

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการบริการของที่พักรแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา

จกกล บุญพิทักษ์

- 6 ต.ค. 2552

256875

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

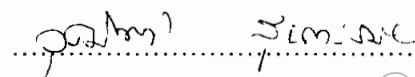
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2552


ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ จงกล บุญพิทักษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชชาติ สุนทรสมย์)

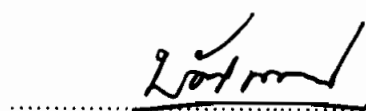
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชชาติ สุนทรสมย์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วรณีย์ เดียววิเศษ)

.....กรรมการ
(ดร. สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์ นนทศักดิ์)

วันที่ 10 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชชาติ สุนทรสมชัย ประธานกรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่เป็นอย่างดี ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ประกอบการ โสมสเคย์จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม และนักท่องเที่ยวกุ๊กกุกที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ซึ่งข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ ออม วัฒนา ผู้เป็นที่เคารพอย่างยิ่ง ที่ให้ความรัก ความอบอุ่น คุณดำรงค์ คุณสมิตา คุณณัฐชนน และคุณชนันธร บุญพิทักษ์ ที่ช่วยเหลือเป็นกำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้เข้มแข็งในการศึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน ขอขอบคุณบุคลากร เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการทำงานนิพนธ์ และขอขอบคุณรุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อน ๆ ที่ได้แบ่งปันความรู้ กำลังใจ ซึ่งกันและกัน รวมถึงทุกท่านที่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจ ในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของ บิดา มารดา รวมถึง ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน

จกมล บุญพิทักษ์

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 ค่อดคนต่อคืน นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบ โฮมสเตย์

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทขององค์กรหรือธุรกิจ จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม 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.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	10
ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยว.....	13
คุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์.....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
รูปแบบการวิจัย.....	48
ประชากร.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	95
อภิปรายผลการวิจัย.....	98
ข้อเสนอแนะ.....	102
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป.....	103
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก.....	107
ภาคผนวก ก.....	108
ภาคผนวก ข.....	115
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวน และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
4-2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	55
4-3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์แห่งนี้อีก.....	56
4-4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยปีละกี่ครั้ง.....	56
4-5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการฝึกอบรมและสัมมนา.....	57
4-6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนาจังหวัดสมุทรสงคราม.....	57
4-7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมอบรม.....	58
4-8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อน.....	58
4-9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์เพื่อการฝึกอบรมและสัมมนาค่าเฉลี่ย.....	59
4-10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทำเลที่ตั้ง โฮมสเตย์ที่ชอบมีลักษณะแบบใด.....	59
4-11 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการพักค้างคืน.....	60
4-12 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านเคยมาพัก โฮมสเตย์นี้มาก่อนหรือไม่.....	60
4-13 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกพักแรมแบบ โฮมสเตย์ในครั้งนี้เพราะ.....	61
4-14 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาที่พัก.....	62
4-15 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการใช้บริการเมื่อเข้ารับบริการจาก โฮมสเตย์.....	62
4-16 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมใดบ้างที่ใช้หรือมีส่วนร่วมและต้องการให้สถานที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์บริการ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ในภาพรวมและรายด้าน.....	65
4-18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์.....	66
4-19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ.....	67
4-20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	68
4-21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	69
4-22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ.....	70
4-23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ด้านผู้ให้บริการ.....	71
4-24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม.....	72
4-25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์ จำแนกตามเพศ.....	73
4-26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักโฮมสเตย์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
4-27 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม ของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	78
4-28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามอาชีพ.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-29 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม ของนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนาจำแนกตามอาชีพ.....	82
4-30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามประเภทขององค์กร/ธุรกิจ..	83
4-31 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวม ของนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา จำแนกตามประเภทขององค์กร/ธุรกิจ.....	85
4-32 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	86
4-33 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมของนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา จำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	88
4-34 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	90
4-35 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการ ของนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนาจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	93

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2-2 ความเกี่ยวพันเชื่อมโยงของพฤติกรรมผู้บริโภค การตลาด และจิตวิทยาการบริการ...	16
2-3 การเสริมสร้างคุณภาพการบริการ.....	22

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้า ความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก และเป็นที่ยืนยันว่าความสำคัญของการท่องเที่ยวจะมีมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต เนื่องจากนโยบายในภาครัฐทุกยุคทุกสมัยล้วนมีนโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การท่องเที่ยวกลายเป็นแหล่งที่มาของรายได้ของประเทศที่มีสำคัญที่สุด สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้นต้องอาศัยเทคนิควิชาการเฉพาะทางด้าน การวางแผน การจัดการ และการตลาด รวมกันเรียกว่า “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” แต่สืบเนื่องจากสถานะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานะเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงมีการร่วมส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยว 2 กลุ่ม คือกลุ่มนักท่องเที่ยวในประเทศ และกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศ

การส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวในประเทศจะใช้การรณรงค์ “ไทยเที่ยวไทย” ภายใต้ นโยบาย “เที่ยวไทยครั้งไหน เศรษฐกิจไทยก็คึกคัก” เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวในประเทศนั้น มีการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว และดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การสนับสนุนให้มีการจัดการฝึกอบรมและสัมมนาของหน่วยงานต่าง ๆ ให้กระจายทั่วประเทศ รวมทั้งลดหย่อนค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้มีการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

สำหรับการส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศนั้น เน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อแก้ไข ภาพลักษณ์และกระตุ้นการท่องเที่ยวในระดับปี 2552 ซึ่งเป็นการส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวจาก ต่างประเทศ โดยการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความเชื่อมั่น ด้านการท่องเที่ยวและความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวสู่ประเทศไทย เช่น โครงการ MET-Media Educational Trip (Amazing Thailand Amazing Value & Bring Back Smile to Thailand) นำสื่อมวลชนที่สำคัญด้านการท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ให้เดินทางไปทัศนศึกษาเพื่อสำรวจ สถานการณ์ที่แท้จริงในประเทศไทย และเพื่อนำมาเสนอข้อมูลข่าวสารทางบวกให้กับประเทศไทย ซึ่งดำเนินการระหว่างวันที่ 10-20 มีนาคม 2552 เส้นทางกรุงเทพมหานคร-หัวหิน-สมุทรสงคราม- เชียงใหม่และเชียงราย (ชาญชัย ดวงจิตต์, 2552)

จากโครงการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมของประเทศไทยนั้น จังหวัดสมุทรสงครามนั้นถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่กลยุทธ์ที่สำคัญ เนื่องจากความเหมาะสมของพื้นที่รวมทั้งทรัพยากรทางด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีอยู่พร้อม

จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นจังหวัดเล็ก ๆ ตั้งอยู่บริเวณปากอ่าวไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 65 กิโลเมตร การเดินทางใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ภายในจังหวัดมีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่าน ซึ่งเชื่อมต่อมาจากจังหวัดราชบุรีและมาออกทะเลที่อ่าวไทย เป็นแม่น้ำสายหลัก มีคลองเป็นเครือข่ายเชื่อมโยงทั่วถึงกันทำให้สามารถใช้เส้นทางคมนาคมทางน้ำติดต่อถึงกันได้ทั่วทั้งจังหวัด ลักษณะ ภูมิประเทศในจังหวัดส่วนใหญ่เป็นสวนผลไม้ มีธรรมชาติสงบร่มรื่น และเนื่องจากเป็นจังหวัดที่แม่น้ำแม่กลองไหลลงสู่ทะเลในอ่าวไทย เมื่อน้ำทะเลหนุนทำให้น้ำเค็มไหลผ่านขึ้นไป ทางตอนบน และไหลปนกับน้ำจืดจากแม่น้ำแม่กลอง ทำให้เกิดระบบนิเวศสามน้ำ คือมีทั้งน้ำจืด น้ำกร่อย น้ำเค็ม อยู่ในจังหวัดเดียวกันอย่างสมดุล และเป็นแหล่งสุดท้ายของประเทศที่ยังสามารถคงระบบนิเวศดังกล่าวไว้ได้ นอกจากนี้ ยังมีลำคลองหลายสายที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายทำให้สามารถติดต่อคมนาคมกันได้อย่างทั่วถึงทั้งจังหวัด อีกทั้งลำน้ำยังมีความใสสะอาด จึงอาจกล่าวได้ว่าจังหวัดสมุทรสงครามเป็นเวนิซแหล่งสุดท้ายของประเทศไทย

จากสภาพภูมิประเทศดังกล่าว ชาวจังหวัดสมุทรสงครามส่วนใหญ่ จึงมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ผูกพันกับสายน้ำ และยังคงใช้ชีวิตกลมกลืนอยู่กับธรรมชาติ ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของโลกาภิวัตน์ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นเสน่ห์ที่สร้างแตกต่างจากจังหวัดอื่น ๆ ในบริเวณใกล้เคียงกับกรุงเทพฯ ทำให้มีผู้ให้ความสนใจเข้ามาท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อศึกษาวัฒนธรรมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และการท่องเที่ยวทางน้ำ โดยเริ่มจากการที่ชาวบ้านซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสวนจัดบ้านพักของตนให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาพักในลักษณะ โฮมสเตย์ ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่แตกต่างไปจากการท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น ๆ และเริ่มมีชื่อเสียงมากขึ้น เนื่องจากการเดินทางไป-กลับสะดวก ชาวจังหวัดสมุทรสงครามส่วนหนึ่งจึงได้เปลี่ยนวิถีชีวิตจากการเป็นเกษตรกรอย่างเดียว มาเป็นผู้ประกอบการด้านที่พักแบบโฮมสเตย์ ไปด้วย โดยใช้ทรัพยากรสวนผลไม้ที่ตนมีอยู่และธรรมชาติแบบสวนที่บริสุทธิ์มาเป็นจุดขายในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีการเรียนรู้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาปรับปรุงกิจการ และนอกจากนี้ ได้มีการรวมตัวในเชิงกิจกรรมที่ต่อเนื่องกันในพื้นที่เพื่อบริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกในการท่องเที่ยวแบบครบวงจร เช่น การเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวทางน้ำ ของที่ระลึก และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ในพื้นที่ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการรวมตัวกัน โดยมีหอการค้าจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชน ที่เห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการร่วมมือกันในการประกอบกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มาเป็นแกนหลักในการดำเนินกิจกรรม โดยลักษณะของกิจกรรมมีการประชุมพบปะและ

แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งเป็นจุดเด่นของคลัสเตอร์นี้

ในด้านโอกาสของการเติบโตการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจังหวัดสมุทรสงคราม มีแนวโน้มการเจริญเติบโตสูงมาก เนื่องจากมีจุดเด่นในด้านระยะเวลาการเดินทางไม่นาน มีกิจกรรมที่หลากหลายครบถ้วน รวมตัวอยู่ในพื้นที่ เช่น ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว สถานที่ในการฝึกอบรมสัมมนา ร้านอาหารทะเลที่มีชื่อเสียงผลไม้จากสวนเกษตรปลอดสารพิษ ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านที่เป็นของฝาก ผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารทะเล และสินค้าพื้นบ้าน นอกจากนี้ ยังได้รับงบประมาณสนับสนุนจากจังหวัดเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดยังได้กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดจำนวนพื้นที่ที่ได้รับการฟื้นฟูระบบนิเวศไว้ถึงร้อยละ 100 จึงเป็นแนวโน้มที่แสดงให้เห็นถึงโอกาสที่จะสามารถเติบโตได้อีกมาก แต่อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่น่าเป็นห่วงว่าหากไม่ควบคุมทิศทางการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ถูกทิศทาง สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติอาจถูกรุกรานด้วยการเติบโตที่ผิดทิศทางและขาดความยั่งยืน จึงจำเป็นที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายในพื้นที่จะต้องมีการรวมกลุ่มเพื่อร่วมกันกำหนดทิศทางให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันที่เป็นไปอย่างถูกวิธี

โครงสร้างทางธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จังหวัดสมุทรสงคราม มีองค์ประกอบของวิสาหกิจตามห่วงโซ่อุปทานครบถ้วนอยู่ในพื้นที่ ทั้งในระดับระดับต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ในระดับต้นน้ำ ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจผู้ประกอบการด้านที่พักคือโฮมสเตย์ ระดับกลางน้ำ ได้แก่กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยวตามลำน้ำ การเที่ยวสวนเกษตร การท่องเที่ยวชมหิ้งห้อย ตลาดน้ำยามเย็น แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ในท้องถิ่น เช่น บ้านคนตรีไทย การสาธิตผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ระดับปลายน้ำ ได้แก่ วิสาหกิจชุมชน เช่น สินค้าที่ระลึก ผลิตภัณฑ์ OTOP ผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน สินค้าเกษตรปลอดสารพิษ เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาหาคำตอบว่า คุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาเป็นอย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางสำหรับผู้สนใจหรือผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงครามในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถสนองตอบต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวประเภท ฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ ของนักท่องเที่ยว ประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยองค์กร และพฤติกรรมการท่องเที่ยว

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงครามที่มีเพศต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัด สมุทรสงครามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัด สมุทรสงครามที่มีอาชีพต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัด สมุทรสงครามที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของที่พักแรม แบบ โฮมสเตย์ แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัด สมุทรสงครามที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ แตกต่างกัน
6. นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัด สมุทรสงครามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา
2. นำผลการศึกษาวิจัยไปเผยแพร่ให้ชุมชนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อวางแผนในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
4. นำผลการศึกษาวิจัยเผยแพร่และช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนารากฐานและคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งขอบเขตการวิจัยประกอบด้วย

1. ประชากรที่สนใจศึกษาในการวิจัยนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามอย่างน้อย 1 คืน โดยเดินทางท่องเที่ยวในช่วง เวลาตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม ถึง วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2552
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาผิ่กอบรมและสัมมนาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม เนื่องจากขาดกรอบประชากรที่ชัดเจนในการเลือกตัวอย่าง ดังข้างต้น จึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามปัจจัยด้านเวลา และทรัพยากรในการทำวิจัยนำมาใช้ประกอบ การตัดสินใจเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยระบุนขนาดของตัวอย่างที่ครอบคลุมกลุ่มนักท่องเที่ยวผิ่กอบรมและสัมมนาที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 224 คน
3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งวันธรรมดาและวันหยุด ในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม ถึง วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2552 รวมระยะเวลา 1 เดือน
4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 4.1 ตัวแปรต้น คือ

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กร ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. ประเภทขององค์กร
6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
7. ที่ตั้งของสถานประกอบการ
8. จำนวนพนักงาน

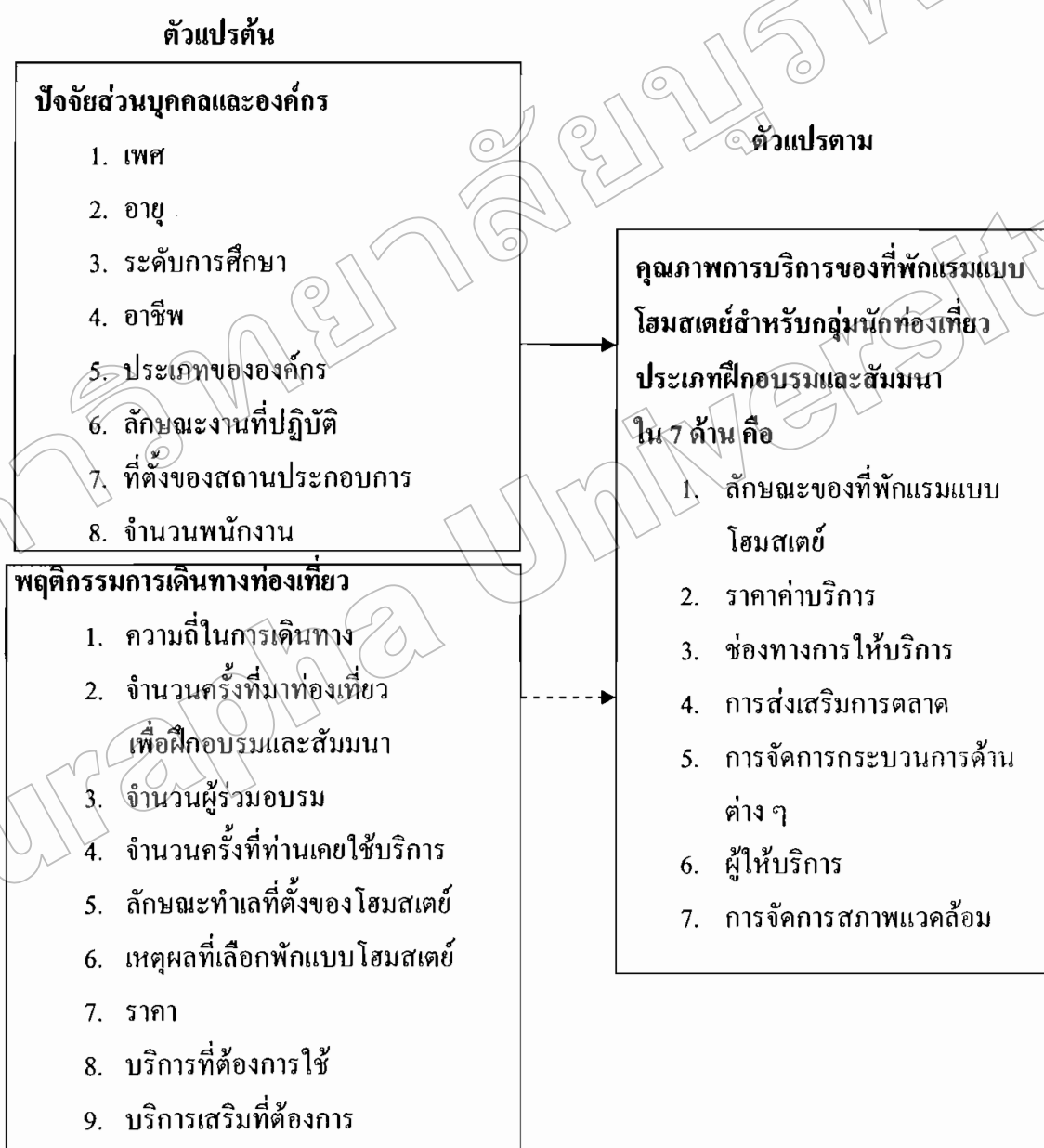
4.1.2 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

1. ความถี่ในการเดินทาง
2. จำนวนครั้งที่ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนา
3. จำนวนผู้ร่วมอบรม
4. จำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการ
5. ลักษณะทำเลที่ตั้งของโฮมสเตย์
6. เหตุผลที่เลือกพักแรมแบบโฮมสเตย์
7. ราคา
8. บริการที่ต้องการใช้
9. บริการเสริมที่ต้องการ

4.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ใน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการกำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตามภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการกำหนดตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับแนวคิดหลักในด้านคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ซึ่งขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวและปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นตัวแปรต้น



ภาพที่ 1 – 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปเยือนจังหวัดสมุทรสงครามด้วยวัตถุประสงค์เพื่อฝึกอบรมหรือสัมมนา โดยต้องพำนักที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ ใช้จ่ายส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ใช้จ่ายองค์กร หมายถึง ประเภทขององค์กร ประเภทของงานที่ปฏิบัติ ที่ตั้งของสถานประกอบการ จำนวนพนักงาน

โฮมสเตย์ หมายถึง สถานที่พักรวมที่นักท่องเที่ยวพักร่วมกับเจ้าของบ้าน เป็นการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมกิจกรรมประจำวันกับเจ้าของบ้าน และใกล้ชิดกับธรรมชาติ

การประกอบธุรกิจที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ หมายถึง การดำเนินการจัดการธุรกิจที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ที่ได้ผลการตอบแทนจากการจัดหาสถานที่พักและอำนวยความสะดวกในการที่นักท่องเที่ยวและอื่น ๆ ให้นักท่องเที่ยว

คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกรักของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ที่มีต่อการบริการ 7 ด้าน คือลักษณะของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ ราคาค่าบริการ ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด การจัดการกระบวนการด้านต่าง ๆ ผู้ให้บริการ การจัดการสภาพแวดล้อม

ลักษณะของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ หมายถึง ที่พักที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว โดยสามารถกระตุ้นความต้องการให้นักท่องเที่ยวโดยนำเสนอคุณภาพการบริการที่ดี เป็นต้น

ราคาค่าบริการ หมายถึง ราคาค่าบริการต่าง ๆ ที่กำหนดภายในที่พักแบบโฮมสเตย์ที่นำเสนออย่างยุติธรรมให้นักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการดึงดูดใจ เมื่อนักท่องเที่ยวเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่จะได้รับจากที่พักแบบโฮมสเตย์

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการจองที่พัก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สิ่งอำนวยความสะดวกในการจองที่พัก ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับคุณภาพการบริการของที่พักแบบโฮมสเตย์

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การลดราคา สมนาคุณ หรือแจกของแถมก็ล้วนเป็นสิ่งกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวต้องการใช้บริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์

การจัดการกระบวนการด้านต่าง ๆ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่ดีสำหรับการท่องเที่ยวที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ที่ต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องของการจัดการด้านอาหาร ด้านที่พักและด้านความปลอดภัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ประกอบการหรือเจ้าของต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการท่องเที่ยวที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ต้องสร้างอุปนิสัยรักงานบริการ มีกิจกรรมขายที่นอบน้อม เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อนำเสนอให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

การจัดการสภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดการสภาพแวดล้อมของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ ต้องสร้างบรรยากาศของการท่องเที่ยวให้เป็นเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ให้เป็นรูปธรรมที่นักท่องเที่ยวสามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งสถานที่พัก ให้มีเอกลักษณ์และสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนนั้น ๆ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็ควรมีเอกลักษณ์ มีการแสดงที่สื่อถึงประเพณีของท้องถิ่น หรือการจัดกิจกรรมที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว หมายถึง ลักษณะรูปแบบ วิธีการ กระบวนการ ตลอดจนการเลือกบริการของนักท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วย ความถี่ในการเดินทาง จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนและสัมมนา จำนวนผู้ร่วมอบรม จำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการ ลักษณะทำเลที่ตั้งของ โฮมสเตย์ เหตุผลที่เลือกพักแบบ โฮมสเตย์ ราคา บริการที่ต้องการใช้ บริการเสริมที่ต้องการ แหล่งข่าวสารที่รู้จักที่พักรวมแบบโฮมสเตย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ผู้วิจัยได้ประมวลเนื้อหาจากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยว
3. คุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมและสัมมนา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์สามารถประเมินคุณภาพการบริการที่ได้จากการใช้บริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังหรือความต้องการ ถ้าผลลัพธ์ในการใช้บริการตรงกับที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวก็จะได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้ความต้องการ มีรากฐานมาจากจิตใจและความรู้สึกของแต่ละคน เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความต้องการจะพยายามหาหนทางที่จะตอบสนองความต้องการของคนซึ่ง Maslow (1968, อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัช และเกสริน อิมเล็ก, 2550, หน้า 18) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและการยอมรับ
4. ความต้องการการยกย่องนับถือ
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ซึ่งมนุษย์มีความต้องการ 5 ระดับนี้เป็นลำดับขั้น ไปจากขั้นแรกขึ้นไปตามลำดับ สำหรับเรื่องความคาดหวังหรือความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จะมีความคาดหวังหรือความต้องการต่อบริการแต่ละประเภทแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จึงจำเป็นต้องเข้าใจในความคาดหวังหรือความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบริการของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์

ความสำคัญของความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

การให้บริการที่ดีมีคุณภาพหรือไม่ในความรู้สึกของนักท่องเที่ยวนั้นจะสามารถประเมินได้จากการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง (Perceived Service) กับการบริการที่นักท่องเที่ยวได้คาดหวังไว้ (Expected Service) ซึ่งความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือแม้แต่พันธะสัญญาขององค์กร (กฤษทลี รื่นรัมย์ และคณะ, 2547) ซึ่งความคาดหวังอาจเกิดจากการเคยไปใช้บริการจากสถานที่พักแรมการท่องเที่ยวหนึ่งมาก่อนแล้ว หรืออาจเคยไปใช้บริการของกลุ่มแข่งขัน หรือไม่เคยใช้บริการแบบอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ด้านนักท่องเที่ยวไม่มีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อนเลยนักท่องเที่ยวก็จะคาดหวังจากปัจจัยอื่น ๆ เช่น การโฆษณาของผู้ให้บริการ อาทิ สายการบินแห่งหนึ่งโฆษณาว่า “รักคุณเท่าฟ้า” นักท่องเที่ยวก็จะจดจำโฆษณาและสร้างเป็นความคาดหวังขึ้นมา ในจิตใจ หรือไม่ความคาดหวังอาจเกิดจากการอ่านจากข่าวหรือบทความในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแม้กระทั่งคำบอกกล่าวแบบปากต่อปาก

การท่องเที่ยวที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จะเกิดความยั่งยืนและประสบความสำเร็จได้ต้องให้ข้อมูลและสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังจะเกิดขึ้นและจะเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการในแต่ละภาคธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ โรงแรมระดับห้าดาว อาจมีแตกต่างจากความคาดหวังจากการใช้บริการใน โรงแรมระดับหนึ่งหรือสองดาว ซึ่งความคาดหวังหรือความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อธุรกิจบริการจะมีความแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของแต่ละธุรกิจและประสบการณ์ในอดีตของนักท่องเที่ยว เช่น ในประเทศไทยโดยปกติ นักท่องเที่ยวจะมีความคาดหวังต่อบริการของภาครัฐน้อยกว่าบริการของภาคเอกชน ไม่เพียงเท่านั้น ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น ที่ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มประชากรมีความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่งเรียกว่าปัจจัยที่มีผลต่อการคาดหวังของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

การจัดการการท่องเที่ยวมุ่งเน้นการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งอิทธิพลที่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการหรือการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อบริการมี 5 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละราย (Personal Needs) แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัวมีพฤติกรรมและอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้นักท่องเที่ยวแต่ละรายอาจมีความต้องการพื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความต้องการพื้นฐานอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ได้แก่

2.1 ประสบการณ์ในอดีตของนักท่องเที่ยวที่เคยมาใช้บริการ คือ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ที่เคยใช้บริการมาแล้ว ถ้ายังมาอยู่ปัจจุบันและอนาคต กล่าวคือแต่ก่อนนักท่องเที่ยวเคยได้รับบริการอย่างไร ปัจจุบันและในอนาคตก็คาดหวังว่าจะต้องได้รับบริการอย่างนั้น

2.2 ประสบการณ์จากการใช้บริการของคู่แข่ง คือ ลูกค้าบางรายอาจเคยใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดมาก่อน นักท่องเที่ยวก็จะนำระดับการให้บริการนั้นมาตั้งเป็นความคาดหวังต่อผู้ให้บริการรายใหม่ที่กำลังจะไปใช้บริการ ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวกำลังจะไปใช้บริการที่พักรีสแบบ โฮมสเตย์ ก. แต่ก่อนหน้าเคยไปใช้บริการที่พักรีสแบบ โฮมสเตย์ ข. มาก่อน นักท่องเที่ยวจะนำประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการจากที่พักรีสแบบ โฮมสเตย์ ข. มาสร้างเป็นความคาดหวังต่อการให้บริการของที่พักรีสแบบ โฮมสเตย์ ก.

3. การสื่อสารถึงนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) ได้แก่

3.1 การสื่อสารทางการตลาดสู่นักท่องเที่ยว การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย รวมถึงการสื่อสารทางการตลาดรูปแบบอื่น ๆ ที่ไปถึงตัวนักท่องเที่ยวได้แสดงบทบาทสำคัญในการสร้างความคาดหวังขึ้นในใจของนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น โปสเตอร์และแผ่นพับของสถานที่พักรีส ที่ได้ประชาสัมพันธ์ว่าเป็นสถานที่พักรีสระดับห้าดาวที่ให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร โดยนักท่องเที่ยวที่รับข้อมูลเหล่านี้เป็นตัวกำหนดความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ

3.2 การสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร แบ่งออกเป็น

3.2.1 อัตราค่าบริการ ปัจจัยนี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวในการกำหนดระดับความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวย่อมต้องมีความคาดหวังสูงสำหรับบริการที่มีอัตราค่าบริการที่สูง และมีความคาดหวังต่ำต่อบริการที่มีอัตราค่าบริการที่ต่ำ

3.2.2 การตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้บริการ ปัจจัยเหล่านี้ก็มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) กล่าวคือ สถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

ตัวอย่างเช่น ร้านอาหารในช่วงเวลาเที่ยงวันจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ตระหนักดีว่า เป็นเรื่องธรรมดาถ้าหากมาใช้บริการในช่วงเวลานี้ที่คนใช้บริการจะแน่น อาจไม่มีที่นั่ง พนักงานอาจเก็บ โต๊ะไม้ทัน อาหารที่สั่งจะออกช้า แต่ลูกค้าจะไม่ค่อยถือสาเพราะลูกค้าส่วนใหญ่จะเข้าใจใน "สภาวะการณ์" ซึ่งจะเห็นได้ว่า สภาวะการณ์ตามตัวอย่างได้ส่งผลให้ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการไม่เหมือนเช่นปกติแต่ลดต่ำลง

การบอกแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) นักท่องเที่ยวมีการสื่อสารถึงกันเองเกี่ยวกับบริการทั้งในทางที่ดีและในทางที่ไม่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคาดหวัง แม้ว่าผู้ที่ได้รับการบอกต่อจะไม่เคยใช้บริการมาก่อนก็ตาม ซึ่งคำแนะนำของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนบ้าน มีผลอย่างยิ่งต่อความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อบริการ เช่น สถานที่พัก แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวเกิดจากธุรกิจบริการสามารถให้บริการได้ตรงตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังที่ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2545) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการที่ดีขององค์ประกอบบริการ 3 ส่วน ได้แก่ พนักงาน (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสิ่งต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยว (Physical Evidence) ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเปรียบเทียบระหว่าง "บริการที่ได้รับจริง" หรือ "บริการที่รับรู้" กับ "บริการที่คาดหวัง" ถ้า "บริการที่รับรู้" เท่ากับหรือสูงกว่า "บริการที่คาดหวัง" นักท่องเที่ยวก็จะได้รับความพึงพอใจแต่ในทางกลับกัน ถ้า "บริการที่รับรู้" ต่ำกว่า "บริการที่คาดหวัง" นักท่องเที่ยวจะไม่พึงพอใจ

จากที่กล่าวไปข้างต้นจะเห็นได้ว่า การรับรู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคเลือกสรร จัดระเบียบและตีความสิ่งเร้าออกเป็นความหมาย บุคคลหลายคนแม้จะอยู่ในเหตุการณ์เดียวกันและในเวลาเดียวกัน แต่อาจตีความออกเป็นความหมายที่ไม่เหมือนกันได้ แม้นักท่องเที่ยวจะเข้ามาใช้บริการในสถานที่และเวลาเดียวกัน แต่นักท่องเที่ยวก็สามารถตีความการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการออกมาแตกต่างกันได้

โดยทั่วไปความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการที่นักท่องเที่ยวรับรู้ได้ สามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพของการบริการ (Technical Quality of The Outcome) จะเกี่ยวข้องกับผลของการบริการที่ได้รับ เช่น นักท่องเที่ยวใช้บริการห้องพักและได้พักผ่อนนอนหลับในห้องพักอย่างปลอดภัย เป็นต้น

2. คุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional Quality of The Process) จะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น การรับคำสั่งและนำอาหารมาให้บริการอย่างถูกต้องของบุคลากรของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ การพูดจาได้ตอบอย่างสุภาพนุ่มนวลและมีอัธยาศัยเป็นมิตร มีไมตรีจิต

นอกจากนี้โดยปกติการรับรู้ในคุณภาพการบริการมีความยากลำบากในการวัดค่ามากกว่าการรับรู้ใน คุณภาพสินค้า เพราะสินค้าและบริการมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ในการประเมินคุณภาพการบริการของสถานที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ นักท่องเที่ยวจะพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของสถานที่พักรวม เช่น คุณภาพการวัดระดับดาวของสถานที่พักรวม การตกแต่งภายในและภายนอกของสถานที่ มารยาทและความสุภาพของพนักงานต้อนรับ ความเอาใจใส่และความเอื้ออาทรของพนักงานต่าง ๆ ฯลฯ

อย่างไรก็ตามการบริการมีลักษณะพิเศษทำให้เกิดปัญหาการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Problem) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะประการหนึ่งของธุรกิจบริการได้ส่งผลให้มาตรฐานการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับว่าพนักงานคนใดเป็นผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวมารับบริการในเวลาใด จากสาขาไหน ฯลฯ นอกจากนี้การให้บริการในขณะที่มีรับบริการทันทีจะส่งผลให้ผู้ให้บริการแทบจะไม่มีโอกาสได้แก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้เลย ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้การรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ประกอบการต้องพยายามกำหนดและควบคุมมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในคุณภาพการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับเป็นหลัก

การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการสำหรับธุรกิจบริการเป็นเรื่องยาก ถ้าเปรียบเทียบกับการซื้อขายสินค้า ถ้าลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้วไม่เป็นที่พึงพอใจลูกค้าสามารถนำไปเปลี่ยนหรือนำไปคืนได้ แต่ในทางกลับกันบริการประเภทการบริการต่อร่างกายลูกค้า ถ้าบริการในครั้งแรกไม่ดีแล้วก็ยากในการจะกลับไปให้ผู้ให้บริการแก้ไขให้ใหม่

สำหรับการบริการต่อจิตใจไม่ตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความไม่พึงพอใจก็คงยากที่จะแก้ไขให้นักท่องเที่ยวกลับมาพึงพอใจได้ ตัวอย่างเช่น สถานที่พักรวม

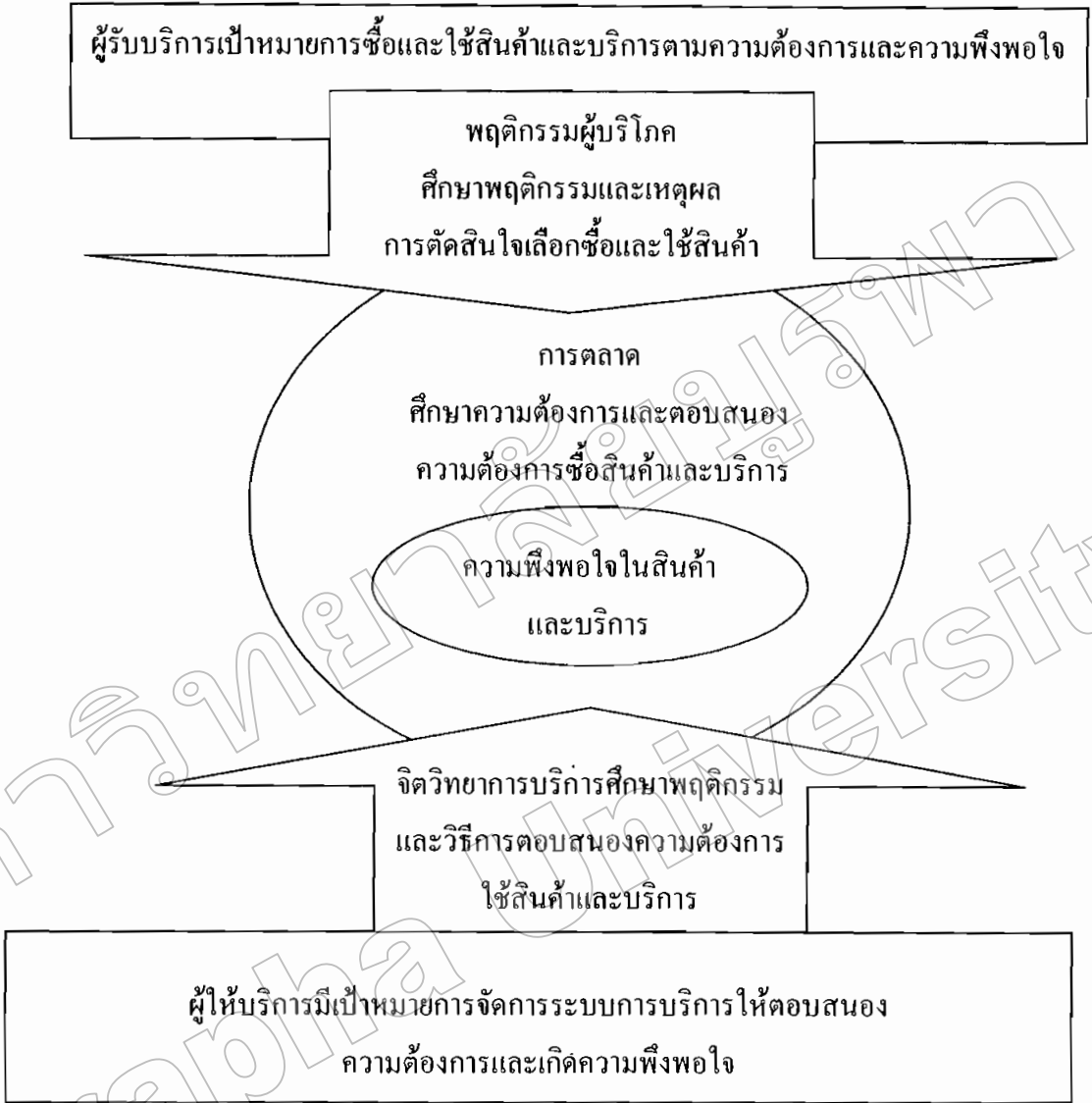
ที่วางแผนจอล่วงหน้า หลังจากมาใช้บริการให้การต้อนรับไม่ดีตามที่คาดหวังไว้ นักท่องเที่ยวคงไม่เรียกเงินคืน แต่คงจะไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีก

การบริการต่อจิตใจนั้นคุณภาพจะประเมินได้จากประสบการณ์ (Experience Qualities) ทั้งนี้คุณภาพที่ประเมินได้จากประสบการณ์ หมายถึงคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นความแตกต่างก็ต่อเมื่อนักท่องเที่ยวได้ซื้อบริการนั้นไปแล้วหรืออยู่ระหว่างการรับบริการนั้น (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547)

ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวนับว่าเอื้อประโยชน์ต่อสังคมอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการจำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบการท่องเที่ยวให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

ดังนั้นการนำแนวคิดและหลักการสำคัญทางจิตวิทยามาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์และทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในระบบการบริการปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เมื่อมุ่งเน้นการบริการเชิงพาณิชย์ยังมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับแนวคิดวิชาการทางพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) และการตลาด (Marketing) กล่าวคือ พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคล (ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว) ในกระบวนการตัดสินใจให้ได้มาและใช้สินค้าหรือบริการจากองค์การธุรกิจ โดยมุ่งพยายามให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น และสนองให้ผู้บริโภคได้รับคุณภาพจากการซื้อสินค้าหรือบริการดังกล่าว จนกระทั่งมีการซื้อที่ต่อเนื่องเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

ในการดำเนินธุรกิจบริการการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต้องให้ความสนใจศึกษาและทำความเข้าใจแนวคิดทั้ง 3 ด้าน คือ พฤติกรรมผู้บริโภค การตลาดและจิตวิทยาการบริการ เนื่องจากมีความเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายของธุรกิจการท่องเที่ยวให้การดึงนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจเป็นประการสำคัญ



ภาพที่ 2-2 ความเกี่ยวพันเชื่อมโยงของพฤติกรรมผู้บริโภค การตลาด และจิตวิทยาการบริการ

การจัดการระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดง

พฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ดังนั้นคุณภาพของการบริการและผู้ให้บริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การมีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับสถานที่พักแรม ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ การวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นกรเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ เช่นเมื่อลูกค้าเข้าไปในร้านเสริมสวยเพื่อทำผม หากเจ้าของร้านปล่อยให้ลูกค้าต้องรออยู่เป็นเวลานานเกินเหตุ เพราะมีช่างและอุปกรณ์น้อยต้องทำผมให้ทีละคนจนเสร็จ จึงจะลงมือทำให้คนต่อไปได้ ย่อมทำให้ลูกค้าเบื่อและไม่อยากมารับบริการอีกต่อไป

ผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีที่มีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวด้วยความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวทุกระดับอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการ ที่สำคัญที่สุดไม่ว่าผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวที่มีฐานะดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวอื่น ย่อมทำให้การรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกัน และอาจไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อน โอนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาตย์ของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการมีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ นอกจากนี้การพิถีพิถันจัดการสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น การเรียกชื่อแขกที่มาพักในโรงแรมได้ถูกต้อง การจัดวางดอกไม้หรือการ์ดอวยพรเล็ก ๆ เขียนคำขวัญวางไว้บนหมอน การยื่นของให้แขกด้วยกริยานอบน้อมสุภาพ และการเสิร์ฟน้ำเย็น ๆ หรือบริการผ้าเย็นสำหรับต้อนรับแขกที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิดและด้วยน้ำใจของการบริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดง

ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิบัติกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ในกระบวนการเสนอบริการ โดยทั่วไป องค์ประกอบของระบบการบริการจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ประการ คือลูกค้าหรือผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งแต่ละส่วนต่างมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการและความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยวิธีการให้บริการหรือการปฏิบัติต่อผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวแตกต่างกันไปตามนโยบายการให้บริการหรือวัตถุประสงค์ของบริการแต่ละประเภท เช่น กิจการและโรงแรมชั้นหนึ่งมักเน้นบรรยากาศของสถานที่และบริการด้านความสะดวกสบาย ความหรูหรา คุณภาพและรสชาติของอาหารที่จัดได้ว่าเลิศสรรความพิถีพิถันให้แก่ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว ธุรกิจสายการบินจะบริการอำนวยความสะดวกในการเดินทางสู่จุดหมายปลายทางของผู้โดยสารด้วยความเอาใจใส่ อ่อนหวาน สุภาพและมีน้ำใจ ธุรกิจการขายสินค้าที่ระลึกต่าง ๆ พร้อมทั้งบริการลูกค้าด้วยการอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลสำหรับควรตัดสินใจซื้อ เป็นต้น

คุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องความสำคัญที่มีการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้รับบริการหลังจากการใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทรรศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service Quality is What Customers Perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าดีเป็นที่ถูกใจพอใจจะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใด ๆ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการแบ่งเป็น 7 ลักษณะคือ

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าอะไรที่เรียกว่า คุณภาพจากสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพของการบริการจะมีลักษณะอย่างไร และตรงจุดใดจึงจะเรียกว่าคุณภาพนั้นอยู่ที่ผู้รับบริการจะเป็นผู้กำหนดขึ้น ซึ่งแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละเหตุการณ์

ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้ เช่น คนไข้ที่ต้องรอคอยเข้าพบแพทย์เป็นเวลานานเกินไป จะเกิดความรู้สึกไม่ดีต่อคุณภาพการบริการที่รับเพราะลูกค้าถือว่าความรวดเร็วของการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ในขณะที่นักท่องเที่ยวรอคิวเพื่อเล่นเครื่องเล่นในสวนสนุกเป็นเวลานานกลับรู้สึกธรรมดาเป็นต้น

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เนื่องจากไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี เช่น นักท่องเที่ยวเข้าพำนักที่พักรวมแบบโฮมสเตย์แห่งหนึ่ง เจ้าของที่พักจะต้องจัดการดูแลนักท่องเที่ยวด้วยความประณีตเอาใจใส่อย่างเสมอดีเสมอไปไม่ว่าจะมีแขกมากหรือน้อยก็ตามและคอยสังเกตความต้องการของนักท่องเที่ยวขณะรับบริการ ซึ่งแม้จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มาประจำก็อาจมีความต้องการที่แปรเปลี่ยนไปได้

3. คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงาน แต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการใช้บริการและนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับรู้คำติชมผลงานการให้การสนับสนุนและกำลังใจจากผู้บริหารกิจการบริการ ในการนี้ผู้บริหารการบริการต้องเอาใจใส่บริหารจัดการหรือสั่งการ และปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพของการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่ามีความต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การเลือก

ผู้ปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสมกับลักษณะงาน รวมทั้งการให้ผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการบริการตนเองจะช่วยส่งเสริมคุณภาพของการบริการได้

7. คุณภาพของการบริการ จะเน้นการรักษาความมั่นใจสัญญาของหน่วยงานผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่ต้องการได้แสดงเจตจำนงหรือความมั่นใจสัญญาไว้ หากองค์กรบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการไม่รักษาสัญญาหรือไม่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญ คุณภาพของการบริการก็ไม่อาจจะเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน

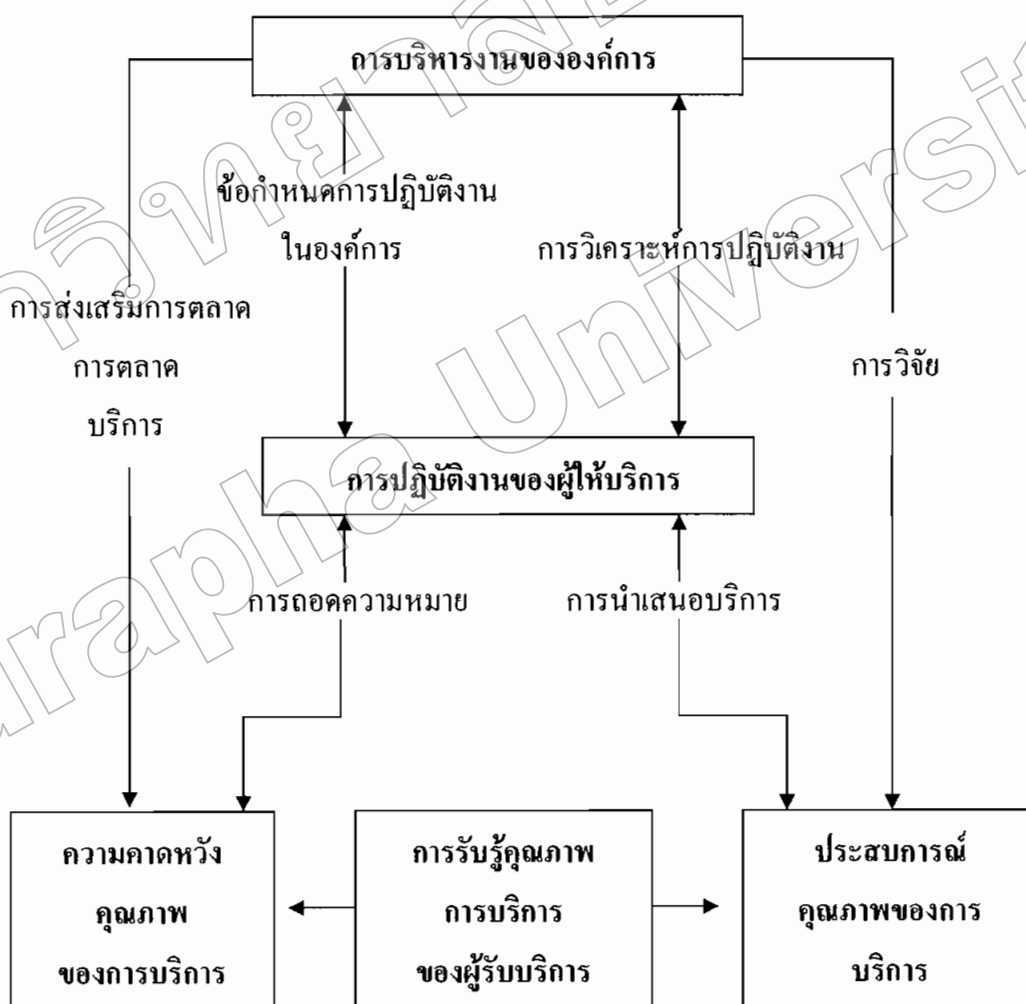
นอกจากนี้ คุณภาพของการบริการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ การแสดงพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพและการนำเสนอบริการที่ได้มาตรฐานของผู้ให้บริการซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้คุณภาพของการบริการ ความเต็มใจและความสามารถในการให้บริการตรงกับคุณลักษณะที่กำหนด ทั้งนี้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้จักสังเกตและวิเคราะห์ความต้องการ รวมทั้งความปรารถนาของผู้บริการหรือนักท่องเที่ยวไปพร้อม ๆ กับการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับลักษณะงานและมีจิตสำนึกของการให้บริการที่แท้จริง รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะการบริการและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวมักจะขึ้นอยู่กับความรู้คุณภาพของบริการและความต้องการส่วนบุคคล โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการตามที่ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ

ดังที่ Fitzsimmons and Fitzsimmons (2004, อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และ เกศริน อิมเล็ก, 2550, หน้า 22) ได้จำแนกเกณฑ์ที่ผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวเห็นว่าสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ 9 ลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้บริการหรือนักท่องเที่ยวแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย
8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ องค์การที่เล็งเห็นในการดำเนินธุรกิจ ให้ประสบความสำเร็จระยะยาวจะตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของ กระบวนการจัดการระบบการบริการ นับตั้งแต่การบริหารการบริการจนถึงการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง แนวทาง การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหารการบริการขององค์การ การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ และการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ ดังภาพที่ 2 - 3 Gronroos (1990, อ้างถึงใน วุฒิชชาติ-สุนทรสมัย และเกศริน อิมเล็ก, 2550, หน้า 23)



ภาพที่ 2 - 3 การเสริมสร้างคุณภาพการบริการ

จากภาพที่ 2-3 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ จะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการที่ดีได้ ดังนี้

การบริหารการบริการของธุรกิจบริการให้มีคุณภาพจะต้องดำเนินการ โดยการวิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่ามีความเหมาะสมนำมากำหนดเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ ซึ่ง Millet (1954, อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกสริน อิ่มเล็ก, 2550, หน้า 29) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยศึกษาจาก

การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ Fitzgerald & Durant (1980, อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกสริน อิ่มเล็ก, 2550, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผล

การปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพการบริการ

Reid & Gandlach (1984, อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกสริน อิ่มเล็ก, 2550, หน้า 30) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

256875

๑
๗๑๕.๙๓๖๓
๐๑๑๑

ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกต กิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยต่อไปนี้จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว

1. ด้านพนักงานและการต้อนรับ มีดังนี้

1.1 มีความรู้และรอบรู้ในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหาร โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะงานในหน้าที่ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ก้าวหน้าต่อไป ต้องรู้จัก นำความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2 มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจตนเอง และมีความคล่องตัว แสดงถึงความกระตือรือร้น สุขภาพ จริ่งใจ คุณเป็นธรรมชาติ การแต่งกายเรียบร้อย สะอาด สวยงาม เหมาะสมกับกาลเทศะ เหล่านี้ล้วนทำให้บุคลิกของผู้ให้บริการน่าชวนมอง น่านิยมนับถือนำเข้าใกล้และน่าประทับใจ ต่อนักท่องเที่ยว

1.3 ร่างกายแข็งแรง ทำทางคล่องแคล่ว สุขภาพอนามัยเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ มีโรคภัยมาเบียดเบียนอยู่เสมอ ย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงานและการพัฒนาตนเอง ฉะนั้นการระวังรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ จะมีผลทำให้จิตใจ สมอง ปัญญา สุขภาพจิตดีเป็นปกติ การทำงานติดต่อกับผู้อื่นย่อมเป็นไปอย่างราบรื่น

1.4 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบให้บริการผู้อื่น ยึดถือว่าบุคคลอื่น หรือผู้นำนามาคิดต่อถูกเสมอ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและอย่างตั้งใจ

1.5 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต มีใจเมตตากรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อเห็นผู้อื่นมีปัญหาทุกข์ร้อน สามารถรับฟังปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจอย่างจริงจัง

1.6 เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การพบปะผู้ให้บริการกับลูกค้าติดต่อ ย่อมมี โอกาสหรือแนวโน้มที่จะปะทะคารมกับได้ มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ จะช่วยหลีกเลี่ยงมิให้โอกาสแบบนั้นเกิดขึ้นได้ ประการสำคัญควรมีปฏิภาณไหวพริบจะเสริมบุคลิกภาพ ความอะลุ่มอล่วย และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสถานที่ประกอบการ ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการที่ดี (สุวรรณ ใบเจริญ, 2540)

2.1 ท่าเลที่ตั้งเดินทางสะดวก ไม่แออัดในการเดินทาง

2.2 สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

2.3 การจัดป้ายบอกหน่วยงานที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการในขณะรอรับบริการ

2.4 สถานที่จอดรถสะดวกไม่คับแคบจนเกินไป

3. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ลูกค้าจะรู้สึกประทับใจเมื่อ

3.1 มีพนักงานที่คอยให้ความสะดวกกับลูกค้าเพียงพอ

3.2 มีความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานให้บริการกับลูกค้า

3.3 การให้คำแนะนำและชี้แจงผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ

3.4 การให้ความช่วยเหลือเมื่อรับบริการไม่เข้าใจในบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ

4.1 ความทันสมัยต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและประโยชน์ของข้อมูลที่รับ

บริการจะได้รับ

4.2 การให้คำแนะนำตอบปัญหาที่ถูกต้องชัดเจน

4.3 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวรวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ไม่คลุมเครือเข้าใจต่อการฟัง

5. ด้านระยะเวลาดำเนินการ การบริการที่มีการดำเนินการที่ดี ได้แก่

5.1 ความรวดเร็วของการให้บริการในแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวจะมีความรู้สึกที่ง่าย ไม่เสียเวลามาก

5.2 การดำเนินการในด้านบริการต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ผ่านมาทั้งหมด ทางผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดสมมติฐานแนวคิดที่ใช้ในการวัดค่าของคุณภาพการบริการและการออกแบบสอบถามในด้านคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ โดยอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังข้างต้นและที่จะกล่าวดังต่อไปนี้

คุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์

ประเทศไทยมียุทธศาสตร์การสนับสนุนการท่องเที่ยวในเชิงรุกของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขยายตลาดการท่องเที่ยวพักรวมแบบโฮมสเตย์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นแนวทางหลักที่กำหนดภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของแต่ละภูมิภาคให้เด่นชัด ทั้งอาศัยแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่นมาเป็นจุดขายของการท่องเที่ยวที่พักรวมแบบโฮมสเตย์

การดำเนินการ การจัดการการท่องเที่ยว ตลอดจนการส่งเสริมคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ มีขอบเขตวงจำกัดภายในพื้นที่และภูมิภาคที่มีจุดเด่นทางการท่องเที่ยว ดังนั้นสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2546, อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกศริน อิมเล็ก, 2550, หน้า 27) ประกาศใช้กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พัก เพื่อให้ที่พักรวมแบบโฮมสเตย์มีมาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ตัวชี้วัดด้านที่พัก

1.1 โครงสร้างบ้านพักมีความมั่นคง แข็งแรง

1.2 บ้านพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และแสงสว่างส่องเข้าถึง ไม่มีกลิ่นอับ และมีหลังคาที่สามารถกันน้ำฝนได้

1.3 มีที่นอนที่สบายตามสภาพชุมชน และเครื่องนอนที่สะอาด

1.4 มีห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด

1.5 มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและอุปกรณ์สำหรับการนอนทุกครั้งเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาและออกจากที่พัก

1.6 มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ โดยอาศัยวิธีแห่งภูมิปัญญาชาวบ้าน

1.7 มีการดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณบ้านให้สวยงาม

2. ตัวชี้วัดด้านอาหารและโภชนาการ

2.1 มีอาหารปรุงมาอย่างดี

2.2 ภาชนะที่ใช้สะอาดและปลอดภัย

2.3 ครวที่ใช้ปรุงอาหารอยู่ในสภาพที่สะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น

2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในครัวสะอาดถูกสุขลักษณะ

2.5 มีน้ำดื่มและน้ำใช้ที่สะอาด ปลอดภัย

2.6 มีร้านอาหารที่ปลอดภัย สะอาด ถูกสุขอนามัยในชุมชน

3. ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย

3.1 มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยโดยคนในชุมชน

3.2 มีเครื่องมือและวิธีการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เมื่อเกิดเหตุร้ายหรือกรณีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วย

3.3 มีการเตรียมความพร้อม เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

3.4 มีการเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สิน และเตรียมความพร้อม

เกี่ยวกับยาในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีโรคประจำตัว

3.5 มีการดูแลและซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างต่างๆ ในที่พักหรือห้องพักและบริเวณรอบๆ

ห้องพักเพื่อความปลอดภัยอยู่เสมอ

4. ตัวชี้วัดด้านการจัดการ

4.1 มีการรวมกลุ่มของชาวบ้านจัดการในรูปแบบของชมรมหรือสหกรณ์

4.2 มีคณะกรรมการบริหาร โครงการ

4.3 มีการกำหนดข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อศีลธรรม

วัฒนธรรม จารีตประเพณี และความเชื่อของชุมชน

4.4 มีระบบการจองห้องพักล่วงหน้า และลงทะเบียนเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับ

นักท่องเที่ยว

4.5 มีรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ แจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ

ชัดเจน

4.6 มีข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างละเอียดให้นักท่องเที่ยวได้เลือก

4.7 ชุมชนไม่หวังจะสร้างรายได้จากโฮมสเตย์อย่างเดียว และต้องไม่มีผลกระทบต่ออาชีพดั้งเดิมของชุมชน

4.8 มีผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ที่เป็นคนท้องถิ่น และมีความพร้อมในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้

5. ตัวชี้วัดด้านกิจกรรมท่องเที่ยว

5.1 มีกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น เดินป่า ตกปลา ขี่ม้า ปีนเขา ขี่จักรยาน ฯลฯ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของคนในชุมชน

5.2 มีกิจกรรมฝึกหัดศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ทอผ้า จักสาน ฯลฯ

5.3 มีกิจกรรมต้อนรับตามประเพณีของท้องถิ่น เช่น บายศรีสู่ขวัญ ฯลฯ

5.4 มีกิจกรรมบันเทิง เช่น คอนเสิร์ตเต้นรำ การแสดงพื้นบ้าน ฯลฯ

5.5 มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น เดินชมสวนผลไม้แทนการใช้รถยนต์ขับชมสวน ฯลฯ

5.6 มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของชุมชน และเล่าขานตำนานหรือประวัติศาสตร์ท้องถิ่น

6. ตัวชี้วัดด้านสภาพแวดล้อม

6.1 มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือหลายประเภท เช่น แหล่งโบราณคดี โบราณสถาน แหล่งท่องเที่ยวทางการเกษตร เป็นต้น

6.2 มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนอยู่เสมอ

6.3 พื้นที่หลักในชุมชนยังคงสภาพเดิมของชุมชน และยังรักษาวัฒนธรรม ประเพณีของคน

7. ตัวชี้วัดด้านมูลค่าเพิ่ม

7.1 มีร้านขายของที่ระลึกในชุมชน

7.2 มีผลิตภัณฑ์โดยชาวบ้านและใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นที่ผลิต

7.3 มีโอกาสได้เผยแพร่วัฒนธรรมประจำท้องถิ่นของชุมชน

7.4 มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในชุมชนในด้านการให้บริการที่ประทับใจ

8. ตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมการตลาด

8.1 มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยวเป็นของตนเอง และเป็นข้อมูลจริง โดยคู่มือหรือเอกสารดังกล่าว มีรายละเอียดต่าง ๆ ครบถ้วน เช่น รายการกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว แผนที่เดินทาง เป็นต้น

8.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์

8.3 มีรายชื่ออยู่ในคู่มือการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์

กรอบคชนี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ที่กล่าวไว้ข้างต้น สอดคล้องกับกรอบแนวความคิดของการวิจัยเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของการบริการประกอบด้วย 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคาค่าบริการ ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการ กระบวนการจัดการด้านต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดของตัวแปรตามในการศึกษานี้ ดังนี้ (Kotler, 2000 ; Payne, 1993, อ้างถึงใน วุฒิชชาติสุนทรสมัย และเกษริน อิมเล็ก, 2550, หน้า 36)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product; P1) บริการเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น ซึ่งการบริการจะต้องมีคุณภาพ แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบจากหลายปัจจัยที่ประกอบกัน ทั้งความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงอรัยาศัยไมตรี ของพนักงาน ซึ่งคุณภาพในการบริการของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ที่เป็นด้านผลิตภัณฑ์ คือ ลักษณะของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ ได้แก่ ที่พักรวมมีอากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างส่องถึง ไม่มีกลิ่นอับ ที่นอนและอุปกรณ์เครื่องนอนต้องสะอาด เปลี่ยนผ้าปูที่นอนตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องนอนทุกครั้งเมื่อแขกกลับ มีห้องน้ำและห้องส้วมที่สะอาด เพื่อให้นักท่องเที่ยวพอใจในคุณภาพการบริการด้านผลิตภัณฑ์

2. ราคาค่าบริการ (Price; P2) เป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงก็ทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ อย่างไรก็ตามที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จะต้องอยู่ในสภาวะของการมีคู่แข่งหากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่บริการไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งจนมากย่อมทำให้นักท่องเที่ยวไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ตั้งราคาต่ำก็จะนำมาสู่สงครามราคา ดังนั้นราคา ค่าบริการต่าง ๆ ที่กำหนดภายในที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ ได้แก่ ค่าห้องพัก ค่าบริการนำเที่ยว ค่าบริการอาหาร ค่าบริการรถนำเที่ยว/ขนส่ง ควรนำเสนออย่างยุติธรรมให้นักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการดึงดูดใจ เมื่อนักท่องเที่ยวเปรียบเทียบกับความพึงพอใจกับบริการที่จะได้รับจากที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้

3. ช่องทางการให้บริการ (Place; P3) ในการให้บริการนั้น สามารถให้บริการผ่านช่องทางบริหารจัดการ 3 วิธี ดังนี้

3.1 การให้บริการผ่านร้าน ซึ่งการให้บริการของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ เช่น บริษัททัวร์ สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศูนย์การท่องเที่ยวตามจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด โดยช่องทางการให้บริการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้บริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่ง

3.2 การให้บริการผ่านหน่วยงานของรัฐ ซึ่งการให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการอาศัยช่องทางการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวผ่านเครือข่ายการท่องเที่ยว เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด/ส่วนตำบล กลุ่มแม่บ้านร้านอาหารสถานีขนส่งต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการให้บริการแบบนี้เป็นการบริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เช่น เว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ เว็บไซต์ประเภทการให้บริการข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion; P4) ของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ สามารถทำได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาทางโบว์ชัวร์ แผ่นพับ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ การติดป้ายประกาศ การติดป้ายบอกทาง ซึ่งการส่งเสริมการตลาดด้านการบริการของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพลักษณ์ จากฐานลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการมาแล้ว เช่น การมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเดิม เพื่อการส่งเสริมการตลาดแบบการบอกเล่าปาก ต่อปาก เป็นต้น

5. การจัดการกระบวนการด้านต่าง ๆ (Process; P5) เป็นส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถ ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปกระบวนการให้บริการที่ดีสำหรับการท่องเที่ยวที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ เรื่องการจัดการด้านอาหาร การจัดการด้านที่พัก และการจัดการด้านความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันให้ดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

6. ผู้ให้บริการ (People; P6) ของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จะประกอบด้วยเจ้าของบ้านหรือคนในครอบครัว ซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการที่คั้นนั้นต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องการให้บริการที่ดีและต้องมีการประเมินผล โดยมีลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

6.1 ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ รวมทั้งต้องเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้า

6.2 ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีจิตใจของการบริการเป็นพื้นฐาน

6.3 ต้องมีทักษะในการให้บริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้

6.4 ต้องสร้างอุปนิสัย “รักงานบริการ” ให้เกิดขึ้นในตัวผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ฝืนความรู้สึก

6.5 ต้องมีบุคลิกภาพ และกิจกรรมารยาท ที่นอบน้อม เป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส

6.6 ต้องเป็นบุคคลที่หมั่นคิดสร้างสรรค์รูปแบบงานบริการใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอให้กับลูกค้าเกิดความประทับใจ

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence; P7) ได้แก่ การจัดการด้านบรรยากาศของการท่องเที่ยวให้เป็นเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์สำคัญของการท่องเที่ยวแบบนี้ ดังนั้นบรรยากาศที่ควรสร้างให้เป็นรูปธรรมที่นักท่องเที่ยวสามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งสถานที่พักให้มีเอกลักษณ์และสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนนั้น ๆ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็ควรมีเอกลักษณ์ มีการแสดงที่สื่อถึงประเพณีของท้องถิ่น หรือจัดกิจกรรมที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสวยงามและน่าประทับใจเพียงใดทำให้ส่งผลต่อการบริการมีคุณภาพตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว

อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่เป็นนักท่องเที่ยวที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จะเป็นผู้ที่กำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากความต้องการของตนเอง การได้ยินผู้อื่นกล่าวถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์และประสบการณ์ที่เคยรับบริการในอดีต การประเมินคุณภาพการบริการที่คาดหวัง อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการที่ดีของธุรกิจที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ หมายถึง ทั้งการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และคำนึงถึงการรักษาคูณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดีเป็นวัตถุประสงค์หรือนโยบายหลักของบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ที่มีได้มุ่งเน้นเชิงธุรกิจ เพียงอย่างเดียว แต่หากยังมุ่งการดำเนินการที่พักของชาวบ้านในชุมชนให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมด้วยความยินยอมและเต็มใจของเจ้าบ้านซึ่งบ้านพักที่ให้บริการต้องมีห้องพักหรือพื้นที่ที่สามารถรองรับและสามารถให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมได้ตามขีดความสามารถ การพักร่วมกับชาวบ้านในชุมชนจะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการสร้างความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ในวิถีชีวิตชุมชนเกิดทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่อชุมชนอันเนื่องมาจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน รวมถึงการที่ชุมชนและนักท่องเที่ยวได้รับความประทับใจ

และพึงพอใจจากวิถีชีวิตชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนอีกด้วย โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่เน้นคุณภาพการบริการที่ประทับใจเป็นหลัก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

จากความหมายของ MICE (ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2543) ได้อธิบายว่า MICE (Meeting, Intensive, Convention and Exhibition) หมายถึง ตลาดกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทที่เดินทางเข้ามาเพื่อเข้าร่วมประชุมสัมมนา แสดงนิทรรศการหรือแสดงสินค้านานาชาติ รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เกิดขึ้นครั้งแรกในยุโรปราวศตวรรษที่ 19 ต่อมาขยายสู่ภูมิภาคอเมริกาและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องก่อนที่จะแพร่หลายมายังเอเชีย โดย MICE เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม 4 ประเภท ซึ่งสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวอาเซียน (Asian Association of Convention and Visitor Bureaus : AACVB) ได้จำแนกกิจกรรมดังกล่าวไว้ดังนี้

