

แนวทางการพัฒนาโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

GUIDELINE FOR UPGRADING HOSTEL IN PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

ธำปกรณ ทองคำนุช¹ ภัทธรันท์ นาน้ำเขียว² ชมาพร แสงศรีจันทร์³ และสุภัทรา คัมภีรานนท์⁴
Thapakorn Thongkarnus¹ Pattanun Nanamchiew² Chamaporn Sangsrijan³
and Supatta Kumpiranon⁴

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
^{2,3,4} นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹Lecturer, Bachelor of Arts Program Department of Tourism and Hotel
Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi
^{2,3,4} Student, Bachelor of Arts Department of Tourism and Hotel Faculty of Liberal Arts,
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi
E-mail ¹Thapakorn.t@rmutsb.ac.th ²Ny.pattanun@gmail.com ³Chamaporn0221@gmail.com
⁴Supatta3110@gmail.com

Received October 09,2023
Revised April 07,2024
Accepted April 10,2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำนวจศักยภาพของธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ออกแบบประสบการณ์การบริการในธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล ภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เป็นแนวทางในการยกระดับโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง

ผลวิจัยพบว่าศักยภาพของโรงแรมประเภทโฮสเทลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านการจัดการภายในที่พักแรม 3) ด้านการจัดการสถานที่ 4) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 5) ด้านการสร้างที่น่าเชื่อถือ ผลวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบประสบการณ์การบริการในธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล ภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 1) ประสบการณ์การสร้างคามทรงจำให้ลืมิเลือน 2) ประสบการณ์ในการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่น 3) ประสบการณ์การพักผ่อนเสมือนอยู่บ้าน

ซึ่งเป็นองค์ประกอบการยกระดับโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยาเพื่อนำไปสู่แนวทางในการยกระดับโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

คำสำคัญ

การพัฒนาโรงแรม ประสบการณ์การบริการ โฮสเทล

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) To survey potential of hostel business in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, 2) To design service for hostel experience in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and 3) To Guideline Hostel in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The study was qualitative research implemented with the samples who were Hostel Entrepreneurs in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The research instrument was an in-depth interview for collected data from 15 Hostel Entrepreneurs in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The study results show that the Hostel business possessed potentials were in

The results revealed that 1) Facilities Management, 2) Accommodation Management, 3) Places Management, 4) Human Resource Management and 5) Reliability. The design service for hostel experience business in Phra Nakhon Si Ayutthaya was in 1) Memory-creation Experience, 2) Local resource preservation Experience, 3) Relax from hotel Experience. The study findings can be guidelines for upgrading hostels in Phra Nakhon Si Ayutthaya.

Keywords

Hotel Development, Service Experience, Hostel

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยนั้นเป็นประเทศที่มีการบริการและจัดบริการด้านต่าง ๆ ที่มีความโดดเด่นเป็นที่สนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ผ่านมามีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการจึงมีความโดดเด่นและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการมีการพัฒนาไปอีกขั้นตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา ในขณะที่การเติบโตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดีขึ้นนั้น ในปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ทำให้การขับเคลื่อนการเดินทางของนักท่องเที่ยวหยุดชะงักลง ธุรกิจโรงแรมต้องหยุดชะงักเพื่อป้องกันโรคระบาด อีกทั้งธุรกิจโรงแรมในหลายแห่งต้องปิดกิจการชั่วคราวหรือปิดตัวอย่างถาวร ยังมีส่วนผู้ประกอบการส่วนใหญ่เกิดการปรับตัวไม่ทันมีลูกค้าน้อยลงรายได้ลดลงแต่มีต้นทุนสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการขาดทุนอย่างต่อเนื่อง

(สาลินี ทิพย์เพ็ง, 2565) ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีความจำเป็นที่ต้องปรับกลยุทธ์ในการปรับตัวในช่วงที่สถานการณ์ยังไม่คลี่คลายและเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมนั้น การเกิดโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังกล่าวนั้นทำให้เกิดการ Work from Home เป็นเวลานาน ส่งผลให้ผู้คนหรือนักท่องเที่ยวต่างโยกย้ายการพบปะสังสรรค์และการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการเดินทาง ต้องการผ่อนคลาย และหลายคนอยากที่จะเดินทางท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนเพื่อเติมพลังให้กับชีวิตทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีข้อจำกัดเพิ่มขึ้นหาก ธุรกิจโรงแรมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวหรือหาแนวทางในการออกแบบกลยุทธ์เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลาย (กรมการท่องเที่ยว, 2564)

