

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในบทนี้จะแสดงผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแสดงผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาทางด้านลูกค้าผู้ใช้บริการสถานบริการบ้านพักเยาวชน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ปัจจัยกำหนดอุปสงค์ในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาทางด้านผู้ประกอบการผู้ให้บริการบ้านพักเยาวชน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป รูปแบบของสถานบริการบ้านพักสำหรับเยาวชนในประเทศไทย ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชน

4.1 ผลการศึกษาทางด้านลูกค้าผู้ใช้บริการสถานบริการบ้านพักเยาวชน

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวจะนำเสนอในรูปตารางความถี่และร้อยละ แยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมทั้งสิ้นจำนวน 200 ราย ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 100 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 100 ราย จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 47 และเพศหญิงร้อยละ 53 ซึ่งมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 19 โดยที่เป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวนร้อยละ 39 รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 30 และพบว่าส่วนใหญ่มียรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 120,000 บาทต่อปี ร้อยละ 48 รองลงมาคือมีรายได้ในช่วง 120,001-240,000 บาท ร้อยละ 26 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวยชาวไทย

นักท่องเที่ยวยชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	47	47.00
- หญิง	53	53.00
รวม	100	100.00
อายุ		
- น้อยกว่า 20 ปี	19	19.00
- 21-30 ปี	46	46.00
- 31-40 ปี	16	16.00
- 41-50 ปี	15	15.00
- มากกว่า 50 ปี	4	4.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
- ข้าราชการ	14	14.00
- นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	8	8.00
- นักเรียนนักศึกษา	39	39.00
- พนักงานบริษัท ลูกจ้าง	30	30.00
- แม่บ้าน	5	5.00
- เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน	2	2.00
- อื่นๆ	2	2.00
รวม	100	100.00
รายได้/ปี (บาท)		
- ≤ 120,000	48	48.00
- 120,001-240,000	26	26.00
- 240,001-360,000	17	17.00
- 360,001-480,000	4	4.00
- 480,001-600,000	3	3.00
- ≥ 600,001	2	2.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 44 และเพศหญิงร้อยละ 56 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30ปี จำนวนร้อยละ 69 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 17 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 44 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทหรือลูกจ้าง ร้อยละ 28 และพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี ร้อยละ 37 รองลงมาคือมีรายได้ 20,001- 30,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อปีร้อยละ 22 ดังแสดง ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวต่างชาติ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	44	44.00
- หญิง	56	56.00
รวม	100	100.00
อายุ		
- น้อยกว่า 20 ปี	8	8.00
- 21-30 ปี	69	69.00
- 31-40 ปี	17	17.00
- 41-50 ปี	6	6.00
- มากกว่า 50 ปี	0	0.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
- ข้าราชการ	8	8.00
- นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	9	9.00
- นักเรียนนักศึกษา	44	44.00
- พนักงานบริษัท ลูกจ้าง	28	28.00
- แม่บ้าน	1	1.00
- เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน	1	1.00
- อื่นๆ	9	9.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.2 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ต่อ)

ข้อมูล	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
รายได้/ปี (ดอลลาร์สหรัฐ)		
- ≤ 10,000	21	21.00
- 10,001-20,000	37	37.00
- 20,001-30,000	22	22.00
- 30,001-40,000	9	9.00
- 40,001-50,000	7	7.00
- ≥ 60,001	4	4.00
รวม	100	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.2 พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางโดยใช้ยานพาหนะส่วนตัวร้อยละ 63 ซึ่งแตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางโดยรถบริการสาธารณะสูงถึงร้อยละ 93 โดยที่มียกนักท่องเที่ยวต่างชาติเพียงร้อยละ 2 เดินทางโดยวิธีอื่น ๆ ได้แก่ การเดินทางเท้าและการให้เพื่อนชาวไทยรับ-ส่ง จากการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างชาติจะเดินทางกับเพื่อนคนรู้จักมากถึงร้อยละ 52 และร้อยละ 67 ตามลำดับ โดยที่วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ คือ การพักผ่อน การท่องเที่ยวสูงถึง ร้อยละ 66 และร้อยละ 91 ตามลำดับ วัตถุประสงค์อื่น ๆ ของการเดินทางท่องเที่ยวได้แก่ การทำงาน/สัมมนาและเข้าค่าย เป็นต้น นักท่องเที่ยวที่เข้าพักบ้านพักเยาวชนในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นสมาชิกบ้านเยาวชน แต่พบว่ามีนักท่องเที่ยวชาวไทยสูงถึงร้อยละ 38 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติร้อยละ 19 ที่เข้าพักบ้านเยาวชนโดยที่ไม่ได้เป็นสมาชิก ซึ่งอาจเนื่องมาจากการผ่อนปรนกฎระเบียบในการเข้าพักของบ้านเยาวชนในประเทศไทยที่ยินดีให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นสุภาพชนทั่วไป โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนนานาชาติ ในการสำรวจการเข้าพักในบ้านพักเยาวชนในต่างประเทศ เฉพาะ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกบ้านเยาวชนนั้น พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเคยเข้าพักในบ้านพักเยาวชนแห่งอื่นๆ ในต่างประเทศเพียงร้อยละ 22 ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเคยเข้าพักในบ้านเยาวชนในต่างประเทศแล้วสูงถึงร้อยละ 80 ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูล	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเดินทาง						
- ยานพาหนะส่วนตัว/รถเช่า	63	63.00	5	5.00	68	34.00
- รถสาธารณะ	37	37.00	93	93.00	130	65.00
- อื่นๆ	0	0	2	2.00	2	1.00
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
ผู้ติดตาม						
- ครอบครัว	37	37.00	15	15.00	52	26.00
- เพื่อน/คนรู้จัก	52	52.00	67	67.00	119	59.50
- ผู้ร่วมงาน	3	3.00	6	6.00	9	4.50
- คนเดียว	8	8.00	12	12.00	20	10.00
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
วัตถุประสงค์						
- พักผ่อน/ท่องเที่ยว	66	66.00	91	91.00	157	78.50
- ธุรกิจ/สัมมนา	11	11.00	4	4.00	15	7.50
- เยี่ยมญาติ	8	8.00	3	3.00	11	5.50
- อื่นๆ	15	15.00	2	2.00	17	8.50
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
การเป็นสมาชิก						
- เป็น	62	62.00	81	81.00	143	71.50
- ไม่เป็น	38	38.00	19	19.00	57	28.50
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
การเข้าพักบ้านเยาวชน						
ต่างประเทศ	22	22.00	80	80.00	102	51.00
- เคย	78	78.00	20	20.00	98	49.00
- ไม่เคย	100	100.00	100	100.00	200	100.00
รวม						

ที่มา: จากการสำรวจ

ในการศึกษาถึงประสบการณ์การเข้าพักบ้านเยาวชนในต่างประเทศของนักท่องเที่ยว ที่เป็นสมาชิกทั้งชาวไทยและต่างชาติ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเข้าพักในบ้านพักทวีปเอเชียเป็นจำนวนสูงถึง 113 คำตอบ โดยที่ประเทศที่ได้รับการเข้าพักมากที่สุดคือ สิงคโปร์ ร้อยละ 30 รองลงมา คือ ญี่ปุ่นร้อยละ 15 ฮองกงร้อยละ 9 จีนและเวียดนามประเทศละร้อยละ 8 และประเทศอื่นๆในทวีปเอเชียได้แก่ มาเลเซีย อินโดนีเซีย กัมพูชา ลาวและไทย เป็นต้น โดยที่จำนวนครั้งในการเข้าพักโดยเฉลี่ย คือ จำนวน 1-5 ครั้งสูงถึงร้อยละ 88.49 รองลงมาคือ จำนวน 6-10 ครั้งร้อยละ 8.85 สำหรับการเข้าพักบ้านเยาวชนในทวีปยุโรปมีการตอบโดยนักท่องเที่ยวจำนวน 92 คำตอบ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเข้าพักในสหราชอาณาจักรสูงถึงร้อยละ 17.39 รองลงมาคือฝรั่งเศส ร้อยละ 14.13 ประเทศอื่นๆในยุโรปที่นักท่องเที่ยวเคยเข้าพัก ได้แก่ ออสเตรีย เดนมาร์ก เชก และเบลเยียม เป็นต้น จำนวนครั้งในการเข้าพักโดยเฉลี่ยของบ้านพักในยุโรป คือ จำนวน 1-5 ครั้ง ร้อยละ 85.87 รองลงมาคือ จำนวน 6-10 ครั้ง ร้อยละ 13.04 จากการสอบถามประสบการณ์ในการเข้าพักบ้านเยาวชนในทวีปอเมริกามีการตอบคำถามจากนักท่องเที่ยวจำนวน 22 คำตอบ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเข้าพักในประเทศอเมริกาสูงถึงร้อยละ 77.27 รองลงมาคือ แคนาดา ร้อยละ 18.18 และเม็กซิโก ร้อยละ 4.55 โดยที่จำนวนครั้งในการเข้าพักโดยเฉลี่ยคือ จำนวน 1-5 ครั้งสูงถึงร้อยละ 63.63 รองลงมาคือ จำนวน 6-10 ครั้งร้อยละ 31.82 และการเข้าพักในทวีปอื่น ๆ มีการตอบคำถามจากนักท่องเที่ยวจำนวน 27 คำตอบ พบว่านักท่องเที่ยวเคยเข้าพักในบ้านเยาวชนประเทศออสเตรเลียเป็นจำนวน ร้อยละ 59.26 และประเทศนิวซีแลนด์ ร้อยละ 40.74 จำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ยคือ 1-5 ครั้ง จำนวน ร้อยละ 70.37 รองลงมาคือ จำนวน 6-10 ครั้ง ร้อยละ 22.22 ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 บ้านเยาวชนที่เคยเข้าพักในต่างประเทศและจำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ย

บ้านเยาวชนที่เคยเข้าพักในต่างประเทศ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเยาวชนในทวีปเอเชีย (5 ลำดับแรก)						
- สิงคโปร์	5	31.25	25	25.77	30	26.55
- ญี่ปุ่น	3	18.75	12	12.37	15	13.27
- ฮองกง	2	12.50	7	7.22	9	7.97
- จีน	0	0.00	8	8.25	8	7.08
- เวียดนาม	1	6.25	7	7.22	8	7.08
- อื่นๆ	5	31.25	38	39.17	43	38.05

ตารางที่ 4.4 บ้านเยาวชนที่เคยเข้าพักในต่างประเทศและจำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ย (ต่อ)

บ้านเยาวชนที่เคยเข้าพักในต่างประเทศ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รวมการตอบประเทศในเอเชียทั้งหมด	16	100.00	97	100.00	113	100.00
บ้านเยาวชนในทวีปเอเชีย (5 ลำดับแรก)						
จำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ย	14	87.50	86	88.66	100	88.49
- 1-5 ครั้ง	2	12.50	8	8.25	10	8.85
- 6-10 ครั้ง	0	0.00	3	3.09	3	2.66
- มากกว่า 10 ครั้ง	16	100.00	97	100.00	113	100.00
รวม						
บ้านเยาวชนในทวีปยุโรป(5 ลำดับแรก)						
- สหราชอาณาจักร	0	0.00	16	20.25	16	17.39
- ฝรั่งเศส	0	0.00	13	16.46	13	14.13
- เยอรมัน	2	15.39	9	11.39	11	11.96
- สวิสเซอร์แลนด์	1	7.69	9	11.39	10	10.87
- อิตาลี	0	0.00	8	10.13	8	8.69
- อื่นๆ	10	76.92	24	30.38	34	36.96
รวมการตอบประเทศในยุโรปทั้งหมด	13	100.00	79	100.00	92	100.00
จำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ย						
- 1-5 ครั้ง	11	84.62	68	86.08	79	85.87
- 6-10 ครั้ง	2	15.38	10	12.66	12	13.04
- มากกว่า 10 ครั้ง	0	0.00	1	1.26	1	1.09
รวม	13	100.00	79	100.00	92	100.00
จำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ย						
- 1-5 ครั้ง	11	84.62	68	86.08	79	85.87
- 6-10 ครั้ง	2	15.38	10	12.66	12	13.04
- มากกว่า 10 ครั้ง	0	0.00	1	1.26	1	1.09
รวม	13	100.00	79	100.00	92	100.00

ตารางที่ 4.4 บ้านเยาวชนที่เคยเข้าพักในต่างประเทศและจำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ย (ต่อ)

บ้านเยาวชนที่เคยเข้าพักในต่างประเทศ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเยาวชนในทวีปอเมริกา						
- อเมริกา	5	83.33	12	75.00	17	77.27
- แคนาดา	1	16.67	3	18.75	4	18.18
- เม็กซิโก	0	0.00	1	6.25	1	4.55
รวมการตอบประเทศในอเมริกา	6	100.00	16	100.00	22	100.00
จำนวนครั้งที่เข้าพักโดยเฉลี่ย						
- 1-5 ครั้ง	5	83.33	9	56.25	14	63.63
- 6-10 ครั้ง	1	16.67	6	37.50	7	31.82
- มากกว่า 10 ครั้ง	0	0.00	1	6.25	1	4.55
รวม	6	100.00	16	100.00	22	100.00
บ้านเยาวชนในทวีปอื่นๆ						
- ออสเตรเลีย	3	50.00	13	61.90	16	59.26
- นิวซีแลนด์	3	50.00	8	38.10	11	40.74
รวมการตอบประเทศในทวีปอื่นๆ	6	100.00	21	100.00	27	100.00
จำนวนครั้งที่เข้าพักทวีปอื่นๆโดยเฉลี่ย						
- 1-5 ครั้ง	4	66.67	15	71.43	19	70.37
- 6-10 ครั้ง	2	33.33	4	19.05	6	22.22
- มากกว่า 10 ครั้ง	0	0.00	2	9.52	2	7.41
รวม	6	100.00	21	100.00	27	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

การใช้บริการบ้านเยาวชนในประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกของสมาคมบ้านเยาวชนนานาชาติส่วนใหญ่ มีการใช้บริการบ้านเยาวชนในประเทศไทยไม่สูงมากนัก คือจำนวน 1-5 ครั้งร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ จำนวน 6-10 ครั้งร้อยละ 24.50 และระยะเวลาการพำนักโดยเฉลี่ยในบ้านเยาวชนแต่ละแห่งในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการพำนักในระยะสั้น คือ น้อยกว่า 3 วันร้อยละ 53 รองลงมาคือ 3-6 วันร้อยละ 41.50 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การใช้บริการบ้านเยาวชนในประเทศไทยและระยะเวลาการพำนักโดยเฉลี่ย

ข้อมูล	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้บริการในประเทศไทย						
- 1-5 ครั้ง	61	61.00	71	71.00	132	66.00
- 6-10 ครั้ง	30	30.00	19	19.00	49	24.50
- มากกว่า 10 ครั้ง	9	9.00	10	10.00	19	9.50
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00
ระยะเวลาการพำนักโดยเฉลี่ย						
- น้อยกว่า 3 วัน	56	56.00	50	50.00	106	53.00
- 3-6 วัน	40	40.00	43	43.00	83	41.50
- 1 สัปดาห์	4	4.00	6	6.00	10	5.00
- มากกว่า 2-4 สัปดาห์	0	1.00	1	1.00	1	0.50
รวม	100	100.00	100	100.00	200	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการสอบถามถึงรูปแบบที่พักที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ จำนวน 157 คนจาก 200 คน ซึ่งชอบที่พักที่ใกล้ชายหาด ร้อยละ 78.50 รองลงมาคือ ที่พักที่อยู่ในเขตการค้า สถานที่ท่องเที่ยวร้อยละ 50.50 ที่พักอาศัยกับเจ้าของบ้านแบบบ้านตนเอง ร้อยละ 40.00 ที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ร้อยละ 33.00 และที่พักรูปแบบอื่นๆ ได้แก่ ที่พักที่สะอาด ปลอดภัย ใกล้แหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมสะดวก บ้านพักอุทยานแห่งชาติ เต็นท์ รีสอร์ท และไม่ควรอยู่ใกล้สถานเริงรมย์ เป็นต้น จำนวนร้อยละ 9 ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 รูปแบบที่พักที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบ

รูปแบบที่พักที่ชื่นชอบ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน						
รวมจำนวนนักท่องเที่ยวที่เลือก (คน)	31	31.00	35	35.00	66	33.00
จากนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นจำนวน (คน)	100	100.00	100	100.00	200	100.00

ตารางที่ 4.6 รูปแบบที่พักที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบ (ต่อ)

รูปแบบที่พักที่ชื่นชอบ	ไทย		ต่างชาติ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- อยู่ในเขตการค้า/สถานที่ท่องเที่ยว						
รวมจำนวนนักท่องเที่ยวที่เลือก (คน)	51	51.00	50	50.00	101	50.50
จากนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นจำนวน (คน)	100	100.00	100	100.00	200	100.00
- แบบบ้านตนเอง						
รวมจำนวนนักท่องเที่ยวที่เลือก (คน)	52	52.00	28	28.00	80	40.00
จากนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นจำนวน (คน)	100	100.00	100	100.00	200	100.00
- ใกล้เคียงธรรมชาติ						
รวมจำนวนนักท่องเที่ยวที่เลือก (คน)	80	80.00	77	77.00	157	78.50
จากนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นจำนวน (คน)	100	100.00	100	100.00	200	100.00
- อื่นๆ						
รวมจำนวนนักท่องเที่ยวที่เลือก (คน)	3	3.00	15	15.00	18	9.00
จากนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นจำนวน (คน)	100	100.00	100	100.00	200	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.1.2 ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ในการใช้บริการสถานบริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการสถานบริการสำหรับเยาวชนในประเทศไทย

ในการศึกษาปัจจัยกำหนดอุปสงค์ในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวจะนำเสนอในค่าความถี่และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการเข้าพักจะนำเอาการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เข้ามาใช้โดยแยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ผลการศึกษาสามารถอธิบายตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 1) การศึกษาปัจจัยกำหนดอุปสงค์การให้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว การศึกษาปัจจัยกำหนดอุปสงค์การให้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ผลการศึกษาแสดงดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชน	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ น้อย ที่สุด	สำคัญ น้อย	มีความ สำคัญ	สำคัญ มาก	สำคัญ มาก ที่สุด
ปัจจัยที่ 1: ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
- ทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน คมนาคม และแหล่งจับจ่ายซื้อของ (loc1)	14 (7.00)	30 (15.00)	74 (37.00)	47 (23.50)	35 (17.50)
- ทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว (loc2)	4 (2.00)	21 (10.50)	67 (33.50)	59 (29.50)	49 (24.50)
- ป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่าย เพียงพอ (loc3)	26 (13.00)	22 (11.00)	50 (25.00)	44 (22.00)	58 (29.00)
- ความสงบ สะอาด และปลอดภัยของที่พัก (loc4)	2 (1.00)	0 (0.00)	33 (16.50)	60 (30.00)	105 (52.50)
- มีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ (loc5)	35 (17.50)	34 (17.00)	79 (39.50)	31 (15.50)	21 (10.50)
- สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก (loc6)	5 (2.50)	19 (9.50)	61 (30.50)	57 (28.50)	58 (29.00)
ปัจจัยที่ 2: ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสถานบริการ					
- บรรยากาศการออกแบบและตกแต่ง (prod1)	7 (3.50)	32 (16.00)	71 (35.50)	59 (29.50)	31 (15.50)
- ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (prod2)	12 (6.00)	25 (12.50)	63 (31.50)	69 (34.50)	31 (15.50)
- ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (prod3)	5 (2.50)	33 (16.50)	60 (30.00)	61 (30.50)	41 (20.50)
- ห้องครัวและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ (prod4)	22 (11.00)	43 (21.50)	70 (35.00)	49 (24.50)	16 (8.00)

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชน	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ น้อย ที่สุด	สำคัญ น้อย	มีความ สำคัญ	สำคัญ มาก	สำคัญ มาก ที่สุด
ปัจจัยที่3:ปัจจัยด้านราคา					
- ราคาห้องพัก (p1)	2 (1.00)	7 (3.50)	72 (36.00)	65 (32.5)	54 (27.00)
- ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (p2)	4 (2.00)	19 (9.50)	79 (39.50)	61 (30.50)	37 (18.50)
- ความสะดวกในการชำระเงิน (p3)	40 (20.00)	45 (22.50)	73 (36.50)	31 (15.50)	11 (5.50)
ปัจจัยที่4:ปัจจัยด้านบุคลากร					
- บุคลิกภาพความสุภาพและเป็นมิตร (hu1)	0 (0.00)	10 (5.00)	53 (26.50)	68 (34.00)	69 (34.50)
- ความรู้ ความสามารถเหมาะสม (hu2)	3 (1.50)	21 (10.50)	81 (40.50)	72 (36.00)	23 (11.50)
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (hu3)	1 (0.50)	5 (2.50)	55 (27.50)	72 (36.00)	67 (33.50)
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (hu4)	0 (0.00)	9 (4.50)	58 (29.00)	72 (36.00)	61 (30.50)
ปัจจัยที่5:ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
- คำแนะนำจากบุคคลอื่นๆ (mk1)	6 (3.00)	29 (14.50)	69 (33.00)	53 (26.50)	43 (21.50)
- คำแนะนำจาก หนังสือ นิตยสาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (mk2)	9 (4.50)	23 (11.50)	66 (33.00)	68 (34.00)	34 (17.00)
- การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต (mk3)	13 (6.50)	43 (21.50)	57 (28.50)	57 (28.50)	30 (15.00)
- แผนที่ แผ่นพับ (mk4)	9 (4.50)	20 (10.00)	71 (35.50)	64 (32.00)	36 (18.00)

