

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากนโยบายของรัฐบาลในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ได้ให้ความสำคัญกับธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศ และส่งผลดีกับธุรกิจอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันให้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย อาทิเช่น ธุรกิจนำเที่ยว ร้านอาหารของที่ระลึก โรงแรมที่พักอาศัย รวมถึงบ้านพักราคาประหยัดที่กำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นสืบเนื่องจากเหตุผลทางด้านราคา การบริการ สภาพแวดล้อมและความสะดวกสบาย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

กิจการบ้านพักเยาวชนเป็นกิจการบ้านพักราคาประหยัดประเภทหนึ่ง ที่มีการบริการอยู่ในระดับมาตรฐาน แม้ว่าจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าโรงแรมทั่วไป แต่เน้นในเรื่องความสะอาด สะดวกสบาย ความปลอดภัย และมีการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ (สุทธิศรี ชูชาติ, 2543 และสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย, 2546) แต่ในประเทศไทยบ้านเยาวชนเป็นที่รู้จักในวงแคบ และมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับต่างประเทศ อีกทั้งการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรที่ผ่านมา ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานทางด้านตัวเงิน เช่น รายได้ ต้นทุน กำไร เพราะสามารถแสดงผลออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างชัดเจน แต่ปัจจุบันผู้ประกอบการเริ่มพบว่าการใช้ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลักไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในยุคปัจจุบัน เนื่องจากปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่ง มักจะเป็นทรัพยากรหรือความสามารถที่จับต้องไม่ได้ อาทิเช่น ชื่อเสียงและภาพพจน์องค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสำรวจพฤติกรรมความพึงพอใจ การเคลื่อนไหวของลูกค้า และพฤติกรรมของคู่แข่ง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานและความสำเร็จ (พสุ เดชะรินทร์, 2545) ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยนำเอาการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงานมาใช้วิเคราะห์ผลของการดำเนินงานบ้านเยาวชนต่อนักท่องเที่ยวและทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม รวมทั้งศึกษารูปแบบของบ้านพักเยาวชนที่มีอยู่ในประเทศไทย อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### 5.1.1 ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย

ในการศึกษาปัจจัยกำหนดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการบ้านพักเยาวชน โดยทำการพิจารณาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ใกล้เคียงกัน แต่จะแตกต่างกันตรงการจัดอันดับเท่านั้น โดยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับปัจจัย บุคลากรและราคา เป็นลำดับแรกในการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้น ความสะอาดรวดเร็วในการให้บริการ บุคลิกภาพความสุภาพเป็นมิตรของพนักงานและผู้ประกอบการเป็นสำคัญ ในด้านราคานักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับราคาห้องพัก ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการบ้านเยาวชนในลำดับที่ 2 คือ ด้านองค์กรและคุณค่า ทำเลที่ตั้ง ผลិតภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด โดยที่ทั้ง 4 ปัจจัยมีคะแนนค่าเฉลี่ยในระดับที่ใกล้เคียงกัน ในด้านองค์กรและคุณค่า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือ และป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่ายและติดตั้งอย่างเพียงพอ ด้านทำเลที่ตั้งนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสงบ สะอาด ปลอดภัยของที่พัก การสามารถติดต่อ/จองห้องพัก สะดวก และทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ในด้านผลิตภัณฑ์นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับบรรยากาศการออกแบบและตกแต่งบ้านพัก ห้องน้ำ/สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เหมาะสม และห้องพัก/สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการตลาดนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับ บัตรส่วนลด ราคาสมาชิก/โปรโมชัน แผนที่ แผ่นพับ และคำแนะนำจากหนังสือ นิตยสาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการตัดสินใจเข้าพัก

ในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ให้ความสำคัญกับปัจจัยกำหนดการให้บริการบ้านเยาวชนคล้ายคลึงกับนักท่องเที่ยวไทยแต่แตกต่างกันในลำดับความสำคัญ พบว่าปัจจัยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญในลำดับแรกคือ ปัจจัยทำเลที่ตั้ง ปัจจัยบุคลากร และปัจจัยองค์กรและคุณค่า โดยที่ในปัจจัยทำเลที่ตั้ง นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับความสงบ สะอาดและปลอดภัยของที่พัก การสามารถติดต่อ/จองห้องพักสะดวก และทำเลที่ตั้งใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพความสุภาพและเป็นมิตร ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความสะอาดรวดเร็วในการบริการ ส่วนด้านองค์กรและคุณค่า นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับความประทับใจในบ้านเยาวชน ผู้ประกอบการและ

พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการและช่วยเหลือ และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป โดยที่ราคา และผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 ในการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในด้านราคา นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับราคาห้องพัก ราคาค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และความสะดวกในการชำระเงิน ส่วนด้านผลิตภัณฑ์นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับห้องน้ำ ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และบรรยากาศการออกแบบและตกแต่งอาคารสถานที่

ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเข้าพักบ้านเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติไม่แตกต่างกันมากนักแต่แตกต่างกันที่ลำดับความสำคัญเท่านั้น หากต้องการกระตุ้นการเข้าพักของนักท่องเที่ยวอาจสามารถดำเนินการพร้อมกันทั้งสองกลุ่มได้

#### 5.1.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ มีความคาดหวังในการได้รับบริการในระดับปานกลาง โดยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังโดยเฉลี่ยสูงกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ แต่ได้รับความพึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน โดยนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม ได้รับความพึงพอใจหลังใช้บริการมากกว่าความคาดหวังก่อนใช้บริการเหมือนกันในทุกปัจจัย แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการบ้านเยาวชนในประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในด้านราคาและคุณค่า ที่พัก บุคลากรและองค์กรเป็นลำดับที่ 1 และมีความพึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้ง และการส่งเสริมการขาย เป็นลำดับที่ 2 ในส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านราคาและคุณค่า และบุคลากรและองค์กร เป็นลำดับที่ 1 และปัจจัยที่พัก ทำเลที่ตั้ง และการส่งเสริมการขายเป็นลำดับที่ 2 จะเห็นได้ว่าลำดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความคล้ายคลึงกัน แต่มีการสลับลำดับเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินงานของลูกค้าทั้งสองกลุ่มพบว่า ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ปัจจัยที่พัก ราคาและคุณค่ามีประสิทธิภาพ แต่ควรปรับปรุงในปัจจัยทำเลที่ตั้งและปัจจัยบุคลากรและองค์กรอย่างเร่งด่วน ในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า ปัจจัยราคาและคุณค่า บุคลากรและองค์กรมีประสิทธิภาพ แต่ปัจจัยทำเลที่ตั้งและปัจจัยที่พักมีการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า พบว่า ปัจจัยทำเลที่ตั้ง และปัจจัยบุคลากรและองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ขณะที่

นักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยราคาและคุณค่า บุคลากรและองค์กร และที่พักมีอิทธิพลก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าต่างชาติ เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวโดยรวมแล้วพบว่า ปัจจัยราคาและคุณค่า บุคลากรและองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆเหล่านี้และพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการบริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

### 5.1.3 การศึกษารูปแบบของสถานบริการบ้านพักสำหรับเยาวชนในประเทศไทย

ในการศึกษารูปแบบของสถานบริการบ้านเยาวชน พบว่า บ้านเยาวชนในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่รอบตัวเมืองค่อนข้างไกลกว่าที่พักประเภทอื่นๆ แต่ไม่ห่างไกลแหล่งชุมชนหรือสถานที่ท่องเที่ยวมากนัก โดยพื้นฐานผู้ประกอบการเข้าร่วมกับสมาคมบ้านเยาวชนเนื่องจากความประทับใจและมีใจรักในงานบริการ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมามีการเข้าร่วมของเป็นสมาชิกบ้านเยาวชนของโรงแรมที่พักต่างๆเพิ่มขึ้นอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินการตลาด และการขยายจำนวนสมาชิกของสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย เพื่อให้บ้านเยาวชนเป็นที่รู้จักและนิยมของประชาชนมากขึ้น แต่จุดด้อยอย่างหนึ่งของบ้านเยาวชนส่วนใหญ่ คือ ทำเลที่ตั้งที่ห่างไกลกว่าที่พักแห่งอื่นๆ แม้ว่าจะมีการเข้าถึงได้จากรถส่วนตัว หรือจากรถบริการสาธารณะ

