

50928014: สาขาวิชา: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม.

(การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ/ ที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์/ ฝึกอบรม/ สัมมนา/ สมุทรสงคราม

จกมล บุญพิทักษ์: คุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา (SERVICES QUALITY OF HOME STAY ACCOMMODATION IN SAMUT SONGKHARM PROVINCE FOR THE TOURIST OF TRAINING AND SEMINAR) ที่ปริกษา งานนิพนธ์: วุฒิชาดิ สุนทรสมัย, DBA. จำนวน 119 หน้า. ปี พ.ศ. 2552.

การศึกษาคูณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาฝึกอบรมและสัมมนาพักแรมแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 224 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย สถิติค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA; F-test) และ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 30.41 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน สถานประกอบการมีพนักงานในองค์กร มากกว่า 100 คน ตั้งอยู่ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์แห่งนี้ภายหลัง 1 ปี พฤติกรรมในการเดินทางและการพักแรม พบว่า มีการเดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยปีละมากกว่า 2 ครั้ง มีการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการฝึกอบรมและสัมมนา 1-2 ครั้ง มีการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนาในจังหวัดสมุทรสงครามเป็นครั้งแรก และมีจำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม 20-50 คน ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อนและเพื่อการฝึกอบรมและสัมมนาเป็นครั้งแรก มีการเลือกทำเลที่ตั้งโฮมสเตย์ที่มีลักษณะติดริมน้ำหรือลำคลอง มีการพักค้างคืน 1 คืน ส่วนใหญ่มาพักเป็นครั้งแรก โดยเหตุผลที่เลือกพักแบบโฮมสเตย์ในครั้งนี้ เพราะคณะหรือบริษัททัวร์เลือกหรือจัดหาให้ และเสียค่าใช้จ่ายระหว่าง 501-1,000 บาท ต่อคนต่อคืน นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา มีการประเมินคุณภาพการบริการที่ที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทขององค์กรหรือธุรกิจ จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการที่ที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเมินคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

50928014: MAJOR: SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES MANAGEMENT;  
M.M. (SME MANAGEMENT)

KEYWORDS: SERVICES QUALITY/ HOME STAY/ TRAINING/ SEMINAR/  
SAMUT SONGKHARM/

CHONGKOL BOONPITAK: SERVICES QUALITY OF HOME STAY  
ACCOMMODATION IN SAMUT SONGKHARM PROVINCE FOR THE TOURIST OF TRAINING  
AND SEMINAR. ADVISOR: VUTTICHAT SOONTHONSAMAI, DBA, 119 P, 2009.

A study of services quality of home stay accommodation in Samut Songkharm province on the tourist of training and seminar aimed to compare the services quality divided by personal and organization factors. To enquire 224 samples, the questionnaires were given to tourists who attended the training or seminar. The data were analyzed by statistics of frequency, percentage, average, and standard deviation with t-test, One-way ANOVA (F-test) and LSD at significant of .05 for hypothesized test.

The result of the study found that most of the tourists who attended the training or seminar were females with the average of 30.41 years of age, the highest education were bachelor degree, and they were employees of private companies located in Bangkok with more than 100 staffs. Their average incomes were 10,001 to 15,000 Baht per month and they intend to come back to this home stay within a year. From the result of the study, it can be indicated that the participants travel more than 2 times per year with 1-2 times for training or seminar purposes. Nevertheless, this was the first time for them for the training and seminar in Samut Sakorn and there were twenty to fifty participants for this event. Most of them used to stay at home stay for relaxation but it was the first time for seminar. The location of home stay that is close to the river with one night staying over was chosen because the company or the tour agent had made an arrangement and for most of them this was their first time. The cost for the accommodation was 501 to 1,000 Baht per person for a night. The participants have evaluated the level of overall services quality with high score. Moreover, regarding room appearances and the auditorium the average score was the highest.

In conclusion, the factor on educational backgrounds, careers, types of company business and number of employees make significant difference on opinion of services quality. However, the factor on sex and income make no differences on the evaluation.