที่ให้บริการเป็นรายเดือน

โรงแรม (Hotel) หมายถึง ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง (สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, 2545)

โฮสเทล (Hostel) หมายถึง ที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลจัดไว้เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มมาใช้บริการ โดยจะเสียค่าเช่าในอัตราประหยัดและเปิดให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการได้ (สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, 2545) และใช้เป็นที่พักแรมของนักเดินทาง (Backpacker) (Hassanien, Dale, & Clarke, 2010)

เกสต์เฮาส์ (Guest house) หมายถึง ที่พักแรมขนาดเล็กราคาประหยัด ส่วนใหญ่ดัดแปลงมาจากบ้านพักเดิมที่เจ้าของแบ่งให้นักท่องเที่ยวเช่า อาจจัดอาหารเช้าบริการหรือไม่ก็ได้ (พิทยะศรีวัฒนสาร, 2553) ลักษณะคล้ายโรงแรม แต่วิธีการและระเบียบต่าง ๆ ไม่เข้มงวดมากเหมือนกับโรงแรม (สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, 2545) โดยงานวิจัยฉบับนี้ จะจัดให้ที่พักแรมดังต่อไปนี้อยู่ในประเภทเกสต์เฮาส์ 1) เกสต์เฮาส์ 2) เบดแอนด์เบรกฟาสต์ 3) อินน์ 4) ภัตตาคารที่มีห้องพัก และ 5) โฮมสเตย์

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในงานวิจัยฉบับนี้สามารถจำแนกขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

1) ที่พักแรม

กำหนดขอบเขตการสำรวจที่พักแรมบริเวณรอบสถานีรถไฟกรุงเทพฯ 500 เมตร ซึ่งเป็นระยะทางที่สามารถเดินเท้าได้ตามมาตรฐานของ Walker (2011) และ UDDC (2014) โดยมีจุดศูนย์กลางคือประตูทางเข้าออกหลักของสถานีรถไฟกรุงเทพฯ และครอบคลุมถึงซอยนานา ถนนไมตรีจิตต์ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการปรับประโยชน์ใช้สอยอาคารเก่ามาเป็น บาร์ ร้านอาหาร และโรงแรมราคาประหยัด (BKKmenu, 2018) โดยจะเลือกสำรวจเฉพาะที่พักแรมประเภทโรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ ตามคำนิยามศัพท์เฉพาะที่ให้ไว้ในงานวิจัยฉบับนี้เท่านั้น ทั้งนี้ ไม่รวมที่พักแรมที่ไม่สามารถพบได้บนเว็บไซต์การท่องเที่ยว และที่พักแรมที่เข้าข่ายเป็น Airbnb

2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

เลือกสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากเว็บไซต์การท่องเที่ยว 2 เว็บไซต์ คือ Booking.com และ Agoda ระหว่างวันที่ 20-25 ธันวาคม พ.ศ. 2561 และ 16 มีนาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนผู้รีวิวทั้งสิ้น 23,109 คน และ สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวจำนวน 30 คน โดยสัมภาษณ์เฉพาะนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในที่พักแรมที่อยู่ในขอบเขตที่กำหนดเท่านั้น

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของงานวิจัยฉบับนี้จะศึกษาเรื่อง ลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมแต่ละประเภท พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าพักในที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้าพัก

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

- 1) สํารวจบนเว็บไซต์ ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึง 15 เมษายน พ.ศ. 2562
- 2) ลงสำรวจพื้นที่และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562
- 3) สัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ตั้งแต่วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการ หรือผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ในการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการการพัฒนารูธุรกิจที่พักย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ
- 2) เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องไปกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย
- 3) เป็นข้อมูลความรู้สำหรับบุคคลทั่วไปให้เกิดความรู้ความเข้าใจในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวย่านหัวลำโพง เพื่อปรับให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของชุมชนนั้น ๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักที่พักรีสอร์ตหรูย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ” ผู้วิจัยได้ทำการ ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงรวบรวมข้อมูลไว้ทั้งหมด 4 เรื่องใหญ่ ดังนี้

- 1) การพัฒนาธุรกิจที่พักรีสอร์ต
- 2) การตลาดสำหรับธุรกิจที่พักรีสอร์ต
- 3) พฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การพัฒนาธุรกิจที่พักรีสอร์ต

2.1.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจการบริการ (Hospitality Development)

ธุรกิจการบริการ (Hospitality) หมายถึง การโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน หรือกิจการธุรกิจทุกอย่างที่มีการบริการลูกค้าเป็นหลักในทุกแขนงอาชีพ (Swiss Education Group, 2018)

Hassanien, Dale และ Clarke (2010) ได้อธิบายไว้ว่า การพัฒนาธุรกิจการบริการ (Hospitality Development) หมายความว่า กระบวนการที่องค์กรใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกในการเริ่มปฏิบัติการ พัฒนา ประยุกต์ หรือ ขยาย การบริการของธุรกิจนั้น ๆ ทั้งในตลาดเดิมหรือตลาดใหม่

การจะทำให้ธุรกิจบริการนั้นประสบความสำเร็จหลัก ๆ จะขึ้นอยู่กับแผนการพัฒนาธุรกิจบริการ ซึ่งการพัฒนาธุรกิจบริการนั้นประกอบด้วยแรงจูงหลายประการ ดังนี้

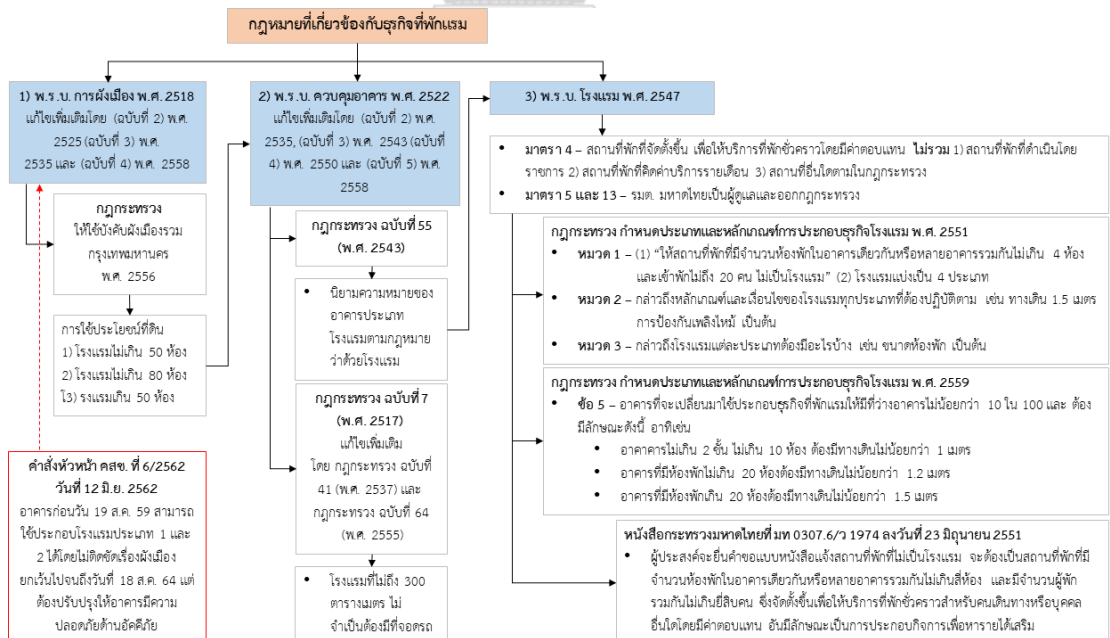
- ความสามารถในการทำกำไร (Profitability)
- เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด (To improve market share)
- เป้าหมายการเติบโตทางธุรกิจ (Business growth goals)
- กระตุ้นการจัดการ (Managerial urge)
- เอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ (Unique product or niche)
- โอกาสสำหรับตลาดใหม่ (New market opportunities)
- การลดต้นทุนเฉลี่ยต่อหน่วย (Economy of scale)

- การดึงดูดความสนใจ, ความพึงพอใจ และการรักษาลูกค้า (Customer attraction, satisfaction and retention)
- ปัจจัยทางกฎหมาย (Legal factor)
- การแข่งขัน (Competition)
- ลดความอึดตัวของตลาดปัจจุบัน (Small and saturated existing market)
- การพัฒนาภาพลักษณ์และตราสินค้า (Brand and image improvement)
- ความเป็นหุ้นส่วนหรือพันธมิตร (Partnership or alliances)
- การเป็นสากล (Globalization or internationalization)
- ฤดูกาล (Seasonality)

2.1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประเภทและลักษณะของที่พักแรม

1) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม

การจำแนกประเภทที่พักแรมต้องพิจารณาร่วมกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 2) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และ 3) พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ดังรูปภาพที่ 2



รูปภาพที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ไม่มีคำอธิบายเกี่ยวกับที่พักแรม แต่ได้อธิบายความหมายสถานที่ที่ให้บริการที่พักชั่วคราวว่า

“โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

กฎกระทรวง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551 หมวดที่ 1 ได้กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรมไว้ดังนี้

ข้อ 1) ให้สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกินสี่ห้อง และมีจำนวนผู้พักรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม และได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด ไม่เป็นโรงแรมตามข้อที่ 3 ของบทนิยาม คำว่า “โรงแรม” ในมาตรา 4

ข้อ 2) โรงแรมแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

โรงแรมประเภท 1	หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก
โรงแรมประเภท 2	หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร
โรงแรมประเภท 3	หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา
โรงแรมประเภท 4	หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

ทั้งนี้ หนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท 0307.6/ว 1974 ลงวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2551 ระบุไว้ว่า สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกินสี่ห้อง และมีจำนวนผู้พักรวมกันไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม จัดอยู่ในสถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรม สามารถยื่นคำขอแบบหนังสือแจ้งสถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรมได้

จากการทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรมพบว่า ขอบเขตของกฎหมายในประเทศไทยนั้นจำแนกที่พักแรมที่เป็นโรงแรมและสถานที่พักแรมที่ไม่เป็นโรงแรมจากจำนวนห้องและจำนวนผู้เข้าพักเป็นเกณฑ์เท่านั้น โดยโฮสเทลและเกสต์เฮาส์นั้นถูกครอบคลุมด้วยพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 เช่นเดียวกัน

2) การจำแนกประเภทที่พักแรม

2.1) จำแนกตามค่านิยาม

สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (2545) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ค่านิยามของที่พักแรมประเภทต่าง ๆ ไว้ในบทนิยามศัพท์การท่องเที่ยวเพื่อใช้งานในทางสถิติ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่านิยามของที่พักแรมประเภทตามค่านิยามของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ประเภทที่พักแรม	ความหมายของค่านิยาม
โรงแรม	ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง
เกสต์เฮาส์	ที่พักที่เจ้าของสถานที่จัดไว้ให้นักท่องเที่ยว ที่พักนี้อาจอยู่ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ดังนี้ 1. ลักษณะบ้านที่พักเจ้าของจัดส่วนหนึ่งไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยว 2. ลักษณะคล้ายโรงแรม แต่วิธีการและระเบียบต่าง ๆ ไม่เข้มงวดมาก เหมือนกับ โรงแรม
บังกะโล	ที่พักที่จัดให้นักท่องเที่ยวพักเป็นหลัก หลังหนึ่งอาจมี 1 ห้องนอนหรือมากกว่าก็ได้
บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน	ที่พักที่อยู่ในบ้านของญาติพี่น้องหรือเพื่อนของนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวพักโดยไม่ต้องจ่ายค่าเช่า
บ้านรับรองของหน่วยราชการ	ที่พักที่หน่วยราชการจัดสร้างไว้ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อใช้รับรองแขกของทางราชการ หรือผู้เกี่ยวข้องเข้าพักสถานที่พักในลักษณะที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ประเภทที่พักแรม	ความหมายของคำนิยาม
บ้านรับรองของ บริษัทเอกชน	ที่พักที่บริษัทเอกชนได้จัดสร้างไว้ในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อรับรองหรือให้พนักงานของ บริษัทที่เดินทางไปยังจังหวัดนั้น ๆ ได้ใช้พักเป็นสวัสดิการของบริษัท
วัด	สถานที่ประกอบกิจกรรมทางศาสนา ซึ่งได้จัดบริเวณส่วนหนึ่งให้เป็นที่พักสำหรับผู้ เดินทาง และบริหารโดยไม่คิดค่าเช่า นอกจากนี้ผู้เข้าพักจะทำบุญถวายวัดตามกำลัง ศรัทธา
หอพักเยาวชน	ที่พักที่กลุ่มบุคคลจัดไว้เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มมาใช้บริการ โดยจะเสียค่าเช่าในอัตรา ประหยัดและเปิดให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการได้
ที่พักของหน่วยราชการ ณ แหล่งท่องเที่ยว	ที่พักของหน่วยราชการต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ ณ สถานที่ทำการของหน่วยราชการ ซึ่งอยู่ใน บริเวณแหล่งท่องเที่ยวนั้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าพัก การเข้าพักอาจจะต้องติดต่อกับ หน่วยงานเจ้าของสังกัดก่อน

ที่มา : สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (2545) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยพบว่านิยามของที่พักแรมที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายไว้นั้นไม่สามารถอธิบายลักษณะที่พักแรมในปัจจุบันที่มีความหลากหลายได้ครอบคลุมทั้งหมด จึงเปรียบเทียบกับแนวคิดของ Hassanien, Dale และ Clarke (2010) ซึ่งได้กล่าวถึงขอบเขตของอุตสาหกรรมการให้บริการ (Scope of Hospitality Industry) ในส่วนของที่พักแรม (Accommodation Sector) ไว้ว่า ที่พักแรมสามารถเป็นได้ทั้ง เชิงพาณิชย์ และไม่เชิงพาณิชย์ และประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อยหลายประเภท เช่น โรงแรม โมเต็ล ค่าย โฮสเทล วิลล่า และ อะพาร์ตเมนต์ให้เช่า โดยจำแนกประเภทของที่พักแรมไว้ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ประเภทที่พักแรมและตัวอย่างตามแนวคิดของ Hassanien, Dale และ Clarke (2010)

ประเภทที่พักแรม	ตัวอย่าง
โรงแรม (Hotels)	โรงแรมสำหรับการเดินทาง (Transit hotel) โรงแรมสำหรับเช่าอยู่ระยะยาว (Residential hotel) โรงแรมรีสอร์ท (Resort hotel) โรงแรมห้องชุด (All-suite hotel) โรงแรมคาสิโน (Casino hotel)
โมเต็ล (Motels)	ที่พักแรมริมทางหลวงและริมถนน (Motorway and roadside accommodation outlets)
ที่พักแรมผิดธรรมดา (Unusual accommodation)	โรงแรมกระท่อมน้ำแข็ง (Igloo hotel) บ้านต้นไม้ (tree house)
การตั้งแคมป์และกองคาราวาน (Camping & Caravanning)	ประเภทการตั้งแคมป์ที่พบมากที่สุด คือ 1) แคมป์กลางป่า (Wilderness camping) 2) เต็นท์ตั้งแคมป์ (Tent camping) และ 3) ยานพาหนะเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreational vehicle) หรือ แคมป์รถพ่วง (Trailer camping)

ประเภทที่พักแรม	ตัวอย่าง
สถานที่จัดงาน (Event venues)	ศูนย์ประชุม (Conference centers)
บ้านส่วนตัวและการจัดสรรเวลาพัก (Private homes and timeshares)	บ้านส่วนตัวไม่จำเป็นต้องให้แขกเข้าพักตลอดเวลา แต่จะให้บริการเช่าพักชั่วคราวโดยเฉพาะในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว เช่น บ้านหลังเล็กในแถบชนบท (Cottages)
ที่พักแรมเคลื่อนที่ (Mobile lodging)	ที่พักบนเรือ (Cruises) รถไฟนอน (Train sleepers) รถแคมป์ปิ้ง (Recreational vehicles and caravans) เรือบ้านและเรือยอชท์ (Houseboat and yachts)
ที่พักแรมในโรงเรียน (School accommodation)	โรงเรียนประจำ (Boarding Schools) หอพักนักศึกษา (Residence halls or dormitory)
สโมสร (Clubs)	สมาคม (Social club) สโมสร (Sport club)
ที่พักแรมที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์	ค่ายทหาร (Armed forces) คุก (Prisons) โรงพยาบาล (Hospitals)
หอพักเยาวชน (Youth hostels)	โฮสเทลและที่พักแรมสำหรับแบ็คแพ็คเกอร์ (Hostels and backpacker accommodation)
ที่พักแรมสำหรับแขก (Guest accommodation)	ตัวอย่าง เช่น เกสต์เฮาส์ (Guest houses) ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (Bed & breakfast) บ้านพัก (Lodges) โดยที่พักเหล่านี้เป็นที่พักสำหรับแขกทั้งหมด <ol style="list-style-type: none"> 1. ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (B&B) 2. เกสต์เฮาส์ (Guest house) 3. ที่พักในฟาร์ม (Farmhouse) 4. อินน์ (Inn) 5. ร้านอาหารที่มีห้องพัก (Restaurant with rooms)
ที่พักแรมสำหรับการดูแลรักษา (Care accommodation)	สถานดูแลคนชราหรือคนไม่แข็งแรง (Nursing home), โรงพยาบาล (Hospital)
ที่พักแรมสำหรับประกอบอาหารเอง (Self-catering accommodation)	ที่พักแรมสำหรับประกอบอาหารเอง อาจเป็นที่พักแรมประเภทใดก็ได้แต่ต้องสามารถประกอบอาหารเองได้

ที่มา : Ahmed Hassanien, Crispin Dale, Alan Clarke. 2010. *Hospitality Business Development*

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า พิทยะ ศรีวัฒนสาร (2553) จำแนกที่พักแรมตามค่านิยมได้ครอบคลุมกับประเภทที่พักแรมในปัจจุบันมากที่สุด และสอดคล้องไปกับนิยามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ Hassanien, Dale และ Clarke (2010) ได้ให้ไว้ ดังนี้

ประเภทที่พักแรมสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท (พิทยะ ศรีวัฒนสาร, 2553) ดังนี้

- 1) โรงแรม (Hotel) คือ สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักรับชั่วคราว โดยมีค่าตอบแทน เป็นค่าเช่า
 - 2) ที่พักนักท่องเที่ยว (Accommodation) สามารถจำแนกได้ ดังนี้
 - 2.1) บ้านพักเยาวชน หรือโฮสเทล (Hostel) เป็นที่พักราคาประหยัด พัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เยาวชนเดินทางท่องเที่ยว ดำเนินงานแบบไม่หวังผลกำไร อีกทั้งในประเทศไทยมีการจัดตั้งสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2503
 - 2.2) ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (Bed & breakfast) เป็นบ้านแบ่งให้เช่าพัก โดยเจ้าของดูแล รวมอาหารเช้า
 - 2.3) ที่พักริมทางหลวง (Motel) เป็นที่พักขนาดเล็กตั้งอยู่ใกล้ริมทางหลวงสายหลักระหว่างเมือง ให้บริการที่พักและที่จอดรถหน้าห้องพักในราคาประหยัด แต่อาจไม่มีบริการอาหาร เป็นที่พักที่ได้รับความนิยมมากในประเทศสหรัฐอเมริกา
 - 2.4) ที่พักแบบจัดสรรเวลาพัก (Timesharing) เป็นที่พักบริการคล้ายโรงแรม ใช้วิธีจัดการเพื่อจัดสรรให้มีการหมุนเวียนเข้าพัก
 - 2.5) เกสต์เฮาส์ (Guest house) เป็นที่พักขนาดเล็กราคาประหยัด ส่วนใหญ่ดัดแปลงมาจากบ้านพักเดิมที่เจ้าของแบ่งให้นักท่องเที่ยวเช่า อาจจัดอาหารเช้าบริการหรือไม่ก็ได้
 - 2.6) อาคารชุดบริการที่พักระยะยาว (Service apartment) เป็นที่พักบริการห้องชุด สำหรับผู้พักระยะยาวเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี
 - 2.7) ที่พักกลางแจ้ง (Camp/Caravan) เป็นที่พักที่ประหยัดที่สุดในประเทศตะวันตก โดยจัดตั้งพื้นที่กลางแจ้งสำหรับนักท่องเที่ยวที่นิยมใกล้ชิดธรรมชาติได้ตั้งค่ายพักหรือเต็นท์ (Tent) หรือเช่าจอดรถพ่วงซึ่งภายในรมมีทั้งที่นอน ห้องน้ำ และบริเวณครัว
 - 2.8) โฮมสเตย์ (Homestay) หรือที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท เป็นรูปแบบการบริการที่พักพร้อมกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่พักเป็นลักษณะบ้านพักที่นักท่องเที่ยวพักร่วมกับเจ้าของบ้าน
- แต่อย่างไรก็ตาม การจำแนกที่พักแรมของ พิทยะ ศรีวัฒนสาร (2553) ผู้วิจัยพบว่า ประเภทที่พักแรมตามข้อ 2.6 อาคารชุดบริการที่พักระยะยาว (Service apartment) มีลักษณะขัดต่อพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ข้อที่ 3 เนื่องจากมีการให้บริการที่พักเป็นรายเดือน นอกจากนี้ พบว่า ประเภทที่พักแรมในข้อ 2.2 ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (Bed & breakfast) สามารถนำมารวมกับ ข้อ 2.5 เกสต์เฮาส์ (Guest house) ตามที่ Hassanien, Dale และ Clarke (2010) ได้จำแนกไว้ ซึ่งเป็นที่พักแรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ผู้วิจัยสามารถสรุปการจำแนกประเภทที่พักแรมตามคำนิยามจากการทบทวนวรรณกรรมได้ ดังนี้ 1) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สามารถจำแนกได้ 9 ประเภท 2) Hospitality Business

Development สามารถจำแนกที่ได้ 14 ประเภท 3) เอกสารคำสอนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท ทั้งนี้ จากวรรณกรรมทั้ง 3 แหล่ง ผู้วิจัยสามารถจำแนกประเภทที่พัก แรมตามหมวดหมู่และอยู่ในขอบเขตอำนาจของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ทั้งหมด 10 ประเภท ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ประเภทที่พักแรมสรุปโดยผู้วิจัย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	Hospitality Business Development	เอกสารคำสอนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	สรุปโดยผู้วิจัย
1. โรงแรม	1. โรงแรม (Hotels)	1. โรงแรม (Hotel)	1. โรงแรม (Hotel)
2. หอพักเยาวชน	2. หอพักเยาวชน (Youth hostels)	2. ที่พักนักท่องเที่ยว (Accommodation) แบ่งเป็น	2. โฮสเทล (Hostel)
3. เกสต์เฮาส์	3. โมเต็ล (Motels)	- บ้านพักเยาวชน หรือ โฮสเทล (Hostel)	3. โมเต็ล (Motel)
4. บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน	4. สถานที่จัดงาน (Event venues)	- เกสต์เฮาส์ (Guest house)	4. เกสต์เฮาส์ (Guest house)
5. บ้านรับรองของหน่วยราชการ	5. สโมสร (Clubs)	- ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (Bed & Breakfast)	5. ที่พักกลางแจ้ง (Camp/Caravan)
6. บ้านรับรองของบริษัทเอกชน	6. ที่พักแรมเคลื่อนที่ (Mobile lodging)	- ที่พักริมทางหลวง (Motel)	6. โฮมสเตย์ (Homestay)
7. วัด	7. ที่พักแรมในโรงเรียน (School accommodation)	- ที่พักแบบจัดสรรเวลาพัก (Timesharing)	7. ที่พักแบบจัดสรรเวลาพัก (Time Sharing)
8. บังกะโล	8. บ้านส่วนตัวและการจัดสรรเวลาพัก (Private homes and timeshares)	- อาคารชุดบริการที่พักระยะยาว (Service Apartment)	8. ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (Bed & Breakfast)
9. ที่พักของหน่วยราชการ ณ แหล่งท่องเที่ยว	9. ที่พักที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (Non-Commercial accommodation)	- ที่พักกลางแจ้ง (Camp/Caravan)	9. ภัตตาคารที่มีห้องพัก (Restaurant with rooms)
	10. การตั้งแคมป์และกองคาราวาน (Camping & Caravanning)	- โฮมสเตย์ (Homestay)	10. อินน์ (Inn)
	11. ที่พักแรมผิดธรรมดา (Unusual accommodation)		
	12. ที่พักแรมสำหรับการดูแลรักษา (Care accommodation)		
	13. ที่พักที่จัดเตรียมอาหารด้วยตนเอง (Self-catering accommodation)		
	14. ที่พักสำหรับแขก (Guest accommodation) เช่น เกสต์เฮาส์ (Guest house) อินน์ (Inn) ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (Bed & Breakfast) และ ภัตตาคารที่มีห้องพัก (Restaurant with rooms)		

ที่มา : ผู้วิจัย

ทั้งนี้ ในงานวิจัยฉบับนี้จะจัดให้ที่พักแรมที่สรุปโดยผู้วิจัยประเภท เกสต์เฮาส์ (Guest house) โฮมสเตย์ (Homestay) ที่พักพร้อมอาหารเช้าราคาประหยัด (Bed & Breakfast) ภัตตาคารที่มี

ห้องพัก (Restaurant with rooms) และ อินน์ (Inn) จัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน และเรียกรวมกันว่าที่พักแรมประเภท “เกสต์เฮาส์” เนื่องจากมีลักษณะเป็นที่พักสำหรับแขกคล้ายคลึงกันตามการจำแนกของ Hassanien, Dale และ Clarke (2010)

2.2) จำแนกตามเกณฑ์และมาตรฐาน

การจำแนกที่พักแรมตามเกณฑ์และมาตรฐาน สุพัตรา สร้อยเพชร (2553) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดแบ่งประเภทที่พักแรม อาจทำได้หลายวิธี โดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่แตกต่างกัน โดยจำแนกไว้ทั้งหมด 6 เกณฑ์ ดังนี้

2.2.1) กำหนดตามระยะเวลาการเข้าพัก

- เข้าพักระยะสั้น
- เข้าพักระยะยาว

2.2.2) กำหนดตามทำเลที่ตั้ง

- โรงแรมในเมือง
- โรงแรมประเภทชานเมือง
- สถานพักตากอากาศ
- โรงแรมประเภทชุมทางการขนส่ง
- โรงแรมประเภทริมทางหลวง

2.2.3) กำหนดตามจำนวนห้องพักหรือขนาดกิจการ

- | | |
|-------------------|---------------------------------------|
| - โรงแรมขนาดเล็ก | มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง |
| - โรงแรมขนาดกลาง | มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 100 – 300 ห้อง |
| - โรงแรมขนาดใหญ่ | มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 300 – 500 ห้อง |
| - โรงแรมใหญ่พิเศษ | มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 500 ห้อง ขึ้นไป |

2.2.4) กำหนดตามอัตราค่าห้องพัก ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใช้ระดับราคาห้องพักเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งกลุ่มโรงแรมเพื่อใช้งานในทางสถิติ ดังนี้

- | | |
|--------------|------------------------------------|
| - กลุ่มที่ 1 | ระดับราคาตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไป |
| - กลุ่มที่ 2 | ระดับราคาตั้งแต่ 1,500 – 2,499 บาท |
| - กลุ่มที่ 3 | ระดับราคาตั้งแต่ 1,000 – 1,499 บาท |
| - กลุ่มที่ 4 | ระดับราคาตั้งแต่ 500 – 999 บาท |
| - กลุ่มที่ 5 | ระดับราคาต่ำกว่า 500 บาท |

2.2.5) กำหนดตามจุดประสงค์การเข้าพัก

- โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ

- โรงแรมเพื่อการประชุม
- สถานพักตากอากาศ
- โรงแรมเพื่อเล่นเกมสกีการพนัน
- โรงแรมเพื่อสุขภาพ
- ที่พักแรมประเภทพลอยน้ำ
- ที่พักแรมกลางแจ้ง

2.2.6) กำหนดตามมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือระดับการให้บริการ

- บริการแบบหรูหรา 5 ดาว
- บริการเต็มรูปแบบ 4 ดาว
- บริการแบบจำกัด 3 ดาว
- บริการแบบประหยัด 2 ดาว
- บริการตนเอง 1 ดาว

โดยมีรายละเอียดมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือระดับการให้บริการ อ้างอิงจากเกณฑ์การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทย ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทย

ระดับ 1 ดาว	ระดับ 2 ดาว	ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว
ขนาดห้องพัก ไม่น้อยกว่า 10 ตร.ม	ขนาดห้องพัก ไม่น้อยกว่า 14 ตร.ม	ขนาดห้องพัก ไม่น้อยกว่า 18 ตร.ม	ขนาดห้องพัก ไม่น้อยกว่า 24 ตร.ม	ขนาดห้องพัก ไม่น้อยกว่า 30 ตร.ม
เตียงขนาด 3 ฟุต	เตียงขนาด 3 ฟุต	เตียงขนาด 3 ฟุต	เตียงขนาดไม่ต่ำกว่า 3.5 ฟุต	เตียงขนาด 4 ฟุตขึ้นไป
กระจกแต่งหน้า	กระจกแต่งหน้า	กระจกแต่งหน้า	กระจกแต่งหน้า	กระจกแต่งหน้า
ถึงขยะ	ถึงขยะ	ถึงขยะ	ถึงขยะ	ถึงขยะ
โต๊ะ	โต๊ะ	โต๊ะ	โต๊ะ	โต๊ะ
เก้าอี้	เก้าอี้	เก้าอี้	เก้าอี้	เก้าอี้
ผ้าเช็ดตัว	ผ้าเช็ดตัว	ผ้าเช็ดตัว	ผ้าเช็ดตัว	ผ้าเช็ดตัว
กระดาดชำระ	กระดาดชำระ	กระดาดชำระ	กระดาดชำระ	กระดาดชำระ
-	ตาแมว	ตาแมว	ตาแมว	ตาแมว
-	โซคัลองประตู	โซคัลองประตู	โซคัลองประตู	โซคัลองประตู
-	น้ำดื่ม	น้ำดื่ม	น้ำดื่ม	น้ำดื่ม
-	โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป	โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป	โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 8 ช่อง	โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 12 ช่อง
-	โทรศัพท์ติดต่อกภายใน	โทรศัพท์ติดต่อกภายใน	โทรศัพท์ติดต่อกภายใน	โทรศัพท์ติดต่อกภายใน
-	ห้องน้ำชักโครก	ห้องน้ำชักโครก	ห้องน้ำชักโครก	ห้องน้ำชักโครก
-	-	ตู้เสื้อผ้า	ตู้เสื้อผ้า	ตู้เสื้อผ้า
-	-	ไฟหัวเตียง	ไฟหัวเตียง	ไฟหัวเตียง
-	-	เครื่องเขียน	เครื่องเขียน	เครื่องเขียน
-	-	อ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น	อ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น	อ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น
-	-	สปู	สปู	สปู
-	-	หมวกอาบน้ำ	หมวกอาบน้ำ	หมวกอาบน้ำ

ระดับ 1 ดาว	ระดับ 2 ดาว	ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว
-	-	แก้วน้ำ	แก้วน้ำ	แก้วน้ำ
-	-	ผ้าเช็ดหน้า	ผ้าเช็ดหน้า	ผ้าเช็ดหน้า
-	-	ผ้าเช็ดเท้า	ผ้าเช็ดเท้า	ผ้าเช็ดเท้า
-	-	ถุงใส่ผ้าอนามัย	ถุงใส่ผ้าอนามัย	ถุงใส่ผ้าอนามัย
-	-	บริการเสริมอื่น ๆ	ตู้เย็น	ตู้เย็น
-	-	-	มินิบาร์	มินิบาร์
-	-	-	กาต้มน้ำร้อน พร้อมชา กาแฟ	กาต้มน้ำร้อน พร้อมชา กาแฟ
-	-	-	ชุดขัดรองเท้า	ชุดขัดรองเท้า
-	-	-	ถุงซักผ้า	ถุงซักผ้า
-	-	-	เสื้อคลุมอาบน้ำ	เสื้อคลุมอาบน้ำ
-	-	-	รองเท้าแตะ	รองเท้าแตะ
-	-	-	โทรศัพท์ทางไกลและโทร ต่างประเทศได้โดยตรง	โทรศัพท์ทางไกลและโทร ต่างประเทศได้โดยตรง
-	-	-	โคมอาบน้ำ	โคมอาบน้ำ
-	-	-	แชมพู	แชมพู
-	-	-	ผ้าเช็ดมือ	ผ้าเช็ดมือ
-	-	-	Sewing kit	Sewing kit
-	-	-	โดร์เป่าผม	โดร์เป่าผม
-	-	-	ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด	ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด
-	-	-	รูทเซอร์วิส	รูทเซอร์วิส
-	-	-	ห้องอาหาร	ห้องอาหาร
-	-	-	ห้องออกกำลังกายมากกว่า 5 ชนิดและ Fitness Center	ห้องออกกำลังกายมากกว่า 7 ชนิดและ Fitness Center
-	-	-	ห้องอบไอน้ำ	ห้องอบไอน้ำ
-	-	-	ห้องนวด	ห้องนวด
-	-	-	สระว่ายน้ำ	สระว่ายน้ำ
-	-	-	ห้องประชุมใหญ่พร้อม อุปกรณ์	ห้องประชุมใหญ่พร้อม อุปกรณ์
-	-	-	ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง	ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 4 ห้อง
-	-	-	ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์	ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์
-	-	-	ห้องน้ำสาธารณะ	ห้องน้ำสาธารณะ
-	-	-	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
-	-	-	-	โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป
-	-	-	-	ห้องชุดเลือกใช้บริการ 3 แบบ
-	-	-	-	ห้องอาหารไทยและสากล
-	-	-	-	อ่างจากุซซี่