การประชุม (M : Meeting) หมายถึง การประชุมของกลุ่มบุคคลหรือองค์กรหนึ่งเพื่อทำกิจกรรมเฉพาะ โดยจะจัดเป็นการเฉพาะกิจและมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เช่น การประชุมประจำปี การประชุมคณะกรรมการ เป็นต้น โดยอาจจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ การประชุมการแลกเปลี่ยนข้อมูลของบุคคลในสาขาอาชีพเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ระยะเวลาในการจัดประชุมประมาณ 4-5 วัน ใช้เวลาเตรียมงานอย่างน้อย 1 ปี เรียกว่า Association Meeting โดยหมายรวมถึง Conference คือการที่ผู้เข้าร่วมประชุมจะปรึกษาหารือกันเพื่อหาข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา และ Congress คือการประชุมที่มีหัวข้อการประชุมมาจากการสนับสนุนของสมาชิก/องค์กรนั้น ส่วนใหญ่มีการวางแผนล่วงหน้า 1 ปี ขึ้นไป มีขนาดใหญ่กว่า Conference สำหรับ Symposium หมายถึงการประชุมของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยการเสนอผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อนั้น ๆ เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาให้ความเห็น ประเภทที่สอง คือ การประชุมของกลุ่มบุคคลที่มาจากองค์กร/บริษัทเดียวกัน/เครือเดียวกัน ซึ่งอาจมาจากหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ใช้เวลาเตรียมงานน้อยกว่า 1 ปี เรียกว่า Corporate Meeting และมีขนาดการประชุมเล็กกว่า Association Meeting หรือการประชุมของกลุ่มบุคคลหรือผู้แทนจากหน่วยงานราชการ ซึ่งอาจมาจากหลาย ๆ ประเทศทั่วโลกก็ได้ และการประชุม

ประเภทที่ 3 คือ การประชุมของกลุ่มบุคคล/ผู้แทนจากหน่วยราชการและเป็นการจัดโดยหน่วยราชการ เรียกว่า Government Meeting

การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (I : Incentive Travel) หมายถึง รูปแบบการท่องเที่ยวที่เกิดจากการจูงใจเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงานหรือบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัท/องค์กรวางไว้ โดยบริษัท/องค์กรเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ ประเภทกลุ่ม (Group Incentive Travel) ซึ่งจูงใจเที่ยวแก่พนักงานเป็นกลุ่ม และเป็นที่นิยมโดยทั่วไป เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าประเภทบุคคล (Individual Incentive Travel) โดยเป็นการให้บริการแก่คนกลุ่มใหญ่ สำหรับประเภทบุคคล นักท่องเที่ยวมีสิทธิเลือกสถานที่ท่องเที่ยวได้แต่ส่วนใหญ่กำหนดให้เป็นการท่องเที่ยวในประเทศ

การประชุม (C : Convention) มีลักษณะคล้ายกับ Meeting แต่จะแตกต่างกันที่จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม (ขนาดการประชุม) ซึ่งจะมีมากกว่าตั้งแต่หลายร้อยจนถึงหมื่นคน และใช้เวลาในการเตรียมงานไม่ต่ำกว่า 2 ปี ส่วนใหญ่แล้วจะมีการจัดประชุมระดับประเทศ ภูมิภาค จนถึงระดับนานาชาติ มักเป็นการจัดโดยสมาคมหรือองค์กรระดับนานาชาติหรือระดับรัฐบาล

การจัดนิทรรศการ/งานแสดงสินค้า (E : Exhibition) หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อแสดง/ขายสินค้าหรือบริการให้กับกลุ่มเป้าหมายโดยภายในงานอาจเปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้าชมได้ จำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การจัดนิทรรศการหรืองานแสดงสินค้าสำหรับผู้ประกอบการ (Trade Show) ผู้บริโภค (Consumer Show) และสำหรับผู้ประกอบการและผู้บริโภค (Trade and Consumer Show)

ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้กับบุคลากร ในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์กร ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี (พยอม วงศ์สารศรี, 2530, หน้า 195)

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ หรือความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติ

เพื่อให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (Specific Knowledge) เพื่อข้อมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในงาน (เครือข่าย ล้อมอภิชาติ, 2531, หน้า 25)

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาบุคคล ซึ่งรวมกิจกรรมการเรียนรู้เข้าด้วยกันอย่างมีระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้รับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน (สุรพล จันทราปัดย์, 2529, หน้า 1)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการฝึกอบรม

1. ลักษณะขององค์กร คือ ต้องมีหน่วยงานหรือบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมในองค์กรขนาดใหญ่จะมีแผนกบริการงานบุคคลหรือผู้อำนวยการฝึกอบรมเป็นผู้วางแผนจัดการฝึกอบรมและประเมินผล หากเป็นองค์กรขนาดเล็ก เจ้าหน้าที่ระดับบริหารจะเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ประสานงาน โดยมีฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กรให้ความร่วมมือ การจัดฝึกอบรมทุกหน่วยงานต้องรับรู้ร่วมกัน กำหนดวิธีการฝึกอบรม โดยแบ่งงานกันตามหน้าที่ของแต่ละฝ่าย นอกจากนี้ บุคคลในระดับล่างขององค์กรจะต้องยินดีให้ความร่วมมือและเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. การวางแผนการฝึกอบรม องค์กรที่มีการวางแผนฝึกอบรมที่ดี จะทราบว่า จะฝึกอบรมเมื่อใด จะฝึกอบรมอย่างไร ฝึกอบรมเรื่องอะไร ใครเป็นผู้ให้การฝึกอบรมและจัดฝึกอบรมไหน การวางแผนที่ดีจะเกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด การวางแผนฝึกอบรมต้องกำหนดว่า ผู้รับการฝึกอบรมยังขาดความรู้ในเรื่องใดบ้าง และควรต้องมีความรู้อะไรเพิ่มเติม ก่อนจะเริ่มฝึกอบรมต้องทำการระบุคุณสมบัติเฉพาะงาน เพื่อหาว่าคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีการศึกษาและประสบการณ์อย่างไร ต้องใช้ความรู้อะไร การวางแผนจะทำให้ทราบต้องการฝึกอบรมของบุคคล
3. การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรม การฝึกอบรมต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งหวังว่า เมื่อฝึกอบรมแล้วบุคลากรจะมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น หากผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามความคาดหมาย องค์กรก็จะเสียเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่เกิดประโยชน์ใดเลย การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงควรมีหลักเกณฑ์ที่ดี
4. กฎและหลักเกณฑ์ในการเรียนรู้ จะทำให้โครงการฝึกอบรมไม่น่าเบื่อ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการเรียนรู้ ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม จำนวนครั้งและความถี่ของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม ซึ่งหลักการฝึกอบรมควรพิจารณาจากปัจจัยดังนี้

- 4.1 ใช้วิธีการฝึกอบรมโดยยกตัวอย่างให้เห็นจริง เช่น การใช้รูปภาพ กราฟ ภาพจำลอง ทำให้เข้าใจได้ง่ายและเร็วกว่าการบรรยายปากเปล่าอย่างเดียว
- 4.2 การมีอุปกรณ์การฝึกอบรมที่พร้อม เช่น สภาพห้องฝึกอบรมที่ดี การใช้สถานที่ฝึกอบรมให้เหมือนการปฏิบัติจริง
- 4.3 ระยะเวลาในการฝึกอบรมแต่ละครั้งติดต่อกัน ในแต่ละคาบวิชาของการฝึกอบรม ควรใช้เวลาประมาณ 50-60 นาที อาจมีการหยุดพักสัก 10 นาที เป็นครั้งคราว
- 4.4 การทดสอบหรือสอบจะต้องกำหนดขึ้นล่วงหน้า โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เตรียมตัว
- 4.5 จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมในกลุ่มหนึ่ง ๆ ไม่ควรมากกว่า 30 คน เพื่อเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายและผู้ฝึกอบรมจะได้ไม่ทำงานหนัก
- 4.6 การตั้งคำถามในการสอบ ควรใช้การให้เหตุผล และวิธีการมากกว่าจะใช้วิธีการเลือกคำตอบแบบถูกหรือผิดอย่างเดียว (เสนาะ ดิเชาว์, 2535, หน้า 155-157)

ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมอาจแบ่งได้ตามลักษณะจุดมุ่งหมาย ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมมีขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้มีความรู้ความชำนาญ ดังนั้นประเภทของการฝึกอบรมจึงอาจแบ่งได้ตามลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมแบบปฐมนิเทศ (Introduction or Orientation) เป็นการแนะนำบุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ให้ได้รับทราบเรื่องราวต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ประวัติความเป็นมา นโยบาย หน้าที่ การงาน หน่วยงานที่ทำเรื่อง ไขการจ้างงาน ค่าจ้าง บุคลากรระดับบริหารเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปฐมนิเทศเป็นการปรับท่าทีของบุคลากรที่เข้าทำงานใหม่ให้คุ้นเคยกับองค์กร เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อองค์กรส่งเสริมขวัญกำลังใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยปกติการปฐมนิเทศเป็นหน้าที่ของฝ่ายบุคคลร่วมกับหัวหน้างาน ถ้าเป็นองค์กรขนาดเล็กก็จะอยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้างานฝ่ายบุคคล สิ่งที่บุคลากรควรทราบเมื่อเข้าทำงานใหม่ ได้แก่ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่จะต้องติดต่อด้วย อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ผู้บริหารขององค์กร เป็นต้น

2. การฝึกอบรมโดยการให้ทำงาน (On the Job Training) เป็นการสอนให้ปฏิบัติงานจริง โดยใช้สถานที่ สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เหมือนกับการปฏิบัติงานจริง โดยต้องกำหนดว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องรู้อะไรบ้าง โดยวิธีการใดต้องเข้าใจหลักการฝึกอบรม มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้พร้อม มีการวิเคราะห์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบว่าจะแต่ละอย่างมีส่วนประกอบอะไรบ้าง ให้ผู้ปฏิบัติงานลองปฏิบัติ โดยผู้ฝึกอบรมเพียงแต่แนะนำและสังเกตว่า

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่เข้าใจตรงไหน แล้วแก้ไขให้ถูกต้อง การฝึกประเภทนี้ เหมาะสำหรับการทำงานที่ใช้ระยะเวลาสั้น สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนน้อย เหมาะสำหรับงานง่าย ๆ ประเภทไร่มือหรืองานกึ่งฝีมือ

3. การฝึกอบรมในห้องทดลองปฏิบัติงาน (Vestibule Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นในห้องเรียนมีลักษณะคล้ายกับสถานที่ทำงานจริงทั้งเครื่องมือและสภาพการทำงานเหมาะสำหรับการฝึกอบรมงานประเภทง่าย ๆ ใช้ระยะเวลาสั้น ใช้ฝึกหัดคนจำนวนมากให้ทำงานในเวลาเดียวกันและมีลักษณะการทำงานเหมือนกัน การฝึกอบรมลักษณะนี้ทำให้คนเรียนรู้งาน ได้มากแต่ทว่ามีข้อจำกัดอยู่ที่ ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีราคาแพง และไม่เหมาะสมกับงานที่มีอัตราการหมุนเวียนของแรงงานสูง

4. การฝึกหัดช่างฝีมือ (Apprenticeship Training) จัดทำขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ อาจใช้วิธีการฝึกอบรมโดยให้ปฏิบัติงาน หรือการฝึกอบรมในห้องเรียน งานประเภทนี้ ได้แก่ ช่างโลหะ ช่างตัดผม ช่างไฟฟ้า ช่างแกะสลัก ช่างทาสี ช่างพิมพ์และงานเจียรนัยเพชรพลอย เป็นต้น รัฐบาลและสมาคมอาชีพเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญต่อการฝึกหัดช่างฝีมือ เพราะเกี่ยวข้องกับการกำหนดอัตราค่าจ้าง การจ่ายเงินอุดหนุน และการกำหนดมาตรฐานของงานหลักสูตรในการฝึกอบรมต้องได้รับอนุญาตและความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่เสียก่อน การจดทะเบียนเพื่อประกอบอาชีพและการออกใบอนุญาตต้องอยู่ในการควบคุมของรัฐ เพื่อเป็นการควบคุมช่างฝีมือ และการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของบุคลากร ตลอดจนเป็นการเพิ่มอำนาจการต่อรองในเรื่อง อัตราค่าจ้าง สภาพการทำงาน เงื่อนไข การจ้างแรงงานและอื่น ๆ การฝึกอบรมช่างฝีมือต้องใช้เวลาอันยาวนานผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีคุณสมบัติในระดับหนึ่งก่อน

5. การฝึกงาน (Internship Training) เป็นโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษาและองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นการนำความรู้ภาคทฤษฎีจากหลักสูตรที่ได้ศึกษามาใช้ฝึกปฏิบัติจริง จนเกิดความชำนาญ ความสามารถที่เหมาะสม เป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกระตือรือร้นที่จะทำงานในอาชีพนั้น ๆ แต่วิธีการนี้ต้องใช้เวลาอันยาวนานในการฝึกปฏิบัติให้เกิดความชำนาญอย่างแท้จริง

6. การฝึกอบรมพิเศษ (Special Purpose Training) องค์กรอาจจัดหลักสูตรพิเศษขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากร โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยองค์กรจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายทั้งหมด หรืออาจส่งบุคลากรไปฝึกอบรมยังองค์กรอื่น ๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม (เสนาะ ดิยาวัว, 2535, หน้า 157-161)

จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมทั้ง 6 ประเภท มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ การนำมาใช้ประโยชน์ที่เหมาะสมกับผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม นอกจากการฝึกอบรมที่แบ่งประเภท

ตามลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้วนั้นยังสามารถแยกประเภท โดยยึดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ กล่าวคือ

1. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ (Knowledge Development) มุ่งยกระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สูงขึ้น เป็นความรู้ที่กว้างขวางและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมอาจรวมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะรู้ เช่น ปัญหาทางกฎหมาย การบริหารงานในแขนงอื่น ๆ เรื่องราวที่กำลังเป็นที่สนใจ (Hot Issues) เป็นต้น

2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทัศนคติ (Attitude Development) มุ่งพัฒนาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีขึ้นเกี่ยวกับหน่วยงาน การปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงมุ่งไปในทางการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ เช่น จิตวิทยา แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ กระบวนการกลุ่มทั้งแบบรูปนัย (Formal Group) และแบบอรูปนัย (Informal Group) มนุษยสัมพันธ์ นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นต้น

3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ (Skill Development) มุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความชำนาญเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นทักษะในงานที่ต้องใช้ฝีมือแรงงานหรือทักษะด้านการใช้ความสามารถทางสมอง เช่น ความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การบริหารงาน เป็นต้น การฝึกอบรมประเภทนี้ต้องใช้วิธีการอบรมแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรมโดยการให้ทำงาน การฝึกอบรมในห้องทดลองปฏิบัติงาน การฝึกหัดช่างฝีมือ การฝึกงาน เป็นต้น (เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ และกมล อุดลพันธ์, 2523, หน้า 231-232)

ประเภทของการฝึกอบรมที่แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น สรุปได้ว่าแบ่งเป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทัศนคติ และความสามารถ การฝึกอบรมที่เกิดขึ้นอาจเป็นไปเพื่อการพัฒนาสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลาย ๆ สิ่งควบคู่กันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สำหรับกรฝึกอบรมครั้งนั้น ๆ

หลักการสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติและทักษะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ หลักการสำคัญของการฝึกอบรมที่ต้องคำนึงถึงคือ

I. ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีความสนใจที่จะเรียนรู้ก่อนที่จะเข้ารับการฝึกอบรม บุคคลแต่ละคนมีความสนใจที่จะเรียนรู้ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันไป เช่น เพื่อความก้าวหน้า เพื่อความภาคภูมิใจ เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสนใจที่จะเรียนรู้จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่กำหนดได้ ในกรณีที่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ยังไม่มีความสนใจหรือต้องการที่จะเรียนรู้ อาจกระทำได้โดยการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมในองค์กรให้แน่ชัด

2. การจัดฝึกอบรมต้องสอดคล้องหรือสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม บุคลากรแต่ละคนแตกต่างกันทั้งในหน้าที่การงาน ภูมิหลัง การเรียนรู้ ทักษะ แต่ละคนมีความต้องการต่างกัน การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมจะช่วยให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3. การฝึกอบรมเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสในการเรียนรู้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงกัน

4. การฝึกอบรมควรมีลักษณะที่ผู้รับการฝึกอบรมแต่ละคนเรียนรู้ได้และสอดคล้องกับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เขาสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

5. การฝึกอบรมต้องกระทำอย่างเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและมีระเบียบแบบแผน คือ มีการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม กำหนดเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม กำหนดเทคนิค วิธีการและสื่อฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม กำหนดเทคนิค วิธีการและสื่อฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมและการติดตามผล การฝึกอบรม โดยแต่ละขั้นตอนจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกัน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเรียนรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ใน การฝึกอบรม ครั้งหนึ่ง ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม และจะต้องดำเนินการอย่างเป็นลำดับขั้นตอนที่ต่อเนื่องกัน นอกจากนี้การฝึกอบรมที่ดีนั้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องสามารถ นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ของจังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มท่องเที่ยวเพื่อการฝึกอบรมและสัมมนา ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีความสอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษาเน้นการวิจัยด้านการจัดการท่องเที่ยวที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ ตลอดจนงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นแนวทางการศึกษาตามประเด็นดังนี้

การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตเอเชียส่วนใหญ่เน้นการฝึกฝนประชาชนท้องถิ่นที่เป็นเครือข่ายการท่องเที่ยวได้ผลิตและจำหน่ายงานฝีมือประจำท้องถิ่นที่มีคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าของธุรกิจที่พักรวมแบบโฮมสเตย์โดยระบบการจัดการยึดรูปแบบชุมชนเป็นฐาน ดังที่กล่าวมาเป็นยุทธศาสตร์เพื่อลดความยากจนและลดจำนวนประชากรในเมืองไปสู่ชนบท เพราะการฝึกคน

ในชุมชนท้องถิ่นเพื่อสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวในการผลิต การจำหน่าย การจัดการโฮมสเตย์ และการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศอื่น ๆ นำไปสู่การมีงานทำ ด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นองค์ประกอบของการกำหนดประโยชน์ในชุมชนเป็นฐานภายใต้การส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีและมรดกทางสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ นำมาซึ่งผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นกระจายไปทั่วท้องถิ่น

คังที วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกศริน อิมเล็ก (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการประกอบธุรกิจด้านท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 34 ปี 10 เดือน ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักเที่ยวมีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้งของนักเที่ยว ใน 6 เดือน ที่ผ่านมา ช่องทางการให้บริการ และจำนวนวันที่เข้าพัก จำนวนผู้ร่วมเดินทางของนักเที่ยวมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจรวม ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด ราคาค่าบริการ จำนวนวันที่เข้าพักความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของนักเที่ยวที่เข้าพักแรมแบบโฮมสเตย์ มีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการหรือเจ้าของบ้านมากที่สุด รองลงมาด้านการจัดการสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ ด้านราคาค่าบริการ ด้านการจัดการกระบวนการด้านต่าง ๆ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยนักเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องผู้ให้บริการหรือเจ้าของบ้านยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับ นักเที่ยวอย่างอบอุ่นของผู้ให้บริการมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้ให้บริการที่มีส่วนช่วยให้นักเที่ยวเกิดความประทับใจในการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ ส่วนเรื่องการจัดการสภาพแวดล้อมของที่พักแรมให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างส่องถึง ความสะอาดของห้องพัก และการจัดการลักษณะที่พักแรมแบบโฮมสเตย์มีส่วนช่วยให้นักเที่ยวมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์มากยิ่งขึ้นได้

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยการจัดการท่องเที่ยวที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ของ Sumka (n.d. อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกศริน อิมเล็ก, 2550, หน้า 40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทัศนศึกษาเป็นรูปแบบสำหรับการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ (Educational Travel as a Model for Responsible Tourism) โดยศึกษาผลที่เกิดจากการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งพบว่าได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลเสียที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม แต่การศึกษาทัศนศึกษา

ในรูปแบบของการศึกษาในต่างประเทศนั้นทำให้เกิดตัวอย่างการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ โดยประกอบด้วยนักศึกษาผู้พักแรมและครอบครัวอุปถัมภ์ ที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน ทำให้เห็นแนวทางที่จะสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการท่องเที่ยวเชิงประเพณีหรือเชิงมวลชน ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพที่เกิดการแลกเปลี่ยนและความเข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมที่แตกต่างระหว่างนักศึกษากับครอบครัวอุปถัมภ์ และการจัดการโฮมสเตย์จะทำให้เกิดประสบการณ์ในเชิงบวกเป็นการให้ประโยชน์แท้จริงแก่เจ้าของบ้านตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วม ได้แก่ นักศึกษาในโครงการนั้น ๆ

ในการศึกษางานวิจัยของ Tucker and Keen (n.d. อ้างถึงใน วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และ เกสริน อิมเล็ก, 2550, หน้า 41) ที่ได้ศึกษาเรื่องการต้อนรับนักท่องเที่ยวในประเทศนิวซีแลนด์ : การวิเคราะห์ทางสังคมด้านที่พัก อาหารเช้าของผู้พักแรมแบบโฮมสเตย์ (Hosting Guests Rural New Zealand : A Social Analysis of the Bed and Breakfast and Homestay Sector) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของเจ้าของบ้านกับแขกและความเกี่ยวเนื่องทางสังคมของความสัมพันธ์ทั้งประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวกับความยั่งยืนของสังคมและธุรกิจสิ่งแวดล้อม โดยการใช้การเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณผสมผสานกัน การสังเกตจากกลุ่มตัวอย่าง การสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งเจ้าของบ้านและแขก ได้มีการนำไปใช้เป็นตัวอย่งการศึกษาเชิงลึกในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กับประสบการณ์ที่ทั้งแขกกับเจ้าบ้านจะได้รับและการศึกษาในรูปแบบของการเข้าพักในที่พักแรมแบบโรงแรมขนาดเล็กที่เรียกว่าโมเต็ลได้ถูกนำมาเปรียบเทียบกับ ซึ่งพบว่าทำให้บริการบ้านพักแบบโฮมสเตย์เป็นทางเลือกแนววิถีชีวิตรูปแบบหนึ่งและยังเป็นเพิ่มพูนความสำคัญในแนวทางการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างเจ้าของบ้านและแขกที่จะนำไปสู่การบริการที่ดีที่สุดสำหรับสองฝ่ายด้วย ไม่เพียงแต่เป็นที่พักแบบโฮมสเตย์เท่านั้นที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับหน่วยบริการในภาคส่วนการท่องเที่ยวอื่น ๆ และยังก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ดำเนินการและลูกค้าเช่นเดียวกันกับความสัมพันธ์ของเจ้าของบ้านกับแขกเช่นกัน

ในการศึกษางานวิจัยของ สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544) ได้ศึกษาการจัดการธุรกิจบ้านพักแบบมีส่วนร่วม กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของหมู่บ้านแม่กำปองมีศักยภาพและความพร้อมอยู่ในระดับดี ทั้งในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสามารถในการเข้าถึง แต่มีข้อจำกัดในด้านศักยภาพที่ไม่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ส่วนศักยภาพและความพร้อมของธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของชุมชน สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการความปลอดภัย และการตลาด อยู่ในระดับที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคอีก 4 ประเด็น ได้แก่

1) ด้านกายภาพของพื้นที่ 2) การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบมีส่วนร่วม 3) รูปแบบการดำเนินการแบบมีส่วนร่วม 4) การตลาด

ทั้งนี้ รัชดาภรณ์ เรืองช่อ (2545) ได้ศึกษาธุรกิจท่องเที่ยวถิ่นผู้ไทย กรณีศึกษาหมู่บ้านวัฒนธรรมผู้ไทยบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าการบริหารการจัดการท่องเที่ยวในหมู่บ้านโคกโก่งมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นผู้ประสานงานกับชาวบ้าน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการ ในการแนะนำและให้คำปรึกษาประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น แต่ชาวบ้านยังขาดแคลนงบประมาณในการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ต้อนรับนักท่องเที่ยว การจัดการบริการการท่องเที่ยวของหมู่บ้านโคกโก่งมี 2 รูปแบบ คือการท่องเที่ยววัฒนธรรมประเพณีของ ชาวผู้ไทย ซึ่งได้พบปัญหาประชาสัมพันธ์หมู่บ้านไม่ทั่วถึง การเดินทางไม่สะดวก ป้ายบอกทาง ไม่ชัดเจน และสภาพความเป็นอยู่ของชาวผู้ไทยเปลี่ยนแปลงเพราะได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยีสมัยใหม่และการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งกรมป่าไม้ได้จัดสรรงบประมาณในการจ้างชาวบ้านเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว มีความประมาททำให้เกิดอุบัติเหตุ และดื่มสุราส่งเสียงดังเป็นการทำลายบรรยากาศการท่องเที่ยวของผู้อื่น อีกทั้งปริมาณขยะเพิ่มมากขึ้น ในแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวมีการจัดทำแผนการปรับปรุงสถานที่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากทางราชการและหักรายได้จากการท่องเที่ยวมาจัดตั้งเป็นกองทุนการท่องเที่ยวของหมู่บ้านเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้มีความสมบูรณ์ ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการลดค่าใช้จ่าย การดำเนินงาน ปลุกจิตสำนึกของชาวบ้านให้ร่วมอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีผู้ไทยที่แท้จริง จัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ทำแผนที่บอกเส้นทางท่องเที่ยวให้ชัดเจนและมีป้ายเตือนภัยตามจุดที่มีอันตราย

นอกจากการศึกษาเรื่องการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวที่พักแบบโฮมสเตย์ในการดำเนินการต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการจัดการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยวหรือพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวและธุรกิจท่องเที่ยวที่พักแบบโฮมสเตย์จะส่งผลสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจได้ จึงจำเป็นต้องศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้รับบริการซึ่งสามารถแบ่งคุณภาพการบริการที่ใช้ประเมินความพึงพอใจได้เป็น 7 ด้าน ได้แก่

ที่พักแบบโฮมสเตย์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการท่องเที่ยว ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ดังที่จิราพร กองทอง

(2540) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ เป็นการศึกษานักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาอยู่ในระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและประกอบอาชีพทางการค้า มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 4,000-6,000 บาทต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางประมาณ 1,000-2,000 บาทต่อครั้ง ซึ่งด้านพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ เนื่องจากใช้ระยะเวลาเดินทางทั้งไปและกลับภายใน 1 วัน เป็นหมู่คณะไม่เกิน 6 คน โดยรถยนต์ส่วนตัว สิ่งที่น่าสนใจนักท่องเที่ยวเดินทางไปมากที่สุด คือสินค้าราคาถูก ส่วนใหญ่เป็นสินค้าเฟอร์นิเจอร์ไม้ เครื่องหยาชนิดต่าง ๆ อาหารประเภทปลากรอบ กุ้งแห้ง สินค้าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ที่ใช้ในครัวเรือน นอกจากนี้ในด้านการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการยังพบว่านักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวที่ด้านช่องจอมครั้งแรกมีความพึงพอใจในควมมีมิตรไมตรีของคนในท้องถิ่น และพึงพอใจด้านจรรยาบรรณเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ ความยุติธรรมในด้านราคาอาหารและเครื่องดื่ม และมีความปลอดภัยเมื่อท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอมแต่ก็ไม่มี ความประสงค์ที่จะเดินทางต่อไปที่ประเทศกัมพูชา

ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวมีบางส่วนที่สอดคล้องกับนิคม ประเมโท (2543) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่จูงใจนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน ที่เดินกระจายอยู่ทั่วไปตามจุดท่องเที่ยวที่สำคัญในจังหวัดอุดรธานี ประเภทจุดเดินทางและจุดพักผ่อน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เดินทางโดยรถส่วนตัวและนิยมมาท่องเที่ยวในช่วงฤดูหนาวมากที่สุด ซึ่งเลือกมาเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติตามลำดับ ซึ่งนักท่องเที่ยว เห็นว่าปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี คือ ความมีชื่อเสียงในแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาเป็นความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ต้องการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์โบราณคดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก รถนำเที่ยว ร้านอาหาร มีสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เช่น ค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่าน้ำดื่มที่เหมาสมกับราคา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจและมีบริษัทนำเที่ยวให้เลือกใช้หลากหลาย

เช่นเดียวกับการศึกษาของ อัญมณี ชำกรม (2543) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ ด้านการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก ได้แก่ ห้องพัก

สะดวก ที่จ่อครดสะดวก กิริยามารยาทของพนักงาน มีบริการด้านอื่น ๆ ครบครันและความหรูหรา ทันสมัย ตามลำดับ ด้านราคาที่มีผลต่อการใช้บริการในระดับมากและค่าบริการมีหลายระดับราคา ซึ่งส่งผลต่อการเลือกใช้บริการระดับมากเช่นกัน ด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อการเลือกใช้ในระดับมาก ได้แก่ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมือง โรงแรมที่ติดถนนสายหลักเข้าออกได้หลายทาง และ โรงแรมที่ตั้งอยู่ ย่านธุรกิจการค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ส่วนลดพิเศษวีไอพี การลดราคา การจัดนิทรรศการ การแถมอาหารมื้อใดมื้อหนึ่ง การให้ส่วนลดพิเศษในการบริการด้านอื่น ๆ และการสะสม โบนัส ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับ

ผลการวิจัยของ ปัญญา ชิมส์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่าระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะ เสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขา แหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 จำแนกตามอายุ ระดับรายได้ ภูมิฐานะที่มา และจุดประสงค์การเดินทางมาของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวม ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและ นันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้ายสัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .01 และ .05

ปาริชาติ ชัยสร (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว แบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 7 ปัจจัย ได้แก่ เพศหญิง อายุ สถานภาพหย่า/ แยกกันอยู่ ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับสถานศึกษา/ที่ทำงาน การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว โฮมสเตย์จากเอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์ สัมพันธ์ภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน และ สัมพันธ์ภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว แบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ เพศชาย สถานภาพโสด ลักษณะ ผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน/มากับครอบครัว และการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเพื่อน/ บุคคลใกล้ชิด

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวจากวิทยุ/โทรทัศน์ ระยะเวลาที่พักใน โฮมสเตย์ และระยะเวลาที่พักใน โฮมสเตย์

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน สถานภาพโสด เพศหญิง ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง

จากการศึกษาของ ศศิธร สามารถ (2545, หน้า 86) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว สถานที่พักแรมคือ โรงแรม ใช้เวลาช่วงวันหยุดตามเทศกาลในการเดินทางท่องเที่ยว ประเภทกิจกรรมที่ชอบ การดำน้ำ/ชมปะการัง จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุดคือ 4,001-5,000 บาท และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุง คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1 ครั้ง ในระยะเวลา 3 ปี ใช้เวลาอยู่ในจังหวัดกระบี่ประมาณ 3-5 วัน และส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจว่าในอนาคตจะมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แน่นอน นักท่องเที่ยวพึงพอใจอย่างมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีความสวยงามคือเอกลักษณ์และพึงพอใจอย่างมากต่อหมู่เกาะพีพี ผลการทดสอบความแตกต่างนักท่องเที่ยวที่มาอายุอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุง และความตั้งใจในการมาเที่ยวในอนาคตแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ พาหนะในการเดินทางและสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ผลการศึกษาของ สาทิส สุขอ่วมศรี (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนคีรีวง ตำบลกำ อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าพื้นที่ชุมชนคีรีวงมีศักยภาพสูงในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตซึ่งประชาชน องค์กรชุมชน และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนคีรีวงในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากสภาพทาง

กายภาพมากกว่าปัญหาในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และคุณภาพชีวิต ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาและอนุรักษ์ชุมชนด้วยการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีระบบไว้รับการร่วมมือด้วยดีทั้งในชุมชนและนอกชุมชนในแบบพหุภาคีและสามารถนำไปขยายผลแลกเปลี่ยนความรู้กับชุมชนอื่น ๆ ที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวและแนวทางการจัดการการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์ ศึกษาเฉพาะกรณี : เส้นทางสายน้ำลำน้ำกก ที่ปรากฏว่าควรส่งเสริมให้ชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวในชุมชน โดยจะต้องมุ่งเพิ่มศักยภาพในการรับรู้ข่าวสารและการฝึกอบรมในเรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ควรส่งเสริมให้มีเส้นทางท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่น ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรท้องถิ่นและการจัดตั้งกลุ่มชุมชนท่องเที่ยวหรือการจัดตั้งธุรกิจชุมชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ควรมีองค์กรที่รับผิดชอบในด้านความปลอดภัยและควรเพิ่มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อความยั่งยืนของทรัพยากรท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่น

เช่นเดียวกับ ทองยูน บุตร โสภา (2547) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยชุมชนอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา ทำค่าน โฮมสเตย์ ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืน โดยพิจารณาศึกษาในเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน และการสนับสนุนจากหน่วยงานในพื้นที่ ปัจจัยทางกายภาพในพื้นที่ที่มีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของการประกอบการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน ผลการศึกษา พบว่าชุมชนมีการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและมีปัจจัยภายในของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน ได้แก่ การสร้างบรรยากาศให้เกิดความอบอุ่นแก่นักท่องเที่ยว การบริการ และโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน เนื่องจากว่า การสร้างบรรยากาศให้เกิดความอบอุ่นทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความเป็นกันเองของเจ้าของบ้าน ไม่ได้รู้สึกว่าเป็นคนแปลกหน้าก่อให้เกิดความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่ได้รับการบริการในด้านการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวการบริการขั้นพื้นฐาน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมาก และโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจและเหมาะสมในเรื่องราคาและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งปัจจัยทั้งสามส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

ซึ่งปัจจุบันรูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวในการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพให้กับนักท่องเที่ยวก็จำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องสามารถประยุกต์หรือจัดกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในการฝึกอบรมให้ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวได้

จากการศึกษางานวิจัยของต่างประเทศและในประเทศไทยทำให้เข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ในด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดคุณภาพของการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์ในภาคตะวันออก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยนี้ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการของที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ที่ถูกประเมินเป็น 7 ด้าน โดยกรอบแนวคิดในการศึกษานี้จะช่วยให้สามารถหาข้อสรุปมาใช้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้ประกอบการธุรกิจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

สุทธิมา ศิริคำหอม (2542) ได้วิจัยเรื่องกระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมที่มีต่อผลการฝึกอบรมของ โรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า โรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่นำเอากระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมไปปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 74.1 นำไปปฏิบัติบ้างร้อยละ 22.4 และไม่นำไปปฏิบัติร้อยละ 3.4 ในส่วนผลของการฝึกอบรมโดยได้พิจารณาจากคุณภาพของพนักงานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ พบว่าโรงงานที่นำกระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมไปใช้ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพของพนักงานเท่ากับ 96.64 คะแนน เฉลี่ยคุณภาพผลิตภัณฑ์เท่ากับ 94.69 โรงงานที่นำกระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมไปปฏิบัติบ้างมีค่าเฉลี่ยคุณภาพของพนักงานเท่ากับ 94.94 คะแนน เฉลี่ยคุณภาพผลิตภัณฑ์เท่ากับ 92.32 โรงงานที่ไม่นำกระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมไปปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยคุณภาพของพนักงานเท่ากับ 93.90 คะแนน เฉลี่ยคุณภาพของพนักงานเท่ากับ 87.88 และพบว่าโรงงานที่นำกระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมไปปฏิบัติเสมอมีคุณภาพผลิตภัณฑ์สูงกว่า โรงงานที่ไม่นำกระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมไปปฏิบัติแสดงว่า กระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ต่อผลการฝึกอบรม

บุญศรี จึงธนาเจริญเลิศ (2530, หน้า 46) ได้ศึกษาผลการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวต่อเพื่อนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนนทรีวิทยา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่านักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มมีการปรับตัวกับเพื่อนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งจากงานวิจัยสรุปได้ว่าบุคคลสามารถ

ดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้นจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และมีการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี จะส่งผลให้มีสัมพันธที่ดีมากขึ้น และก็สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้าได้กล่าวทำให้เข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวและองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยนี้ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาใน 7 ด้าน คือ ลักษณะที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ ราคาค่าบริการ การส่งเสริมการตลาด การจัดการกระบวนการด้านต่าง ๆ ผู้ให้บริการ และการจัดการสภาพแวดล้อม โดยกรอบแนวคิดในการศึกษานี้จะช่วยให้สามารถหาข้อสรุปมาใช้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของที่พักรถแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีต่อสถานที่พักรถแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดครั้งเดียว (Cross-sectional Study) ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาที่แบ่งย่อยกลุ่มเป้าหมาย และเปรียบเทียบสิ่งที่เห็นหรือพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยสมมติเป็นแบบของประชากรทั้งกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตสมาชิกจำนวนหนึ่งของประชากรในเวลาหนึ่ง ๆ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เข้ามาพักรถแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามอย่างน้อย 1 คืน โดยเดินทางท่องเที่ยวในช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม ถึง วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2552 จำนวน 224 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาฝึกอบรมและสัมมนาพักรถแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงคราม เนื่องจากขาดกรอบประชากรที่ชัดเจนในการเลือกตัวอย่างตั้งข้างต้น จึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาฝึกอบรมและสัมมนาและพักรถแบบโฮมสเตย์จำนวน 5 แห่ง ในพื้นที่ 3 อำเภอของจังหวัดสมุทรสงครามตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม ถึง วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2552 จำนวน 224 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สนใจศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire)

สำหรับการสร้างแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) โดยการสำรวจสถานที่และการให้บริการของที่พักรีสแอมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม โดยการพูดคุยกับเจ้าของบ้าน เกี่ยวกับการเข้าพัก และการให้บริการของเจ้าของบ้าน และรูปแบบการจัดการที่พักรีสแอมแบบโฮมสเตย์

2. แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมบทความและข้อมูลจาก หนังสือ งานวิจัย เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากอินเทอร์เน็ต ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมสัมมนา ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการให้บริการที่พักรีสแอมแบบโฮมสเตย์และข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสงคราม

โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงจากผลการวิจัยของ วุฒิชชาติ สุนทรสมัช และคณะ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่พักรีสแอมแบบโฮมสเตย์ ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็ง ความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการประกอบธุรกิจด้านท่องเที่ยว โดยแบ่งคำถามเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยมีคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทขององค์กร/ธุรกิจ สถานที่ตั้ง จำนวนพนักงาน และรายได้เฉลี่ย ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจะถามในเรื่องจำนวนครั้งที่มาเที่ยว จำนวนการพักรีสแอม จำนวนผู้ร่วมเดินทาง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเดินทางและการพักรีสแอมประกอบด้วยคำถาม เช่น สถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการไป สถานที่พัก ทำเลที่พัก ราคาที่พัก ประเภทห้องพัก กิจกรรมสันทนาการที่ต้องการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาที่เข้าพักโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วยคำถามที่ให้นักท่องเที่ยวประเมินคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักรีสแอมแบบโฮมสเตย์ใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะที่พักรีสแอมแบบโฮมสเตย์ ด้านราคาค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการด้านกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดการสภาพแวดล้อม โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้คือ

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจ

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

โดยให้ระดับการประเมินค่าเฉลี่ยในคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดของคะแนนแต่ละระดับคือ

ค่าเฉลี่ย	ระดับการประเมิน
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เป็นการกำหนดคำถามที่ให้นักท่องเที่ยวเสนอแนะใน 5 ด้าน คือ ด้านที่พักแรม ด้านบริการ/กิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านสถานที่ฝึกอบรมและสัมมนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมและสัมมนา และด้านค่าบริการ

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามโดยพิจารณาจากกรอบแนวความคิด โดยนำตัวแปรต่าง ๆ มาสร้างเป็นแบบสอบถามตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย ภาคนิพนธ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามวัดระดับคุณภาพการบริการของกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาที่เข้าพักโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาความสอดคล้องทางเนื้อหาของเครื่องมือวัด กับเนื้อหาที่ต้องการจะวัด ด้วยการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องการบริหารคำตอบแทน จำนวน 4 ท่าน เป็นผู้ร่วมพิจารณา โดยใช้ดัชนีของความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดค่า IOC ที่สูงกว่า 0.5 ขึ้นไปเป็นค่าที่ใช้ได้ (ดังรายละเอียดในภาคผนวก)

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) เพื่อหาความสอดคล้องของข้อคำถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (Alpha) ของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.9621 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	มีค่าความเชื่อมั่น	0.8971
ด้านค่าบริการ	มีค่าความเชื่อมั่น	0.8827
ด้านช่องทางการให้บริการ	มีค่าความเชื่อมั่น	0.8633
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีค่าความเชื่อมั่น	0.9046
ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ	มีค่าความเชื่อมั่น	0.8554
ด้านผู้ให้บริการ	มีค่าความเชื่อมั่น	0.9541
ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	มีค่าความเชื่อมั่น	0.8375

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Research) เก็บข้อมูล โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม แจกให้กับกลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เข้ามาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 224 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน ด้วยระดับนัยสำคัญ .05
 - 2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าที (*t*-Test Independent)
 - 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาโดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวน
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
F	แทน ค่าสถิติ F-distribution
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
p	แทน ความน่าจะเป็น

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและองค์การของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมในการเดินทางและการพักแรมของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการต่อบริการที่ที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการต่อบริการที่ที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กรของนักท่องเที่ยวประเภท
ฝึกรอบรมและ สัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 4 – 1 จำนวน และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	102	45.5
หญิง	122	54.5
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา(ป.1-ป.6)	6	2.7
มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	13.4
อนุปริญญา/ ปวส.	59	26.3
ปริญญาตรี	109	48.7
สูงกว่าปริญญาตรี	20	8.9
อาชีพ		
ข้าราชการ	36	16.1
พนักงานบริษัทเอกชน	175	78.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	5.8
สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ		
กรุงเทพฯ	66	29.5
อยุธยา	15	6.7
ปทุมธานี	9	4.0
ฉะเชิงเทรา	35	15.6
สมุทรปราการ	25	11.2
กาญจนบุรี	13	5.8

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 20 คน	39	17.4
20 -50 คน	43	19.2
51-100 คน	56	25.0
มากกว่า 100 คน	86	38.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	9	4.0
5,001 - 10,000 บาท	62	27.7
10,001 - 15,000 บาท	85	37.9
15,001 - 20,000 บาท	42	18.8
20,001 - 30,000 บาท	19	8.5
มากกว่า 30,000 บาท	7	3.1
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวนทั้งสิ้น 224 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกรบและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.5 เพศชาย ร้อยละ 45.5

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกรบและสัมมนาที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 26.3 มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช. ร้อยละ 13.4 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.9 และ ประถมศึกษา (ป.1-ป.6) ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกรบและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมาเป็นข้าราชการ ร้อยละ 16.1 และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภท ผีกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีสถานประกอบการอยู่ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ จังหวัดชลบุรี ร้อยละ 21.0 ฉะเชิงเทรา ร้อยละ 15.6 สมุทรปราการ ร้อยละ 11.2 อัญญา ร้อยละ 6.7 กาญจนบุรี ร้อยละ 5.8 ตาก ร้อยละ 5.4 ปทุมธานี ร้อยละ 4.0 และระยอง ร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

จำนวนพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทผีกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรมากกว่า 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาระหว่าง 51-100 คน ร้อยละ 25.0 ระหว่าง 20-50 คน ร้อยละ 19.2 และน้อยกว่า 20 คน ร้อยละ 17.4 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทผีกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาคือ ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 27.7 ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 18.8 ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 8.5 น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 4.0 และมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	\bar{X}	SD
อายุ	223	18	52	30.41	6.525

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทผีกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 223 คน มีอายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 30.41 อายุมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 52 ปี และน้อยที่สุดที่ตอบแบบสอบถามคือ 18 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมในการเดินทางและการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวประเภทผิอกอบรม
และสัมมนา ที่เดินทางมาพักผ่อนแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 4 – 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่
โฮมสเตย์แห่งนี้อีก

ความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์แห่งนี้อีก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่กลับมาเลย	3	1.3
กลับมาภายใน 3 เดือน	7	3.1
กลับมาระหว่าง 3-6 เดือน	17	7.6
กลับมาระหว่าง 6-12 เดือน	45	20.1
กลับมาหลัง 1 ปี	89	39.7
ไม่กลับมาแต่จะบอกเล่าต่อไปให้ผู้อื่นมาพัก	63	28.1
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทผิอกอบรมและ
สัมมนา ที่เดินทางมาพักผ่อนแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่ตั้งใจที่จะกลับมาพักที่
โฮมสเตย์แห่งนี้หลัง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ ไม่กลับมาแต่จะบอกเล่าต่อไปให้ผู้อื่นมา
พัก ร้อยละ 28.1 กลับมาระหว่าง 6-12 เดือน ร้อยละ 20.1 กลับมาระหว่าง 3-6 เดือน ร้อยละ 7.6
กลับมาภายใน 3 เดือน ร้อยละ 3.1 และไม่กลับมาเลย ร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทาง
ท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยปีละกี่ครั้ง

การเดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยปีละกี่ครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	45	20.1
1 - 2 ครั้ง	76	33.9
มากกว่า 2 ครั้ง	103	46.0
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยปีละมากกว่า 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ 1 - 2 ครั้ง ร้อยละ 33.9 และน้อยกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 20.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนา

ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	81	36.2
1 - 2 ครั้ง	105	46.9
มากกว่า 2 ครั้ง	38	17.0
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการฝึกอบรมและสัมมนา 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 36.2 และมากกว่า 2 ครั้ง ร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนาจังหวัดสมุทรสงคราม

จำนวนครั้งที่ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนาจังหวัดสมุทรสงคราม	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	188	83.9
2 - 3 ครั้ง	29	12.9
มากกว่า 3 ครั้ง	7	3.1
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนาจังหวัดสมุทรสงครามเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาคือ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 12.9 และ มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมอบรม

จำนวนผู้ร่วมอบรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 คน	62	27.7
20-50 คน	119	53.1
50-100 คน	41	18.3
มากกว่า 100 คน	2	0.9
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้เข้าร่วมฝึกอบรมและสัมมนา ระหว่าง 20-50 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา คือ น้อยกว่า 20 คน ร้อยละ 27.7 ระหว่าง 50-100 คน ร้อยละ 18.3 และมากกว่า 100 คน ร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อน

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อน	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	140	62.5
2 - 3 ครั้ง	53	23.7
มากกว่า 3 ครั้ง	31	13.8
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อนเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ เคยใช้บริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 23.7 และ มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์เพื่อการฝึกอบรมและสัมมนา

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบโฮมสเตย์เพื่อการฝึกอบรมและสัมมนา	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	183	81.7
2 - 3 ครั้ง	34	15.2
มากกว่า 3 ครั้ง	7	3.1
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบโฮมสเตย์เพื่อการฝึกอบรมและสัมมนาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาคือ เคยใช้บริการ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 15.2 และ มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทำเลที่ตั้งโฮมสเตย์ที่ชอบมีลักษณะแบบใด

ทำเลที่ตั้งโฮมสเตย์ที่ชอบมีลักษณะแบบใด	จำนวน	ร้อยละ
ดิคริมแม่น้ำ/คลอง	165	73.7
ในสวน	50	22.3
ในเมือง	9	4.0
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีการเลือกทำเลที่ตั้งโฮมสเตย์ที่มีลักษณะติดริมแม่น้ำ/คลอง คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมาคือ ในสวน ร้อยละ 22.3 และในเมือง ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 11 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนการพักค้างคืน

จำนวนการพักค้างคืน	จำนวน	ร้อยละ
1 คืน	164	73.3
2 คืน	59	26.3
มากกว่า 2 คืน	1	0.4
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มีการพักค้างคืนจำนวน 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาคือ จำนวน 2 คืน ร้อยละ 26.3 และ มากกว่า 2 คืน ร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 12 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามท่านเคยมาพักโฮมสเตย์นี้มาก่อนหรือไม่

ท่านเคยมาพักโฮมสเตย์นี้มาก่อนหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
เป็นการพักครั้งแรก	196	87.5
เคยพักมาเมื่อ 1 เดือนที่ผ่านมา	4	1.8
เคยพัก 1 ครั้งในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	7	3.1
เคยพักโฮมสเตย์อื่น	17	7.6
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่มาพักเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมาคือ เคยพักโฮมสเตย์อื่น ร้อยละ 7.6 เคยพัก 1 ครั้งในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 3.1 และ เคยพักมาเมื่อ 1 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 13 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกพักแรมแบบโฮมสเตย์ในครั้งนี้เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่เลือกพักแรมแบบโฮมสเตย์ในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้แหล่งท่องเที่ยว	56	25.0
มีกิจกรรมที่หลากหลาย	45	20.1
ราคาประหยัด	15	6.7
ชอบความเป็นธรรมชาติเงียบสงบ	84	37.5
เจ้าของบ้านอัธยาศัยดี	17	7.6
รูปแบบลักษณะ/ความน่าเชื่อถือของสถานที่	17	7.6
คณะหรือบริษัททัวร์เลือก/จัดหาให้	191	85.3
สถานที่ที่รองรับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม	44	19.6

จากตารางที่ 4 – 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่ที่เลือกพักแรมแบบโฮมสเตย์ในครั้งนี้ เพราะ คณะหรือบริษัททัวร์เลือก/จัดหาให้ คิดเป็นร้อยละ 85.3 รองลงมาคือ ชอบความเป็นธรรมชาติเงียบสงบ ร้อยละ 37.5 ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 25.0 มีกิจกรรมที่หลากหลาย ร้อยละ 20.1 เจ้าของบ้านอัธยาศัยดี และรูปแบบลักษณะ/ความน่าเชื่อถือของสถานที่ ร้อยละ 7.6 เท่ากัน และ ราคาประหยัด ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 14 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามราคาที่พัก

ราคาที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 200 บาท/คน/คืน	2	0.9
200-500 บาท/คน/คืน	36	16.1
501-1,000 บาท/คน/คืน	143	63.8
1,001-2000 บาท/คน/คืน	41	18.3
มากกว่า 2,000 บาท/คน/คืน	2	0.9
รวม	224	100.0

จากตารางที่ 4 – 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรรณและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการพักแรมแบบโฮมสเตย์ระหว่าง 501-1,000 บาท/คน/คืน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือระหว่าง 1,001-2000 บาท/คน/คืน ร้อยละ 18.3 ระหว่าง 200-500 บาท/คน/คืน ร้อยละ 16.1 ต่ำกว่า 200 บาท/คน/คืน และมากกว่า 2,000 บาท/คน/คืน ร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 – 15 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการใช้บริการเมื่อเข้ารับบริการจากโฮมสเตย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความต้องการใช้บริการ เมื่อเข้ารับ บริการจากที่พักแรมแบบโฮมสเตย์	ใช่		ต้องการใช้		ไม่ตอบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต	15	6.7	126	56.3	83	37.1
2. ร้องเพลงคาราโอเกะ	147	65.6	29	12.9	48	21.4
3. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	69	30.8	44	19.6	111	49.6
4. ร้านของฝากของที่ระลึก	50	22.3	41	18.3	133	59.4
5. นวดแผนไทย	50	22.3	21	9.4	153	68.3
6. สปา/อบสมุนไพร	10	4.5	13	5.8	201	89.7
7. บริการซักอบรีด	10	4.5	32	14.3	182	81.3

จากตารางที่ 4 – 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ใช้บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.7 และต้องการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 56.3 ใช้บริการร้องเพลงคาราโอเกะ คิดเป็นร้อยละ 65.6 และต้องการใช้ร้องเพลงคาราโอเกะร้อยละ 12.9 ใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 30.8 และต้องการใช้ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 19.6 ใช้บริการร้านของฝากของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 22.3 และต้องการใช้ร้านของฝากของที่ระลึก ร้อยละ 18.3 ใช้บริการนวดแผนไทย คิดเป็นร้อยละ 22.3 และต้องการใช้นวดแผนไทย ร้อยละ 9.4 ใช้บริการสปา/อบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 4.5 และต้องการใช้สปา/อบสมุนไพร ร้อยละ 5.8 และใช้บริการบริการซักอบรีด คิดเป็นร้อยละ 4.5 และต้องการใช้บริการซักอบรีด ร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4 – 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมใดบ้างที่ใช้หรือมีส่วนร่วมและต้องการให้สถานที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กิจกรรมที่ใช้หรือมีส่วนร่วม และ ต้องการให้สถานที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์บริการ	มีส่วนร่วม		ต้องการ		ไม่ตอบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พายเรือ/ล่องเรือชมทิวทัศน์	136	60.7	26	11.6	62	27.7
2. เยี่ยมชมตลาดน้ำ	121	54.0	25	11.2	78	34.8
3. ชี้อัจฉริยะ	39	17.4	16	7.1	169	75.4
4. การแสดงรอบกองไฟ	6	2.7	17	7.6	201	89.7
5. วอล์คเกอร์	50	22.3	15	6.7	159	71.0
6. ตกปลา/หาปลา/ดูนก	15	6.7	26	11.6	183	81.7
7. ชมหิ่งห้อย	151	67.4	31	13.8	42	18.8
8. การประกอบอาหารเอง	49	21.9	26	11.6	149	66.5
9. การชมสวน/เก็บผลไม้	111	49.6	36	16.1	77	34.4
10. ดูงานกลุ่มอาชีพ/แม่บ้าน	32	14.3	21	9.4	171	76.3
11. ชมโบราณสถาน	100	44.6	32	14.3	92	41.1
12. กิจกรรมทางศาสนา	42	18.8	24	10.7	158	70.5
13. กิจกรรมสิ่งแวดล้อม	8	3.6	29	12.9	187	83.5

จากตารางที่ 4 – 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกรวม และสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามมีส่วนร่วมในกิจกรรม พายเรือ/ล่องเรือ ชมทิวทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 60.7 และต้องการพายเรือ/ล่องเรือชมทิวทัศน์ ร้อยละ 11.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมเยี่ยมชมตลาดน้ำ คิดเป็นร้อยละ 54.0 และต้องการเยี่ยมชมตลาดน้ำ ร้อยละ 11.2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมขี่จักรยาน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และต้องการขี่จักรยาน ร้อยละ 7.1 มีส่วนร่วมในกิจกรรมการแสดงรอบกองไฟ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และต้องการการแสดงรอบกองไฟ ร้อยละ 7.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมวอล์คแรลลี่ คิดเป็นร้อยละ 23.3 และต้องการวอล์คแรลลี่ ร้อยละ 6.7 มีส่วนร่วมในกิจกรรมตกปลา/หาปลา/ดูนก คิดเป็นร้อยละ 6.7 และต้องการตกปลา/หาปลา/ดูนก ร้อยละ 11.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมชมหิ่งห้อย คิดเป็นร้อยละ 64.4 และต้องการชมหิ่งห้อย ร้อยละ 13.8 มีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกอบอาหารเอง คิดเป็นร้อยละ 21.9 และต้องการการประกอบอาหารเอง ร้อยละ 11.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมการชมสวน/เก็บผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 49.6 และ ต้องการการชมสวน/เก็บผลไม้ ร้อยละ 16.1 มีส่วนร่วมในกิจกรรมดูงานกลุ่มอาชีพ/แม่บ้าน คิดเป็น ร้อยละ 14.3 และต้องการดูงานกลุ่มอาชีพ/แม่บ้าน ร้อยละ 9.4 มีส่วนร่วมในกิจกรรม ชมโบราณสถาน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และต้องการชมโบราณสถาน ร้อยละ 14.3 มีส่วนร่วม ในกิจกรรมทางศาสนา คิดเป็นร้อยละ 18.8 และต้องการกิจกรรมทางศาสนา ร้อยละ 10.7 มีส่วนร่วมในกิจกรรมสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 3.6 และต้องการกิจกรรมสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 12.9

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์

ตารางที่ 4 – 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์	(n = 224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	3.63	0.51	มาก
2. ด้านค่าบริการ	3.36	0.60	ปานกลาง
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.14	0.67	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.97	0.68	ปานกลาง
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ	3.50	0.49	มาก
6. ด้านผู้ให้บริการ	3.51	0.68	มาก
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	3.58	0.51	มาก
รวมเฉลี่ย	3.42	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 – 17 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านค่าบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 3.51 3.50 3.36 และ 3.14 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

ตารางที่ 4 – 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์

ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	(n = 224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
ขนาดและจำนวนห้องพักมีความเหมาะสม	3.68	0.70	มาก
มีห้องประชุมหรือลานจัดประชุมรองรับผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาได้พอเพียง	3.71	0.72	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุม หรือสัมมนาอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.43	0.86	มาก
การออกแบบตกแต่งที่สวยงามภายในและภายนอกโฮมสเตย์	3.67	0.71	มาก
ห้องพักแสดงความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น	3.51	0.73	มาก
ความสะอาดของห้องพัก	3.84	0.57	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	3.81	0.58	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในห้องพัก เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าและเฟอร์นิเจอร์	3.57	0.60	มาก
บริการเพิ่มเติมในห้องพัก เช่น น้ำดื่ม	3.42	0.68	มาก
รวมเฉลี่ย	3.63	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 – 18 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกรอบรมและสัมมนา มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะอาดของห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม มีห้องประชุมหรือลานจัดประชุมรองรับผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาได้พอเพียง ขนาดและจำนวนห้องพักมีความเหมาะสม การออกแบบตกแต่งที่สวยงามภายในและภายนอกโฮมสเตย์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในห้องพัก เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า และเฟอร์นิเจอร์ ห้องพักแสดงความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือสัมมนาอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.71 3.68 3.67 3.57 3.51 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการเพิ่มเติมในห้องพัก เช่น น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 4 – 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ

ด้านค่าบริการ	(n = 224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
ค่าห้องพัก	3.46	0.63	มาก
ค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.35	0.72	ปานกลาง
ค่าบริการเสริม เช่น รถหรือเรือนำเที่ยว/ขนส่ง	3.29	0.75	ปานกลาง
ค่าบริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ	3.35	0.71	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.36	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 – 19 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านค่าบริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ค่าห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมาคือ ค่าบริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และค่าบริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าบริการเสริม เช่น รถหรือเรือนำเที่ยว/ขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตารางที่ 4 – 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม
แบบโฮมสเตย์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	(n = 224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
ระบบการจองล่วงหน้าเพื่อลงทะเบียนให้ทราบข้อมูล ของนักท่องเที่ยว	3.23	0.79	ปานกลาง
การบริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวผ่านหน่วยงานของรัฐ	3.13	0.82	ปานกลาง
การสร้างเครือข่ายการบริการท่องเที่ยวกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน	3.26	0.77	ปานกลาง
การเข้าถึงแหล่งที่พัก	3.07	0.82	ปานกลาง
การมีป้ายบอกทางหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่	3.04	0.94	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.14	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 – 20 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิวกอปรนและสัมมนา มีระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสร้างเครือข่ายการบริการท่องเที่ยวกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 รองลงมาคือ ระบบการจองล่วงหน้าเพื่อลงทะเบียนให้ทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยว การบริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวผ่านหน่วยงานของรัฐ และการเข้าถึงแหล่งที่พัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 3.13 และ 3.07 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีป้ายบอกทางหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

ตารางที่ 4 – 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม
แบบโฮมสเตย์ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	(n = 224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
การโฆษณาทางโบรชัวร์ แผ่นพับ	2.86	0.88	ปานกลาง
การโฆษณาทางเว็บไซต์	3.09	0.77	ปานกลาง
การบอกเล่าแบบปากต่อปากถึงการให้บริการ	2.78	0.84	ปานกลาง
การติดป้ายประกาศ ป้ายบอกเส้นทาง	2.96	0.96	ปานกลาง
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางหน่วยงานท่องเที่ยว เครือข่าย อบต.	2.99	0.80	ปานกลาง
การมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำ	3.04	0.88	ปานกลาง
การจัดโปร โมชั่นการลดราคาในช่วงเทศกาลและไม่ใช่ฤดู ท่องเที่ยว	3.04	0.87	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.97	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 – 21 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การโฆษณาทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 รองลงมาคือ การจัดโปร โมชั่นการลดราคาในช่วงเทศกาลและไม่ใช่ฤดูท่องเที่ยว การมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางหน่วยงานท่องเที่ยว เครือข่าย อบต. การติดป้ายประกาศ ป้ายบอกเส้นทาง และการโฆษณาทางโบรชัวร์ แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 3.04 2.99 2.96 และ 2.86 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบอกเล่าแบบปากต่อปากถึงการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

ตารางที่ 4 – 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม
แบบโฮมสเตย์ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ

ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ	(n =224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
การรักษาความปลอดภัยของสถานที่พัก	3.29	0.78	ปานกลาง
มีการเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.44	0.77	มาก
ภาษาที่ใช้ในครัวและใช้รับประทานอาหารเช้าถูก สุขอนามัย	3.73	0.59	มาก
อาหารมีความสะอาด รสชาติดีมีปริมาณที่เหมาะสม	3.61	0.63	มาก
การบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น	3.39	0.70	ปานกลาง
บริการไฟฟ้า แสงสว่าง	3.72	0.68	มาก
อุปกรณ์เครื่องนอนเพียงพอและสะอาด	3.73	0.60	มาก
พาหนะในการเดินทางเข้าถึงโฮมสเตย์	3.26	0.83	ปานกลาง
สถานที่และอุปกรณ์สำหรับการอบรมสัมมนา	3.34	0.83	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.50	0.49	มาก

จากตารางที่ 4 – 22 พบว่านักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา มีการประเมิน
ระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการจัดการกระบวนการ
ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ภาษาที่ใช้ในครัวและ
ใช้รับประทานอาหารเช้าถูกสุขอนามัย และอุปกรณ์เครื่องนอนเพียงพอและสะอาด มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.73 เท่ากัน รองลงมาคือ บริการไฟฟ้า แสงสว่าง อาหารมีความสะอาด รสชาติดี มีปริมาณ
ที่เหมาะสม มีการเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของ
ท้องถิ่น สถานที่และอุปกรณ์สำหรับการอบรมสัมมนา และการรักษาความปลอดภัยของสถานที่พัก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.61 3.44 3.39 3.34 และ 3.29 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ
พาหนะในการเดินทางเข้าถึงโฮมสเตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตารางที่ 4 – 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม
แบบโฮมสเตย์ ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	(n = 224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับที่อบอุ่น	3.56	0.74	มาก
กริยามารยาทที่ดี สุภาพ	3.64	0.68	มาก
แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.59	0.71	มาก
เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว	3.37	0.78	ปานกลาง
ความเป็นกันเอง เป็นมิตร	3.59	0.76	มาก
การให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ	3.56	0.93	มาก
ความสามารถในการสื่อข้อความ	3.37	0.83	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.46	0.87	มาก
ความถูกต้องและรอบคอบในการให้บริการ	3.45	0.85	มาก
รวมเฉลี่ย	3.51	0.68	มาก

จากตารางที่ 4 – 23 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกรอบรมและสัมมนา มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กริยามารยาทที่ดี สุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือ แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ความเป็นกันเอง เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับที่อบอุ่น การให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้องและรอบคอบในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 3.59 3.56 3.56 3.46 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว และความสามารถในการสื่อข้อความ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เท่ากัน

ตารางที่ 4 – 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม
แบบโฮมสเตย์ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม

ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	(n = 224)		ระดับ
	\bar{X}	SD	
อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างที่เหมาะสม	3.75	0.66	มาก
สภาพแวดล้อมบริเวณภายในและบริเวณ โดยรอบมีความสะอาด	3.79	0.68	มาก
ทิวทัศน์ที่สามารถมองเห็นได้โดยรวมจากห้องพัก	3.51	0.71	มาก
พื้นที่จอดรถหรือลานจอดรถ	3.15	0.83	ปานกลาง
มีความร่มรื่นด้วยต้นไม้ ดอกไม้	3.67	0.76	มาก
มีความเป็นธรรมชาติ ปราศจากสิ่งปรุงแต่ง	3.76	0.72	มาก
ระบบการทิ้งและกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล	3.42	0.67	มาก
รวมเฉลี่ย	3.58	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 – 24 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผู้ก่อปรอมและสัมมนา มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการจัดสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมบริเวณภายในและบริเวณ โดยรอบมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ มีความเป็นธรรมชาติ ปราศจากสิ่งปรุงแต่ง อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีความร่มรื่นด้วยต้นไม้ ดอกไม้ ทิวทัศน์ที่สามารถมองเห็นได้โดยรวมจากห้องพัก และระบบการทิ้งและกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.75 3.67 3.51 และ 3.42 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พื้นที่จอดรถหรือลานจอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์
จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กร

ตารางที่ 4 – 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรม
แบบโฮมสเตย์ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พัก แรมแบบ โฮมสเตย์	เพศชาย (n=102)			เพศหญิง (n=122)			t	p
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
1. ด้านลักษณะ ของที่พักและ ห้องประชุม แบบโฮมสเตย์	3.63	0.51	มาก	3.63	0.52	มาก	-0.030	.976
2. ด้านค่าบริการ	3.32	0.64	ปานกลาง	3.40	0.57	ปานกลาง	-0.888	.376
3. ด้านช่องทาง การให้บริการ	3.10	0.69	ปานกลาง	3.18	0.65	ปานกลาง	-0.833	.405
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.05	0.67	ปานกลาง	2.90	0.69	ปานกลาง	1.617	.107
5. ด้านการจัดการ กระบวนการ ต่างๆ	3.45	0.52	มาก	3.55	0.46	มาก	-1.566	.119
6. ด้านผู้ให้บริการ	3.41	0.67	มาก	3.60	0.68	มาก	-2.145*	.033
7. ด้านการจัด สภาพแวดล้อม	3.57	0.56	มาก	3.59	0.47	มาก	-0.241	.810
ภาพรวม	3.39	0.48	ปานกลาง	3.44	0.42	มาก	-0.807	.420

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 25 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิอกอปรนและสัมมนา ที่มีเพศต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิอกอปรนและสัมมนา ที่มีเพศต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวประเภทผิอกอปรนและสัมมนา ที่มีเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 – 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	p
ต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์						
1. ด้านลักษณะ	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.8	0.22	2.262	
ของที่พักและ	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.62	0.59		
ห้องประชุม	อนุปริญญา/ ปวส.	59	3.5	0.42		
แบบโฮมสเตย์	ปริญญาตรี	109	3.65	0.54		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.86	0.45		
	รวม	224	3.63	0.51		

ตารางที่ 4-26 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	P
2. ด้านค่าบริการ	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.79	0.19	1.267	.284
	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.25	0.70		
	อนุปริญญา/ปวส.	59	3.39	0.57		
	ปริญญาตรี	109	3.34	0.63		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.48	0.45		
	รวม	224	3.36	0.60		
3. ด้านช่องทาง การให้บริการ	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.93	0.10	2.748*	.029
	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.15	0.67		
	อนุปริญญา/ปวส.	59	3.02	0.59		
	ปริญญาตรี	109	3.17	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.15	0.75		
	รวม	224	3.14	0.67		
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.64	0.22	2.361	.054
	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.12	0.63		
	อนุปริญญา/ปวส.	59	2.86	0.68		
	ปริญญาตรี	109	2.93	0.69		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.03	0.75		
	รวม	224	2.97	0.68		

ตารางที่ 4-26 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	p
5. ด้านการจัดการ กระบวนการต่าง ๆ	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.93	0.09	3.256*	.013
	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.41	0.48		
	อนุปริญญา/ ปวส.	59	3.37	0.53		
	ปริญญาตรี	109	3.55	0.49		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.64	0.31		
	รวม	224	3.50	0.49		
6. ด้านผู้ให้บริการ	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.87	0.16	2.557*	.040
	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.53	0.53		
	อนุปริญญา/ ปวส.	59	3.35	0.67		
	ปริญญาตรี	109	3.62	0.73		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.29	0.59		
	รวม	224	3.51	0.68		
7. ด้านการจัด สภาพแวดล้อม	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.79	0.08	1.200	.312
	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.58	0.60		
	อนุปริญญา/ ปวส.	59	3.46	0.51		
	ปริญญาตรี	109	3.62	0.52		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.61	0.38		
	รวม	224	3.58	0.51		