สถานบริการบ้านเยาวชนมีพื้นที่ตั้งแต่ 200 ตารางวาถึง 5 ไร่ ส่วนใหญ่จะเป็นที่ดินเดิมของผู้ประกอบการ มีลักษณะหลากหลายตั้งแต่ บ้านพัก หอพัก โรงแรม และรีสอร์ท ขนาดกลางถึงเล็ก รูปแบบการตกแต่งอาคารจะมีความคล้ายคลึงกัน โดยใช้วัสดุพื้นถิ่นของภาคต่างๆ บ้านเยาวชนส่วนใหญ่จะมีรูปแบบเจ้าของคนเดียว แต่บางแห่งเป็นห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด พนักงานดูแลบ้านเยาวชนไม่เกิน 10 คน ในบางแห่งเจ้าของและครอบครัวดูแลเองโดยไม่จ้างพนักงานดูแล และส่วนใหญ่เปิดทำการตลอด 24 ชั่วโมง

บ้านเยาวชนเปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิก และนักท่องเที่ยวอื่นที่ไม่ใช่สมาชิก ซึ่งจะแตกต่างกันที่การได้รับส่วนลดของสมาชิกเท่านั้น นักท่องเที่ยวที่เข้าพักส่วนใหญ่มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และพบว่าบ้านเยาวชนมีห้องพักหลายประเภทให้เลือกใช้บริการ เช่น ห้องพักเตียงเดี่ยว เตียงคู่ หอพักอาศัยรวมกับบุคคลอื่น จนถึงห้องพักพิเศษแบบ เดอร์ลักซ์ ซุปเปอร์เดอร์ลักซ์ เอ็กซีคิวทีฟ สันนิบาต บังกะโลและรีสอร์ท เป็นต้น โดยมีค่าบริการตั้งแต่ 80-1,200 บาท การใช้ห้องพักเฉลี่ยต่อปีมีตั้งแต่ร้อยละ 15 ถึงร้อยละ 90 อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านทำเลที่ตั้ง การเป็นแหล่งท่องเที่ยวและระยะเวลาการเปิดดำเนินงาน ส่งผลให้มีการเข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน บ้านพักส่วนใหญ่มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการเข้าพักไว้บริการเท่านั้น

การบริหารประชาสัมพันธ์และการตลาดมีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ มีการติดต่อผ่านสมาคมบ้านเยาวชนฯ แต่ส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาติดต่อเองโดยไม่ผ่านตัวกลาง บ้านพักส่วนใหญ่จะจัดทำแผ่นพับ แผนที่ การลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามหนังสือพิมพ์ นิตยสาร นอกจากนี้บ้านเยาวชนบางแห่งที่ใกล้เคียงกันจะร่วมกันจัดโปรโมชั่น แพคเกจท่องเที่ยวรวมทั้งพักในราคาประหยัด และการเข้าร่วมออกบูธของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

มาตรฐานความปลอดภัยภายในบ้านพักและการบำรุงรักษาสถานบริการ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายและหลักการข้อบังคับของบ้านเยาวชนอย่างเคร่งครัด เช่น การจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย การมีล็อกเกอร์หรือบริการรับฝากของ นอกจากนี้การเข้าพักห้องรวมจะมีการแบ่งแยกเพศไม่ปะปนกัน ในส่วนของการบำรุงรักษาส่วนใหญ่จะมีการจัดตารางทำความสะอาดและคัดแยกขยะเป็นประจำทุกวัน

#### 5.1.4 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการสถานบริการบ้านพักสำหรับเยาวชน

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชน พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ค่อนข้างไม่มีปัญหาในการให้บริการ หรือมีปัญหาอยู่ในระดับต่ำ โดยที่ปัญหาด้านราคา ประกอบด้วย การที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าราคาที่พักของตนมีอัตราที่ต่ำเกินไป ซึ่งผู้ประกอบการบางส่วนแก้ปัญหาโดยการจัดให้มีการตกแต่งหรือจัดสร้างที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสวยงามเพื่อยกระดับอัตราค่าบริการให้สูงขึ้น สร้างทางเลือกในการใช้บริการห้องพักของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นโดยจัดให้มีห้องพักหลายระดับราคาให้เลือกใช้บริการ ผู้ประกอบการหลายแห่งให้ความสำคัญกับปัญหาการแข่งขันกับธุรกิจโรงแรมแห่งอื่นๆ การแย่งลูกค้ามากกว่าด้านอื่นๆ ด้านทำเลที่ตั้งได้แก่ ทำเลที่ตั้งเข้าถึงยาก เว็บไซต์และการจองห้องพักที่ไม่พร้อม โฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมีน้อยเกินไปไม่เพียงพอ ด้านสมาคมและกฎระเบียบ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ที่สมาคมฯจัดให้น้อย และบ้านเยาวชนไม่มีชื่อเสียงไม่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายด้านบุคลากรได้แก่ การสื่อสารด้านภาษากับลูกค้า และพนักงานขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในงาน และปัญหาด้านห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งได้แก่ ปัญหาเสียงรบกวนจากภายในและภายนอกอาคาร และขนาดห้องพัก คับแคบไม่สะอาด เป็นต้น การที่ผู้ประกอบการมีปัญหาอยู่ในระดับต่ำแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานของบ้านเยาวชนแต่ละแห่ง และสมาคมบ้านเยาวชนฯ ในการกำกับดูแล แต่หากมีการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ก็อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคตได้