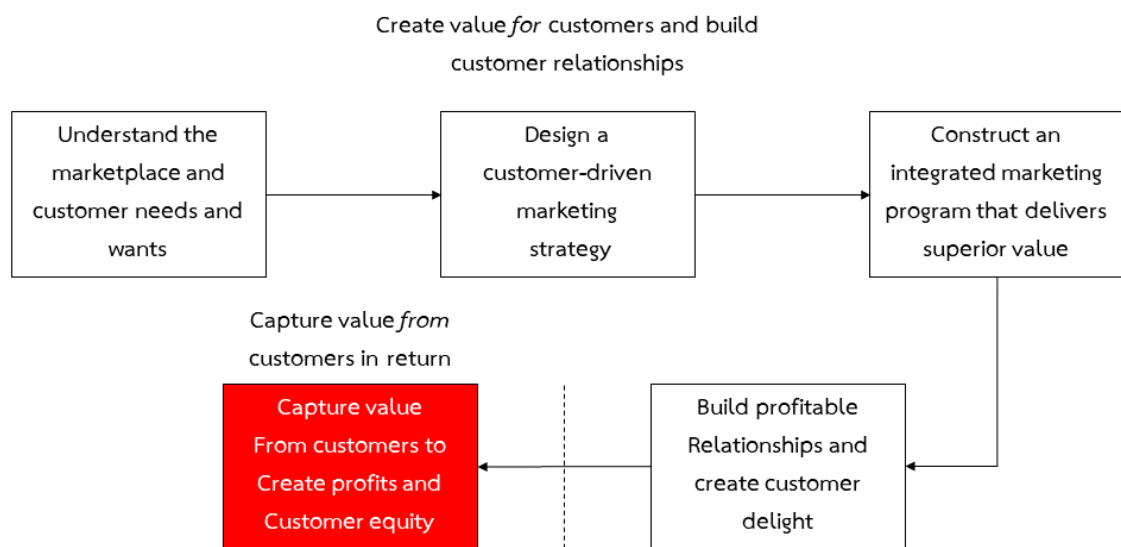
ที่มา : เกณฑ์การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทย

2.1.2 การตลาดสำหรับที่พักแรม

2.1.2.1 แนวคิดกับการตลาดสำหรับธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว

1) ความสำคัญของการตลาด และ คำนิยามของการตลาด

อุตสาหกรรมบริการเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในโลก Kotler, Bowen และ Makens (2010) ได้ให้คำอธิบายการตลาดในยุคปัจจุบันไว้ว่า การตลาดไม่ได้เป็นเพียงแค่เรื่องของ การขายและการโฆษณาเท่านั้น การตลาดในยุคปัจจุบันนั้นว่าด้วยเรื่องของการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นหลัก และได้ให้นิยามไว้ว่า การตลาด คือ ศาสตร์และศิลป์ (art and science) ในการค้นหา (finding) การรักษา (retaining) และ การเพิ่มพูนลูกค้า (growing profitable customers)

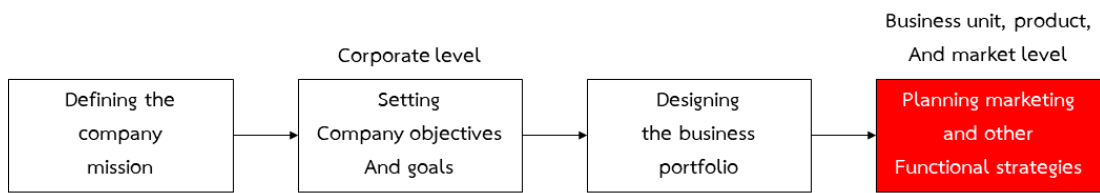


รูปภาพที่ 3 กระบวนการการตลาด

รูปภาพที่ 3 แสดงถึงขั้นตอนของการตลาดอย่างง่าย ดังนี้ อันดับแรก องค์กรต้องทำความเข้าใจผู้บริโภค สร้างคุณค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่แข็งแกร่ง ในขั้นตอนสุดท้าย บริษัทจะต้องสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าสำหรับผู้บริโภค โดยการนำคุณค่าเหล่านั้นมาแสดงออกในรูปแบบของ การขาย ผลกำไร และ ผลประโยชน์ของผู้บริโภคในระยะยาว

2) การวางแผนกลยุทธ์สำหรับองค์กร: การกำหนดบทบาททางการตลาด

การวางแผนกลยุทธ์สำหรับองค์กรต้องเริ่มต้นจากการตั้งเป้าหมายและพันธกิจ หลังจากนั้นจึงนำพันธกิจเหล่านั้นมาจำแนกรายละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับทั้งองค์กร ดังรูปภาพที่ 4

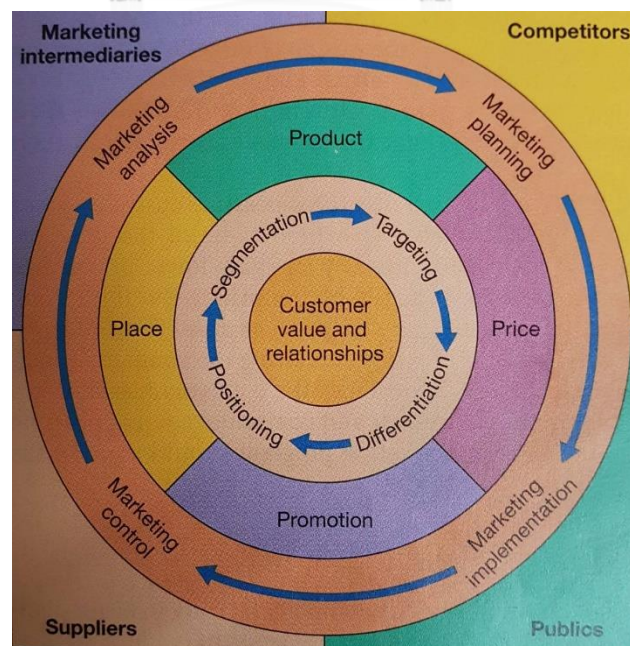


รูปภาพที่ 4 การวางแผนกลยุทธ์สำหรับองค์กร

3) กลยุทธ์ทางการตลาด และ ส่วนผสมทางการตลาด

บทบาทของการตลาดที่ผู้บริหารเป็นผู้ขับเคลื่อนกลยุทธ์ทางการตลาด และส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งรูปภาพที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีเป้าหมายหลัก คือ การสร้างคุณค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว การวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดนั้น องค์กรจะต้องเลือกว่าจะให้บริการกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มไหน (segmentation and targeting) และอย่างไร (differentiation and positioning) โดยมีเป้าหมายในการส่งมอบคุณค่านั้น ๆ สู่อุ้บริโภค และสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว

หลังจากที่มีกลยุทธ์ทางการตลาดเป็นโครงร่างแล้ว องค์กรจะต้องออกแบบและบูรณาการส่วนประสมทางการตลาด ภายใต้ปัจจัยที่ควบคุมได้คือ ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) และ การส่งเสริมการขาย (promotion) เพื่อให้ได้ส่วนประสมการตลาดที่ดีที่สุด จะต้องทำการ วิเคราะห์ วางแผน ดำเนินการ และควบคุม กิจกรรมเหล่านี้ภายใต้สภาพแวดล้อมของการตลาดที่กำลังดำเนินไปด้วยเช่นกัน



รูปภาพที่ 5 กลยุทธ์ทางการตลาด และส่วนผสมทางการตลาด

4) การพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดแบบบูรณาการ

ส่วนประสมทางการตลาดเป็นแนวคิดหลักที่สำคัญของการตลาดสมัยใหม่ ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดเป็นชุดของสิ่งที่สามารถควบคุมได้ เป็นยุทธวิธีที่ทางองค์กรจะสร้างและแทรกซึมเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยความเป็นไปได้ทั้งหมดที่มีในการชักจูงให้ผู้บริโภคมีความต้องการในตัวผลิตภัณฑ์นั้นสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่มด้วยกัน (the four Ps) ดังนี้

1) **ผลิตภัณฑ์ (product)** หมายถึง การผสมผสานระหว่างสินค้าและบริการที่ทางองค์กรจะนำเสนอให้กลุ่มเป้าหมาย

2) **ราคา (price)** หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าจะต้องจ่ายเพื่อได้รับผลิตภัณฑ์

3) **ช่องทางการจัดจำหน่าย (place)** หมายถึง กิจกรรมที่ทางองค์กรจะต้องทำเพื่อไปถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

4) **การส่งเสริมการขาย (promotion)** หมายถึง กิจกรรมที่สื่อสารส่วนที่ดีของผลิตภัณฑ์ และชักชวนให้กลุ่มเป้าหมายซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

สิ่งที่ต้องทำการพิจารณาอีกอย่างหนึ่งคือ แนวคิดของส่วนประสมทางการตลาด 4Ps (the four Ps) นั้นเป็นมุมมองจากผู้ขายที่มีต่อตลาด ไม่ใช่มุมมองจากผู้ซื้อ หากจะมองในมุมมองของผู้บริโภคในยุคของการสร้างคุณค่าต่อผู้บริโภค และการสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า ส่วนประสมทางการตลาด 4Ps อาจจะอธิบายได้ดีกว่าถ้าในรูปแบบของ 4Cs ดังนี้ (Borden, 1964)

1) **Customer Solution** หมายถึง สินค้าและบริการที่เกิดขึ้นมาจากความต้องการของผู้บริโภค สามารถแก้ไขปัญหาการอยู่รอดของพวกเขาได้

2) **Customer Cost** หมายถึง การตั้งราคาโดยการพิจารณาถึงต้นทุนของผู้บริโภคที่ต้องจ่ายเพื่อที่จะให้ได้สินค้ามาใช้เป็นหลัก ซึ่งการตั้งราคานั้นต้องคำนวณถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคต้องจ่ายออกไปก่อนที่จะซื้อสินค้า ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายเรื่องการเดินทาง ค่าจอดรถ และ ค่าเสียเวลา เป็นต้น

3) **Convenience** หมายถึง การเพิ่มความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการให้ผู้บริโภคมากกว่าการกระจายสินค้าในทุก ๆ จุดขายที่เป็นไปได้

4) **Communication** หมายถึง การให้ความสำคัญในการสื่อสารต่อผู้บริโภค โดยการสร้างเรื่องราว และสร้างความไว้วางใจผ่านสื่อที่ผู้บริโภครับฟังมากกว่าการลด แลก แจก และแถม

ตารางที่ 8 ส่วนประสมทางการตลาด 4Ps & 4Cs

4Ps	4Cs
Product	Customer Solution
Price	Customer Cost
Place	Convenience
Promotion	Communication

ที่มา Kotler, Bowen and Makens (2013)

2.1.3 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

2.1.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

1) รูปแบบต่าง ๆ ของการท่องเที่ยว

ปัจจุบันมีกิจกรรมการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบให้นักท่องเที่ยวเลือกทำตามความสนใจหรือตามแบบแผนชีวิต (lifestyle) ของแต่ละคน รูปแบบการท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถแบ่งตามลำดับของการเกิด ตั้งแต่รูปแบบที่เก่าแก่ที่สุดจนถึงรูปแบบที่เพิ่งปรากฏขึ้นในครึ่งหลังของศตวรรษที่ 20 รูปแบบของการท่องเที่ยวเหล่านี้ (เลิศพร ภาระสกุล, 2559) ได้แก่

- 1.1) การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร
- 1.2) การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
- 1.3) การท่องเที่ยวแบบอิงศาสนา
- 1.4) การท่องเที่ยวเพื่อติดต่อธุรกิจ
- 1.5) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา
- 1.6) การท่องเที่ยวเพื่อความบันเทิงเรีงรมย์
- 1.7) การท่องเที่ยวเพื่อชมทิวทัศน์
- 1.8) การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ
- 1.9) การท่องเที่ยวที่เน้นกิจกรรม เช่น กิจกรรมที่ต้องใช้การเคลื่อนไหวของร่างกาย, กีฬาทางบก และ กีฬาทางน้ำ เป็นต้น
- 1.10) การท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ เช่น เรียนมวยไทย, เรียนนวดไทย เป็นต้น

2) ฤดูกาลกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ไตรมาสที่ 1 (มกราคม – มีนาคม) และไตรมาสที่ 4 (ตุลาคม – ธันวาคม) เป็นช่วงที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคมเป็นช่วงที่ทวีปยุโรป ทวีปอเมริกาเหนือ และหลายประเทศใน เอเชีย เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เข้าสู่ฤดูหนาว และตรงกับเทศกาลคริสต์มาสทำให้ผู้คนจากซีกโลกทางตอนเหนือเดินทางหนีอากาศ

หนาวไปแถวที่มีอากาศอบอุ่นกว่า จนกระทั่งประเทศไทยเริ่มเข้าสู่หน้าร้อนนักท่องเที่ยวก็จะเริ่มลดลง (เลิศพร ภาระสกุล, 2559)

2.1.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจำแนกประเภทนักท่องเที่ยว

1) การจำแนกประเภทนักท่องเที่ยวของ Cohen (ครั้งที่ 2)

Cohen ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอีกครั้งในปี 1979 ซึ่งเป็นการจำแนกประเภทนักท่องเที่ยวโดยใช้ระดับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ดังนี้

- 1.1) นักท่องเที่ยวที่ต้องการการพักผ่อนหย่อนใจ (recreation tourist)
- 1.2) นักท่องเที่ยวที่ต้องการสิ่งแปลกใหม่ (diversionary tourist)
- 1.3) นักท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ (experiential tourist)
- 1.4) นักท่องเที่ยวที่ชอบทดลอง (experimental tourist)
- 1.5) นักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ (existential tourist)

2.1.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยว

ก่อนการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวจะมีการวางแผนในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่พักแรม สถานที่ท่องเที่ยว และงบประมาณ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่กระบวนการตัดสินใจจะประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การซื้อ และพฤติกรรมหลังซื้อ (Decop, 2006) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การตระหนักถึงความต้องการ

สิ่งที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงความต้องการมีอยู่ทั้งหมด 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ สิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความหิว ความเหนื่อย และสิ่งกระตุ้นภายนอก เช่น โฆษณาตามสื่อต่าง ๆ

ขั้นที่ 2 หาข้อมูล

การประมวลข้อมูลที่หามาได้จะช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ

ขั้นที่ 3 ประเมินทางเลือก

นักท่องเที่ยวจะนำตัวเลือกต่าง ๆ ที่ได้จากขั้นตอนการหาข้อมูลผ่านกระบวนการประเมินทางเลือก โดยเกณฑ์ในการประเมินทางเลือกแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ เกณฑ์ที่เป็นรูปธรรม (Tangible criteria) ได้แก่ ราคา สี รูปร่าง และ เกณฑ์ที่เป็นนามธรรม (intangible criteria) ได้แก่ ภาพลักษณ์ของโรงแรม เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ซื่อ

Berkman et al. (1996) แบ่งกิจกรรมการซื้อออกเป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ ได้แก่ การซื้อโดยมีการวางแผน และการซื้อโดยไม่มีวางแผน

ขั้นที่ 5 พฤติกรรมหลังซื้อ

การตัดสินใจซื้อสินค้าท่องเที่ยวนั้นเป็นการตัดสินใจที่นักท่องเที่ยวรู้สึกมีส่วนร่วมสูง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องปกติที่นักท่องเที่ยวจะเกิดความกังวลหลังซื้อสินค้าท่องเที่ยวมากกว่าสินค้าประเภทอื่น เช่น นักท่องเที่ยวที่จองโรงแรมผ่านอินเทอร์เน็ต อาจจะพบว่าสภาพห้องพักจริงไม่ได้ดูดีเหมือนในรูป

2.1.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปเยือน (Pizam & Calantone, 1987) สอดคล้องไปกับสิ่งที่ Hughes (1991) ได้กล่าวว่า นักท่องเที่ยวผู้ซึ่งความคาดหวังได้รับการตอบสนองด้วยประสบการณ์ต่าง ๆ จะเกิดความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวที่ได้ประสบการณ์ที่ไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พอใจ ยิ่งช่องว่าง (disparity) ระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้มีมากเท่าไร ก็จะส่งผลให้ความไม่พอใจเกิดขึ้นมากเท่านั้น นอกจากนี้ Shames และ Glover (1988) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนองเท่าที่หวังเอาไว้หรือเกินที่หวังไว้

มิติของความพึงพอใจประกอบด้วยมิติ 2 ด้านคือ 1. มิติทางด้านกายภาพ เช่น ความสะอาด ความสะดวกสบาย 2. มิติทางด้านความรู้สึก หมายถึง ความพึงพอใจการกระทำทางด้านจิตวิทยา เช่น ความสะดวก ความสบาย (Swan & Combs, 1976) ในขณะที่ อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 2 ส่วน ได้แก่ 1) การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2) การรับรู้ด้านคุณภาพในการนำเสนอบริการ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และธุรกิจที่พักแรม ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วัตถุประสงค์	ผลการศึกษา
ธนาสิน อ สุวรรณ (2560)	การเลือกที่พัก ของนักท่องเที่ยว ในรูปแบบ บ้านพักพูลวิลล่า ที่ดำเนินการโดย ผู้ประกอบการ ขนาดกลางและ ขนาดย่อม ใน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	เพื่อศึกษาลักษณะ ทางกายภาพและ องค์ประกอบของ บ้านพักพูลวิลล่า ลักษณะทางสังคม และเศรษฐกิจ แนวคิดการเลือกที่ พัก รวมถึงความพึง พอใจในการเข้าพัก ของนักท่องเที่ยว	1. ผู้ประกอบการมีแนวคิดในการนำที่พักอาศัยที่มีอยู่มา ดัดแปลง สร้างสระว่ายน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มเติม และพัฒนาระบบบริหารบุคลากร 2. บ้านพักพูลวิลล่ามี 2 แบบ คือ อยู่ติดกับชายหาดและอยู่ ติดกับตัวเมือง 3. บ้านพักพูลวิลล่ามี 3 ประเภท ตามลักษณะก่อนที่จะมี การดัดแปลง คือ บ้านพักอาศัยทั่วไป บ้านในโครงการ บ้านจัดสรร และโครงการที่สร้างเป็นพูลวิลล่าโดยตรง 4. ราคาที่พักแปรผันตามที่ตั้งโครงการ และลดลงมากในวัน ธรรมดา 5. นักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มอายุ 20- 29 ปี 2) กลุ่มอายุ 30-39 ปี โดยทั้ง 2 กลุ่มให้ ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพมากที่สุด ต่างกัน ตรงที่ กลุ่มที่ 1 ให้ความสำคัญกับราคามากกว่าตำแหน่ง ที่ตั้ง 6. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งโครงการที่ สร้างเป็นพูลวิลล่าโดยตรงได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และพึงพอใจที่ห้องพักมีจำนวนมากสอดคล้องกับผู้เข้า พักมากที่สุด
อติดิน นทร์ ผาวัน (2559)	การดัดแปลง อาคารพาณิชย์ เป็นโฮสเทล กรณีศึกษา แอด เวนเจอร์โฮสเทล เบตสเดชั่นโฮส เทล กู้ดวันโฮส เทล และ สุนด์ตาโฮสเทล	เพื่อศึกษาวิธีการ และรูปแบบการ ดัดแปลงลักษณะ ทางกายภาพ รวมถึงต้นทุนการ พัฒนาโฮสเทลเพื่อ เปรียบเทียบความ แตกต่างของ แต่ละโครงการ	1. อาคารพาณิชย์ที่เหมาะสมในการพัฒนาควรมีจำนวน 2 คูหาขึ้นไป หน้ากว้างไม่ต่ำกว่า 4 เมตร มีจำนวนชั้น ตั้งแต่ 5 ชั้นขึ้นไป และมีจำนวนเตียงมากกว่า 40 เตียง 2. โครงการที่จัดวางผังห้องน้ำอยู่ชั้นเดียวกันจะมี ประสิทธิภาพในการจัดสรรพื้นที่ขายอยู่ที่ร้อยละ 38 3. ปัญหาและอุปสรรคของการดัดแปลงคือ ระบบประปา และสุขาภิบาล การดัดแปลงที่ใช้งบประมาณเฉลี่ยมาก ที่สุด คืองานสถาปัตยกรรมและตกแต่ง รองลงมาคืองาน ระบบแอร์ ไฟฟ้า และระบบงานประปาสุขาภิบาล 4. ช่วงดัดแปลงแต่ละโครงการอยู่ที่ 3-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ของงบประมาณดัดแปลง และผลกำไรขั้นต้น สุทธิที่สูงที่สุดคือ เบตสเดชั่นโฮสเทล (ร้อยละ 42) สุนด์ ตาโฮสเทล (ร้อยละ 41) แอดเวนเจอร์โฮสเทล (ร้อยละ 20) และกู้ดวันโฮสเทล (ร้อยละ 15) ตามลำดับ

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วัตถุประสงค์	ผลการศึกษา
ธัญภรณ์ เจียร นันทนา (2559)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักประเภทบูติคโฮสเทล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักประเภทบูติคโฮสเทล อำเภอหัวหิน โดยใช้ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านส่วนการตลาด	1. ปัจจัยที่มีผลด้านการตัดสินใจเลือกที่พักในงานวิจัยฉบับนี้ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านความเหมาะสมของราคา ความสะอาดและทัศนียภาพ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกและทำเลที่ตั้ง และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ 2. รายได้และระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อตัวอย่างเช่น กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยของระดับการตัดสินใจซื้อสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ
กฤษฎา ฉัฐมะ (2558)	การศึกษา รูปแบบการสร้างมูลค่าเพิ่มในการพัฒนาโครงการที่พักประเภทโฮสเทลในกรุงเทพมหานคร	เพื่อหารูปแบบการสร้างมูลค่าเพิ่มทั้งลักษณะทางกายภาพและการบริการของโฮสเทลในกลุ่มทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกัน	1. ภาพรวมของโฮสเทลในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เป็นการปรับประโยชน์ใช้สอย นิยมตั้งอยู่ในย่านพาณิชย์กรรมและเส้นทางรถไฟฟ้า ผู้เข้าพักนิยมเดินทางคนเดียว 2. การสร้างมูลค่าเพิ่มสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มตามทำเลที่ตั้ง ดังนี้ 1) ย่านธุรกิจ ส่วนมากผู้เข้าพักจะเป็นชาวเอเชีย มีพฤติกรรมชอบความเป็นส่วนตัว สามารถเพิ่มมูลค่าโดยการเพิ่มความเป็นส่วนตัวให้กับห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลางสำหรับพักผ่อน 2) ย่านท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ส่วนมากจะเป็นชาวยุโรป มีพฤติกรรมชอบการมีปฏิสัมพันธ์ สามารถเพิ่มมูลค่าโดยการออกแบบพื้นที่ส่วนกลางที่ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ 3. โดยภาพรวมด้านการสร้างมูลค่าเพิ่ม ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการบริการอย่างเป็นกันเองกับผู้เข้าพัก
อรุณี ลอม เศรฐ์ (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเขตกรุงเทพมหานคร	เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของชาวต่างชาติ และความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ที่เข้าพัก	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ ด้านที่พักและบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วัตถุประสงค์	ผลการศึกษา
ตฤณ พริ้ง ประเสริฐ, พิทักษ์ ศิริ วงศ์, ประสพชัย พสุนนท์ (2554)	การศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อการใช้ บริการที่פקแบบ เกสต์เฮาส์ บริเวณถนน ข้าวสาร	เพื่อศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อการใช้ บริการที่פקแบบ เกสต์เฮาส์บริเวณ ถนนข้าวสาร	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อ ระดับความพึงพอใจมี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และการ ควบคุมการเข้าออก 2) ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ให้ ความสำคัญเรื่องการมองหาได้ง่าย รองลงมา คือ สิ่ง อำนวยความสะดวกรอบที่פקและตู้ ATM 3) ด้านการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน ให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพ ห้องพักเป็นไปตามการขอ ได้มาตรฐานและบริการดี เหมือนที่โฆษณาไว้ 4) ปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญ เรื่องพนักงานเข้าใจในคำพูด คอยให้ความช่วยเหลือเต็มที่
ถิรวุฒิ ธนวิษ เพียรพาก (2552)	แนวทางการ ปรับตัวของ โรงแรมท้องถิ่น ระดับราคา ประหยัด : กรณีศึกษา พื้นที่ เขต กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา	เพื่อศึกษากลยุทธ์ ด้านการตลาด การ แข่งขันทางด้าน ราคา ตลอดจน ปัญหา และ แนวทางแก้ไข ปัญหาของโรงแรม	1. กลยุทธ์ด้านการตลาด เช่น ส่วนประสมทางการตลาด การวิเคราะห์สวอต การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การ วิเคราะห์คู่แข่ง และการวิเคราะห์จุดขายมีส่วนสำคัญใน การผลักดันให้โรงแรมมีอัตราการเข้าพักที่สูงขึ้น 2. นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการเข้า พักแรมมากที่สุดทั้งด้านกายภาพ การตลาด และการ บริการ 3. ปัญหาของที่พักแรมที่พบมากที่สุดในที่พักแรมราคา ประหยัดคือชื่อเสียงของตราสินค้า รองลงมาคือการ ส่งเสริมการตลาด 4. แนวทางแก้ปัญหา คือ ควรให้ความสำคัญกับการ ปรับปรุงห้องพักให้มีมาตรฐานดีขึ้น เลือกกลุ่มเป้าหมาย ให้ชัดเจนมากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ด้านการจัดการ ควรมีการแบ่งหน้าที่ให้เป็น ระบบขั้นตอนมากขึ้น
ไตรรัตน์ ฟ้าปก สิต (2543)	วิถีชีวิตและโลก ทัศน์เด็กเร่ร่อน ใน กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี บริเวณสถานี รถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)	เพื่อค้นพบสาเหตุที่ ผลักดันให้เด็ก เร่ร่อนละทิ้ง ครอบครัวและมา ใช้ชีวิตอยู่บริเวณ สถานีรถไฟกรุงเทพ เพื่อหาวิธีการ จัดการที่เหมาะสม	สถานีรถไฟกรุงเทพเป็นที่พักอาศัยของเด็กเร่ร่อนจำนวน มาก ดำรงชีวิตโดยการหาของขายหาของที่ทิ้งจากรถไฟมา กินและในบางกรณีก็ขายบริการทางเพศ การหาสถานที่ที่จะ เป็นภาระของบุคคลที่เข้ามาติดต่อ ส่วนใหญ่จะเป็น โรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ ๆ ผลการศึกษาคั้งนี้ยังพบอีกว่า โครงการอย่างไม่เป็นทางการที่ริเริ่มโดยสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ซึ่งตำรวจรถไฟได้ทำตัวเป็นครู พิสูจน์ได้ว่าป็นวิธี หนึ่งที่ได้จัดการเกี่ยวกับปัญหาเด็กเร่ร่อนอย่างได้ผล

ผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	วัตถุประสงค์	ผลการศึกษา
พรรณิ กุลสุมิ ตราวงศ์ (2526)	โครงการ ปรับปรุงและ พัฒนาที่ดิน บริเวณสถานี รถไฟกรุงเทพฯ	มุ่งเน้นศึกษาความ เป็นไปได้และทำ การออกแบบ โครงการพัฒนา ที่ดินบริเวณสถานี รถไฟกรุงเทพฯ	ที่ดินรอบข้างอาคารสถานีใช้ไม่เต็มศักยภาพ จากการ สำรวจพบโรงแรมชั้น 2 ในรัศมี 2 กิโลเมตรประมาณ 60 แห่ง ดัดแปลงจากตึกแถว มีมาตรฐานต่ำ ยกเว้นโรงแรม บางกอกเซ็นเตอร์ที่มีมาตรฐานสูง และมีความต้องการ ขยายกิจการ ผลการศึกษาด้านสถาปัตยกรรมผู้วิจัยเสนอ เป็นโครงการขนาดใหญ่ ประกอบด้วยอาคารศูนย์การค้า อาคารสำนักงานให้เช่าและโรงแรมชั้นสอง มีแนวทางการ ออกแบบโครงการโดยมุ่งเน้นถึงความต่อเนื่องของชุมชน ด้านตะวันออกและตะวันตกของอาคารสถานีรถไฟ พร้อม กับการจัดแหล่งพักผ่อนหย่อนใจริมคลองผดุงกรุงเกษม

ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 9 ฉบับ ผู้วิจัยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- 1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับย่านสถานีรถไฟกรุงเทพฯพบว่า ยังไม่มีงานเล่มใดทำการวิจัยเกี่ยวกับ
ที่พักแรมบริเวณย่านสถานีรถไฟกรุงเทพฯมาก่อน ส่วนมากจะเป็นงานวิจัยที่พักรแรมในย่านข้าวสาร
หรือ ย่านที่อยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า และย่านธุรกิจ มากไปกว่านั้นงานวิจัยที่เจาะจงไปยังย่านหัว
ลำโพงนั้นส่วนมากจะเป็นงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ และสถิติ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เก่ากว่า 20 ปีมาแล้ว
- 2) ที่พักรแรมราคาประหยัดส่วนใหญ่ เช่น โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ ส่วนมากจะนิยมตั้งอยู่
บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หรือย่านที่มีการคมนาคมสะดวก และเป็นการปรับประโยชน์
ใช้สอยจากอาคารพาณิชย์หรือตึกแถว
- 3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมในแต่ละแห่งนั้นขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และ
วัตถุประสงค์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวที่เลือกเข้าพักที่พักรแรมในอำเภอหัวหิน จะ
ให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพความสวยงามเป็นอันดับ 1 ส่วนผู้ที่เข้าพักแรมในย่านข้าวสาร
จะให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการมากที่สุด

2.3 สรุปการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถจำแนกข้อมูลที่ได้จากการศึกษาออกเป็น
3 ส่วนดังต่อไปนี้

- 1) ด้านธุรกิจที่พักรแรม พบว่า ธุรกิจที่พักรแรมเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการ ซึ่งจะต้องให้
ความสำคัญกับงานทุกส่วนเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ธุรกิจที่
พักรแรมยังสามารถจำแนกได้หลายประเภทตามเกณฑ์ โดยเกณฑ์ที่พบในการทบทวนวรรณกรรมมี 2

ประเภท คือ การจำแนกตามความหมาย และ การจำแนกตามเกณฑ์และมาตรฐาน ซึ่งการจำแนกตามความหมายสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทของแต่ละท้องถิ่น แต่จะมีลักษณะการใช้งานของที่พักแรมที่ใกล้เคียงกัน ส่วนการจำแนกตามเกณฑ์และมาตรฐานพบว่ามีการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมเท่านั้น ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานของที่พักแรมประเภทอื่น ๆ