การบริการธุรกิจการบริการภายในโรงแรมเป็นกิจกรรมที่เน้นการสนับสนุนดูแลนักท่องเที่ยวและผู้เข้าพัก โดยมีเป้าหมายในการสร้างความประทับใจ ทำให้เกิดความสะดวกสบายและความปลอดภัย รวมถึงการที่นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์การบริการที่พึงพอใจในรูปแบบต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริม การบริการด้านอาหารเครื่องดื่มตามความต้องการของนักท่องเที่ยว การบริการที่จอดรถ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักภายในโรงแรม การบริการ Wi-Fi ความเร็วสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ผู้บริโภคสามารถเลือกตัดสินใจในการเข้ามาพักผ่อนและพักผ่อน (Dolce Valley Forge Hotel, 2017) จากข้อมูลศูนย์วิจัยด้านการตลาดท่องเที่ยว (2566) จะเห็นได้ว่าหนึ่งในเทรนด์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ต้องการความแปลกใหม่ มีกิจกรรมที่หลากหลาย เรียนรู้ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น รวมทั้งใส่ใจความยั่งยืนมากขึ้น กลายเป็นกระแสการท่องเที่ยวของคนยุคใหม่พยายามหาเส้นทางท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ไม่ทำกิจกรรมหรือพฤติกรรมใด ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและอัตลักษณ์ท้องถิ่น รวมทั้งการท่องเที่ยวที่รักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเป็นเป้าหมายของยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยมีข้อสังเกตประเด็นที่ถูกกล่าวในการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570) ฉบับนี้ได้กล่าวถึง บริบทของสถานการณ์และทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยมีประเด็นที่มีนัยยะ เรื่องการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเป้าหมายในประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 2 3 และ 4 ที่จำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูงอีกทั้งการยกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ในการศึกษาวิจัยนี้ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญแก่การศึกษาธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล (Hostel) เป็นที่นิยมในหมู่ของนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก (วัชรพงศ์ รติสุขพิมล และฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี, 2562) โดยลักษณะของเป็นโรงแรมประเภทโฮสเทล (Hostel) ที่มีวัฒนธรรมบริการที่ตกแต่งสถานที่ให้ดูหรูหราและมีความเป็นอัตลักษณ์ส่วนตัว มีการผสมผสานจุดเด่นของวัฒนธรรมท้องถิ่นร่วมกับการให้บริการในรูปแบบสากลที่สร้างความเรียบง่ายสไตล์บูติก อีกทั้งกลยุทธ์ด้านราคาแบบจ่ายได้สบายกระเป๋า หรือมีราคาประหยัดที่นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้ง่าย ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล (Hostel) ในประเทศไทยได้เกิดขึ้นบ้างแล้วตามพื้นที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แต่ด้วยกระแสนิยมของโฮสเทลที่กำลังเติบโตและแพร่กระจายในต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการ

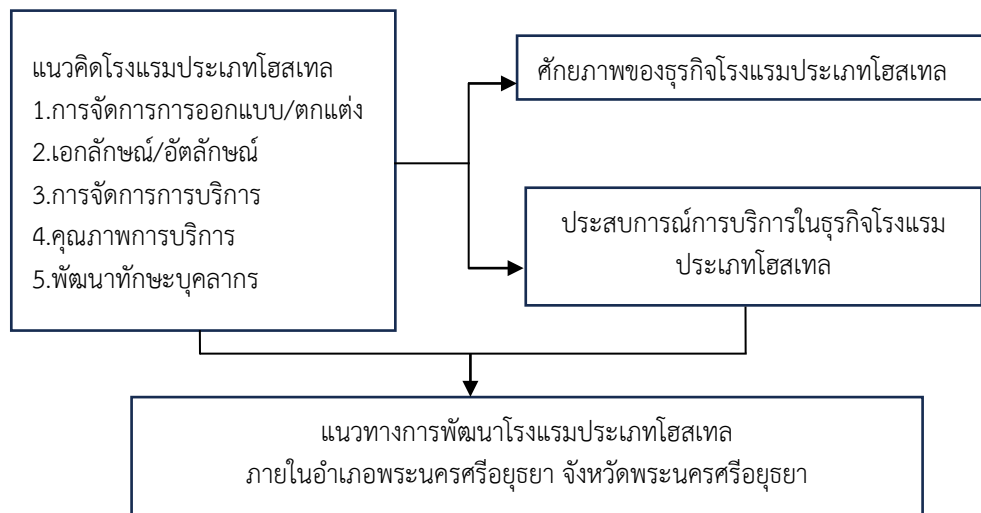
โรงแรมจึงควรตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและสร้างสรรค์รูปแบบบริการใหม่ที่แตกต่างกัน (พรสวรรค์ บุญสถิตย์, 2563)

ถึงแม้ว่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะยังคงความเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย แต่หากธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล ยังมีการจัดการการบริการที่หยุดนิ่งไม่พัฒนาและไม่ออกแบบให้มีความเป็นจุดเด่นและไม่มีอัตลักษณ์เป็นของตัวเองนั้น อาจจะทำให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสูญเสียตำแหน่งของความเป็นจังหวัดชั้นนำที่มีการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมที่มีอัตลักษณ์เฉพาะ เพื่อให้การบริหารธุรกิจที่พักแรมโฮสเทล ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการแข่งขันเพื่อหาลูกค้า การดูแลและรักษาสถานลูกค้า การดูแลรักษาสถานที่ และที่สำคัญคือ (จิรธิดา มีสมบัติ, 2566) การนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพโรงแรมประเภทโฮสเทล (Hostel) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดเพื่อตอบโต้ภัยกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสมัยใหม่ คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการและเน้นด้านเอกลักษณ์และความโดดเด่นมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความเป็นส่วนตัวและต้องการพักในโรงแรมที่มีความหรูหรา สิ่งอำนวยความสะดวกครบครันในราคาที่ประหยัดกว่าโรงแรมรูปแบบอื่น ๆ โดยงานวิจัยเรื่องนี้ยังสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อนำมาเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมและรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบการโฮสเทลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อสำรวจศักยภาพของธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล ภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 2) เพื่อออกแบบประสบการณ์การบริการในธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล ภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์