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

ก) การวางแผนที่ดีและเหมาะสมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการบ้านเยาวชน ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบ้านเยาวชนให้มากและปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น โดยที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ มีความคล้ายคลึงกันซึ่งควรเน้นบริการในปัจจัยบุคลากร ราคา ทำเลที่ตั้ง องค์กรและคุณค่าเป็นสำคัญ เนื่องจากนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มนี้ ต่างมีความคาดหวังว่าจะได้รับการในด้านต่างๆเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านราคาและคุณค่า หากผู้ประกอบการปรับปรุงและรักษาคุณภาพของปัจจัยนี้ได้ จะสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสองกลุ่ม

ข) ปัญหาที่ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจ และปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ ทำเลที่ตั้งซึ่งสามารถกระทำได้โดยการจัดให้มีการเข้าถึงที่พักอย่างสะดวก เช่น จัดทำป้ายบอกทางอย่างเหมาะสมและเพียงพอ หรือสร้างเครือข่ายกับรถบริการสาธารณะ เป็นต้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับด้านบุคลากรและองค์กร เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังว่าจะได้รับการอย่างสูง แต่ยังไม่ได้รับการบริการด้านในเกณฑ์ต่ำ

ค) ปัจจัยการส่งเสริมการตลาดมักเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสนใจ แต่พบว่าปัจจัยการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยที่ไม่ได้ก่อประโยชน์แก่องค์กรมากนัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่ได้ให้ความสำคัญ ซึ่งผู้ประกอบการไม่จำเป็นต้องปรับปรุงหรือพัฒนา อีกทั้งมีการใช้ทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ในปัจจัยเกี่ยวกับที่พัก เช่น การตกแต่ง หรือ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักเพิ่มเติม เป็นต้น เนื่องจากไม่เกิดประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ง) ปัญหาอื่นๆที่เกิดจากความบกพร่องภายนอกที่ผู้ประกอบการควบคุมได้ยาก อาทิเช่น ปัญหาจากคนขับรถบริการสาธารณะ ผู้ประกอบการจึงควรสร้างเครือข่าย หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยังที่พักให้มากยิ่งขึ้น ส่วนปัญหาที่เกิดจากความบกพร่องภายในกิจการ ควรดำเนินการแก้ไข โดยเรียงจากปัญหาระดับเร่งด่วน ปานกลาง และปัญหาน้อยที่สุด เพื่อให้การปรับปรุง/พัฒนามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรตรวจสอบความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในงานบริการขององค์กรอีกด้วย

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวชาวไทย

ก) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือ ปัจจัยบุคลากร และราคา และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากปัจจัยข้างต้นเหล่านั้นเป็น อย่างสูง ซึ่งหากไม่ได้รับการสนองตอบสามารถก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ หากต้องการสร้างความพึงพอใจโดยรวมแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย ควรมุ่งเน้นในปัจจัย ราคา บุคลากรและองค์กร เป็นสำคัญ

ข) การส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในขั้นต่ำ จึงไม่ต้องเร่งปรับปรุงแก้ไขเพราะไม่ก่อประโยชน์แก่องค์กร ซึ่งอาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักในบ้านเขาวชน ส่วนหนึ่งเป็นสมาชิกและเป็นลูกค้าเดิมที่เคยใช้บริการและเดินทางกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง

ค) นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ อาทิเช่น ความต้องการห้องซักผ้าโดยควรมีเครื่องซักผ้า-อบผ้า เพื่อผู้เข้าพักสามารถบริการตนเอง มีความต้องการห้องรับประทานอาหารควรมีโต๊ะ เก้าอี้ ไมโครเวฟ ตู้เย็น กาน้ำร้อนและเครื่องคั้ม เช่น ชา กาแฟ บริการ นอกจากนี้ควรมี งาน ชาม ช้อน ส้อม ไว้บริการตนเอง อีกทั้งน้ำดื่มที่บริการมีอย่างจำกัดทั้งที่เป็นปัจจัย4 บ้านเขาวชนควรจัดหาน้ำดื่มให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ หรืออาจมีการติดตั้งตู้จำหน่ายน้ำดื่มบริการ