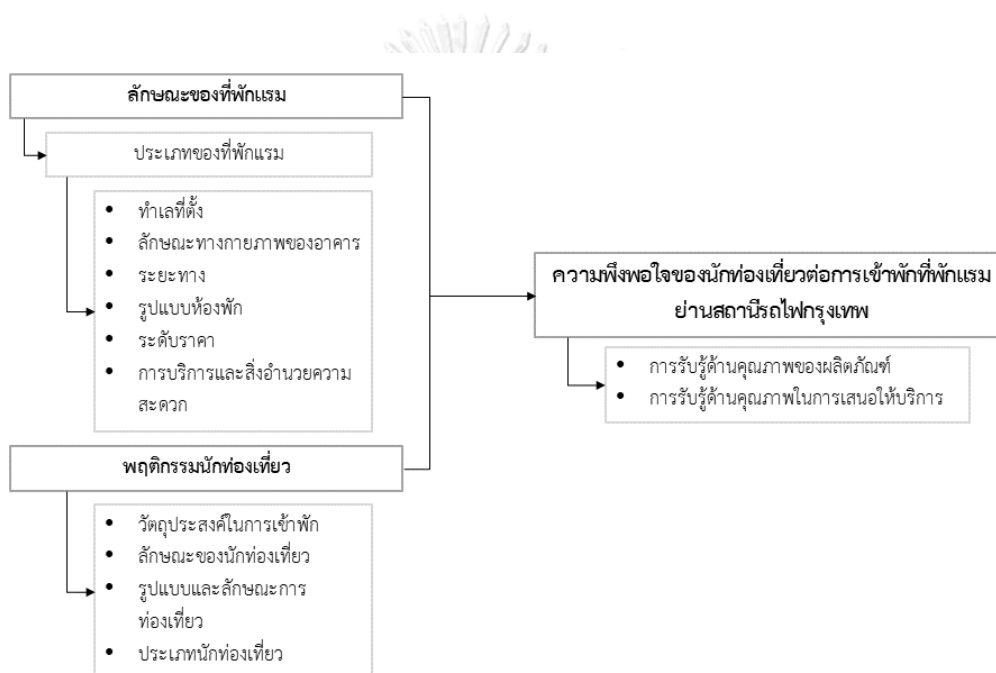
2) ด้านการตลาดที่พักแรม พบว่าอุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในโลก การตลาดในปัจจุบันนี้ด้วยเรื่องของ การตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นหลัก องค์กรต้องทำความเข้าใจผู้บริโภค สร้างคุณค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภคที่แข็งแกร่ง โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพักมี 4 ปัจจัย ซึ่งจะนำไปเป็นหลักเกณฑ์สำหรับการวิเคราะห์ในงานวิจัยฉบับนี้ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก) 2. ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย (การเข้าถึง) 3. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ความคุ้มค่า) และ 4. ปัจจัยด้านบุคลากร (การบริการและพนักงาน)

3) ด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจนักท่องเที่ยว พบว่า ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบตามความสนใจเป็นหลัก ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้เป็นหลักในการจำแนกกลุ่มนักท่องเที่ยวจากการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ความสนใจของนักท่องเที่ยวนั้นยังเป็นขั้นตอนแรกของการตัดสินใจเลือกซื้อเพื่อตอบสนองความต้องการเช่นกัน โดยจะนำไปสู่ การหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การซื้อ และพฤติกรรมหลังซื้อ สิ่งที่ตามมาหลังจากนั้น คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2) การรับรู้ด้านคุณภาพในการนำเสนอบริการ อันจะนำไปสู่เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังการใช้งาน ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนองเท่าที่หวังเอาไว้หรือเกินที่หวังไว้

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบไปด้วย ตัวแปร 3 ส่วนโดย 2 ส่วนคือ 1) ลักษณะของที่พักรแรม 2) พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ ซึ่งความพึงพอใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน ได้แก่ 1) การรับรู้ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2) การรับรู้ด้านคุณภาพในการนำเสนอบริการ ดังรูปภาพที่ 6



รูปภาพที่ 6 แผนผังแสดงกรอบแนวคิดในงานวิจัย

3.2 การเลือกพื้นที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระยะทางมาตรฐานการเดินเท้า เพื่อนำมากำหนดพื้นที่ศึกษาบริเวณสถานีรถไฟกรุงเทพ โดย Walker (2011) กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง Human Transit ว่า หากต้องเลือกมาตรฐานระยะทางในการเดินเท้า ระยะ 400 เมตรเป็นระยะที่สบายและเข้ากับคนยุโรปมากที่สุด ถึงแม้ว่าระยะ 400 เมตรจะเป็นมาตรฐานทั่วไปที่รู้จักกันดี แต่ไม่ใช่กฎที่จะต้องยอมรับทุกครั้ง นอกจากนี้ในส่วนงานวิจัยของ ศูนย์ออกแบบและพัฒนาเมือง ได้ทำการสำรวจพฤติกรรมการเดินทางของประชาชนโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 1,111 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่ง

ได้ข้อสรุปว่า ระยะทางเฉลี่ยที่ไกลที่สุดที่คนกรุงเทพฯพอใจที่จะเดินไปยังสถานที่ต่าง ๆ คือ 797.6 เมตร หรือ 9.91 นาที ในขณะที่คนญี่ปุ่นเดินได้ 820 เมตร คนอเมริกันเดินได้ 802 เมตร และคนฮ่องกงเดินได้ 600 เมตร (UDDC, 2014)

จากการศึกษาระยะทางเดินเท้ามาตรฐานของ Walker (2010) และ UDDC (2014) จะเห็นได้ว่า ระยะทางมาตรฐานของการเดินเท้าของแต่ละงานวิจัยมีระยะทางที่แตกต่างกัน แต่จะอยู่ในช่วงของ 400 – 820 เมตร ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้จะกำหนดพื้นที่อยู่ที่ 500 เมตร โดยจุดศูนย์กลางคือประตูทางเข้าออกหลักของสถานีรถไฟกรุงเทพ และเพื่อให้ครอบคลุมถึงชอยนานาซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่เกิดขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา จากการปรับประโยชน์ใช้สอยตึกแถวเก่าเป็น ร้านกาแฟ บาร์ และโรงแรมราคาประหยัด (BKKmenu, 2018) ดังรูปภาพที่ 1 บทที่ 1

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

การกำหนดประชากรในงานวิจัยฉบับนี้จะศึกษาเฉพาะที่พักแรมที่มาจากการค้นหาข้อมูลใน เว็บไซต์การท่องเที่ยว 3 เว็บไซต์เท่านั้น ได้แก่

1) Booking.com เป็นเว็บไซต์ OTA ที่น่าเชื่อถือที่สุดและได้รับความนิยมสูงสุดจากผู้ใช้งานทั่วโลกในปี 2018 ซึ่งได้ทำการจัดอันดับจากเว็บไซต์ Aelieve (2018), Dave (2018), Frommer's (2018) และ Softonic.com (2018)

2) Agoda.com เป็นเว็บไซต์เจ้าของเดียวกับ Booking.com มีจุดเด่นคือ มีความเชี่ยวชาญและเฉพาะทางในทวีปเอเชีย (Dave, 2018)

3) TripAdvisor เป็นเว็บไซต์ที่มีจุดเด่นในเรื่องของการรีวิวการเข้าพักของผู้ใช้งาน (Dave, 2018) ซึ่งรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของที่พักแรมจากเว็บไซต์พันธมิตรและนำเสนอบนเว็บไซต์ของตนเองอีกด้วย

ทั้งนี้ ไม่รวมที่พักแรมที่ไม่ตรงตามคำนิยามที่ให้ไว้ในบทที่ 1 และที่พักแรมที่พบเจอบนพื้นที่สำรวจโดยไม่ปรากฏบนเว็บไซต์

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ Bertaux (1981) ได้กล่าวไว้ว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน คือตัวเลขที่ต่ำที่สุดที่สามารถรับได้ในการทำงานวิจัยเชิงคุณภาพ สอดคล้องไปกับ Latham (2019) ที่กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะอยู่ที่ 12-15 คน เป็นอย่างต่ำ นอกจากนี้ งานวิจัยเรื่องขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์ในงานวิจัยเชิงคุณภาพของ Mason (2010) พบว่า ค่ามัธยฐานและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 28 และ 31 คน ตามลำดับ และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่พบส่วนใหญ่ คือ 20 คน และ 30 คน

จากการศึกษาพบว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้สัมภาษณ์เชิงลึกในงานวิจัยฉบับนี้มีจำนวนเท่ากับ 30 คน โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่พักรวมเฉพาะในพื้นที่สำรวจเท่านั้น ไม่รวมนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่และพักรวมนอกพื้นที่สำรวจ

3.4 กระบวนการดำเนินงานวิจัย

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยฉบับนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ และ ข้อมูลปฐมภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1) ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจที่พักรวม การตลาดสำหรับธุรกิจที่พักรวม พฤติกรรมนักท่องเที่ยว รวมถึงศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่บริเวณย่านหัวลำโพง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักรวม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับที่พักรวมราคาประหยัด

2) สืบหาที่พักแรมจากเว็บไซต์การท่องเที่ยวทั้งหมด 3 แหล่ง ได้แก่ Booking.com Agoda และ TripAdvisor ซึ่งพบที่พักแรมทั้งหมด 40 แห่ง จากนั้นรวบรวมข้อมูลทั่วไปของที่พักแรม ทำเลที่ตั้ง ราคาห้องพัก การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยมีตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ ดังตารางที่ 10 ทั้งนี้ ฤดูกาลท่องเที่ยวไม่เกี่ยวกับวันที่รวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 10 ตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์

โซน	โซน C (เยาวราช)				โซน C (เยาวราช)	
	17	18	19	17	18	19
ลำดับ	17			18	19	
ชื่อภาษาไทย	ไพรม์ โฮเทล เซ็นทรัล สเตชั่น กรุงเทพฯ			แม่ยิ้งโฮสเทล	n/a	
English Name	Prime Hotel Central Station Bangkok			Mae Ying Hostel	The Unforgotten B&B	
แหล่งข้อมูล	Booking.com	Agoda	TripAdvisor	TripAdvisor	Booking.com	Agoda
ข้อมูลและราคา						
ระยะห่างจากสถานีรถไฟหัวลำโพง	0.2 กม.	90 ม.	0.24 กม.	0.31 กม.	0.4 กม.	410 ม.
ประเภทที่พักแรม	โรงแรม	โรงแรม	โรงแรม	ที่พักแบบพิเศษ	เบดแอนด์เบรกฟาสต์	N/A
ปีที่สร้าง	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ระดับที่พัก	4 ดาว	4 ดาว	4 ดาว	2 ดาว	N/A	2 ดาวครึ่ง
จำนวนห้อง	N/A	N/A	150	N/A	N/A	N/A
ลักษณะอาคาร	อาคารสูง				อาคารพาณิชย์	
วันที่สืบค้นข้อมูลและเนวิจอร์จากผู้ใช้พัก	21 ธันวาคม 2018	22 ธันวาคม 2018	25 ธันวาคม 2018	25 ธันวาคม 2018	21 ธันวาคม 2018	22 ธันวาคม 2018
จำนวนรีวิวจากผู้เข้าพัก (คน)	3,272	1,687	989	0	124	17
พนักงาน	8.0				9.8	
การให้บริการ		8.1				9.8
คุ้มค่าเงิน	8.1	8.3			9.1	9.2
ทำเลที่ตั้ง	8.3	8.5			9.1	9.1
ความสะดวก	8.4	8.5			9.6	9.8
ความสะดวกสบาย	8.1				9.2	
ความสะดวกสบายและคุณภาพของห้องพัก		8.3				N/A
สิ่งอำนวยความสะดวก	8.0	7.9			9	8.9
อาหารเช้า	7.9				8.3	
WiFi ฟรี	6.7				9.8	
คะแนนเฉลี่ยจากผู้เข้าพัก	ดีมาก - 8.1	ดีเยี่ยม - 8.2 / 10	ดีมาก - 4.0 / 5	N/A	ดีเลิศ - 9.3	ยอดเยี่ยม - 9.3 / 10

ที่มา : การรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยจากเว็บไซต์ Booking.com Agoda และ TripAdvisor

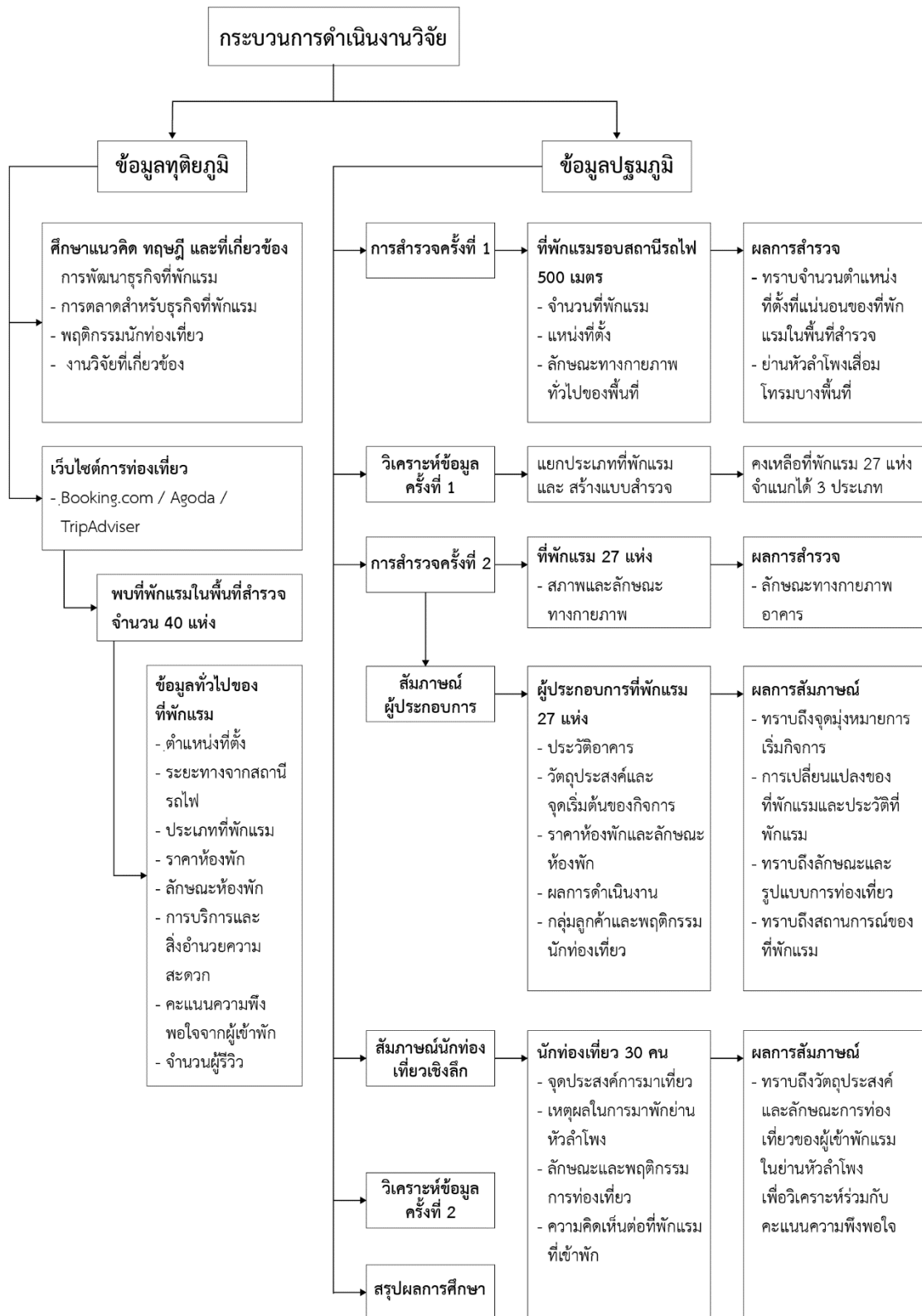
3) ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์จะเก็บข้อมูล 1 ที่พักต่อ 1 ครั้ง ไม่มีการเก็บซ้ำกัน โดยมีวันที่เก็บข้อมูลและจำนวนผู้รีวิว ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 11)

- วันที่ 20 ธันวาคม 2018 ได้จำนวนผู้รีวิวทั้งสิ้น 1,062 รีวิว
- วันที่ 21 ธันวาคม 2018 ได้จำนวนผู้รีวิวทั้งสิ้น 10,073 รีวิว
- วันที่ 22 ธันวาคม 2018 ได้จำนวนผู้รีวิวทั้งสิ้น 11,066 รีวิว
- วันที่ 24 ธันวาคม 2018 ได้จำนวนผู้รีวิวทั้งสิ้น 605 รีวิว
- วันที่ 16 มีนาคม 2019 ได้จำนวนผู้รีวิวทั้งสิ้น 301 รีวิว
- รวมทั้งสิ้น 23,109 รีวิว

ตารางที่ 11 วันที่เก็บข้อมูลและจำนวนผู้รีวิว

แบบสำรวจ เลขที่	ชื่อที่พักแรม	20 ธันวาคม 2018		21 ธันวาคม 2018		22 ธันวาคม 2018		24 ธันวาคม 2018		16 มีนาคม 2019		รวม
		Booking	Agoda	Booking	Agoda	Booking	Agoda	Booking	Agoda	Booking	Agoda	
101	โรงแรมศรีหัวลำโพง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
102	Art Hotel	-	-	-	-	-	-	-	-	157.00	144.00	
103	โรงแรมสดชื่น	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
202	เอสเค บูติก มหานคร	-	-	329.00	-	693.00	-	-	-	-	-	
203	เมโทร โฮเทล	-	-	95.00	-	22.00	-	-	-	-	-	
204	โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์	-	-	371.00	-	1,123.00	-	-	-	-	-	
302	โพรม โฮเทล เซ็นทรัล สดชื่น กรุงเทพฯ	-	-	3,272.00	-	1,687.00	-	-	-	-	-	
401	โรงแรมกรุงเกษมศรีกรุง	-	-	-	-	901.00	1,516.00	-	-	-	-	
404	โรงแรมสายสทกิจ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวมคะแนนรีวิวโรงแรม	-	-	4,067.00	-	901.00	5,041.00	-	-	157.00	144.00	
	รวมคะแนนรีวิวโรงแรมทั้งหมด	-	-	4,067.00	-	5,942.00	-	-	-	301.00	-	10,310.00
104	อินน์ สดชื่น โฮสเทล	-	-	703.00	-	-	-	-	-	-	-	
105	เกย์ ซีฟ โฮสเทล	-	-	95.00	-	-	-	-	5.00	-	-	
108	ที บูติกโฮสเทล (หัวลำโพง)	-	-	122.00	-	-	-	-	53.00	-	-	
201	แอท หัวลำโพง โฮสเทล	-	-	1,071.00	-	1,594.00	-	-	-	-	-	
205	ลอฟเทล สดชื่น โฮสเทล	-	-	402.00	-	-	-	-	547.00	-	-	
206	Rest 24 Hostel	-	-	16.00	-	12.00	-	-	-	-	-	
301	ซิค โฮสเทล บางกอก	-	-	2,087.00	-	767.00	-	-	-	-	-	
304	เฮาเวอร์ ซีเคร็ต เบส	-	-	-	-	41.00	-	-	-	-	-	
305	ดี โฮเรียนเทล	-	-	32.00	-	668.00	-	-	-	-	-	
402	2ดับเบิลยู เบด แอนด์ เบรกฟาสต์ กรุงเทพฯ	-	-	398.00	-	300.00	-	-	-	-	-	
408	ปีอป อาร์ต โฮสเทล	-	-	-	-	65.00	-	-	-	-	-	
	รวมคะแนนรีวิวโฮสเทล	-	-	4,926.00	-	3,447.00	-	605.00	-	-	-	
	รวมคะแนนรีวิวโฮสเทลทั้งหมด	-	-	4,926.00	-	3,447.00	-	605.00	-	-	-	8,978.00
106	แอท วัน อินน์ หัวลำโพง	-	-	208.00	-	540.00	-	-	-	-	-	
107	โคซี่ บางกอก เพลส	-	-	106.00	-	-	-	-	-	-	-	
303	Unforgotten B&B	-	-	124.00	-	17.00	-	-	-	-	-	
306	มาริน อินน์	-	-	196.00	-	-	-	-	-	-	-	
403	103 เบด แอนด์ บรีว	-	-	446.00	-	66.00	-	-	-	-	-	
409	La Locanda	1,061.00	-	-	-	1,054.00	-	-	-	-	-	
410	บ้านบางกอกเขาวราช	3.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวมคะแนนรีวิวเกสต์เฮาส์	1,064.00	-	1,080.00	-	1,677.00	-	-	-	-	-	
	รวมคะแนนรีวิวเกสต์เฮาส์ทั้งหมด	1,064.00	-	1,080.00	-	1,677.00	-	-	-	-	-	3,821.00
	รวม A B C	1,064.00	-	10,073.00	-	11,066.00	-	605.00	-	301.00	-	23,109.00

ที่มา : การรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยจากเว็บไซต์ Booking.com และ Agoda



รูปภาพที่ 7 แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

3.4.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1) ลงสำรวจพื้นที่ครั้งที่ 1 เพื่อตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้ง การเข้าถึง การมองเห็น และลักษณะทางกายภาพ ด้วยวิธีการจดบันทึกลงแผนที่และบันทึกภาพถ่าย หลังจากนั้นตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้งและระยะทางด้วยเว็บไซต์ Google map คงเหลือที่พักแรมทั้งหมด 27 แห่ง

2) ลงสำรวจพื้นที่ครั้งที่ 2 สัมภาษณ์ผู้จัดการที่พักแรม เพื่อสอบถามข้อมูลด้านประวัติอาคาร ราคาห้องพัก จำนวนห้องพัก รูปแบบห้องพัก การบริหารจัดการ อัตราการเข้าพัก และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว หลังจากนั้นจดบันทึกลงแบบสำรวจและบันทึกภาพถ่าย ทั้งนี้ ในงานวิจัยฉบับนี้จะใช้ราคาที่พักแรมที่มาจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็นหลัก

3) ลงสำรวจพื้นที่ครั้งที่ 3 สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวเชิงลึก เพื่อสอบถามข้อมูลด้านวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว เหตุผลในการเข้าพักแรมย่านหัวลำโพง ความแตกต่างในการเข้าพักที่ที่พักแรมแต่ละประเภท รูปแบบและพฤติกรรมกรท่องเที่ยว รวมถึงยืนยันระดับความพึงพอใจในการเข้าพักแรมพร้อมกับอธิบายเหตุผล และแสดงความคิดเห็นถึงข้อดีและข้อควรปรับปรุง โดยผู้วิจัยได้ทำการขออนุญาตเจ้าของที่พักแรมเพื่อทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่ในที่พักแรมแต่ละประเภท รวมกันจำนวน 30 คน แบ่งเป็น นักท่องเที่ยวที่พักโรงแรม 11 คน (ร้อยละ 37) พักโฮสเทล 12 คน (ร้อยละ 40) และพักเกสต์เฮาส์ 7 คน (ร้อยละ 23) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 สัดส่วนนักท่องเที่ยวที่ทำการสัมภาษณ์

ประเภทที่พักแรม	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	สัดส่วน
โรงแรม	11	37%
โฮสเทล	12	40%
เกสต์เฮาส์	7	23%
รวม	30	100%

ที่มา : ผู้วิจัย

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจำแนกประเภทที่พักแรมนั้น จะอ้างอิงจากชื่อที่พักแรมที่ทำการสำรวจทางเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อจำแนกประเภทที่พักแรมออกเป็น 3 ประเภท คือ โรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ ตามนิยามศัพท์เฉพาะที่ให้ไว้ในบทที่ 1 โดยพิจารณาลักษณะห้องพักเป็นส่วนประกอบ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การจำแนกประเภทที่พักแรมโดยผู้วิจัย

รหัสที่ ที่พักแรม	ชื่อที่พักแรม	การพิจารณาประเภทที่พักแรม		ลักษณะห้อง	สรุปโดยผู้วิจัย
		ชื่อเรียก	สัมภาษณ์		
101	โรงแรมศรีหัวลำโพง	โรงแรม	n/a	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
102	Art Hotel	โรงแรม	n/a	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
103	โรงแรม สเตชั่น	โรงแรม	n/a	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
202	เอสเค บูทิก มหานคร	โรงแรม	โรงแรม	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
203	เมโทร โฮเทล	โรงแรม	โรงแรม	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
204	โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์	โรงแรม	โรงแรม	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
302	ไพร้ม โฮเทล เซ็นทรัล สเตชั่น กรุงเทพฯ	โรงแรม	โรงแรม	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
401	โรงแรมกรุงเกษมศรีกรุง	โรงแรม	โรงแรม	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
404	โรงแรมสหสายสหกิจ	โรงแรม	n/a	ห้องส่วนตัว	โรงแรม
104	อินน์ สเตชั่น โฮสเทล	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
105	เกรย์ ซิฟ โฮสเทล	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
108	ที บูติกโฮสเทล (หัวลำโพง)	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
201	แอท หัวลำโพง โฮสเทล	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
205	ลอฟเทล สเตชั่น โฮสเทล	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
206	Rest 24 Hostel	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
301	ซิค โฮสเทล บางกอก	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องส่วนตัว	โฮสเทล
304	เอาเวอร์ ซีเคร็ต เบส	ไม่ชัดเจน	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
305	ดี โอเรียนเทล	ไม่ชัดเจน	โฮสเทล	ห้องส่วนตัว	โฮสเทล
402	2ดับเบิลยู เบดแอนด์เบรกฟาสต์ กรุงเทพฯ	บีแอนด์บี	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
408	ป๊อป อาร์ต โฮสเทล	โฮสเทล	โฮสเทล	ห้องพักรวมและส่วนตัว	โฮสเทล
106	แอท วัน อินน์ หัวลำโพง	อินน์	อินน์	ห้องส่วนตัว	เกสต์เฮาส์
107	โคซี่ บางกอก เพลส	เกสต์เฮาส์	เกสต์เฮาส์	ห้องพักรวมและส่วนตัว	เกสต์เฮาส์
303	The Unforgotten B&B	บีแอนด์บี	บีแอนด์บี	ห้องส่วนตัว	เกสต์เฮาส์
306	มาริน อินน์	อินน์	เกสต์เฮาส์	ห้องส่วนตัว	เกสต์เฮาส์
403	103 เบด แอนด์ บรีว	ไม่ชัดเจน	เกสต์เฮาส์	ห้องส่วนตัว	เกสต์เฮาส์
409	La Locanda	ไม่ชัดเจน	เกสต์เฮาส์	ห้องพักรวมและส่วนตัว	เกสต์เฮาส์
410	บ้านบางกอกเยาวราช	ไม่ชัดเจน	เกสต์เฮาส์	ห้องพักรวมและส่วนตัว	เกสต์เฮาส์

ที่มา : ผู้วิจัย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากเว็บไซต์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ค่าร้อยละ เทียบกับที่พักแรมแต่ละประเภท เพื่ออธิบายข้อมูลประเภทของที่พักแรม ทั้งนี้ ในส่วนคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่รวบรวมจากเว็บไซต์ จะนำเกณฑ์ระดับความพึงพอใจจากเว็บไซต์ Booking.com Agoda และ TripAdvisor มาพิจารณา โดยเว็บไซต์ Booking.com จำแนกไว้ทั้งหมด 5 ระดับ เว็บไซต์ Agoda จำแนกไว้ทั้งหมด 4 ระดับ และ เว็บไซต์ TripAdvisor จำแนกไว้ทั้งหมด 5 ระดับ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 เกณฑ์ระดับความพึงพอใจจากเว็บไซต์การท่องเที่ยว

Booking.com		Agoda		TripAdviser	
เกณฑ์	คะแนน	เกณฑ์	คะแนน	เกณฑ์	คะแนน
ดีเลิศ	9+	ยอดเยี่ยม	9+	ดีเลิศ	5
ดี	7 – 9	ดีเยี่ยม	8+	ดี	4+
โอเคนะ	5 – 7	ดีมาก	7+	ธรรมดา	3+
แย้	3 – 5	ดี (Good)	6+	แย้	2+
แย้มาก ๆ	1 – 3	-	-	แย้มาก	1+

ที่มา : เว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdviser

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้รับเกณฑ์จากทั้ง 3 แหล่งให้อยู่ในระดับเดียวกันเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เกณฑ์ระดับความพึงพอใจสรุปโดยผู้วิจัย

เกณฑ์	คะแนน			
	Booking.com	Agoda	TripAdviser	สรุปโดยผู้วิจัย
ดีมาก	9+	9	5 x 2 = 10	9 – 10
ดี	7 – 9	7-8	4 x 2 = 8	7 – 8
พอใช้	5 – 7	6	3 x 2 = 6	5 – 6
แย้	3 – 5	-	2 x 2 = 4	3 – 4
แย้มาก	1 – 3	-	1 x 2 = 2	1 - 2

ที่มา : จากการสรุปโดยผู้วิจัย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ ใช้การจัดกลุ่ม บันทึกลงแผนที่ พิจารณาความหนาแน่น ของที่พักแรมในพื้นที่ และวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพ เพื่ออธิบายตำแหน่งที่ตั้งของที่พักแรม ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทำเลที่ตั้งจะกำหนดให้ถนนสายหลักเป็นถนนที่เชื่อมต่อกับห้าแยกไมตรีจิตต์ ได้แก่ ถนนไมตรีจิตต์ ถนนมิตรภาพไทย-จีน ถนนพระราม 4 ถนนกรุงเกษม และซอยปรีศภา ซึ่งเป็นซอยหนึ่งของถนนข้าวหลาม รวมถึงถนนที่เชื่อมต่อกับแยกมหานคร ได้แก่ ถนนมหานคร ถนนจตุรเมือง และ ถนนพระราม 4 รวมทั้งหมด 7 สาย โดยในงานวิจัยฉบับนี้จะใช้คำว่า “ริมถนน” แทนคำว่า “ริมถนนสายหลัก” เพื่ออธิบายทำเลที่ตั้งของอาคารที่อยู่ริมถนน ดังรูปภาพที่ 8



รูปภาพที่ 8 ถนนสายหลัก กำหนดโดยผู้วิจัย

3) การวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ นำข้อมูลมาวิเคราะห์เรื่องประวัติอาคาร จัดหมวดหมู่กลุ่มอาคาร อัตราการเข้าพัก และพฤติกรรมการท่องเที่ยว

4) การวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว นำข้อมูลมาวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจของการเข้าพัก สภาพทางกายภาพ และประเภทที่พักแรมในย่านหัวลำโพง

5) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ สัมภาษณ์ และข้อมูลจากเว็บไซต์ นำข้อมูลทั้ง 3 ส่วน แยกหมวดหมู่ สรุปประเด็นสำคัญ หลังจากนั้น นำมาเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อหาความสัมพันธ์ เหตุผล และข้อสรุปของงานวิจัย

บทที่ 4

ลักษณะที่พักรถย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอลักษณะที่พักรถย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ ซึ่งจะแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วนด้วยกัน คือ 1) ประเภทที่พักรถ 2) ทำเลที่ตั้ง 3) ลักษณะทางกายภาพ และ 4) การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ประเภทของที่พักรถ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่พักภายในรัศมี 500 เมตรบริเวณรอบสถานีรถไฟกรุงเทพจากบทที่ 3 พบว่ามีที่พักทั้งหมด 27 แห่ง สามารถจำแนกตามชื่อเรียกที่ผู้ประกอบการระบุตามค่านิยามศัพท์เฉพาะในบทที่ 1 ได้ด้วยกันทั้งหมด 3 ประเภท คือ โรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ มีสัดส่วนร้อยละ 33 : 41 : 26 ตามลำดับ ซึ่งพบว่าโฮสเทลมีสัดส่วนมากที่สุด ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ประเภทที่พัก

ประเภทที่พัก	จำนวน (แห่ง)	ร้อยละ
โรงแรม	9	33
โฮสเทล	11	41
เกสต์เฮาส์	7	26
รวมทั้งสิ้น	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย

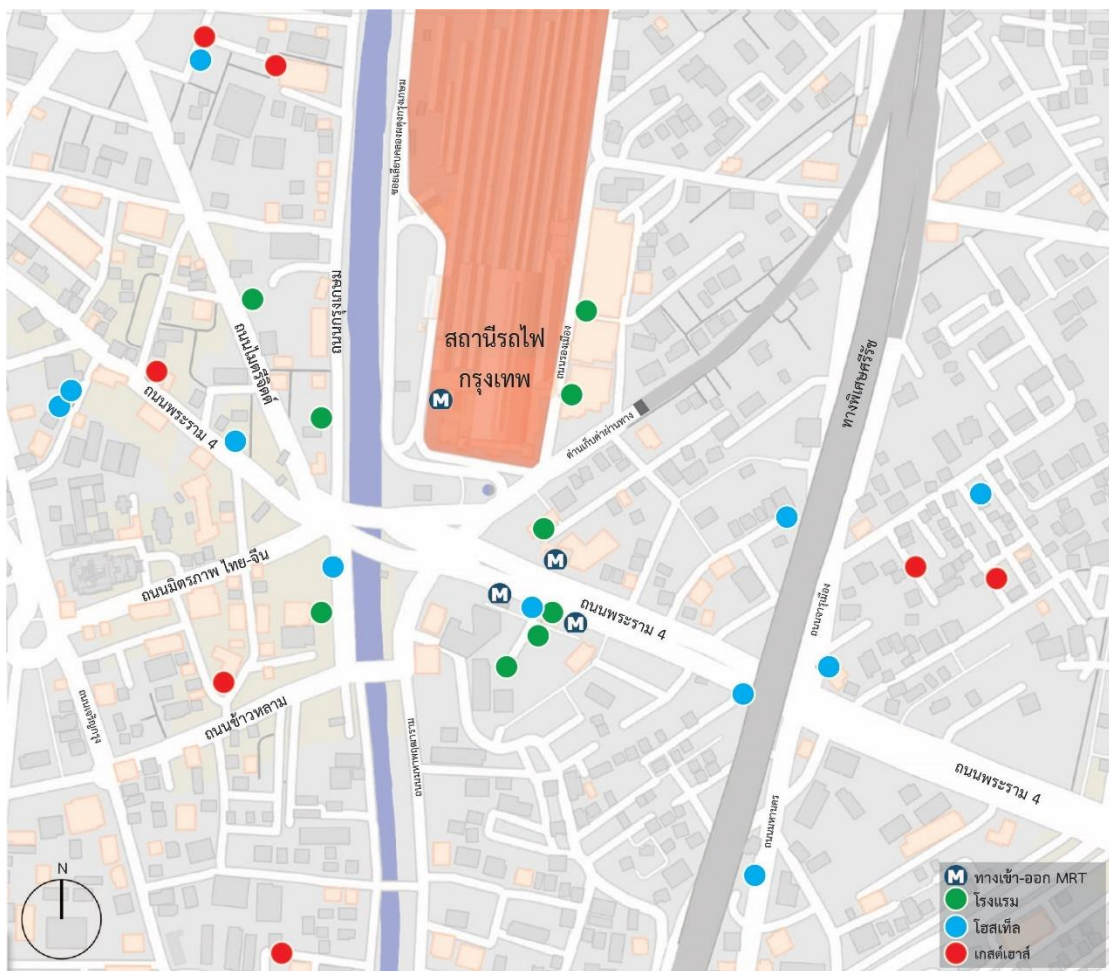
4.2 ทำเลที่ตั้ง

ข้อดีของที่พักรถที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ริมถนน คือ สามารถมองเห็นได้ง่าย เข้าถึงได้ง่าย และหาได้ง่ายกว่าที่พักรถที่ตั้งอยู่ในชุมชน จากการศึกษาพบว่าที่พักรถในย่านหัวลำโพงนั้น ส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในชุมชนมากกว่าริมถนนเล็กน้อยสัดส่วนร้อยละ 52 : 48 โดยที่โรงแรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่ริมถนน (ร้อยละ 67) ในขณะที่เกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในชุมชน (ร้อยละ 86) และโฮสเทลส่วนใหญ่ตั้งอยู่ริมถนนมากกว่าในชุมชนเล็กน้อย (ร้อยละ 55 : 45) ดังตารางที่ 17 นอกจากนี้ จากการบันทึกตำแหน่งที่ตั้งลงบนแผนที่พบว่า โรงแรมจะเป็นกลุ่มที่พักรถที่ตั้งอยู่ใกล้กับรถไฟฟ้าใต้ดินสถานีหัวลำโพง (MRT) มากที่สุดอีกด้วย ดังรูปภาพที่ 9

ตารางที่ 17 ทำเลที่ตั้ง

ประเภทที่พัก แรม	ริมถนน		ในชุมชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	6	67	3	33	9	100
โฮสเทล	6	55	5	45	11	100
เกสต์เฮาส์	1	14	6	86	7	100
รวมทั้งหมด	13	48	14	52	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย



รูปภาพที่ 9 ตำแหน่งที่ตั้งที่พักประเภทต่าง ๆ

เมื่อวิเคราะห์เรื่องระยะทางเดินเท้าจากสถานีหัวลำโพงไปยังที่พักแรมพบว่า ที่พักแรมส่วนใหญ่อยู่ในระยะ 201-400 เมตร (ร้อยละ 33) รองลงมาจะอยู่ในระยะ 401-600 เมตร (ร้อยละ 30) และ 601-800 เมตร (ร้อยละ 30) ส่วนระยะ 0-200 เมตร จะมีสัดส่วนน้อยที่สุด (ร้อยละ 7) และเป็นโรงแรมทั้งหมด อย่างไรก็ตาม โรงแรมส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในระยะ 201-400 เมตร (ร้อยละ 67) ในขณะที่

ที่โฮสเทลจะอยู่ในระยะ 401-500 เมตร (ร้อยละ 45) จากข้อสังเกตพบว่าเกสต์เฮาส์จะอยู่ไกลที่สุด และตั้งอยู่ในชุมชนเป็นส่วนใหญ่ โดยมีระยะทางมากกว่า 600 เมตร (ร้อยละ 71) ดังตารางที่ 18 จากการศึกษาอาจกล่าวได้ว่า โรงแรมมีทำเลที่ตั้งดีกว่าที่พักประเภทอื่น เนื่องจากอยู่ริมถนน สามารถมองเห็นได้ง่าย อยู่ใกล้สถานีรถไฟกรุงเทพและสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินมากที่สุด

ตารางที่ 18 ระยะทางเดินเท้า

ประเภทที่ พักแรม	ระยะที่ 1 0-200 ม.		ระยะที่ 2 201-400 ม.		ระยะที่ 3 401-600 ม.		ระยะที่ 4 601-800 ม.		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	2	22	6	67	1	11	0	0	9	100
โฮสเทล	0	0	3	27	5	45	3	27	11	100
เกสต์เฮาส์	0	0	0	0	2	29	5	71	7	100
รวมทั้งหมด	2	7	9	33	8	30	8	30	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย

4.3 ลักษณะทางกายภาพ

4.3.1 ลักษณะอาคาร

จากการศึกษาพบว่า ที่พักแรมในย่านนี้ส่วนใหญ่ร้อยละ 78 มีลักษณะทางกายภาพเป็นตึกแถว 3-5 ชั้น รองลงมาร้อยละ 15 เป็นอาคาร 5-8 ชั้น และสุดท้ายร้อยละ 7 เป็นอาคาร 11-15 ชั้น สังเกตได้ว่าที่พักแรมแต่ละประเภทเป็นตึกแถว 3-5 ชั้นมากที่สุด ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ลักษณะอาคารของที่พักแรม

ประเภทที่ พักแรม	ตึกแถว 3-5 ชั้น		อาคาร 5-8 ชั้น		อาคาร 11-15 ชั้น		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	5	56	2	22	2	22	21	78
โฮสเทล	9	82	2	18	0	0	4	15
เกสต์เฮาส์	7	100	0	0	0	0	2	7
รวมทั้งหมด	21	78	4	15	2	7	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า อาคารที่มีลักษณะทางกายภาพเป็นอาคาร 5-8 ชั้นนั้นมี 2 ประเภท คือ 1) อาคารที่สร้างขึ้นใหม่ มีระยะร่นตามกฎหมายควบคุมอาคาร 2) อาคารที่ดัดแปลง

มาจากตึกแถว มีระยะร่นไม่ตรงตามข้อกำหนดกฎหมายควบคุมอาคาร เนื่องจากสร้างหรือดัดแปลง ก่อนที่จะมีการบังคับใช้กฎหมาย ดังรูปภาพที่ 10 และ 11 ตามลำดับ



รูปภาพที่ 10 ตัวอย่างโฮสเทลที่มีลักษณะเป็นอาคาร 5-8 ชั้น ประเภทที่ 1
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปภาพที่ 11 ตัวอย่างโรงแรมที่มีลักษณะเป็นอาคาร 5-8 ชั้น ประเภทที่ 2



รูปภาพที่ 12 ตัวอย่างโรงแรม (ซ้าย) และโฮสเทล (ขวา) ที่มีลักษณะเป็นตึกแถว 3-5 ชั้น ริมนถนน



รูปภาพที่ 13 ตัวอย่างเกสต์เฮาส์ลักษณะเป็นตึกแถว 3-5 ชั้น ในชุมชน



รูปภาพที่ 14 ตัวอย่างโรงแรมที่มีลักษณะเป็นอาคาร 11-15 ชั้น

ทั้งนี้ที่พักแรมที่มีลักษณะเป็นอาคาร 11-15 ชั้น มีจำนวนทั้งหมดแค่เพียง 2 แห่งเท่านั้น คือ โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ (รูปภาพที่ 12 : ซ้าย) และ ไพร้ม โฮเทล เซ็นทรัล สเตชั่น กรุงเทพฯ (รูปภาพที่ 12 : ขวา) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7 ของที่พักแรมทั้งหมด ทั้งนี้โรงแรมทั้ง 2 แห่งจัดอยู่ในประเภทโรงแรมขนาดกลางซึ่งมีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไปแต่ไม่เกิน 300 ห้อง

4.3.2 การใช้งานอาคารก่อนเป็นที่พักแรม และระยะเวลาดำเนินการ

จากการศึกษาลักษณะการใช้งานอาคารก่อนเป็นที่พักแรมพบว่า ร้อยละ 67 มีการใช้งานเป็นที่อยู่อาศัยและพาณิชย์มาก่อน ร้อยละ 19 เคยเป็นเกสต์เฮาส์และห้องพัก ในขณะที่สัดส่วนของอาคารที่มีการใช้งานเป็นที่พักแรมตั้งแต่แรกเริ่มพบว่ามีเพียงแค่ร้อยละ 14 เท่านั้น โดยจำนวนนี้เป็นโรงแรมทั้งหมด สังเกตได้ว่าส่วนใหญ่ที่ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทต่างเป็นอาคารที่มาจากการใช้งานอื่นทั้งสิ้น (ดังตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 การใช้งานอาคารก่อนเป็นที่พักแรม และ ระยะเวลาดำเนินการ

ประเภทที่พักแรม	ที่อยู่อาศัยและพาณิชย์		เกสต์เฮาส์และห้องพัก		เป็นโรงแรมแต่แรกเริ่ม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	4	44	1	12	4	44	9	100
โฮสเทล	9	82	2	18	0	0	11	100
เกสต์เฮาส์	5	71	2	29	0	0	7	100
รวมทั้งหมด	18	67	5	19	4	14	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย

ผู้วิจัยพบว่าที่พักแรมที่มีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 10 ปี มีสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 81 ซึ่งส่วนใหญ่เริ่มดำเนินการในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ยังคงมีกลุ่มที่พักแรมที่ดำเนินการมามากกว่า 31 ปีถึงร้อยละ 19 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ในกลุ่มที่ดำเนินการไม่เกิน 10 ปีจะเป็นโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ ในขณะที่กลุ่มที่มีระยะเวลาเกิน 31 ปีจะเป็นกลุ่มโรงแรมซึ่งมีสัดส่วนเกินกว่าร้อยละ 50 ของโรงแรมทั้งหมด ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ระยะเวลาดำเนินการ

ประเภทที่พักแรม	0-2 ปี		3-6 ปี		7-10 ปี		11-30 ปี		31-40 ปี		41 ปี >		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	2	22	1	11	1	11	0	0	2	22	3	34	9	100
โฮสเทล	6	55	4	36	1	9	0	0	0	0	0	0	11	100
เกสต์เฮาส์	4	57	2	29	1	14	0	0	0	0	0	0	7	100
รวมทั้งหมด	12	44	7	26	3	11	0	0	2	7	3	11	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย

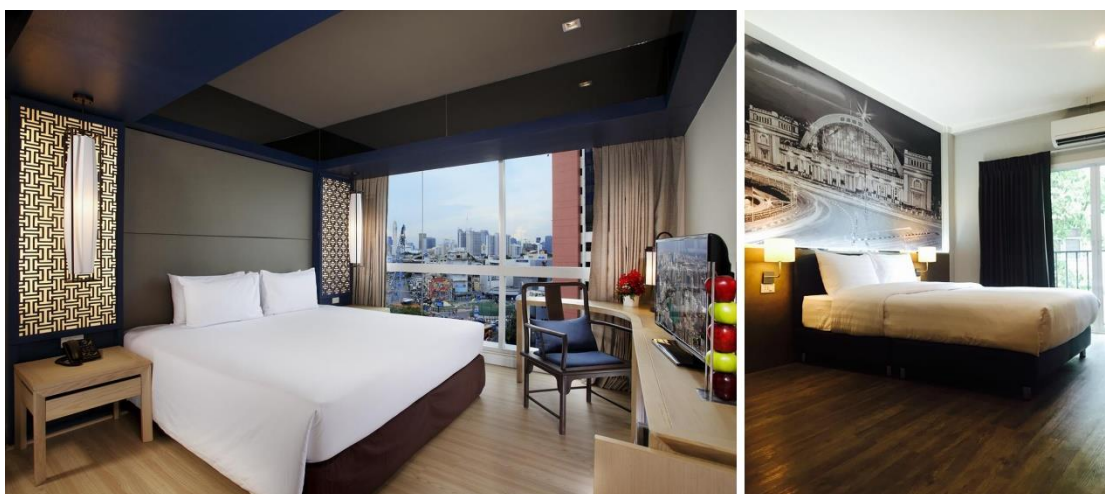
นอกจากนี้ ในกลุ่มอาคารที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 41 ปี ผู้วิจัยพบว่า มีโรงแรมแห่งหนึ่งมีอายุกว่า 70 ปี ชื่อโรงแรมศรีหัวลำโพง ซึ่งก่อนหน้านั้นเคยมีการใช้อาคารเป็นภัตตาคารมาก่อน เมื่อภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงจึงเปลี่ยนกิจการมาเป็นโรงแรม โดยเป็นการบริหารงานจากรุ่นสู่รุ่น ในปัจจุบันอาคารมีสภาพเก่าและเสื่อมโทรมอย่างมากแต่ยังคงเปิดให้บริการอยู่ ดังรูปภาพที่ 15



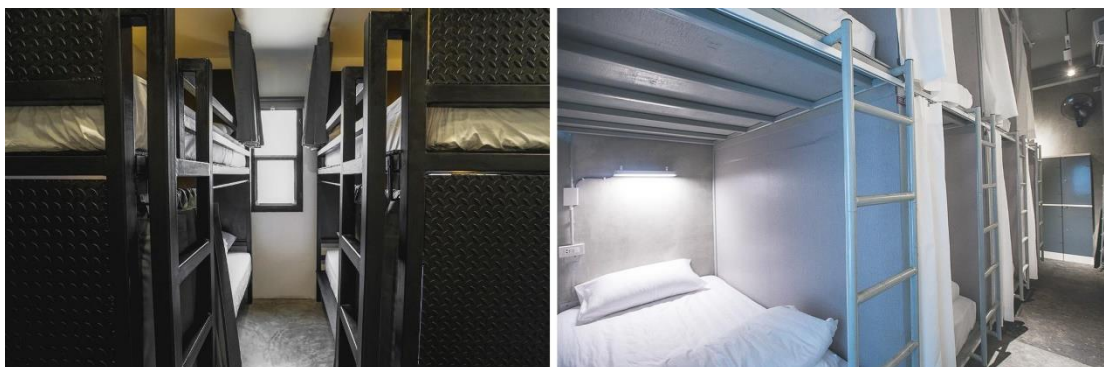
รูปภาพที่ 15 โรงแรมศรีหัวลำโพง

4.3.3 รูปแบบห้องพักและราคา

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบห้องพักของที่พักรมย่านหัวลำโพงสามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ 1) ห้องพักส่วนตัว ซึ่งมีลักษณะเป็นห้องสำหรับ 1-2 คน ไม่มีแขกผู้อื่นพักอาศัยรวมด้วย ดังรูปภาพที่ 16 ซึ่งที่พักรมบางแห่งอาจจัดให้มีห้องน้ำส่วนตัวอยู่ในห้องพักหรือไม่ก็ได้ และบางแห่งให้ใช้ห้องห้องน้ำรวม 2) ห้องพักรวม มีลักษณะเป็นห้องที่มีเตียงมากกว่า 2 เตียงขึ้นไป สามารถมีแขกผู้อื่นพักอาศัยรวมกันได้ ดังรูปภาพที่ 17 และมีห้องน้ำส่วนรวมใช้ร่วมกัน ซึ่งจะอยู่ชั้นเดียวกับห้องพักหรืออยู่รวมกันชั้นใดชั้นหนึ่งก็ได้



รูปภาพที่ 16 ห้องพักส่วนตัว



รูปภาพที่ 17 ห้องพักรวม

เมื่อวิเคราะห์เรื่องรูปแบบห้องพักรวมพบว่า ที่พักแรมบริเวณนี้มีทั้งแบบมีห้องพักรวมส่วนตัวอย่างเดียว (ร้อยละ 48) และแบบมีทั้งห้องพักรวมส่วนตัวและห้องพักรวมอยู่ในอาคารเดียวกัน (ร้อยละ 52) ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้จะพบในที่พักแรมประเภทโฮสเทลเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม เกสต์เฮาส์จะมีรูปแบบห้องพักรวมทั้งสองแบบทั้งนี้รวมกัน ผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่รูปแบบห้องน้ำจะสอดคล้องไปกับรูปแบบห้องพักรวม ซึ่งโดยส่วนใหญ่โรงแรมจะให้บริการห้องน้ำส่วนตัว แต่มีเพียงร้อยละ 11 เท่านั้นที่มีให้บริการทั้งห้องน้ำส่วนตัวและห้องน้ำรวม จากลักษณะดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบที่พักในย่านนี้มีให้เลือกทั้งแบบห้องพักรวมส่วนตัว และแบบห้องพักรวม ส่วนรูปแบบห้องน้ำเป็นไปตามรูปแบบห้องพักรวม โดยโรงแรมมักจะเป็นห้องส่วนตัว โฮสเทลเป็นแบบที่พักรวม และเกสต์เฮาส์มีทั้งแบบส่วนตัวและส่วนรวม ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 รูปแบบห้องพักรวมและราคา

ประเภทที่พัก แรม	รูปแบบห้องพักรวม						รูปแบบห้องน้ำ						รวม	
	ห้องส่วนตัว ตัวอย่างเดียว		ห้องพักรวม อย่างเดียว		มีทั้งห้องพักรวม ส่วนตัวและ รวม		ห้องน้ำส่วนตัว ตัวอย่างเดียว		ห้องน้ำรวม อย่างเดียว		มีทั้งห้องน้ำ ส่วนตัวและ รวม			
	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ	จำ นวน	ร้อย ละ
โรงแรม	9	100	0	0	0	0	8	89	0	0	1	11	9	100
โฮสเทล	0	0	0	0	11	100	0	0	0	0	11	100	11	100
เกสต์เฮาส์	4	57	0	0	3	43	2	29	0	0	5	71	7	100
รวมทั้งหมด	13	48	0	0	14	52	10	37	0	0	17	63	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย

ด้านราคาผู้วิจัยพบว่า ที่พักแรมรอบสถานีรถไฟกรุงเทพฯมีราคาค่าเช่าพักรวมเฉลี่ยต่อคืนไม่เกิน 999 บาทเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66) โดยโฮสเทลและเกสต์เฮาส์จะมีราคาอยู่ในกลุ่ม 500-900 บาท สัดส่วนร้อยละ 46 และ ร้อยละ 42 ตามลำดับ ในขณะที่โรงแรมส่วนมากจะอยู่ในกลุ่มราคาที่ต่ำกว่า

499 บาท (ร้อยละ 33) และ 1,000-1,499 บาท (ร้อยละ 33) ทั้งนี้ ในกลุ่มราคา 1,500-2,499 บาท พบว่ามีเพียงแค้โรงแรม (ร้อยละ 22) และเกสต์เฮาส์บางแห่งเท่านั้น (ร้อยละ 29) เป็นที่น่าสังเกตว่าไม่มีที่พักประเภทใดเลยที่มีราคาเฉลี่ยเกิน 2,500 บาท ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ราคาค่าเข้าพักเฉลี่ยต่อคืน

ประเภทที่พัก แรม	กลุ่มที่ 1 < 499 บาท		กลุ่มที่ 2 500 – 999 บาท		กลุ่มที่ 3 1,000 - 1,499 บาท		กลุ่มที่ 4 1,500 -2,499 บาท		กลุ่มที่ 5 2,500 บาท >		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงแรม	3	33	1	12	3	33	2	22	0	0	9	100
โฮสเทล	4	36	5	46	2	18	0	0	0	0	11	100
เกสต์เฮาส์	2	29	3	42	0	0	2	29	0	0	7	100
รวมทั้งหมด	9	33	9	33	5	19	4	15	0	0	27	100

ที่มา : ผู้วิจัย

4.4 การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

4.4.1 การบริการ

จากการศึกษาพบว่า การบริการสามารถแบ่งได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ภาษาที่พนักงานให้บริการ 2) บริการสำหรับเด็ก 3) การเดินทาง 4) ความสะอาด และ 5) แผนกต้อนรับและบริการทั่วไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านภาษาที่พนักงานให้บริการพบว่า ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทระบุไว้ว่าพนักงานให้บริการภาษาไทยและภาษาอังกฤษเป็นหลัก ทั้งนี้ มีจำนวนโรงแรมที่สามารถให้บริการภาษาต่างประเทศได้มากกว่า เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน และ ภาษาญี่ปุ่น ในขณะที่โฮสเทลและเกสต์เฮาส์มีแค่ 1-2 แห่งเท่านั้นที่ให้บริการภาษาอื่น ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การบริการ : ภาษาที่พนักงานให้บริการ

ภาษาที่พนักงานให้บริการ	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
ไทย	/	6	/	11	/	5
อังกฤษ	/	6	/	11	/	5
อื่น ๆ (ยุโรป)						
- นอร์เวย์	/	1	X	0	X	0
- ดัตช์	X	0	/	1	X	0
- สเปน	X	0	/	1	/	1
- อิตาลี	X	0	/	1	/	1
- ฝรั่งเศส	/	5	X	0	/	1
อื่น ๆ (เอเชีย)						

ภาษาที่พนักงานให้บริการ	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
- ลาว	/	1	/	1	X	0
- พม่า	X	0	X	0	/	1
- ภาษาจีน (กวางตุ้ง)	/	1	X	0	/	1
- ภาษาจีน (กลาง)	/	3	/	2	/	1
- มาเลเซีย	/	0	/	1	X	0
- ญี่ปุ่น	/	2	X	0	X	0

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

2) สำหรับการบริการสำหรับเด็กพบว่า มีโรงแรม 2 แห่งระบุว่ามีการให้บริการรับเลี้ยงเด็ก และสื่อรายการสำหรับเด็ก ในขณะที่ ที่พักแรมส่วนใหญ่ไม่มีให้บริการในส่วนนี้ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 การบริการ : บริการสำหรับเด็ก

บริการสำหรับเด็ก	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
บริการรับเลี้ยงเด็ก	/	2	X	0	/	1
สื่อสำหรับเด็ก	/	2	/	1	X	0
นันทนาการสำหรับเด็ก	X	0	/	2	X	0
การป้องกันสำหรับเด็ก	/	1	X	0	X	0

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

3) บริการด้านการเดินทางพบว่า โรงแรมและโฮสเทลมากกว่าครึ่งมีบริการทัวร์ และตัวเข้าชมสถานที่ที่น่าสนใจ รวมไปถึงบริการเรียกแท็กซี่ ทั้งนี้ บริการด้านการเดินทางอื่น ๆ เช่น บริการเช่ารถ บริการรถรับส่ง หรือจองตั๋ว มีในที่พักแรมทุกประเภทแต่จะมีเป็นส่วนน้อย ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การบริการ : บริการด้านการเดินทาง

บริการด้านการเดินทาง	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
บริการเช่ารถ	/	2	/	2	/	1
บริการรถรับส่ง	/	3	/	2	/	2
บริการรับส่งสนามบิน	/	4	/	3	/	2
บริการแท็กซี่	/	3	/	6	/	2
บริการจองตั๋วขนส่งสาธารณะ	/	3	/	4	/	3
บริการทัวร์ / ตัวเข้าชม	/	5	/	6	/	3
บริการจักรยานให้เช่า	/	2	/	3	/	1

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

4) ด้านบริการทำความสะอาดพบว่า ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทมากกว่าครึ่งระบุไว้ว่ามีบริการทำความสะอาดประจำวัน บริการซักอบรีด และบริการซักแห้ง ซึ่งโฮสเทลเป็นที่พักแรมประเภทเดียวที่มีตัวเลขของบริการซักอบรีดสูงที่สุดถึง 8 แห่ง ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 การบริการ : บริการทำความสะอาด

บริการทำความสะอาด	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
ทำความสะอาดประจำวัน	/	6	/	7	/	4
บริการซักอบรีด	/	4	/	8	/	3
บริการซักแห้ง	/	5	/	5	/	3
ซักรีดแบบบริการตนเอง	/	1	/	3	/	1
บริการซักรองเท้า	/	1	X	0	X	0

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

5) ในส่วนของแผนกต้อนรับและการบริการทั่วไปพบว่า โรงแรมและโฮสเทลมากกว่าครึ่งมีแผนกต้อนรับ 24 ชั่วโมงในขณะที่เกสต์เฮาส์มีเพียง 2 แห่ง ทั้งนี้ บริการฝากสัมภาระจะพบในที่พักแรมทุกประเภทเกินกว่าครึ่ง แต่โฮสเทลมีจำนวนมากที่สุดถึง 10 แห่ง สอดคล้องไปกับจำนวนโฮสเทลที่มีตู้เก็บของไว้ให้บริการถึง 8 แห่ง ในขณะที่โรงแรมนั้นมีเพียงแห่งเดียวและเกสต์เฮาส์ไม่มี นอกจากนี้พบว่ามีโรงแรมจำนวน 6 แห่งที่ระบุว่ามีบริการโทรปลุก ในขณะที่ที่พักแรมประเภทอื่นไม่มี ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การบริการ : แผนกต้อนรับและการบริการทั่วไป

แผนกต้อนรับและบริการทั่วไป	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
แผนกต้อนรับ 24 ชั่วโมง	/	6	/	6	/	2
เครื่องดื่มต้อนรับ	X	0	X	0	/	2
พนักงานเปิดประตู	/	1	X	0	/	1
เช็คอิน-เช็คเอาท์ด่วนพิเศษ	/	3	/	3	/	3
เช็คอิน-เช็คเอาท์ส่วนตัว	/	2	X	0	/	1
บริการเช็คอิน 24 ชั่วโมง	/	4	/	2	/	1
บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา	/	2	/	4	X	0
บริการรับฝากสัมภาระ	/	6	/	10	/	4
ตู้เก็บของ	/	1	/	8	X	0
บริการโทรปลุก	/	6	X	0	X	0
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	/	4	/	3	/	2
บริการผู้ช่วยส่วนตัว	/	1	X	0	X	0
บริการอาหารเช้า	/	3	/	4	/	1
บริการรูมเซอร์วิส	/	3	/	2	/	2
บริการส่งของซ้ำ	X	0	/	1	X	0

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

สรุปด้านการบริการ

ที่พักแรมทุกประเภทจะให้บริการภาษาหลัก คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและเดินทาง รวมไปถึง การทำความสะอาดด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการซักเสื้อผ้า รวมไปถึงการฝากสัมภาระ โรงแรมนั้นสามารถให้บริการด้านภาษาได้หลากหลายมากกว่า มีบริการสำหรับเด็กในบางแห่ง มีบริการของแผนกต้อนรับและเช็คอิน 24 ชั่วโมง รวมถึงการโทรปลุก ในส่วนของโฮสเทลพบว่า มีการบริการที่มากกว่าที่พักแรมประเภทอื่นคือ บริการเที่ยวเกี่ยวข้องกับ การฝากสัมภาระ ตู้เก็บของ และ บริการซักอบรีด ทั้งนี้ เกสต์เฮาส์มีการบริการพื้นฐานใกล้เคียงกัน

4.4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาพบว่าบริการสามารถแบ่งได้ 11 ด้าน ได้แก่ 1) อินเทอร์เน็ต 2) ที่จอดรถ 3) ผู้พิการ 4) กิจกรรมนันทนาการ 5) อาหารและเครื่องดื่ม 6) พื้นที่กลางแจ้งและทิวทัศน์ 7) ธุรกิจ 8) ห้องพัก 9) ห้องน้ำ 10) ครั้ว และ 11) สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านอินเทอร์เน็ต พบว่า ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทมีให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Wi-Fi) ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 สิ่งอำนวยความสะดวก : อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Wi-Fi)	/	6	/	10	/	7

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

2) ในส่วนของที่จอดรถพบว่า ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทมีที่จอดรถในที่พักและใกล้ที่พักไว้ให้บริการ โดยที่จอดรถของโรงแรมจะไม่มีค่าใช้จ่าย ในขณะที่ที่จอดรถของโฮสเทลและเกสต์เฮาส์จะมีทั้งแบบมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย ในส่วนของที่จอดรถสำหรับผู้พิการนั้น จะมีให้บริการเฉพาะโรงแรมและโฮสเทล นอกจากนี้ยังพบว่าโรงแรมบางแห่งต้องจอดรถริมถนน ส่วนเกสต์เฮาส์จะมีบริการนำรถไปจอดให้ อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตว่าโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ส่วนมากไม่มีที่จอดรถในอาคารตนเอง เนื่องจากมีลักษณะทางกายภาพเป็นตึกแถว 3-5 ชั้นเป็นส่วนใหญ่ จึงต้องใช้ที่จอดรถของอาคารข้างเคียง หรือจอดรถบนพื้นที่สาธารณะ ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 สิ่งอำนวยความสะดวก : ที่จอดรถ

ที่จอดรถ	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
ที่จอดรถ (ใกล้ที่พัก)	/	3	/	5	/	7
ที่จอดรถ (ในที่พัก)	/	2	/	3	/	2
ที่จอดรถ (มีค่าใช้จ่าย)	X	0	/	2	/	1
ที่จอดรถ (ฟรี)	/	1	/	1	/	1
ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ	/	2	/	2	X	1
ที่จอดรถริมถนน	/	2	X	0	X	0
บริการนำรถไปจอดให้	X	0	X	0	/	1

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ พบว่ามีเพียงโรงแรม 2 แห่งเท่านั้นที่ระบุว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ สิ่งที่มีคือที่พักที่รถเข็นสามารถเข้าได้และห้องพักที่เข้าถึงได้ด้วยลิฟต์แต่มีจำนวนน้อยเช่นเดียวกับโฮสเทล ในขณะที่ที่พักประเภทอื่นไม่มี ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 สิ่งอำนวยความสะดวก : ผู้พิการ

ผู้พิการ	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
สิ่งอำนวยความสะดวก (ผู้พิการ)	/	2	X	0	X	0
รถเข็นเข้าได้	/	3	/	2	/	1
ห้องพักเข้าถึงได้ด้วยลิฟต์	/	3	/	3	X	0

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

4) ทางด้านของกิจกรรมนันทนาการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีให้สรวายน้ำ และห้องออกกำลังกาย ให้บริการ ซึ่งพบแค่โฮสเทลและโรงแรมอย่างละ 1 แห่งเท่านั้น ในขณะที่ ร้านอาหาร ร้านกาแฟ พบในที่พักประเภททุกประเภท ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 สิ่งอำนวยความสะดวก : กิจกรรมนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการ	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
สรวายน้ำ	/	1	/	1	X	0
ห้องออกกำลังกาย	/	1	/	1	X	0
สปา อบไอน้ำ อ่างแช่น้ำร้อน	/	3	/	1	X	0
ห้องสมุด	X	0	/	4	/	2
ห้องนันทนาการ	/	1	/	3	/	1

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

5) ทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภท มีร้านอาหาร ร้านกาแฟ และสถานบริการ เช่น บาร์ และไนต์คลับ ไว้ให้บริการ ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 สิ่งอำนวยความสะดวก : อาหารและเครื่องดื่ม

อาหารและเครื่องดื่ม	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
ร้านอาหาร	/	5	/	4	/	3
ร้านกาแฟ	/	3	/	4	/	3
บาร์ และ ไนต์คลับ	/	2	/	6	/	2

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

6) ในส่วนของพื้นที่กลางแจ้งทิวทัศน์พบว่า ที่พักทั้ง 3 ประเภทมี สวนและสวนหย่อม ระเบียงและชานเรือน พื้นที่อาบแดด และทิวทัศน์ แต่จะมีเพียงแคโฮสเทลที่ระบุว่ามีระเบียงและชานเรือนรวมถึงพื้นที่อาบแดดมากที่สุด ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 สิ่งอำนวยความสะดวก : พื้นที่กลางแจ้งและทิวทัศน์

พื้นที่กลางแจ้งและทิวทัศน์	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
สวน และ สวนหย่อม	/	1	/	1	/	1
ระเบียง และ ชานเรือน	/	1	/	6	/	2
พื้นที่อาบแดด	/	2	/	4	/	1
พื้นที่ทานอาหารกลางแจ้ง	X	0	X	0	/	1
ทิวทัศน์	/	3	/	2	/	1