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชน	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ น้อย ที่สุด	สำคัญ น้อย	มีความ สำคัญ	สำคัญ มาก	สำคัญ มาก ที่สุด
- บัตรส่วนลด ราคาพิเศษ และ โปรโมชั่น (mk5)	8 (4.00)	16 (8.00)	70 (35.00)	68 (34.00)	38 (19.00)
- อาหารเช้าฟรี รถรับ-ส่งฟรี (mk6)	16 (8.00)	31 (15.50)	66 (33.00)	43 (21.50)	44 (22.00)
<u>ปัจจัยที่6:ปัจจัยด้านผู้บริโภคร</u>					
- ความประทับใจบ้านเยาวชน (cus1)	18 (9.00)	19 (9.50)	33 (16.50)	62 (31.00)	68 (34.00)
<u>ปัจจัยที่7:ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร</u>					
- ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการ ให้บริการและช่วยเหลือ (org1)	7 (3.50)	18 (9.00)	34 (17.00)	71 (35.50)	70 (35.00)
- ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง ผู้เข้าพัก (org2)	13 (6.50)	33 (16.50)	54 (27.00)	53 (26.50)	47 (23.50)
<u>ปัจจัยที่8:ปัจจัยด้านคุณค่า</u>					
- คุ่มค่ากับเงินที่จ่ายไป (v1)	0 (0.00)	1 (0.50)	77 (38.50)	58 (29.00)	64 (32.00)

ที่มา: จากการสำรวจ

ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.7 สามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสงบ สะอาด และปลอดภัยของที่พัก ความสามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก ทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว และทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน คมนาคม และแหล่งจับจ่ายซื้อของ ส่วนการมีสถานที่จอดรถเพียงพอนั้นมีความสำคัญเพียงเล็กน้อย อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวบางส่วนใช้บริการรถสาธารณะจึงไม่จำเป็นต้องใช้สถานที่จอดรถ

ด้านผลิตภัณฑ์ของสถานบริการ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับ ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศการออกแบบและตกแต่ง ตามลำดับ ส่วนห้องครัวและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆที่ให้บริการมีความสำคัญน้อยที่สุด

ด้านราคา นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับราคาห้องพักเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ส่วนความสะดวกในการชำระเงินมีความสำคัญน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากว่านักท่องเที่ยวมีการเตรียมตัวเดินทางท่องเที่ยวและบ้านเขาชนกก็มีผู้เข้าพักที่ไม่แออัดจึงใช้เวลาไม่นานในการชำระค่าบริการที่พักร

ด้านบุคลากร ลูกค้ำส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลิกภาพความสุภาพและเป็นมิตร ความสะดวกรวดเร็วในการบริการและความรู้ ความสามารถเหมาะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ำส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับบัตรส่วนลด ราคาสมาชิก/ และโปรโมชั่นเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ แผนที่ และแผ่นพับ พบว่าภายในบ้านเขาชนกแต่ละแห่งจะมีการนำแผ่นพับและแผนที่ของบ้านเขาชนกแห่งอื่นๆไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจากการศึกษานักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเทียบเท่ากับ คำแนะนำจากบุคคลอื่นๆ ถัดมาคือคำแนะนำจากหนังสือ นิตยสาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อาหารเข้าฟรี รถรับ-ส่งฟรี และการโฆษณาในอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ด้านผู้บริโภคนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความประทับใจในบ้านเขาชนกอย่างสูง

ด้านภาพลักษณ์องค์กร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการและพนักงานที่มีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลืออย่างมาก ส่วนปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพักก็เป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวเช่นกัน

ด้านคุณค่า ความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปในการใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าพักบ้านพักเขาชนกของนักท่องเที่ยว

2) การวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การเข้าพักบ้านเขาชนกของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การเข้าพักบ้านเขาชนกของนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis: PCA) ด้วยการหมุนแกนแบบ VARIMAX ซึ่งจะพิจารณาค่าความผันแปร(Eigenvalue)ที่มากกว่า 1 และค่าน้ำหนักปัจจัย มากกว่า 0.5 ในการบ่งชี้กลุ่มปัจจัย

ก) การวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทย

การวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การเข้าพักบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทย โดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก(Principle Component Analysis: PCA) ด้วยการหมุนแกนแบบ VARIMAX (Varimax Rotation) ซึ่งจะพิจารณาค่าความผันแปร (Eigenvalue) ที่มากกว่า 1 และค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ที่มากกว่า 0.5 ในการบ่งชี้กลุ่มปัจจัย จากการคำนวณพบตัวแปรทั้งหมดที่มีปัจจัยร่วมกันและสามารถจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกันได้ทั้งหมด 6 กลุ่มปัจจัย ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของปัจจัยกำหนดอุปสงค์การเข้าพักของนักท่องเที่ยวยาวชาวไทย

ปัจจัย	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความ ผันแปร (Eigenvalue)	สัดส่วนของการผันแปรที่ อธิบายโดยแกนแต่ละแกน (% of Variance)	สัดส่วนของ การผันแปร (Communalities)
F1:($\alpha = 0.7191$)		2.441	48.818	
- loc1	0.561			0.315
- loc2	0.572			0.328
- loc4	0.818			0.668
- loc5	0.815			0.664
- loc6	0.682			0.465
F2:($\alpha = 0.8391$)		2.702	67.562	
- prod1	0.852			0.727
- prod2	0.833			0.695
- prod3	0.784			0.615
- prod4	0.816			0.666
F3:($\alpha = 0.5483$)		1.691	56.360	
- p1	0.919			0.844
- p2	0.917			0.841
- p3*	*			5.472E-03

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของปัจจัยกำหนดอุปสงค์การเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

ปัจจัย	ค่านำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความ ผันแปร (Eigenvalue)	สัดส่วนของการผันแปรที่ อธิบายโดยแกนแต่ละแกน (% of Variance)	สัดส่วนของ การผันแปร (Communalities)
F4:($\alpha = 0.8530$)		2.791	69.767	
- hu1)	0.865			0.747
- hu2)	0.751			0.564
- hu3)	0.888			0.789
- hu4)	0.831			0.691
F5:($\alpha = 0.7312$)		2.590	43.160	
- mk1	0.544			0.296
- mk2	0.685			0.469
- mk3	0.613			0.375
- mk4	0.671			0.451
- mk5	0.729			0.531
- mk6	0.684			0.647
F6:($\alpha = 0.8517$)		3.195	63.905	
- loc3	0.615			0.784
- cus1	0.670			0.819
- org1	0.686			0.828
- org2	0.672			0.820
- v1	0.552			0.743

ที่มา: จากการคำนวณ

α = ค่า Cronbach's alpha

* หมายถึง ไม่มีน้ำหนักความสำคัญ

จากตารางที่ 4.8 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีปัจจัยร่วมกัน จัดได้เป็น 6 ปัจจัย โดยพิจารณาจากค่านำหนักปัจจัย (Factor loading) ที่มากกว่า 0.50 ในแต่ละส่วนประกอบ (Component) แล้วทำการตั้งชื่อปัจจัยใหม่ที่ได้ตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวแปร สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 : ปัจจัยทำเลที่ตั้ง ประกอบด้วยตัวแปร ทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน คมนาคม และแหล่งจับจ่ายซื้อของ (loc1), ทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว (loc2), ความสงบสะอาด และปลอดภัยของที่พัก (loc4), มีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ (loc5) และสามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก (loc6)

ปัจจัยที่ 2 : ปัจจัยผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยตัวแปร บรรยากาศการออกแบบและตกแต่ง (prod1), ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (prod2), ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (prod3) ตัวแปรห้องครัวและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ (prod4)

ปัจจัยที่ 3 : ปัจจัยราคา ประกอบด้วยตัวแปร ราคาห้องพัก (p1) ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (p2) และในการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่าความสะดวกในการชำระเงิน (p3) ไม่มีน้ำหนักความสำคัญ

ปัจจัยที่ 4 : ปัจจัยบุคลากร ประกอบด้วยตัวแปร บุคลิกภาพความสุภาพ และความเป็นมิตร (hu1), ความรู้ความสามารถเหมาะสม (hu2), ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (hu3) และความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (hu4)

ปัจจัยที่ 5 : ปัจจัยการตลาด ประกอบด้วยตัวแปร คำแนะนำจากบุคคลอื่นๆ (mk1), คำแนะนำจากหนังสือ นิตยสาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (mk2), การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต (mk3), แผนที่ แผ่นพับ (mk4), บัตรส่วนลด ราคาสมาชิก/โปรโมชั่น (mk5) และอาหารเข้าฟรี รถรับ-ส่งฟรี (mk6)

ปัจจัยที่ 6 : ปัจจัยองค์กรและคุณค่า ประกอบด้วยตัวแปร ป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่ายเพียงพอ (loc3), ความประทับใจในบ้านเยาวชน (cus1), ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือ(org1), ปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง ผู้เข้าพัก (org2) และความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป (v1)

ข) การวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดอุปสงค์การใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis: PCA) ด้วยการหมุนแกนแบบ VARIMAX (Varimax Rotation) ซึ่งจะพิจารณาค่าความผันแปร(Eigenvalue)ที่มากกว่า 1 และค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) มากกว่า 0.5 ในการชี้บ่งชี้กลุ่มปัจจัย จากการคำนวณพบตัวแปรทั้งหมดที่สามารถอยู่ร่วมกันได้ 6 กลุ่มปัจจัย ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของปัจจัยกำหนดอุปสงค์การเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ปัจจัย	ค่านำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความ ผันแปร (Eigenvalue)	สัดส่วนของการผันแปรที่ อธิบายโดยแกนแต่ละแกน (% of Variance)	สัดส่วนของ การผันแปร (Communalities)
F1:($\alpha = 0.5807$)		2.043	40.864	
- loc1	0.700			0.491
- loc2	0.746			0.557
- loc4	0.743			0.552
- loc5*	*			9.346E-02
- loc6	0.592			0.350
F2:($\alpha = 0.6445$)		1.981	49.515	
- prod1	0.602			0.363
- prod2	0.860			0.740
- prod3	0.786			0.617
- prod4	0.510			0.260
F3:($\alpha = 0.6472$)		1.778	59.260	
- p1	0.728			0.531
- p2	0.863			0.745
- p3	0.709			0.502
F4:($\alpha = 0.8450$)		2.735	68.371	
- hu1)	0.765			0.632
- hu2)	0.786			0.618
- hu3)	0.865			0.748
- hu4)	0.858			0.736
F5:($\alpha = 0.7667$)		2.779	46.316	
- mk1	0.634			0.402
- mk2	0.705			0.498
- mk3	0.786			0.618
- mk4	0.609			0.370

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของปัจจัยกำหนดอุปสงค์การเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความ ผันแปร (Eigenvalue)	สัดส่วนของการผันแปรที่ อธิบายโดยแกนแต่ละแกน (% of Variance)	สัดส่วนของ การผันแปร (Communalities)
- mk5	0.658			0.432
- mk6	0.677			0.459
F6:($\alpha = 0.7422$)		2.602	52.037	
- loc3	0.507			0.257
- cus1	0.788			0.620
- org1	0.809			0.655
- org2	0.736			0.541
- v1	0.727			0.529

ที่มา: จากการคำนวณ

α = ค่า Cronbach's alpha

* หมายถึง ไม่มีน้ำหนักความสำคัญ

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีปัจจัยร่วมกันจัดได้เป็น 6 ปัจจัย โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) มากกว่า 0.50 ในแต่ละส่วนประกอบ (Component) ตั้งชื่อปัจจัยใหม่ที่ได้ตามคุณลักษณะของตัวแปร สรุปปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 : ปัจจัยทำเลที่ตั้ง ประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน คมนาคม และแหล่งจับจ่ายซื้อของ (loc1), ทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว (loc2), ความสงบ สะอาด และปลอดภัยของที่พัก (loc4),) สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก (loc6) ส่วนการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (loc5) พบว่าไม่มีน้ำหนักความสำคัญซึ่งเป็นไปได้ว่านักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้บริการรถสาธารณะดังนั้นที่จอดรถจึงไม่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยที่ 2 : ปัจจัยผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยตัวแปร บรรยากาศการออกแบบและตกแต่ง (prod1), ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (prod2), ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (prod3) และตัวแปรห้องครัวและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ (prod4)

ปัจจัยที่ 3 : ปัจจัยราคา ประกอบด้วยตัวแปรราคาห้องพัก (p1), ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (p2) และปัจจัยความสะดวกในการชำระเงิน (p3)

ปัจจัยที่ 4 : ปัจจัยบุคลากร ประกอบด้วยตัวแปร บุคลิกภาพความสุภาพ และความเป็นมิตร (hu1), ความรู้ความสามารถเหมาะสม (hu2), ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (hu3) และความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (hu4)

ปัจจัยที่ 5 : ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วยตัวแปร คำแนะนำจากบุคคลอื่นๆ (mk1), คำแนะนำจากหนังสือ นิตยสาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (mk2), การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต (mk3), แผนที่ แผ่นพับ (mk4), บัตรส่วนลด ราคาสมาชิก/ และ โปรโมชั่น (mk5) และอาหารเข้าฟรี รถรับ-ส่งฟรี (mk6)

ปัจจัยที่ 6 : ปัจจัยองค์กรและคุณค่า ประกอบด้วยตัวแปร ป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่ายเพียงพอ (loc3), ความประทับใจในบ้านเยาวชน (cus1), ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือ(org1), ปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง ผู้เข้าพัก (org2) และความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป (v1)

3) ลำดับความสำคัญของกลุ่มปัจจัยกำหนดอุปสงค์การตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยว

ในการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว ทำการพิจารณาตามประเภทของนักท่องเที่ยวจำนวน 200 ราย แยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 100 ราย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 100 ราย โดยนำค่าน้ำหนักค่าเฉลี่ยของกลุ่มปัจจัยที่มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวมาพิจารณาลำดับความสำคัญใน 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการสูง ลำดับความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการปานกลาง และ ลำดับความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการต่ำ

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้ให้ความสำคัญกับ บุคลากร และราคา ในการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักเยาวชนเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 และ 3.66 โดยที่ปัจจัยอื่นๆเช่น องค์กรและคุณค่า ทำเลที่ตั้ง ผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ เท่ากับ 3.58, 3.49, 3.34 และ 3.33 ตามลำดับ

ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับ ทำเลที่ตั้ง บุคลากร องค์กรและคุณค่า ในการพิจารณาเข้าพักบ้านเยาวชนในประเทศไทย เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90, 3.87 และ 3.78 และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด ราคา และ ผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 ในการตัดสินใจเข้าพัก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 3.44 และ 3.29 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ลำดับความสำคัญของกลุ่มปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ	ไทย		ต่างชาติ	
	Mean	SD.	Mean	SD.
ปัจจัยที่1:ปัจจัยทำเลที่ตั้ง	3.49⁽²⁾	1.20	3.90⁽¹⁾	0.95
- ทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน คมนาคม และแหล่งจ่ายซื้อของ (loc1)	3.06	1.18	3.53	1.04
- ทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว (loc2)	3.48	1.12	3.80	0.90
- ความสงบ สะอาด และปลอดภัยของที่พัก (loc4)	4.18	0.91	4.48	0.69
- มีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ (loc5)	3.08	1.22	*	*
- สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก (loc6)	3.64	1.20	3.80	0.90
ปัจจัยที่2:ปัจจัยผลิตภัณฑ์	3.34⁽²⁾	1.13	3.29⁽²⁾	1.05
- บรรยากาศการออกแบบและตกแต่ง (prod1)	3.37	1.09	3.38	0.99
- ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (prod2)	3.34	1.18	3.48	0.97
- ห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (prod3)	3.35	1.12	3.65	1.00
- ห้องครัวและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ (prod4)	3.29	1.15	2.65	0.97
ปัจจัยที่3:ปัจจัยราคา	3.66⁽¹⁾	0.95	3.44⁽²⁾	1.05
- ราคาห้องพัก (p1)	3.71	0.92	3.91	0.89
- ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (p2)	3.60	0.97	3.48	0.96
- ความสะดวกในการชำระเงิน (p3)	*	*	2.92	1.06
ปัจจัยที่4:ปัจจัยบุคลากร	3.81⁽¹⁾	0.94	3.87⁽¹⁾	0.88
- บุคลิกภาพความสุภาพและเป็นมิตร (hu1)	3.90	0.92	4.06	0.89
- ความรู้ ความสามารถเหมาะสม (hu2)	3.39	0.94	3.52	0.82
- ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (hu3)	3.97	0.89	4.02	0.85
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ (hu4)	3.99	0.88	3.86	0.88
ปัจจัยที่5:ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	3.33⁽²⁾	1.14	3.54⁽²⁾	1.03
- คำแนะนำจากบุคคลอื่นๆ (mk1)	3.20	1.07	3.78	1.00
- คำแนะนำจาก หนังสือ นิตยสาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (mk2)	3.36	1.14	3.59	0.93
- การโฆษณาในอินเทอร์เน็ต (mk3)	3.17	1.22	3.31	1.06
- แผนที่ แผ่นพับ (mk4)	3.46	1.10	3.52	0.98

ตาราง 4.10 ลำดับความสำคัญของกลุ่มปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ	ไทย		ต่างชาติ	
	Mean	SD.	Mean	SD.
- บัตรส่วนลด ราคาสมาชิกและ โปรโมชั่น (mk5)	3.54	1.00	3.58	1.04
- อาหารเข้าฟรี รถรับ-ส่งฟรี (mk6)	3.24	1.28	3.44	1.13
ปัจจัยที่ 6: ปัจจัยองค์กรและคุณค่า	3.58⁽²⁾	1.28	3.78⁽¹⁾	1.07
- ป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่าย เพียงพอ (loc3)	3.59	1.43	3.27	1.26
- ความประทับใจในบ้านเยาวชน (cus1)	3.37	1.43	4.06	0.98
- ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือ (org1)	3.73	1.25	4.06	0.89
- ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพัก (org2)	3.36	1.31	3.52	1.08
- คุ่มค่ากับเงินที่จ่ายไป (v1)	3.84	0.84	4.01	0.86

ที่มา: จากการคำนวณ

น้ำหนักค่าเฉลี่ย (Mean Scale) : 1 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด จนถึง 5 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด

(¹), (²) และ (³) เป็นความสำคัญลำดับที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ

* หมายถึง ไม่มีน้ำหนักความสำคัญ

4.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักสำหรับเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย จะนำเสนอในค่าความถี่และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการเข้าพักรจะนำเอาการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เข้ามาใช้โดยแยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ใช้การวิเคราะห์ ความสำคัญและการดำเนินงาน (Importance-performance Analysis: IPA) โดยนำเอาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาใช้ในการวิเคราะห์ ความสำคัญและผลการดำเนินงานของบ้านเยาวชนในประเทศไทยต่อนักท่องเที่ยว โดยทำการศึกษาแยกเป็นนักท่องเที่ยวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาสามารถอธิบายตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1) การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว
โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	ไม่ คาดหวัง	คาดหวัง เล็กน้อย	คาดหวัง ว่าจะ ได้รับ	คาดหวัง มาก	คาดหวัง มากที่สุด	ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่ พอใจ	พอใจ บ้าง เล็กน้อย	พอใจ มาก	พอใจ อย่างยิ่ง
<u>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</u>										
- ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมใกล้ชุมชน แหล่งจับจ่าย ซื้อของ และสถานที่ท่องเที่ยว	2 (1.00)	19 (9.50)	82 (41.00)	60 (30.00)	37 (18.50)	2 (0.50)	10 (5.00)	67 (33.50)	81 (40.50)	40 (20.00)
- ป้ายชื่อ ตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้ง อย่างเหมาะสม	4 (2.00)	12 (6.00)	89 (44.50)	69 (34.50)	26 (13.00)	1 (0.50)	19 (9.50)	72 (36.00)	83 (41.50)	25 (12.50)
- ความสงบ สะอาด และปลอดภัย	3 (1.50)	20 (10.00)	71 (35.50)	50 (25.00)	56 (28.00)	0 (0.00)	15 (7.50)	49 (24.50)	76 (38.00)	60 (30.00)
- สถานที่จอดรถ สะดวก เพียงพอ	17 (8.50)	22 (11.00)	97 (48.50)	42 (21.00)	22 (11.00)	10 (5.00)	27 (13.50)	88 (44.00)	51 (25.50)	24 (12.00)
- สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก	12 (6.00)	26 (13.00)	97 (48.50)	39 (19.50)	26 (13.00)	6 (3.00)	27 (13.50)	85 (42.50)	60 (30.00)	22 (11.00)