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะในการมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ก) ปัจจัยทำเลที่ตั้ง บุคลากร องค์กรและคุณค่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการอย่างสูง รวมทั้งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติอีกด้วย ในกิจการที่มุ่งเน้นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการปรับปรุง ปัจจัยราคาและคุณค่า บุคลากรและองค์กร เป็นสำคัญ

ข) ผู้ประกอบการสามารถนำค่าใช้จ่ายที่จะปรับปรุงในปัจจัยการส่งเสริมการตลาด และที่พักร ไปใช้ในปัจจัยอื่น ๆที่มีความสำคัญเร่งด่วน เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีความคาดหวังในบริการ จึงไม่ต้องเร่งปรับปรุง หรือแก้ไขในขณะนี้ เพราะไม่ก่อประโยชน์แก่องค์กร

ค) นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ต้องการการแนะนำการท่องเที่ยวในเมืองหรือจังหวัดใกล้เคียง ต้องการพนักงานแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ต้องการการนำเที่ยวโดยอาสาสมัคร การทัศนศึกษาราคาประหยัด มีความต้องการบอร์ดแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและแนะนำบ้านพักแหล่งอื่น ๆที่น่าสนใจ ในบางช่วงเวลาที่

นักท่องเที่ยวจำนวนมาก นักท่องเที่ยวบางส่วนอาจศึกษาข้อมูลจากบอร์ดที่บ้านเยาวชนจัดทำไว้ได้ บ้านเยาวชนควรจัดทำห้อง/มุมที่สามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว หรือ จัดทำแผนที่และเอกสารบริการ เนื่องจากบ้านเยาวชนส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน การทำแผนที่จากแหล่งคมนาคมไปยังบ้านเยาวชนจึงควรมีความละเอียด เพื่อความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆคล้ายคลึงกับนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการซัก รีด และการรับประทานอาหาร อีกทั้งต้องการลิโอบบี้ที่กว้างขวาง มีโซฟารับแขกที่ดี สะอาด เงียบสงบ และจำนวนที่นั่งที่เพียงพอ

### 5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

5.3.1 เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงรูปแบบที่พักเยาวชนในประเทศไทย แต่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษารูปแบบที่พักเยาวชนเพียง 14 แห่งจากปัจจุบันมีจำนวนถึง 22 แห่ง ซึ่งการเพิ่มขึ้นของจำนวนบ้านเยาวชน เป็นผลมาจากนโยบายการขยายตลาดของสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทยส่งผลให้ใน 2 ปีที่ผ่านมาบ้านพักเยาวชนสนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกมากขึ้น ในการศึกษาครั้งต่อไปเพื่อให้ครอบคลุมถึงรูปแบบบ้านพักสำหรับเยาวชนมากขึ้น ควรมีการศึกษาในบ้านเยาวชนแห่งอื่นๆที่ยังมิได้ศึกษารุ่นนี้ด้วย

5.3.2 ข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว และ บ้านเยาวชนบางแห่งให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลส่วนผู้ประกอบการ แต่ไม่สะดวกที่จะให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในส่วนของลูกค้า เนื่องจาก เป็นโรงแรมขนาดใหญ่การเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมได้ จึงทำให้ไม่สามารถทำการศึกษาภายในโรงแรมขนาดใหญ่เหล่านั้นได้ ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาควรนำเอาโรงแรมขนาดใหญ่เข้ามาพิจารณาเพื่อให้เห็นความแตกต่างด้วย

5.3.3 ข้อจำกัดเกี่ยวกับเวลาและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก เนื่องจากผู้ศึกษาทำการศึกษาวิจัยในช่วงเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนตุลาคม 2547 ซึ่งมีช่วงฤดูการท่องเที่ยว และในขณะนั้นบ้านเยาวชนหลายแห่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวใช้บริการน้อย โดยที่บ้านเยาวชนบางแห่งมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวในสถานบริการแต่ละแห่งได้ จึงจำเป็นต้องทำการเปรียบเทียบข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อสถานบริการบ้านเยาวชนโดยรวมจำนวน 14 แห่ง หากมีการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติของสถานบริการบ้านเยาวชนแต่ละแห่ง เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานของบ้านเยาวชนต่อนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น