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

7) ทางด้านธุรกิจ พบว่า ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทมีเครื่องโทรสารและเครื่องถ่ายสำเนาเอกสารไว้ให้บริการ ซึ่งโรงแรมมีจำนวนมากที่สุดมากกว่าครึ่ง ดังตาราง 35

ตารางที่ 35 สิ่งอำนวยความสะดวก : ธุรกิจ

สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับธุรกิจ	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
ห้องประชุม/ห้องจัดเลี้ยง	/	2	/	1	X	0
โทรสาร/เครื่องสำเนาเอกสาร	/	6	/	3	/	2

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

8) ในส่วนของห้องพักพบว่า ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภท เกินกว่าครึ่งมีเครื่องปรับอากาศและระบุไว้ว่าเป็นห้องปลอดบุหรี่ ส่วนโฮสเทลจำนวน 6 แห่งระบุว่ามีห้องสำหรับครอบครัวมากกว่าโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ภายในห้องพักโรงแรมมีอุปกรณ์ชงชา มินิบาร์ ราวตากผ้า และไดร์เป่าผม

มากกว่าโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ซึ่งมีจำนวนไม่ถึงครึ่ง นอกจากนี้ โรงแรมจำนวน 5 แห่งมีน้ำดื่มให้บริการ ในขณะที่โฮสเทลและเกสต์เฮาส์มีเพียงประเภทละ 1 แห่ง และยังพบโรงแรมที่มีโทรทัศน์เคเบิลทีวี โทรศัพท์ และโต๊ะเขียนหนังสือ มากกว่าโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 สิ่งอำนวยความสะดวก : ห้องพัก

ห้องพัก	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
เครื่องปรับอากาศ	/	6	/	9	/	7
ห้องปลอดบุหรี่	/	6	/	9	/	6
ห้องสำหรับครอบครัว	/	3	/	6	/	4
ไมโครเวฟ	X	0	/	1	/	2
มินิบาร์ / สแน็กบาร์	/	3	/	1	/	2
อุปกรณ์ชงชา / กาแฟ	/	2	X	0	/	2
ราวตากผ้า	/	4	/	2	/	2
โคร์เป่าผม	/	4	/	5	/	2
พัดลม	/	2	X	0	/	1
ตู้เย็น	/	4	/	2	/	1
น้ำดื่มบรรจุขวด	/	5	/	1	/	1
กระจก	/	2	/	2	/	1
ตู้เสื้อผ้า	/	3	/	2	/	1
ผ้าปูที่นอน	/	3	/	3	/	1
โซฟา	X	0	X	0	/	1
พื้นไม้/ปาเกต์	/	3	/	1	/	1
โทรทัศน์/ดาวเทียมเคเบิล	/	5	X	0	/	1
ตู้รับภัย	/	3	/	5	/	1
ทางเข้าส่วนตัว	X	0	X	0	/	1
ห้องสำหรับคู่แต่งงาน	/	2	X	0	/	1
โทรศัพท์	/	4	X	0	X	0
โต๊ะเขียนหนังสือ	/	5	/	1	X	0
รองเท้าแตะใส่ในห้องพัก	/	1	/	1	X	0
นาฬิกาปลุก	/	1	/	1	X	0
พื้นปูพรม	X	0	/	1	X	0
พนักกระเบื้อง/หินอ่อน	X	0	/	1	X	0
ผนังเก็บเสียง	X	0	/	2	X	0
ม่านทึบแสง	X	0	/	2	X	0
เครื่องชงน้ำหนัก	X	0	/	1	X	0
โทรทัศน์จอแบน	/	5	X	0	X	0
เครื่องตรวจจับควัน	/	2	/	1	X	0
ถังดับเพลิง	X	0	/	1	X	0
ห้องปลอดสารก่อภูมิแพ้	/	1	X	0	X	0
ห้องเชื่อมถึงกัน	/	1	X	0	X	0

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

9) ในส่วนของห้องน้ำพบว่า ที่พักแรมทุกประเภทส่วนใหญ่จะเป็นห้องน้ำฝักบัว มีเพียงโรงแรมแห่งเดียวที่ระบุว่ามียางอาบน้ำ ส่วนเครื่องใช้ในห้องน้ำ กระจาดชำระ และผ้าเช็ดตัวพบในที่พักแรมทั้ง 3 ประเภท ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 สิ่งอำนวยความสะดวก : ห้องน้ำ

ห้องน้ำ	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
ฝักบัว	/	6	/	5	/	2
อ่างอาบน้ำ	/	1	X	0	X	0
กระจาดชำระ	/	6	/	5	/	3
เครื่องใช้ในห้องน้ำ	/	6	/	6	/	3
ผ้าเช็ดตัว	/	6	/	6	/	3

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

10) ทางด้านครัว พบว่า โรงแรม 4 แห่ง มีตู้เย็นในห้องพัก มี 1 แห่งที่มีตู้เย็นให้ในครัว เช่นเดียวกับเกสต์เฮาส์ ส่วนโฮสเทลไม่มี นอกจากนี้พบว่า โฮสเทล 4 แห่งมีครัวส่วนกลางให้บริการสำหรับแขก ในขณะที่เกสต์เฮาส์มี 1 แห่ง และโรงแรมไม่มีในส่วนนี้ ดังตาราง 38

ตารางที่ 38 สิ่งอำนวยความสะดวก : ครัว

ครัว	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
กาน้ำไฟฟ้า	/	2	X	0	/	1
เครื่องชงกาแฟ	X	0	X	0	/	1
เตาอบ	X	0	X	0	/	1
ไมโครเวฟ	X	0	X	0	/	1
ตู้เย็น	/	1	X	0	/	1
ครัวส่วนกลาง	X	0	/	4	/	1
เครื่องครัว	X	0	/	1	/	1
ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด	/	3	/	2	/	1
เครื่องอบผ้า	/	1	/	1	/	1
เครื่องซักผ้า	/	1	/	3	/	2
อุปกรณ์สำหรับรีดผ้า	/	1	/	2	/	1

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

11) ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปพบว่า ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทส่วนมากเป็นโรงแรมปลอดบุหรี่ และมีที่สูบบุหรี่ไว้ให้บริการ ทั้งนี้ โฮสเทล 8 แห่งมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ในขณะที่โรงแรมมีเพียง 4 แห่ง และเกสต์เฮาส์มีเพียงแห่งเดียว ในส่วนของลิฟต์พบว่าโรงแรมและโฮสเทลประเภทละ 5 แห่งมีลิฟต์ให้บริการ ส่วนเกสต์เฮาส์มีเพียงแห่งเดียว ดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 สิ่งอำนวยความสะดวก : สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป

สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป	โรงแรม (9 แห่ง)		โฮสเทล (11 แห่ง)		เกสต์เฮาส์ (7 แห่ง)	
	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)	(/) มี (X) ไม่มี	จำนวน (แห่ง)
ที่พักปลอดบุหรี่	X	0	X	0	X	0
ร้านเสริมสวย	X	0	/	1	X	0
ร้านสะดวกซื้อ	/	2	/	2	/	2
ร้านขายของที่ระลึก	X	0	/	1	X	0
ห้องพยาบาล	/	1	X	0	X	0
โรงแรมปลอดบุหรี่	/	3	/	7	/	6
พื้นที่สูบบุหรี่	/	6	/	10	/	3
เตาผิง	/	1	/	1	/	1
พื้นที่นั่งเล่น	/	3	/	7	/	3
พื้นที่รับประทานอาหาร	/	1	X	0	/	1
อนุญาตนำสัตว์เลี้ยงเข้าพัก	/	3	/	1	/	1
ตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ	/	1	/	3	X	0
ทางเข้าส่วนตัว	X	0	X	0	/	1
ลิฟต์	/	5	/	5	/	1
ตู้ถอนเงินสด/เอทีเอ็ม	/	1	/	2	X	0
ระบบ รปภ. 24 ชั่วโมง	/	4	/	8	/	1

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com, Agoda และ TripAdvisor ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

สรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมือนกัน ดังนี้ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่จอดรถใกล้ที่พัก ร้านอาหาร ร้านกาแฟ และสถานที่ที่เที่ยวกกลางคืน เครื่องปรับอากาศ ห้องปลอดบุหรี่ ห้องสำหรับครอบครัว ที่อาบน้ำฝักบัว ของใช้ในห้องน้ำ และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง มีจำนวนโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการมากกว่า บางแห่งมีสระว่ายน้ำและห้องออกกำลังกาย มีของในห้องพักให้บริการมากกว่า เช่น มินิบาร์ ตู้เย็น และทีวี ส่วนโฮสเทลนั้นจะมีพื้นที่กลางแจ้ง ตู้นินรภัย รวมไปถึง คริวส่วนกลาง และเครื่องซักผ้า ในขณะที่เกสต์เฮาส์นั้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานใกล้เคียงกับที่พักแรมประเภทอื่น

4.5 สรุปลักษณะที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

ลักษณะที่พักแรมย่านหัวลำโพงสามารถสรุปได้ว่า ที่พักแรมในย่านนี้ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ โรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ โดยโฮสเทลมีจำนวนมากที่สุด และมีอัตราการขยายตัวที่น่าสนใจ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ส่วนมากตั้งอยู่ริมถนนมากกว่าในชุมชน ในขณะที่โรงแรมเป็นที่พักแรมประเภทแรกที่เกิดขึ้นในย่านนี้มีระยะเวลาการดำเนินกิจการนานที่สุดมากกว่า 30 ปี และโรงแรมบางแห่งมีสภาพเก่ามาก ในส่วนของราคาที่พักแรมในย่านนี้มีราคาเฉลี่ยอยู่ในกลุ่ม 500-999 บาท ซึ่งมีรูปแบบ

ห้องพัก 2 ประเภท คือ 1) ห้องพักส่วนตัว พบมากในโรงแรม และ 2) ห้องพักรวม พบมากในโฮสเทล ส่วนเกสต์เฮาส์นั้นพบห้องพักทั้ง 2 รูปแบบคละกันไป

จากการศึกษาพบว่าโรงแรมมีทำเลที่ดีกว่า มีความเป็นส่วนตัวมากกว่า มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่า และมีราคาสูงกว่าที่พักประเภทอื่น เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นครอบครัวหรือเป็นหมู่คณะ ในขณะที่โฮสเทล และเกสต์เฮาส์มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นใกล้เคียงกับโรงแรม แตกต่างกันตรงที่ีมีความเป็นส่วนตัวน้อยกว่า ยืดหยุ่นมากกว่า เน้นไปในเรื่องของการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกันของผู้เข้าพัก และมีราคาที่ถูกลงกว่า สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางคนเดียวได้



บทที่ 5

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ ซึ่งจะนำเสนอเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำนวน 23,109 คนที่มีต่อที่พักแรมทั้ง 27 แห่งจากการสำรวจทางเว็บไซต์ 2) ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในย่านดังกล่าวจำนวน 30 คน

5.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการสำรวจทางเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่า คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมของที่พักแรมในย่านนี้ทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ดี (8.1 คะแนน) โดยไฮสเท็ลมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมสูงที่สุด 8.7 คะแนน รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์ 8.2 คะแนน และโรงแรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 7.5 คะแนน ทั้งนี้ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) การบริการ 2) สิ่งอำนวยความสะดวก 3) ทำเลที่ตั้ง และ 4) ความคุ้มค่าเงิน โดยภาพรวมด้านการบริการมีคะแนนสูงที่สุด 8.3 คะแนน รองลงมาเป็นด้านทำเลที่ตั้ง 8.2 คะแนน และความคุ้มค่าเงิน 8.2 คะแนน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 7.9 คะแนน ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ประเภทที่พักแรม	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว						เกณฑ์				
	1. การบริการ			2. สิ่งอำนวยความสะดวก			3.	4.	คะแนนเฉลี่ย	ดีมาก	9 - 10
	พนักงานและบริการ (10)	ความสะอาด (10)	อาหารเช้า (10)	สิ่งอำนวยความสะดวก (10)	ความสะดวกสบายและคุณภาพห้องพัก (10)	WIFI (10)	ทำเลที่ตั้ง (10)	ความคุ้มค่าเงิน (10)	คะแนนเฉลี่ย (10)	ดี	7 - 8
โรงแรม	7.6	7.5	7.6	6.9	7.1	6.8	8.4	7.4	7.5	พอใช้	5 - 6
คะแนนเฉลี่ย	7.6			6.9						แย่	3 - 4
ไฮสเท็ล	8.9	8.9	8.4	8.3	8.2	8.8	8.5	8.6	8.7	แย่มาก	1 - 2
คะแนนเฉลี่ย	8.7			8.4							
เกสต์เฮาส์	8.8	8.7	8.3	8.1	8.1	8.5	7.6	8.4	8.2		
คะแนนเฉลี่ย	8.6			8.2							
รวม	8.5	8.4	8.1	7.7	7.8	8.0	8.2	8.2	8.1		
รวมคะแนนเฉลี่ย	8.3			7.9							

ที่มา : ผู้วิจัยรวบรวมจากเว็บไซต์ Booking.com และ Agoda ระหว่างวันที่ 21-24 ธันวาคม พ.ศ. 2561

5.1.1 การบริการ

จากการศึกษาพบว่า โฮสเทลได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ 8.7 คะแนน รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์ซึ่งมีคะแนนต่ำกว่าเพียงเล็กน้อย 8.6 คะแนน ส่วนโรงแรมได้รับคะแนนเฉลี่ยในด้านนี้น้อยที่สุด 7.6 คะแนน ทั้งนี้ ความพึงพอใจด้านการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1) พนักงานและการบริการ 2) ความสะอาด และ 3) อาหารเช้า โดยโฮสเทลได้รับคะแนนในส่วนของพนักงานและการบริการ และความสะอาดสูงถึง 8.9 คะแนนมากกว่าที่พักแรมทุกประเภท รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์มีคะแนนต่ำกว่าเล็กน้อย เท่ากับ 8.8 และ 8.7 คะแนน ส่วนโรงแรมนั้นมีคะแนนต่ำที่สุด เท่ากับ 7.6 และ 7.5 คะแนน ทางด้านของอาหารเช้าพบว่า โฮสเทลยังคงได้รับความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวสูงกว่า เกสต์เฮาส์ และ โรงแรม โดยมีคะแนนเท่ากับ 8.4 8.1 และ 7.6 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่า การบริการของพนักงานและการดูแลรักษาความสะอาด เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพัก

5.1.2 สิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยของที่พักแรมในย่านนี้อยู่ในเกณฑ์ดี (7.9 คะแนน) โดยที่โฮสเทลได้รับคะแนนความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุดเท่ากับ 8.4 คะแนน รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์ 8.2 คะแนน และลำดับสุดท้ายเป็นโรงแรม 6.9 คะแนน ซึ่งโฮสเทลและเกสต์เฮาส์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ในขณะที่โรงแรมอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ 1) สิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความสะอาดสบายและคุณภาพห้องพัก และ 3) อินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (WIFI) ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นโฮสเทลได้คะแนนสูงสุด 8.3 คะแนน รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์ 8.1 คะแนน และโรงแรม 6.9 คะแนนตามลำดับ ทางด้านของความสะอาดสบายและคุณภาพห้องพักโฮสเทลยังคงได้รับคะแนนสูงสุด รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์ และโรงแรม โดยมีคะแนน 8.2 8.1 และ 7.1 ตามลำดับ ส่วนคะแนนด้าน WIFI โฮสเทลได้รับคะแนนสูงถึง 8.8 คะแนน รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์ 8.5 คะแนน และสุดท้ายเป็นโรงแรม 6.8 คะแนน ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทุกด้านของโฮสเทลและเกสต์เฮาส์จะอยู่ในเกณฑ์ดีในขณะที่โรงแรมจะอยู่ในเกณฑ์ดีและพอใช้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการดำเนินกิจการที่เปิดมานานกว่า ทำให้สภาพของห้องพักเก่า ประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพักในปัจจุบัน

5.1.3 ทำเลที่ตั้ง

ในส่วนของทำเลที่ตั้งพบว่า ที่พักแรมรอบสถานีรถไฟกรุงเทพมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดี (8.2 คะแนน) โดยที่โฮสเทลมีคะแนนมากที่สุด 8.5 คะแนน รองลงมาเป็นโรงแรมซึ่งมีคะแนนต่ำกว่า

โฮสเทลเพียงเล็กน้อย 8.4 คะแนน ลำดับสุดท้ายเป็นเกสต์เฮาส์ซึ่งมีคะแนนน้อยที่สุด 7.6 คะแนน จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ในขณะที่ความพึงพอใจด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของ โรงแรมมีคะแนนน้อยกว่าที่พักประเภทอื่น แต่ด้านทำเลที่ตั้งกลับมีคะแนนที่สูงเป็นอันดับสองรอง จากโฮสเทลเพียงเล็กน้อย เนื่องจากทำเลที่ตั้งของโรงแรมนั้นสามารถมองเห็นได้จากหน้าประตู ทางเข้าของสถานีรถไฟกรุงเทพ สามารถเข้าถึงและหาได้ง่าย เนื่องจากตั้งอยู่ริมถนน รวมถึงเป็นที่พักร วมถึงที่พักประเภทเดียวที่อยู่ใกล้กับประตูทางเข้าออกของสถานีรถไฟใต้ดินมากที่สุด ในขณะที่เกสต์เฮาส์ นั้นได้รับคะแนนในส่วนนี้ต่ำที่สุดเนื่องจากส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในชุมชน สามารถมองเห็นได้ยาก และ เข้าถึงได้ยาก ประกอบกับมีระยะทางอยู่ไกลที่สุดจากระบบขนส่งสาธารณะ ถึงแม้ว่าโฮสเทลจะไม่ได้ อยู่ใกล้สถานีรถไฟกรุงเทพและทางเข้าออกรถไฟใต้ดินมากที่สุด แต่ส่วนมากก็ยังตั้งอยู่ริมถนน ถึงแม้ว่าจะเดินไกลกว่าโรงแรม แต่ยังสามารถหาได้ง่ายกว่าเกสต์เฮาส์

5.1.4 ความคุ้มค่าเงิน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าเงินมีคะแนนเฉลี่ยของที่พักแรมทุกแห่ง อยู่ในเกณฑ์ดี (8.2 คะแนน) โดยที่โฮสเทลยังคงได้รับคะแนนสูงที่สุด 8.6 คะแนน รองลงมาเป็นเกสต์ เฮาส์ 8.4 คะแนน และลำดับสุดท้ายเป็นโรงแรม 7.4 คะแนน ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า สาเหตุที่โรงแรม ได้รับคะแนนต่ำที่สุดเนื่องมาจากราคาที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้เข้าพักได้รับ ในขณะที่โฮสเทลมีระดับราคาต่ำกว่าแต่มีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ นอกจากนี้ ถึงแม้ว่าเกสต์เฮาส์ บางแห่งจะมีราคาสูงใกล้เคียงกับโรงแรม แต่ผู้เข้าพักยังคงได้รับการบริการที่ทั่วถึงและเป็นส่วนตัว ทำให้รู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ตนเองได้จ่ายไปมากกว่าการพักในโรงแรม

5.2 ลักษณะการท่องเที่ยวและการพักรวม

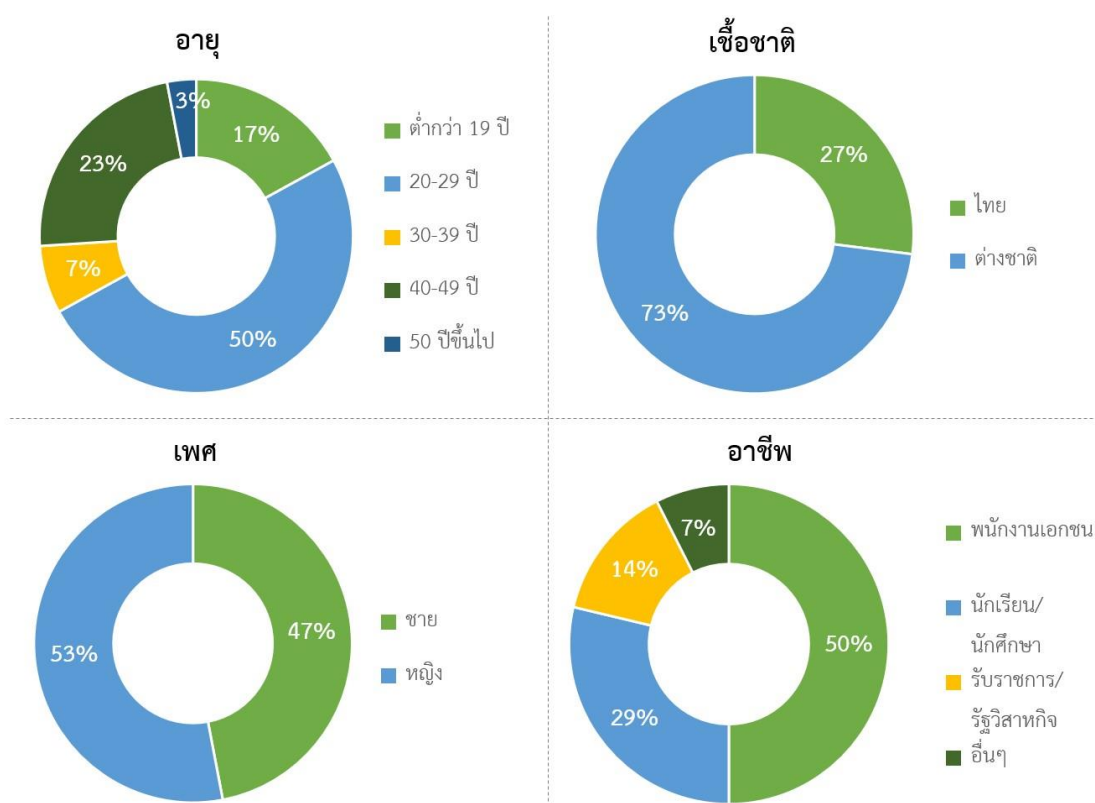
จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว 30 รายสามารถวิเคราะห์ผลเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) ลักษณะของ นักท่องเที่ยว (ลักษณะทางสังคม) 2) การท่องเที่ยวและแผนการท่องเที่ยว 3) ลักษณะการพักรวม เหตุผลในการพักรวม ข้อดีและข้อควรปรับปรุง 4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังนี้

5.2.1 ลักษณะของนักท่องเที่ยว (ลักษณะทางสังคม)

ลักษณะทางสังคมของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ 1) อายุ 2) เพศ 3) เชื้อชาติ และ 4) อาชีพ โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าพักในที่พักแรมบริเวณรอบสถานีรถไฟกรุงเทพส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 50) รองลงมาอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 23) อายุต่ำกว่า 19 ปี (ร้อยละ

17) อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 7) และ น้อยที่สุดอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 3) ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ที่ทำการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 47) โดยนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในย่านนี้เป็นชาวไทยร้อยละ 27 ที่เหลือร้อยละ 73 เป็นชาวต่างชาติ (ตารางที่ 41) ซึ่งอาชีพของผู้ที่เข้าพักในย่านนี้ร้อยละ 50 เป็นพนักงานเอกชน รองลงมาร้อยละ 29 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 14 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุดร้อยละ 7 อื่น ๆ เช่น นวดแผนไทย หรือ ไม่ระบุอาชีพ ดังรูปภาพที่ 18



รูปภาพที่ 18 ลักษณะทางสังคม

ตารางที่ 41 เชื้อชาตินักท่องเที่ยวที่ทำการสัมภาษณ์

เชื้อชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไทย	8	27
อังกฤษ	6	20
ฝรั่งเศส	4	13
อเมริกัน	3	10
อินโดนีเซีย	2	7
อิตาลี	2	7
ออสเตรเลีย	1	3
สวีต	1	3

เชื้อชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เยอรมัน	1	3
ญี่ปุ่น	1	3
มาเลเซีย	1	3
รวม	30	100

ที่มา : ผู้วิจัย

5.2.2 การท่องเที่ยวและแผนการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวและแผนการท่องเที่ยวของผู้เข้าพักแรมในย่านหัวลำโพง ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้ 1) วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว 2) เหตุผลในการเข้าพักแรม และ 3) แผนการท่องเที่ยว

5.2.2.1 วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยของนักท่องเที่ยวนั้น สามารถจำแนกได้ 5 ประการด้วยกัน คือ 1) เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อศึกษาศิลปวัฒนธรรมของประเทศไทยและประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะมีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 57) โดยจะพบในที่พักแรมทุกประเภท 2) จองที่พักแรมเพื่อรอรถไฟ (ร้อยละ 13) โดยจะพบในโรงแรมและโฮสเทล 3) มาพักผ่อน อ่านหนังสือ และช้อปปิ้ง (ร้อยละ 13) โดยจะพบในโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ 4) มาเพื่อทำธุระ หรือ ติดต่อธุรกิจ (ร้อยละ 10) โดยจะพบในโรงแรมเท่านั้น และ 5) มาเพื่อเยี่ยมญาติ หรือเยี่ยมเพื่อน (ร้อยละ 7) โดยจะพบในโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ที่มา รอรถไฟเลือกที่จะพักในโรงแรมและโฮสเทลเท่านั้น แต่ไม่พักในเกสต์เฮาส์ เนื่องจากมีระยะทางไกล จากสถานีมากที่สุด และผู้ที่มาติดต่อธุรกิจจะพักในโรงแรมอย่างเดียว ดังตารางที่ 42

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 42 วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์การท่องเที่ยว	จำนวน (คน)				ร้อยละ
	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์	รวม	
1. ท่องเที่ยวเพื่อศึกษาศิลปวัฒนธรรม	6	7	4	17	57
2. รอรถไฟ	2	2	0	4	13
3. พักผ่อน อ่านหนังสือ และช้อปปิ้ง	0	2	2	4	13
4. ทำธุระ หรือ ติดต่อธุรกิจ	3	0	0	3	10
5. เยี่ยมเพื่อน หรือ เยี่ยมญาติ	0	1	1	2	7
รวม	11	12	7	30	100

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก)

5.2.2.2 เหตุผลในการเข้าพักแรม

เหตุผลในการเลือกเข้าพักแรมพบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการเดินทางที่ ใกล้สถานีรถ และขนส่งมวลชน สะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 67) ซึ่งจะพบในที่พักแรมทุกประเภท 2) เกี่ยวกับความสะดวกสบายของทำเลที่ตั้งที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งอาหาร เจียบสงบ และไม่วุ่นวายเหมือนย่านอื่น ๆ เช่น ย่านข้าวสาร (ร้อยละ 17) ซึ่งจะพบในโฮสเทลและโรงแรม 3) สถานที่ทำธุระ เพื่อน หรือญาติ พักอาศัยอยู่ใกล้กับย่านนี้ (ร้อยละ 13) และ 4) ที่พักแรมมีราคาประหยัด (ร้อยละ 3) ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 เหตุผลในการเลือกเข้าพักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

เหตุผลในการเลือกเข้าพักแรมย่านสถานีรถไฟ กรุงเทพ	จำนวน (คน)				ร้อยละ
	โรงแรม	โฮสเทล	โรงแรม	รวม	
1. ใกล้สถานีรถไฟและขนส่งมวลชน สะดวก ในการเดินทาง	8	8	4	20	67
2. สะดวกสบาย อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และ แหล่งอาหาร เจียบสงบ ไม่วุ่นวายเหมือน ย่านอื่น ๆ เช่น ถนนข้าวสาร	0	3	2	5	17
3. สถานที่ทำธุระ เพื่อน หรือญาติ พักอาศัย อยู่ใกล้กับย่านนี้	2	1	1	4	13
4. ที่พักแรมมีราคาประหยัด	1	0	0	1	3
รวม	11	12	7	30	100

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก)

5.2.2.3 แผนการท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า แผนการท่องเที่ยวของผู้เข้าพักแรมในย่านหัวลำโพงสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้ดังนี้ 1) กลุ่มที่มีแผนการท่องเที่ยว (ร้อยละ 60) ซึ่งนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ส่วนมากจะเดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศโดยใช้รถไฟเป็นหลัก และมีการใช้ที่พักแรมในย่านนี้เป็นศูนย์กลางในการท่องเที่ยว เช่น เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดอยุธยาแบบไปเช้าเย็นกลับด้วยรถไฟ และวันรุ่งขึ้นเดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีแบบไปเช้าเย็นกลับด้วยรถไฟเช่นกัน โดยจะมีการแสดงตัวอย่างแผนการท่องเที่ยวแบบต่าง ๆ ดังรูปภาพที่ 19 2) กลุ่มที่ไม่มีแผนการท่องเที่ยว (ร้อยละ 40) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการมาทำธุระและพักผ่อน อาจจะมีการท่องเที่ยวในพื้นที่ข้างเคียง และบางส่วนท่องเที่ยวไปเรื่อย ๆ ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 แผนการท่องเที่ยว

แผนการท่องเที่ยว	จำนวน (คน)				ร้อยละ
	โรงแรม	โฮสเทล	โรงแรม	รวม	
1. มีแผนการท่องเที่ยว - เดินทางไปต่างจังหวัดด้วยรถไฟ - เดินทางไปต่างประเทศด้วยรถไฟ - เดินทางไปต่างประเทศและต่างจังหวัดด้วยรถไฟในทริปเดียวกัน โดยมี กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลาง	5	9	4	18	60
2. ไม่มีแผนการท่องเที่ยว - มาเพื่อทำธุระและพักผ่อน - เดินทางท่องเที่ยวไปเรื่อย ๆ	6	3	3	12	40
รวม	11	12	7	30	100

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก)

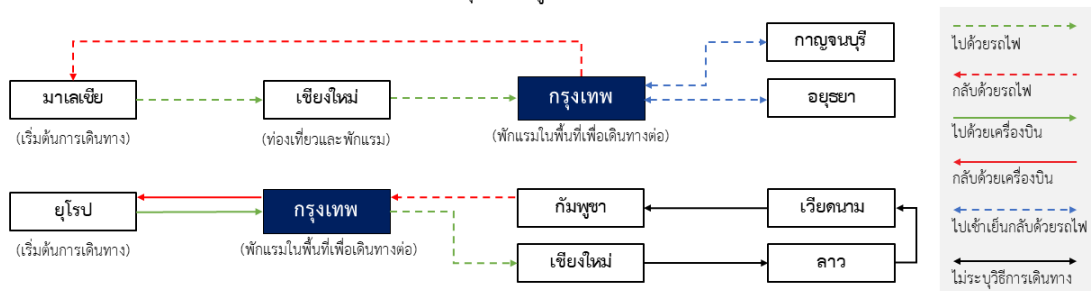
1) เดินทางไปต่างจังหวัดด้วยรถไฟพักแรมที่กรุงเทพฯ



2) พักแรมที่กรุงเทพฯและเดินทางไปต่างประเทศด้วยรถไฟ



3) เดินทางไปต่างประเทศและต่างจังหวัดด้วยรถไฟในทริปเดียวกัน โดยมีกรุงเทพฯเป็นศูนย์กลาง



รูปภาพที่ 19 แผนการท่องเที่ยว

5.2.3 ลักษณะการพักแรม เหตุผลในการพักแรม ข้อดีและข้อควรปรับปรุงของที่พักแรม

การศึกษาที่พักแรมย่านหัวลำโพง สามารถจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1) ลักษณะการพักแรม 2) เหตุผลในการพักแรม และ 3) ข้อดีและข้อควรปรับปรุงของที่พักแรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.2.3.1 ลักษณะการพักแรม

ผลการศึกษาเรื่องลักษณะการพักแรมของนักท่องเที่ยว สามารถจำแนกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) จำนวนวันที่เข้าพัก

จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในย่านนี้ส่วนใหญ่เข้าพักเป็นเวลา 2 วัน 1 คืน (ร้อยละ 56) รองลงมา 5 วัน 4 คืน (ร้อยละ 23) 3 วัน 2 คืน (ร้อยละ 17) และสุดท้าย 4 วัน 3 คืน (ร้อยละ 3) ตามลำดับ ดังตารางที่ 45 ทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลาการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวตลอดทั้งการเดินทาง เนื่องจากบางคนมีระยะเวลาการท่องเที่ยวมากกว่า 1 เดือนแต่พักอยู่บริเวณหัวลำโพงเพียงแค่ 1-2 คืนเท่านั้น

ตารางที่ 45 จำนวนวันที่เข้าพัก

จำนวนวันที่เข้าพัก		
จำนวนวัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 วัน 1 คืน	17	56
3 วัน 2 คืน	5	17
4 วัน 3 คืน	1	3
5 วัน 4 คืน	7	23
รวม	30	100