1. **โรงแรมประเภทโฮสเทล (Hostel) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา** หมายถึง ธุรกิจที่พักแรมโฮสเทล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีอัตลักษณ์การบริการที่หรูหรา ความเป็นกันเอง ความใกล้ชิด ดังนั้นผู้ให้บริการหรือพนักงานจะต้องดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีแต่ไม่ละเลยเรื่องความปลอดภัย

2. **ประสบการณ์การบริการ** หมายถึง การให้บริการด้วยคนหรือพนักงานการให้บริการด้วยคนหรือพนักงานเป็นวิธีการที่ให้บริการที่มีความสำคัญกว่าการให้บริการวิธีอื่น ๆ เนื่องจากการให้บริการแบบนี้สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายได้รวมทั้งเป็นการออกแบบการบริการอย่างใกล้ชิด

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดโรงแรมประเภทโฮสเทล

โฮสเทล คือ ที่พักสำหรับนักเดินทางที่จะได้มาพักอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นในห้องนอนรวม ซึ่งผู้เข้าพักสามารถที่จะจ่ายค่าที่พักได้ในราคาที่ประหยัด เนื่องจากโฮสเทลจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกและข้าวของเครื่องใช้ที่จะต้องใช้ร่วมกับผู้อื่นและสิ่งสำคัญที่เป็นหัวใจหลักของโฮสเทล คือ การเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน การเคารพสิทธิซึ่งกันและกันให้เกียรติกัน การใช้เวลาอย่างมีความสุขกับเพื่อนที่มาจากต่างภาษาและต่างวัฒนธรรม (Klaamphaiboon & Srikasikorn, 2016) กล่าวต่อได้ว่า ธุรกิจที่พักแรมโฮสเทลถือเป็นธุรกิจด้านบริการนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ต้องการการบริการที่หรูหรา แต่กลับต้องการพบปะผู้คน ความเป็นกันเอง ความใกล้ชิด ความอบอุ่นจากผู้ให้บริการหรือพนักงาน

(จิรिता มีสมบัติ, 2566) ซึ่งโรงแรมประเภทไฮสเทลมืองค์ประกอบที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย องค์ประกอบทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อความต้องการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยสำคัญที่ประกอบด้วยความหลากหลายและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ความสนุกสนานเพลิดเพลิน และเทคโนโลยี (Zlai & Hitchcock, 2016) (อติพร สังข์เจริญ และอมรรัตน์ อมรศิริชัยรัตน์, 2559)

อย่างไรก็ตามนอกจากนั้น แนวคิดของ พาราซูมาน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ยังได้กล่าวว่า การบริการโรงแรมยังมิต้องให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ทั้งการอำนวยความสะดวก การสื่อความหมายที่เป็นเอกลักษณ์และการให้ความบันเทิง ตลอดจนการพักผ่อนหย่อนใจ อีกทั้งการจะพัฒนาการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจไฮสเทลในยุควิถีใหม่ (New Normal) ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมประเภทไฮสเทลควรส่งเสริมและให้การสนับสนุน องค์ประกอบต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้ 1) ให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น 2) การสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อลูกค้าโดยมีนโยบายการปรับปรุงการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า 3) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การจัดการความเสี่ยงและการทำงานตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด และการจัดการทรัพยากร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 4) พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้และสามารถกำหนดเป้าหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของธุรกิจ ในองค์ประกอบสุดท้ายคือ 5) การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจโดยมีการสร้างเครือข่ายธุรกิจมีการรวมกลุ่มเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนธุรกิจไฮสเทลไปสู่การบริหารแบบมืออาชีพ (สุรางค์รัตน์ เพิ่มพูนศรีศิลป์, 2566)

2. แนวคิดการบริการ

คณะผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดการบริการและนวัตกรรมบริการซึ่งเพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการจัดการบริการภายในธุรกิจโรงแรม โดยมีผู้กล่าวถึงการบริการดังต่อไปนี้ (Kotler, 2553) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาด ดังต่อไปนี้

2.1 ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2.2 ไม่สามารถแบ่งแยกได้ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั้นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น

2.3 ไม่แน่นอน ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

- การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน
- กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ
- การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็นการเปิด

