

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวปาริชาติ ชัยศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

338.4791
ป553ป
ร.3

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวปาริชาติ ชัยศรี

20 ส.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2547

ท 257663 ร.3

ปาริชาติ ชัยศร.(2547).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบ

โฮมสเตย์.สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ เวนนี่ กรีทอง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว แบบโฮมสเตย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาเที่ยวและพักอาศัย ในรูปแบบของโฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว แบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี ปัจจัย ได้แก่ เพศหญิง (X_1) อายุ (X_3) สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ (X_6) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับสถานศึกษา/ที่ทำงาน (X_{18}) การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์ (X_{18}) สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน (X_{21}) และสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน (X_{22})

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ เพศชาย (X_2) สถานภาพโสด (X_4) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน / มากับครอบครัว (X_{15}) และ การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเพื่อน/บุคคลใกล้ชิด (X_{19})

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่ สถานภาพสมรส (X_5) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี (X_9) อาชีพนักเรียน / นักศึกษา (X_{10}) อาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง (X_{11}) อาชีพธุรกิจส่วนตัว (X_{12}) รายได้ (X_{13}) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว (X_{14}) การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากวิทยุ/โทรทัศน์ (X_{17}) ระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์ (X_{20})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน (X_{21}) สถานภาพโสด (X_4) เพศหญิง (X_1) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว (X_{14}) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_9) อาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง (X_{11})

5. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่

5.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = .975 + .698X_{21} - 5.037X_4 - .131X_1 + .117X_{14} + 8.012X_9 - 3.05X_{11}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = 1.110X_{21} - .048X_4 - .148X_1 + .062X_{14} + .036X_9 - .030X_{11}$$

FACTORS AFFECTING TOURIST'S SATISFACTION OF HOMESTAY TRAVELLING

AN ABSTRACT

BY

MISS PARICHAT CHAISORN

**Present in partial fulfillment of the requirements.
for the Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2004**

Parichat Chaisorn. (2004). *Factors affecting tourist's satisfaction of homestay travelling*. Master Project M.Ed. (Education Psychology). Bangkok : Graduate school, Srinakarinwirot university. Project advisor :Assoc Prof. Waythanee Greethong.

The purposes of this research were to study factors effecting on tourists Satisfaction of homestay travelling. The sample were 120 tourists. The instruments questionnaires of the factors affecting on tourist's satisfaction of homestay travelling. The data was analysed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows.

1. There were significantly positive relationship with tourists satisfaction in tourism homestay style at .05 level and the following factor: female sex (X_1), ages (X_3), divorce/separate (X_6), travel with institute/office (X_{16}), the information about homestay from document/magazine/brochure (X_{18}), relationship between tourist and owner homestay (X_{21}) and relationship between tourist and member of the community (X_{22}).
2. There were significantly negative relationship with tourists satisfactor with homestay style tour at .01 level and the following factor : male sex (X_2), single (X_4), travel with friend/family (X_{15}), and get the information about homestay from friends/neighbours (X_{19}).
3. There were no significantly relationship with tourists satisfaction with homestay style tour and the following factor: marital status (X_5), under bachelor degree (X_7), bachelor degree (X_8), higher bachelor degree (X_9), student (X_{10}), government official state/enterprises/employee (X_{11}), owner business (X_{12}), income (X_{13}), single travel (X_{14}), and get information about homestay from radio /television (X_{20}).
4. The factors were significantly affected on tourists satisfaction with homestay style tour at .01 level ranking from the most to the least were relationship between tourist and owner homestay (X_{21}), single (X_4), female sex (X_1), single travel (X_{14}), higher bachelor degree (X_9), and government service/state enterprises/employee (X_{11}), at .01 level were as follow:

In term of raw scores :

$$\hat{Y} = .957 + .698X_{21} - 5.037X_4 - .131X_1 + .117X_{14} + 8.012X_9 - 3.05X_{11}$$

In term of standard score :

$$Z = 1.110X_{21} - .048X_4 - .148X_1 + .062X_{14} + .06X_9 - .030X_{11}$$

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



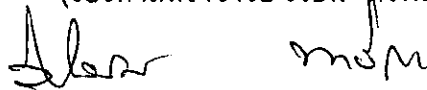
(รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ



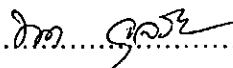
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง)



กรรมการ

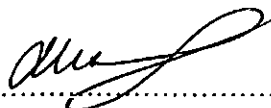
(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. พาสณา จุฬรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. คมเพชร นิตรสกุล)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ เวนนี่ กรීทอง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ อาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ จนกระทั่งสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก และขอกราบขอบพระคุณมาเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผศ.พรพรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และ อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้ความกรุณาต่อผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้ประกอบการทำदानไฮมสเดย์ ครูภาค ครูเลขา ไฮมสเดย์ โสทธิพิทย์ ไฮมสเดย์ ทุกท่าน รวมถึง นักท่องเที่ยวที่มาพักไฮมสเดย์ทุกท่าน ที่กรุณาอนุเคราะห์ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน และเพื่อน ๆ ที่ทำงาน ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยทำสารนิพนธ์ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา และพี่น้องทุกคน ที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุน ให้ความรัก ความช่วยเหลือ ประโยชน์อันใดที่ได้จากการทำสารนิพนธ์นี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ ให้กับผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจนสารนิพนธ์สำเร็จ ทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษา

ปาริชาติ ชัยศร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	
ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโฮมสเตย์.....	17
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	62
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปราย และ ข้อเสนอแนะ.....	79
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	79
สรุปผลการค้นคว้า.....	80
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	100
ภาคผนวก ข. คุณภาพเครื่องมือ.....	114
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	116

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง และช่องทางการรับรู้ ข่าวสารการท่องเที่ยว.....	72
2	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์.....	73
3	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม.....	75
4	แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์.....	77
5	แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์.....	77

บัญชีภาพประกอบ

ตาราง

หน้า

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | แสดงการจัดไฮมสเตย์การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน..... | 34 |
| 2 | แสดงความสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์กับไฮมสเตย์..... | 36 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจของประเทศชาติ ทำให้เกิดรายได้การลงทุน ในด้านธุรกิจต่าง ๆ และทำให้เกิดการพัฒนานะดับท้องถิ่นและระดับประเทศ การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีมาแต่โบราณ เป็นกิจกรรมที่ทำการพักผ่อน นันทนาการ ศึกษาหาความรู้ และเพื่อธุรกิจต่างๆ ความเจริญทางด้านสื่อสารและเทคโนโลยี ทำให้การท่องเที่ยวเจริญรุดหน้าได้อย่างรวดเร็ว จนทำให้การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่ง ที่สำคัญในการร่ำรายได้เข้าสู่ประเทศ

การรณรงค์ปีการท่องเที่ยว 2524 - 2542 หรือ Amazing Thailand 1998 - 1998 ถ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะนำเอาสถานที่ท่องเที่ยวที่มีอยู่มาใช้ เช่น ประวัติศาสตร์อารยธรรม ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะหาเงินตราต่างประเทศเข้ามาหมุนเวียนภายในประเทศ และเพื่อไม่ให้เงินตราต่างประเทศรั่วไหลออกนอกประเทศ และช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและส่งผลต่อการพัฒนาสังคมทั้งระบบ ครอบครัว ชุมชนและสังคม รัฐบาลจึงขอให้ทุกจังหวัดร่วมกันอนุรักษ์สิ่งดีงามของชุมชน ที่มีอยู่ในแต่ละจังหวัดมาเผยแพร่เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้เที่ยวชมและพักผ่อนหย่อนใจ ศึกษาหาความรู้จากสถานที่เหล่านั้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2542 : 1)

ในอดีตที่ผ่านมา การท่องเที่ยวประสบปัญหาเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรมและสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ กล่าวคือ เศรษฐกิจเป็นตัวนำและให้ความสำคัญในด้านอื่นๆที่น้อยกว่า ทั้งที่ในความเป็นจริงการท่องเที่ยวจะต้องพึ่งพาการอนุรักษ์แนวความคิดการพัฒนาแบบยั่งยืน (Sustainable Development) จึงได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาแบบยั่งยืนจึงเน้นการควบคุม คุณภาพของการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงขีดความสามารถของทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมที่จะใช้ประโยชน์ในการพัฒนา และเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของแต่ละแห่งท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยว (วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 2545 : 37) และภายใต้การพัฒนากการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ส่งเสริมให้มีกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวและผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงเกษตร ฯลฯ และเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยว เกิดความรู้สึกจำเจ หนึ่งในกิจกรรมเหล่านั้นคือ โฮมสเตย์ หรือการท่องเที่ยวแบบค้างคืน ในหมู่บ้าน ในรูปแบบการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2544 : 13)

ประเทศไทยอดีตเป็นการเกษตรดั้งเดิม มีการเกษตรเป็นพื้นฐานแต่ความเจริญทางด้านวัตถุ และเศรษฐกิจเปลี่ยนไป ทำให้วิถีชีวิตของคนในปัจจุบันก็เปลี่ยนแปลงไป และ ความเป็นอยู่ห่างไกล ธรรมชาติ ทำให้กลุ่มคนบางกลุ่มเริ่มมีความต้องการที่กลับไปหาวิถีชีวิตแบบเดิม ต้องการกลับไปสัมผัส ธรรมชาติ ความมีน้ำใจ ความเอื้ออาทร วิถีชีวิตที่เรียบง่าย ของชนบท จึงได้มีการริเริ่มจัดการท่องเที่ยว แบบโฮมสเตย์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเหล่านี้ได้ไปสัมผัสการจัดการท่องเที่ยววิถีชีวิตชนบท ได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติ รวมไปถึงศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านแทนการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศ จากการศึกษาแนวโน้มของ การท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวเริ่มมีความรู้สึกจำเจแหล่งท่องเที่ยวเดิมๆมากขึ้น เริ่มหันเหธรรมชาติ ให้ความสนใจที่จะศึกษา และสัมผัสธรรมชาติ วิถีชีวิตของชาวชนบทที่อยู่กับธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น (คู่มือ ส่งเสริมหมู่บ้านท่องเที่ยว. 2543 : 1) และ การจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในชนบทต้องอยู่ภายใต้ ศักยภาพและความพร้อมของชุมชนเป็นหลัก (HOMESTAY. 2544 : 35)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีโอกาส ประสบผลสำเร็จและมีการท่องเที่ยวมากขึ้น การที่บุคคลเกิดความพึงพอใจได้นั้นจะต้องตั้งอยู่บน ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจและพยายาม หลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ (วัฒนา เพ็ชรวงษ์.2542 : 17 อ้างอิงจาก Mc Cormick .1965:299 Industrial Psychology) การจูงใจจึงเป็นกระบวนการแรกที่จะโยงไปสู่ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ความพึงพอใจ ของแต่ละบุคคลย่อมจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ (วัฒนา เพ็ชรวงษ์. 2542 : 18) และแรงจูงใจก็เป็นจุดขายที่สำคัญให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและความพึงพอใจใน สถานที่นั้นๆ (วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 2545)

แม้จะมีงานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ แต่ส่วนใหญ่จะศึกษาความ พึงพอใจในการทำงานและการบริการ มากกว่าการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ และประชากรก็มักจะเป็นครู พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม แต่งานวิจัยครั้งนี้ จะเป็นนักท่องเที่ยวซึ่งผู้วิจัยสนใจเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

จังหวัดนครนายกเป็นจังหวัดในภาคกลางที่มีศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ สืบเนื่องจากจังหวัดดังกล่าวมีความแตกต่าง ในด้านวิถีชีวิต สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมที่แตกต่าง กัน คือ นครนายก เป็นลักษณะของสวนเกษตร มีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติและอยู่ไม่ห่างไกลจาก กรุงเทพฯ สามารถที่จะเดินทางและพักผ่อนได้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษานักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ในจังหวัดดังกล่าว และจากการที่ผู้วิจัยทำงานอยู่บริษัทท่องเที่ยวมาเป็นเวลาเกือบ 10 ปีจึงได้ทราบว่ การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ไม่เป็นที่นิยมและรู้จักเท่าที่ควร จึงได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับ ปัญหาของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดสุ่มนักท่องเที่ยวจำนวน 50 คน เพื่อสอบถามถึงการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ซึ่งได้คำถามดังนี้คือ

คำถามที่ 1. ถามว่า ขณะนี้ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เรื่องใดบ้าง จากการสำรวจพบว่า นักท่องเที่ยว จำนวน 50 คน มีปัญหาจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ไม่มีปัญหา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 โดยปัญหาที่พบคือ ปัญหาความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ไม่พึงพอใจเนื่องจากสถานที่พักไม่สะอาด มากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ไม่พึงพอใจด้านการบริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ไม่พึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัยจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ปัญหาด้านการคมนาคม ได้แก่ การเดินทางไปที่พักลำบาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ปัญหาด้านการปรับตัวของนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านและสมาชิกในชุมชน ได้แก่ ด้านภาษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ด้านอาหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

คำถามที่ 2. ถามว่า จากข้อ 1 ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใด พบว่า มีสาเหตุมาจาก ชาวคนคอยดูแลรักษาความสะอาด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ไม่แบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนทั้งในบ้านและชุมชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ขาดงบประมาณในการพัฒนา จำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 4 ไม่ได้รับการสนับสนุนจากจังหวัดในการอำนวยความสะดวกเรื่องรถโดยสาร จำนวน 5 คน ร้อยละ 2.5 ชาวเจ้าหน้าที่ที่คอยรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 คน ร้อยละ 3.5 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโฮมสเตย์ที่ไม่ชัดเจน จำนวน 5 คน ร้อยละ 2.5 มีนักท่องเที่ยวมาพักมากเกินไป จำนวน 4 คน ร้อยละ 2 ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านและสมาชิกในชุมชน ได้แก่ ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ความแตกต่างด้านฐานะความเป็นอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้น พบว่ามีปัญหาความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาจากความไม่สะดวก สบายและความไม่ปลอดภัย เป็นสาเหตุสำคัญ จึงทำให้ส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยว ไม่ต้องการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ส่วนใหญ่ไม่ต้องการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ดังที่เอกสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544 : 12) กล่าวว่า ความไม่ปลอดภัย ไม่สะดวกสบาย ไม่ได้มาตรฐาน เป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เจ้าของบ้านขาดประสบการณ์ด้านความรู้และการต้อนรับนักท่องเที่ยวและขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง ทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ไม่เป็นที่แพร่หลายในกลุ่มนักท่องเที่ยว

