

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการดำเนินงานธุรกิจโฮสเทลและการวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

3.1 กรอบแนวความคิดของการศึกษา

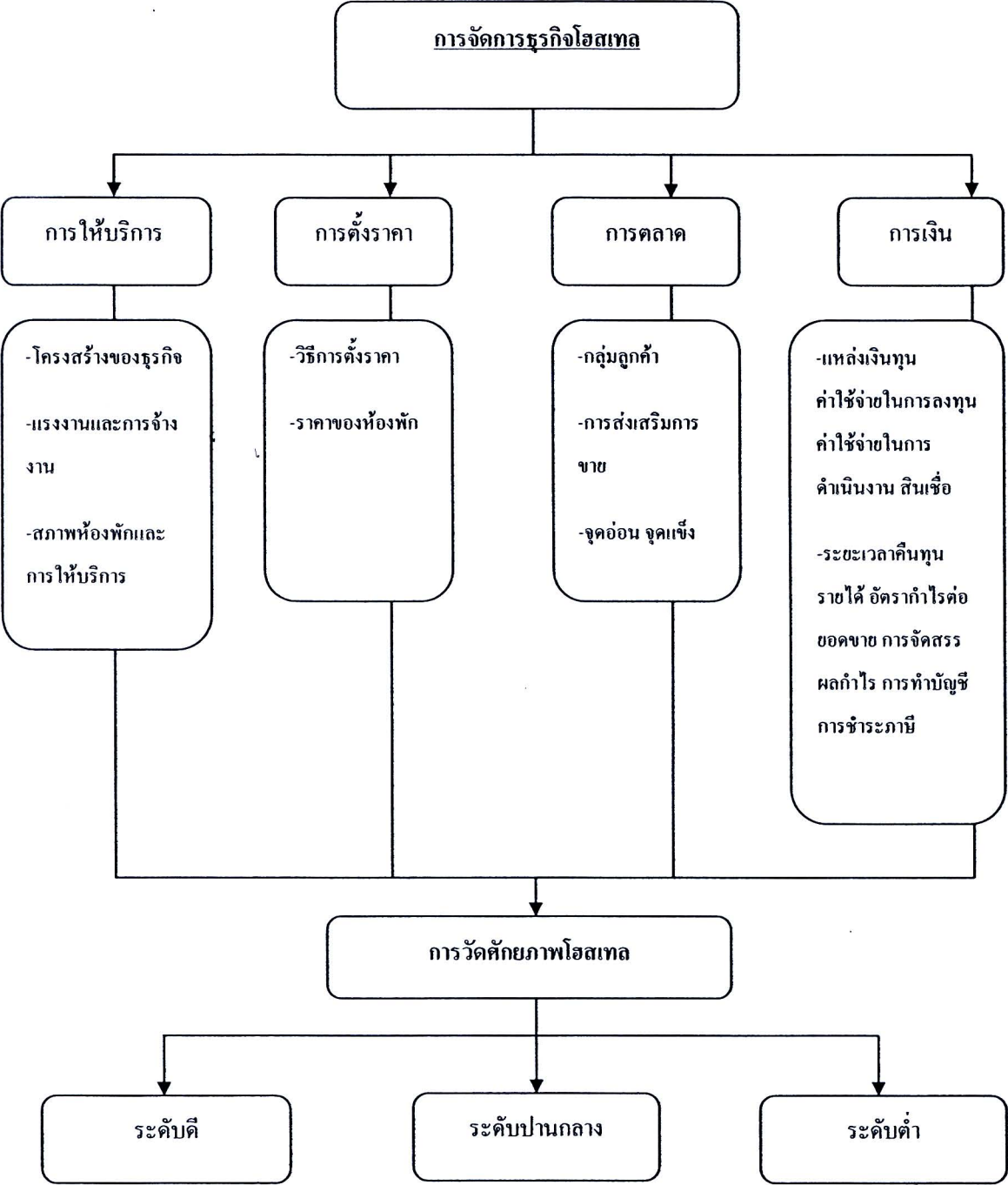
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพได้กำหนดขึ้นเพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อดูว่าธุรกิจโฮสเทลมีศักยภาพ ตามกรอบในระดับใด ระดับปานกลาง หรือระดับต่ำ โดยพิจารณาจาก 2 ตัวชี้วัด นั่นคือ 1.การจัดการธุรกิจโฮสเทลใน 4 ด้าน คือ การให้บริการ การตั้งราคา การตลาด และการเงิน ซึ่งแต่ละปัจจัยจะมีผลต่อศักยภาพของธุรกิจโฮสเทลดังต่อไปนี้