ตารางที่ 4.11 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	ไม่คาดหวัง	คาดหวังเล็กน้อย	คาดหวังว่าจะได้รับ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่พอใจ	พอใจบ้างเล็กน้อย	พอใจมาก	พอใจอย่างยิ่ง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด										
- ความเพียงพอของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	11 (5.50)	36 (18.00)	95 (47.50)	42 (21.00)	16 (8.00)	5 (2.50)	36 (18.00)	81 (40.50)	59 (29.50)	19 (9.50)
- การส่งเสริมการขายต่างๆเหมาะสม	10 (5.00)	40 (20.00)	102 (51.00)	34 (17.00)	14 (7.00)	16 (8.00)	38 (19.00)	87 (43.50)	52 (26.00)	7 (3.50)
- ความประทับใจในการบริการและการแนะนำแก่บุคคลอื่นต่อไป	6 (3.00)	32 (16.00)	93 (46.50)	44 (22.00)	25 (12.50)	3 (1.50)	20 (10.00)	76 (38.00)	73 (36.50)	28 (14.00)
ปัจจัยด้านที่พัก										
- การออกแบบและตกแต่งอาคาร	7 (3.50)	33 (16.50)	92 (46.00)	47 (23.50)	21 (10.50)	1 (0.50)	15 (7.50)	65 (32.50)	81 (40.50)	38 (19.00)
- ชนิดและขนาดห้องพัก	5 (2.50)	26 (13.00)	94 (47.00)	57 (28.50)	18 (9.00)	1 (0.50)	15 (7.50)	71 (35.50)	88 (44.00)	25 (12.50)

ตารางที่ 4.11 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	ไม่คาดหวัง	คาดหวังเล็กน้อย	คาดหวังว่าจะได้รับ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่พอใจ	พอใจบ้างเล็กน้อย	พอใจมาก	พอใจอย่างยิ่ง
- ความสะอาดและสงบของห้องพัก	0 (0.00)	23 (11.50)	85 (42.50)	52 (26.00)	40 (20.00)	1 (0.50)	11 (5.50)	54 (27.00)	85 (42.50)	49 (24.50)
- สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	4 (2.00)	31 (15.50)	88 (44.00)	51 (25.50)	26 (13.00)	2 (1.00)	14 (7.00)	80 (40.00)	77 (38.50)	27 (13.50)
- อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสม	3 (1.50)	42 (21.00)	91 (45.50)	41 (20.50)	23 (11.50)	0 (0.00)	12 (6.00)	82 (41.00)	78 (39.00)	28 (14.00)
<u>ปัจจัยด้านราคา</u>										
- อัตราค่าห้องพัก/บริการสมเหตุสมผล	0 (0.00)	7 (3.50)	82 (41.00)	70 (35.00)	41 (20.50)	0 (0.00)	4 (2.00)	48 (24.00)	102 (51.00)	46 (23.00)
- ความสะดวกในการชำระเงิน	3 (1.50)	23 (11.50)	105 (52.50)	47 (23.50)	22 (11.00)	1 (0.50)	8 (4.00)	66 (33.00)	97 (48.50)	28 (14.00)
<u>ปัจจัยด้านการต้อนรับและบริการ</u>										
- บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน	0 (0.00)	19 (9.50)	94 (47.00)	60 (30.00)	27 (13.50)	0 (0.00)	11 (5.50)	75 (37.50)	71 (35.50)	43 (21.50)

ตารางที่ 4.11 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	ไม่คาดหวัง	คาดหวังเล็กน้อย	คาดหวังว่าจะได้รับ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่พอใจ	พอใจบ้างเล็กน้อย	พอใจมาก	พอใจอย่างยิ่ง
- ความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน	0 (0.00)	9 (4.50)	90 (45.00)	63 (31.50)	38 (19.00)	0 (0.00)	5 (2.50)	43 (21.50)	90 (45.00)	62 (31.00)
- ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	15 (7.50)	97 (48.50)	51 (25.50)	37 (18.50)	1 (0.50)	17 (8.50)	72 (36.00)	70 (35.00)	30 (15.00)
- สามารถพึงพาได้และได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ	0 (0.00)	12 (6.00)	99 (49.50)	56 (28.00)	33 (16.50)	2 (1.00)	14 (7.00)	65 (32.50)	73 (36.50)	46 (23.00)
- สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดีมีประสิทธิภาพและทันสมัย	4 (2.00)	23 (11.50)	99 (49.50)	59 (29.50)	15 (7.50)	4 (2.00)	19 (9.50)	68 (34.00)	71 (35.50)	38 (19.00)
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก	0 (0.00)	12 (6.00)	103 (51.50)	62 (31.00)	23 (11.50)	4 (2.00)	15 (7.50)	84 (42.00)	73 (36.50)	24 (12.00)
<u>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร</u>										
- ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือ	1 (0.50)	14 (7.00)	80 (40.00)	62 (31.00)	43 (21.50)	0 (0.00)	5 (2.50)	71 (35.50)	76 (38.00)	48 (24.00)

ตารางที่ 4.11 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	ความคาดหวัง					ความพึงพอใจ				
	ไม่ คาดหวัง	คาดหวัง เล็กน้อย	คาดหวัง ว่าจะ ได้รับ	คาดหวัง มาก	คาดหวัง มากที่สุด	ไม่ พอใจ อย่างยิ่ง	ไม่ พอใจ	พอใจ บ้าง เล็กน้อย	พอใจ มาก	พอใจ อย่างยิ่ง
- ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระหว่างผู้เข้าพัก	13 (6.50)	25 (12.50)	102 (51.00)	35 (17.50)	25 (12.50)	3 (1.50)	21 (10.50)	64 (32.00)	62 (31.00)	50 (25.00)
<u>ปัจจัยด้านคุณค่า</u> - คຸ້ມคຳกັບเงินที่จ่ายไป	0 (0.00)	8 (4.00)	78 (39.00)	72 (36.00)	42 (21.00)	0 (0.00)	6 (3.00)	54 (27.00)	85 (42.50)	55 (27.50)
ความพึงพอใจโดยรวมต่อที่พักและบริการ	-	-	-	-	-	0 (0.00)	8 (4.00)	44 (22.00)	104 (52.00)	44 (22.00)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.11 สามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน แหล่งจับจ่ายซื้อของ ทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ป้ายชื่อ ตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้งอย่างเหมาะสม ความสงบ สะอาด และปลอดภัยของที่พักร ที่จอดรถสะดวกเพียงพอ และความสามารถติดต่อได้ง่ายของห้องพักระยะพัก มากกว่าความคาดหวังว่าจะได้รับการก่อนการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความเพียงพอของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และความประทับใจในการบริการและการแนะนำแก่บุคคลอื่นต่อไป ที่มากกว่าความคาดหวังว่าจะได้รับการก่อนการให้บริการ แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในเรื่องการส่งเสริมการขายต่างๆหลังใช้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังไว้ในปริมาณที่สูงกว่าบริการที่ได้รับจากบ้านเยาวชน

ด้านผลิตภัณฑ์ของสถานบริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการออกแบบ และตกแต่งอาคาร ชนิดและขนาดห้องพัก ความสะอาดและสงบของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐาน และอาหาร-เครื่องดื่มเหมาะสมมากกว่าความคาดหวังว่าจะได้รับการก่อนการให้บริการ

ด้านราคา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราค่าห้องพักค่าบริการสมเหตุสมผล และความสะดวกในการชำระเงินมากกว่าความคาดหวังว่าจะได้รับการก่อนการให้บริการ

ด้านการต้อนรับและบริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการ สามารถพึงพาได้ และได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดี มีประสิทธิภาพและทันสมัย ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพักมากกว่าความคาดหวังว่าจะได้รับการก่อนการให้บริการ

ด้านภาพลักษณ์องค์กร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในผู้ประกอบการ-พนักงาน มีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือ และปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพักมากกว่าความคาดหวังว่าจะได้รับการก่อนการให้บริการ

ด้านคุณค่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในค้ำค่ากับเงินที่จ่ายไปมากกว่าความคาดหวังว่าจะได้รับการก่อนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจโดยรวมต่อที่พักและบริการ พบว่านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจอย่างยิ่ง ร้อยละ 22 ได้รับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 52 ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ 22 ส่วนที่เหลือเพียงร้อยละ 4 รู้สึกไม่พึงพอใจ จึงสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการ

2) การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้าพักบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว ใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis: PCA) ด้วยการหมุนแกนแบบ VARIMAX (Varimax Rotation) แบ่งเป็น การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ แสดงได้ดังต่อไปนี้

ก) วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก

วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวไทย จะศึกษาโดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก(Principle Component Analysis: PCA) ด้วยการหมุนแกนแบบ VARIMAX ซึ่งจะพิจารณาค่าความผันแปร(Eigenvalue)ที่มากกว่า 1 และ ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ที่มากกว่า 0.5 เพื่อจัดประเภทกลุ่มปัจจัย จากค่าความผันแปรจากการสกัดปัจจัยและการพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัยที่มากกว่า 0.5 ในเมตริกซ์โครงสร้างปัจจัยเมื่อมีการหมุนแกนแล้ว พบว่ามีปัจจัยสามารถอยู่ร่วมกัน ได้แล้วทำการตั้งชื่อปัจจัยใหม่ที่ได้ตามคุณลักษณะของตัวแปร สรุปปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 : ปัจจัยทำเลที่ตั้ง (LOC) ประกอบด้วยทำเลที่ตั้งเหมาะสมใกล้ชุมชน แหล่งจับจ่ายซื้อของและสถานที่ท่องเที่ยว ป้ายชื่อตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้งอย่างเหมาะสม ความสงบ สะอาด และปลอดภัย สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ และสามารถติดต่อได้ง่ายของห้องพักสะดวก

ปัจจัยที่ 2 : ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด (ADV) ประกอบด้วย ความเพียงพอของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การส่งเสริมการขายต่างๆเหมาะสม และความประทับใจในการบริการ และการแนะนำแก่บุคคลอื่นต่อไป

ปัจจัยที่ 3 : ปัจจัยที่พัก(R) ประกอบด้วย การออกแบบและตกแต่งอาคาร ชนิดและขนาดห้องพัก ความสะอาดและสงบของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และอาหารเครื่องดื่มเหมาะสม

ปัจจัยที่ 4 : ปัจจัยราคาและคุณค่า (PV) ประกอบด้วย อัตราค่าห้องพักบริการสมเหตุสมผล ความสะดวกในการชำระเงิน และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป

ปัจจัยที่ 5 : ปัจจัยบุคลากรและองค์กร (REORG) ประกอบด้วย บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการสามารถพึงพาได้ บริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดีมีประสิทธิภาพและทันสมัย ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ลักษณะต่างๆของบ้านเขาวงกตแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)
ปัจจัยที่1:ปัจจัยทำเลที่ตั้ง (N=5) - ทำเลที่ตั้งเหมาะสมใกล้ชุมชน แหล่งจับจ่ายซื้อของ และสถานที่ท่องเที่ยว (sloc1) - ป้ายชื่อตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้งอย่างเหมาะสม (sloc2) - ความสงบ สะอาด และปลอดภัย (sloc3) - สถานที่จอดรถ สะดวก เพียงพอ (sloc4) - สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก (eloc5)		2.874		2.696
ปัจจัยที่2:ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด (N=3) - ความเพียงพอของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ(sadv1) - การส่งเสริมการขายต่างๆเหมาะสม (sadv2) -ความประทับใจในการบริการ และการแนะนำแก่นักท่องเที่ยว ต่อไป (sadv3)		2.226		2.006
	0.670		0.811	
	0.646		0.645	
	0.693		0.750	
	0.514		0.843	
	0.502		0.592	
	0.832		0.792	
	0.884		0.843	
	0.868		0.817	

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

ลักษณะต่างๆของบ้านเยาวชนต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)
ปัจจัยที่3:ปัจจัยที่พัก (N=5) - การออกแบบและตกแต่งอาคาร (sr1) - ชนิดและขนาดห้องพัก (s2) - ความสะอาดและสงบของห้องพัก (sr3) - สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (sr4) - อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสม (sre5)		4.021		3.486
	0.945		0.766	
	0.888		0.661	
	0.864		0.655	
	0.945		0.757	
	0.837		0.647	
ปัจจัยที่4:ปัจจัยราคาและคุณค่า(N=3) - อัตราค่าห้องพัก/บริการสมเหตุสมผล (sp1) - ความสะดวกในการชำระเงิน (sp2) - คຸ້ມคຳกັບเงินที่จ่ายไป (sv1)		2.057		2.231
	0.900		0.880	
	0.800		0.850	
	0.780		0.856	

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

ลักษณะต่างๆของบ้านเขาวงกตนักท่องเที่ยวชาวไทย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)
ปัจจัยที่5:ปัจจัยบุคลากรและองค์กร(N=8)		5.015		4.926
- บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน (sre1)	0.830		0.787	
- ความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน (sre2)	0.801		0.798	
- ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการ (sre3)	0.856		0.821	
- สามารถพึ่งพาได้ และได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ (sre4)	0.891		0.877	
- สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดี มีประสิทธิภาพและทันสมัย (sre5)	0.712		0.727	
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก (sre6)	0.793		0.717	
- ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือ (sorg1)	0.803		0.837	
- ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพัก (sorg2)	0.614		0.696	

ที่มา: จากการคำนวณ

ข) วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก

วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะศึกษาโดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก(Principle Component Analysis: PCA) ด้วยการหมุนแกนแบบ VARIMAX (Varimax Rotation) ซึ่งจะพิจารณาค่าความผันแปร(Eigenvalue)ที่มากกว่า 1 และค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) ที่มากกว่า 0.5 เพื่อจัดประเภทกลุ่มปัจจัย จากค่าความผันแปรจากการสกัดปัจจัยและการพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัยที่มากกว่า 0.5 ในเมตริกซ์โครงสร้างปัจจัยเมื่อมีการหมุนแกนแล้ว พบตัวแปรทั้งหมดมีปัจจัยที่สามารถอยู่ร่วมกันได้ 5 กลุ่มปัจจัย และทำการตั้งชื่อปัจจัยใหม่ที่ได้ตามคุณลักษณะของตัวแปร สามารถสรุปปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 : ปัจจัยทำเลที่ตั้ง (LOC) ประกอบด้วยทำเลที่ตั้งเหมาะสมใกล้ชุมชน แหล่งจับจ่ายซื้อของและสถานที่ท่องเที่ยว ป้ายชื่อตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้งอย่างเหมาะสม ความสงบ สะอาด และปลอดภัย สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ และสามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก

ปัจจัยที่ 2 : ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด (ADV) ประกอบด้วย ความเพียงพอของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ การส่งเสริมการขายต่างๆเหมาะสม และความประทับใจในการบริการ และการแนะนำแก่บุคคลอื่นต่อไป

ปัจจัยที่ 3 : ปัจจัยที่พัก(R) ประกอบด้วย การออกแบบและตกแต่งอาคาร ชนิดและขนาดห้องพัก ความสะอาดและสงบของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และ อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสม

ปัจจัยที่ 4 : ปัจจัยราคาและคุณค่า (PV) ประกอบด้วย อัตราค่าห้องพักบริการสมเหตุสมผล ความสะดวกในการชำระเงิน และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป

ปัจจัยที่ 5 : ปัจจัยบุคลากรและองค์กร (REORG) ประกอบด้วย บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงานความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการสามารถพึงพาได้ และได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดี มีประสิทธิภาพและทันสมัย ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือ และปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพัก ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ลักษณะต่างๆของบ้านเยาวชนต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)
ปัจจัยที่1:ปัจจัยทำเลที่ตั้ง (N=5) - ทำเลที่ตั้งเหมาะสมใกล้ชุมชน แหล่งจับจ่ายซื้อของ และสถานที่ ท่องเที่ยว (sloc1) - ป้ายชื่อตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้งอย่างเหมาะสม (sloc2) - ความสงบ สะอาด และปลอดภัย (sloc3) - สถานที่จอดรถ สะดวก เพียงพอ (sloc4) - สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก (eloc5)		2.614		2.025
ปัจจัยที่2:ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด (N=3) - ความเพียงพอของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ(sadv1) - การส่งเสริมการขายต่างๆเหมาะสม (sadv2) -ความประทับใจในการบริการ และการแนะนำแก่บุคคลอื่นต่อไป (sadv3)	0.731 0.745 0.813 0.532 0.762	2.068	0.687 0.590 0.688 0.582 0.628	1.962

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ต่อ)

ลักษณะต่างๆของบ้านเยาวชนต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)
ปัจจัยที่3:ปัจจัยที่พัก (N=5) - การออกแบบและตกแต่งอาคาร (sr1) - ชนิดและขนาดห้องพัก (s2) - ความสะอาดและสงบของห้องพัก (sr3) - สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (sr4) - อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสม (sre5)		3.418		3.298
	0.785		0.825	
	0.898		0.873	
	0.885		0.820	
	0.816		0.770	
	0.740		0.767	
ปัจจัยที่4:ปัจจัยราคาและคุณค่า(N=3) - อัตราค่าห้องพัก/บริการสมเหตุสมผล (sp1) - ความสะดวกในการชำระเงิน (sp2) - คຸ້ມคຳกັບเงินที่จ่ายไป (sv1)		1.909		1.861
	0.879		0.821	
	0.620		0.701	
	0.867		0.835	

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ปัจจัยเมื่อมีการหมุนของความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้าพักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ต่อ)

ลักษณะต่างๆของบ้านเยาวชนต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)	ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading)	ค่าความผันแปร (Eigenvalue)
ปัจจัยที่5:ปัจจัยบุคลากรและองค์กร(N=8)		5.201		4.968
- บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน (sre1)	0.870		0.807	
- ความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน (sre2)	0.867		0.816	
- ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการ (sre3)	0.902		0.818	
- สามารถพึ่งพาได้ และได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ (sre4)	0.903		0.903	
- สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดี มีประสิทธิภาพและทันสมัย (sre5)	0.732		0.767	
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก (sre6)	0.844		0.813	
- ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือ (sorg1)	0.717		0.823	
- ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพัก (sorg2)	0.549		0.616	

ที่มา: จากการคำนวณ

3) วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการบ้านเยาวชนโดยใช้วิธีความสำคัญและการดำเนินการ

(Importance Performance Analysis: IPA)

ตารางที่ 4.14 ความสำคัญการดำเนินงานต่อการใช้บริการบ้านเยาวชน

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	นักท่องเที่ยวชาวไทย				นักท่องเที่ยวต่างชาติ			
	ความสำคัญ*		การดำเนินงาน*		ความสำคัญ*		การดำเนินงาน*	
	(Importance)		(Performance)		(Importance)		(Performance)	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ปัจจัยที่1(F1) :ปัจจัยทำเลที่ตั้ง	3.48⁽²⁾	1.02	3.66⁽²⁾	1.00	3.36⁽²⁾	0.98	3.45⁽²⁾	0.89
- ทำเลที่ตั้งเหมาะสมใกล้ชุมชนแหล่งจับจ่ายซื้อของและสถานที่ท่องเที่ยว	3.65	0.91	3.81	0.92	3.46	0.95	3.66	0.82
- ป้ายชื่อตราสัญลักษณ์หาง่าย และติดตั้งอย่างเหมาะสม	3.68	0.80	3.86	0.78	3.33	0.90	3.26	0.81
- ความสงบ สะอาด และปลอดภัย	3.62	1.08	4.06	0.84	3.74	0.99	3.75	0.97
- สถานที่จอดรถ สะดวก เพียงพอ	3.39	1.03	3.38	1.13	2.91	1.00	3.14	0.85
- สามารถติดต่อได้ง่าย จองห้องพักสะดวก	3.05	1.11	3.20	1.03	3.36	0.90	3.45	0.83
ปัจจัยที่2 (F2) :ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	3.11⁽²⁾	1.02	3.32⁽²⁾	1.04	3.12⁽²⁾	0.88	3.31⁽²⁾	0.93
- ความเพียงพอของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ	3.09	1.03	3.36	1.01	3.07	0.90	3.15	0.87
- การส่งเสริมการขายต่างๆเหมาะสม	3.03	0.92	3.07	1.04	2.99	0.94	2.89	0.86
-ความประทับใจในการบริการและการแนะนำบุคคลอื่น	3.20	1.14	3.52	1.02	3.30	0.77	3.91	0.78

ตารางที่ 4.14 ความสำคัญการดำเนินงานต่อการใช้บริการบ้านเยาวชน (ต่อ)