ตารางที่ 4-26 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	SD	F	p
ภาพรวม	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	6	3.82	0.11	2.554*	.040
	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)/ปวช.	30	3.41	0.47		
	อนุปริญญา/ปวส.	59	3.30	0.44		
	ปริญญาตรี	109	3.45	0.45		
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	3.46	0.39		
	รวม	224	3.42	0.45		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 26 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ และด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกันเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตาราง ที่ 4 – 27

ตารางที่ 4 – 27 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
ในภาพรวม ของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาจำแนก
ตามระดับการศึกษา

คุณภาพ การ บริการ ที่พักรวม แบบ โฮม สเตย์	ระดับ การศึกษา	ประ ถม ศึกษา	มั ธยม ศึกษา/ ปวช.	อน ุปริญญา/ ปวส.	ป ริญญา ตรี	สูง กว่า ป ริญญา ตรี	
	\bar{X}	3.82	3.41	3.30	3.45	3.46	
ภาพรวม	3.82	ประ ถม ศึกษา	-	.4107*	.5271*	.3742*	.3593
	3.41	มั ธยม ศึกษา/ ปวช.	-	.1164	.0365	.0513	
	3.30	อน ุปริญญา/ ปวส.	-	-	.1529*	.1677	
	3.45	ป ริญญา ตรี	-	-	-	.0148	
	3.46	สูง กว่า ป ริญญา ตรี	-	-	-	-	

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 27 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ระดับการศึกษา
ประถมศึกษามีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
ในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/
ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยว

ประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 – 28 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการต่อบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการต่อบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	p
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	ข้าราชการ	36	3.75	0.46	1.844	.161
	พนักงานบริษัทเอกชน	175	3.59	0.53		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.76	0.26		
	รวม	224	3.63	0.51		
2. ด้านค่าบริการ	ข้าราชการ	36	3.67	0.54	8.583*	.000
	พนักงานบริษัทเอกชน	175	3.28	0.60		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.65	0.35		
	รวม	224	3.36	0.60		
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ข้าราชการ	36	3.42	0.60	7.025*	.001
	พนักงานบริษัทเอกชน	175	3.06	0.66		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.54	0.64		
	รวม	224	3.14	0.67		

ตารางที่ 4-28 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	อาชีพ	<i>n</i>	\bar{X}	SD	F	<i>p</i>
ต่อบริการที่พักผ่อน						
แบบโฮมสเตย์						
4. ด้านการส่งเสริม	ข้าราชการ	36	2.93	0.77	2.768	0.065
การตลาด	พนักงานบริษัทเอกชน	175	2.94	0.67		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.4	0.45		
	รวม	224	2.97	0.68		
5. ด้านการจัดการ	ข้าราชการ	36	3.68	0.45	5.446*	0.005
กระบวนการต่าง ๆ	พนักงานบริษัทเอกชน	175	3.45	0.49		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.75	0.36		
	รวม	224	3.5	0.49		
6. ด้านผู้ให้บริการ	ข้าราชการ	36	4.11	0.52	21.092*	0
	พนักงานบริษัทเอกชน	175	3.37	0.66		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.72	0.32		
	รวม	224	3.51	0.68		
7. ด้านการจัด	ข้าราชการ	36	3.73	0.49	3.753*	0.025
สภาพแวดล้อม	พนักงานบริษัทเอกชน	175	3.53	0.53		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.8	0.16		
	รวม	224	3.58	0.51		

ตารางที่ 4-28 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	p
ภาพรวม	ข้าราชการ	36	3.65	0.37	9.462*	0
	พนักงานบริษัทเอกชน	175	3.35	0.46		
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	3.68	0.25		
	รวม	224	3.42	0.45		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 28 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกันเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตาราง ที่ 4 – 29

ตารางที่ 4 – 29 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
ในภาพรวม ของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาจำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการ ที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์	อาชีพ	ข้าราชการ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว
	\bar{X}	3.65	3.35	3.68
ภาพรวม	3.65	ข้าราชการ	-	.2962*
		พนักงาน	-	.3266*
	3.35	บริษัทเอกชน		
		ประกอบธุรกิจ		-
	3.68	ส่วนตัว		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 29 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพเป็น
ข้าราชการ และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์
จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพ
เป็นพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 – 30 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามประเภทขององค์กร/ธุรกิจ

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	ประเภทของ องค์กร/ธุรกิจ	n	\bar{X}	SD	F	P
1. ด้านลักษณะของที่พักและ ห้องประชุมแบบ โฮมสเตย์	หน่วยงานราชการ	21	3.83	0.45	7.755*	.000
	บริษัทเอกชน	139	3.51	0.53		
	สถาบันการศึกษา	51	3.84	0.43		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.76	0.26		
	รวม	224	3.63	0.51		
2. ด้านค่าบริการ	หน่วยงานราชการ	21	3.77	0.55	7.021*	.000
	บริษัทเอกชน	139	3.24	0.62		
	สถาบันการศึกษา	51	3.45	0.52		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.65	0.35		
	รวม	224	3.36	0.60		
3. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	หน่วยงานราชการ	21	3.57	0.57	7.516*	.000
	บริษัทเอกชน	139	3.00	0.70		
	สถาบันการศึกษา	51	3.25	0.49		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.54	0.64		
	รวม	224	3.14	0.67		
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	หน่วยงานราชการ	21	3.09	0.85	4.070*	.008
	บริษัทเอกชน	139	2.85	0.70		
	สถาบันการศึกษา	51	3.11	0.55		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.40	0.45		
	รวม	224	2.97	0.68		
5. ด้านการจัดการ กระบวนการ ต่าง ๆ	หน่วยงานราชการ	21	3.86	0.46	8.986*	.000
	บริษัทเอกชน	139	3.39	0.52		
	สถาบันการศึกษา	51	3.60	0.32		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.75	0.36		

ตารางที่ 4-30 (ต่อ)

คุณภาพการบริการต่อ บริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์	ประเภทของ องค์กร/ธุรกิจ	<i>n</i>	\bar{X}	SD	F	<i>P</i>
	รวม	224	3.5	0.49		
6. ด้านผู้ให้บริการ	หน่วยงานราชการ	21	4.16	0.4	9.885*	0
	บริษัทเอกชน	139	3.37	0.72		
	สถาบันการศึกษา	51	3.58	0.57		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.72	0.32		
	รวม	224	3.51	0.68		
7. ด้านการจัด สภาพแวดล้อม	หน่วยงานราชการ	21	3.95	0.43	5.643*	0.001
	บริษัทเอกชน	139	3.53	0.57		
	สถาบันการศึกษา	51	3.52	0.31		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.8	0.16		
	รวม	224	3.58	0.51		
ภาพรวม	หน่วยงานราชการ	21	3.78	0.34	11.209*	0
	บริษัทเอกชน	139	3.3	0.49		
	สถาบันการศึกษา	51	3.51	0.26		
	ธุรกิจส่วนตัว	13	3.68	0.25		
	รวม	224	3.42	0.45		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 30 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจต่างก็มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจต่างก็มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัด

สมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจ ต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกัน เป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตาราง ที่ 4 – 31

ตารางที่ 4 – 31 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัด

สมุทรสงครามในภาพรวม ของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาจำแนกตามประเภทขององค์กร/ธุรกิจ

คุณภาพการบริการ ที่พักแรมแบบโฮมสเตย์	ประเภทขององค์กร/ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ	บริษัทเอกชน	สถาบันการศึกษา	ธุรกิจส่วนตัว
\bar{X}		3.78	3.30	3.51	3.68
ภาพรวม	หน่วยงานราชการ	-	.4778*	.2648*	.1027
	บริษัทเอกชน		-	.2130*	.3751*
	สถาบันการศึกษา			-	.1621
	ธุรกิจส่วนตัว				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 31 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจเป็นหน่วยงานราชการ มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจเป็นบริษัทเอกชน และสถาบันการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจเป็นสถาบันการศึกษา และธุรกิจส่วนตัวมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา

ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจเป็นบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 – 32 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามจำนวนพนักงาน

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์	จำนวนพนักงาน	<i>n</i>	\bar{X}	SD	F	<i>p</i>
1. ด้านลักษณะของที่พัก และห้องประชุมแบบ โฮมสเตย์	น้อยกว่า 20 คน	39	3.67	0.45	9.378*	.000
	20 -50 คน	43	3.28	0.53		
	51-100 คน	56	3.77	0.38		
	มากกว่า 100 คน	86	3.69	0.53		
	รวม	224	3.63	0.51		
2. ด้านค่าบริการ	น้อยกว่า 20 คน	39	3.65	0.53	10.669*	.000
	20 -50 คน	43	3.05	0.68		
	51-100 คน	56	3.55	0.47		
	มากกว่า 100 คน	86	3.27	0.59		
	รวม	224	3.36	0.60		
3. ด้านช่องทางการ ให้บริการ	น้อยกว่า 20 คน	39	3.21	0.60	3.935*	.009
	20 -50 คน	43	2.88	0.75		
	51-100 คน	56	3.33	0.64		
	มากกว่า 100 คน	86	3.13	0.64		
	รวม	224	3.14	0.67		
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	น้อยกว่า 20 คน	39	2.97	0.66	9.866*	.000
	20 -50 คน	43	2.50	0.66		
	51-100 คน	56	3.12	0.59		
	มากกว่า 100 คน	86	3.10	0.67		
	รวม	224	2.97	0.68		

ตารางที่ 4-32 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	จำนวนพนักงาน	<i>n</i>	\bar{X}	SD	F	<i>p</i>
5. ด้านการจัดการ กระบวนการต่าง ๆ	น้อยกว่า 20 คน	39	3.65	0.4	5.360*	0.001
	20 -50 คน	43	3.3	0.6		
	51-100 คน	56	3.63	0.41		
	มากกว่า 100 คน	86	3.45	0.48		
	รวม	224	3.5	0.49		
6. ด้านผู้ให้บริการ	น้อยกว่า 20 คน	39	4.07	0.35	20.527*	0
	20 -50 คน	43	3.19	0.91		
	51-100 คน	56	3.7	0.55		
	มากกว่า 100 คน	86	3.3	0.54		
	รวม	224	3.51	0.68		
7. ด้านการจัด สภาพแวดล้อม	น้อยกว่า 20 คน	39	3.69	0.52	2.724*	0.045
	20 -50 คน	43	3.41	0.61		
	51-100 คน	56	3.67	0.42		
	มากกว่า 100 คน	86	3.56	0.49		
	รวม	224	3.58	0.51		
ภาพรวม	น้อยกว่า 20 คน	39	3.6	0.34	12.098*	0
	20 -50 คน	43	3.12	0.51		
	51-100 คน	56	3.56	0.35		
	มากกว่า 100 คน	86	3.38	0.44		
	รวม	224	3.42	0.45		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 32 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม

ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกันเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4 – 33

ตารางที่ 4 – 33 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จังหวัด

สมุทรสงคราม ในภาพรวมของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาจำแนกตามจำนวนพนักงาน

คุณภาพการบริการ	จำนวนพนักงาน	น้อยกว่า	20 -50	51-100 คน	มากกว่า	
ที่พักแรมแบบโฮมสเตย์		20 คน	คน		100 คน	
	\bar{X}	3.60	3.12	3.56	3.38	
ภาพรวม	3.60	น้อยกว่า 20 คน	-	.4768*	.0307	.2105*
	3.12	20 -50 คน		-	.4460*	.2663*
	3.56	51-100 คน			-	.1798*
	3.38	มากกว่า 100 คน				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 33 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 20 คน มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 20-50 คน และมากกว่า 100 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงาน ระหว่าง 51-100 คน และมากกว่า 100 คน มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 20-50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงาน ระหว่าง 51-100 คน มีการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 – 34 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพ การบริการต่อบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักแรม แบบโฮมสเตย์	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	<i>n</i>	\bar{X}	SD	F	<i>P</i>
1. ด้านลักษณะ ของที่พักและ ห้องประชุม แบบโฮมสเตย์	น้อยกว่า 5,000บาท	9	3.70	0.28	1.876	.100
	5,001 - 10,000 บาท	62	3.68	0.42		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.65	0.60		
	15,001 - 20,000 บาท	42	3.67	0.53		
	20,001 - 30,000 บาท	19	3.32	0.38		
	มากกว่า 30,000 บาท	7	3.44	0.31		
	รวม	224	3.63	0.51		
2. ด้านค่าบริการ	น้อยกว่า 5,000 บาท	9	3.75	0.22	1.057	.385
	5,001 - 10,000 บาท	62	3.40	0.58		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.36	0.60		
	15,001 - 20,000 บาท	42	3.32	0.69		
	20,001 - 30,000 บาท	19	3.25	0.57		
	มากกว่า 30,000 บาท	7	3.21	0.70		
	รวม	224	3.36	0.60		
3. ด้านช่องทาง การให้บริการ	น้อยกว่า 5,000บาท	9	3.71	0.47	1.449	.208
	5,001 - 10,000 บาท	62	3.11	0.57		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.15	0.68		
	15,001 – 20,000 บาท	42	3.08	0.83		
	20,001 – 30,000 บาท	19	3.13	0.55		
	มากกว่า 30,000 บาท	7	3.20	0.61		
	รวม	224	3.14	0.67		

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	F	p
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	น้อยกว่า 5,000 บาท	9	3.52	0.33	2.246	0.051
	5,001 - 10,000 บาท	62	2.9	0.65		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.01	0.68		
	15,001 - 20,000 บาท	42	3.01	0.81		
	รวม	224	2.97	0.68		
5. ด้านการจัดการ กระบวนการต่างๆ	น้อยกว่า 5,000 บาท	9	3.88	0.18	1.243	0.29
	5,001 - 10,000 บาท	62	3.49	0.39		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.5	0.53		
	15,001 - 20,000 บาท	42	3.45	0.61		
	20,001 - 30,000 บาท	19	3.44	0.38		
	มากกว่า 30,000 บาท	7	3.57	0.41		
รวม	224	3.5	0.49			
6. ด้านผู้ให้บริการ	น้อยกว่า 5,000 บาท	9	3.81	0.2	3.332*	0.006
	5,001 - 10,000 บาท	62	3.66	0.55		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.37	0.7		
	15,001 - 20,000 บาท	42	3.38	0.74		
	รวม	224	3.51	0.68		

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ ต่อบริการที่พักรวม แบบโฮมสเตย์	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	<i>n</i>	\bar{X}	SD	F	<i>p</i>
7. ด้านการจัดภาพ แวดล้อม	น้อยกว่า 5,000 บาท	9	3.83	0.12	0.884	0.492
	5,001 - 10,000 บาท	62	3.55	0.48		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.63	0.54		
	15,001 - 20,000 บาท	42	3.53	0.58		
	20,001 - 30,000 บาท	19	3.53	0.45		
	รวม	224	3.58	0.51		
ภาพรวม	น้อยกว่า 5,000 บาท	9	3.75	0.18	1.317	0.258
	5,001 - 10,000 บาท	62	3.43	0.35		
	10,001 - 15,000 บาท	85	3.41	0.49		
	15,001 - 20,000 บาท	42	3.38	0.57		
	20,001 - 30,000 บาท	19	3.31	0.36		
	มากกว่า 30,000 บาท	7	3.43	0.29		
รวม	224	3.42	0.45			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 34 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิวกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิวกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวประเภทผิวกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้

ให้บริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ จึงใช้วิธีของ LSD ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่ง
ปรากฏผลดังตาราง ที่ 4 – 35

ตารางที่ 4 – 35 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
ด้านผู้ให้บริการ ของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา จำแนกตามรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการ บริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์	รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
\bar{X}		3.81	3.66	3.37	3.38	3.59	4.13
ด้านผู้ ให้บริการ	น้อยกว่า 5,000 บาท	-	.1553	.4423	.4392	.2242	.3122
	3.66 5,001 - 10,000 บาท	-	.2869*	.2838*	.0689	.4675	
	3.37 10,001 - 15,000 บาท		-	.0031	.2181	.7544*	
	3.38 15,001 - 20,000 บาท			-	.2150	.7513*	
	3.59 20,001 - 30,000 บาท				-	.5363	
	4.13 มากกว่า 30,000 บาท					-	

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 – 35 พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการแตกต่างจากนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา จำแนกตาม ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาผิ่กอบรมและสัมมนาที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 224 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้น โดยผู้ศึกษาทำการศึกษา รวบรวม ข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ ตัวอย่างงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุโดยเฉลี่ยเท่ากับ 30.41 อายุมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 52 ปี และอายุน้อยที่สุดที่ตอบแบบสอบถามคือ 18 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 78.1 มีสถานประกอบการอยู่ที่จังหวัดกรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 29.5 ส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรมากกว่า 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วนใหญ่ตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์แห่งนี้หลัง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.7
2. พฤติกรรมในการเดินทางและการพักแรมของนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยปีละมากกว่า 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการผิ่กอบรมและสัมมนา 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.9 ส่วนใหญ่มีการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อผิ่กอบรมและสัมมนาในจังหวัดสมุทรสงครามเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 83.9 มีจำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม 20-50 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนใหญ่เคยใช้บริการจาก

ที่พักแรมแบบโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อนเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 62.5 เคยใช้บริการจากที่พักแรมแบบโฮมสเตย์เพื่อการฝึกอบรมและสัมมนาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 81.7 มีการเลือกทำเลที่ตั้งโฮมสเตย์ที่มีลักษณะติดริมแม่น้ำ/คลอง คิดเป็นร้อยละ 73.7 มีการพักค้างคืนจำนวน 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ส่วนใหญ่มาพักครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 87.5 ส่วนใหญ่ที่เลือกพักแรมแบบโฮมสเตย์ในครั้งนี้ เพราะคณะหรือบริษัททัวร์เลือก/จัดหาให้ คิดเป็นร้อยละ 85.3 ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายในการพักแรมแบบโฮมสเตย์ระหว่าง 501-1,000 บาท/คน/คืน คิดเป็นร้อยละ 63.8

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ใช้บริการคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.7 และต้องการใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 56.3 ใช้บริการร้องเพลงคาราโอเกะ คิดเป็นร้อยละ 65.6 และต้องการใช้ร้องเพลงคาราโอเกะร้อยละ 12.9 ใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 30.8 และต้องการใช้ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 19.6 ใช้บริการร้านของฝากของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 22.3 และต้องการใช้ร้านของฝากของที่ระลึก ร้อยละ 18.3 ใช้บริการนวดแผนไทย คิดเป็นร้อยละ 22.3 และต้องการใช้นวดแผนไทย ร้อยละ 9.4 ใช้บริการสปา/อบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 4.5 และต้องการใช้สปา/อบสมุนไพร ร้อยละ 5.8 และใช้บริการบริการซักอบรีด คิดเป็นร้อยละ 4.5 และต้องการใช้บริการซักอบรีด ร้อยละ 14.3

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่เดินทางมาพักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม มีส่วนร่วมในกิจกรรมพายเรือ/ล่องเรือชมทิวทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 60.7 และต้องการพายเรือ/ล่องเรือชมทิวทัศน์ ร้อยละ 11.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมเยี่ยมชมตลาดน้ำ คิดเป็นร้อยละ 54.0 และต้องการเยี่ยมชมตลาดน้ำ ร้อยละ 11.2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมขี่จักรยาน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และต้องการขี่จักรยาน ร้อยละ 7.1 มีส่วนร่วมในกิจกรรมการแสดงรอบกองไฟ คิดเป็นร้อยละ 2.7 และต้องการการแสดงรอบกองไฟร้อยละ 7.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมวอล์คแรลลี่ คิดเป็นร้อยละ 23.3 และต้องการวอล์คแรลลี่ ร้อยละ 6.7 มีส่วนร่วมในกิจกรรมตกปลา/หาปลา/ดูนก คิดเป็นร้อยละ 6.7 และต้องการตกปลา/หาปลา/ดูนก ร้อยละ 11.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมชมหิ่งห้อย คิดเป็นร้อยละ 64.4 และต้องการชมหิ่งห้อย ร้อยละ 13.8 มีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกอบอาหารเอง คิดเป็นร้อยละ 21.9 และต้องการการประกอบอาหารเอง ร้อยละ 11.6 มีส่วนร่วมในกิจกรรมการชมสวน/เก็บผลไม้ คิดเป็นร้อยละ 49.6 และต้องการการชมสวน/เก็บผลไม้ ร้อยละ 16.1 มีส่วนร่วมในกิจกรรมดูงานกลุ่มอาชีพ/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และต้องการดูงานกลุ่มอาชีพ/แม่บ้าน ร้อยละ 9.4 มีส่วนร่วมในกิจกรรมชมโบราณสถาน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และต้องการชมโบราณสถาน ร้อยละ 14.3 มีส่วนร่วม

ในกิจกรรมทางศาสนา คิดเป็นร้อยละ 18.8 และต้องการกิจกรรมทางศาสนา ร้อยละ 10.7
มีส่วนร่วมในกิจกรรมสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 3.6 และต้องการกิจกรรมสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 12.9

5. นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พัก
แรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ รองลงมา
คือ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านค่าบริการ
และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริม
การตลาด

6. การทดสอบสมมติฐาน

6.1 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีเพศต่างกัน ประเมินระดับคุณภาพ
การบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา
ที่มีเพศต่างกัน ประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย
คุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ
พบว่าไม่แตกต่างกัน

6.2 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเมิน
ระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับ
การศึกษาต่างกัน ประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ และด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน
ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

6.3 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพต่างกัน ประเมินระดับ
คุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพ
ต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านค่าบริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และ ด้านการจัด
สภาพแวดล้อม แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

6.4 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจต่างกัน
ประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

6.5 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

6.6 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ประเมินระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกสริน อิมเล็ก (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ของภาคตะวันออก : การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็ง ความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการประกอบธุรกิจด้านท่องเที่ยว ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบ โฮมสเตย์ รองลงมาคือ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านค่าบริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

2. การทดสอบสมมติฐาน

2.1 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีเพศต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีเพศต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงครามมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียด รอบคอบ ต้องการการเอาใจใส่จากบุคคลรอบข้าง ดังที่ ศศิธร สามารถ (2545, หน้า 84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ จะพึงพอใจอย่างมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์จะอยู่รวมกันกับคนหมู่มาก นักท่องเที่ยวจะได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าของบ้านอย่างอบอุ่น และสอดคล้องกับ ทองยูน บุตร โสภา (2547) ศึกษาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืนกรณีศึกษา ทาด่าน โฮมสเตย์ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่ได้รับการบริการในด้านการให้

2.2 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของปาริชาติ ชัยศรี (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ ที่พบว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีการศึกษาที่สูงขึ้นย่อมมีรายได้สูงขึ้น มีแนวโน้มคำนิยมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันหรือมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีโอกาสได้เดินทางไปต่างจังหวัดมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาดำกว่า

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีระดับการศึกษาต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ และด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน เพราะกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่บริษัทหรือองค์กรเป็นผู้ดำเนินการ ในการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถจะกำหนดได้ตรงตามความต้องการของแต่ละคนได้ นักท่องเที่ยวจึงประเมินระดับคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันไปตามการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญศรี จิงธนาเจริญเลิศ (2530, หน้า 46) ได้ศึกษาผลการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวต่อเพื่อนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

โรงเรียนนันทรีวิทยา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่านักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มมีการปรับตัวกับเพื่อนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่าบุคคลสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้นจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และมีการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ในองค์กรแต่ละแห่งจึงกำหนดให้มีการฝึกอบรมหรือสัมมนา ก่อนเข้าทำงานหรือการรับน้อง เพื่อเป็นการปรับหรือละลายพฤติกรรม ให้มีความคิดเห็นที่ไปในทางเดียวกัน

2.3 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปาริชาติ ชัยสร (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ ที่พบว่าอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีอาชีพต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันไป ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นลักษณะกลุ่ม ดังนั้นชีวิตความเป็นอยู่ในของแต่ละกลุ่มก็จะแตกต่างกันออกไป ในส่วนของภาคเอกชน จะมองในลักษณะเชิงพาณิชย์ ต้องได้ของถูกและดี ส่วนในด้านภาคราชการจะมองในลักษณะของการช่วยเหลือแบ่งปันกัน

2.4 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีประเภทขององค์กร/ธุรกิจต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักรวมและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันไป ทั้งนี้เป็นเพราะ นักท่องเที่ยวที่ทำงานประจำในลักษณะสบาย ๆ เช่น อยู่ในภาครัฐ ก็ต้องการความเงียบสงบ ส่วนนักท่องเที่ยวที่ทำงานประจำในลักษณะเร่งรีบที่อยู่ ในภาคเอกชน เมื่อได้สัมผัสความเงียบสงบจะรู้สึกเหงา เบื่อหน่าย

2.5 นักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน ประเมินคุณภาพการบริการที่พักรวมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ชัยสร (2547, หน้า 85) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความ

พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ ในลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิอกอบรมและสัมมนา ที่มีจำนวนพนักงานต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบ โฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มที่มาผิอกอบรมและสัมมนามีทั้งผู้ร่วมงานที่สนิทและไม่สนิทกัน ทัศนคติและความชอบที่แตกต่างกัน แต่ต้องมาร่วมผิอกอบรมและสัมมนาด้วยกัน ทำให้มีการประเมินคุณภาพการบริการในด้านลบ

2.6 นักท่องเที่ยวประเภทผิอกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

ประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ชัยสร (2547, หน้า 85) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวประเภทผิอกอบรมและสัมมนา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันประเมินคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบ โฮมสเตย์จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวผิอกอบรมและสัมมนา ภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ องค์กรเป็นผู้รับภาระ จึงไม่มีการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ และเมื่อพิจารณาถึงผู้ที่มีรายได้ต่างกันย่อมต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการที่ต่างกันออกไปเพราะผู้มีรายได้สูงก็จะหาความสุขเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของตนตามหลักทฤษฎีของ Maslow ที่ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ คือ 1) ความต้องการด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการความรักและการยอมรับ 4) ความต้องการการยกย่องนับถือ และ 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ สำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทผิ่กอบรมและสัมมนา

1. ควรมีการพัฒนาด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนของการโฆษณาที่จะต้องใช้สื่อต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายและครบวงจร โดยเฉพาะการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับคามนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน รวมทั้งควรปรับปรุงการคิดป้ายประกาศ หรือป้ายบอกเส้นทางที่คิดไม่เป็นระเบียบและเกินความจำเป็น ควรจะมีการรวมกลุ่มโฮมสเตย์ที่อยู่ในเส้นทางเดียวกันให้ใช้ป้ายบอกทางร่วมกันและเป็นรูปแบบที่มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความสะดวก สวยงาม และประหยัด
2. ควรมีการปรับปรุงด้านช่องทางการให้บริการ โดยเน้นที่การพัฒนาระบบ ไปควบคู่กับการส่งเสริมการตลาดด้วยการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต นอกจากนี้เพื่อการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์แล้ว ควรจะพัฒนาให้มีระบบการลงทะเบียนหรือการจองล่วงหน้า เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ
3. ควรมีการทบทวนและปรับปรุงในด้านค่าบริการ ในส่วนของค่าบริการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากค่าห้องพัก ไม่ว่าจะเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าบริการเสริม และค่าดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยการกำหนดราคาหรือร่วมกำหนดราคาที่เหมาะสมและอยู่ในระดับเดียวกันกับผู้ให้บริการรายอื่น รวมทั้งการให้ข้อมูลทางด้านราคาแก่ผู้ใช้บริการก่อนเพื่อการตัดสินใจ หรือแม้แต่ช่วยในการต่อรองราคา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่า ไม่ถูกเอาเปรียบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มเติมการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนา จำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
2. ควรเพิ่มเติมการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาในส่วนของภาครัฐ และภาคเอกชนเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในการท่องเที่ยวฝึกอบรมและสัมมนาซึ่งส่วนใหญ่จะมีวัตถุประสงค์และรูปแบบการอบรมที่แตกต่างกัน
3. ควรเพิ่มเติมการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่พักแรมแบบโฮมสเตย์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาที่พักแรม โดยแยกเป็นอำเภออัมพวา กับอำเภอบางคนที และอำเภอเมืองสมุทรสงคราม เพราะรูปแบบการให้บริการมีความแตกต่างกันตามสถานที่ตั้งและสภาพทางภูมิศาสตร์
4. ควรเพิ่มเติมการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของที่พักแรมแบบโฮมสเตย์สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทฝึกอบรมและสัมมนาระหว่างจังหวัดสมุทรสงคราม กับจังหวัดอื่น ๆ ที่มีศักยภาพในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2549). สถานการณ์การเข้าพักแรมตามสถานที่พักแรมในประเทศไทย. วันที่ค้นข้อมูล 8 สิงหาคม 2549, เข้าถึงได้จาก <http://www.tat.or.th/knowledge.asp>.
- คุณทลี รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหนนท์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ: อิน โนกราฟฟิกส์.
- เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์การพิมพ์.
- ชาญชัย ดวงจิตต์. (2552). แผนการฟื้นฟูการท่องเที่ยวไทย. วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2552, เข้าถึงได้จาก <http://www.iptvnews1.com>
- จิราพร กองทอง. (2540). ปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาภูมิศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทองยูน บุตรโสภา. (2547). การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาท่าด่าน โสมสเคย์ ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม, สำนักพัฒนาบัณฑิตศึกษา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิคม ประเมโท. (2543). พฤติกรรมและปัจจัยที่จูงใจนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญศรี จิงธนาเจริญเลิศ. (2530). ผลของการใช้กิจกรรมที่มีต่อการปรับตัวต่อเพื่อนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนันทวีวิทยา. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาริชาติ ชัยสร. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโสมสเคย์. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปัญญา ชิมสื่อ. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ
เขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2543). ศักยภาพเติบโตของตลาดท่องเที่ยวกลุ่ม MICE. วันที่
ค้นข้อมูล 12 พฤษภาคม 2552, เข้าถึงได้จาก [www.krungsri.com/inc/download.aspx?
file=/download/MediaFile_79econ31.pdf](http://www.krungsri.com/inc/download.aspx?file=/download/MediaFile_79econ31.pdf)
- พยอม วงศ์สารศรี. (2530). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พรานนกการพิมพ์.
- รัชดาภรณ์ เรืองช่อ. (2545). ธุรกิจท่องเที่ยวถิ่นผู้ไทย กรณีศึกษาหมู่บ้านวัฒนธรรมผู้ไทยบ้านโคก
โก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาปัญหาพิเศษ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะการบัญชีและการจัดการ,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วุฒิชชาติ สุนทรสมบัติ และเกศริน อิมเล็ก. (2550). การศึกษาคุณภาพการบริการที่พักแบบ
โฮมสเตย์ของภาคตะวันออก: การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็ง ความยั่งยืนของ
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการประกอบธุรกิจด้านท่องเที่ยว. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศศิธร สามารด. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่.
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2545, กรกฎาคม-กันยายน). กลยุทธ์และกระบวนการทางการตลาด การ
ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 14 (56), 83-95.
- สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ. (2544). การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม: กรณีศึกษา
บ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาทิศ สุขอ่วมศรี. (2543). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาชุมชนคีรี ตำบลกำ อำเภอลานสกา
จังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวง
สาธารณสุข.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหาร
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- เสนาะ ดิยาวี. (2535). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุทธิมา ศิริคำหอม. (2542). *กระบวนการประเมินหาความจำเป็นในการฝึกอบรมที่มีต่อผลการฝึกอบรมของโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรพล จันทราปัดย์. (2529). *การเรียนรู้กับการฝึกอบรม*. (เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรวิทยาการทางส่งเสริมการพัฒนาชนบท). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคค่ำ)*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ และกมล อุดุลพันธ์. (2523). *การพัฒนามุคคด*. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- อัญมณี ชำกรม. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น*. การศึกษาปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

Burapha University

8 รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- | | | |
|------------------------|------------------------|------------------------|
| 1. น้อยกว่า 5,000 บาท | 2. 5,001 - 10,000 บาท | 3. 10,001 - 15,000 บาท |
| 4. 15,001 - 20,000 บาท | 5. 20,001 - 30,000 บาท | 6. มากกว่า 30,000 บาท |

9 ท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์แห่งนี้อีกเมื่อใด

- | | | |
|-----------------------------|------------------------|--|
| 1. ไม่กลับมาเลย | 2. กลับมาภายใน 3 เดือน | 3. กลับมาระหว่าง 3-6 เดือน |
| 4. กลับมาระหว่าง 6-12 เดือน | 5. กลับมาหลัง 1 ปี | 6. ไม่กลับมาแต่จะบอกเล่าต่อไปให้ผู้อื่นมาพัก |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการเดินทางและการพักผ่อน

10 ท่านมีการเดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยปีละกี่ครั้ง

- | | | |
|---------------------|----------------|--------------------|
| 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง | 2. 1 - 2 ครั้ง | 3. มากกว่า 2 ครั้ง |
|---------------------|----------------|--------------------|

11 ท่านมีการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการฝึกอบรมและสัมมนาปีละกี่ครั้ง

- | | | |
|---------------------|----------------|--------------------|
| 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง | 2. 1 - 2 ครั้ง | 3. มากกว่า 2 ครั้ง |
|---------------------|----------------|--------------------|

12 จำนวนครั้งที่ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อฝึกอบรมและสัมมนาในจังหวัดสมุทรสงคราม

- | | | |
|-------------|----------------|--------------------|
| 1. ครั้งแรก | 2. 2 - 3 ครั้ง | 3. มากกว่า 3 ครั้ง |
|-------------|----------------|--------------------|

13 ท่านมาท่องเที่ยวในลักษณะการฝึกอบรมและสัมมนาครั้งนี้มีจำนวนผู้ร่วมอบรมกี่ท่าน

- | | | | |
|-------------------|-------------|--------------|-------------------|
| 1. น้อยกว่า 20 คน | 2. 20-50 คน | 3. 50-100 คน | 4. มากกว่า 100 คน |
|-------------------|-------------|--------------|-------------------|

14 จำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการจากที่พักแบบโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยวหรือพักผ่อน

- | | | |
|-------------|--------------|--------------------|
| 1. ครั้งแรก | 2. 2-3 ครั้ง | 3. มากกว่า 3 ครั้ง |
|-------------|--------------|--------------------|

15 จำนวนครั้งที่ท่านเคยใช้บริการจากที่พักแบบโฮมสเตย์เพื่อการฝึกอบรมและสัมมนา

- | | | |
|-------------|--------------|--------------------|
| 1. ครั้งแรก | 2. 2-3 ครั้ง | 3. มากกว่า 3 ครั้ง |
|-------------|--------------|--------------------|

16 ท่าเลที่ตั้งโฮมสเตย์ที่ท่านชอบมีลักษณะแบบใด

- | | | | |
|----------------------|----------|------------|-----------------|
| 1. ติคริมแม่น้ำ/คลอง | 2. ในสวน | 3. ในเมือง | 4. อื่น ๆ |
|----------------------|----------|------------|-----------------|

17 ส่วนมากท่านเลือกที่จะพักแบบโฮมสเตย์สำหรับการฝึกอบรมและสัมมนาจำนวนกี่คืน

- | | | |
|----------|----------|------------------|
| 1. 1 คืน | 2. 2 คืน | 3. มากกว่า 2 คืน |
|----------|----------|------------------|

18 ท่านเคยมาพักโฮมสเตย์นี้มาก่อนหรือไม่

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1. เป็นการพักครั้งแรก | 2. เคยพักมาเมื่อ.....เดือนที่ผ่านมา |
| 3. เคยพัก..... ครั้งในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา | 4. เคยพักโฮมสเตย์อื่น |

19 เหตุผลที่เลือกพักแบบโฮมสเตย์ในครั้งนี้เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว
2. มีกิจกรรมที่หลากหลาย
3. ราคาประหยัด
4. ชอบความเป็นธรรมชาติเงียบสงบ
5. เจ้าของบ้านอัธยาศัยดี
6. รูปแบบลักษณะ/ความน่าเชื่อถือของสถานที่
7. คณะหรือบริษัททัวร์เลือก/จัดหาให้
8. สถานที่ที่รองรับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
9. อื่น ๆ ระบุ.....

20 ที่พักโฮมสเตย์ที่ท่านเข้าพัก ราคาเท่าใด

1. ต่ำกว่า 200/คน/คืน
2. 200-500 บาท/คน/คืน
3. 501-1,000 บาท/คน/คืน
4. 1,001-2,000 บาท/คน/คืน
5. มากกว่า 2,000 บาท/คน/คืน

21 ท่านต้องการใช้บริการด้านใดบ้าง เมื่อเข้ารับบริการจากโฮมสเตย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	ใช้	ต้องการใช้	บริการ	ใช้	ต้องการใช้
1. คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต	5. นวดแผนไทย
2. ร้องเพลงคาราโอเกะ	6. สปา/อบสมุนไพร
3. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	7. บริการซักอบรีด
4. ร้านของฝากของที่ระลึก	8. อื่น ๆ (ระบุ).....

22 กิจกรรมใดบ้างที่ท่านใช้หรือมีส่วนร่วมและต้องการให้สถานที่พักโฮมสเตย์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	มีส่วนร่วม	ต้องการ	บริการ	มีส่วนร่วม	ต้องการ
1. พายเรือ/ล่องเรือชมทิวทัศน์	8. การประกอบอาหารเอง
2. เยี่ยมชมตลาดน้ำ	9. การชมสวน/เก็บผลไม้
3. ชีจักเรียน	10. คูงานกลุ่มอาชีพ/แม่บ้าน
4. การแสดงรอบกองไฟ	10. ชมโบราณสถาน
5. การวอล์คแรลลี่	11. กิจกรรมทางศาสนา
6. ตกปลา/หาปลา/ดูนก	12. กิจกรรมสิ่งแวดล้อม
7. ชมหนังห้อง	14. อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการของผู้ที่เข้าพักโฮมสเตย์

คุณภาพการบริการต่อบริการที่พักรโฮมสเตย์	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยมาก 1
1. ลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์					
1.1 ขนาดและจำนวนห้องพักมีความเหมาะสม					
1.2 มีห้องประชุมหรือลานจัดประชุมรองรับ ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาได้พอเพียง					
1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุม หรือสัมมนาอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
1.4 การออกแบบตกแต่งที่สวยงามภายใน และภายนอกโฮมสเตย์					
1.5 ห้องพักแสดงความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น					
1.6 ความสะอาดของห้องพัก					
1.7 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม					
1.8 สิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในห้องพัก เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า และเฟอร์นิเจอร์					
1.9 บริการเพิ่มเติมในห้องพัก เช่น น้ำดื่ม					
2. ค่าบริการ					
2.1 ค่าห้องพัก					
2.2 ค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
2.3 ค่าบริการเสริม เช่น รถหรือเรือนำเที่ยว/ขนส่ง					
2.4 ค่าบริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ					
3. ช่องทางการให้บริการ					
3.1 ระบบการจองล่วงหน้าเพื่อลงทะเบียน ให้ทราบข้อมูลของนักท่องเที่ยว					
3.2 การบริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ผ่านหน่วยงานของรัฐ					
3.3 การสร้างเครือข่ายการบริการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน					
3.4 การเข้าถึงแหล่งที่พัก					
3.5 การมีป้ายบอกทางหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่					

คุณภาพการบริการต่อบริการที่พักโฮมสเตย์	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยมาก 1
4. การส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาทางโบรชัวร์ แผ่นพับ					
4.2 การโฆษณาทางเว็บไซต์					
4.3 การบอกเล่าแบบปากต่อปากถึงการให้บริการ					
4.4 การติดป้ายประกาศ ป้ายบอกเส้นทาง					
4.5 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทาง หน่วยงานท่องเที่ยว เครือข่าย อบต.					
4.6 การมีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้า ที่มาใช้บริการซ้ำ					
4.7 การจัดโปรโมชั่นการลดราคาในช่วงเทศกาล และไม่ใช้ฤดูท่องเที่ยว					
5. การจัดการกระบวนการต่าง ๆ					
5.1 การรักษาความปลอดภัยของสถานที่พัก					
5.2 มีการเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์ปฐมพยาบาล เบื้องต้น					
5.3 ภาชนะที่ใช้ในครัวและใช้รับประทานอาหาร สะอาดถูกสุขอนามัย					
5.4 อาหารมีความสะอาด รสชาติดี มีปริมาณที่เหมาะสม					
5.5 การบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น					
5.6 บริการไฟฟ้าแสงสว่าง					
5.7 อุปกรณ์เครื่องนอนเพียงพอและสะอาด					
5.8 พาหนะในการเดินทางเข้าถึงโฮมสเตย์					
5.9 สถานที่และอุปกรณ์สำหรับการอบรมสัมมนา					

คุณภาพการบริการต่อบริการที่พักโฮมสเตย์	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยมาก 1
6. ผู้ให้บริการ					
6.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับที่อบอุ่น					
6.2 กริยามารยาทที่ดี สุภาพ					
6.3 แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
6.4 เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว					
6.5 ความเป็นกันเอง เป็นมิตร					
6.6 การให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ					
6.7 ความสามารถในการสื่อข้อความ					
6.8 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
6.9 ความถูกต้องและรอบคอบในการให้บริการ					
7. การจัดสภาพแวดล้อม					
7.1 อากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างที่เหมาะสม					
7.2 สภาพแวดล้อมบริเวณภายในและ บริเวณโดยรอบมีความสะอาด					
7.3 ทิวทัศน์ที่สามารถมองเห็นได้โดยรวมจากห้องพัก					
7.4 พื้นที่จอดรถหรือลานจอดรถ					
7.5 มีความร่มรื่นด้วยต้นไม้ ดอกไม้					
7.6 ความเป็นธรรมชาติ ปราศจากสิ่งปรุงแต่ง					
7.7 ระบบการทิ้งและกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาารูปแบบการให้บริการ

- 1 ด้านที่พัก _____
- 3 ด้านสถานที่ฝึกอบรมและสัมมนา _____
- 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมและสัมมนา _____
- 5 ด้านค่าบริการ _____

ขอขอบพระคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข

ตารางสรุปการตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

ตารางสรุปการตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อความ	จำนวนผู้ประเมิน (N)				จำนวนผู้ตอบว่าสำคัญ ($\sum R$)	$\sum R/N$
	1	2	3	4		
ด้านลักษณะของที่พัก						
และห้องประชุม						
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	1	1	1	4	1.00
4	1	1	1	1	4	1.00
5	1	1	1	1	4	1.00
6	1	1	1	1	4	1.00
7	1	1	1	1	4	1.00
8	1	1	1	1	4	1.00
9	1	1	1	1	4	1.00
ด้านค่าบริการ						
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	1	1	1	4	1.00
4	1	1	1	1	4	1.00
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	1	1	1	4	1.00
4	1	1	1	1	4	1.00
5	1	1	1	1	4	1.00

ตารางสรุปการตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวนผู้ประเมิน (N)				จำนวนผู้ตอบว่าสำคัญ ($\sum R$)	$\sum R/N$
	1	2	3	4		
ด้านการส่งเสริม						
การตลาด						
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	1	1	1	4	1.00
4	0	1	1	1	3	0.75
5	1	1	1	1	4	1.00
6	1	1	1	1	4	1.00
7	1	1	1	1	4	1.00
ด้านการจัดการ						
กระบวนการต่าง ๆ						
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	1	1	1	4	1.00
4	1	1	1	1	4	1.00
5	1	1	1	1	4	1.00
6	1	1	1	1	4	1.00
7	1	1	1	1	4	1.00
8	1	1	1	1	4	1.00
9	10	1	1	1	4	1.00

ตารางสรุปการตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวนผู้ประเมิน (N)				จำนวนผู้ตอบว่าสำคัญ ($\sum R$)	$\sum R/N$
	1	2	3	4		
ด้านผู้ให้บริการ						
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	1	1	1	4	1.00
4	1	1	1	1	4	1.00
5	1	1	1	1	4	1.00
6	1	1	1	1	4	1.00
7	1	1	1	1	4	1.00
8	1	1	1	1	4	1.00
9	1	1	1	1	4	1.00
ด้านการจัดสภาพแวดล้อม						
1	1	1	1	1	4	1.00
2	1	1	1	1	4	1.00
3	1	1	1	1	4	1.00
4	1	1	1	1	4	1.00
5	1	1	1	1	4	1.00
6	1	1	1	1	4	1.00
7	1	1	1	1	4	1.00

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางจกมล บุญพิทักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	15 สิงหาคม 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	158/2 หมู่ 3 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2538-ปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายบริหาร บริษัท ซีเอ็นซี เอ็นจิเนียริง โปรดักส์ จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ทรัพยากรมนุษย์)
พ.ศ. 2552	สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) มหาวิทยาลัยบูรพา