1) การให้บริการ จะพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน และสภาพห้องพักและการให้บริการ

2) การตั้งราคา จะพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคา และราคาของห้องพัก

3) การตลาด จะพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย และจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

4) การเงิน จะพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรผลกำไร การทำบัญชี และการชำระภาษี โดยที่ตัวชี้วัดด้านการจัดการนี้ สามารถแสดงให้เห็นจากกรอบแนวความคิดของการศึกษาได้ดังรูปภาพที่ 3.1 ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวความคิดของการศึกษา

2. วัดจากการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทล โดยจะพิจารณาจาก 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลจากการวัดการจัดการ โดยใช้แนวคิดจากมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์และโฮสเทล ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยใช้มาตรฐานการประเมินเป็น 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด และการวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตรฐานการประเมินเดียวกับการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลจากการวัดการจัดการ แต่จะพิจารณาเพียง 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด โดยไม่พิจารณาหมวดสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากผู้บริการไม่ทราบรายละเอียดในการบริหารจัดการของธุรกิจ

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ผู้ประกอบการ/ผู้ดำเนินการโฮสเทล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 5 ราย
- 2) ผู้ใช้บริการ โฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 แห่ง ๆ ละ 20 ราย โดยเป็นการสุ่มแบบเลือก จำนวนทั้งสิ้น 100 ราย

3.3 วิธีการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาการจัดการของธุรกิจและวิเคราะห์ศักยภาพของธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่งใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง ว่ามีศักยภาพในระดับดี ระดับปานกลาง หรือระดับต่ำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา วิธีการศึกษาจึงประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

3.3.1 การจัดการธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การจัดการธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จะทำการศึกษาถึงระบบการจัดการผ่านปัจจัย 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านการให้บริการ จะพิจารณาการจัดการด้านการให้บริการของธุรกิจโฮสเทล จาก 3 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างของธุรกิจ แรงงานและการจ้างงาน และสภาพห้องพักและการให้บริการ

2) ด้านการตั้งราคา จะพิจารณาการจัดการด้านการตั้งราคาของธุรกิจโฮสเทล จาก 2 องค์ประกอบ คือ วิธีการตั้งราคาและราคาของห้องพัก

3) ด้านการตลาด จะพิจารณาการจัดการด้านการตลาดของธุรกิจโฮสเทล จาก 3 องค์ประกอบ คือ กลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขาย และจุดอ่อนจุดแข็งด้านการตลาด

4) ด้านการเงิน จะพิจารณาการจัดการด้านการเงินของธุรกิจโฮสเทล จาก 2 องค์ประกอบ คือ แหล่งเงินทุน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สินเชื่อ และระยะเวลาคืนทุน รายได้อัตรากำไรต่อยอดขาย การจัดสรรผลกำไร การทำบัญชี และการชำระภาษี

การวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อนี้ จะวัดศักยภาพจากผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่และร้อยละ เกณฑ์การวัดศักยภาพจากการประยุกต์แนวคิดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว โดยอิงจากมาตรฐานประเภทเกสต์เฮาส์และโฮสเทล ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับดีมาก ระดับปานกลาง และระดับต่ำ

3.3.2 การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ จะพิจารณาจาก 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลจากการวัดการจัดการตามแนวคิดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์และโฮสเทล โดยใช้มาตรฐานการเป็น 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด โดยวัดว่าเมื่อทำการประเมินศักยภาพของธุรกิจโฮสเทลแล้ว โฮสเทลทั้ง 5 แห่ง มี/ไม่มี ดี/ไม่ดี ตามเกณฑ์การวัดการจัดการธุรกิจ และการวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตรฐานการประเมินเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลจากการวัดการจัดการ แต่จะพิจารณาเพียง 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด โดยไม่พิจารณาหมวดสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากผู้ให้บริการไม่ทราบรายละเอียดในการบริหารจัดการของธุรกิจ ซึ่งการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัดการจัดการธุรกิจโฮสเทล

การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลโดยพิจารณาจากการวัดการจัดการธุรกิจโฮสเทล จากเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภท โฮสเทลและเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการ

ท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกำหนดมาตรฐานที่พักประเภทเกสต์เฮาส์และ โฮสเทลเพื่อใช้ประเมิน แบ่งออกเป็น 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด คือ

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม มีเกณฑ์การประเมิน 6 เกณฑ์ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทาง สัญลักษณ์หรือป้ายมีความชัดเจน สภาพแวดล้อมภายนอกที่พัก และสถานที่จอดรถ บรรยากาศที่พักและการให้บริการภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย ความสะอาดและความเหมาะสมของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และขนาดพื้นที่ และความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก

หมวดที่ 2 ห้องพัก มีเกณฑ์การประเมิน 5 เกณฑ์ ประกอบด้วย ด้วยองค์ประกอบภายนอกห้องพัก องค์ประกอบภายในห้องพัก มาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก การเตรียมของใช้ในห้องพัก และความสะอาดและความเหมาะสมของห้องน้ำในห้องพัก อุปกรณ์การใช้งาน และมาตรฐานพื้นที่ใช้งาน

หมวดที่ 3 การให้บริการ มีเกณฑ์การประเมิน 4 เกณฑ์ ประกอบด้วย การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน การให้บริการผู้เข้าพัก การให้บริการห้องพัก และการให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก

หมวดที่ 4 ระบบความปลอดภัย มีเกณฑ์การประเมิน 5 เกณฑ์ ประกอบด้วย ยามรักษาความปลอดภัย การเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและตู้ยาสามัญประจำบ้าน การจัดระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินสังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน และความปลอดภัยในห้องพัก

หมวดที่ 5 ทรัพยากรชุมชน และสิ่งแวดล้อม มีเกณฑ์การประเมิน 9 เกณฑ์ ประกอบด้วย การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย การจัดการพลังงาน การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศิลปะ การส่งเสริมวัฒนธรรม การดูแลความเรียบร้อยของผู้เข้าพักเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมาย มีการกำหนดระเบียบการเข้าพักทั้งชาวไทยและต่างชาติอย่างเท่าเทียมกัน

หมวดที่ 6 สวัสดิการของพนักงานมีเกณฑ์การประเมิน 6 เกณฑ์ ประกอบด้วย การประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว การจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพัก ค่าตอบแทนพิเศษให้พนักงาน ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน การดำเนินการกับแรงงานต่างด้าวอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีวันลาป่วย ลาถึง ลาพักแก่พนักงาน

หมวดที่ 7 คุณลักษณะเสริมมีเกณฑ์การประเมิน 2 เกณฑ์ ประกอบด้วย ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ และ โฮสเทลที่ท่านพักได้รับรางวัลเพื่อเป็นการเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้เข้าพัก

ในการศึกษาครั้งนี้ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง ตอบคำถามว่าผู้ประกอบการแต่ละรายทำการจัดการธุรกิจโฮสเทล มี/ไม่มี หรือ ดี/ไม่ดี ตามรายการประเมิน ถ้าผู้ประกอบการมีการจัดการธุรกิจ หรือการจัดการธุรกิจดีในหมวดหรือตัวชี้วัดใดตามรายการประเมิน จะให้คะแนน 2 คะแนน ถ้าผู้ประกอบการไม่มีการจัดการธุรกิจ หรือการจัดการธุรกิจไม่ดีในหมวดและตัวชี้วัดใดตามรายการประเมิน จะให้คะแนน 1 คะแนน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การวิเคราะห์ศักยภาพการวัดการจัดการธุรกิจโฮสเทล 7 หมวด 37 ตัวชี้วัด

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		
1.ความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	ดี ไม่ดี	2 1
2.สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่บ่งชี้ว่าเป็นโฮสเทล สังกัดได้ชัดเจน	ดี ไม่ดี	2 1
3.สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกที่พักมีภูมิทัศน์ร่มรื่น และมีสถานที่จอดรถ	ดี ไม่ดี	2 1
4.บรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย	ดี ไม่ดี	2 1
5. ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่	ดี ไม่ดี	2 1
6. ความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก	ดี ไม่ดี	2 1
หมวดที่ 2. ห้องพัก		
1.องค์ประกอบภายนอกห้องพัก (ระเบียบทางเดิน บรรยากาศ การระบายอากาศ ความสะอาด ฯลฯ)	มี ไม่มี	2 1
2.องค์ประกอบภายในห้องพัก (ขนาดห้องพักและพื้นที่ใช้งาน หมายเลขห้อง ชัดเจน แสงสว่าง ฯลฯ)	ดี ไม่ดี	2 1
3. มาตรฐาน ความสะอาด ความปลอดภัย และสภาพการใช้งานของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในห้องพัก	ดี ไม่ดี	2 1
4. การเตรียมของใช้ในห้องพัก ได้แก่ ระเบียบใช้ห้องพัก หมอน ผ้าปูเตียง ถังขยะ ฯลฯ	ดี ไม่ดี	2 1
5. ความสะอาดของห้องน้ำในห้องพัก ความเหมาะสมของอุปกรณ์ใช้งานมาตรฐานพื้นที่ใช้งาน	ดี ไม่ดี	2 1

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
หมวดที่ 3. การให้บริการ		
1. การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน	ดี ไม่ดี	2 1
2. การให้บริการผู้เข้าพัก เช่น การ Check in, Check out การแจ้งข้อมูลที่น่าสนใจ ความใส่ใจในการให้บริการ ฯลฯ	ดี ไม่ดี	2 1
3. การให้บริการห้องพัก เช่น ความสะอาด สภาพการใช้งาน อุปกรณ์ของใช้ และเฟอร์นิเจอร์ ฯลฯ	ดี ไม่ดี	2 1
4. การให้บริการเสริมแก่ผู้เข้าพัก เช่น บริการอาหารเช้าเครื่องดื่ม ชักรีด เช่ารถ บริการนำเที่ยว	มี ไม่มี	2 1
หมวดที่ 4. ระบบความปลอดภัย		
1. การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	มี ไม่มี	2 1
2. การจัดเตรียมอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นและตู้ยาสามัญประจำบ้าน	มี ไม่มี	2 1
3. การจัดการระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ได้แก่ อุปกรณ์ป้องกันและทางหนีไฟ ฯลฯ มีการติดตั้งและตรวจเช็ค	มี ไม่มี	2 1
4. ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และมีการติดตั้งที่สังเกตได้ชัดเจน สภาพความพร้อมในการใช้งาน	มี ไม่มี	2 1
5. ความปลอดภัยในห้องพัก มีกลอนประตู สายผู ที่แข็งแรงทนทานปลอดภัยและสภาพเหมาะแก่การใช้งาน	ดี ไม่ดี	2 1
หมวดที่ 5. ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม		
1. การจัดเก็บขยะ มีภาชนะจัดเก็บที่สะอาด มิดชิด แยะประเภทขยะ	ดี ไม่ดี	2 1
2. การจัดเก็บน้ำเสียถูกสุขลักษณะ มีการบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้ง ไม่ส่งกลิ่นรบกวนผู้เข้าพัก	ดี ไม่ดี	2 1
3. การจัดการพลังงานมีการขอความร่วมมือผู้เข้าพักเปิด-ปิด ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าเมื่อไม่จำเป็น	ดี ไม่ดี	2 1
4. การอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม มีการขอความร่วมมือผู้เข้าพักไม่ทิ้งขยะลงในแม่น้ำ ลำคลอง	มี ไม่มี	2 1
5. การส่งเสริมศิลปะ มีการจัดกิจกรรมให้ผู้เข้าพักมีส่วนร่วมับชุมชนเช่น กิจกรรมนำเที่ยวชมศิลปะ หรือสถานที่ที่มีการอนุรักษ์ศิลปะท้องถิ่น	มี ไม่มี	2 1

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
หมวดที่ 6. สวัสดิการพนักงาน		
1. มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานที่บรรจุแล้ว	มี ไม่มี	2 1
2. มีการจัดที่พักผ่อนให้แก่พนักงานในช่วงเวลาพักงาน	มี ไม่มี	2 1
3. ค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าล่วงเวลา โบนัสสิ้นปี รางวัลต่างๆ ให้พนักงาน)	มี ไม่มี	2 1
4. ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน	มี ไม่มี	2 1
5. แรงงานต่างด้าวมีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย	มี ไม่มี	2 1
6. มีวินลาป่วย ลาภิจ ลาพักแก่พนักงานตามระเบียบกฎหมายแรงงาน	มี ไม่มี	2 1
หมวดที่ 7. คุณลักษณะเสริมอื่นๆ		
1. ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	มี ไม่มี	2 1
2. ชื่อเสียงของธุรกิจที่พัก	มี ไม่มี	2 1