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	นักท่องเที่ยวชาวไทย				นักท่องเที่ยวต่างชาติ			
	ความสำคัญ*		การดำเนินงาน*		ความสำคัญ*		การดำเนินงาน*	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
<u>ปัจจัยที่3(F3) :ปัจจัยที่พัก</u>	<u>3.44</u> ⁽²⁾	<u>0.94</u>	<u>3.77</u> ⁽¹⁾	<u>0.90</u>	<u>3.18</u> ⁽²⁾	<u>0.93</u>	<u>3.56</u> ⁽²⁾	<u>0.78</u>
- การออกแบบและตกแต่งอาคาร	3.40	0.98	3.80	0.91	3.02	0.90	3.60	0.84
- ชนิดและขนาดห้องพัก	3.44	0.89	3.70	0.89	3.13	0.87	3.51	0.73
- ความสะอาดและสงบของห้องพัก	3.62	0.94	3.99	0.89	3.47	0.94	3.71	0.83
- สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	3.40	0.98	3.66	0.93	3.24	0.92	3.47	0.74
- อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสม	3.33	0.90	3.71	0.83	3.06	0.98	3.51	0.76
<u>ปัจจัยที่4 (F4) :ปัจจัยราคาและคุณค่า</u>	<u>3.62</u> ⁽²⁾	<u>0.84</u>	<u>3.97</u> ⁽¹⁾	<u>0.82</u>	<u>3.57</u> ⁽²⁾	<u>0.89</u>	<u>3.77</u> ⁽¹⁾	<u>0.73</u>
- อัตราค่าห้องพัก/บริการสมเหตุสมผล	3.77	0.79	4.11	0.75	3.68	0.86	3.79	0.70
- ความสะดวกในการชำระเงิน	3.38	0.89	3.79	0.82	3.24	0.85	3.64	0.72
- คุ่มค่ากับเงินที่จ่ายไป	3.70	0.81	4.01	0.86	3.78	0.86	3.88	0.77
<u>ปัจจัยที่5 (F5) :ปัจจัยบุคลากรและองค์กร</u>	<u>3.49</u> ⁽²⁾	<u>0.87</u>	<u>3.67</u> ⁽¹⁾	<u>1.00</u>	<u>3.47</u> ⁽²⁾	<u>0.90</u>	<u>3.76</u> ⁽¹⁾	<u>0.87</u>
- บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.53	0.82	3.75	0.89	3.44	0.86	3.71	0.83
- ความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน	3.65	0.78	4.06	0.85	3.65	0.89	4.03	0.73
- ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการ	3.58	0.89	3.76	0.97	3.52	0.87	3.85	0.86

ตารางที่ 4.14 ความสำคัญการดำเนินงานต่อการใช้บริการบ้านเยาวชน (ต่อ)

ลักษณะของบ้านเยาวชนในด้านต่างๆ	นักท่องเที่ยวชาวไทย				นักท่องเที่ยวต่างชาติ			
	ความสำคัญ*		การดำเนินงาน*		ความสำคัญ*		การดำเนินงาน*	
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.
- สามารถพึ่งพาได้และได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ	3.58	0.83	3.68	0.99	3.52	0.85	3.71	0.89
- สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดีมีประสิทธิภาพและทันสมัย	3.40	0.77	3.34	0.89	3.18	0.90	3.52	0.94
- ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก	3.55	0.80	3.70	0.83	3.41	0.75	3.64	0.84
- ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือ	3.56	0.87	3.72	1.05	3.76	0.94	3.97	0.78
- ปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพัก	3.04	1.04	3.36	1.29	3.30	0.98	3.63	0.98

ที่มา: จากการคำนวณ

ความสำคัญ* มาจาก ค่าความคาดหวัง

การดำเนินงาน* มาจาก ค่าความพึงพอใจ

น้ำหนักค่าเฉลี่ย (Mean Scale) : 1 หมายถึง ไม่คาดหวัง/ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง จนถึง 5 หมายถึง มีความคาดหวังมากที่สุด/พึงพอใจมากที่สุด

(1), (2), และ (3) เป็นความคาดหวังและความพึงพอใจลำดับที่ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.14 นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังใน ราคาและคุณค่า บุคลากรและ องค์กร ทำเลที่ตั้ง ที่พัก และการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความสำคัญ(ค่า ความคาดหวัง) 3.62, 3.49, 3.48, 3.44 และ 3.11 ตามลำดับ โดยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความ พึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนใช้บริการ ในปัจจัยราคาและ คุณค่า ที่พัก และบุคลากรและองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.97, 3.77 และ 3.67 ตามลำดับ และได้รับความ พึงพอใจระดับปานกลางใน ปัจจัยทำเลที่ตั้ง และการส่งเสริมการขาย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และ 3.32 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังใน ราคาและคุณค่า บุคลากรและองค์กร ทำเลที่ตั้ง ที่พัก และการส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.47, 3.36, 3.18 และ 3.12 ตามลำดับ โดยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับความพึงพอใจหลังใช้บริการต่อปัจจัยราคาและ คุณค่า และบุคลากรและองค์กรในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และ 3.32 และได้รับความพึง พ้อใจระดับปานกลางในปัจจัยที่พัก ทำเลที่ตั้ง และการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.56, 3.45 และ 3.31 ตามลำดับ

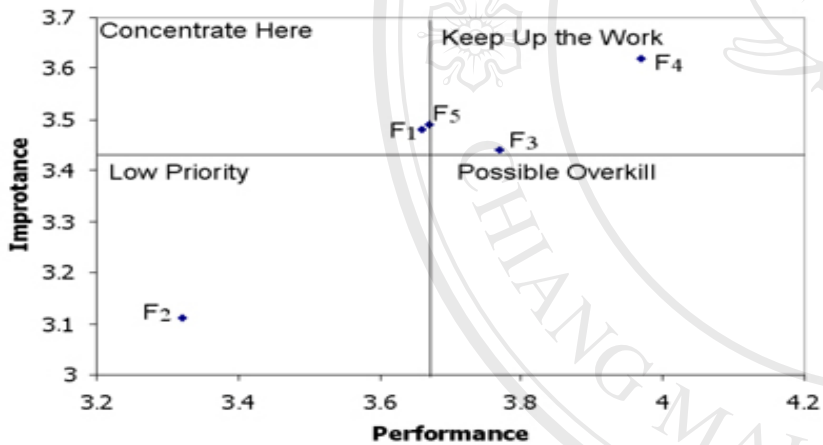
เมื่อจับคู่ค่าเฉลี่ยความสำคัญและค่าเฉลี่ยการดำเนินงานของปัจจัยพิจารณาตามกลุ่ม นักท่องเที่ยว โดยที่ให้แกน X คือ ค่าเฉลี่ยการดำเนินงาน และแกน Y คือ ค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดัง ตารางที่ 4.15 และแสดงได้ดังภาพที่ 4.1 และภาพที่ 4.2

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงความสำคัญและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยว

ตัวแปร	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
	ความสำคัญ	การดำเนินงาน	ความสำคัญ	การดำเนินงาน
F1: LOC	3.48	3.66	3.36	3.45
F2: ADV	3.11	3.32	3.12	3.31
F3: R	3.44	3.77	3.18	3.56
F4: PV	3.62	3.97	3.57	3.77
F5: REORG	3.49	3.67	3.47	3.76
ค่าเฉลี่ย	3.43	3.67	3.34	3.54

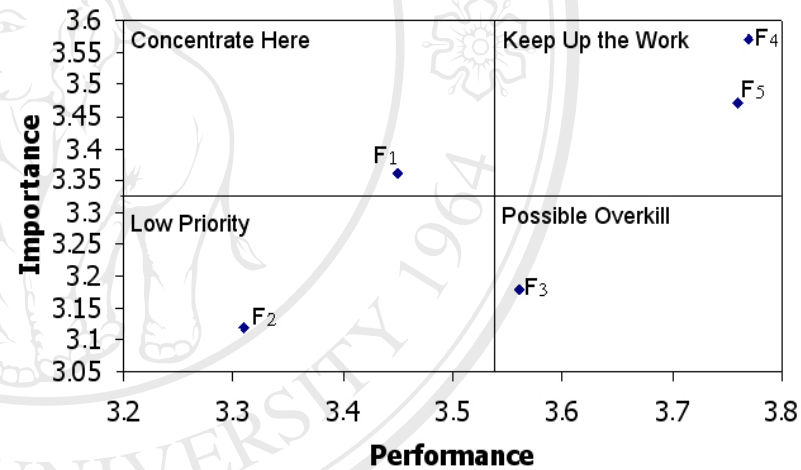
ที่มา: จากการคำนวณ

ภาพที่ 4.1 การวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการบ้านเยาวชน



ที่มา: จากการคำนวณ

ภาพที่ 4.2 การวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการบ้านเยาวชน



ที่มา: จากการคำนวณ

จากภาพที่ 4.1 ผลการดำเนินงานขององค์กรต่อการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า F3 และ F4 อยู่ในองค์ประกอบ Keep up The Good Work (ดีมาก ทำต่อไป) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่พึง และปัจจัยราคาและคุณค่า เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการสูง และนักท่องเที่ยวก็ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจเช่นกัน ดังนั้นองค์กรต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป พบว่า F1 และ F5 อยู่ในองค์ประกอบ Concentrate Here (ให้ความสนใจ) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทำเลที่ตั้งและปัจจัยบุคลากรและองค์กร เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยคาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการอย่างสูง แต่เมื่อใช้บริการแล้วไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพอใจ กล่าวคือ ระดับการบริการที่ถูกค่าต้องการหรือคาดหวังไว้สูงกว่าระดับการบริการที่ถูกค่าได้รับ ดังนั้นบ้านเยาวชนต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยทำเลที่ตั้ง และ ปัจจัยบุคลากรและองค์กรโดยเร่งด่วน นอกจากนี้ F2 หรือปัจจัยการส่งเสริมการตลาด อยู่ในองค์ประกอบ Low priority (ลำดับสำคัญต่ำ) ซึ่งเป็นระดับที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังในการได้รับบริการต่ำและไม่ได้รับบริการในระดับที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตามบ้านเยาวชนก็ไม่มีเจตนาต้องให้ความสนใจเนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้บริโภคในระดับต่ำ และไม่มีปัจจัยใดตกอยู่ในองค์ประกอบ Possible Overkill (ทำลายองค์กร) กล่าวคือในส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองและไม่เกิดประโยชน์ภายในองค์กร

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัย F4 และ F5 อยู่ในช่วง Keep up The Good Work (ดีมาก ทำต่อไป) แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวัง และได้รับความพึงพอใจสูงทั้งก่อนและหลังใช้บริการในปัจจัยราคาและคุณค่า บุคลากรและองค์กร ดังนั้นบ้านเยาวชนจึงควรรักษาระดับคุณภาพของกลุ่มปัจจัยเหล่านี้ให้ดีขึ้น ส่วนปัจจัย F1 หรือ ปัจจัยทำเลที่ตั้ง ตกอยู่ในองค์ประกอบ Concentrate Here (ให้ความสนใจ) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการสูงแต่ไม่ได้รับความพึงพอใจหลังใช้บริการ

ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญและแก้ไของค์ประกอบด้านทำเลที่ตั้งอย่างเร่งด่วน ส่วนปัจจัย F2 หรือ ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด อยู่ในองค์ประกอบ Low priority (ลำดับสำคัญต่ำ) แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับต่ำจึงไม่ต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขปัจจัยดังกล่าว นอกจากนี้พบว่า F3 หรือ ปัจจัยที่พึงตกอยู่ในองค์ประกอบ Possible Overkill (ทำลายองค์กร) นักท่องเที่ยวไม่คาดหวังในการได้รับบริการ อีกทั้งการลงทุนในปัจจัยดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงเกิดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองและไม่เกิดประโยชน์แก่องค์กร แสดงได้ดังภาพที่ 4.2

4) การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยว กระทำโดยการนำคะแนนปัจจัย (Factor Score) ที่จัดกลุ่ม 5 ปัจจัยที่จัดกลุ่มข้างต้นมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter เพื่อหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า

ก) การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวไทย

โดยสมมุติฐานการศึกษา คือ

H_0 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

H_1 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยการใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ

ปัจจัย	B	SE B	BETA	T	Sig.
(Constant)	3.980	0.45		88.624	0.000*
F1: LOC	0.153	0.66	0.181	2.298	0.024*
F2: ADV	-8.373E-02	0.56	-0.100	-1.495	0.138
F3: R	2.407E-02	0.68	0.029	0.353	0.725
F4: PV	0.226	0.89	0.262	2.552	0.012
F5: REORG	0.432	0.80	0.514	5.399	0.000*
Multiple R = 0.854 , $R^2 = 0.729$, F=50.577 , Sig.F = 0.000*					

ที่มา: จากการคำนวณ

* มีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือ ปัจจัยที่ 5 (REORG) และปัจจัยที่ 1 (LOC) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (ค่า BETA) เพื่อบอกระดับความสำคัญของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทย (TS_T) และมีทิศทางของความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก

ข) การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

โดยสมมุติฐานการศึกษา คือ

H_0 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

H_1 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยการใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ

ปัจจัย	B	SE B	BETA	T	Sig.
(Constant)	3.860	0.049		78.320	0.000*
F1: LOC	-7.414E-02	0.070	-.106	-1.059	0.292
F2: ADV	-7.919E-02	0.062	-.114	-1.277	0.205
F3: R	0.167	0.074	0.240	2.267	0.026*
F4: PV	0.287	0.072	0.412	4.014	0.000*
F5: REORG	0.240	0.067	0.344	3.587	0.001*
Multiple R = 0.724 , $R^2 = 0.525$, F=20.755 , Sig.F = 0.000*					

ที่มา: จากการคำนวณ

* มีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ ปัจจัยที่ 4 (PV) ปัจจัยที่ 5 (REORG) และปัจจัยที่ 3 (R) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (ค่า BETA) เพื่อบอกน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (TS_F) และมีทิศทางของความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก

ค) การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวโดยรวม

สมมุติฐานการศึกษา คือ

H_0 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

H_1 : ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม

ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว โดยการใช้การถดถอยเชิงพหุคูณ

ปัจจัย	B	SE B	BETA	T	Sig.
(Constant)	3.920	0.034		115.740	0.000*
F1: LOC	7.475E-02	0.049	0.097	1.531	0.127
F2: ADV	-7.180E-02	0.042	-0.093	-1.699	0.091
F3: R	6.961E-02	0.051	0.051	1.371	0.172
F4: PV	0.282	0.057	0.366	4.971	0.000*
F5: REORG	0.308	0.050	0.399	6.156	0.000*
Multiple R = 0.791 , $R^2 = 0.625$, $F=64.694$, $Sig.F = 0.000^*$					

ที่มา: จากการคำนวณ

* มีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามลำดับความสำคัญ คือ ปัจจัยที่ 5 (REORG) และปัจจัยที่ 4 (PV) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (ค่า BETA) เพื่อบอกน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว (TS) และมีทิศทางของความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยบุคลากรและองค์กร และปัจจัยทำเลที่ตั้ง ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปัจจัยราคาและคุณค่า ปัจจัยบุคลากรและองค์กร และปัจจัยที่พัก สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว แล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านบุคลากรและองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสุภาพและเป็นมิตรของพนักงาน ความเอาใจใส่และรวดเร็วในการให้บริการ สามารถพึงพาได้และได้รับการบริการอย่างถูกต้องตามความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สื่อสาร อยู่ในสภาพดีมีประสิทธิภาพและทันสมัย ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าพัก/คืนห้องพัก ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและความช่วยเหลือ และปฏิสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าพัก 2) ปัจจัยราคาและคุณค่า ซึ่งประกอบไปด้วยอัตราค่าห้องพัก/บริการสมเหตุสมผล ความสะดวกในการชำระเงิน และความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

4.2 ผลการศึกษาทางด้านผู้ประกอบการสถานบริการบ้านพักเยาวชน

4.2.1) รูปแบบของสถานบริการบ้านพักสำหรับเยาวชนในประเทศไทย

รูปแบบของสถานบริการบ้านพักสำหรับเยาวชนในประเทศไทย จะนำเสนอแยกตามบ้านพักแต่ละแห่ง โดยจำแนกตามสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย ดังนี้

1) บ้านพักสำหรับเยาวชนภาคเหนือ จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย

1.1) บ้านเยาวชนพิษณุโลก

บ้านเยาวชนพิษณุโลก มีทำเลที่ตั้ง บริเวณรอบนอกของตัวเมืองติดถนนใหญ่ที่จะออกนอกตัวเมือง ไม่ห่างไกลแหล่งคมนาคมและแหล่งชุมชน เป็นลักษณะรีสอร์ทแบบบ้านโบราณ เนื่องจากเดิมเป็นจวนพักผู้ว่าราชการ พื้นที่สถานประกอบการประมาณ 2 ไร่ครึ่งงาน 993 ตารางวา และมีการเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมงแต่พนักงานต้อนรับไม่ได้ทำงาน 24 ชั่วโมง

ลักษณะเด่นของบ้านพักแห่งนี้ประกอบด้วย บรรยากาศภายในที่พักแวดล้อมด้วยธรรมชาติ มีการประยุกต์ใช้เฟอร์นิเจอร์เก่า และการออกแบบให้เข้าถึงวัฒนธรรมชนบท และใช้วัสดุที่เป็นธรรมชาติและเป็นของท้องถิ่นในการตกแต่ง นอกจากนี้บ้านพักสามารถเข้าถึงง่าย โดยรถยนต์ รถบริการสาธารณะ หรือรถโดยสารประจำทาง

เจ้าของคนเดียวเป็นผู้บริหารและดูแลองค์กร เหตุผลในการเปิดบริการบ้านพักเยาวชน เนื่องจากเจ้าของเคยเข้าพักในบ้านเยาวชนในต่างประเทศและมีใจรักในการบริการ บ้านพักมีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 3 คน ประกอบด้วย แม่บ้าน 1 คน พนักงานขับรถ 1 คน และพนักงานทั่วไป 1 คน โดยที่มีระยะเวลาในการเปิดทำการทั้งสิ้นกว่า 22 ปี และเป็นสมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2527

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้อาจเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิกสมาคมบ้านเยาวชน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 20 % และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 80 % การใช้ห้องพักตลอดปี มีประมาณ 70% ของห้องพักทั้งหมด การกำหนดราคาห้องพักกำหนดจากระดับราคาห้องพักระหว่างโรงแรมชั้น 2 และ ชั้น 3

ประเภทห้องพักที่จัดไว้บริการนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ห้องพักเตียงเดี่ยว เตียงคู่ และหอพัก 5 เตียง โดยที่ห้องพักทุกประเภทจะเป็นห้องพักเต็มทั้งหมด และห้องพักเตียงเดี่ยว/เตียงคู่จะมีห้องน้ำในตัว เมื่อเข้าพักลูกค้าจะได้รับหมอน ผ้าห่ม โสร่ง / ผ้าถุง อาบน้ำ เพื่อใช้ในห้องพัก

จำนวนเตียงพักทั้งหมด 40 เตียง แต่ปัจจุบันทำการปรับปรุงบ้านพัก จึงสามารถรองรับได้ 20 เตียง การทำความสะอาดมีการทำความสะอาดห้องพักบางห้องไว้เพื่อมีแขกเข้าพัก โดยปกติจะทำความสะอาด 2 วันต่อครั้ง แต่สามารถทำความสะอาดได้ทุกครั้งเมื่อลูกค้าต้องการตลอดการเข้าพัก

ลักษณะห้องพักเป็นห้องขนาดใหญ่ในเรือนไม้เก่าแก่ ใช้เฟอร์นิเจอร์เก่าเพื่อความกลมกลืนกับห้องพัก พบว่าไม่มีตู้เสื้อผ้าแต่จัดราวแขวนผ้าไม้ไผ่ไว้แทน และมีโต๊ะ เก้าอี้ และชั้นวางบริการ

ลักษณะห้องน้ำในห้องพักและห้องพัก 5 เตียง เป็นแบบมีห้องน้ำในตัวพื้นกระเบื้อง ไม่มีเครื่องทำน้ำอุ่น ภายในห้องน้ำมีขันน้ำกับโถงและฝักบัวอาบน้ำ มีที่แขวนผ้า อ่างล้างหน้า ส้วมราคน้ำและชักโครก โดยที่ห้องน้ำในส่วนของห้องพักจะมีความแตกต่างกันตามรูปแบบของห้องพัก เช่น ห้องพักรูรัก หรือห้องพักธรรมดา เป็นต้น ใช้พัดลมเพดานและหน้าต่างในการถ่ายเทอากาศ

