

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย	
ผู้เขียน	นางสาวกัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ	
ปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รศ. ดร. วินัส ฤชาชัย	ประธานกรรมการ
	รศ. สุวรรณี ยิบมันตะศิริ	กรรมการ
	ผศ. ดร. พัชรา ต้นติประภา	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษารูปแบบสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการใช้บริการบ้านพักเยาวชน 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีต่อบ้านพักเยาวชน และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักสำหรับเยาวชน

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ได้มาจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการสถานบริการบ้านพักเยาวชน จำนวน 14 แห่ง กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 100 คน และกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 100 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) การวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินงาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และ ชาวต่างประเทศในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนพบว่า ปัจจัยบุคลากรมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากที่สุด ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งมีความ สำคัญในการใช้บริการมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจากการเข้าพักบ้านพักเยาวชนพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในปัจจัยราคาและความคุ้มค่ามากที่สุด

ความพึงพอใจลำดับต่อมาของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือ ปัจจัยที่พัก ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ ปัจจัยบุคลากรและองค์กร

ผลการศึกษารูปแบบสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย พบว่าบ้านพักเยาวชนทั้ง 14 แห่ง เป็นสมาชิกของสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย และ สมาพันธ์บ้านเยาวชนนานาชาติ ดังนั้นรูปแบบการดำเนินงานส่วนใหญ่จึงต้องเป็นไปตามกฎระเบียบต่าง ๆ ของสมาพันธ์ฯ มีความแตกต่างที่การพยายามสร้างเอกลักษณ์ของสถานบริการแต่ละแห่ง ตัวอย่างเช่น ทำเลที่ตั้ง การออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่และการให้บริการ

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชนได้แก่ ปัญหาด้านราคาที่ใช้บริการมีอัตราที่ต่ำเกินไป มีทำเลที่ตั้งที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงยาก ในบางครั้งกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติตามสมาพันธ์ฯ นั้นไม่ยืดหยุ่น

<b>Thesis Title</b>	Demand Determinants and Customer Satisfaction of Youth Hostels in Thailand	
<b>Author</b>	Miss Kalayarat Khongphibunkit	
<b>Degree</b>	Master of Economics	
<b>Thesis Advisory Committee</b>	Assoc. Prof. Dr. Venus Rauechai	Chairperson
	Assoc. Prof. Suwarat Gypmuntasiri	Member
	Asst. Prof. Dr. Patchara Tantiprabha	Member

### ABSTRACT

This study has four objectives : 1) to identify general setting and characteristics of Youth Hostels in Thailand; 2) to explore factors affecting domestic and international customers' decisions in choosing to stay at Youth Hostels in Thailand; 3) to compare satisfaction levels from staying at these Youth Hostels between domestic and international customers; and 4) to gain better understanding of entrepreneurs' problems and obstacles in their operations of these Youth Hostels.

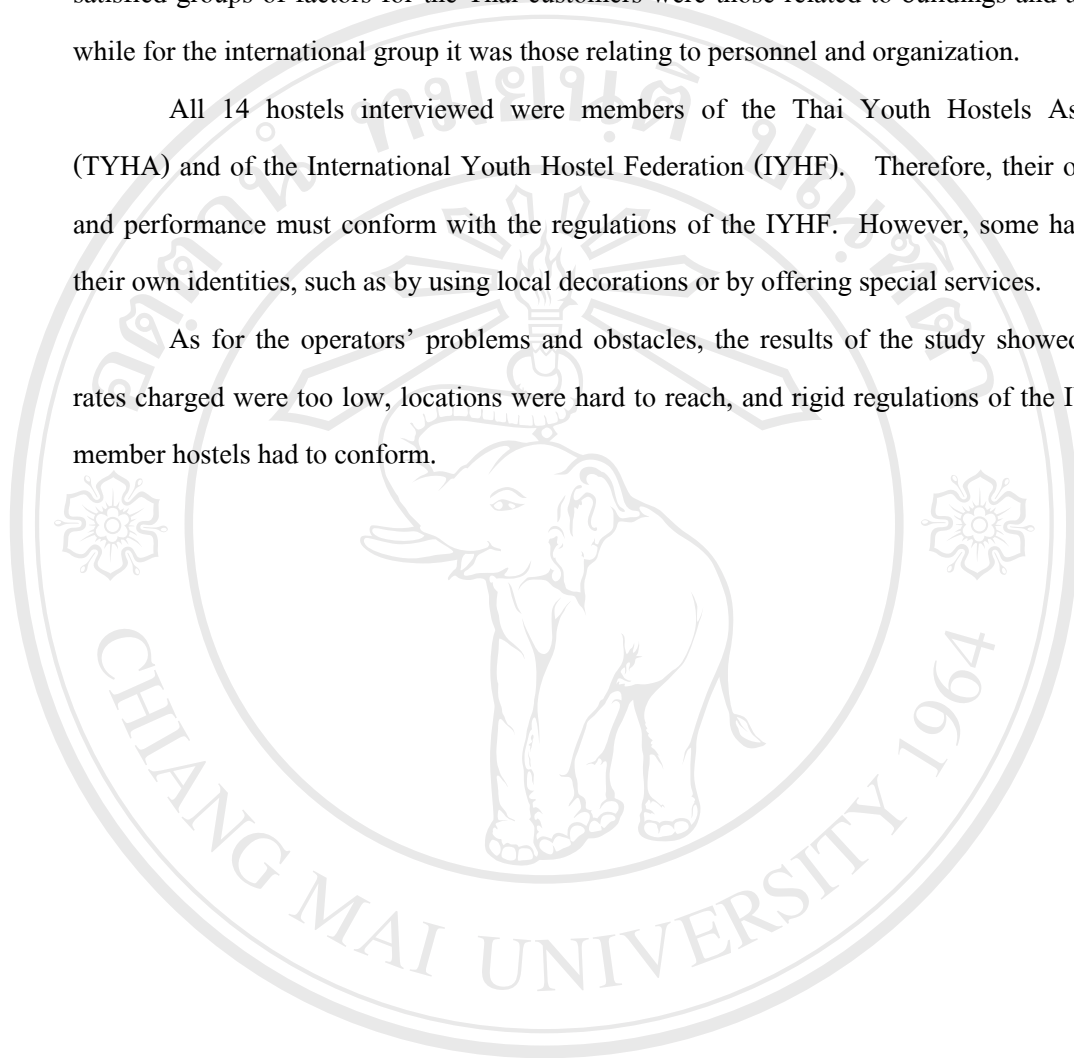
The data used in this study were collected by interviewing 14 Youth Hostels operators, and from an accidental sampling of 200 customers, 100 domestic and 100 international, who had stayed at these hostels. Factor Analysis, Importance-Performance Analysis, and Multiple Regressions were tools of analysis used in this study.

Regarding to the first objective, the results of the study indicated that factors affecting decisions to stay at these Youth Hostels, the Thai customers gave factors relating to personnel as most important, while foreign customers thought that factors relating to location were most important. With regard to satisfaction in staying at these youth hostels, the two groups of customers were very satisfied with value of money for the rates they had to pay. The next

satisfied groups of factors for the Thai customers were those related to buildings and amenities, while for the international group it was those relating to personnel and organization.

All 14 hostels interviewed were members of the Thai Youth Hostels Association (TYHA) and of the International Youth Hostel Federation (IYHF). Therefore, their operations and performance must conform with the regulations of the IYHF. However, some had created their own identities, such as by using local decorations or by offering special services.

As for the operators' problems and obstacles, the results of the study showed that the rates charged were too low, locations were hard to reach, and rigid regulations of the IYHF that member hostels had to conform.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved