

ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา : ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

(TOURISTS' EXPECTATION AND SATISFACTION OF HOMESTAY
SERVICES IN LOWER – NORTHEASTERN THAILAND)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา, 118 หน้า.

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมาใช้บริการโฮมสเตย์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างเป็นครั้งแรก จำนวน 260 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของโฮมสเตย์

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในมุมมองของนักท่องเที่ยวสูงสุด ในปัจจัยด้านผู้บริโภค คือ ความสวยงามและความหลากหลายของทิวทัศน์ สภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านต้นทุน คือ ความเหมาะสมของราคาที่พัก ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย คือ ความสามารถเดินทางไป-มาสะดวก และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับโฮมสเตย์และการท่องเที่ยวทางโทรศัพท์

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่มีความคาดหวังไว้ก่อนไปท่องเที่ยวเพียงระดับมาก อย่างไรก็ตามด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง การบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงควรเน้นให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด เพราะเป็นจุดอ่อนของบริการโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เนื่องจากพบว่าเกิดช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในปัจจุบันดังกล่าวมากที่สุด จึงควรปรับปรุงในประเด็น การมีเว็บไซต์แนะนำที่พักและบริการ รวมถึงการติดต่อจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เป็นลำดับสำคัญ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

SUPAJIT SANITWONG NA AYUTTHAYA : TOURISTS'
EXPECTATION AND SATISFACTION OF HOMESTAY SERVICES
IN LOWER – NORTHEASTERN THAILAND. THESIS ADVISOR :
ASST. PROF. KWUNKAMOL DONKWA, Ph.D, 118 PP.

EXPECTATION/SATISFACTION/SERVICES/HOMESTAY/TOURISTS

The objectives of the study of Tourists' Expectation and Satisfaction of Homestay Services in Lower – Northeastern Thailand were (1) to study the factors that affected Thai tourists' decisions in choosing homestay services, and (2) to compare the Thai tourists' expectations and satisfaction of homestay services. Questionnaires were distributed to 260 Thai tourist samplings who decided to avail themselves of the services of a standard homestay in Lower Northeastern Thailand for the first time. The data were analyzed according to frequency, percentage, mean, standard deviation, and comparison of expectations and satisfaction of the homestay services.

From the study, it was found that the factors that affected Thai tourists' decisions were 1) the consumer factor, most tourists focused on the beauty and variety of landscapes and the surroundings; 2) the costs factor, the tourists focused on the room costs; 3) the convenience factor, the tourists focused on transport; and 4) the communications factor, the tourists focused on the communication of information about the homestay and traveling in the area.

The study of Thai tourists' expectation and satisfaction of homestay services found that factors related to products, prices, places, process, and physical evidence were all at a high level, whereas the people factor was at a highest level in terms of satisfaction, and at a higher level in terms of expectations before traveling. However, as for the

marketing promotion, the expectation and satisfaction of the Thai tourists were at a medium level. Therefore, homestay services in Lower – Northeastern Thailand should focus on the promotion of marketing most because it is the major weakness of homestay services in the region and because there is a widening gap between expectation and satisfaction with homestay services. Thus the owners of homestay services should give priority to improving web sites which recommend the accommodation available, the services and room reservations via the Internet.

School of Management Technology

Student's Signature _____

Academic Year 2007

Advisor's Signature _____