

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเมื่อมีความพร้อม ทางด้านร่างกายและจิตใจ การท่องเที่ยวได้เกิดขึ้น และดำเนินไปตามธรรมชาติเป็นเวลานานมาแล้ว จนกระทั่งปัจจุบันการท่องเที่ยวได้จัดเป็นอุตสาหกรรมชนิดหนึ่ง ที่นอกจากจะสามารถนำรายได้ที่เป็นตัวเงินแก่ประเทศแล้ว ยังช่วยในการสร้างงาน และกระจายความเจริญออกไปยังภูมิภาคอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พัก อาหาร และธุรกิจนำเที่ยว (ปิยนาท ทัพพะสุต, 2538)

กิจการบ้านพักเยาวชนนานาชาติ (International Youth Hostels) ถือเป็นกิจการบริการที่พักราคาประหยัดที่มีบริการอยู่ในระดับมาตรฐาน แม้ว่าอุปกรณ์เกี่ยวกับความสะดวกสบายมีน้อยกว่าโรงแรมทั่วไป แต่เน้นในเรื่องความสะอาด สะดวกสบาย ปลอดภัย มีการจัดหาอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานไว้บริการอย่างครบถ้วน และผู้ประกอบการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพักในทุกด้าน (ชูสิทธิ์ ชูชาติ, 2543 และสมาคมบ้านพักเยาวชนแห่งประเทศไทย, 2546) บ้านพักเยาวชนได้มีการขยายตัวไปใน 62 ประเทศทั่วโลก โดยที่ในแต่ละประเทศจะมีการจัดตั้งสมาคมบ้านพักเยาวชน (Youth Hostel) ของตนเอง และสมาคมเหล่านี้ได้รวมตัวกันขึ้นเป็นสหพันธ์ ภายใต้ชื่อ “สหพันธ์บ้านพักเยาวชนนานาชาติ” (International Youth Hostel Federation : IYHF) และมีสมาชิกทั้งหมดมากกว่า 4,000 แห่งทั่วโลก โดยที่องค์การสหประชาชาติและองค์การ UNESCO ได้สนับสนุนหลักการ และวัตถุประสงค์สำคัญของบ้านพักเยาวชนที่จะเป็นเครื่องมือ ที่มีผลให้เกิดการสร้างสันติภาพถาวรของโลก ด้วยการส่งเสริมให้เยาวชนได้เดินทางไปศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ความงดงามตามธรรมชาติในประเทศต่างๆ สร้างจิตสำนึกการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมกับการสร้างสัมพันธภาพ มิตรภาพในหมู่เยาวชนของนานาชาติประเทศทั่วโลก ([www.iyhf.org](http://www.iyhf.org) และ [www.tyha.org](http://www.tyha.org))

จากการศึกษาของ Holjevac (2003) พบว่าในศตวรรษที่ 21 นี้ ธุรกิจสถานบริการบ้านพักราคาประหยัดจะเป็นธุรกิจที่น่าสนใจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในโลก ประกอบกับกระแสการท่องเที่ยวแบบอิสระของกลุ่มเยาวชนกำลังได้รับความนิยมมากขึ้นในปัจจุบัน โดยนักท่องเที่ยวเหล่านี้นิยมการท่องเที่ยวแบบประหยัด จนเป็นผลให้ตลาดการท่องเที่ยวประเภทนี้เติบโตขึ้นอย่าง

รวดเร็วกว่า แต่การท่องเที่ยวในลักษณะนี้ มิได้จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อต่ำเพียงเท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมไปถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง และนิยมการท่องเที่ยว จึงทำให้อัตราการท่องเที่ยวแบบประหยัดเพิ่มขึ้น (Scheyvens, 2002) แม้ว่านักท่องเที่ยวเยาวชนหรือนักท่องเที่ยวแบบประหยัด จะมีการใช้จ่ายอย่างประหยัดซึ่งอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้ว นักท่องเที่ยวแบบประหยัดส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาในการพักผ่อนและท่องเที่ยวภายในประเทศไทยยาวนานกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป จึงเป็นเหตุให้รายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวแบบประหยัดเหล่านี้อยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกับนักท่องเที่ยวทั่วไป (Hampton, 1998)

จากรายงานสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2547 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้นมากกว่า 11.6 ล้านคน ในจำนวนนี้มีนักท่องเที่ยวในกลุ่มเยาวชนรวมทั้งสิ้น 4.49 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้น 292,420 คนจากปี พ.ศ. 2546 นอกจากนี้เมื่อแบ่งตามเกณฑ์อายุแล้วพบว่า เยาวชนในกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี (นักเรียน, นักศึกษา) มีจำนวนทั้งสิ้น 1.59 ล้านคน (คิดเป็นร้อยละ 13.67 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด) และเยาวชนในกลุ่มอายุระหว่าง 25-34 ปี (วัยทำงาน) มีจำนวนทั้งสิ้น 2.89 ล้านคน (คิดเป็นร้อยละ 24.89 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด) จะเห็นได้ว่า ตลาดนักท่องเที่ยวเยาวชน กลุ่มอายุระหว่าง 15-34 ปี มีจำนวนมากถึง 4.49 ล้านคน และส่วนแบ่งการตลาดกว่าร้อยละ 38 นอกจากนี้ยังมีการขยายตัวที่เพิ่มขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547) ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยตามหมวดอายุ ปี 2541-2547