2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่น ซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ซึ่งการบริการนั้นยังมีผู้กล่าวต่อไปอีกว่าการบริการถึงแม้จะมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้แล้วนั้น ยังต้องมีความจำเป็นในการพัฒนาการบริการให้คุณภาพมากยิ่งขึ้นโดยได้นำแนวคิดของ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1988) ได้กล่าวไว้ว่าการจะพัฒนาการบริการให้เกิดคุณภาพการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการโดยลูกค้าที่ได้เข้ามาใช้ในการบริการในธุรกิจบริการต่าง ๆ นั้นจะทำการวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบ ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้ามีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ไม่ละเลยด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (ปรางณี สกุลติ และ เรขสีมา, 2562) ซึ่งจากแนวคิดของ Parasuraman ส่งผลและก่อให้เกิดคุณภาพการบริการเกิดขึ้นมาได้ โดยขยายเพิ่มเติมจากการที่ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมเรื่องคุณภาพการบริการได้กล่าวไว้ว่าการบริการ คือ การให้ความสะดวกสบายผู้มาใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสุขและให้เกิดความพึงพอใจ ไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุดในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลจำนวนทั้งสิ้น 15 แห่ง ใช้วิธีการเลือกตัวกลุ่มอย่างแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณลักษณะของผู้ประกอบการคือ ต้องดำเนินธุรกิจและมีประสบการณ์การให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 15 คน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการทั่วไปจำนวน 6 คน กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 3 คน กลุ่มที่ 3 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 3 คน และกลุ่มที่ 4 ผู้จัดการแผนกครัว จำนวน 3 คน สำหรับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างนั้น ในทางทฤษฎีแล้วจำนวนกลุ่มตัวอย่างของการทำสัมภาษณ์เชิงลึกที่ยอมรับได้ คืออย่างน้อย 7-21 คน ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกและพิจารณากับงบประมาณ ระยะเวลาและพื้นที่แล้ว ถือว่าเป็นจำนวนที่เหนือกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Delbecq, A. L. et al., 1975)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยตรงกับผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นการสนทนาแบบมีความชัดเจนและมีจุดมุ่งหมาย คำถามในการสัมภาษณ์จะเป็นถาม-ตอบ เพื่อให้คณะผู้วิจัยสามารถเล็งเห็นได้ว่าคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์มีเนื้อหาเพียงพอครอบคลุมและสอดคล้องกับเนื้อหาในการสอบถามคาดว่าใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 15 นาที ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมไม่น้อยหรือมากเกินไป เหมาะแก่ขอบเขตด้านเวลาของการวิจัย ซึ่งมีหัวข้อในการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1. การจัดการการออกแบบและตกแต่ง 2. การจัดการด้านอัตลักษณ์ 3. การจัดการด้านประสบการณ์การบริการ 4. การจัดการด้านคุณภาพการบริการ 5. การพัฒนาทักษะบุคลากร

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและสัมภาษณ์และนำมาเสนอพร้อมอธิบายข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แยกแยะแจกแจงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ถอดเทปการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในประเด็นที่เกี่ยวข้องมาจัดข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อวิเคราะห์แยกแยะประเด็นหรือส่วนย่อยต่าง ๆ จากนั้นพิจารณาหาประเด็นหรือส่วนย่อยที่คล้ายคลึงกันนำมารวมกันหรือจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงและสัมพันธ์ของข้อมูลด้านศักยภาพการโรงแรมประเภทโฮสเทลและเสนอแนวทางการพัฒนาโรงแรมประเภทโฮสเทล เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปเพื่อใช้อธิบายศักยภาพ การออกแบบประสบการณ์ ของธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยพบว่า

1) การศึกษาศักยภาพของธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล พบว่า ประเด็นของศักยภาพของธุรกิจโรงแรมมี 5 ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาในแต่ละด้าน ประเด็นแรก คือด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้เสื้อผ้าให้มีความหลากหลายเฉพาะตัว และมีความเป็นส่วนตัว มีพื้นที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนห้องที่รองรับลูกค้า มีบริการคาเฟ่ภายในโรงแรม ประเด็นที่ 2 ด้านการจัดการสถานที่ให้มีการบริการพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม พื้นที่สำหรับการประกอบอาหารของกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบครอบครัว รวมไปถึงพื้นที่ที่ใช้ในการทำงาน การประชุมกลุ่มย่อยไม่เกิน 10 คน ประเด็นที่ 3 ด้านการจัดการภายในที่พักแรม เช่น นำวัตถุโบราณที่มีอยู่แล้วมาตกแต่ง ภาพวาดวัดในอยุธยาเช่น วัดมหาธาตุ ประเด็นที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พนักงานควรมีทักษะในด้านภาษา เช่น ไทย อังกฤษ จีน และอาหรับ เป็นต้น เพื่อพัฒนาในเรื่องของการติดต่อประสานงานให้มีความถูกต้องและแม่นยำ การตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีความสุภาพและมีอัธยาศัยในการบริการ การใส่ใจลูกค้า พนักงานมีการกล่าวคำต้อนรับและกล่าวขอบคุณด้วยคำสุภาพ พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ และประเด็นที่ 5 ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ มีใบประกอบการ ได้คะแนนรีวิว 5 ดาว ด้านชื่อเสียงและการมีเอกลักษณ์จากเว็บไซต์ Agoda, Booking มีราคาที่ชัดเจน การเดินทางเข้าถึงโรงแรมมีความน่าเชื่อถือและมีความถูกต้องในการเช็คอิน - เช็คเอาท์ การสำรองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ต การสำรองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน Facebook หรือ Line official ที่พักตรงกับที่โฆษณาทางเว็บไซต์

2) การออกแบบประสบการณ์การบริการในธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ประสบการณ์สร้างความทรงจำ (Memory-creation Experience) เป็นประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีกเกิดการสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น ทักทายการต้อนรับ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า การจดจำข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างดี เช่น การจำชื่อ การจำความต้องการของลูกค้าได้เป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่จนเกิดความทรงจำ อีกทั้งโรงแรมประเภทโฮสเทลที่จะต้องแนวคิดในการสร้างประสบการณ์แปลกใหม่ร่วมกันให้กับผู้เข้าพักในโรงแรม โดยมีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยของโรงแรมเพื่อประโยชน์ในการใช้งานร่วมกันระหว่างผู้เข้าพัก ทั้งห้องนอนรวมและห้องน้ำรวม เพื่อทำให้ผู้เข้าพักได้รู้จักและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันผ่านการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ ในโรงแรมที่ต่างวัฒนธรรม