ที่มา: ปรับจากเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทเกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำคะแนนที่ประเมินได้ทั้งหมดมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.68-2.00 คะแนน ถือว่า โฮสเทลมีการจัดการธุรกิจตามเกณฑ์ประเมินเป็นส่วนใหญ่ แสดงว่า โฮสเทลมีศักยภาพในระดับดี

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.34-1.67 คะแนน ถือว่า โฮสเทลมีการจัดการธุรกิจตามเกณฑ์ประเมินพอสมควร แสดงว่า โฮสเทลมีศักยภาพในระดับปานกลาง

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.00-1.33 คะแนน ถือว่า โฮสเทลมีการจัดการธุรกิจตามเกณฑ์ประเมินเป็นส่วนน้อย แสดงว่า โฮสเทลมีศักยภาพในระดับต่ำ

2) การวิเคราะห์ศักยภาพการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทล

ในการวิเคราะห์ศักยภาพจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 แห่ง มีการศึกษาข้อมูลโดยวิธีการประเมินจะใช้สถิติแบบ ไคเกิร์ทสเกล (Likert scale) เพื่อทำแบบประเมินการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ผู้ให้บริการโฮสเทลทั้ง 5 แห่งๆละ 20 ราย เป็นผู้ทำการประเมินศักยภาพของธุรกิจโฮสเทลจากการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งใช้เกณฑ์/ตัวชี้วัดตามรายการประเมินเดียวกันกับการวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการจัดการธุรกิจโฮสเทล แต่จะแบ่งเกณฑ์มาตรฐานออกเป็น 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ จะไม่พิจารณาในหมวดสวัสดิการของพนักงาน เนื่องจากผู้ให้บริการจะไม่ทราบการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน

ในการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลทั้ง 5 แห่ง จะวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโฮสเทล โดยวัดว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการของโฮสเทลที่เข้าพัก โดยการวัดระดับความพึงพอใจจากเกณฑ์การประเมินแต่ละหมวด/ตัวชี้วัด ซึ่งการวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจโฮสเทลจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการธุรกิจโฮสเทล โดยใช้การให้คะแนนประเมินใน 6 หมวด 31 ตัวชี้วัด แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออกเป็น 3 ระดับคือ พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง หรือพึงพอใจน้อย โดยให้คะแนนเป็น 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนนตามลำดับ (ตารางที่3.2)



ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การวิเคราะห์ศักยภาพการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โฮสเทล 6