ที่มา : ผู้วิจัย

2) ค่าที่พักแรมเฉลี่ยต่อคืน

ค่าที่พักแรมที่ต่อคืนพบว่า ส่วนมากจะอยู่ในกลุ่ม 500-999 บาท (ร้อยละ 50) รองลงมาจะอยู่ในกลุ่ม 1,500-2,400 บาท (ร้อยละ 23) ต่ำกว่า 499 บาท (ร้อยละ 20) และ 1,000-1,499 บาท (ร้อยละ 7) ตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่พบนักท่องเที่ยวที่จ่ายค่าที่พักแรมเกินกว่า 2,500 บาทต่อคืน ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ค่าที่พักแรมเฉลี่ยต่อคืน

ค่าที่พักแรมเฉลี่ยต่อคืน (บาท)	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 499	6	20
500-999	15	50
1,000-1,499	2	7
1,500-2,499	7	23
2,500 ขึ้นไป	0	0
รวม	30	100

ที่มา : ผู้วิจัย

3) ลักษณะการท่องเที่ยว

ในส่วนของคุณลักษณะการท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในย่านนี้มีลักษณะการท่องเที่ยวแบบแบ็คแพ็คถึงร้อยละ 33 รองลงมาร้อยละ 23 ไม่ได้มาเพื่อท่องเที่ยวแต่เดินทางเพื่อมาติดต่อธุรกิจหรือทำธุระ ร้อยละ 20 ท่องเที่ยวเป็นครอบครัว ร้อยละ 17 ผักผ่อนหรือเยี่ยมญาติ ส่วนร้อยละ 7 เป็นกลุ่มทัวร์ ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวในย่านนี้เดินทางคนเดียวมากที่สุด ถึงร้อยละ 60 รองลงมาเป็นการเดินทาง 2 คน (ร้อยละ 36) และร้อยละ 4 เป็นการเดินทางแบบครอบครัว 3 คนขึ้นไป ดังรูปภาพที่ 20



รูปภาพที่ 20 ลักษณะการท่องเที่ยว และจำนวนผู้เดินทาง

5.2.3.2 เหตุผลในการเลือกเข้าพักที่พักรวมแต่ละประเภท

เหตุผลในการเลือกที่พักรวมแต่ละประเภทระหว่าง โรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ ในย่านนี้ จะค่อนข้างใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การเดินทางที่สะดวก มีทำเลที่ดี อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ระยะทางที่ใกล้กับสถานีรถไฟ มีราคาถูก แต่เหตุผลที่แตกต่างระหว่างที่พักรวมแต่ละประเภท คือนักท่องเที่ยวเลือกพักรวมเพราะต้องการความเป็นส่วนตัว ทั้งในเรื่องของการใช้ห้องพักรวมและสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับผู้ที่เลือกพักรวมโฮสเทลที่ไม่ต้องการใช้พื้นที่มาก สามารถใช้พื้นที่ส่วนกลางได้ เพราะต้องการพบปะผู้คนและมีเหตุผลด้านราคาเข้ามาเกี่ยวข้อง ในขณะที่เลือกเกสต์เฮาส์เพราะต้องการความรู้สึกท้องถิ่น เจียบสงบ ให้ความรู้สึกเหมือนบ้านเพื่อน ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 เหตุผลในการเลือกเข้าพักที่พักรวมแต่ละประเภท

เหตุผลในการเลือกที่พักรวม	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์
ด้านทำเลที่ตั้ง	ทำเลดี เดินทางสะดวกสบาย	ใกล้ เดินทางสะดวก	อยู่ในทำเลที่ดี
ด้านราคา	ราคาถูก	ราคาถูกกว่าโรงแรม	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีอินเตอร์เน็ต มีห้องพักรวมส่วนตัวและห้องน้ำส่วนตัว	ไม่ต้องการพื้นที่มากมาย สามารถใช้พื้นที่ส่วนกลางได้	-
ด้านบรรยากาศ	มีความเป็นส่วนตัว	เจียบสงบ ได้ความรู้สึกถึงการอยู่ร่วมกับคนในท้องถิ่น	เจียบสงบ สะดวกสบาย และสวยงาม ได้ความรู้สึกท้องถิ่น
ด้านอื่น ๆ	ประเทศไทยมีชื่อเสียงเรื่อง โรงแรมราคาประหยัดน่าเชื่อถือ	ต้องการพบปะผู้คน	รู้สึกเหมือนบ้านหรือบ้านเพื่อน

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก)

5.2.3.3 ข้อดีและข้อควรปรับปรุงของที่พักรวม

จากการศึกษาพบว่า โรงแรมมีข้อดีด้านทำเลที่ตั้ง และมีข้อควรปรับปรุงเรื่องกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ทางด้านโฮสเทลพบว่ามีข้อดีด้านทำเลที่ตั้งและความคุ้มค่าเงิน ส่วนข้อควรปรับปรุงจะเป็นเรื่องของด้านกายภาพเล็กน้อย ในส่วนของเกสต์เฮาส์พบว่า มีข้อดีเรื่องบริการและไม่พบว่ามีข้อควรปรับปรุง ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ข้อดีและข้อควรปรับปรุงของที่พักรวม

ประเภท ที่พักแรม	ข้อดี	ประเภท ข้อมูล	ข้อควรปรับปรุง	ประเภท ข้อมูล
โรงแรม	1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการตนเองได้ และมีรายการโทรทัศน์ท้องถิ่น	B	1. การดูแลรักษาและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในโรงแรม	B
	2. ใกล้สถานีรถไฟ และระบบขนส่งสาธารณะ เดินทางสะดวกสบาย	C	2. คุณภาพห้องควรจะดีกว่านี้ เนื่องจากไม่เหมาะสมกับราคา	B
	3. อยู่ใจกลางเมือง	C	3. มีเสียงดัง	E
	4. ตกแต่งสวยงาม	E	4. เตี้ยเล็กและไม่มีพัดลม	B
โฮสเทล	1. ใกล้กับสถานีรถไฟ	C	1. มีปัญหาเรื่องกายภาพที่คับแคบ เล็กน้อย	E
	2. ได้อาศัยอยู่ร่วมกับผู้คนที่ท้องถิ่น เลือกที่จะเดินบนถนนที่มีซอยเล็ก ๆ รู้สึกน่ารักและปลอดภัย	C	-	-
	3. พนักงานบริการดี สะอาด เป็นส่วนตัว	A	-	-
	4. ราคาไม่แพง	D	-	-
	5. โดยรวมนักท่องเที่ยวประทับใจ โฮสเทลเนื่องจากคุณภาพ สอดคล้องกับราคาที่จ่าย	D	-	-
	6. ตกแต่งสวยงาม	E	-	-
	7. มีคาเฟ่ให้บริการ	B	-	-
เกสต์เฮาส์	1. ตกแต่งสวยงาม	E	ไม่มีข้อควรปรับปรุง	-
	2. อยู่ใจกลางเมือง	C	-	-
	3. เป็นส่วนตัว พนักงานบริการดี สะอาด	A	-	-
	4. อาหารเช้าและกาแฟดี	A	-	-

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก)

A = การบริการ, B = สิ่งอำนวยความสะดวก, C = ทำเลที่ตั้ง, D = ความคุ้มค่าเงิน และ E = กายภาพ

กล่าวโดยสรุป ทำเลที่ตั้งเป็นเหตุผลที่ผู้เข้าพักเลือกพักเหมือนกันทั้ง 3 ประเภท และเป็นจุดเด่นที่สุดของที่พักรวมในย่านนี้ ส่วนข้อดีที่เกสต์เฮาส์และโฮสเทลแตกต่างจากโรงแรมนั้นคือการ

บริการของพนักงาน ทางด้านข้อควรปรับปรุง ส่วนมากจะพบในโรงแรม ซึ่งเป็นเรื่องของกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การดูแลรักษาอุปกรณ์ในห้องน้ำและห้องพัก เป็นต้น

5.2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้จำแนกการเปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) โรงแรม 2) โฮสเทล 3) เกสต์เฮาส์ ดังนี้

1) โรงแรม

ภาพรวมของโรงแรมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี (7.5 คะแนน) แต่มีคะแนนน้อยกว่า โฮสเทลและเกสต์เฮาส์ โดยมีคะแนนด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด (8.4 คะแนน) รองลงมาเป็นการบริการ (7.6 คะแนน) ความคุ้มค่าเงิน (7.4 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย (6.9 คะแนน) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักโรงแรม

ประเด็น วิเคราะห์	โรงแรม		
	ความพึงพอใจจากเว็บไซต์	การสัมภาษณ์	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านทำเลที่ตั้ง	8.4 คะแนน รองจากโฮสเทล แต่มากกว่าเกสต์เฮาส์	ใกล้สถานีรถไฟ อยู่ใจกลางเมือง เดินทางสะดวก เป็นเหตุผลอันดับแรก que เลือกเข้าพักในย่านนี้	ได้รับความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งสูงเป็นอันดับ 2 (8.4 คะแนน) อยู่ในเกณฑ์ดี รองจากโฮสเทล เนื่องจากเดินทางสะดวก อยู่ใกล้สถานีรถไฟ และไปตามความคาดหวัง
ด้านการบริการ	7.6 คะแนน ต่ำกว่าโฮสเทล และเกสต์เฮาส์	ไม่ได้รับการกล่าวถึง	ได้รับความพึงพอใจด้านการบริการต่ำที่สุด (7.6 คะแนน) ยังคงอยู่ในเกณฑ์ดี
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6.9 คะแนน ต่ำกว่าโฮสเทล และเกสต์เฮาส์	พึงพอใจในโทรทัศน์ที่มีเคเบิลทีวีท้องถิ่น และเครื่องซักผ้า ความเป็นส่วนตัว มีอุปกรณ์เสียหายคุณภาพห้องควรจะดีกว่านี้ และมีเสียงดัง	ได้รับคะแนนในด้านนี้ต่ำที่สุด (6.9 คะแนน) อยู่ในเกณฑ์พอใช้ ผู้เข้าพักยังคงพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ไม่พึงพอใจในเรื่องของการดูแลรักษาอุปกรณ์และคุณภาพห้องพัก

ประเด็น วิเคราะห์	โรงแรม		
	ความพึงพอใจจากเว็บไซต์	การสัมภาษณ์	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านความคุ้ม ค่าเงิน	7.5 คะแนน ต่ำกว่าโฮสเทล และเกสต์เฮาส์	โรงแรมกลุ่มราคา 1,500– 2,499 บาท ผู้เข้าพักบอกว่า จ่ายเงินเป็นจำนวนมาก สำหรับที่พักจำนวน 3 คืน แต่กลับได้แค่นี้ ส่วนใน โรงแรมกลุ่มราคา 500-999 บาท ผู้เข้าพักบอกว่า ค่อนข้างคุ้มค่านอกจากมีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่ ต้องการ และมีราคา ประหยัด	ได้รับคะแนนความคุ้มค่าเงิน (7.5 คะแนน) ต่ำกว่าโฮสเทล และเกสต์เฮาส์ แต่ยังคงอยู่ ในเกณฑ์ดี เนื่องจากยังคงมี ผู้เข้าพักที่พึงพอใจกับราคา และสิ่งที่ได้รับในกลุ่มราคา ประหยัด แต่ในขณะที่เดียวกัน ในโรงแรมที่มีราคาสูงขึ้น กลับรู้สึกไม่คุ้มค่า

ที่มา : ผู้วิจัย

2) โฮสเทล

ภาพรวมของโฮสเทลมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี (8.7 คะแนน) มีคะแนนเฉลี่ยรวมสูงที่สุดและสูงกว่าที่พักประเภทอื่นในทุก ๆ ด้าน โดยมีคะแนนด้านการบริการมากที่สุด (8.7 คะแนน) รองลงมาเป็นด้านความคุ้มค่าเงิน (8.6 คะแนน) ทำเลที่ตั้ง (8.5 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย (8.4 คะแนน) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักโฮสเทล

ประเด็น วิเคราะห์	โฮสเทล		
	ความพึงพอใจจากเว็บไซต์	การสัมภาษณ์	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านทำเลที่ตั้ง	8.5 คะแนน สูงกว่าโรงแรม และเกสต์เฮาส์	ใกล้กับสถานีรถไฟ ใกล้กับ สถานที่ทำธุระ ส่วนโฮสเทล ที่อยู่ในชุมชน ผู้เข้าพักบอก ว่า รู้สึกชอบเนื่องจากได้อยู่ ร่วมกับคนในชุมชน ได้ บรรยากาศท้องถิ่น	ได้รับคะแนนด้านทำเลที่ตั้ง (8.5 คะแนน) สูงกว่าโรงแรม และเกสต์เฮาส์ อยู่ในเกณฑ์ ดี เนื่องจากเป็นไปตามความ ต้องการในเรื่องทำเลที่ตั้งที่ ต้องการความสะดวกสบาย และบรรยากาศท้องถิ่นที่ เงียบสงบ

ประเด็น วิเคราะห์	โฮสเทล		
	ความพึงพอใจจากเว็บไซต์	การสัมภาษณ์	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านการบริการ	8.7 คะแนน สูงกว่าโรงแรม และเกสต์เฮาส์	พนักงานบริการดี อธิบายดี น่ารัก เป็นเจ้าบ้านที่ดี และ ที่พักแรมสะอาด	ได้รับคะแนนด้านการบริการ (8.7 คะแนน) สูงกว่าโรงแรม และเกสต์เฮาส์ อยู่ในเกณฑ์ ดี เนื่องจากการบริการของ พนักงานที่ดี และการดูแล รักษาความสะอาดเป็นปัจจัย สำคัญ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.4 คะแนน สูงกว่าโรงแรม และเกสต์เฮาส์	ไม่ต้องการพื้นที่ห้องพักที่ ใหญ่มาก สามารถใช้พื้นที่ ส่วนกลางได้ และมีคาเฟ่ ให้บริการ บางแห่งพบว่ามี ข้อควรปรับปรุงเรื่องความ คับแคบ	ได้รับคะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (8.4 คะแนน) สูงกว่าโรงแรม และเกสต์เฮาส์ อยู่ในเกณฑ์ ดี เนื่องจากเป็นไปตามความ คาดหวังเรื่องห้องพักที่มี ขนาดเล็กและความต้องการ ใช้พื้นที่ส่วนกลางในการ พบปะผู้คน
ด้านความคุ้มค่าเงิน	8.6 คะแนน สูงกว่าโรงแรม และเกสต์เฮาส์	มีราคาไม่แพง รักับ คุณภาพได้	ได้รับคะแนนด้านความคุ้มค่าเงิน (8.6 คะแนน) สูงกว่า โรงแรมและเกสต์เฮาส์ อยู่ใน เกณฑ์ดี เนื่องจากผู้เข้าพัก รักับคุณภาพของโฮสเทล ได้ ประกอบกับราคาที่ ไม่แพง เป็นไปตามความ คาดหวัง

ที่มา : ผู้วิจัย

3) เกสต์เฮาส์

ภาพรวมของเกสต์เฮาส์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี (8.2 คะแนน) มีคะแนนเฉลี่ยรวมเป็นอันดับสองรองลงมาจากโฮสเทลแต่สูงกว่าโรงแรม โดยมีคะแนนด้านการบริการมากที่สุด (8.6 คะแนน) รองลงมาเป็นด้านความคุ้มค่าเงิน (8.4 คะแนน) สิ่งอำนวยความสะดวก (8.2 คะแนน) และด้านทำเลที่ตั้ง (7.6 คะแนน) เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 เปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ผู้เข้าพักเกสต์เฮาส์

ประเด็น วิเคราะห์	เกสต์เฮาส์		
	ความพึงพอใจจากเว็บไซต์	การสัมภาษณ์	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านทำเลที่ตั้ง	7.6 คะแนน ต่ำกว่าโฮสเทลและโรงแรม	ตั้งอยู่ใจกลางเมือง	ได้รับคะแนนด้านทำเลที่ตั้ง (7.6 คะแนน) ต่ำกว่าโฮสเทลและโรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากยังคงตั้งอยู่ใจกลางเมือง
ด้านการบริการ	8.6 คะแนน ต่ำกว่าโฮสเทล แต่สูงกว่าโรงแรม	พนักงานบริการดี น่ารัก อธิบายดี อาหารเช้าและกาแฟอร่อย และที่พักแรมสะอาด	ได้รับคะแนนด้านการบริการ (8.6 คะแนน) ต่ำกว่าโฮสเทล แต่สูงกว่าโรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจาก ได้รับการบริการจากพนักงานอย่างดี มีอาหารเช้าและกาแฟที่อร่อย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.2 คะแนน ต่ำกว่าโฮสเทล แต่สูงกว่าโรงแรม	ไม่ได้รับการกล่าวถึงในส่วนนี้ บางส่วนบอกว่าที่พัสดูตกแต่งสวยงามและเป็นส่วนตัว	ได้รับคะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (8.2 คะแนน) ต่ำกว่าโฮสเทล แต่สูงกว่าโรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากมีความเป็นส่วนตัวและตกแต่งสวยงาม
ด้านความคุ้มค่าเงิน	8.4 คะแนน ต่ำกว่าโฮสเทล แต่สูงกว่าโรงแรม	โดยรวมค่อนข้างประทับใจมาก ๆ และสามารถเข้าใจได้ว่าไม่มีอะไรสมบูร์นแบบ	ได้รับคะแนนด้านความคุ้มค่าเงิน (8.4 คะแนน) ต่ำกว่าโฮสเทล แต่สูงกว่าโรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากประทับใจในภาพรวมของทำเลที่ตั้ง การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่มา : ผู้วิจัย

5.3 สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถจำแนกการสรุปความพึงพอใจออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 2) สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ ดังนี้

5.3.1 สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากผลสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจจากเว็บไซต์และการสัมภาษณ์ของที่พักรวมแต่ละประเภท ผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษามาสรุปรูปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ดังตารางที่ 52

ตารางที่ 52 สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ประเด็นวิเคราะห์	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านทำเลที่ตั้ง	ได้รับความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งสูงเป็นอันดับ 2 (8.4 คะแนน) อยู่ในเกณฑ์ดี รองจากโฮสเทล เนื่องจากเดินทางสะดวก อยู่ใกล้สถานีรถไฟ และไปตามความคาดหวัง	ได้รับคะแนนด้านทำเลที่ตั้ง (8.5 คะแนน) สูงกว่าโรงแรมและเกสต์เฮาส์ อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากเป็นไปตามความต้องการในเรื่องความสะดวกสบายและบรรยากาศท้องถิ่นที่เรียบง่าย	ได้รับคะแนนด้านทำเลที่ตั้ง (7.6 คะแนน) ต่ำกว่าโฮสเทลและโรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากยังคงตั้งอยู่ใจกลางเมือง	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านทำเลที่ตั้งสูงที่สุด (8.5 คะแนน) เนื่องจากเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก เช่นเดียวกับโรงแรมที่มีคะแนนรองลงมา (8.4 คะแนน) ส่วนเกสต์เฮาส์นั้นได้คะแนนน้อยที่สุด (7.6 คะแนน) อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านกายภาพ
ด้านการบริการ	ได้รับความพึงพอใจด้านการบริการต่ำที่สุด (7.6 คะแนน) ยังคงอยู่ในเกณฑ์ดี	ได้รับคะแนนด้านการบริการ (8.7 คะแนน) สูงกว่าโรงแรมและเกสต์เฮาส์ อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากบริการของพนักงานที่ดี และการดูแลรักษาความสะอาดเป็นปัจจัยสำคัญ	ได้รับคะแนนด้านการบริการ (8.6 คะแนน) ต่ำกว่าโฮสเทล แต่สูงกว่าโรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากได้รับการบริการจากพนักงานอย่างดี มีอาหารเช้าและกาแฟที่อร่อย	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านการบริการสูงที่สุด 8.7 คะแนน เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการบริการของพนักงานและความสะอาด เช่นเดียวกับเกสต์เฮาส์ที่มีคะแนนรองลงมา (8.6 คะแนน) ส่วนโรงแรมมีคะแนนเป็นอันดับสุดท้าย (7.6 คะแนน)

ประเด็น วิเคราะห์	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ได้รับคะแนนในด้านนี้ ต่ำที่สุด (6.9 คะแนน) อยู่ในเกณฑ์พอใช้ ผู้ เข้าพักยังคงพึงพอใจ ในสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ไม่พึง พอใจในเรื่องของการ ดูแลรักษาอุปกรณ์ และคุณภาพห้องพัก	ได้รับคะแนนด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก สูงกว่าโรงแรมและ เกสต์เฮาส์ อยู่ใน เกณฑ์ดี เนื่องจาก เป็นไปตามความ คาดหวังเรื่องห้องพัก ที่มีขนาดเล็กและ ความต้องการใช้พื้นที่ ส่วนกลางในการ พบปะผู้คน	ได้รับคะแนนด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก (8.2 คะแนน) ต่ำกว่า โฮสเทล แต่สูงกว่า โรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากมีความเป็น ส่วนตัว และตกแต่ง สวยงาม	โฮสเทลได้รับคะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุด (8.4 คะแนน) รองลงมาเป็น เกสต์เฮาส์ 8.2 คะแนน เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ เข้าพัก ในขณะที่โรงแรม ถึงแม้ว่าจะมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สามารถ ตอบโจทย์ลูกค้าได้แต่ ยังคงมีอุปกรณ์ที่ชำรุด เสียหาย คะแนนในส่วน นี้จึงน้อยที่สุด (6.9 คะแนน)
ด้านความ คุ้มค่าเงิน	ได้รับคะแนนความคุ้ม ค่าเงิน(7.5 คะแนน) ต่ำว่าโฮสเทลและ เกสต์เฮาส์ แต่ยังคง อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากยังคงมีผู้เข้า พักที่พึงพอใจกับราคา และสิ่งที่ได้รับในกลุ่ม ราคาประหยัด แต่ใน ขณะเดียวกันใน โรงแรมที่มีราคาสูงขึ้น กลับรู้สึกไม่คุ้มค่า	ได้รับคะแนนด้าน ความคุ้มค่าเงิน (8.6 คะแนน) สูงกว่า โรงแรมและเกสต์ เฮาส์ อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากผู้เข้าพักรับ กับคุณภาพของโฮส เทลได้ ประกอบกับ ราคาที่ไม่แพง เป็นไป ตามความคาดหวัง	ได้รับคะแนนด้าน ความคุ้มค่าเงิน (8.4 คะแนน) ต่ำกว่าโฮส เทล แต่สูงกว่า โรงแรม อยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจาก ประทับใจ ในภาพรวมของทำเล ที่ตั้ง การบริการและ สิ่งอำนวยความสะดวก	โฮสเทลได้รับคะแนน ความคุ้มค่าเงินสูงสุด (8.6 คะแนน) เนื่องจากมี ราคาไม่แพงตอบรับกับ ความคาดหวัง ส่วน เกสต์เฮาส์มีคะแนน รองลงมา (8.4 คะแนน) โดยผู้เข้าพักพึงพอใจใน ภาพรวมของการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนโรงแรมนั้น ได้คะแนนน้อยที่สุด (7.5 คะแนน) เนื่องจากไม่พึง พอใจในราคาและ คุณภาพที่ได้รับเท่าที่ควร

ที่มา : ผู้วิจัย

5.3.2 สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมในย่านนี้สามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเด็นสำคัญ ตามหมวดหมู่ของความพึงพอใจ ดังนี้ 1) ด้านทำเลที่ตั้ง 2) ด้านการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านความคุ้มค่าเงิน ดังตารางที่ 53

ตารางที่ 53 สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

ประเด็นวิเคราะห์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	ลักษณะทางกายภาพ การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	สรุปโดยผู้วิจัย
ด้านทำเลที่ตั้ง	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านทำเลที่ตั้งสูงสุด (8.5 คะแนน) เนื่องจากเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก เช่นเดียวกับโรงแรมที่มีคะแนนรองลงมา (8.4 คะแนน) ส่วนเกสต์เฮาส์นั้นได้คะแนนน้อยที่สุด (7.6 คะแนน) อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านกายภาพ	โรงแรมร้อยละ 67 อยู่ริมถนนและใกล้สถานีรถไฟกรุงเทพมากที่สุด (201-400 ม.) รองลงมาโฮสเทลร้อยละ 45 มีระยะทาง 401-600 ม. ตั้งอยู่ทั้งริมถนนและในชุมชน (ร้อยละ 55 : 45) ในขณะที่เกสต์เฮาส์ร้อยละ 71 ตั้งอยู่ไกลจากสถานีรถไฟมากที่สุด (601-800 ม.) มองเห็นและหาได้ยากเนื่องจากร้อยละ 86 ตั้งอยู่ในชุมชน	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านทำเลที่ตั้งสูงสุด (8.5 คะแนน) เป็นไปตามวัตถุประสงค์การเข้าพัก เป็นที่น่าสังเกตว่า โรงแรมนั้นได้คะแนนในส่วนนี้รองจากโฮสเทล (8.4 คะแนน) เนื่องจากมีระยะทางใกล้สถานีรถไฟมากที่สุด (201-400 ม.) และร้อยละ 67 ตั้งอยู่ริมถนนสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้ง่าย ในขณะที่เกสต์เฮาส์ถึงแม้ว่าผู้เข้าพักจะพึงพอใจในทำเลที่ตั้งที่อยู่ในกลางเมือง แต่ได้คะแนนในส่วนนี้น้อยที่สุด (7.6 คะแนน) เนื่องจากมีระยะทางไกลที่สุดและเข้าถึงได้ยาก เนื่องจากอยู่ในชุมชนเป็นส่วนใหญ่
ด้านการบริการ	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านการบริการสูงสุด 8.7 คะแนน เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการบริการของพนักงานและความสะอาด เช่นเดียวกับ	โรงแรมสามารถให้บริการด้านภาษาได้หลากหลายมากกว่า มีบริการเป็นส่วนตัวมากกว่า ส่วนโฮสเทลพบว่ามีบริการที่เกี่ยวข้องกับ การ	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านการบริการสูงสุด 8.7 คะแนน เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการบริการของพนักงานและความสะอาด รวมไปถึงมี

ประเด็น วิเคราะห์	ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว	ลักษณะทางกายภาพ การ บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	สรุปโดยผู้วิจัย
	เกสต์เฮาส์ที่มีคะแนน รองลงมา (8.6 คะแนน) ส่วน โรงแรมมีคะแนนเป็นอันดับ สุดท้าย (7.6 คะแนน)	ฝากสัมภาระ (10 แห่ง) ตู้เก็บ ของ (8 แห่ง) และ บริการซัก อบรีด (8 แห่ง) ทั้งนี้ เกสต์ เฮาส์มีการบริการพื้นฐาน คล้ายกับที่พักแรมอื่น ๆ เช่น รถรับส่งและทำความสะอาด	บริการที่ตอบโจทย์ผู้เข้าพักได้ มากกว่าที่พักแรมประเภท อื่นๆ เช่น การฝากสัมภาระ ตู้ เก็บของ และบริการซักอบรีด ซึ่งเกสต์เฮาส์มีการบริการที่ ใกล้เคียงแต่อาจจะไม่ เทียบเท่าโฮสเทลและได้ คะแนนรองลงมา (8.6 คะแนน) ส่วนโรงแรมได้รับ คะแนนในด้านนี้น้อยที่สุด (7.6 คะแนน) ถึงแม้ว่าจะมี การบริการที่เป็นส่วนตัว มากกว่าก็ตาม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกสูงสุด (8.4 คะแนน) รองลงมาเป็น เกสต์เฮาส์ 8.2 คะแนน เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นไปตามความ คาดหวังของผู้เข้าพัก ในขณะที่ ที่โรงแรมถึงแม้ว่าจะมีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่ สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้แต่ ยังคงมีอุปกรณ์ที่ชำรุด เสียหาย คะแนนในส่วนนี้จึง น้อยที่สุด (6.9 คะแนน)	โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าที่พักแรม ประเภทอื่น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ บางแห่งมีสระว่ายน้ำและห้อง ออกกำลังกาย มีของใน ห้องพักให้บริการมากกว่า ส่วนโฮสเทลนั้นจะมีพื้นที่ กลางแจ้ง ตู้นิรภัย รวมไปถึง ครัวส่วนกลาง และเครื่องซัก ผ้าบริการตนเอง ในขณะที่ เกสต์เฮาส์นั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐานใกล้เคียง กับที่พักแรมประเภทอื่น	โฮสเทลได้รับคะแนนด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกสูงสุด (8.4 คะแนน) เนื่องจากมีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่เป็นไป ตามความต้องการของผู้เข้า พักที่เน้นการใช้พื้นที่ ส่วนกลาง รวมไปถึงมีสิ่ง อำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น อุปกรณ์ในห้องน้ำ เช่นเดียวกับโรงแรม ในขณะที่ ที่โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่หลากหลายมากกว่า มีอุปกรณ์ และเครื่องใช้ ส่วนตัวมากกว่า แต่กลับได้ คะแนนในส่วนนี้น้อยที่สุด (6.9 คะแนน) เนื่องจาก โรงแรมบางแห่งไม่ได้ บำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน ส่วนเกสต์

ประเด็น วิเคราะห์	ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว	ลักษณะทางกายภาพ การ บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	สรุปโดยผู้วิจัย
			<p>เฮาส์มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้เข้าพัก เช่นเดียวกับที่พักแรมประเภทอื่น เป็นที่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว และได้คะแนนรองลงมาจากโฮสเทล (8.2 คะแนน)</p>
<p>ด้านความคุ้มค่าเงิน</p>	<p>โฮสเทลได้รับคะแนนความคุ้มค่าเงินสูงสุด (8.6 คะแนน) เนื่องจากมีราคาไม่แพงตอบรับกับความคาดหวัง ส่วนเกสต์เฮาส์มีคะแนนรองลงมา (8.4 คะแนน) โดยผู้เข้าพักพึงพอใจในภาพรวมของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนโรงแรมนั้นได้คะแนนน้อยที่สุดเนื่องจากไม่พึงพอใจในราคาและคุณภาพที่ได้รับเท่าที่ควร</p>	<p>ภาพรวมที่พักแรมร้อยละ 66 มีราคาไม่เกิน 999 บาท รองลงมาร้อยละ 19 มีราคาอยู่ในกลุ่ม 1,000 – 1,499 บาท โดยจะพบเฉพาะในโรงแรมและโฮสเทล ลำดับสุดท้ายร้อยละ 15 มีราคา 1,500 – 2,499 บาทโดยจะพบเพียงแคในโรงแรมและเกสต์เฮาส์เท่านั้น</p>	<p>โฮสเทลได้รับคะแนนความคุ้มค่าเงินสูงสุด (8.6 คะแนน) ส่วนใหญ่มีราคาไม่เกิน 999 บาท สอดคล้องไปกับความต้องการของผู้เข้าพัก รวมถึงมีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจ เช่นเดียวกับเกสต์เฮาส์ที่มีคะแนนรองลงมา (8.4 คะแนน) ถึงแม้ว่าจะมีเกสต์เฮาส์บางกลุ่มที่มีราคาสูงใกล้เคียงกับโรงแรม (1,500 – 2,499 บาท) ทั้งนี้ โรงแรมได้รับคะแนนในด้านนี้น้อยที่สุด (7.5 คะแนน) ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจกับราคาที่จ่ายและคุณภาพที่ได้รับ</p>

ที่มา : ผู้วิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรม รวมถึงลักษณะทางกายภาพ ทำให้ผู้วิจัยเห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและลักษณะทางกายภาพ ทั้งนี้ ประเภทที่พักแรมที่พึงพอใจสูงสุด คือ โฮสเทล เนื่องจากมีราคาประหยัด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มีการบริการที่ดี คุ้มค่าเงิน ซึ่งจะนำไปสู่บทสรุปรวมกันในบทที่ 6 ต่อไป

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาของงานวิจัยชี้ให้เห็นถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ของลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมแต่ละประเภท ที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมแต่ละประเภท การเลือกที่พักรวมถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักแรม จากนั้นจะนำข้อมูลมาอภิปรายผลการศึกษาร่วมกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำเสนอข้อค้นพบสำคัญ และเสนอข้อเสนอแนะในงานวิจัยตามลำดับ

6.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาที่สำคัญแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ประเภท และลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ 2) ลักษณะทางสังคม และการเลือกที่พักรักของนักท่องเที่ยว 3) ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าพักในที่พักแรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ โดยมีผลสรุปดังต่อไปนี้

6.1.1 ประเภท และลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมย่านหัวลำโพง

ผลการศึกษาประเภทและลักษณะทางกายภาพของที่พักแรมย่านหัวลำโพงสามารถสรุปผลการศึกษาได้ทั้งหมด 5 ประเด็นด้วยกัน ดังนี้

1) ประเภทที่พักแรม และทำเลที่ตั้ง

บริเวณรัศมี 500 เมตรรอบสถานีรถไฟกรุงเทพ มีที่พักแรมทั้งหมด 27 แห่ง สามารถแบ่งได้ทั้งหมด 3 ประเภท ซึ่งโฮสเทลมีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 41) รองลงมาเป็นโรงแรม (ร้อยละ 33) และเกสต์เฮาส์ (ร้อยละ 26) ตามลำดับ ที่พักแรมในย่านนี้ตั้งอยู่ในชุมชนมากกว่าริมถนนร้อยละ 52 : 48 ทั้งนี้ โรงแรมร้อยละ 67 อยู่ริมถนนและใกล้สถานีรถไฟกรุงเทพและประตูทางเข้าออกสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินมากที่สุด (201-400 ม.) รองลงมาโฮสเทลร้อยละ 45 มีระยะทาง 401-600 ม. ตั้งอยู่ทั้งริมถนนและในชุมชน (ร้อยละ 55 : 45) ในขณะที่เกสต์เฮาส์ร้อยละ 71 ตั้งอยู่ไกลจากสถานีรถไฟมากที่สุด (601-800 ม.) มองเห็นและหาได้ยากเนื่องจากร้อยละ 86 ตั้งอยู่ในชุมชน ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 สรุปผลเรื่องทำเลที่ตั้ง

ภาพรวม	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์
ตั้งอยู่ในชุมชนมากกว่าริมถนน ร้อยละ 52 : 48 ส่วนมากมีระยะทางห่างจากสถานีรถไฟ 201-400 ม. (ร้อยละ 33)	ร้อยละ 67 อยู่ริมถนนเป็นส่วนใหญ่ อยู่ใกล้สถานีรถไฟมากที่สุด (201-400 ม.)	ตั้งอยู่ริมถนนมากกว่าในชุมชน ร้อยละ 55 : 45 มีระยะทางไกลรองลงมาจากรีโรงแรม (401-600 ม.)	ร้อยละ 86 ตั้งอยู่ในชุมชน ส่วนมากมีระยะทางไกลจากสถานีรถไฟมากที่สุด (601-800 ม.)

