

คุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี

Quality of Homestay in Uthai Thani Province

เบญจมาศ หิรัญ¹

Benchamas Hiran

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัด อุทัยธานี 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้ใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างแบบ วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย การ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่า เอฟ และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นเพศหญิง ระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอาชีว ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท และจุดประสงค์ของการ เดินทางเพื่อต้องการพักผ่อน/เปลี่ยนบรรยากาศ และพบว่า 2. ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย ได้ดังนี้ด้าน การให้ความมั่นใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ด้านการจัดการความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.20$) ด้าน การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการจัดเตรียมที่พัก ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความน่าเชื่อถือในการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$)และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ 3.ความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการให้บริการ; โฮมสเตย์

Received: 2023-02-27 Revised: 2023-03-22 Accepted: 2023-03-28

¹ นักวิชาการอิสระ Independent Scholar. Corresponding Author e-mail:

Supannika_sripoon@hotmail.com

Abstract

This independent study on the perception of Service Quality of Homestay in Uthai Thani Province. The purpose of this study were to determine: 1. To study the level of Service Quality of Homestay in Uthai Thani Province. and 2. To study the differences between personal factors and Service Quality of Homestay in Uthai Thani Province. and The sample population consisted of 400 People who use homestay services in Uthai Thani province., using nonprobability sampling technique that a researcher uses to choose a sample of Accident sampling method. The instrument of this research was a questionnaire. The statistics used for analysis data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and One-Way ANOVA. The result of the study has found that, the sample population consisted most respondents were female, age 31-40 years old, single status, bachelor degree, Occupation: Civil servant/state enterprise employee, have monthly income 15,000-30,000 baht, and The purpose of the trip is to relax/change the atmosphere. and found that: 1. The level of Service Quality of Homestay in Uthai Thani Province. was at a high level. it was found that at a high level ($\bar{X} = 4.10$), sorted as follows: Service assurance ($\bar{X} = 4.20$) Security management ($\bar{X} = 4.20$) Service care ($\bar{X} = 4.11$) Accommodation arrangement ($\bar{X} = 4.09$) in response to customer needs ($\bar{X} = 4.08$) reliability in service ($\bar{X} = 4.06$) and concreteness of service ($\bar{X} = 3.95$) respectively. 2. The differences between personal factors and Service Quality of Homestay in Uthai Thani Province. It was found that people with different genders had different opinions on the Service Quality of Homestay in Uthai Thani Province. at statistical significance at .05

Keywords: Service Quality; Homestay

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และสังคมไทย เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และการท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งที่มาของรายได้สำหรับประเทศไทย ซึ่งมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือว่าเป็นธุรกิจหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ประเทศชาติมีรายได้รวมทั้งทำให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจหลายประเภท โดยเฉพาะธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ซึ่งธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เป็นต้นซึ่งที่พักมีราคาหลายระดับ แตกต่างกัน ไปตามขนาดของที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการความปลอดภัย และความสะดวกในการเดินทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโฮมสเตย์

เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่น่าสนใจ เป็นอีกหนึ่งอาชีพที่สามารถสร้างรายได้และเป็นที่ยอมรับ โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่อยากมาเที่ยวสัมผัสผสมธรรมชาติและวิถีชีวิตของชาวบ้าน ถ้ามีบ้านหรือสถานที่ที่มีบรรยากาศที่ดี อากาศบริสุทธิ์ มีความรู้สึกผ่อนคลายให้ความสบายใจ ผู้เข้ามาพักอาศัยได้เป็นอย่างดี เพราะในยุคสมัยนี้คนส่วนใหญ่มองหาความสงบ สุขให้กับชีวิตมากขึ้น เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขัน สูงทำให้ประสบปัญหาเรื่องสภาพจิตใจและความเครียดเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคนที่พักอาศัยในเมืองหรือกรุงเทพมหานคร จึงต้องการหาสถานที่เที่ยวเพื่อไปพักผ่อน ถือเป็นโอกาสและช่องทางในการทางธุรกิจสำหรับคนที่มีความรู้ มีบ้านพักที่มีทำเลดี สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้นั้น มาปรับเปลี่ยนทำเป็นธุรกิจโฮมสเตย์เพื่อแบ่งปันความสุขให้กับนักท่องเที่ยวที่หนีความวุ่นวายภายในเมืองมาหาสถานที่พักผ่อนคร่ำครวญมาพักผ่อนโดยในปัจจุบันมีโฮมสเตย์ที่ได้รับการพัฒนาและได้ให้การรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ จากกรมการท่องเที่ยวแล้วทั้งสิ้น 295 หลังคาเรือน กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยในปีพ.ศ. 2563ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 52 แห่ง ประกอบด้วยโฮมสเตย์ในภาคกลางจำนวน 11 แห่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 28 แห่งภาคตะวันออกตก จำนวน 1 แห่ง ภาคใต้จำนวน 3 แห่งและภาคเหนือจำนวน 9 แห่ง ซึ่งนับเป็นการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนโดยเฉพาะในสังคมชนบทที่ยังคงดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนตลอดจนการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมให้กับสมาชิกในชุมชน จุดอ่อนและอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการ บริหารจัดการโฮมสเตย์คือบุคลากรของโฮมสเตย์ขาดความรู้และทักษะในการทำประชาสัมพันธ์ และการตลาดให้นักท่องเที่ยวผ่านอีเมลและเว็บไซต์บนโลกอินเทอร์เน็ตซึ่งปัจจุบันช่องทางเหล่านี้มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในชั้น ตอนการวางแผนการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง (กรมการ ท่องเที่ยว, 2563)