2.2 ประสบการณ์อนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่น (Local resource preservation Experience) มีการนำทรัพยากรภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการออกแบบให้เกิดเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น การนำวัตถุโบราณสมัยก่อนมาใช้ตกแต่งให้เกิดคุณค่า และมีการนำสินค้าที่เป็นสัญลักษณ์ของอยุธยา มีทั้งอาหารคาวและอาหารหวาน โรตีสายไหม ทองหยิบทองหยอดมาจากชุมชนโฮมสเตย์ไทรน้อย และของฝากกาดละเมอจากวัดมงคลบพิตร นำมาเป็นของขวัญให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2.3 ประสบการณ์การพักผ่อนเสมือนอยู่บ้าน (Relax From hotel) เป็นการผ่อนคลายที่มีอิสระจากที่ทำงาน มีพื้นที่ส่วนกลางไว้สำหรับทำกิจกรรมหรือพักผ่อน เช่น ห้องสมุดเล็กๆ สำหรับ

การอ่านหนังสือ กิจกรรมเล่นโยคะ กิจกรรมวาดรูป การทำอาหารท้องถิ่น กิจกรรมการสานปลาตะเพียนซึ่งเป็นของที่ระลึก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อีกทั้งยังมีห้องประชุมขนาดเล็กการร่วมเรียนรู้แลกเปลี่ยนแชร์ประสบการณ์ พูดคุย ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับนักท่องเที่ยว และข้อมูลจากผู้จัดการทั่วไป (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ท่านที่ 6, 4 สิงหาคม 2566) ได้กล่าวเน้นถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการ นักปรัษาเรื่องการใช้ชีวิตในสังคม (นักจิตวิทยา) ที่คอยให้คำปรึกษาเรื่องต่าง ๆ

3) แนวทางในการพัฒนาโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการยกระดับโฮสเทล จากการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ข้างต้นนั้นได้รับการนำมาเชื่อมโยงเพื่อหาสาระสำคัญต่อการพัฒนาและสร้างแนวทางการยกระดับให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดในการบริการของโรงแรม ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ข้อค้นพบองค์ประกอบในการยกระดับโรงแรมประเภทโฮสเทล จำนวน 5 ประการ ได้แก่

3.1 การเพิ่มกิจกรรมสนทนากลุ่ม ซึ่งหมายถึง การมีกิจกรรมให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความผ่อนคลาย ดึงดูดความสนใจและสานสัมพันธ์กันในกลุ่มนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 5 กล่าวว่า

“แพลนว่าซีซั่นหน้าจะมีกิจกรรมมากขึ้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่รวมกันมาจัดทำ Workshop เช่น คลาสทำขนมไทย ผัดไท คลาสถักปลาตะเพียน และวาดรูปสร้างสรรค์เนื่องด้วยโควิดทำให้คนเปลี่ยนนิสัยการพัก” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ท่านที่ 6, 4 สิงหาคม 2566)

3.2 ผู้ประกอบการตระหนักถึงการขยายพื้นที่ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 กล่าวว่า

“มีคิดเอาไว้จะพัฒนาให้เป็นห้องส่วนตัว แต่คงเพิ่มห้องไม่ได้ เพิ่มความสะดวกสบายภายในห้อง เช่น ตู้เสื้อผ้า โต๊ะกินข้าว มันมีโอกาสที่จะพัฒนาได้นะแต่ว่า มันจำกัดด้วยหลายๆอย่างเวลาเป็นตึกแถวขึ้นมาเนี่ยก็จะทำมาไม่ได้ เพราะว่าพื้นที่เข้าใจว่าการที่จะเป็นโฮสเทลหรือพอสเทล” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ท่านที่ 1, 30 สิงหาคม 2566)

3.3 การใช้เอกลักษณ์และวัฒนธรรมความเป็นอยุธยา มาใช้ในการตกแต่งที่พัก สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 กล่าวว่า

“ความเป็นอยุธยาก็คือของเก่า ใช้ของตกแต่งอะไรพวกนี้ตัวก็เป็นของแม่สมัยโบราณอย่างตุ๊กตาข้าวที่บ้านแม่ผมก็เอามาตกแต่งอย่างนี้ ผนังขวามือ อันนั้นคือวัดมหาธาตุ เพื่อนเขาก็เรียนวาดรูปก็เลยให้เขาออกแบบ ร้านมันอยู่ใกล้วัดมหาธาตุ วัดราชบูรณะ อันนี้คือมี 2 วัดเลย ก็ให้ดีไซน์แล้วก็วาดลงผนังเลยละ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3 ท่านที่ 12, 7 กันยายน 2566)

3.4 ส่งเสริมด้านบุคลากร เพิ่มทักษะด้านภาษา ความใส่ใจในการบริการ ความกระตือรือร้น สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3

“ส่วนใหญ่ที่ลูกค้าจะรีวิว จะเป็นในเรื่องของอาหารเข้าที่ลูกค้าจะชอบ เหมือนกับเราช่วยเหลือลูกค้าดี เทคแคร์ลูกค้า ลูกค้าสอบถามจองตัวก็จะคอยช่วยเหลือตลอดจ้ะ มีเป็นพนักงาน

ต่างชาติหมดเลย แต่จะมาเป็นช่วงๆ เมื่อไหร่มีไฮท์ซีซั่นก็จะมีพนักงานต่างชาติหมดเลยที่นี้ไม่มีคนไทย” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 ท่านที่ 9, 23 กันยายน 2566)

3.5 การสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ ส่งเสริมด้านการประชาสัมพันธ์ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 5

“เนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นเมืองผ่านและไม่ค่อยมีการโปรโมท ไม่ได้ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ส่วนใหญ่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่มีกิจกรรมดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น งานเทศกาล งานประจำปี และกิจกรรมมีน้อยถ้าไม่มีกิจกรรม ทำให้นักท่องเที่ยวหายจากการท่องเที่ยวไปค่อนข้างมากเนื่องจากไม่มีกิจกรรมให้ทำ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์เพื่อมาท่องเที่ยววัดเพื่อไหว้พระ เพราะนักท่องเที่ยวส่วนมากจะมาเที่ยวแบบ 1 day trip หรือนอนคืนเดียว จึงมีความต้องการอยากให้ภาครัฐเข้ามาสนับสนุนในเรื่องของการโปรโมทประชาสัมพันธ์จังหวัดเพื่อสร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยว” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 3 ท่านที่ 11, 25 กันยายน 2566)

อภิปรายผล

จากผลวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสำรวจศักยภาพของธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลวิจัยพบว่าเนื่องจากโฮสเทลเป็นธุรกิจที่กำลังเติบโตทำให้นักท่องเที่ยวคนเดียวและแบ็คแพ็คเกอร์ส่วนใหญ่จะพักที่โฮสเทลเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึงศักยภาพของธุรกิจโรงแรมในแต่ละด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาในแต่ละด้าน ประเด็นแรก คือ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม สะอาด เช่น ตู้เสื้อผ้าให้มีความหลากหลายเฉพาะตัวและมีความเป็นส่วนตัว มีพื้นที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนห้องที่รองรับลูกค้า มีบริการคาเฟ่ภายในโรงแรม ประเด็นที่ 2 ด้านการจัดการสถานที่ให้มีการบริการพื้นที่สำหรับรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม พื้นที่สำหรับการประกอบอาหารของกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบครอบครัว ประเด็นที่ 3 ด้านการจัดการภายในที่พักแรม เช่น นำวัตถุโบราณที่มีอยู่แล้วมาตกแต่งภาพวาดวัดในอยุธยาเช่น วัดมหาธาตุ ประเด็นที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พนักงานควรมีทักษะในด้านภาษา เช่น ไทย อังกฤษ จีน และอาหรับ เป็นต้น เพื่อพัฒนาในเรื่องของการติดต่อประสานงานให้มีความถูกต้องและแม่นยำ การใส่ใจลูกค้า พนักงานมีการกล่าวคำต้อนรับและกล่าวขอบคุณด้วยคำสุภาพ พนักงานมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของสุวิมล จันททัย และคณะ (2561) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพื่อยกระดับการให้บริการโฮสเทลสไตล์แคปซูลในเขตกรุงเทพมหานครและประเด็นที่ 5 ด้านการสร้างที่น่าเชื่อถือ มีใบประกอบการ ได้คะแนนรีวิว 5 ดาว ด้านชื่อเสียงและการมีเอกลักษณ์จากเว็บไซต์ Agoda, Booking มีราคาที่ชัดเจน การเดินทางเข้าถึงโรงแรมมีความน่าเชื่อถือ และมีความถูกต้องในการเช็คอิน-เช็คเอาท์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์พร พิมพ์สุวรรณ (2563) งานวิจัยเรื่องการพัฒนาที่พักแบบโฮสเทลเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาที่พักแบบโฮสเทลที่พึงควรเน้นความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน และในประเด็นเกี่ยวกับการออกแบบและตกแต่งต้องมีเอกลักษณ์เพื่อดึงดูดความสนใจและควรมีมุมไว้นั่งสำหรับพักผ่อน พฤติกรรมการใช้บริการที่พึงแบบ

โฮสเทล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นักท่องเที่ยวตัดสินใจเข้าพักจากการอ่านบทวิจารณ์จากสื่อโซเชียลมีเดียโดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อพักผ่อน และนิยมเดินทางคนเดียว ด้านความพึงพอใจการใช้บริการที่พักแบบโฮสเทลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจการใช้บริการด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและด้านที่พักมากที่สุด