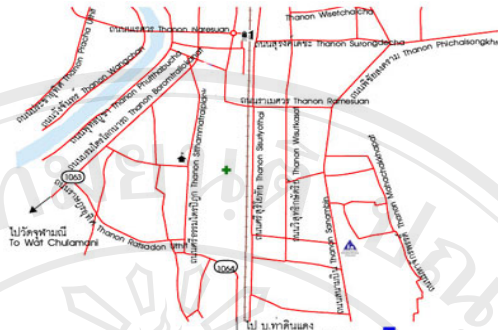
สิ่งอำนวยความสะดวกที่บ้านพัก ประกอบด้วย การจัดหาอาหารเช้าฟรีตั้งแต่เวลา 7.30 น. – 9.30 น. อินเทอร์เน็ตฟรี รถรับ-ส่งฟรีเฉพาะลูกค้าที่แจ้งความประสงค์ ร้านอาหาร มีศาลาโล่งซึ่งเป็นทางเชื่อมระหว่างพื้นที่ต่างๆสำหรับรับประทานอาหาร พักผ่อนดูโทรทัศน์ ฟังเพลง และพบปะสังสรรค์ร่วมกัน ที่จอดรถ ห้องครัวและอุปกรณ์เครื่องใช้ในครัวบริการนักท่องเที่ยว จัดทำบอร์ดแนะนำทำเลที่ตั้งท่องเที่ยวและนำเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลกและใกล้เคียง แม่บ้านดูแล 24 ชั่วโมง ไม่มีลิฟต์เกอร์แต่รับฝากสัมภาระที่อาคารประชาสัมพันธ์ บริการอื่นๆภายในบ้านพัก ประกอบด้วย บริการจองห้องพัก รถรับส่งและรถเช่าAVIS โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ บริการอาหาร สอนทำอาหาร และบริการซัก-รีด

กิจกรรมพิเศษภายในบ้านพัก ประกอบด้วย กิจกรรมการเก็บใบไม้เพื่อความสะอาดของที่พักและเสริมสร้างสมาธิ การพบปะสังสรรค์ระหว่างนักท่องเที่ยวแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในบริเวณส่วนกลาง การบริการนำเที่ยวเพื่อสัมผัสผีประเพณี ประวัติศาสตร์เมืองเก่าพิษณุโลก สุโขทัย กำแพงเพชร

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพัก โดยการมีเครื่องดับเพลิง มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยและการเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ การรับฝากของที่สำนักงาน การเข้าพักรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกันภายในห้องพักมีกลอนประตูแข็งแรงและมีคิ๊ดและเจ้าของพักอาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกันแต่แยกบ้านพักต่างหาก

การบริหารส่วนใหญ่จะยึดหลักของบ้านเยาวชนเป็นหลัก ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตที่สมาคมฯจัดทำให้ การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชนฯ แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก ความพยายามจะลงหนังสือที่มีชื่อเสียงระดับโลก มี Target Group เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มบน การประชาสัมพันธ์ในหนังสือแนะนำเที่ยว ได้แก่ Lonely Planet หนังสือพิมพ์/นิตยสาร การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ ไม่มีการประเมินองค์กรแต่ทำการตรวจสอบอย่างง่ายว่ามีการร้องเรียนจากลูกค้าหรือไม่ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.3 และภาพที่ 4.4

สถานที่ตั้ง 38 ถ.สนามบิน อ.เมือง จ.พิษณุโลก



ภาพที่ 4.3 ที่ตั้งบ้านเยาวชนพิษณุโลก

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนพิษณุโลก



สภาพภายนอกบ้านพัก

ส่วนประชาสัมพันธ์

ทางเดินภายในบ้านพัก



ห้องครัว/พื้นที่รับประทานอาหาร

ห้องนอนเตียงเดี่ยว

ห้องนอนเตียงคู่



ห้องพักห้องน้ำในตัว

ห้องพักรวม 12 เตียง

ห้องน้ำวัฒนธรรมชนบท

ภาพที่ 4.4 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนพิษณุโลก

1.2) บ้านเยาวชนสบันงา

บ้านเยาวชนสบันงา มีทำเลที่ตั้งนอกเขตตัวเมือง แต่ใกล้แหล่งชุมชน แหล่งท่องเที่ยวและจับจ่ายซื้อของ มีลักษณะเป็นโรงแรมเพื่อการพาณิชย์แต่ดำเนินการร้านอาหารเป็นหลัก เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง มีพื้นที่ประมาณ 3 ไร่ 3 งาน ประกอบด้วยอาคาร 2 ชั้น 1 หลัง บ้านเยาวชนสบันงาเปิดดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา 14 ปี และเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2534 มีจุดเด่นในการใช้เฟอร์นิเจอร์และวัสดุที่เป็นธรรมชาติแสดงเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

รูปแบบองค์กรเป็นแบบบริษัท มีผู้จัดการดำเนินการบริหารที่พักและดูแลร้านอาหารตามที่ผู้บริหารวางนโยบายไว้ บ้านเยาวชนเป็นกิจการของครอบครัวและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อีกทั้งผู้บริหารเป็นนักศึกษามีทัศนคติอันดีต่อการท่องเที่ยว จึงดำเนินการกิจการสืบต่อจากมารดา พนักงานในบ้านเยาวชนมีทั้งสิ้นจำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้จัดการ แม่บ้าน พนักงานขับรถ พนักงานทั่วไป และพนักงานต้อนรับ 2 คน โดยทำงานสลับช่วงเวลา

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิกบ้านเยาวชน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 95 % ส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 5 % การใช้ห้องพักลดปีประมาณ 35-40% ของห้องพักรวมทั้งหมด กำหนดราคาห้องพักจากระดับราคาห้องพักทั่วไปในระดับเดียวกัน ห้องพักรับจัดไว้บริการมีเฉพาะห้องพักรวมอยู่ ทั้งประเภทห้องแอร์และพัดลม รวมเตียงพักรวมทั้งหมดจำนวน 60 เตียง

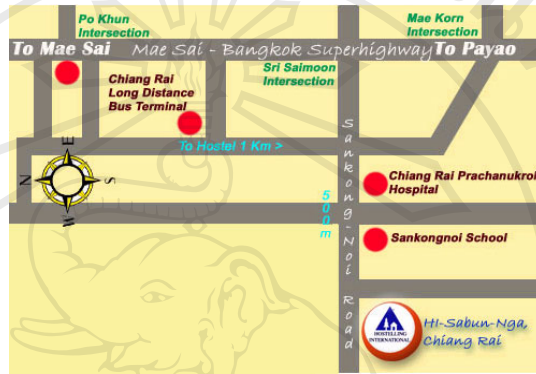
ลักษณะห้องพัก เป็นห้องขนาดใหญ่ พื้นปูพรม โตะ เก้าอี้ มีเคเบิลทีวี โทรทัศน์ ตู้เย็น มินิบาร์ ตู้เสื้อผ้าและอุปกรณ์ โตะเครื่องแป้ง ผ้าปูที่นอน หมอน ผ้าห่มไว้บริการ ใช้ประตูหน้าต่าง และหน้าต่างระบายอากาศภายในห้องพัก ห้องพักรับมีห้องน้ำในตัว ปูพื้นกระเบื้อง อ่างล้างหน้า ฝักบัวอาบน้ำ เครื่องทำน้ำอุ่น ชักโครก และสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น สบู่ แชมพู และกระดาษชำระ

สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยการมีเคาน์เตอร์ลงทะเบียนเข้าพักอยู่ส่วนหน้าบริการ 24 ชั่วโมง บริการอินเทอร์เน็ตฟรี คราวและพื้นที่ว่างสำหรับรับประทานอาหาร พักผ่อนดูโทรทัศน์ ฟังเพลง และพบปะสังสรรค์ร่วมกัน บริการอื่นๆประกอบด้วย การบริการนำเที่ยวเพื่อสัมผัสประเพณี ประวัติศาสตร์เมืองเชียงราย นำเที่ยวคอยดูง หมู่บ้านชาวเขา และเลือกซื้อสินค้าชายแดนอำเภอแม่สาย ร้านอาหารสบันงาบริการอาหารเช้าและแสดงนาฏศิลป์ บริการอาหารเช้ากลางวัน แบบบุฟเฟต์ ร้านค้าสินค้า OTOP และผลิตภัณฑ์ชาวเขา บริการซัก-รีด โทรทัศน์ระหว่างประเทศ บริการจองห้องพัก รถยนต์ จักรยานยนต์ให้เช่า

มาตรฐานความปลอดภัย มีการติดตั้งเครื่องดับเพลิง เวรยามดูแลความปลอดภัย บริการรับฝากของที่สำนักงาน การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ การบำรุงรักษาบ้านพักทำโดยการจัดการให้มีการทำตารางซ่อมบำรุง/ทำความสะอาด การคัดแยกขยะ และบำบัดน้ำเสีย

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดมีหลายทางได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมฯ แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะติดต่อเองถึงที่พัก การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนอื่นๆ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.5 และภาพที่ 4.6

สถานที่ตั้ง 226/5 ถ.สันโค้งน้อย อ.เมือง จ.เชียงราย



ภาพที่ 4.5 ที่ตั้งบ้านเยาวชนสบันงา

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนสบันงา



สถาปัตยกรรมนอก



เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์



บรรยากาศภายในบ้านพัก



ห้องครัว



ทางเดินเชื่อมโรงแรม/ร้านอาหาร



ห้องนอนเตียงเดี่ยว

ภาพที่ 4.6 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนสบันงา

1.3) บ้านเยาวชนเชียงใหม่

บ้านเยาวชนเชียงใหม่ มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตตัวเมือง และแหล่งจับจ่ายซื้อของ มีลักษณะเป็นอาคาร 2 ชั้น 1 หลัง มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่ และ เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง โรงแรมที่เจ้าของพักที่เดียวกับลูกค้า มีการใช้วัสดุที่เป็นธรรมชาติและท้องถิ่นตกแต่ง มีการจัดบอร์ดเกี่ยวกับบ้านเยาวชน โดยรอบ ดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 24 ปี โดยเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2534

รูปแบบองค์กรแบบเจ้าของคนเดียวเป็นผู้บริหารและภรรยาเป็นผู้ดูแล เจ้าของเคยทำงานเกี่ยวกับการนำเที่ยว ได้รับบริการบ้านเยาวชนในต่างประเทศ มีความประทับใจและมีใจรักในงานบริการจึงดำเนินการบ้านเยาวชน พนักงานในบ้านเยาวชนทั้งสิ้นจำนวน 4 คน ประกอบด้วยเจ้าของแม่บ้าน 2 คน และพนักงานทั่วไป นอกจากนี้ยังมีการเปิดรับอาสาสมัครช่วงปิดภาคเรียน

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้จะเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิกบ้านเยาวชน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 60 % ส่วนใหญ่จะเป็นการออกค่ายของนักเรียน/นักศึกษา และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 40 % การใช้ห้องพักลดปีประมาณ 50% ของห้องพักทั้งหมด และกำหนดราคาห้องพักจากระดับราคาห้องพักทั่วไปในระดับเดียวกัน

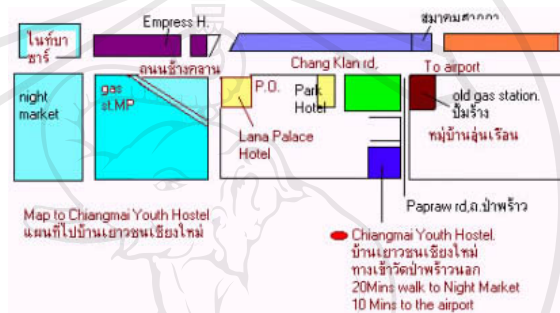
ประเภทห้องพักประกอบด้วย ห้องพักเตียงเดี่ยว เตียงคู่ ประเภทแอร์และพัดลม จำนวน 50 เตียง ลักษณะห้องพักแบบมาตรฐาน พื้นพรม หน้าต่าง มุ้งลวดกันยุง โทรทัศน์ โทรศัพท์ โต๊ะเก้าอี้ ตู้เสื้อผ้าและอุปกรณ์ ผ้าปูที่นอน หมอน ผ้าห่ม บริการน้ำดื่มฟรีจำนวน 2 ขวด มีห้องน้ำในตัวพื้นที่กระเบื้อง อ่างล้างหน้า ฝักบัวอาบน้ำ ชักโครก เครื่องทำน้ำอุ่นแบบใช้พลังงานความร้อน จำนวนจำกัด กระจายชำระบริการ แต่ไม่มี สบู่ แชมพู ครีมนวดบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกประกอบด้วย อาหารเช้าฟรี บริการอินเทอร์เน็ตฟรี มีอาหารบริการลูกค้า สวนและม้าหินอ่อน ห้องประชุมสำหรับรับประทานอาหาร พักผ่อนดูโทรทัศน์ ฟังเพลง และพบปะสังสรรค์ร่วมกัน มีมุมอ่านหนังสือและพักผ่อนกระจายอยู่ทั่วไปบริเวณที่พัก และมีการจัดเตรียมหนังสือและวารสารบริการ บอร์ดสถานที่ท่องเที่ยวและบอร์ดความรู้สมาคมบ้านเยาวชนฯ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารบ้านเยาวชน แผนที่ท่องเที่ยวในตัวเมืองและรอบนอกแก่นักท่องเที่ยว บริการอื่นๆประกอบด้วย บริการอาหาร บริการซัก-รีด โทรศัพท์ภายในและระหว่างประเทศ บริการจองห้องพัก เช่ายานพาหนะและบริการนำเที่ยว ทัศนศึกษาแก่ลูกค้า

กิจกรรมพิเศษภายในบ้านพัก ประกอบด้วย การบริการนำเที่ยว(ทัวร์)เพื่อสัมผัสประเพณีประวัติศาสตร์เมืองเชียงใหม่ การท่องเที่ยวป่าสัมผัสธรรมชาติ การศึกษาวัฒนธรรมชาวเขา การจัดทำกิจกรรมอาสาสมัครไค้(ทัวร์ป่า ชมหมู่บ้านชาวเขา) การจัดทำกิจกรรมอบรมภาษาแบบค่ายลูกเสือร่วมกับสมาคมฯ ค่ายภาษาอังกฤษตอนปิดภาคเรียน การดูแลจากอาสาสมัคร

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพัก โดยการมีเครื่องดับเพลิง การจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย มีตู้ล็อกเกอร์บริการแก่ผู้เข้าพัก มีประตูรั้วที่มีฉลิดความปลอดภัย ผู้ดูแลจะพักอยู่ในบริเวณเดียวกันแต่แยกบ้านพักต่างหาก การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน การประชาสัมพันธ์และการตลาดประกอบด้วย การติดต่อลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของตนเอง การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคม และการจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนอื่นๆ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.7 และภาพที่ 4.8

สถานที่ตั้ง 21/8 ถ.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่

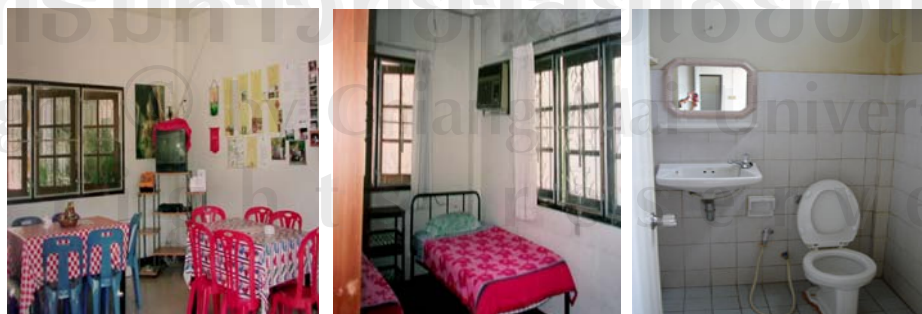


ภาพที่ 4.7 ที่ตั้งบ้านเยาวชนเชียงใหม่

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเชียงใหม่



สภาพภายนอกสถานบริการ บรรยากาศภายในบ้านพัก พื้นที่พักผ่อนสนทนาการ



ห้องรับประทานอาหาร ห้องนอนเตียงคู่-แอร์ ห้องน้ำภายในห้องพัก

ภาพที่ 4.8 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเชียงใหม่

1.4) บ้านเยาวชนเซ็นเตอร์เพลส

บ้านเยาวชนเซ็นเตอร์เพลส มีทำเลที่ตั้งในตัวเมืองเชียงใหม่ ใกล้แหล่งจับจ่ายซื้อของ(ไนท์บาร์ซาร์ ท่าแพ) และสถานบันเทิงต่างๆ มีลักษณะคล้ายกับบ้านพักที่แบ่งห้องรับรองแขก สถานประกอบการมีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่ 2 งาน 300 ตารางวา และเปิดดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง จุดเด่นคือเป็นที่พักในตัวเมืองที่มีราคาไม่แพง และทำเลที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน สามารถเดินเท้าท่องเที่ยวได้

รูปแบบองค์กรเป็นแบบเจ้าของคนเดียวเป็นกิจการครอบครัว โดยที่ผู้จัดการดำเนินกิจการผู้บริหารและลูกชายเข้ามาช่วยดูแล เจ้าของมีความชำนาญ โดยเปิดเกสต์เฮาส์และรีสอร์ท ที่ อ.ปาย บริการนักท่องเที่ยวและต้องการผู้เข้าพักเพิ่มจากการเป็นสมาชิกจึงเข้าร่วมเป็นสมาชิกบ้านเยาวชน ดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 2 ปี โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 มีพนักงานจำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ ผู้ช่วย 2 คน แม่บ้าน 1 คน พนักงานต้อนรับ 1 คน และพนักงานทั่วไป 3 คน

โดยที่ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้อาจเป็นสุภาพชนทั่วไปไม่ใช่สมาชิกบ้านเยาวชน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 20 % และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 80 % การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 80 % ของห้องพักทั้งหมด

ห้องพักประกอบด้วยห้องพักเตียงเดี่ยว เตียงคู่ โดยจะมีขนาดใหญ่ กลาง และเล็กไว้บริการตามความต้องการของลูกค้า มีห้องพัก 3 เตียง และหอพักรวม มีทั้งห้องแอร์และพัดลมให้เลือกใช้ บริการ กรณีหอพักรวมจะเป็นห้องพัดลมและใช้ห้องน้ำร่วมกัน

ลักษณะของห้องพัก เป็นห้องขนาดมาตรฐาน 3.5x4.0 เมตร พื้นกระเบื้อง มีมุ้งลวดกันยุง โต๊ะอ่านหนังสือ ชั้นวางของ จักรยานน้ำดื่ม หมอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัวไว้บริการ มีห้องน้ำในตัว ฝักบัวอาบน้ำ อ่างล้างหน้าพร้อมกระจก ชักโครก จัดหา สบู่ แชมพู กระดาษชำระบริการ และมีห้องพักขนาดเล็กบริการลูกค้าที่เดินทางลำพัง จำนวนเตียงพักทั้งหมด 78 เตียง

สิ่งอำนวยความสะดวกที่บ้านพัก ประกอบด้วย ล็อบบี้ภายในอาคารและม้านั่งนอกอาคาร เป็นที่พบปะสังสรรค์ร่วมกัน จักรยานบริการฟรีสำหรับท่องเที่ยวในตัวเมือง บอร์ดแนะนำการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว แผ่นพับและบอร์ดแนะนำบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ บริการรถรับส่งฟรีเมื่อจ่ายค่าที่พักล่วงหน้า มีห้องครัวและอุปกรณ์ไว้บริการ บริการอื่นๆ ประกอบด้วย อาหารเช้าชุดละ 20 บาท บริการซัก-รีด โทรศัพทภายในและระหว่างประเทศผ่านประชาสัมพันธ์ บริการรถเช่า เช่น รถกระบะ รถเก๋ง จักรยานยนต์ และจักรยาน และบริการทัศนศึกษาเที่ยวเดินป่าดูธรรมชาติ ชมวัฒนธรรม วัดต่างๆ เป็นตัวแทนเรียนทำอาหาร นวดแผนโบราณ ชกมวย โดยมีรถรับ-ส่ง

ความปลอดภัยมีเครื่องดับเพลิง การรับฝากของที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าของ มีการปิดประตูบ้านพัก ภายในห้องพักมีกลอนประตูแข็งแรง และมีคิวดิจิต การเข้าพักห้องรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดมีหลายทางได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชนฯ แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ การโฆษณาในหนังสือพิมพ์/นิตยสารท้องถิ่น สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.9 และภาพที่ 4.10

ที่ตั้งสถานบริการ 17/2 ซอย 1 ถ.ลอยเคราะห์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่