จังหวัดอุทัยธานีก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้ความสนใจหาโอกาสเดินทางมาท่องเที่ยวอยู่ไม่ขาดสาย มีเอกลักษณ์คือเป็นจังหวัดเล็กๆที่ตั้งอยู่ทางภาคเหนือตอนล่างของประเทศไทย บรรยากาศเงียบสงบ ประชาชนในจังหวัดยังคงใช้ชีวิตวิถีอย่างเรียบง่าย มีเอกลักษณ์และวัฒนธรรมที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากมาย เช่น เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง หุบป่าตาด วนอุทยานถ้ำ เขาวง ถ้ำพุนพวย เป็นต้น การเดินทางก็สะดวกสบายห่างจากกรุงเทพมหานครเพียง 222 กิโลเมตร จังหวัดอุทัยธานีจึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการสัมผัสกับธรรมชาติและ ความเงียบสงบ สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดอุทัยธานี ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดอุทัยธานี ปี พ.ศ. 2555-2559

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยวไทย	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ	รวม
2555	193,980	2,697	196,677
2556	215,863	3,006	216,869

2557	221,416	2,978	224,394
2558	298,981	3,668	302,649
2559	318,404	3,802	322,206

แหล่งที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดอุทัยธานี, 2564 : ออนไลน์

จากตารางที่ 1 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยในปี 2555 จำนวนรวม 196,667 คน และในปี 2559 มีจำนวน 322,206 คน โดยมีจำนวนรวมเพิ่มขึ้น 125,539 คน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ ในจังหวัดอุทัยธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีเป็นการศึกษาโดยใช้ ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโฮมสเตย์จังหวัดอุทัยธานี ซึ่งจากข้อมูลสถิติกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุทัยธานีมีผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเข้าพักในจังหวัดอุทัยธานี ระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 209,041 คน
3. กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงคำนวณโดยการหาค่ากลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1995) (อ้างถึงในพรณี ลิกิจวัฒน์, 2553: 75-77)
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนการประเมินค่า
5. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอนดังนี้ โดย 1) ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานี 2) น าแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วจำนวน 400 ฉบับนำไปแจกจ่ายให้กับนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาพักโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีเพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนเดือน

มีนาคม – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 3) นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและ นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

6. วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เป็นสถิติใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สูตรสถิติไคสแควร์ (Chi –Square) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 มีอายุ 31 – 40 ปี ซึ่งมีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 มีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 มีจุดประสงค์ของการเดินทางเพื่อต้องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75

2. ความคิดเห็นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการที่พักรูปแบบโฮมสเตย์ในอุทยานนี้โดยภาพรวม ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ด้านการจัดการความปลอดภัย รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการจัดเตรียมที่พัก ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการและด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

ด้านการจัดการความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรสารมากที่สุด มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยบริเวณบ้านพัก มีกระเป๋ยาสามัญประจำบ้านสำหรับนักท่องเที่ยวเกิดอาการเจ็บป่วยระหว่างการเข้าพักและการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัวของท่านระหว่างการเข้าพัก

ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับที่พักแบบโฮมสเตย์แห่งนี้มีการสอบถามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้อง มากที่สุด ผู้ให้บริการสามารถจดจำบริการที่ลูกค้าต้องการได้ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรมีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าบริการด้วยความเป็นกันเองและผู้ให้บริการให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล

ด้านการจัดเตรียมที่พักโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับความสะอาดของบ้านพักที่ใช้เป็นโฮมสเตย์ความสะอาดของห้องอาบน้ำและห้องสุขา มากที่สุด มีความสะอาดของเครื่องนอน (ที่นอน/หมอน/ผ้าปู/ผ้าห่ม/มุ้ง) ระเบียงหรือนอกชานบ้านไว้สำหรับนั่งเล่นพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าของบ้านกับนักท่องเที่ยว

อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพักผ่อน ไม้แขวนเสื้อราวพาดผ้าเช็ดตัว โต๊ะเล็กสำหรับวางของ อ่านหรือเขียนหนังสือ เครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องอาบน้ำ ไฟฟ้าให้ความสว่างภายในห้องพักผ่อน และส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือภายในที่พักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับผู้ให้บริการมีความรู้สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามของ ได้เป็นอย่างดีมากที่สุด มั่นใจในความปลอดภัยระหว่างเข้าพักที่ที่พักแบบโฮมสเตย์ให้ความสำคัญกับขอติชมและปัญหาของลูกค้าและสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการ สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ท่าน

ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและเมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับผู้ให้บริการสามารถอธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจในบริการต่างๆ มากที่สุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เหมาะสมในความปลอดภัยระหว่างเข้าพักและผู้ให้บริการมีความรู้สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามของท่านได้เป็นอย่างดี

ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นแบบโฮมสเตย์มีสัญญาณ wifi ให้บริการทั่วบริเวณที่พักแบบโฮมสเตย์ มีที่จอดรถ เพียงพอกับจำนวนลูกค้า และที่ที่พักแบบโฮมสเตย์ มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมกับจำนวนลูกค้าด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสามารถ ให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง มากที่สุด ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ให้บริการมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา และผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่าง สม่ำเสมอด้วยมากและเมื่อ พิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับห้องพักมีการตกแต่งที่เป็น ระเบียบ มากที่สุด ที่พัก แบบโฮมสเตย์มีสัญญาณ wifi ให้บริการทั่วบริเวณที่พักแบบโฮมสเตย์ที่ที่พักแบบโฮมสเตย์มีที่จอดรถ เพียงพอกับจำนวนลูกค้า และที่ที่พักแบบโฮมสเตย์มีสถานที่นั่ง พักผ่อนเหมาะสมกับจำนวนลูกค้า

ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณารายข้อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสามารถ ให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึง มากที่สุด ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ให้บริการมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา และผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ สรุปโดยรวมดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่פקแบบโฮมสเตย์ในอุทยาน