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อการออกแบบประสบการณ์การบริการในธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทล ภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากผลวิจัยพบว่า การสนับสนุนต่อการนำไปพัฒนาสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ผู้วิจัยพบ 3 ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาต่อยอดในเรื่องของการจัดการประสบการณ์ลูกค้าของโรงแรม ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ประสบการณ์สร้างความทรงจำเป็นประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำอีก เกิดการสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น ทักทายการต้อนรับ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ (Dias, Correia & Cascais 2017) และ (McCormick, 2012) ที่ได้กล่าวว่าธุรกิจโรงแรมต้องตระหนักถึงความความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ที่ไม่ธรรมดาและสร้างความทรงจำ น่าจดจำให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก ประสบการณ์ที่มีการจัดฉากไว้จะนำไปสู่ความทรงจำที่เพิ่มขึ้น เพิ่มความผูกพันให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีก 2) ประสบการณ์อนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่น การนำทรัพยากรภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการออกแบบให้เกิดเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น การนำวัตถุโบราณสมัยก่อนมาใช้ตกแต่งให้เกิดคุณค่า และมีการนำสินค้าที่เป็นสัญลักษณ์ของอยุธยามาเป็นของขวัญให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ 3) ประสบการณ์การพักผ่อนเหมือนอยู่บ้าน เป็นการผ่อนคลายที่มีอิสระจากที่ทำงาน มีพื้นที่ส่วนกลางไว้สำหรับทำกิจกรรมหรือพักผ่อน ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ(ดาวรุ่ง พักทอง, 2565) งานวิจัยเรื่องการสร้างความทรงจำด้วยการจัดการภูมิทัศน์ ประสบการณ์สำหรับธุรกิจโรงแรม พบว่าแนวคิดภูมิทัศน์ประสบการณ์เป็นแนวคิดที่สำคัญในการสร้างความทรงจำให้กับผู้เข้าพักในธุรกิจโรงแรมเนื่องจากเป็นความท้าทายในการสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์ของโรงแรม เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีและเฉพาะเจาะจง

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับโรงแรมประเภทโฮสเทล ภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากการวิจัยพบว่า การยกระดับที่พักโรงแรมประเภทโฮสเทลในอำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะเน้นในเรื่องมาตรฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับที่พัก การยกระดับด้านบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรพัฒนาการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาดและความเป็นส่วนตัวด้านการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัย สอดคล้องกับผลวิจัยของ (ธวัชชัย บุญมี และจิรพรรณ บุญมี, 2566) ในงานการจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการท่องเที่ยววิถีใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 อีกทั้งส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการจัดการด้านที่พักควรพัฒนาโดยการเพิ่มจำนวนห้องและพื้นที่ส่วนกลางให้มีความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ควรส่งเสริมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะในการบริการและเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการบริการ สอดคล้องกับผลวิจัยของ (ธนกร จรูญนิมมาน, 2566) งานวิจัยเรื่องการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนก

แม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย พบว่าบทเรียนที่พนักงานแผนกแม่บ้านสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาต่อยอดหรือยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านความสุขภาพด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้แนวทางการยกระดับโรงแรมประเภทโฮสเทล ภายในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความจำเป็นต้องเน้นกิจกรรมนันทนาการ เช่น มีการจัดห้องออกกำลังกายประเภทกลุ่มสังสรรค์เล็ก ๆ เช่น โต้ะปิงปองเล็ก ๆ สนามกีฬา เปตอง ตะกร้อ วอลเลย์บอล เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลจำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารจัดการอย่างสร้างสรรค์ก่อให้เกิดการศึกษาและเรียนรู้ในการปรับตัวได้ดีในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

1.1 ควรนำผลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีความคิดเห็นในเรื่องการยกระดับโรงแรมที่พักประเภทโฮสเทลที่นำไปพัฒนาต่อยอดธุรกิจที่พักประเภทโฮสเทลให้มีการส่งเสริมในพื้นที่อื่น ๆ ได้

1.2 นำผลการวิจัยเชิงคุณภาพในการออกแบบประสบการณ์การบริการในธุรกิจโรงแรมประเภทโฮสเทลมาเป็นแนวทางในการยกระดับออกแบบภูมิทัศน์การบริการเชิงสร้างสรรค์ในโรงแรมประเภทโฮสเทล

1.3 ผู้ประกอบการให้บริการห้องพัก ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ครอบคลุมตามความต้องการของลูกค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันมากยิ่งขึ้นในการให้บริการ เพื่อดึงดูดความสนใจในการเข้ามาพัก

1.4 ผู้ประกอบการควรหมั่นบำรุงรักษาที่พักตลอดเวลา มีการดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิดในทุก ๆ ที่ของบริเวณที่พักสร้างบรรยากาศภายในบริเวณที่พักและห้องพักให้มีความสงบร่มรื่นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