ภาพที่ 4.9 ที่ตั้งบ้านเยาวชนเซ็นเตอร์เพลส

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเซ็นเตอร์เพลส



สภาพภายนอกสถานบริการ



บอร์ดแนะนำต่างๆ



พื้นที่ภายในบ้านพัก



ทางเดินขึ้นอาคารที่พัก



ห้องพักเตียงเดี่ยว



ห้องน้ำภายในห้องพัก

ภาพที่ 4.10 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเซ็นเตอร์เพลส

1.5) บ้านเยาวชนสวนคอยเฮาส์

บ้านเยาวชนสวนคอยเฮาส์ มีทำเลที่ตั้งอยู่ในตัวเมืองในตัวเมืองเชียงใหม่เข้าซอยประมาณ 200 เมตร ใกล้แหล่งห้างสรรพสินค้า แหล่งจับจ่ายซื้อของ และสถานที่ท่องเที่ยว สถานบริการมีการตกแต่งสไตล์ล้านนา จัดบรรยากาศแบบรีสอร์ตและจัดสวนธรรมชาติระหว่างอาคาร มีพื้นที่ประมาณ 198 ตารางวา และเปิดดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง

รูปแบบองค์กรเป็นแบบเจ้าของคนเดียวเป็นผู้ดำเนินการบริหาร ดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 2 ปี โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 มีพนักงานจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการแม่บ้าน 2 คน พนักงานต้อนรับ 1 คน และพนักงานทั่วไป 1 คน ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้ถือเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิก นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 80 % และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 20 % การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 80 % ของห้องพักทั้งหมด

ประเภทห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วยห้องพักเดอร์ลักซ์ ซุปเปอร์เดอร์ลักซ์ เอ็กซีคูทีฟ สูท และอันนิมูน สูท มุ่งเน้นนักท่องเที่ยวในตลาดกลุ่มบน

ลักษณะของห้องพักเป็นอาคารพาณิชย์ทั้งห้อง ประกอบด้วย ห้องนอน ห้องพักผ่อน ห้องครัว และห้องน้ำ มีการตกแต่งหรูหรา พื้นกระเบื้อง มีมุ้งลวดกันยุง โต๊ะอ่านหนังสือ ชั้นวางของ ห้องน้ำ ห้องอ่านหนังสือ และห้องครัวในตัว จัดหาน้ำดื่ม หมอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัวไว้บริการ ห้องน้ำมีอุปกรณ์ครบครัน เช่น ฝักบัวอาบน้ำ อ่างล้างหน้าพร้อมกระจก อ่างอาบน้ำ ชักโครก อีกทั้งจัดหาสบู่ แชมพู กระดาษชำระไว้บริการ จำนวนเตียงพักทั้งหมด 50 เตียง มีการทำความสะอาดห้องพักทุกวัน และสามารถทำความสะอาดได้เมื่อลูกค้าเรียกร้อง

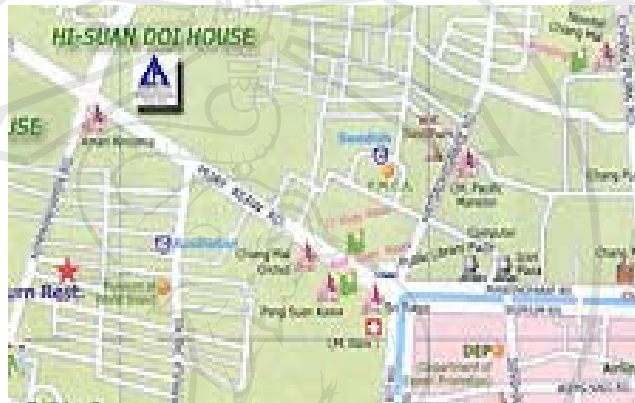
สิ่งอำนวยความสะดวกที่บ้านพัก ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบริการ 24 ชั่วโมง การมีลิฟต์ขึ้นอาคาร และม้านั่งนอกอาคารเป็นที่พบปะสังสรรค์ร่วมกัน จัดให้มีจักรยานบริการลูกค้าฟรีสำหรับท่องเที่ยวในตัวเมือง การจัดบอร์ดแนะนำการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ จัดบอร์ดแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และที่พักบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ จัดทำแผ่นพับและบอร์ดแนะนำบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆในประเทศไทย บริการรถรับส่งฟรีเมื่อจ่ายค่าที่พักแล้ว มีห้องครัวและอุปกรณ์ไว้บริการ ห้องสมุดล้านนา สวนดอกไม้และสัตว์เลี้ยง บริการอื่นๆ ประกอบด้วย แกลลอรี่ ร้านอาหาร บริการซัก-รีด และโทรศัพท์ภายในและระหว่างประเทศผ่านประชาสัมพันธ์

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพัก โดยการมีเครื่องดับเพลิง การรับฝากของที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าของ และมีการปิดประตูบ้านพักภายในห้องพักมีกลอนประตูแข็งแรงและมิดชิด และการเข้าพักห้องรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน การบำรุงรักษาบ้านพักทำโดยการการจัดให้มีการทำตาราง ทำความสะอาด และคัดแยกขยะ

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และ

การตลาดมีหลายทางได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตที่สมาคมฯจัดทำให้ การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเขาวชนฯแต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก จัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเขาวชนแห่งอื่นๆ การลงโฆษณาในนิตยสาร การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเขาวชนอื่นๆ และการให้บริการที่พักราคาพิเศษสำหรับสมาชิกสถานบริการ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเขาวชนแสดงดังภาพที่ 4.11 และภาพที่ 4.12

ที่ตั้งสถานบริการ 38/3 ซอยจันทรทรัพย์ ถ.ห้วยแก้ว อ.เมือง จ.เชียงใหม่



ภาพที่ 4.11 ที่ตั้งบ้านเขาวชนสวนดอยเฮาส์

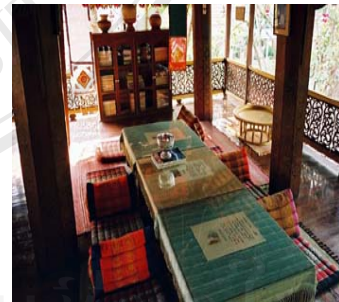
ลักษณะทางกายภาพของบ้านเขาวชนสวนดอยเฮาส์



ทางเข้าบ้านเขาวชน



สภาพภายนอกสถานบริการ



ห้องสมุดล้านนา



ทางเดินภายในบ้านพัก



พื้นที่ส่วนหน้าการของบ้านพัก



ห้องนอนเดอร์ลูกซ์

ภาพที่ 4.12 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเขาวชนสวนดอยเฮาส์

2) บ้านพักสำหรับเยาวชนภาคกลางและตะวันออก จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย

2.1) บ้านเยาวชนลพบุรี

บ้านเยาวชนลพบุรี มีทำเลที่ตั้งรอบนอกตัวเมืองห่างจากถนนใหญ่ประมาณ 20 เมตร สามารถเข้าถึงง่ายโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว/สาธารณะ บ้านเยาวชนลพบุรีมีลักษณะเป็นอาคาร 4 ชั้นกึ่งโรงแรมกึ่งหอพัก โดยใช้ชั้น 1 และชั้น 2 เป็นโรงแรม พื้นที่สถานประกอบการประมาณ 223 ตารางวา และเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง

รูปแบบองค์กรเป็นบริษัทจำกัด โดยที่มีผู้จัดการ 2 คน บริหาร เหตุผลในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกบ้านเยาวชนนานาชาติ เนื่องจากมีแนวความคิดว่า “มิตรภาพมีค่ากว่าเงินทอง” บ้านเยาวชนลพบุรีมีพนักงานทั้งสิ้น 5 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ 2 คน แม่บ้าน 1 คน พนักงานต้อนรับ 1 คน และพนักงานทั่วไป 1 คนจำนวน โดยที่มีระยะเวลาในการเปิดทำการทั้งสิ้น 8 ปี และสมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนตั้งแต่ พ.ศ. 2540

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้อาจเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิก นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก ประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 90 % โดยเป็นพนักงานบริษัทและนักท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 10% การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 40% ของห้องพักทั้งหมด และ กำหนดราคาห้องพักจากห้องพักระดับเดียวกัน

ห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วย ห้องพักเตียงคู่ โดยมีห้องแอร์และพัดลมบริการ และหอพัก 4 เตียงที่เป็นห้องแอร์ นอกจากนี้ห้องพักทุกประเภทมีห้องน้ำในตัว เตียงพักทั้งหมดจำนวน 25 เตียง ลักษณะห้องพักเป็นห้องขนาดมาตรฐานเช่น โรงแรมทั่วไป พื้นกระเบื้อง มีมุ้งลวด ชั้นวางของ ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้ง โต๊ะอ่านหนังสือ จัดหาน้ำดื่ม หมอน ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง ผ้าเช็ดตัว เช็ดหน้า และวารสารไว้บริการ บริเวณระเบียงจัดทำพืชนกหวัดเพื่อเดินนวดเส้นออกกำลัง เฉพาะห้องพักประเภทแอร์จัด โทรทัศน์ ตู้เย็น โทรศัพท์ มินิบาร์ บริการเพิ่มเติม พบว่าห้องพักและหอพัก 5 เตียงมีห้องน้ำในตัวปูกระเบื้อง เครื่องทำน้ำอุ่นฝักบัวอาบน้ำ ที่แขวนผ้า อ่างล้างหน้า ชักโครก และจัดเตรียม สบู่ แชมพู ครีมนวด กระดาษชำระ ไว้บริการผู้เข้าพัก

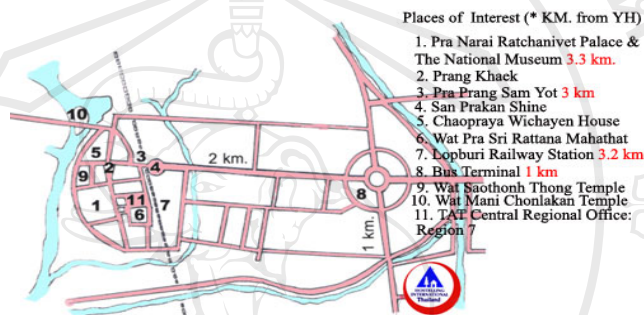
สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย การมีลิฟต์ในอาคารและม้านั่งนอกอาคารเพื่อพบปะสังสรรค์ จักรยานบริการฟรีสำหรับท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง การจัดบอร์ดแนะนำการท่องเที่ยวจังหวัดลพบุรีและแนะนำที่พักบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆในประเทศไทย

บริการอื่นๆภายในบ้านพัก ประกอบด้วย บริการอาหารเช้า 20 บาท /ชุด ร้านอาหารบริการ (13.00น.เป็นต้นไป) บริการซัก อบ รีด โทรศัพท์ภายในและระหว่างประเทศ การจัดสัมมนาและประชุมการอบรม การฝึกสอน โยคะ การนั่งวิปัสสนา และพยากรณ์ดวงชะตา

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพักโดยมีเครื่องดับเพลิง และการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย การรับฝากของที่เคาน์เตอร์ ภายในห้องพักมีประตูแข็งแรงและมีชนิด

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการเหมือนหอพักเป็นหลัก และยึดหลักตามสมาคมบ้านเยาวชน ส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดประกอบด้วย การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต การส่งต่อลูกค้าจากสมาคมบ้านเยาวชนฯ การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.13 และภาพที่ 4.14

สถานที่ตั้ง 5/19 ถ.นเรศวร อ.เมือง จ.ลพบุรี



ภาพที่ 4.13 ที่ตั้งบ้านเยาวชนลพบุรี

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนลพบุรี



เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

ลิ้นชักในตู้อาคาร

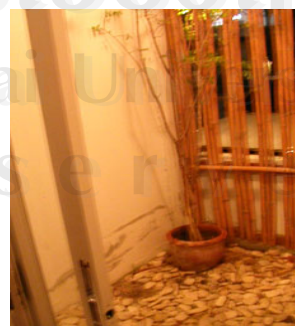
ทางเดินเข้าที่พัก



ห้องพักเตียงคู่



ห้องน้ำบุคคลทั่วไป



ระเบียบภายในห้องพัก

ภาพที่ 4.14 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนลพบุรี

2.2) บ้านเยาวชนหันคา

บ้านเยาวชนหันคา มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหันคา ซึ่งห่างจากตัวเมืองประมาณ 35 กิโลเมตร ลักษณะเป็นรีสอร์ทล้อมรอบด้วยภูเขา แหล่งกสิกรรมและเกษตรกรรม อยู่ในชนบทห่างไกล เข้าถึงยาก เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาวิถีชีวิตพื้นบ้านที่เรียบง่ายและใกล้ชิดธรรมชาติ มีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่เดิมเป็นสวนผลไม้ เปิดดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา 1 ปี 6 เดือน โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 ช่วงเวลาทำการคือเวลา 7.00-21.00 น.

รูปแบบองค์กรเป็นแบบเจ้าของคนเดียว โดยที่เจ้าของและลูกชายเป็นผู้บริหาร เหตุผลในการเปิดสถานบริการเนื่องจากเจ้าของมีที่ดินเดิมอยู่แล้วจึงเปิดแบ่งพื้นที่บางส่วนสร้างรีสอร์ท อีกทั้งมีความประทับใจและสามารถใช้เป็นอาชีพในช่วงบั้นปลายได้ พนักงานในองค์กรทั้งสิ้น 4 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้จัดการ แม่บ้าน และพนักงานทั่วไป

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้ถือเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิก นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 85 % และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 15 % การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 40% ของห้องพักทั้งหมด และกำหนดราคาห้องพักจากห้องพักในระดับเดียวกัน

ประเภทห้องพักที่จัดไว้บริการประเภท รีสอร์ท 4 ท่าน/หลัง ภายในบ้านพัก ประกอบด้วย ห้องนอน 2 ห้อง และห้องน้ำ 1 ห้อง ปูพื้นกระเบื้อง ฝ้าปูที่นอน หมอน ผ้าห่ม และมีห้องน้ำในตัว พื้นกระเบื้อง มีอ่างล้างหน้า ฝักบัวอาบน้ำ ชักโครก และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สบู่ แชมพู กระดาษชำระ จัดหาพัดลมตั้งโต๊ะ หน้าต่างบานเกล็ดในการถ่ายเทอากาศ และจัดโต๊ะเก้าอี้ที่ระเบียงสำหรับชมทิวทัศน์ เตียงพักทั้งหมดจำนวน 20 เตียง

สิ่งอำนวยความสะดวกที่บ้านพัก ประกอบด้วย ห้องครัวและอุปกรณ์สำหรับลูกค้าใช้งาน มีศาลาโล่งซึ่งเป็นทางเชื่อมระหว่างครัว และ ที่พักเป็นพื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร พักผ่อนดูโทรทัศน์ ฟังเพลง และพบปะสังสรรค์ร่วมกัน

การบริการอื่นๆ ประกอบด้วยบริการอาหาร เข้า กลางวัน เย็น โทรศัพท์และโทรทัศน์ สามารถใช้ได้ที่บ้านเจ้าของ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและนำเที่ยว

กิจกรรมพิเศษภายในบ้านพัก ประกอบด้วย การพบปะสังสรรค์ระหว่างนักท่องเที่ยวแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเดินทางนำท่องเที่ยวภายในหมู่บ้านเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชนบท เช่น วิถีชีวิต การทำนา ทำสวน และการเลี้ยงสัตว์ และการบริการท่องเที่ยวทัศนศึกษาแก่นักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา เกี่ยวกับการเกษตรและวิถีชีวิตชนบท

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพัก โดยมีเครื่องดับเพลิง การจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย ผู้ดูแลและพักอยู่ในบริเวณเดียวกันแต่แยกบ้านพักต่างหาก การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ และมีประตูรั้วปิดเปิดที่พิกตามเวลาดำเนินการ ภายในห้องพักมีกลอนประตู

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดมีหลายทางได้แก่ การมีเว็บไซต์ของตนเอง การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชน การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ และการให้บริการที่พักราคาพิเศษสำหรับสมาชิกสถานบริการ ไม่มีการประเมินองค์กรเนื่องจากเพิ่งเริ่มดำเนินการ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.15 และภาพที่ 4.16

ที่ตั้งสถานบริการ 89 หมู่ 3 บ้านหนองหอย ต.ไพรมงคล อ.หันคา จ.ชัยนาท



ภาพที่ 4.15 ที่ตั้งบ้านเยาวชนหันคา

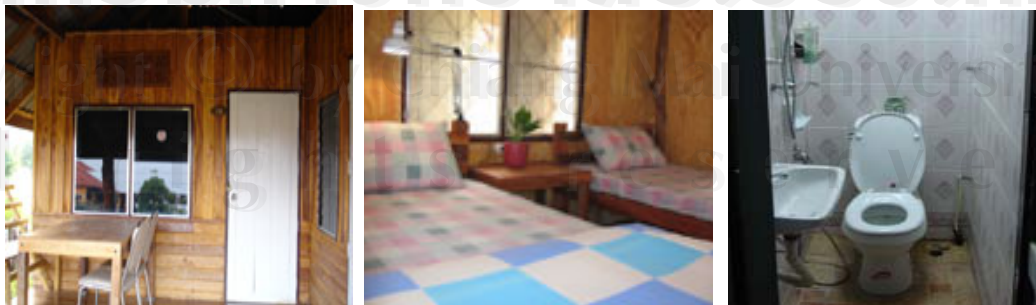
ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนหันคา



บ้านเยาวชนหันคา

บ้านพักเจ้าของในพื้นที่เดียวกัน

บ้านพักแบบรีสอร์ท



ระเบียงหน้าห้องพัก

ห้องนอนเตียงคู่

ห้องน้ำ

ภาพที่ 4.16 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนหันคา

2.3) บ้านเยาชนอยุธยา

บ้านเยาชนอยุธยา มีทำเลที่ตั้งบนถนนใหญ่ก่อนถึงตัวเมืองอยุธยา ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน/คมนาคม มีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่ เจ้าของ บ้านพักอยุธยา มีจุดเด่นที่ความเรียบง่ายแต่อบอุ่นเป็นกันเอง บรรยากาศโดยรอบของที่พักอาจไม่สวยงาม แต่มีความสะอาดและเรียบง่ายและมีเอกลักษณ์ท้องถิ่น และสร้างขึ้นในที่ดินเดียวกับที่อยู่เปิด โอกาสให้พักอาศัยร่วมกับครอบครัวชาวไทย

รูปแบบองค์กรเป็นแบบเจ้าของคนเดียวเป็นผู้บริหารและดูแล เนื่องจากเจ้าของมีเพื่อนเป็นกรรมการของสมาคมบ้านเยาชนจึงได้ลงทุนทำกิจการเพื่อจะได้ต้อนรับนักท่องเที่ยว และแสดงน้ำใจแก่เพื่อนต่างชาติ บ้านเยาชนแห่งนี้เปิดดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา 3 ปี โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 ไม่มีการว่าจ้างพนักงาน เจ้าของ ภรรยา และลูกสาวจะช่วยดูแล ผู้เข้าพักในบ้านเยาชนแห่งนี้อาจเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิก นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทย 10 % และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 90 % การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 15 % ของห้องพักทั้งหมด และกำหนดราคาห้องพักจากราคาห้องพักทั่วไปในระดับเดียวกัน

ประเภทห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วยห้องพักเตียงคู่แอร์ และ พัดลม โดยมีพัดลมตั้งโต๊ะและหน้าต่างบานเกล็ดในการถ่ายเทอากาศ เป็นห้องขนาดมาตรฐาน พื้นกระเบื้อง มีมุ้งลวดกันยุง โต๊ะอ่านหนังสือ ชั้นวางของ จัดหาน้ำดื่ม หมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนูเช็ดตัวไว้บริการ มีห้องน้ำในตัว ฝักบัวอาบน้ำ อ่างล้างหน้าพร้อมกระจก ชักโครก และจัดหา สบู่ แชมพู กระดาษชำระบริการแก่ลูกค้า จำนวนเตียงพักทั้งหมด 44 เตียง

สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย อาหารเชาฟรี มีมานั่งเฉลียงเป็นที่พบปะสังสรรค์ร่วมกัน การจัดบอร์ดแนะนำการท่องเที่ยว บอร์ดแผนที่จังหวัดอยุธยา และบอร์ดแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและบ้านพักเยาชนแห่งอื่นๆ มีห้องครัวและอุปกรณ์ทำอาหารบริการ นอกจากบ้านพักได้จัดเตรียมแผนที่จังหวัดอยุธยาบริการแก่นักท่องเที่ยว

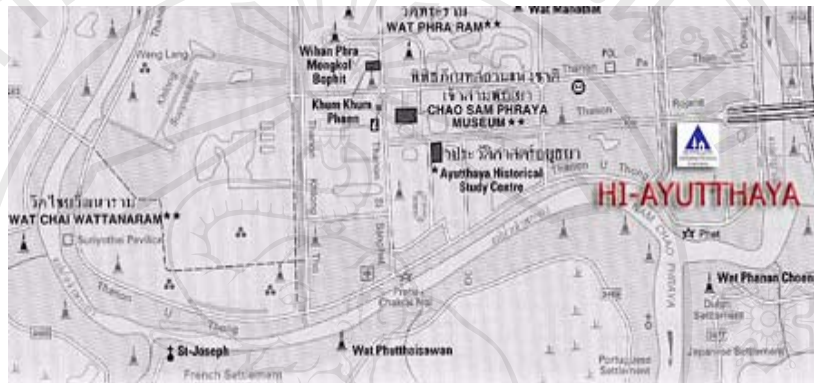
การบริการอื่นๆ ประกอบด้วย สินค้าเบ็ดเตล็ด เช่น ขนม น้ำดื่ม เครื่องใช้พื้นฐาน ฯลฯ บริการทำอาหาร บริการซัก รีด โดยภรรยาเจ้าของบ้าน โทรศัพท์ ภายในและระหว่างประเทศ