หมวด 31 ตัวชี้วัด

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม		
1. สถานที่ตั้งโฮสเทลและความสะดวกในการเดินทางมายังที่พัก	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
2.สัญลักษณ์หรือป้ายชื่อที่บ่งชี้ว่าเป็นโฮสเทล สังกัดได้ชัดเจน	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
3.สภาพแวดล้อมบริเวณภายนอกที่พักมีภูมิทัศน์ร่มรื่น และมีสถานที่จอดรถ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
4.บรรยากาศบริเวณสถานที่พัก การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องรับแขกหรือพื้นที่นั่งคอย	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
5. ความสะอาดของห้องน้ำรับแขก การเตรียมอุปกรณ์ และความเหมาะสมของขนาดพื้นที่	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
6. ความสะดวกคล่องตัวของเส้นทางสัญจรภายในอาคารที่พัก	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
หมวดที่ 2. ห้องพัก		
1.องค์ประกอบภายนอกห้องพัก ได้แก่ ระเบียบทางเดิน บรรยากาศ แสงสว่าง การระบายอากาศ การจัดวาง การตกแต่ง ความสะอาดเป็นต้น	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
2.องค์ประกอบภายในห้องพัก ได้แก่ หมายเลขห้อง บรรยากาศ แสงสว่าง การระบายอากาศ การจัดวาง การตกแต่ง ความสะอาด สภาพอุปกรณ์ในห้องพัก	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	ระดับคะแนน
3. อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์ ได้แก่ ปลั๊ก ม่าน ที่วางของ ตู้/ชั้นวาง เสื้อผ้าเตียง ที่นอนสะอาด โทรศัพท์ พัดลม/แอร์ ฯลฯ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
4. ของใช้ในห้องพัก ได้แก่ ระเบียบใช้ห้องพัก หมอน ผ้าปูเตียง ถังขยะ แก้วน้ำ สบู่ กระดาษชำระ ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้าที่สะอาดและน้ำดื่มบริการ ฯลฯ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
5. ห้องน้ำในห้องพัก ได้แก่ สภาพอุปกรณ์ชักโครก หรือส้วมแบบนั่ง ฝักบัว เครื่องทำน้ำอุ่น อ่างล้างมือ ราวผ้าเช็ดตัว ที่วางสบู่ กระดาษล้าง ฯลฯ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
หมวดที่ 3. การให้บริการ		
1. การแต่งกาย ความสะอาด ความรับผิดชอบในการให้บริการของพนักงาน	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
2. การให้บริการผู้เข้าพัก เช่น การ Check in, Check out การแจ้งข้อมูลที่น่าสนใจ ความใส่ใจในการให้บริการ ฯลฯ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
3. การบริการห้องพัก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ บรรยากาศ ความสะอาด สภาพการใช้งานอุปกรณ์ของใช้และเฟอร์นิเจอร์ การอำนวยความสะดวกและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าพัก	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
4. การบริการเสริม เช่น ร้านอาหาร ซักรีด บริการเช่ารถ บริการนำเที่ยว อินเทอร์เน็ต มินิบาร์ ร้านขายของที่ระลึก ร้านหนังสือ บริการนวด สปา ฯลฯ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
หมวดที่ 4. ระบบความปลอดภัย		
1. การจัดเวรยามรักษาความปลอดภัย	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
2. คุ้ยหาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
3. ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ได้แก่ อุปกรณ์ป้องกันและทางหนีไฟ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

เกณฑ์	ตัวชี้วัด	คะแนน
4. ระบบสื่อสารขอความช่วยเหลือกรณี ฉุกเฉิน หรือความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือผู้เข้าพักเมื่อเกิดเหตุร้าย	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
5. ความปลอดภัยในห้องพัก ได้แก่ความแข็งแรงของกลอนประตู สายยู ถูกบิด และสภาพการใช้งาน	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
หมวดที่ 5. ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม		
1. ด้านสิ่งแวดล้อมทรัพยากร และพลังงาน ได้แก่ การจัดการขยะน้ำเสีย รณรงค์ให้ผู้เข้าพักและบุคลากรช่วยกันใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่า และร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
2. ด้านชุมชน มีการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อันดิงาม เช่น จัดกิจกรรม และให้ผู้เข้าพักมีส่วนร่วมในงานประเพณีท้องถิ่น ร่วมแต่งกายชุดพื้นเมือง เป็นต้น	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
3. ด้านสังคมได้แก่ ไม่สนับสนุนการค้าประเวณี และสิ่งผิดกฎหมาย อื่นๆ มีการสอดส่องดูแล และขอความร่วมมือผู้เข้าพัก	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
4. ด้านสิทธิมนุษยชน การเคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ และการให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ เช่น ไม่ใช้แรงงานเด็กผิดกฎหมาย ให้การบริการผู้เข้าพักทุกเชื้อชาติอย่างดีโดยเสมอภาคกัน	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
หมวดที่ 6. คุณลักษณะเสริมอื่นๆ		
1. ที่พักได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อระดับสากลและมีความน่าเชื่อถือ	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1
2. ชื่อเสียงของธุรกิจโฮสเทล	พึงพอใจมาก	3
	พึงพอใจปานกลาง	2
	พึงพอใจน้อย	1

ที่มา: ปรับจากเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภท เกสต์เฮาส์ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำคะแนนที่ประเมินได้ทั้งหมดมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งมีการกำหนดระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 2.51-3.00 คะแนน ถือว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก แสดงว่า โฮสเทลมีศักยภาพในระดับดี

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 1.51-2.50 คะแนน ถือว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง แสดงว่า โฮสเทลมีศักยภาพในระดับปานกลาง

ถ้าคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง 0.00-1.50 คะแนน ถือว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย แสดงว่า โฮสเทลมีศักยภาพในระดับต่ำ