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมที่ตารางที่ 16 - 18)

2) ลักษณะทางกายภาพ

ที่พักแรมในย่านนี้ร้อยละ 78 มีลักษณะเป็นตึกแถว 3-5 ชั้น รองลงมาร้อยละ 15 เป็นอาคาร 5-8 ชั้น สดท้ายร้อยละ 7 เป็นอาคาร 11-15 ชั้น ด้านระยะเวลาการดำเนินการพบว่า ที่พักแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 81 เริ่มดำเนินการในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนมากที่สุดในช่วง 2 ปีหลัง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโฮสเทล นอกจากนี้ยังมีที่พักแรมที่ดำเนินการมากกว่า 31 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 19) ซึ่งเป็นโรงแรมทั้งหมด โดยโรงแรมที่เปิดกิจการมานานที่สุดมีอายุมากกว่า 70 ปี และปัจจุบันยังคงเปิดให้บริการอยู่ ทั้งนี้ ที่พักแรมในย่านนี้ร้อยละ 67 เคยมีการใช้อาคารเป็นที่อยู่อาศัยเชิงพาณิชย์มาก่อน ร้อยละ 19 เคยมีการใช้งานเป็นหอพักหรือเกสต์เฮาส์ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็นโรงแรม มีเพียงร้อยละ 14 เท่านั้น ที่สร้างเป็นโรงแรมมาตั้งแต่แรก ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 สรุปผลเรื่องลักษณะทางกายภาพ

ประเด็น	ภาพรวม	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์
ลักษณะทางกายภาพ	ร้อยละ 78 เป็นตึกแถว 3-5 ชั้น	ส่วนใหญ่เป็นตึกแถว 3-5 ชั้น (ร้อยละ 56) บางส่วนเป็นอาคาร 5-8 ชั้น (ร้อยละ 22) และ อาคาร 11-15 ชั้น (ร้อยละ 22)	ส่วนใหญ่เป็นตึกแถว 3-5 ชั้น (ร้อยละ 82) ที่เหลือเป็นอาคาร 5-8 ชั้น (ร้อยละ 18)	ทั้งหมดเป็นตึกแถว 3-5 ชั้น (ร้อยละ 100)
ระยะเวลาดำเนินการ	ร้อยละ 81 มีระยะเวลาดำเนินการในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ในขณะที่ร้อยละ 19 ดำเนินการมากกว่า 31 ปี	ร้อยละ 44 เริ่มดำเนินการในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ในขณะที่ร้อยละ 56 ดำเนินการมากกว่า 31 ปีขึ้นไป	ร้อยละ 100 เริ่มดำเนินการในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา แต่มีจำนวนมากที่สุดในช่วง 2 ปี	ร้อยละ 100 เริ่มดำเนินการในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนมากที่สุดในช่วง 2 ปีเช่นกัน แต่น้อยกว่าโฮสเทล
การใช้อาคารก่อนเป็นที่พักแรม	ร้อยละ 67 เคยเป็นที่อยู่อาศัยเชิงพาณิชย์ ร้อยละ 19 ตัดแปลงมาจากเกสต์เฮาส์และหอพัก มีเพียงร้อยละ 14 ที่เป็นโรงแรมตั้งแต่แรก	ร้อยละ 44 เคยเป็นที่อยู่อาศัยเชิงพาณิชย์ ร้อยละ 12 เคยเป็นเกสต์เฮาส์ และร้อยละ 44 เป็นโรงแรมตั้งแต่แรก	ร้อยละ 82 เคยเป็นที่อยู่อาศัยเชิงพาณิชย์ ร้อยละ 18 เคยเป็นหอพัก	ร้อยละ 71 เคยเป็นที่อยู่อาศัยเชิงพาณิชย์ ร้อยละ 29 เคยเป็นหอพัก

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมที่ตารางที่ 19 - 21)

3) รูปแบบห้องพักและราคา

รูปแบบห้องพักมีทั้งหมด 2 แบบ คือ ห้องพักรวมและห้องพักส่วนตัว ในส่วนของราคาเฉลี่ยต่อคืนพบว่าร้อยละ 66 มีราคาไม่เกิน 999 บาท รองลงมาร้อยละ 19 มีราคาอยู่ในกลุ่ม 1,000 – 1,499 บาท โดยจะพบเฉพาะในโรงแรมและโฮสเทล ลำดับสุดท้ายร้อยละ 15 มีราคา 1,500 – 2,499 บาทโดยจะพบเพียงแคในโรงแรมและเกสต์เฮาส์เท่านั้น ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 สรุปผลเรื่องรูปแบบและราคาห้องพัก

สรุปผล	ภาพรวม	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์
รูปแบบห้องพัก	มีห้องพัก 2 ประเภท คือ ห้องพักรวมและห้องพัก ส่วนตัว	เป็นห้องพักส่วนตัวร้อยละ 100 แต่มีร้อยละ 11 ที่ เป็นห้องน้ำรวม	ใน 1 อาคารมีทั้งห้องพัก รวมและห้องพักส่วนตัว รวมถึงห้องน้ำส่วนตัวและ ห้องน้ำรวม	มีทุกแบบคละกัน
ราคาห้องพัก	ส่วนใหญ่ร้อยละ 66 มี ราคาไม่เกิน 999 บาท	มีทุกระดับราคา ร้อยละ 33 มีราคาไม่เกิน 499 บาท และ 1,000-1,499 บาท ราคาสูงที่สุดอยู่ใน กลุ่ม 1,500-2,499 บาท (ร้อยละ 22)	ส่วนใหญ่ร้อยละ 46 อยู่ใน กลุ่มราคา 500-999	ส่วนใหญ่ร้อยละ 42 อยู่ใน กลุ่มราคา 500-999 แต่มี ร้อยละ 29 ที่มีราคาอยู่ใน กลุ่มราคาสูงสุด เช่นเดียวกับโรงแรม (1,500-2,499 บาท)

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมที่ตารางที่ 22 และ 23)

4) การบริการ

ที่พักแรมทุกประเภทจะให้บริการภาษาหลัก คือ ภาษาไทยและอังกฤษ มีบริการด้านการเดินทาง เช่น การจองตั๋วท่องเที่ยว และจองรถรับส่ง รวมไปถึงบริการด้านความสะดวก เช่น การทำความสะอาดประจำวัน และการซักอบรีด มีการบริการทั่วไป เช่น การฝากสัมภาระ สิ่งที่แตกต่างกันคือ โรงแรมนั้นสามารถให้บริการด้านภาษาได้หลากหลายมากกว่า มีบริการสำหรับเด็กในบางแห่ง มีบริการของแผนกต้อนรับและเช็คอิน 24 ชั่วโมง รวมถึงการโทรปลุก ในส่วนของโฮสเทลพบว่าการบริการที่มากกว่าที่พักรวมประเภทอื่นอย่างเห็นได้ชัด คือ บริการที่เกี่ยวข้องกับการฝากสัมภาระ (10 แห่ง) ตู้เก็บของ (8 แห่ง) และ บริการซักอบรีด (8 แห่ง) ทั้งนี้ เกสต์เฮาส์มีการบริการพื้นฐานคล้ายกับที่พักแรมอื่น ๆ เช่น รถรับส่งและทำความสะอาด ดังตารางที่ 57

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 57 สรุปผลเรื่องการบริการ

ภาพรวม	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์
ที่พักแรมมีการบริการพื้นฐาน ใกล้เคียงกัน เช่น พนักงาน ให้บริการภาษาไทยและ อังกฤษ บริการด้านการ เดินทาง และบริการด้านความ สะอาด	มีพนักงานที่ให้บริการด้าน ภาษาหลากหลายมากกว่าที่พักรวม ประเภทอื่น โรงแรม 2 แห่งมีบริการรับเลี้ยงเด็ก และ 6 แห่งมีบริการโทรปลุก	มีการบริการซักอบรีดมากที่สุด ถึง 8 แห่ง และ 10 แห่งระบุว่า มีการบริการฝากสัมภาระ และ 8 แห่งมีตู้เก็บของมากกว่าที่ พักรวมประเภทอื่น	มีการบริการพื้นฐานคล้ายกับที่ พักรวมประเภทอื่น ๆ เช่น บริการด้านการเดินทาง และ บริการด้านความสะดวก

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมที่ตารางที่ 24 - 28)

5) สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมือนกัน ดังนี้ อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ที่จอดรถใกล้ที่พัก ร้านอาหาร ร้านกาแฟ และสถานที่เที่ยวกว้างขวาง เครื่องปรับอากาศ ห้องปลอดบุหรี่ ห้องสำหรับครอบครัว ที่อาบน้ำฝักบัว ของใช้ในห้องน้ำ และระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าที่พักแรมประเภทอื่น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ บางแห่งมีสระว่ายน้ำและห้องออกกำลังกาย มีของในห้องพักให้บริการมากกว่า เช่น มินิบาร์ ตู้เย็น และเคเบิลทีวี ส่วนโฮสเทลนั้นจะมีพื้นที่กลางแจ้ง ตู้นิตริภัย รวมไปถึง ครูว์ ส่วนกลาง และเครื่องซักผ้า ในขณะที่เกสต์เฮาส์นั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานใกล้เคียงกับที่พักแรมประเภทอื่น ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 สรุปผลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวม	โรงแรม	โฮสเทล	เกสต์เฮาส์
ที่พักแรมทั้ง 3 ประเภทมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่วนใหญ่ไม่มีที่จอดรถในอาคาร ของใช้ในห้องน้ำ รวมถึงมีร้านอาหาร คาเฟ่ และบาร์ ให้บริการ	มีโรงแรม 2 แห่งที่ระบุว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ มากกว่าครึ่งมีเครื่องโทรสารและเครื่องสำเนาเอกสารให้บริการ รวมถึง มีโทรทัศน์ เคเบิลทีวี โทรศัพท์ และโต๊ะเขียนหนังสือ	โฮสเทลระบุว่ามีระเบียงและชานเรือนรวมถึงพื้นที่อาบน้ำแดดมากที่สุด และ โฮสเทล 4 แห่งมีครัวส่วนกลาง และเครื่องซักผ้าให้บริการสำหรับแขก	มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานคล้ายกับที่พักแรมประเภทอื่น ๆ เช่น ของใช้ในห้องน้ำ และมี 1 แห่งที่มีครัวส่วนกลาง

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมที่ตารางที่ 20 - 39)

6.1.2 ลักษณะทางสังคม และการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาเรื่อง ลักษณะทางสังคม และการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ทั้งหมด 3 ประเด็นด้วยกัน ดังนี้

1) ลักษณะทางสังคม

นักท่องเที่ยวเข้าพักแรมในย่านนี้จากการสัมภาษณ์ส่วนมากมีอายุ 20 -29 ปี (ร้อยละ 50) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายสัดส่วน 53 : 47 เป็นชาวต่างชาติร้อยละ 73 เป็นชาวไทยร้อยละ 27 สามารถจำแนกวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวได้ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1.1) มาท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม (ร้อยละ 57)

1.2) รอรถไฟ (ร้อยละ 13)

1.3) พักผ่อน อ่านหนังสือ และช้อปปิ้ง (ร้อยละ 13)

1.4) ทำธุระ หรือ ติดต่อธุรกิจ (ร้อยละ 10)

1.5) เยี่ยมเพื่อน หรือ เยี่ยมญาติ (ร้อยละ 7)

2) การเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวย่านหัวลำโพง

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลในการเลือกพักย่านหัวลำโพงของนักท่องเที่ยวมี 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

- 2.1) ใกล้สถานีรถไฟและขนส่งมวลชน (ร้อยละ 67)
- 2.2) อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 17)
- 2.3) ใกล้สถานที่ทำธุระ (ร้อยละ 13)
- 2.4) ที่พักแรมมีราคาประหยัด (ร้อยละ 3)

ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ร้อยละ 56 เข้าพักจำนวน 2 วัน 1 คืน และมีค่าใช้จ่ายที่พักแรมอยู่ที่ประมาณ 500-999 บาทต่อคืน (ร้อยละ 50) และเดินทางคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) โดยสามารถจำแนกแผนการท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ 1) กลุ่มที่มีแผนการท่องเที่ยว (ร้อยละ 60) ซึ่งนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ส่วนมากจะเดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศโดยใช้รถไฟเป็นหลัก และมีการใช้ที่พักแรมในย่านนี้เป็นศูนย์กลางในการท่องเที่ยว และ 2) กลุ่มที่ไม่มีแผนการท่องเที่ยว (ร้อยละ 40) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการมาทำธุระและพักผ่อน มีการท่องเที่ยวในพื้นที่ข้างเคียง และบางส่วนท่องเที่ยวไปเรื่อย ๆ

3) เหตุผลในการเลือกเข้าพักที่พักรวมแต่ละประเภท

เหตุผลในการเลือกเข้าพักแรมระหว่าง โรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ ใกล้เคียงกันในเรื่องของการทำเลที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบของย่านหัวลำโพง แต่เหตุผลที่แตกต่างระหว่างที่พักแรมแต่ละประเภท คือ

- 3.1) นักท่องเที่ยวเลือกพักโรงแรมเพราะต้องการความเป็นส่วนตัว ทั้งในเรื่องของการใช้ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2) นักท่องเที่ยวเลือกพักโฮสเทลเพราะต้องการพบปะผู้คนและมีเหตุผลด้านราคาเข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่ต้องการใช้พื้นที่มาก สามารถใช้พื้นที่ส่วนกลางได้
- 3.3) นักท่องเที่ยวเลือกพักเกสต์เฮาส์เพราะต้องการบรรยากาศท้องถิ่น เงียบสงบ และให้ความรู้สึกเหมือนพักอาศัยอยู่บ้านเพื่อน

6.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับลักษณะที่พักแรมในย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

จากการศึกษาพบว่าภาพรวมของที่พักแรมในย่านนี้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี 8.1 คะแนน โดยได้รับคะแนนด้านการบริการมากที่สุด 8.3 คะแนน รองลงมาเป็นด้านทำเลที่ตั้ง 8.2

คะแนน ความคุ้มค่าเงิน 8.2 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 8.1 คะแนนตามลำดับ ซึ่งโฮสเทลได้รับคะแนนเฉลี่ยรวมสูงสุด (8.7 คะแนน) รองลงมาเป็นเกสต์เฮาส์ (8.2 คะแนน) และโรงแรม (7.5 คะแนน) เป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจในโรงแรมอันดับต้นๆ คือ ด้านทำเลที่ตั้ง (8.4 คะแนน) รองลงมาเป็นด้านการบริการ (7.6 คะแนน) ด้านความคุ้มค่าเงิน (7.4 คะแนน) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (6.9 คะแนน) ตามลำดับ ทางด้านโฮสเทลพบว่า ปัจจัยอันดับแรกเป็นด้านการบริการ (8.7 คะแนน) รองลงมาเป็นด้านความคุ้มค่าเงิน (8.6 คะแนน) ด้านทำเลที่ตั้ง (8.5 คะแนน) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (8.4 คะแนน) ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยสองอันดับแรกของเกสต์เฮาส์เป็นด้านการบริการ (8.6 คะแนน) และด้านความคุ้มค่าเงิน (8.4 คะแนน) เช่นเดียวกับโฮสเทลต่างกันตรงที่ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับที่ 3 (8.2 คะแนน) และด้านทำเลที่ตั้งเป็นลำดับสุดท้าย (7.6 คะแนน) ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรม

ประเภทที่พักแรม	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ			
	โรงแรม	ทำเลที่ตั้ง	การบริการ	ความคุ้มค่าเงิน
	8.4 คะแนน	7.6 คะแนน	7.4 คะแนน	6.9 คะแนน
โฮสเทล	การบริการ	ความคุ้มค่าเงิน	ทำเลที่ตั้ง	สิ่งอำนวยความสะดวก
	8.7 คะแนน	8.6 คะแนน	8.5 คะแนน	8.4 คะแนน
เกสต์เฮาส์	การบริการ	ความคุ้มค่าเงิน	สิ่งอำนวยความสะดวก	ทำเลที่ตั้ง
	8.6 คะแนน	8.4 คะแนน	8.2 คะแนน	7.6 คะแนน

ที่มา : ผู้วิจัย (ดูเพิ่มเติมที่ตารางที่ 40)

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับลักษณะที่พักแรมในย่านสถานีรถไฟกรุงเทพออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญด้วยกัน ดังนี้

1) ด้านทำเลที่ตั้ง

โฮสเทลได้รับคะแนนในด้านนี้สูงที่สุด (8.5 คะแนน) มีทั้งทำเลที่ตั้งที่อยู่ริมถนนที่สามารถมองเห็นได้ชัด และบางส่วนตั้งอยู่ในชุมชน มีระยะทางไม่ไกลจากสถานีรถไฟเท่าที่ควร (401-600 ม.) ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าโรงแรมได้รับคะแนนในส่วนนี้รองจากโฮสเทลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (8.4 คะแนน) และมีระยะทางใกล้สถานีรถไฟมากที่สุด (201-400 ม.) ร้อยละ 67 ตั้งอยู่ริมถนนสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้ง่าย ในขณะที่เกสต์เฮาส์ถึงแม้ว่าผู้เข้าพักจะพึงพอใจในทำเลที่ตั้งที่อยู่ใจกลางเมือง แต่ได้รับ

คะแนนในส่วนนี้น้อยที่สุด (7.6 คะแนน) เนื่องจากส่วนใหญ่มีระยะทางจากสถานีรถไฟไกลที่สุด (601-800 ม.) และเข้าถึงได้ยากเนื่องจากอยู่ในชุมชนเป็นส่วนใหญ่

2) ด้านการบริการ

โฮสเทลได้รับคะแนนด้านการบริการสูงสุด (8.7 คะแนน) เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการบริการของพนักงานและความสะอาด รวมไปถึงมีบริการที่ตอบโจทยผู้เข้าพักได้มากกว่าที่พักแรมประเภทอื่นๆ เช่น การฝากสัมภาระ ตู้เก็บของ และบริการซักอบรีด ซึ่งเกสต์เฮาส์ได้รับความพึงพอใจในด้านการบริการจากพนักงานเช่นเดียวกับโฮสเทลแต่มีการบริการในด้านอื่น ๆ ที่น้อยกว่า และได้รับการชมเชยเรื่องอาหารเช้าและกาแฟ ได้คะแนนรองลงมา (8.6 คะแนน) ส่วนโรงแรมได้รับคะแนนในด้านนี้น้อยที่สุด (7.6 คะแนน) ถึงแม้ว่าจะมีการบริการที่เป็นส่วนตัวและพนักงานสามารถสื่อสารภาษาได้หลากหลายมากกว่าก็ตาม แต่ไม่ได้รับการกล่าวถึงเรื่องการบริการของพนักงาน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โฮสเทลได้รับคะแนนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด (8.4 คะแนน) เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นไปตามความต้องการของผู้เข้าพักที่เน้นการใช้พื้นที่ส่วนกลางร่วมกัน รวมไปถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น มีอุปกรณ์ในห้องน้ำเช่นเดียวกับโรงแรม ในขณะที่โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลายมากกว่า มีอุปกรณ์ และเครื่องใช้ส่วนตัวมากกว่า แต่กลับได้คะแนนในส่วนนี้น้อยที่สุด (6.9 คะแนน) เนื่องจากโรงแรมบางแห่งไม่ได้บำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ส่วนเกสต์เฮาส์มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้เข้าพัก เช่นเดียวกับที่พักแรมประเภทอื่นเป็น และได้คะแนนรองลงมาจากโฮสเทล (8.2 คะแนน)

4) ด้านความคุ้มค่าเงิน

โฮสเทลได้รับคะแนนความคุ้มค่าเงินสูงสุด (8.6 คะแนน) มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องไปกับความต้องการของผู้เข้าพัก และมีราคาประหยัดโดยร้อยละ 46 มีราคาไม่เกิน 999 บาท เช่นเดียวกับเกสต์เฮาส์ที่ถึงแม้ว่าบางกลุ่มจะมีราคาสูงใกล้เคียงกับโรงแรม (1,500 – 2,499 บาท) แต่ได้รับคะแนนรองลงมาจากโฮสเทล (8.4 คะแนน) ทั้งนี้ โรงแรมมีทุกระดับราคา และได้รับคะแนนในด้านนี้น้อยที่สุด (7.5 คะแนน) ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจกับราคาที่จ่ายและคุณภาพที่ได้รับ

6.2 อภิปรายผล

1) จากงานวิจัยของ พรรณี กุลสุมิตราวงศ์ (2526) เรื่อง โครงการปรับปรุงและพัฒนาที่ดินบริเวณสถานีรถไฟกรุงเทพว่า ย่านหัวลำโพงเมื่อ 36 ปีก่อน พบโรงแรมประมาณ 60 แห่งในรัศมีรอบสถานีรถไฟกรุงเทพ 2 กิโลเมตร ส่วนมากดัดแปลงมาจากตึกแถว มีลักษณะเป็นโรงแรมชั้นสอง มีมาตรฐานต่ำ ในสมัยนั้นมีเพียงโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ที่มีมาตรฐานสูงที่สุด และมีความต้องการที่จะขยายกิจการ จากงานวิจัยฉบับนี้พบว่า เฉพาะในรัศมี 500 เมตรรอบสถานีรถไฟกรุงเทพ พบที่พักแรมถึง 27 แห่ง ส่วนมากมีลักษณะทางกายภาพเป็นตึกแถวร้อยละ 78 เช่นเดียวกับในอดีต และยังคงพบโรงแรมเปิดบริการมากกว่า 30 ปีร้อยละ 18 สัดส่วนของประเภทที่พักแรมเปลี่ยนไปจากที่เคยเป็นโรงแรมทั้งหมด เริ่มมีสัดส่วนของโฮสเทล และเกสต์เฮาส์เกิดขึ้นในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา โดยปัจจุบันพบว่าสัดส่วนของโฮสเทลมีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 41

2) ก่อนการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง Decop (2006) กล่าวไว้ว่า นักท่องเที่ยวมีการวางแผนในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่พักแรม สถานที่ท่องเที่ยว และงบประมาณ ซึ่งจากผลการศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาพักแรมในย่านหัวลำโพง ส่วนใหญ่มีการวางแผนการท่องเที่ยวที่ใช้รถไฟในการเดินทางเป็นหลัก (ร้อยละ 60) ส่วนที่เหลือร้อยละ 40 มาเพื่อทำธุระหรือท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง จึงเลือกมาพักแรมในย่านนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยและประเทศในกลุ่ม AEC เพื่อศึกษาศิลปวัฒนธรรม ประกอบกับแผนการท่องเที่ยวที่ใช้ระยะเวลาและเดินทางหลายแห่ง จึงทำให้จำเป็นต้องประหยัดงบประมาณในการท่องเที่ยวโดยเฉพาะค่าที่พักแรม ที่พักแรมในย่านนี้จึงตอบโจทย์ทั้งในเรื่องของวัตถุประสงค์ แผนการเดินทาง และงบประมาณ อีกทั้งย่านหัวลำโพงยังเป็นศูนย์กลางการเดินทางระบบรางของประเทศไทยที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างย่านวัฒนธรรมและย่านพาณิชยกรรมที่สำคัญของกรุงเทพสามารถเดินทางได้สะดวก ส่งผลให้ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจของที่พักแรมทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ดี (8.1 คะแนน) และได้รับคะแนนความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งเฉลี่ยสูงถึง 8.2 คะแนน

3) ความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนองเท่าที่หวังเอาไว้หรือเกินที่หวังเอาไว้ (Shames & Glover, 1998) จากการศึกษาพบว่าโรงแรมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ โดยพบว่าผู้เข้าพักในกลุ่มโรงแรมราคาสูง (1,500 – 2,400 บาท) รู้สึกไม่คุ้มค่า เนื่องจากมองว่าคุณภาพของห้องพักไม่เหมาะสมกับราคาที่จ่าย ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมที่มีระดับราคาต่ำลงมา (500 – 999 บาท) มีความพึงพอใจในความเป็นส่วนตัวของห้องพักแต่ไม่พึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชำรุดเสียหาย เติงนอนมีขนาดเล็กและไม่สะดวกสบาย ทั้งนี้ ผู้เข้าพักโฮสเทลมีความคิดเห็นเรื่องความคับแคบของที่พักแรมเช่นเดียวกัน แต่กลับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงกว่า แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ที่เข้าพักโรงแรมและโฮสเทลนั้นแตกต่างกัน ผู้ที่เข้าพักโรงแรมนั้นต้องการความเป็นส่วนตัว สะดวกสบาย ในขณะที่ผู้ที่เข้าพักโฮสเทลนั้น

ต้องการที่พักแรมที่มีราคาประหยัด และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เมื่อได้รับประสบการณ์จากการบริการที่ดีของพนักงาน ทำให้ความคาดหวังนั้นได้รับการตอบสนองเท่าที่หวังหรือเกินที่หวังเอาไว้ ส่งผลให้โฮสเทลมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าโรงแรม 8.7 และ 7.5 คะแนนตามลำดับ เช่นเดียวกับเกสต์เฮาส์ ที่นักท่องเที่ยวต้องการความรู้สึกเหมือนพักอาศัยในบ้านเพื่อน มีความยืดหยุ่น เป็นกันเอง มีบรรยากาศท้องถิ่น ถึงแม้ว่าจะมีทำเลที่ตั้งที่เข้าถึงได้ยาก ถึงแม้ว่าบางแห่งจะมีราคาเทียบเท่าโรงแรมในกลุ่มราคา (1,500 – 2,400 บาท) นักท่องเที่ยวยังคงรู้สึกคุ้มค่า แต่ได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน ส่งผลให้ความคาดหวังนั้นได้รับการตอบสนองเท่าที่หวังหรือเกินที่หวังเอาไว้ จึงได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงเป็นอันดับ 2 รองจากโฮสเทล (8.2 คะแนน)

6.3 ข้อค้นพบสำคัญ

1) ย่านหัวลำโพงเป็นย่านที่พักแรมราคาประหยัดตั้งแต่ในอดีต ซึ่งปัจจุบันยังคงเป็นอยู่แต่มีสัดส่วนของที่พักแรมที่เปลี่ยนไป โดยสามารถแบ่งได้ทั้งหมด 3 ประเภทใหญ่ คือ โรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ โดยโฮสเทลมีสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 41 ซึ่งโฮสเทลมีการดำเนินการในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ขณะที่โรงแรมมีการดำเนินการมากกว่า 30 ปี ทั้งนี้ ที่พักแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 78 มีการปรับประโยชน์ใช้สอยจากตึกแถวที่ตั้งอยู่ริมถนนรวมถึงที่ตั้งอยู่ในชุมชน และมีระยะทางการเดินทางจากสถานีรถไฟกรุงเทพไม่เกิน 600 เมตร

2) นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในย่านนี้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73) เป็นชาวต่างชาติ และมีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี (ร้อยละ 50) มีการเข้าพักแรมเป็นจำนวน 2 วัน 1 คืน (ร้อยละ 56) เดินทางคนเดียว (ร้อยละ 60) และส่วนใหญ่จ่ายค่าที่พักไม่เกิน 1,000 บาทต่อคืน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์และแผนการท่องเที่ยวที่ใช้รถไฟเป็นหลัก จึงเลือกพักในย่านหัวลำโพงเพื่อใช้เป็นเส้นทางหลักในการเชื่อมต่อการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศในกลุ่ม AEC หรือ เดินทางท่องเที่ยวและทำธุระในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง

3) ผู้เข้าพักแรมในโรงแรม โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ มีเหตุผลในการเลือกเข้าพักที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวผิดหวังกับการเข้าพักโรงแรมมากที่สุด เนื่องจากคาดหวังว่าจะได้รับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่คุ้มค่ากับราคาที่จ่าย แต่มีความพึงพอใจในโฮสเทลและเกสต์เฮาส์มากกว่า เพราะนอกจากจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและมีราคาที่ประหยัดแล้ว ปัจจัยหลักคือบริการของพนักงานและความสะอาด แสดงให้เห็นว่าการบริการนั้นเป็นหัวใจสำคัญของการประกอบธุรกิจบริการ (Hospitality) ซึ่งการให้บริการของพนักงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวได้ รวมถึงสามารถสื่อสารภาษาที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใจได้ มีความยืดหยุ่นและเป็นกันเอง มีส่วนสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะเดินทางคนเดียวในย่านหัวลำโพงอย่างมีนัยสำคัญ

6.4 ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1) ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ

1.1) ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการโรงแรม

จากการศึกษาพบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ในย่านหัวลำโพงได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าที่พักประเภทอื่น (7.5 คะแนน) และเป็นที่พักรวมประเภทเดียวที่ได้รับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใช้ (6.9 คะแนน) มีข้อควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก จึงเสนอให้มีการแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยการปรับปรุงคุณภาพของห้องพักให้ดีขึ้น ดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และดูแลรักษาความสะอาดของห้องพัก มากไปกว่านั้นสามารถปรับกลยุทธ์การดำเนินกิจการ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีลักษณะการท่องเที่ยวราคาประหยัด เดินทางคนเดียวและเน้นการท่องเที่ยวโดยใช้รถไฟเป็นหลัก โดยการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการตนเองได้ในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น เครื่องซักผ้า พื้นที่กลางแจ้ง และตู้เย็น นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาการบริการของพนักงานให้มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีอัธยาศัยดี และเป็นกันเอง จะสามารถสร้างความประทับใจให้ผู้เข้าพักและยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้

1.2) ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการโฮสเทล และเกสต์เฮาส์

โฮสเทล และเกสต์เฮาส์ในย่านนี้มีระดับความพึงพอใจต่อผู้เข้าพักในระดับที่สูง (8.7 และ 8.2 คะแนน) โดดเด่นเรื่องการบริการของพนักงานและความสะอาด รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักที่เดินทางระยะยาว และเดินทางคนเดียว จึงเสนอให้รักษามาตรฐานการบริการของพนักงาน และดูแลรักษาคุณภาพของที่พักแรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเกิดการมาซ้ำ นอกจากนี้พบว่าเกสต์เฮาส์มีจุดเด่นเรื่องทำเลที่พักในชุมชน ที่มีบรรยากาศท้องถิ่นและเป็นกันเอง แต่มีข้อเสียเรื่องการเข้าถึง จึงเสนอให้มีการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการเข้าถึงที่พักแรม เช่น การแสดงแผนที่ให้ชัดเจนบนเว็บไซต์ รวมแสดงป้ายบอกทางให้ชัดเจน

2) ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรม

จากการศึกษาพบว่า ย่านหัวลำโพงเป็นย่านที่มีความสำคัญกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย เป็นจุดเริ่มต้นและจุดศูนย์กลางที่สามารถเชื่อมต่อการท่องเที่ยวราคาประหยัดได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ประกอบกับแผนแม่บทของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งจะพัฒนาให้ย่านหัวลำโพงเป็นศูนย์การค้า โรงแรม และอะพาร์ตเมนต์ให้เข้าในเฟสที่ 2 อีกทั้งถนนพระราม 4 กำลังจะมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งมีแผนการฟื้นฟูการค้าย่านหัวลำโพงและส่งเสริมการบริการด้านการท่องเที่ยว เพราะฉะนั้นการกำกับดูแลเรื่องมาตรฐานของที่พักแรม ทั้ง 3 ประเภท ภายใต้พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สามารถสร้างความไว้วางใจให้กับชาวต่างชาติใน

การเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จากการศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้พบว่า ในทางกฎหมายมีการจำแนกที่พักแรมที่เป็นโรงแรมและไม่เป็นโรงแรมจากจำนวนห้องและจำนวนผู้เข้าพักเท่านั้น ส่วนระดับของโรงแรมจะใช้เกณฑ์การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทยซึ่งดาวเป็นตัวกำหนด แต่ในส่วนของโฮสเทลและเกสต์เฮาส์นั้นกลับไม่มีมาตรฐานในการจำแนกระดับมาตรฐานเหล่านี้ การให้ระดับดาวบนเว็บไซต์นั้นมาจากใช้วิจารณ์ฐานของผู้ประกอบการ ทั้งนี้หากมีการจำแนกระดับมาตรฐานของโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ จะเป็นยกระดับการพัฒนาที่พักแรมขนาดเล็กให้มีคุณภาพมากขึ้น สอดรับกับนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศต่อไป

6.5 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมที่ว่าด้วยเรื่องของการเสนอแนวทางในการจำแนกมาตรฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮสเทลและเกสต์เฮาส์ เพื่อให้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่พักแรมขนาดเล็กทั้งรายเก่าและรายใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น รวมถึงเป็นตัวเลือกให้นักท่องเที่ยวประกอบการตัดสินใจซื้อ จึงเสนอให้มีการวิจัยในหัวข้อนี้เป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- Aelieve. (2018). *Most Popular Hotel Booking Sites*, Website Rankings 2018. Retrieved 7th December 2018, from Aelieve <https://insights.aelieve.com/website-rankings/travel/best-hotel-booking-sites/>
- Baania. (2018). รัฐจับมือเอกชน ผนึกกำลังบูรณาการนพพระราม 4. สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2562, from BuilderNews <https://www.buildernews.in.th/news-cate/23614>
- Bertaux, D. (1981). *Biography and society: the life history approach in the social sciences* (D. Bertaux Ed. Vol. 23): Sage Publications.
- BKKmenu. (2018). ชวนไปตักหลุมรัก'นานา-เยาวราช' ย่านเก่าแก่สุดเก๋. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2561, from BKK.EAT <https://www.bkkmenu.com/eat/stories/cityguide-nana.html>
- Borden, C. (1964). *Contemporary business (10th ed.)*: Fort Worth: Harcourt Bovee.
- Dave, S. (2018). The best hotel websites for booking rooms, finding the best hotels, and saving money. Retrieved 7th December 2018, from Santorini Dave <https://santorinidave.com/booking-hotels-online>
- Frommer's. (2018). *Best and Worst Hotel Booking Sites*. Retrieved 7th December 2018, from Frommer's <https://www.frommers.com/slideshows/819303-best-and-worst-hotel-booking-sites>
- Hassanien, Dale, & Clarke. (2010). *Hospitality Business Development*. The Boulevard, Langford Lane, Kidlington, Oxford, OX5 1GB, UK: Elsevier Ltd.
- Landman, P. (2013). *Hotel Site Selection Tips: Location Location Location*. Retrieved 18th December 2018, from xotels <https://xotelmarketing.wordpress.com/2013/10/03/the-hotel-site-selection-checklist/>
- Latham, J. (2019). *Qualitative sample size - How many participants is enough?* Retrieved 5th May 2019 <https://www.drjohnlatham.com/many-participants-enough/>
- Mason, M. (2010). *Sample Size and Saturation in Phd Studies Using Qualitative Interviews*. Retrieved 5th May 2019 <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1428/3027#g12>

- Softonic.com. (2018). *What are the best hotel booking sites?* Retrieved 7th December 2018, from Solutions <https://en.softonic.com/solutions/what-are-the-best-hotel-booking-sites>
- UDDC. (2014). *การสำรวจพฤติกรรมการเดินทางของประชาชนโดยใช้แบบสอบถาม*. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2561 <http://www.uddc.net/th/node/288>
- Walker, J. (2011). *Basics: walking distance to transit*. Retrieved 4th November 2018, from Human Transit <https://humantransit.org/2011/04/basics-walking-distance-to-transit.html>
- Woodman, H. (2017). *Travelers' Top Criteria for Choosing a Hotel*. Retrieved 18th December 2018, from hospitality.net <https://www.hospitalitynet.org/news/4080231.html>
- เลิศพร ภาระสกุล. (2559). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทยโพสต์. (2562). *100 ปีถนนพระรามที่สี่ สานพลังพัฒนาไม่ลืม"ราก"*. สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2562, from ไทยโพสต์ <https://www.thaipost.net/main/detail/30449>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (2560-2564)*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ฐิรชญา มณีเนตร. (2552). *ไทยศึกษาเพื่อการท่องเที่ยว*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ด้อย ชุมสาย. (2527). *ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2559). *ตามไปดูอนาคต สถานีหัวลำโพง ผู้ดมิกซ์ยูส 121 ไร่ 3 หมื่นล้านรับรถไฟฟ้า*. สืบค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2561, from สมาคมอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ http://www.tca.or.th/tca_website/frontends/newsdetail/225
- พิทยะ ศรีวัฒนสาร. (2553). *เอกสารคำสอน วิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.
- สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว. (2545). *บทนิยามศัพท์การท่องเที่ยวเพื่อการใช้งานในทางสถิติ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2559). *การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2559*.
- สุพัตรา สร้อยเพ็ชร. (2553). *การจัดการโรงแรม*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อติดินนทร์ ผาวาน. (2559). *การดัดแปลงอาคารพาณิชย์เป็นโฮสเทล กรณีศึกษา แอดวานเจอร์โฮสเทล เบตสดะชั้นโฮสเทล กู๊ดวันโฮสเทลและสุมเนตต้าโฮสเทล*. (เคหะพัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต),

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวจำนวน 30 คน

ประเภทที่พักแรม	จุดประสงค์ในการเข้าพักแรม	เหตุผลในการเลือกที่พักแรม บริเวณรอบสถานีรถไฟกรุงเทพ	เหตุผลในการเลือกที่พักแรม ประเภทต่าง ๆ
โรงแรม			
1.	ศึกษาประวัติศาสตร์	ใกล้สถานีรถไฟที่สุด	ประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านโรงแรม ราคาประหยัด และเหมาะสมกับ งบประมาณที่มีจำกัด
2.	ติดต่อธุรกิจ	ลูกค้าอยู่บริเวณใกล้เคียงกับย่านหัว ลำโพง	มีทำเลที่ดี และมีอินเทอร์เน็ต
3.	นั่งรถไฟกลับบ้าน	ใกล้สถานีรถไฟ	มีห้องน้ำในตัว
4.	ทำธุระ	ใกล้สถานีที่ทำธุระ	มีห้องส่วนตัว และห้องน้ำในตัว
5.	เพื่อจะไปทำธุระสะดวก	ราคาไม่ค่อยแพงและพอกับรายได้ ที่ได้มาตอนนี้	มีห้องน้ำในตัว
6.	รอรถไฟ	ใกล้รถไฟ	สะดวกต่อการเดินทาง
7.	เพื่อสำรวจอาเซียน	ง่ายต่อการท่องเที่ยวรอบ ๆ เมื่ออยู่ ใกล้กับระบบขนส่งสาธารณะ	-
8.	เพื่อสำรวจอาเซียน	ง่ายต่อการท่องเที่ยวรอบ ๆ เมื่ออยู่ ใกล้กับระบบขนส่งสาธารณะ	-
9.	ท่องเที่ยว และนั่งรถไฟไปปิ้ง	อยู่ใกล้กับสถานีรถไฟสำหรับ เดินทางขาไปและขากลับ	สะดวกสบายและเป็นส่วนตัว มี ห้องส่วนตัวและห้องอาบน้ำส่วนตัว พักห้องส่วนตัวเนื่องจากต้องการ
10.	ศึกษาวัฒนธรรมไทย	ขึ้นรถไฟในวันถัดไป	ความสะดวกสบายและเดินทางกับ เพื่อน พักห้องส่วนตัวเนื่องจากต้องการ
11.	ศึกษาวัฒนธรรมไทย	ขึ้นรถไฟในวันถัดไป	ความสะดวกสบายและเดินทางกับ เพื่อน
โฮสเทล			
1.	รอรถไฟเพื่อเดินทางต่อ	ได้รถไฟตอนบ่ายโมงตรง	ใกล้ และราคาถูก
2.	รอรถไฟเพื่อเดินทางต่อ	ได้รถไฟตอนบ่ายโมงตรง	ใกล้ และราคาถูก
3.	มาเยี่ยมเพื่อน ซึ่งมาทุกปี ปีละ 2-3 ครั้ง	อยู่ใกล้กับเพื่อน และที่ไม่เลือก ข้าวสารเพราะวุ่นวายเกินไป	ราคาถูก ดี บรรยากาศสบาย ๆ เป็นส่วนตัว และโรงแรมมีราคา แพง
4.	ท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน	ทางผู้จัดของ The Dragon Trip เป็นผู้เลือกให้	เลือกโฮสเทลเมื่อต้องการพบผู้คน ใหม่ ๆ เลือกโรงแรมเมื่อต้องการความเป็น ส่วนตัว เกสต์เฮาส์ให้ความรู้สึก เหมือนอยู่บ้านเพื่อน เป็นกันเอง และเป็นส่วนตัว เลือกโฮสเทลเวลาเดินทางคนเดียว เลือกโรงแรมเวลาเดินทางกับเพื่อน

ประเภทที่พักแรม	จุดประสงค์ในการเข้าพักแรม	เหตุผลในการเลือกที่พักแรมบริเวณรอบสถานีรถไฟกรุงเทพ	เหตุผลในการเลือกที่พักแรมประเภทต่าง ๆ
5.	สำรวจโลกและวัฒนธรรม	ทางผู้จัดของ The Dragon Trip เป็นผู้เลือกให้	คล่องตัวกว่าการพักในโรงแรม
6.	ท่องเที่ยว ดำน้ำ และฉลองวันเกิดลูกชาย	ใกล้สถานีรถไฟ และคนขับรถสามล้อเป็นผู้แนะนำ เจียบสงบ สะดวกสบาย ใกล้แหล่งอาหาร	คล่องตัวกว่าการพักในโรงแรม รู้สึกคุ้นเคย
7.	ท่องเที่ยว ดำน้ำ และฉลองวันเกิดกับพ่อ	ใกล้สถานีรถไฟ และคนขับรถสามล้อเป็นผู้แนะนำ เจียบสงบ สะดวกสบาย ใกล้แหล่งอาหาร	เป็นส่วนตัว ราคาถูก ไม่ต้องการใช้พื้นที่เยอะและมีพื้นที่ส่วนกลางให้ใช้
8.	พักผ่อน อ่านหนังสือ	เดินทางสะดวก คุ้นเคย พื้นที่ค่อนข้างปลอดภัย	ชอบความเป็นส่วนตัวและราคาไม่แพง
9.	พักผ่อนและเดินเล่น ชื้อของในห้างสรรพสินค้า	แหล่งท่องเที่ยวและชื้อของอยู่ใกล้กับที่พักแรม	ไม่ต้องการพื้นที่มากมาย และอยากพบปะผู้คน
10.	สำรวจวัฒนธรรมที่แตกต่าง	ต้องการนั่งรถไฟไปเที่ยวต่อที่เวียงจันทน์	เลือกที่พักแบบห้องรวมเพราะราคาถูกที่สุด
11.	ท่องเที่ยว	มีการเดินทางที่สะดวก	เลือกที่พักแบบห้องรวมเพราะประหยัด
12.	ท่องเที่ยว	มีระบบการเชื่อมต่อการเดินทางที่ดี	
เกสต์เฮาส์			
1.	มาท่องเที่ยวและพักผ่อน	สะดวกสบาย	รู้สึกเหมือนบ้าน
2.	มาท่องเที่ยวและพักผ่อน	สะดวกสบาย	รู้สึกเหมือนบ้าน
3.	มาเยี่ยมธุรกิจของนักเรียน	ง่ายต่อการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ	เจียบสงบ สะดวกสบาย และสวยงาม ได้ความรู้สึกท้องถิ่น
4.	วันหยุดยาว	พวกเราเดินทางกลับด้วยรถไฟ และมีการท่องเที่ยวในแต่ละวันด้วยรถไฟ	เลือกที่ความสะดวกสบายและทำเล เพราะมากับครอบครัว
5.	วันหยุดยาว	พวกเราเดินทางกลับด้วยรถไฟ และมีการท่องเที่ยวในแต่ละวันด้วยรถไฟ	เลือกที่ความสะดวกสบายและทำเล เพราะมากับครอบครัว
6.	วันหยุดยาว	พวกเราเดินทางกลับด้วยรถไฟ และมีการท่องเที่ยวในแต่ละวันด้วยรถไฟ	เลือกที่ความสะดวกสบายและทำเล เพราะมากับครอบครัว
7.	วันหยุดยาว	พวกเราเดินทางกลับด้วยรถไฟ และมีการท่องเที่ยวในแต่ละวันด้วยรถไฟ	เลือกที่ความสะดวกสบายและทำเล เพราะมากับครอบครัว

ประเภทที่พักแรม	จุดประสงค์ในการเข้าพักแรม	เหตุผลในการเลือกที่พักแรมบริเวณรอบสถานีรถไฟกรุงเทพ	เหตุผลในการเลือกที่พักแรมประเภทต่าง ๆ
สรุป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่องเที่ยวเพื่อศึกษา ศิลปวัฒนธรรมของประเทศไทย และประเทศในกลุ่มอาเซียน 2. ติดต่อธุรกิจหรือทำธุระ 3. รอรถไฟ 4. เยี่ยมเพื่อนหรือเยี่ยมญาติ 5. พักผ่อน อ่านหนังสือ และ ขอบปิงในวันหยุด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใกล้สถานีรถไฟและขนส่งมวลชน สะดวกในการเดินทาง 2. สถานที่ทำธุระอยู่ใกล้กับย่านหัวลำโพง 3. เพื่อน หรือญาติ พักอาศัยอยู่ใกล้กับย่านหัวลำโพง 4. ที่พักแรมมีราคาประหยัด 5. อยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งอาหาร 6. เจียบสงบ ไม่วุ่นวายเหมือนย่านอื่น ๆ เช่น ข้าวสาร 	<p>โรงแรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเทศไทยมีชื่อเสียงเรื่อง โรงแรมราคาประหยัด น่าเชื่อถือ 2. ราคาถูกคุณภาพเหมาะสม 3. มีทำเลดี มีอินเทอร์เน็ต มีห้องพักส่วนตัวและห้องน้ำส่วนตัว 4. ความเป็นส่วนตัว 5. เดินทางสะดวกสบาย <p>โฮสเทล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ใกล้ เดินทางสะดวก 2. ราคาถูกกว่าโรงแรม 3. ต้องการพบปะผู้คน 4. ไม่ต้องการพื้นที่มากมาย สามารถใช้พื้นที่ส่วนกลางได้ 5. เจียบสงบ ได้ความรู้สึกถึงการอยู่ร่วมกับคนในท้องถิ่น 6. คล่องตัวว่าการพักในโรงแรม <p>เกสต์เฮาส์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รู้สึกเหมือนบ้านหรือบ้านเพื่อน 2. เจียบสงบ สะดวกสบาย และสวยงาม ได้ความรู้สึกท้องถิ่น 3. อยู่ในทำเลที่ดี

ประเภทที่พักแรม	ข้อดี	ข้อควรปรับปรุง
โรงแรม		
1.	มีเครื่องซักผ้าที่สามารถซักผ้าด้วยตนเองได้ และมีช่องโทรทัศน์ช่องเดียวกับที่ตนเองดูประจำในประเทศของตนเอง มีตู้เย็นและน้ำดื่มให้บริการ ห้องพักดี ห้องน้ำดี	อยากได้ห้องชั้น 2 แต่ได้ห้องพักชั้น 3 เนื่องจากไม่ อยากเดินขึ้นชั้นสูงเพราะเจ็บขา นอกจากนี้ห้องน้ำชั้น สองเสีย ห้องน้ำชั้น 1 คุณภาพดีกว่า ทางด้านทำเลดี มากแต่อยากให้คนในพื้นที่รู้จักมากกว่านี้
2.	-	ควรระวังว่านี้ ไม่มีอะไรจะพูด เนื่องจากจ่ายราคาสูง น่าจะมีลิฟต์
3.	สะดวก สะอาด	เสียงดัง
4.	ใกล้ใจกลางเมือง	-
5.	สะดวกและปลอดภัย	-
6.	สะดวกสบาย	-
7.	ง่ายต่อการเดินทางไปยังระบบขนส่งสาธารณะ	-
8.	ง่ายต่อการเดินทางไปยังระบบขนส่งสาธารณะ	-
9.	ใกล้กับสถานีรถไฟ	-
10.	ใกล้กับสถานีรถไฟ และตกแต่งสวยงาม	ห้องไม่ค่อยสบาย เนื่องจากเตียงเล็ก และไม่มีพัดลม
11.	ใกล้กับสถานีรถไฟ และตกแต่งสวยงาม	ห้องไม่ค่อยสบาย เนื่องจากเตียงเล็ก และไม่มีพัดลม
โฮสเทล		
1.	ใกล้กับสถานีรถไฟ	-
2.	ใกล้กับสถานีรถไฟ	-
3.	ได้อาศัยอยู่ร่วมกับผู้คนท้องถิ่น เลือกที่จะเดินบนถนนที่มีชอยเล็กๆ รั้วสีน่ารักและปลอดภัย	บรรยากาศในที่พักค่อนข้างมืดเล็กน้อย อยากให้สว่าง กว่านี้
4.	น่ารักและมีคาเฟ่	-
5.	บรรยากาศดี	-
6.	พนักงานน่ารัก มีแอร์ มีคาเฟ่ และราคาไม่แพง	-
7.	บรรยากาศดี สบาย เป็นส่วนตัว ราคาไม่แพง	-
8.	สะอาด เงียบสงบ มีเครื่องปรับอากาศเกือบทุกโซน	บันไดขึ้นเตียงชั้น 2 แคบเกินไป
9.	สะอาด ตกแต่งสวยงาม พนักงานให้บริการดี	-
10.	ที่พักสะอาดมาก ๆ และพนักงานน่ารักและใจดีมาก ๆ	ไม่มีอะไรสมบูรณ์แบบ
11.	ความสะอาด พนักงานและผู้คนอริยาศัยดี เจ้าของน่ารัก	-
12.	เป็นที่ที่เจ๋งมาก ๆ มีสถานที่ที่มีเอกลักษณ์มาก ๆ สะอาด และพนักงานน่ารักมาก ๆ	ไม่มีอะไรจะร้องเรียนเลย มันยอดเยี่ยมไว้ที่ดีมาก ๆ
เกสต์เฮาส์		
1.	ตกแต่งสวยงาม ทำเลอยู่ใจกลางเมือง	-
2.	ตกแต่งสวยงาม ทำเลอยู่ใจกลางเมืองเดินทางสะดวก เป็นส่วนตัว	-
3.	ทำเลดี บริการดี สะดวกสบาย อาหารเช้าและกาแฟดี	-
4.	ทำเลดี บริการดี สะดวกสบาย อาหารเช้าและกาแฟดี	-
5.	ทำเลดี บริการดี สะดวกสบาย อาหารเช้าและกาแฟดี	-
6.	ทำเลดี บริการดี สะดวกสบาย อาหารเช้าและกาแฟดี	-
7.	ชอบการตกแต่ง พนักงาน และทำเล	ไม่มีข้อเสีย ทุกอย่างยอดเยี่ยมมาก

ประเภทที่พักแรม	ข้อดี	ข้อควรปรับปรุง
สรุป	<p>โรงแรม</p> <ol style="list-style-type: none"> มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการตนเองได้ และมีรายการโทรทัศน์ท้องถิ่น ใกล้สถานีรถไฟ และระบบขนส่งสาธารณะ เดินทางสะดวกสบาย อยู่ใจกลางเมือง ตกแต่งสวยงาม <p>โฮสเทล</p> <ol style="list-style-type: none"> ใกล้กับสถานีรถไฟ ได้อาศัยอยู่ร่วมกับผู้คนท้องถิ่น เลือกที่จะเดินบนถนนที่มีซอยเล็ก ๆ รู้สึกน่ารักและปลอดภัย พนักงานบริการดี สะอาด เป็นส่วนตัว ราคาไม่แพง ตกแต่งสวยงาม มีคาเฟ่ให้บริการ <p>เกสต์เฮาส์</p> <ol style="list-style-type: none"> ตกแต่งสวยงาม อยู่ใจกลางเมือง เป็นส่วนตัว พนักงานบริการดี สะอาด อาหารเช้าและกาแฟดี 	<p>โรงแรม</p> <ol style="list-style-type: none"> การดูแลรักษาและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในโรงแรม คุณภาพห้องควรจะดีกว่านี้เนื่องจากไม่เหมาะสมกับราคา มีเสียงดัง เตียงเล็กและไม่มียัดลม <p>โฮสเทล</p> <ol style="list-style-type: none"> มีปัญหาเรื่องกายภาพที่คับแคบเล็กน้อย โดยรวมนักท่องเที่ยวรับได้กับโฮสเทลเนื่องจากคุณภาพสอดคล้องกับราคาที่จ่าย <p>เกสต์เฮาส์</p> <ol style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อควรปรับปรุง

ประเภทที่พักแรม	แผนการท่องเที่ยว
โรงแรม	<ol style="list-style-type: none"> เดินทางด้วยรถไฟจากกัวลาลัมเปอร์ไปพักที่เชียงใหม่ 3 วัน หลังจากนั้นนั่งรถไฟมาพักที่กรุงเทพฯ เพื่อไปเที่ยวอยุธยาและกาญจนบุรีทีละ 1 วัน และกลับมาเลเซียด้วยรถไฟ รวมแผนการทั้งสิ้น 1 สัปดาห์ ไม่มีแผนการท่องเที่ยว มาเพื่อติดต่อธุรกิจ ศึกษาที่พักใกล้แหล่งท่องเที่ยว ไม่มีแผนการท่องเที่ยว มาเพื่อทำธุระ ไม่มีแผนการท่องเที่ยว มาเพื่อทำธุระ รอรถไฟ เดินทางไปมาเลเซียด้วยรถไฟ เดินทางไปมาเลเซียด้วยรถไฟ นั่งรถไฟไปมาเลเซีย เดินทางไปเรื่อย ๆ ไม่มีแผนการท่องเที่ยว เดินทางไปเรื่อย ๆ ไม่มีแผนการท่องเที่ยว

ประเภทที่พักแรม	แผนการท่องเที่ยว
<p>ไฮสเท็ล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เดินทางจากบุรีรัมย์มาพักที่กรุงเทพฯ และเดินทางไปหาดใหญ่ด้วยรถไฟ 2. เดินทางจากบุรีรัมย์มาพักที่กรุงเทพฯ และเดินทางไปหาดใหญ่ด้วยรถไฟ 3. พักผ่อนอยู่ที่พักไม่มีแผนไปไหน 4. เดินทางมากรุงเทพฯด้วยเครื่องบินและมาพักแรมที่กรุงเทพฯ 2 วัน ก่อนจะเดินทางด้วยรถไฟไปเชียงใหม่ ลาว เวียดนาม กัมพูชา และกลับกรุงเทพฯ เพื่อเดินทางกลับไปยังประเทศตนเองด้วยเครื่องบิน รวมระยะเวลาการท่องเที่ยวทั้งหมด 32 วัน 5. เดินทางมากรุงเทพฯด้วยเครื่องบินและมาพักแรมที่กรุงเทพฯ 2 วัน ก่อนจะเดินทางด้วยรถไฟไปเชียงใหม่ ลาว เวียดนาม กัมพูชา และกลับกรุงเทพฯ เพื่อเดินทางกลับไปยังประเทศตนเองด้วยเครื่องบิน รวมระยะเวลาการท่องเที่ยวทั้งหมด 32 วัน 6. เริ่มต้นการท่องเที่ยวที่เกาะเต่าเพื่อดำน้ำ และพักอาศัยอยู่ที่เกาะเต่าเป็นเวลา 21 วัน ก่อนที่จะนั่งรถไฟมากรุงเทพฯ หลังจากนั้นนั่งรถไฟไปเที่ยวอยุธยาเข้าเย็นกลับ หลังจากนั้นเดินทางกลับประเทศด้วยเครื่องบิน รวมระยะเวลาการท่องเที่ยวทั้งหมด 1 เดือน 7. เริ่มต้นการท่องเที่ยวที่เกาะเต่าเพื่อดำน้ำ และพักอาศัยอยู่ที่เกาะเต่าเป็นเวลา 21 วัน ก่อนที่จะนั่งรถไฟมากรุงเทพฯ หลังจากนั้นนั่งรถไฟไปเที่ยวอยุธยาเข้าเย็นกลับ หลังจากนั้นเดินทางกลับประเทศด้วยเครื่องบิน รวมระยะเวลาการท่องเที่ยวทั้งหมด 1 เดือน 8. เดินเล่นไปเรื่อย ๆ ในลแวกที่พัก 9. ซอปปิงซื้อของ 10. เริ่มต้นที่กรุงเทพฯ และเดินทางไปที่ลาวต่อที่ประเทศลาว หลังจากนั้นกลับมาพักที่กรุงเทพฯ 11. เวียดนาม กัมพูชา และประเทศไทย 12. กัมพูชา เวียดนาม และประเทศไทย 	
<p>เกสต์เฮาส์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่มีแผนการท่องเที่ยว มาพักผ่อนและกลับบ้าน 2. ไม่มีแผนการท่องเที่ยว มาพักผ่อนและกลับบ้าน 3. เดินทางไปเชียงใหม่ด้วยรถไฟ 4. เดินทางไปเชียงใหม่ด้วยรถไฟ 5. เดินทางไปเชียงใหม่ด้วยรถไฟ 6. เดินทางไปเชียงใหม่ด้วยรถไฟ 7. อยู่ประเทศไทยถึงเดือนมิถุนายน 	
<p>สรูป</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เดินทางไปต่างจังหวัดด้วยรถไฟ 2. เดินทางไปต่างประเทศด้วยรถไฟ 3. เดินทางไปต่างประเทศและต่างจังหวัดด้วยรถไฟในทวีปเดียว มีกรุงเทพฯเป็นศูนย์กลาง 4. เดินทางไปเรื่อย ๆ 5. ไม่มีแผนการท่องเที่ยว มาทำธุระและพักผ่อน 	



ภาคผนวก ข

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสำรวจเลขที่.....

วันที่ทำการสำรวจ...../...../.....



แบบสำรวจ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักที่พักรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

แบบสำรวจนี้ใช้สำหรับการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษานิพนธ์ของ นาย กฤษณ์สิทธิ์ วิวิธภูมิโย นิสิตระดับปริญญาโท ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ชื่อที่พักรม.....

ส่วนที่ 1 ตำแหน่งที่ตั้ง

รูปภาพตำแหน่งที่ตั้งที่พักรม

ย่าน.....

ทิศ.....

ระยะทางจากสถานีรถไฟกรุงเทพ.....เมตร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภทที่พักรม..... ประเภทอาคาร.....
2. ปีที่เริ่มกิจการ..... การใช้งานอาคารก่อนเริ่มกิจการ.....
3. รูปแบบการบริการที่พักรม

<input type="checkbox"/> บริหารแบบอิสระ	<input type="checkbox"/> บริหารโดยใช้เครือข่าย	<input type="checkbox"/> บริหารโดยระบบสัญญาาร่วมจัดการ
---	--	--
4. ระดับมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

<input type="checkbox"/> 1 ดาว	<input type="checkbox"/> 2 ดาว	<input type="checkbox"/> 3 ดาว	<input type="checkbox"/> 4 ดาว	<input type="checkbox"/> 5 ดาว
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------
5. อาหารเช้า

<input type="checkbox"/> มีให้บริการ ประเภทอาหารเช้า.....	<input type="checkbox"/> ไม่มีให้บริการ
---	---
6. รูปแบบห้องพักรม

.....	ขนาด.....	จำนวน.....	ราคา.....
.....	ขนาด.....	จำนวน.....	ราคา.....
.....	ขนาด.....	จำนวน.....	ราคา.....
.....	ขนาด.....	จำนวน.....	ราคา.....

แบบสัมภาษณ์เลขที่.....

วันที่ทำการสัมภาษณ์...../...../.....



แบบสัมภาษณ์วิทยานิพนธ์

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าพักที่พักรมย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ของ นาย กฤษณ์ สรรค์ วิจัยวุฒิปริญญาโท นิติศาสตรบัณฑิตปริญญาโท ภาควิชาเคหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ท่านพักอยู่ที่พักรมแห่งใด.....

จำนวนวันที่เข้าพัก.....ค่าที่พักรมระหว่างการเข้าพัก.....

ชื่อ-นามสกุล.....จำนวนผู้ร่วมเดินทาง.....

อายุ.....เพศ.....เชื้อชาติ.....อาชีพ.....

ลักษณะการท่องเที่ยว แบคแพ็ค ครอบครัวย ติดต่อธุรกิจ/ทำธุระ ทัวร์ อื่นๆ

ส่วนที่ 2 เหตุผลในการเลือกที่พักรม

1. จุดประสงค์ในการเข้าพักของท่านคืออะไร

.....

2. ทำไมท่านถึงเลือกมาพักย่านหัวลำโพง

.....

3. ท่านเลือกที่พักรมแบบใด เพราะเหตุใด

.....

4. ที่พักรมที่ท่านเลือกมีข้อดีอย่างไร

.....

5. ที่พักรมที่ท่านเลือกมีข้อด้อยหรือสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงอย่างไร

.....

6. ท่านมีแผนการท่องเที่ยวอย่างไร

.....

7. ท่านพึงพอใจที่พักรมที่ท่านเข้าพักในระดับใด 1-5 คะแนน

1 น้อย 2 น้อยที่สุด 3 ปานกลาง 4 มาก 5 มากที่สุด

INTERVIEW FORM NO.....

INTERVIEW DATE...../...../.....



Interview Form

This interview form is being conducted as a part of a research “*Tourist Satisfaction for Staying in Accommodations around The Bangkok Railway Station*” by Mr. Gridchapash Wiwaiwutphinyo, Graduate student, Department of Housing, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University. The objective of this research is to examine accommodations and to explore tourist satisfaction for staying in accommodations around the Bangkok railway station. Thank you for taking the time to complete this survey.

Part 1: General Information

Name – Surname.....

Age.....Sex.....Nationality.....Occupation.....

Name of accommodation.....Expense for accommodation.....

Length of stay.....Number of people to travel with.....

Type of traveling: Backpacker Travel with family Business Tourist Other

Part 2: The reasons for choosing accommodation

1. What is your main purpose in taking this trip?

.....

2. Why you choose to stay in accommodation around the Bangkok Railway Station?

.....

3. What type of accommodation you choose to stay? and why?

.....

4. What do you like about staying in this accommodation?

.....

5. What do you dislike about staying in this accommodation?

.....

6. What is your travel plan?

.....

7. Please rate your overall satisfaction with your experience at this accommodation

- 1 Highly Dissatisfied 2 Dissatisfied 3 Neither Satisfied nor Dissatisfied
 4 Satisfied 5 Highly Satisfied

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กฤษภัสสร วิวัชรภิญโญ
วัน เดือน ปี เกิด	30 มิถุนายน 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2552-2558 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ พ.ศ. 2560-2561 เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตร เคหพัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการพัฒนที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์ (ภาคนอกเวลาราชการ) ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	เขตสาทร กรุงเทพมหานคร
ผลงานตีพิมพ์	วารสารวิชาการสารศาสตร์ "ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรม ย่านสถานีรถไฟกรุงเทพ" ฉบับที่ 3/2562, ตีพิมพ์วารสารอิเล็กทรอนิกส์ วันที่ 18 ตุลาคม 2562
รางวัลที่ได้รับ	ได้รับทุนเรียนดี เกรดเฉลี่ยสูงสุดชั้นปี ประจำภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2561