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพัก จัดให้มีเครื่องดับเพลิงตามระเบียบทางกฎหมาย การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าของ มีการปิดประตูบ้านพักตามเวลาที่กำหนด ภายในห้องพักมีกลอนประตูแข็งแรงและมีมิดชิด และการเข้าพักห้องรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน บำรุงรักษาบ้านพักทำโดยจัดให้มีการทำตารางซ่อมบำรุง/ทำความสะอาด และการคิดแยกขยะ

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดมีหลายทางได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตที่สมาคมฯ จัดทำให้ การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาชนฯ แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก การจัดทำเอกสารแผ่น

พบเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ การโฆษณาในหนังสือพิมพ์/นิตยสารท้องถิ่น การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนอื่นๆ และการให้บริการที่พักราคาพิเศษสำหรับสมาชิก สถานบริการไม่มีการประเมินองค์กรแต่ทำการตรวจสอบอย่างง่าย สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.17 และภาพที่ 4.18

ที่ตั้งสถานบริการ 7 หมู่ 2 ถ.โรจนะ ต.หอรด้นชัย อ.เมือง จ.อยุธยา



ภาพที่ 4.17 ที่ตั้งบ้านเยาวชนอยุธยา

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนอยุธยา



บรรยากาศภายในบ้านพัก

ม้านั่งเฉลียงในตัวอาคาร

เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

บันไดและทางเดิน

ทางไปห้องครัวและพื้นที่สันทนการ

ห้องพักเตียงเดี่ยว

ภาพที่ 4.18 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนอยุธยา

2.4) บ้านเยาวชนกรุงเทพ

บ้านเยาวชนกรุงเทพตั้งอยู่นอกเขตตัวเมืองชั้นใน ใกล้แหล่งชุมชน ทองเที้ยว คมนาคมและแหล่งจับจ่ายซื้อของ มีลักษณะเป็นอาคาร โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ 2 หลัง โดยแบ่งเป็นอาคารพุดลมกับอาคารเครื่องปรับอากาศ มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่ และเปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง ดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 25 ปี และเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2523

รูปแบบองค์กรเป็นแบบเจ้าของคนเดียว ดำเนินการบ้านเยาวชนต่อจากบิดา และเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยที่เจ้าของเป็นผู้กำหนดนโยบายและจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้บริหารกิจการ พนักงานในบ้านเยาวชนมีทั้งสิ้นจำนวน 5 คน ผู้จัดการ 1 คน แม่บ้าน 2 คน และพนักงานทั่วไป 2 คน และเปิดรับอาสาสมัครบริการนักท่องเที่ยวตอนปิดภาคเรียน

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้ต้องเป็นสมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนเท่านั้น นักท่องเที่ยวที่เข้าพักส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด ซึ่งมีนักท่องเที่ยวชาวไทยพักบ้างเล็กน้อย เพราะบ้านเยาวชนกรุงเทพเป็นศูนย์กลางของประเทศไทย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเข้ามาติดต่อและรับเอกสารแนะนำจากทางสมาคมก่อนเดินทางต่อไปยังส่วนอื่นๆ การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 70% โดยกำหนดราคาห้องพักโดยเทียบเคียงจากห้องพักในระดับเดียวกัน ประเภทห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วย ห้องพักเตียงเดี่ยว เตียงคู่ และหอพัก 6 เตียง โดยมีทั้งห้องแอร์และพัดลมให้เลือกใช้บริการ และมีเตียงพักทั้งหมดจำนวน 63 เตียง

ลักษณะห้องพักเป็นห้องขนาดมาตรฐาน พื้นกระเบื้อง/หินขัด มีมุ้งลวด หมอน ผ้าห่ม และน้ำดื่มบริการ ส่วนโทรทัศน์ ตู้เย็น และโทรศัพท์จัดไว้ที่ลานประชาสัมพันธ์ โดยที่อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องน้ำประกอบด้วย อ่างล้างหน้า ฝักบัวอาบน้ำ สบู่ แชมพู ครีมนวด และกระดาษชำระ

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ้านพัก ประกอบด้วย บริการอินเทอร์เน็ตฟรี มีห้องโถงซึ่งเป็นพื้นที่ทางเชื่อมระหว่างอาคารเป็นพื้นที่สำหรับ พักผ่อนดูโทรทัศน์ ฟังเพลง และพบปะสังสรรค์ร่วมกัน ห้องสมุดนานาชาติ ตู้ล็อกเกอร์นิรภัย ห้องครัวและอุปกรณ์บริการลูกค้า อุปกรณ์ซักล้างตากผ้าบริการลูกค้า และห้องเก็บสัมภาระไว้บริการนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางในวันรุ่งขึ้น

กิจกรรมพิเศษภายในบ้านพัก ประกอบด้วย การดูแลจากอาสาสมัครเช่น พาไปท่องเที่ยวให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทยหรือการเดินทาง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักท่องเที่ยว อ่านหนังสือ และการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมและสื่อวีดิทัศน์

การบริการอื่นๆ ประกอบด้วย ร้านอาหารบริการลูกค้า โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โทรศัพท์สาธารณะ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและนำเที่ยวโดยอาสาสมัครในช่วงฤดูร้อน

ด้านความปลอดภัยมีเครื่องดับเพลิง เวรยามรักษาความปลอดภัย มีล็อกเกอร์และห้องเก็บของบริการ การเข้าพักห้องรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน ภายในห้องพักมีกลอนประตูมิดชิด

แข็งแรง พนักงานดูแลความเรียบร้อยจะอาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกัน การบำรุงรักษาบ้านพักทำโดย
 การการจัดให้มีการทำตารางซ่อมบำรุง/ทำความสะอาด และการคัดแยกขยะ

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และ
 การตลาด ได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชนฯ
 การเผยแพร่บอร์ดแนะนำบ้านเยาวชนของคนทั้งในและต่างประเทศ สถานที่ตั้งและลักษณะทาง
 กายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.19 และภาพที่ 4.20

สถานที่ตั้ง 25/2 ถ.พินิจโลก แขวง/เขต ดุสิต กรุงเทพฯ



ภาพที่ 4.19 ที่ตั้งบ้านเยาวชนกรุงเทพฯ

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนกรุงเทพฯ



สภาพภายนอกบ้านเยาวชน

ทางเดินขึ้นอาคารที่พัก

เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์



ห้องสมุดและพื้นที่สันทนาการ

ห้องพักเตียงเดี่ยวห้องเล็ก

ห้องน้ำภายในห้องพัก

ภาพที่ 4.20 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนกรุงเทพฯ

2.5) บ้านเยาวชนเพชรบุรี

บ้านเยาวชนเพชรบุรี มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตตัวเมืองเชิงห้องสมุดประชาชนเพชรบุรี ใกล้แหล่งชุมชน แหล่งท่องเที่ยว และที่จับจ่ายซื้อของ เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้นและใช้งานฝีมือของเจ้าของและวัสดุท้องถิ่นในการตกแต่งภายใน มีพื้นที่ประมาณ 200 ตารางวา ดำเนินกิจการ 2 ปี โดยเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 และเปิดทำการในช่วงเวลา 7.00-21.00น.

รูปแบบองค์กรเป็นแบบเจ้าของคนเดียว โดยที่เจ้าของเป็นผู้บริหารและดูแล เปิดสถานบริการเนื่องจากเจ้าของเลิกทำงานประจำและเคยเข้าพักบ้านเยาวชนที่ต่างประเทศมาก่อน มีความประทับใจ และอยากรู้จักเพื่อนใหม่ และไม่มีภาระจ้างพนักงานดูแล เนื่องจากเพชรบุรีเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเบาบาง

นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 2 % และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 98 % การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 30% เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมและศาสนาเป็นส่วนใหญ่ ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนอาจเป็นนักท่องเที่ยวทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิก และกำหนดราคาห้องพักจากห้องพักทั่วไปในระดับเดียวกัน

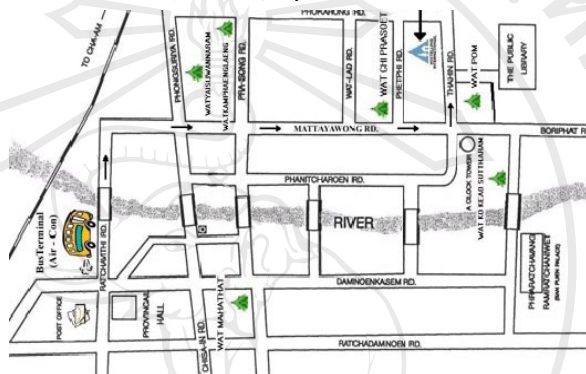
ห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วย ห้องพักเตียงคู่ ห้องพัก 4 เตียง 10 เตียง และห้องครอบครัว ซึ่งจะมีทั้งห้องแอร์และพัดลมไว้บริการ เป็นห้องขนาดจำกัด เตียง 2 ชั้น พื้นปูกระเบื้อง มุ้งลวด ผ้าปูที่นอน หมอน ผ้าห่ม บริการ ซึ่งจะอยู่บนชั้น 3 ของอาคาร ซึ่งทุกประเภทต้องใช้ห้องน้ำรวมแยกเป็น ห้องอาบน้ำ 2 ห้อง และห้องส้วม 2 ห้อง มีฝักบัวอาบน้ำ อ่างล้างหน้า อุปกรณ์อาบน้ำ ชักผ้า ชักโครก จำนวนเตียงพักทั้งหมด 20 เตียง

สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย พื้นที่ชั้น 1 มีห้องครัวและอุปกรณ์ พื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร พักผ่อนดูโทรทัศน์และฟังเพลง ชั้น 2 เป็นที่พบปะสังสรรค์ร่วมกัน มีพื้นที่ซัก-ตากผ้า และอุปกรณ์สำหรับลูกค้ายในชั้น 3 และ บริการอาหารเช้าฟรี

การบริการอื่นๆ ประกอบด้วยโทรศัพท์ระหว่างประเทศ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและนำเที่ยว และมีการจัดเตรียมแผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีแก่นักท่องเที่ยว บริการนำเที่ยวเพื่อสัมผัสประเพณี ประวัติศาสตร์เมืองเก่า พิชณูโลก สุโขทัย กำแพงเพชร และการรับสอนทำผ้าบาติก มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพัก จัดให้มีเครื่องดับเพลิง มีล็อกเกอร์นิรภัย การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าของ ภายในห้องพักมีกลิ่นประตูดึงแรง และ มิดชิด การเข้าพักห้องรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน เจ้าของพักอยู่ที่บ้านข้างเคียงติดกับที่พัก บ้านพักปิดประตูตลอดเวลา การบำรุงรักษามันพักทำโดยการการจัดให้มีการทำตารางซ่อมบำรุง/ทำความสะอาด และการคัดแยกขยะ

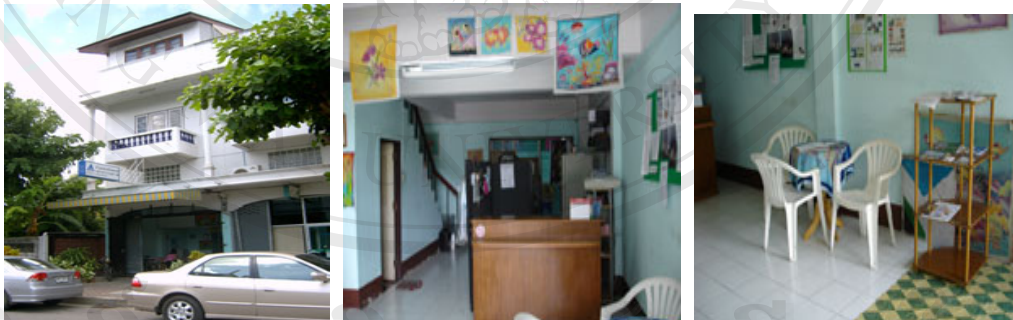
การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต มีการส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชน แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนอื่นๆ นอกจากนี้สถานบริการไม่มีการประเมินองค์กรแต่ทำการตรวจสอบอย่างง่าย สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.21 และภาพที่ 4.22

ที่ตั้งสถานบริการ 51/2 ถ.ท่าหิน อ.เมือง จ.เพชรบุรี



ภาพที่ 4.21 ที่ตั้งบ้านเยาวชนเพชรบุรี

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเพชรบุรี



สภาพภายนอกสถานบริการ

เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

พื้นที่สันทนาการ



ล็อกเกอร์ฝากของ

ห้องพักรวม 6 เตียง

ห้องน้ำและห้องอาบน้ำรวม

ภาพที่ 4.22 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเพชรบุรี

2.6) บ้านเยาวชนระยอง

บ้านเยาวชนระยอง มีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ชายทะเลนอกตัวเมืองบนถนนเลียบริมทะเล (หาดแม่รำพึง-กันอ่าว) ในซอยซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนบุคคล ห่างจากถนนประมาณ 30-50 เมตร สามารถเข้าถึงง่าย โดยใช้รถยนต์ส่วนตัว / รถบริการสาธารณะ มีลักษณะเป็นบ้านพักตากอากาศ ประกอบด้วย อาคาร 3 หลัง ได้แก่ อาคาร 3 ชั้น บ้านพักชั้นเดียว และบังกะโลกรูมนั่งหิน สถานประกอบการมีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่ สภาพแวดล้อมโดยรอบเป็นส่วนมะพร้าว ต้นสน และทุ่งโล่งไม่ได้รับการปรับปรุงอยู่ไม่ไกลชายหาด

รูปแบบองค์กรเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยจ้างแม่บ้านดูแลบ้านพักขณะที่เจ้าของจะมาดูแลเป็นครั้งคราว เหตุผลในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกบ้านเยาวชนนานาชาติ เนื่องจาก เจ้าของเดิมดำเนินกิจการบ้านเยาวชนมาก่อน เจ้าของคนใหม่จึงคงความเป็นสมาชิกต่อไป และเห็นว่าเป็นการดำเนินการตลาดอีกทางหนึ่ง บ้านเยาวชนระยองดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 3 ปี โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนตั้งแต่ พ.ศ. 2546 และยังคงใช้ชื่อกิจการเดิมต่อไป

ผู้เข้าพักเป็นทั้งนักท่องเที่ยวทั่วไปและสมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนฯ นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 60 % ส่วนใหญ่จะเป็น ครอบครัว และ กลุ่มนักศึกษา และ นักท่องเที่ยวต่างชาติ 40 % การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 80% ของห้องพักทั้งหมด เนื่องจากเป็นจังหวัดใกล้กรุงเทพฯ และติดชายทะเล จึงมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาพักผ่อนหนาแน่น โดยเฉพาะในวันหยุด

ห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วย ห้องพัก 2 เตียง ห้องพัก 4 เตียง ห้องพัก 5 เตียง ห้องพัก 6 เตียง และห้องพัก 12 เตียง โดยห้องพัก 2 เตียงและ 4 เตียง จะมีห้องน้ำในตัว ห้องพักอื่นๆต้องใช้ห้องน้ำรวม มีเพียงบ้านพักแบบบังกะโลเท่านั้นที่เป็นห้องแอร์ เตียงพักทั้งหมดจำนวน 65 เตียง โดยกำหนดราคาห้องพักจากห้องพักทั่วไปในระดับเดียวกัน

ลักษณะห้องพักเป็นห้องพักมาตรฐาน 3.5x4.0 เมตร พื้นกระเบื้องหรือพื้นหินขัด มีมุ้งลวดกันยุง หมอน ผ้าห่ม บริการ น้ำเปล่า 2 ขวด ส่วนโทรทัศน์ ตู้เย็น และโทรศัพท์มีไว้บริการเฉพาะบ้านพักชั้นเดียวแบบบังกะโล ส่วนห้องพักประเภทอื่นใช้บริการได้ที่ลานประชาสัมพันธ์

ลักษณะห้องน้ำ ห้องพักที่มีห้องน้ำในตัวมีอุปกรณ์ต่างๆ คือ อ่างล้างหน้า ฝักบัวอาบน้ำ เครื่องทำน้ำอุ่นพลังงานแสงอาทิตย์ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำได้แก่ กระจกชำระ สบู่ แชมพู/ครีมนวด และมีการจัดพื้นหินในห้องน้ำให้เหมาะกับบรรยากาศชายทะเล โดยที่ใช้หน้าต่างมุ้งลวดและพัดลมเพดานในการถ่ายเทอากาศภายในห้องพัก

สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ห้องครัวและอุปกรณ์ไว้บริการลูกค้า ศาลาโล่งซึ่งเป็นทางเชื่อมระหว่างครัวและที่พักระหว่างพื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร พักผ่อนดูโทรทัศน์ ฟังเพลง

และพบปะสังสรรค์ร่วมกัน จัดทำบอร์ดแนะนำการท่องเที่ยวจังหวัดระยอง และจัดหาแผ่นพับบ้านเยาวชนอื่นๆบริการแก่นักท่องเที่ยว การบริการอื่นๆประกอบด้วย กาแฟแบบช่วยเหลือตัวเอง มุมขายของใช้เบ็ดเตล็ด บริการซัก-รีด โทรศัพท์ภายใน/ระหว่างประเทศ บริการจองห้องพัก รถเช่า การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและนำเที่ยว

กิจกรรมพิเศษภายในบ้านพัก ประกอบด้วย ในช่วงเทศกาลจะมีการจัดปาร์ตี้และแจกของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว

ด้านมาตรฐานความปลอดภัยมีการติดตั้งเครื่องดับเพลิง จัดเวรยามดูแลความปลอดภัยโดยที่การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ การรับฝากของที่เคาน์เตอร์ การเข้าพักห้องรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน ภายในห้องพักมีกลอนประตูแข็งแรงและมีคิ๊ด และพนักงานดูแลความเรียบร้อยจะอาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกันแต่แยกบ้านพักต่างหาก นอกจากนั้นถนนทางเข้าบ้านพักเป็นถนนส่วนบุคคลค่อนข้างปลอดภัย การบำรุงรักษาบ้านพักทำโดยการการจัดให้มีการทำตารางซ่อมบำรุง/ทำความสะอาด และการคัดแยกขยะ

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการเหมือนบ้านพักตากอากาศเป็นหลัก ต่างกันที่สมาชิกจะมีส่วนลดค่าที่พัก ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดมีหลายทางได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชนฯ แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้าเดินทางเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ และเผยแพร่บอร์ดแนะนำบ้านเยาวชนของตนทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะจะมุ่งเน้นที่การออกบูธ/Road Showตามงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นอกจากนี้สถานบริการไม่มีการประเมินองค์กร แต่ทำการตรวจสอบอย่างง่ายว่ามีการร้องเรียนจากลูกค้าหรือไม่ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.23 และภาพที่ 4.24

สถานที่ตั้ง 89/4 หมู่1 ต.เทพ อ.เมือง จ.ระยอง (ถ.เลียบทะเล หาดแม่รำพึง-ก้นอ่าว)



ภาพที่ 4.23 ที่ตั้งบ้านเยาวชนระยอง

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนระยอง



สภาพภายนอก



ส่วนประชาสัมพันธ์



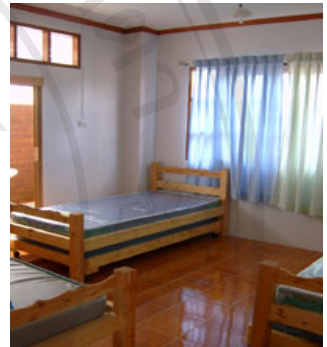
พื้นที่สันทนาการ



บรรยากาศและบริเวณโดยรอบ



ห้องน้ำแบบธรรมชาติ



ห้องพักรวม

ภาพที่ 4.24 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนระยอง

3) บ้านพักสำหรับเยาวชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.1) บ้านเยาวชนเขาใหญ่

บ้านเยาวชนเขาใหญ่ มีทำเลที่ตั้งอยู่ในอำเภอปากช่อง ก่อนถึงทางเข้าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่(หลังตลาดผลไม้) ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว แหล่งจับจ่ายซื้อของ มีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่ เปิดดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นโรงแรมเพื่อใช้ในการพาณิชย์ มีจุดเด่นที่บ้านพักเยาวชนเขาใหญ่นำแบบอย่างมาจากบ้านเยาวชนในประเทศออสเตรเลีย เป็นธรรมชาติและมีการตกแต่งที่สวยงาม เปิดดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา 2 ปี 1 เดือน โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 รูปแบบองค์กรเป็นแบบเจ้าของคนเดียว โดยทำหน้าที่ดำเนินการผู้บริหารและดูแลเนื่องจากเจ้าของเคยศึกษาและใช้บริการบ้านเยาวชน ที่ต่างประเทศมาก่อนจึงมีความประทับใจ และ อยากหาเพื่อนใหม่จากทั่วโลก มีพนักงานจำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ รองผู้จัดการ และพนักงานทำความสะอาด