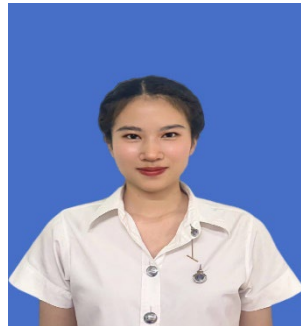
การวิจัยควรมีการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานการท่องเที่ยวภายในจังหวัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มากขึ้น มีการสนับสนุนสถานที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัดเพื่อให้นักท่องเที่ยวหันมาสนใจท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรส่งเสริมและพัฒนาให้แหล่งท่องเที่ยวเกิดความโดดเด่นเป็นที่รู้จักแพร่หลายมีการโปรโมทสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้กับที่พักหรือจุดที่น่าสนใจในจังหวัดเพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักโดยใช้สื่อออนไลน์และสื่อมัลติมีเดียที่ทันสมัยเข้ามาช่วยเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2564). แผนยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2561 - 2564 ของ
กรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: วิโอพี ก๊อบปี่ปรี้น.
- ฐิติรัตน์ มีเพิ่มพูนศรี, ดวงเดือน จันทร์เจริญ, และชมสุภัค ครุฑกะ. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการ
ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Suvarnabhumi
Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, 5(2), 344-357.
- ณัฐชานันท์ นุ่นมีสี และเทิดชาย ช่วยบำรุง. (2565). แนวทางการจัดการโรงแรมระดับ 5 ดาวเพื่อ
ตอบสนองต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัวชาวจีนในเขตปทุมธานี
พิเศษเมืองพัทยา. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 4(3), 47-62.
- ดาวรุ่ง พักทอง, ชัยณพพงศ์ ศิริโชติศิการ, และประเมษฐ์ คำชู. (2563). การสร้างความทรงจำด้วยการ
จัดการภูมิทัศน์ประสมการณ์สำหรับธุรกิจโรงแรม. *University of the Thai Chamber
of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*, 42(4), 171-189.
- ดนุชา ฐานะ, อินทิรา เจริญชัยชนะวงศ์, และระชานนท์ ทวีผล. (2562). กระบวนการตัดสินใจเลือกที่
พักโรงแรมระดับ 5 ดาวของนักท่องเที่ยวสุขภาพสตรีวัยทำงานชาวไทยในเขตภาคกลาง
กรณีศึกษาเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารการจัดการธุรกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา*, 5(2), 99-113.
- ธนกร จรุงนิมมาน. (2566). กลยุทธ์นวัตกรรมบริการและการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้
บริการของลูกค้าธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 9(1),
106-118.
- ธวัชชัย บุญมี และจิรวรรณ บุญมี. (2566). การจัดการธุรกิจโฮสเทลในจังหวัดเชียงใหม่ตามการ
ท่องเที่ยววิถีใหม่ในสถานการณ์ โควิด-19. *Songklanakarin Journal of
Management Sciences*, 31-60.
- ปราณี สกฤตสิเรศสีมา, สุกานดา กลิ่นขจร, และอัจฉรวรรณ ท้าวดอน. (2562). คุณลักษณะของ
พนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าธุรกิจโรงแรมใน
จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 8(16), 71-85.
- พิมพ์พร พิมพ์สุวรรณ, ชาสินี สำราญอินทร์, และเบญจพร เชื้อผึ้ง. (2563). การพัฒนาที่พักแบบ
โฮสเทลเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*,
12(3), 147-161.
- วัชรพงศ์ รติสุขพิมล. (2562). การวิเคราะห์ธุรกิจโฮสเทลในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร: โครงสร้าง
ตลาดและการแข่งขัน. *วารสารสุขโขทัยธรรมมาธิราช*, 32(1), 43-62.
- สุวิมล จันททัย และคณะ. (2561). แนวทางการจัดการคุณภาพการบริการและปัจจัยส่วนประสม
ทางการตลาดเพื่อยกระดับการให้บริการโฮสเทลสไตล์แคปซูล ในเขตกรุงเทพมหานคร.
ในการประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 5 (187-199). นครราชสีมา:
วิทยาลัยนครราชสีมา.

- อติพร สังข์เจริญ และอมรรัตน์ อมรศิริชัยรัตน์. (2559). **The Yard Hostel Bangkok**. สืบค้น 15 สิงหาคม 2566, จาก <https://porlaewdeethecreator.com/the-yard-hostel-bangkok>.
- Dias, J. A., Correia, A., & Cascais, T. (2017). Traits in tourists' experiences: Senses, emotions and memories. **Co-creation and well-being in tourism**, 179-194.
- Kasikorn Research Center. (2021). **Tourism in 2021 Has not yet Recovered, Hotel and Accommodation Businesses Have not yet Passed Through the Crisis**. Retrieved 29 October 2023, from <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Hotel-2564-FB-29-01-21.aspx>.
- Kim, J. H., Ritchie, J. B., & McCormick, B. (2012). Development of a scale to measure memorable tourism experiences. **Journal of Travel research**, 51(1), 12-25.
- Lai, I. K. W. & Hitchcock, M. (2016). A comparison of service quality attributes for stand-alone and resort-based luxury hotels in Macau: 3-Dimensional importance-performance analysis. **Tourism Management**, Elsevier.55(C),139-159.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.
- TAT REVIEW. (2566). **สถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดในประเทศปี 2565**. สืบค้น 30 สิงหาคม 2566, จาก <https://tatreviewmagazine.com/article/situation2022-domestic>.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	Name and Surname: Thapakorn Thongkamnush Highest Education: Doctor of Philosophy Program in Tourism Management University or Agency: Department of Tourism and Hotel Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi Field of Expertise: Hotel Management Address: 60 Moo 3 Asia Road (Bangkok - Nakhon Sawan), Hantra Subdistrict, Phra Nakhon Si Ayutthaya District Phra Nakhon Si Ayutthaya Province 13000
	Name and Surname: Pattanun Nanamchiew Highest Education: Bachelor of Hotel (student). University or Agency: Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi (RUS) Field of Expertise: Bachelor of Arts (Hotel) Address: 69 Moo 2 Khlong Chik Sub-district Bang Pa- In District, Ayutthaya 13160
	Name and Surname: Chamaporn Sangsrijan Highest Education: Bachelor of Hotel (student). University or Agency: Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi (RUS) Field of Expertise: Bachelor of Arts (Hotel) Address: 51/1 Moo 6 Nong Mai Sung Sub-district Uthai District, Ayutthaya 13210



Name and Surname: Supatta Kumpiranon
Highest Education: Bachelor of Hotel (student)
University or Agency: Rajamangala University of
Technology Suvarnabhumi (RUS)
Field of Expertise: Bachelor of Arts (Hotel)
Address: 84 Moo 7 Khok Tum Subdistrict Nong Khae
District Saraburi Province 18250