ช่วงอายุ (ปี)	2541	2542	2543	2544	2545	2546	2547
< 25	1,122,159	1,279,108	1,455,214	1,523,952	1,552,337	1,300,768	1,593,188
25 - 34	2,122,148	2,281,186	2,537,639	2,726,812	2,830,547	2,489,810	2,899,663
35 - 44	1,857,540	2,036,449	2,270,566	2,414,170	2,605,227	2,564,250	2,960,953
45 - 54	1,492,251	1,636,432	1,822,708	1,893,820	2,099,828	2,039,752	2,357,021
≥ 55	1,170,832	1,347,157	1,422,496	1,503,196	1,711,128	1,609,873	1,839,878
รวมจำนวน	<b>7,764,930</b>	<b>8,580,332</b>	<b>9,508,623</b>	<b>10,061,950</b>	<b>10,799,067</b>	<b>10,004,453</b>	<b>11,650,703</b>

ที่มา: [www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)

จากข้อมูลสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย ( Thai Youth Hostel Association) ในปี พ.ศ. 2546 สมาคมบ้านพักเยาวชนแห่งประเทศไทยมีสถานบริการบ้านพักเยาวชนเพียง 8 แห่งทั่วประเทศ (จากสาขาทั้งหมด มากกว่า 4,000 แห่งทั่วโลก) ให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวสมาชิกสมาคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ คิดเป็นจำนวนคืน (overnight) รวมทั้งสิ้น 36,816 คืน แบ่ง เป็นสมาชิกคนไทยเข้าพัก 20,899 คืน และสมาชิกต่างชาติเข้าพัก 15,917 คืน คิดเป็นร้อยละ 56.76 และ 43.23 ตามลำดับ โดยที่จำนวนคืนเข้าพักของบ้านพักเยาวชนแต่ละแห่ง มีอัตราค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับจำนวนเตียงและลูกค้ำของโรงแรมหรือที่พักชั่วคราวทั่วไป (สมาคมบ้านพักเยาวชนแห่งประเทศไทย, 2547) แต่พบว่าที่พักราคาประหยัดมีส่วนแบ่งการตลาดกลุ่มเยาวชนอายุระหว่าง 15-35 ปี อยู่เพียงร้อยละ 0.35 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 3.88 ล้านคน (สมาคมบ้านพักเยาวชนแห่งประเทศไทย, 2546) ซึ่งอาจจะเกิดจากข้อจำกัดด้านจำนวนเตียงพักที่มีรองรับนักท่องเที่ยวไม่เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Scheyvens, 2002) ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่กำหนดความต้องการในการเข้าพัก ว่าปัจจัยใดเป็นตัวกำหนดการใช้บริการบ้านพักเยาวชนของนักท่องเที่ยวต่อบ้านพักเยาวชนที่มีความสะดวกสบายน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเข้าพักในโรงแรม นอกจากนี้ต้องการศึกษาถึงผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่มีต่อลูกค้ำ โดยใช้การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้ำนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการบ้านพักเยาวชน ซึ่งจากข้อมูลของสมาคมบ้านพักเยาวชนแห่งประเทศไทยพบว่ามีสัดส่วนการเข้าพักของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่ไม่ต่างกัน คือร้อยละ 56.73 และ ร้อยละ 43.23(สมาคมบ้านพักเยาวชนแห่งประเทศไทย, 2547) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงศึกษาความพึงพอใจโดยแยกประเภทนักท่องเที่ยวชาวไทย และ ชาวต่างชาติว่ามีลักษณะต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อผู้ประกอบการสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง ถือเป็นแนวทางในการยกระดับการบริการ

บ้านเยาวชนในประเทศต่างๆมีลักษณะแตกต่างกัน หรือแม้แต่ในประเทศเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ (สมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย, 2538) ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงรูปแบบต่างๆของบ้านพักเยาวชนที่มีอยู่ในประเทศไทยว่ามีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ หรือ ผู้สนใจลงทุนในธุรกิจประเภทนี้ อีกทั้งประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการจะทราบถึงรูปแบบที่พักบ้านเยาวชนแห่งต่างๆในประเทศไทย ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักเยาวชน เพื่อทราบถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาศักยภาพบ้านเยาวชนในประเทศไทย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบ้านพักสำหรับเยาวชนของนักท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างประเทศ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบของสถานบริการบ้านพักสำหรับเยาวชนในประเทศไทย
4. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการให้บริการบ้านพักสำหรับเยาวชน

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการบ้านพักเยาวชน จะได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นจากการปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของบ้านเยาวชน

สมาคมบ้านพักเยาวชนแห่งประเทศไทยและผู้ประกอบการ ทราบถึงรูปแบบการให้บริการที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจมากที่สุด และเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุนสถานบริการบ้านพักเยาวชนนอกจากนี้ยังสามารถใช้ข้อมูลในการพัฒนาสร้างสถานบริการที่พักที่สนองต่อการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการสนับสนุนการท่องเที่ยวไทยเนื่องจากการบริการของเครือข่ายสถานบริการที่พักราคาประหยัด จะเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับ นักท่องเที่ยวให้สามารถเข้ามาใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ รวมทั้งทำให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวในทุกระดับชั้นมากขึ้น

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ปัจจัยที่กำหนดความต้องการในการเข้าพักบ้านพักเยาวชนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการในการใช้บริการทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาจุดแข็ง-จุดอ่อนในการให้บริการของบ้านพักเยาวชน รูปแบบของบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่ลูกค้านักท่องเที่ยวบ้านเยาวชน โดยทำการศึกษาในบ้านพักเยาวชนที่ได้รับการรับรองจากสมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย จำนวน 14 แห่งที่ยินดีให้เก็บข้อมูลและสอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยว และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม 2547 ถึงเดือนตุลาคม 2547