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้จะเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 40 % และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 60 %

มีการใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 60% ของห้องพักทั้งหมด และกำหนดราคาห้องพักจากห้องพักทั่วไปในระดับเดียวกัน

ประเภทห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วย ห้องพักเตียงคู่ หอพัก 4 เตียง 6 เตียง และ 7 เตียง โดยมีพัสดุตั้งโต๊ะ และหน้าต่างบานเกล็ดในการถ่ายเทอากาศ โดยมีเตียงพักทั้งหมด 44 เตียง

ลักษณะของห้องพัก เป็นห้องขนาดมาตรฐาน พื้นไม้เคลือบเงา มีมุ้งลวดกันยุง พัดลมผนัง และตั้งโต๊ะ มีเตียง 2 ชั้น ห้องพักมีห้องน้ำรวม ปูกระเบื้อง อ่างล้างหน้าและกระจก ฝักบัวอาบน้ำ เครื่องทำน้ำอุ่น ชักโครก ชั้นวางของ และมีราวตากผ้าบริการ สบู่ แชมพู ครีมนวด ยาสีฟัน ฯลฯ ติดต่อซื้อได้ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบริการ 7.00 น.-23.00 น. ชั่วโมง มีลิโอบบี้ในอาคาร และมานั่งนอกอาคารเพื่อพบปะสังสรรค์ ดูโทรทัศน์ เคเบิล มีมุมอ่านหนังสือและวารสาร ห้องครัว ตู้เย็น เตารีด ไมโครเวฟ อุปกรณ์ทำครัวและเครื่องปรุงต่างๆ บอร์ดแนะนำการท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว แผ่นพับและบอร์ดแนะนำบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ ในประเทศไทย บริการอาหารเช้าฟรี (ชา กาแฟ ขนมปังทานเย็นหรือแยม) และอินเทอร์เน็ตฟรี

การบริการอื่นๆ ประกอบด้วย การมีเครื่องซักผ้าและอบผ้าหยอดเหรียญบริการ สินค้าของที่ระลึก มินิบาร์และของใช้จำเป็นจำหน่ายที่เคาน์เตอร์พนักงานต้อนรับ บริการโทรศัพท์ภายในและระหว่างประเทศ และโปรโมชัน แพคเกจที่พักพร้อมบริการนำเที่ยว

กิจกรรมพิเศษภายในบ้านพัก ประกอบด้วย การชมทิวทัศน์ สวนออร์แกนิก และอุทยานแห่งชาติบนหอคอย กิจกรรมแคมป์ปิ้ง เต่าปิ้งบาร์บีคิว (หากมีลูกค้าหลายคน) การทำอาหารโดยที่ในครัวมีเครื่องปรุงหลากหลายชนิดไว้บริการ เครื่องออกกำลังกาย และการเล่นพูล

ด้านความปลอดภัยภายในบ้านพัก โดยมีเครื่องดับเพลิง การจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย ล็อกเกอร์นิรภัย ผู้ดูแลจะพักอยู่ในบริเวณเดียวกัน การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ประตูรั้วปิด-เปิดตามเวลาดำเนินการ ภายในห้องพักมีกลิ่นประดูแฉ่ำแรงและมิดชิด และการแบ่งแยกเพศในเข้าพักห้องรวม

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดมีหลายทาง ได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ตที่สมาคมฯ จัดทำให้ การส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชนฯ แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ การโฆษณาในหนังสือพิมพ์/นิตยสารท้องถิ่น การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนอื่นๆ และการให้บริการที่พักราคาพิเศษสำหรับสมาชิกสถานบริการไม่มีการประเมินองค์กรแต่ทำการตรวจสอบอย่างง่าย สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.25 และภาพที่ 4.26

ที่ตั้งสถานบริการ 72/2 หมู่1 ต.หนองน้ำแดง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา

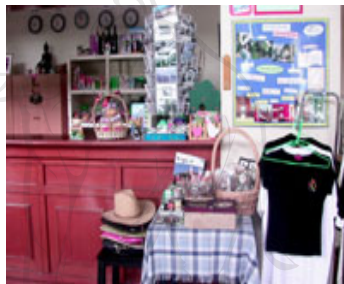


ภาพที่ 4.25 ที่ตั้งบ้านเยาวชนเขาใหญ่

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเขาใหญ่



ทางเข้าบ้านเยาวชนเขาใหญ่



เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์



ห้องครัวและอุปกรณ์ทำอาหาร



ห้องซัก-อบผ้า แบบหยอดเหรียญ



บริเวณที่ออกกำลังกายชั้น 2



มุมอาหารว่างบริการฟรี



ที่นั่งเล่น และอ่านหนังสือ



ห้องพักรวม



ห้องน้ำรวม

ภาพที่ 4.26 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนเขาใหญ่

4) บ้านพักสำหรับเยาวชนภาคใต้ จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย

4.1) บ้านเยาวชนบ้านกรูดรีสอร์ต

บ้านเยาวชนบ้านกรูดรีสอร์ต มีทำเลที่ตั้งอยู่ใน อำเภอบางสะพาน มีลักษณะเป็นรีสอร์ตติดชายหาด มีบ้านพัก 2 ประเภท บ้านพักที่เป็นตึกแถวแบ่งห้องรับรองแขก และบ้านพักแบบบังกะโลติดชายหาด จัดสวนธรรมชาติในบริเวณพื้นที่ว่างระหว่างอาคารบรรยากาศร่มรื่น และโดดเด่น และจัดให้มีที่พักโซนหมู่บ้านเยาวชน (YHA Village) จุดเด่นคือมีชายหาดส่วนตัว เปิดดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง และมีพื้นที่ประมาณ 4 ไร่

รูปแบบองค์กรเป็นแบบบริษัทและมีบริษัทในเครือหลายแห่ง โดยที่มีผู้จัดการบริหารและดูแล เนื่องจากประกอบธุรกิจด้านที่พักและมีใจรักในการบริการจึงเข้าร่วมเป็นสมาชิกบ้านเยาวชนและดำเนินกิจการมาแล้วเป็นเวลา 20 ปี โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2529 มีพนักงานจำนวน 6 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ ผู้ช่วย 2 คน แม่บ้าน 2 คน พนักงานต้อนรับ และพนักงานทั่วไป 1 คน

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้อาจเป็นสุภาพชนทั่วไป ที่ไม่ใช่สมาชิกสมาคมบ้านเยาวชนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 40 % และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 60 % การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 80 % ของห้องพักทั้งหมด

ลักษณะของห้องพักมีการตกแต่ง สวยงาม ด้วยบรรยากาศชายหาด พื้นกระเบื้อง/ไม้ มุงลาดกันยุง โต๊ะอ่านหนังสือ ชั้นวางของ ห้องน้ำ ห้องอ่านหนังสือ และห้องครัวในตัว จัดหาน้ำดื่มหมอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัวบริการ ห้องน้ำในตัวมีอุปกรณ์ต่างๆครบครัน ฝักบัวอาบน้ำ อ่างล้างน้ำพร้อมกระจก อ่างอาบน้ำ ชักโครก และจัดหา สบู่ แชมพู กระดาษชำระบริการแก่ลูกค้า จำนวนเตียงพักทั้งหมด 50 เตียง มีการทำความสะอาดห้องพักทุกวัน

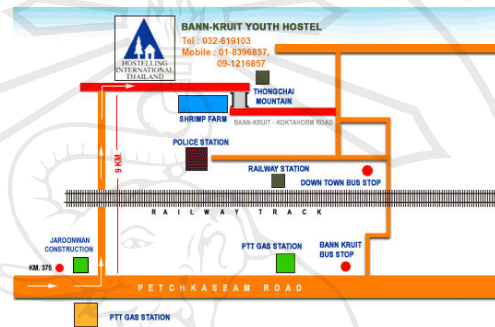
สิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย พนักงานต้อนรับบริการ 24 ชั่วโมง การมีลิโอบบี้ในอาคาร และที่พบปะสังสรรค์ร่วมกันบริเวณสวนนอกอาคาร เก้าอี้ชายหาด มีการจัดบอร์ดแนะนำการท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยวและบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ บริการรถรับส่งฟรีเมื่อชำระค่าบริการล่วงหน้า มีห้องครัวและอุปกรณ์ และรถเข็นสำหรับผู้ป่วยบริการ

กิจกรรมพิเศษ ประกอบด้วย การพักผ่อนในชายหาดส่วนตัว กิจกรรมทางน้ำต่างๆ เช่น พายเรือ สनามบาตเก็ตบอล สระว่ายน้ำ เก้าอี้ชายหาดสำหรับนอนพักผ่อน มีที่จำหน่ายเครื่องดื่มสวนดอกไม้ที่มีบรรยากาศร่มรื่น ม้าหินสำหรับนั่ง และจัดเข้าค่ายลูกเสือ อบรมภาษาอังกฤษภาคฤดูร้อนร่วมกับสมาคมฯ การบริการอื่นๆ เช่น บริการซัก-รีด โทรศัพท์ภายในและระหว่างประเทศ ผ่านประชาสัมพันธ์ และห้องประชุมสัมมนา

ความปลอดภัยภายในบ้านพักมีเครื่องดับเพลิง การรับฝากของที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีการจัดยามรักษาการณ์ดูแล

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน การประชาสัมพันธ์และการตลาด ได้แก่ การติดต่อจากลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต การส่งต่อจากสมาคมบ้านเยาวชนฯ แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ โฆษณาในหนังสือพิมพ์/นิตยสารท้องถิ่น และจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนอื่นๆ สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.27 และภาพที่ 4.28

ที่ตั้งสถานบริการ 123 ต.บ้านกรูด อ.บางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 4.27 ที่ตั้งบ้านเยาวชนบ้านกรูดรีสอร์ท

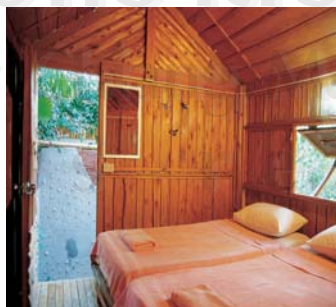
ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนบ้านกรูดรีสอร์ท



ลักษณะภายนอกสถานบริการ

ส่วนประชาสัมพันธ์

ทางเดินไปบ้านพักบังกะโล



บ้านพักบังกะโล

ห้องนอนบังกะโล

ห้องน้ำในส่วนห้องพักบังกะโล

ภาพที่ 4.28 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนบ้านกรูดรีสอร์ท

4.2) บ้านเยาวชนหัวหิน

บ้านเยาวชนหัวหินอยู่ในซอยใกล้สถานีรถไฟ ใกล้แหล่งชุมชน และสถานที่ท่องเที่ยว สามารถเดินไปชายหาดหัวหินได้ บ้านเยาวชนมีลักษณะเป็นโรงแรม 2-3 ดาว และแบ่งพื้นที่บางส่วน บริการบ้านเยาวชน มีพื้นที่ประมาณ 2 งาน และเปิดดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง

รูปแบบองค์กรแบบเจ้าของคนเดียวแต่จ้างผู้จัดการมาดูแลกิจการแทน ดำเนินกิจการ ผู้บริหารและดูแลเหตุผลในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกบ้านเยาวชน เนื่องจากเห็นว่าการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเป็นประโยชน์ต่อสังคมและเป็นอีกแนวทางในการดำเนินการตลาด ดำเนินกิจการมาแล้ว เป็นเวลา 2 ปี โดยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตั้งแต่ พ.ศ. 2547 มีพนักงานจำนวน 6 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ ผู้ช่วย แม่บ้าน 2 คน พนักงานต้อนรับ 1 คน และพนักงานทั่วไป 1 คน

ผู้เข้าพักในบ้านเยาวชนแห่งนี้อาจเป็นสุภาพชนทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิกสมาคมบ้านเยาวชน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย 70 % และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 30 % ประเภทห้องพักที่จัดไว้บริการประกอบด้วยห้องพัก 3 เตียง 4 เตียง 6 เตียง และ 8 เตียงบริการ และเป็นห้องแอร์ทั้งหมด การใช้ห้องพักตลอดปีประมาณ 90 % ของห้องพักทั้งหมด

ลักษณะของห้องพักขนาดมาตรฐาน พื้นกระเบื้อง มีมุ้งลวดกันยุง ชั้นวางของ ตู้เสื้อผ้า โต๊ะ เครื่องเป่าโทรทัศน์ ตู้เย็น โทรทัศน์ โต๊ะอ่านหนังสือ หมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนูเช็ดตัว และน้ำดื่ม บริการ ห้องน้ำรวมจัดเตรียม สบู่ แชมพู ครีมนวด กระดาษชำระ บริการแก่ลูกค้า จำนวนเตียงพัก ทั้งหมด 64 เตียง มีการทำความสะอาดห้องพักทุกวัน และลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการห้องพัก โรงแรมหรือห้องพักเยาวชนได้

สิ่งอำนวยความสะดวกที่บ้านพัก ประกอบด้วย อาหารเช้า 30 บาท/คน พนักงานบริการ 24 ชั่วโมง มีล็อบบี้ในอาคารเพื่อพบปะสังสรรค์ร่วมกัน จัดบอร์ดแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก บ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ แผ่นพับและบอร์ดแนะนำบ้านเยาวชนในประเทศไทย ไม่มีการแจกแผนที่ แต่สามารถรับแจกได้ที่ชายหาด

การบริการอื่นๆ ประกอบด้วย ห้องอาหาร บริการซัก-รีด โทรทัศน์ภายในและระหว่าง ประเทศ บริการจัดสัมมนา และประชุมต่างๆ บริการรถรับส่ง การจองห้องพัก-ตั๋วเครื่องบินโดยสาร และลาน เบียร์นอกโรงแรม

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพัก โดยการมีเครื่องดับเพลิง การรับฝากของที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ การเข้าออกบ้านพักได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ และมีเจ้าของเป็น นายตำรวจจึงไม่เคยมีปัญหาด้านความปลอดภัย ภายในห้องพักมีกลิ่นประตู่แข็งแรงและมีมิดชิด และการเข้าพักห้องรวมจะแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน

การบริหารส่วนใหญ่จะดำเนินการตามหลักบ้านเยาวชน ในส่วนของประชาสัมพันธ์และการตลาดมีหลายทางได้แก่ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเองถึงที่พัก มีการส่งต่อลูกค้าผ่านทางสมาคมบ้านเยาวชนฯ การจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่ตามบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆ การโฆษณาในหนังสือพิมพ์/นิตยสารท้องถิ่น และการให้บริการที่พักราคาพิเศษสำหรับสมาชิก สถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนแสดงดังภาพที่ 4.29 และภาพที่ 4.30

ที่ตั้งสถานบริการ 5/15 ถ.สระสงข อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 4.29 ที่ตั้งบ้านเยาวชนหัวหิน

ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนหัวหิน



สภาพภายนอกและที่จอดรถ



ทางเข้าซอยไปยังบ้านพัก



เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์



ห้องพักรวม



อุปกรณ์อำนวยความสะดวก



ห้องน้ำภายในตัว

ภาพที่ 4.30 ลักษณะทางกายภาพของบ้านเยาวชนหัวหิน

4.2.2) ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการสถานบริการบ้านพักเยาวชน

ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ ในการให้บริการสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย จะนำเสนอในค่าความถี่และร้อยละ และค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปร เพื่อเรียงลำดับตัวแปรที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ แสดงผลการศึกษาดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชน

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	น้อยที่สุด	น้อย	เป็นปัญหา	มาก	มากที่สุด
ปัญหาด้านทำเลที่ตั้ง⁽³⁾ (ค่าเฉลี่ย=2.13)					
- ที่ตั้งเข้าถึงยาก	4 (28.57)	3 (21.43)	5 (35.71)	0 (0.00)	2 (14.28)
- บรรยากาศภายในที่พัก ไม่สงบ และสวยงาม	6 (42.86)	6 (42.86)	2 (14.28)	0 (0.00)	0 (0.00)
- ปัญหาเสียงรบกวนจากถนนและยานพาหนะ	4 (28.58)	5 (35.71)	5 (35.71)	0 (0.00)	0 (0.00)
- การไม่มีพนักงานบริการตลอด 24 ชม.	7 (50.00)	7 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
- ความปลอดภัยของผู้เข้าพัก	6 (42.86)	7 (50.00)	1 (7.14)	0 (0.00)	0 (0.00)
- ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สื่อสารโทรศัพท์	4 (28.57)	7 (50.00)	2 (14.29)	1 (7.14)	0 (0.00)
- เว็บไซต์และการจองห้องพักที่ไม่พร้อม	4 (28.57)	0 (0.00)	7 (50.00)	0 (0.00)	3 (21.43)
- การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อไม่เพียงพอ	3 (21.42)	2 (14.29)	7 (50.00)	0 (0.00)	2 (14.29)

ตารางที่ 4.19 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชน (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	น้อยที่สุด	น้อย	เป็นปัญหา	มาก	มากที่สุด
<u>ปัญหาด้านห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก</u> ⁽³⁾ (ค่าเฉลี่ย=1.70)					
- ขนาดห้องพัก คับแคบไม่สะอาด	5 (35.72)	6 (42.86)	3 (21.42)	0 (0.00)	0 (0.00)
- ห้องน้ำรวมไม่สะอาด อยู่ไกล	8 (57.14)	6 (42.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
- ปัญหาเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกอาคาร	4 (28.57)	6 (42.86)	4 (28.57)	0 (0.00)	0 (0.00)
- สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย	5 (35.72)	9 (64.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
- อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเก่าใช้งานมานาน	7 (50.00)	6 (42.86)	1 (7.14)	0 (0.00)	0 (0.00)
<u>ปัญหาด้านบุคลากร</u> ⁽³⁾ (ค่าเฉลี่ย=1.80)					
- การสื่อสารด้านภาษากับลูกค้า	8 (57.14)	2 (14.29)	4 (28.57)	0 (0.00)	0 (0.00)
- พนักงานขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในงาน	7 (50.00)	2 (14.29)	3 (21.43)	1 (7.14)	1 (7.14)
- พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	7 (50.00)	4 (28.57)	2 (14.29)	1 (7.14)	0 (0.00)
- พนักงานไม่มีอำนาจในการตัดสินใจปัญหาเฉพาะหน้า	8 (57.14)	4 (28.57)	1 (7.14)	1 (7.14)	0 (0.00)
<u>ปัญหาด้านราคา</u> ⁽³⁾ (ค่าเฉลี่ย=2.20)					
- ราคาห้องพักต่ำเกินไป	9 (64.28)	2 (14.29)	1 (7.14)	1 (7.14)	0 (0.00)

ตารางที่ 4.19 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชน (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	น้อยที่สุด	น้อย	เป็นปัญหา	มาก	มากที่สุด
- การแข่งขันด้านราคากับธุรกิจโรงแรมแห่งอื่น	2 (14.29)	6 (42.86)	2 (14.29)	4 (28.57)	0 (0.00)
- ข้อจำกัดในการชำระเงิน	2 (14.29)	9 (64.28)	1 (7.14)	0 (0.00)	2 (14.29)
ปัญหาด้านสมาคมและกฎระเบียบ⁽³⁾ (ค่าเฉลี่ย=2.01)					
- การกำหนดเวลาเปิด-ปิดสถานบริการ	6 (42.86)	5 (35.72)	2 (14.29)	1 (7.14)	0 (0.00)
- บ้านเยาวชนไม่มีชื่อเสียง ไม่เป็นที่รู้จัก	4 (28.57)	4 (28.57)	4 (28.57)	1 (7.14)	1 (7.14)
- การติดต่อกับสมาคมบ้านเยาวชนยากใช้เวลานาน	8 (57.14)	5 (35.72)	0 (0.00)	1 (7.14)	0 (0.00)
- ค่าธรรมเนียมในการเป็นสมาชิกบ้านเยาวชน	6 (42.86)	6 (42.86)	1 (7.14)	1 (7.14)	0 (0.00)
- การประชาสัมพันธ์ที่สมาคมฯจัดให้ม้น้อย	2 (14.29)	4 (28.57)	7 (50.00)	1 (7.14)	0 (0.00)

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละ

(1), (2) และ (3) เป็นปัญหาลำดับที่ 1,2 และ3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.19 จะเห็นได้ว่าปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการอยู่ในลำดับที่ 3 หรือปัญหาระดับต่ำในทุกปัจจัย ได้แก่ ปัญหาด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสมาคมและกฎระเบียบ ด้านบุคลากร ด้านห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.20, 2.13, 2.01, 1.80 และ 1.70 ตามลำดับ