ด้าน	คุณภาพการให้บริการที่פקแบบโฮมสเตย์ ในอุทยาน	$\bar{X}$	S.D.	. แปลผล
1	ด้านการจัดเตรียมที่พัก	4.09	0.38	มาก
2	ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	3.94	0.65	มาก
3	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.05	0.42	มาก
4	ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.73	0.78	มาก
5	ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ	3.98	0.56	มาก
6	ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.13	0.48	มาก
7	ด้านการจัดการความปลอดภัย	4.22	0.41	มาก
	รวม	4.04	0.49	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวม ต่อคุณภาพการให้บริการที่פקแบบโฮมสเตย์ในอุทยานโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ที่ระดับ คะแนนเฉลี่ย 4.04 และเมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านแล้วพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นด้วยกับทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือด้านการ จัดการความปลอดภัยที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 ด้านการจัดเตรียมที่พักที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.05 ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.98 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.94 และด้านการ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดด้านการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวเชิงชุมชนและการจัดการบ้านพักแบบโฮมสเตย์มาใช้ในการศึกษาโดยศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 – 40 ปีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และมีจุดประสงค์ของการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติเพราะเพศหญิงเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ของประเทศและเป็นโสดจำนวนมากเนื่องจากมีความสามารถหาเลี้ยงตนเองได้และประกอบอาชีพที่มั่นคงจึงมีโอกาสท่องเที่ยวมากกว่าหญิงที่แต่งงานแล้ว ด้านพฤติกรรมการเข้าพักโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จองบ้านพักโฮมสเตย์ทางโทรศัพท์เดินทางมาพักโฮมสเตย์โดยรถยนต์ส่วนบุคคลเลือกมาพักโฮมสเตย์เพื่อต้องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ มีความประทับใจในบรรยากาศธรรมชาติมากที่สุด เพราะสภาพสังคมปัจจุบันยังสังคมเมืองอยู่ในสภาพพื้นที่จำกัดห่างไกลจากธรรมชาติจึงแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาตินักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการกลับมาเที่ยวที่นี่เมื่อมีโอกาส และต้องการแนะนำให้เพื่อนมาเที่ยวที่นี่เพราะมีความประทับใจในวิถีวัฒนธรรมชนบทซึ่งมีความเรียบง่ายสงบและเป็นธรรมชาติสอดคล้องกับแนวความคิดของ สงกรานต์ ฤงแก้ว (2554) ได้ทำการวิจัยการพัฒนาศักยภาพโฮมสเตย์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติ บ้านต้นเกลือ อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ การสำรวจและศึกษาศักยภาพและมาตรฐาน แหล่งท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีการเก็บข้อมูลภาคสนาม เกี่ยวกับมาตรฐานด้านที่พัก มาตรฐานด้านอาหารและโภชนาการ มาตรฐานด้านความปลอดภัย มาตรฐานด้านการจัดการ มาตรฐานด้านมูลค่าเพิ่ม มาตรฐานด้านการส่งเสริมการตลาด มาตรฐาน ด้านสภาพแวดล้อมมาตรฐานด้านกิจกรรมท่องเที่ยวและสอดคล้องกับแนวความคิดของอุไร เอี่ยมเอฬาร (2550) ได้ทำการวิจัยความเป็นไปได้ในการจัดที่พักโฮมสเตย์ของชุมชนบ้านแม่ตอนหมู่ที่ 4 ตำบลเทพเสด็จอำเภออดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนมีศักยภาพทางพื้นที่และสิ่งแวดล้อมที่ดีมากเป็นหมู่บ้านพื้นเมือง รมรีน ภูมิอากาศเย็นสบาย ในฤดูร้อน และค่อนข้างหนาวหรือหนาวมากในฤดูหนาว การเข้าถึงหมู่บ้านมีความสะดวกสบาย รวมถึงถนนหนทาง การสัญจรโดยทางรถยนต์เป็นถนนที่ลาดยางตลอดสาย ภายในและภายนอกบริเวณหมู่บ้านมีความปลอดภัย รวมถึงที่พักอาศัย สะดวกสบายในการค้างแรม และจุดดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของ ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในรูปแบบโฮมสเตย์ ยังมีความเหมาะสมด้านระบบนิเวศ พร้อมทั้งวัฒนธรรมชุมชนที่ยังคงมีคุณภาพและดึงดูดใจ การวิจัยครั้งนี้พบว่า สถานการณ์ท่องเที่ยวเชิงนิเวศในรูปแบบโฮมสเตย์ในปัจจุบันนี้ประชาชนในชุมชนที่สนใจจะทำ ธุรกิจนี้ยังต้องศึกษาหาความรู้ความเข้าใจให้มาก ชุมชนจึงมีความสำคัญมากในการที่จะนำความรู้มาเผยแพร่และอบรม ให้แก่สมาชิกต้องเป็นแนวร่วมตลอด รวมถึงการประชุมการวางแผนการตลาด การแบ่งหน้าที่ให้ ชัดเจน มีความรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว ด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมถึงด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสมาชิกในชุมชนก็พร้อมที่จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

คุณภาพการให้บริการของโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดการความปลอดภัย ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการจัดเตรียมที่พัก ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีโดยคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีมากที่สุด รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการจัดเตรียมที่พัก ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ตามลำดับ โดยด้านการตอบสนองต่อความต้องการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีน้อยที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อมั่นต่อการสร้างความมั่นใจของผู้ให้บริการ โดยมีความมั่นใจถึงความปลอดภัยในการเข้าพักหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆของที่พักแบบโฮมสเตย์ที่น่าเชื่อถือและมีปัญหาของลูกค้าสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้จากการที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอมีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างสม่ำเสมอสามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงและมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลาเป็นส่วนที่มีผลทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์รวมในส่วนของความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรมีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า สามารถจดจำบริการที่ลูกค้าต้องการได้มีที่จอดรถเพียงพอ มีสถานที่นั่งพักผ่อนเหมาะสมกับจำนวนลูกค้าและมีสัญญาณ wifi ให้บริการทั่วบริเวณที่พักแบบโฮมสเตย์ซึ่งปัจจัยต่างๆทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดอุทัยธานีสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชนิตดา เพ็ชรประยูรและ มานพชนิล (2552) ได้ทำการวิจัยทัศนคติในการทำโฮมสเตย์ของชาวบ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับจังหวัด นครนายก สภาพทั่วไปของแหล่งที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ หมู่บ้านไม้ประดับระดับปัจจุบันมี โฮมสเตย์ 6 แห่ง และได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานของรัฐ เช่น พาไปศึกษาดูงาน จัดฝึกอบรมโดยเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำที่พักแบบโฮมสเตย์ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนในเรื่องอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการพักอาศัย ศักยภาพในการจัดแหล่งที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ ในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับสภาพบ้านและห้องน้ำ บ้านพักทุกหลังมีสภาพ บ้านที่เหมาะสม มีห้องให้ผู้มาพักอาศัยเป็นสัดส่วนและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ในบ้านมีความเต็มใจในการใช้สถานที่ภายในบริเวณบ้านร่วมกัน แนวทางส่งเสริมการจัดแหล่งที่พักอาศัย แบบโฮมสเตย์ในหมู่บ้านไม้ดอกไม้ประดับ คือ การประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนด้านงบประมาณ การแสวงหากิจกรรมที่หลากหลายการจัดการด้านสาธารณูปโภคและสอดคล้องกับแนวความคิด ของกุลหญิงเชียงคະบุตร (2553) ได้ทำการวิจัยศักยภาพของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวเกษตรแบบ โฮมสเตย์ บ้านจอมแจ้ง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ปัจจัยที่เป็นศักยภาพในการรองรับการ ท่องเที่ยวได้แก่ลักษณะภูมิประเทศ สิ่งสาธารณูปโภค บุคลากร สถานที่พักอาศัย และกิจกรรมต่างๆ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการต้อนรับ การให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ การมีส่วนร่วมของ ชุมชนความเป็นมิตร การให้ความช่วยเหลือ ความสะอาดเป็นระเบียบของที่พัก รูปแบบของ กิจกรรมมีความเหมาะสมกับประเพณี

วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และความพร้อมของระบบ สาธารณูปโภคสิ่งที่จะต้องปรับปรุง ได้แก่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกบาง ประการ เช่น ร้านสะดวกซื้อ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1). ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ควรปรับปรุงการให้บริการด้านการติดต่อเข้าพักและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโฮมสเตย์ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงได้ง่ายที่สุด
- 2). ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ควรเพิ่มกลยุทธ์ทางการส่งเสริมการตลาดเช่นการจัดโปรโมชั่น ทางด้านราคาหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดความสนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวและเข้าพักที่โฮมสเตย์
- 3). ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ควรปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของที่พักให้ดีขึ้นเช่น ปรับปรุงสภาพบ้านพักห้องน้ำ ห้องสุขาให้มีความสะอาดมั่นคงแข็งแรงจัดทำป้ายแนะนำเส้นทางไปยังที่พักให้เห็นชัดเจนเข้าใจง่าย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีนำแบบจำลองสมการโครงสร้างรูปแบบการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่ชุมชนมีส่วนร่วมในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ปรับใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิเช่น การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลวิเคราะห์เชิงเหตุผลร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ
- 2) ควรมีการศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวในบริบทอื่น ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานี เช่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานีมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง (References)

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). *การท่องเที่ยวไทยวิสัยทัศน์*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย.
- จิตติพร กุมภาพงษ์. (2555). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาตระการพืชผล อาเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จุฑา เทียนไทย. (2552). *การจัดการ : มุมมองนักบริหาร = Management : perspectives for managers*. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อิทธิพร แสงพิรุณ และสุนนรติ นิมนต์พันธ์. (2559). การจัดการกิจกรรมนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนคลองรางจระเข้ อาเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 12(1), 47-64.

- ธนศ เเฮ่ประโคน. (2559). ปัจจัยความสำเร็จโฮมสเตย์พื้นถิ่นในประเทศไทยภาคมาอาเซียน. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สหวิทยาการสภาพแวดล้อมสรรค์สร้าง), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- พิชัย เสงี่ยมจิตต์. (2548). การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2554). กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ.2554. ประกาศกรมการท่องเที่ยว, หน้า 59-63 เล่ม 129 ตอนพิเศษ 26ง. ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2554.
- สิริพร โพธารินทร์และณลินี ทองประเสริฐ. (2560). กลยุทธ์การตลาดบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ บ้านปลาค้าว หมู่ที่ 10 ตำบลปลาค้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 12 (1), 139-150
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ : ธนาเพลส.
- อภิวันท์ จัน ตะนึ. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรวิ ประสงค์สิน. (2562). การจัดกิจกรรมนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวโฮมสเตย์ของชุมชนบ้านบางบัว อำเภอกะชัง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, การจัดการกีฬาและนันทนาการ, ศิลปศาสตร มหาวิทยาลัการกีฬาแห่งชาติ.
- Cochran, W.G., (1953). *Sampling Techniques*. New York: Johe Wiley & Sons. Inc.
- Etzel, M.J. (2014). *Marketing*. (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin
- Lovelock, C.H. (1996). *Principles of Service Marketing and Management*. (2nd ed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1990). *Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expection*s. New York: Free Press.