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของ นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ นำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการบริการให้เป็นที่ประทับใจและพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ในจังหวัดนครนายก จำนวน 120 คน โดยแบ่งเป็นที่ ทำด่านโฮมสเตย์ / บ้านโสดทิพย์ / บ้านครูเกด ครูเลขาโฮมสเตย์ / บ้านแกะสลักไม้โฮมสเตย์
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ จำนวน 120 คน โดยแบ่งเป็นที่ ทำด่านโฮมสเตย์ / บ้านโสดทิพย์ / บ้านครูเกด ครูเลขาโฮมสเตย์ / บ้านแกะสลักไม้โฮมสเตย์

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.1.5 อาชีพ

2.1.1.6 รายได้ต่อเดือน

2.1.1.7 ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง

2.1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

2.1.2.1. ประเภทการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์

2.1.2.2. ระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์ (Homestay)

2.1.2.3. สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

2.1.2.4. สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ หมายถึง ความรู้สึกภายหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้มาเที่ยวโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นที่พักราคาประหยัด และผู้พักสามารถสัมผัสกับชีวิตความเป็นอยู่ของครอบครัวเจ้าของบ้านและชุมชนในพื้นที่ รวมถึงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่แตกต่าง ความเรียบง่าย ตลอดจนกิจกรรมเฉพาะถิ่น รวมถึงความเป็นมิตรของเจ้าของบ้านที่มีต่อผู้พักโดยศึกษาด้านสภาพแวดล้อม ประเภทการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว ระยะเวลาที่พัก สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน และสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน เพื่อให้เกิดความดึงดูดใจ และสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิจัยเฉพาะที่ จังหวัดนครนายก

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว กลุ่มผู้ร่วมเดินทาง และระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์

2.1 เพศ ได้แก่ นักท่องเที่ยวเพศชาย และ นักท่องเที่ยวเพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง จำนวนปีตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน อายุของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

2.3 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ได้แก่

2.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.1. ปริญญาตรี

2.1.2. สูงกว่าปริญญาตรี

2.4 อาชีพของนักท่องเที่ยว ได้แก่

2.4.1 นักเรียน/นักศึกษา

2.4.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง

2.4.3 ธุรกิจส่วนตัว

2.5 รายได้ของนักท่องเที่ยว หมายถึง เงินที่ได้จากการปฏิบัติของนักท่องเที่ยวที่ได้รับเป็นเงินบาทต่อเดือน

2.6 การรับรู้ข่าวสารของนักท่องเที่ยว การแปลความหมายของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร และสิ่งพิมพ์

2.7 ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง หมายถึง ประเภทของกลุ่มเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่

2.7.1 เดินทางคนเดียว

2.7.2 เดินทางกับเพื่อน / เดินทางกับสมาชิกในครอบครัว

2.7.3 เดินทางกับเพื่อนร่วมสถาบัน/เดินทางกับสมาชิกที่ทำงาน

2.8 ระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์ หมายถึง จำนวนวันที่นักท่องเที่ยวพักในโฮมสเตย์

2.9 สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน หมายถึง การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อเจ้าของบ้าน และการปฏิบัติตนของเจ้าของบ้านที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว

2.9.1 การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อเจ้าของบ้านในด้านการทักทายพูดคุย การแสดงออกต่อเจ้าของบ้าน การรักษาสິงแวดล้อมในสถานที่พัก

2.9.2 การปฏิบัติของเจ้าของบ้านที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพัก โฮมสเตย์ในด้านการต้อนรับ อธิยาศรัยไมตรี อาหาร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความช่วยเหลือ

2.10 สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน หมายถึง การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อสมาชิกในชุมชน และการปฏิบัติตนของสมาชิกในชุมชนที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว

2.10.1 การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อสมาชิกในชุมชนในด้านการทักทายพูดคุย การแสดงออกต่อสมาชิกในชุมชน การรักษาสິงแวดล้อมในชุมชน

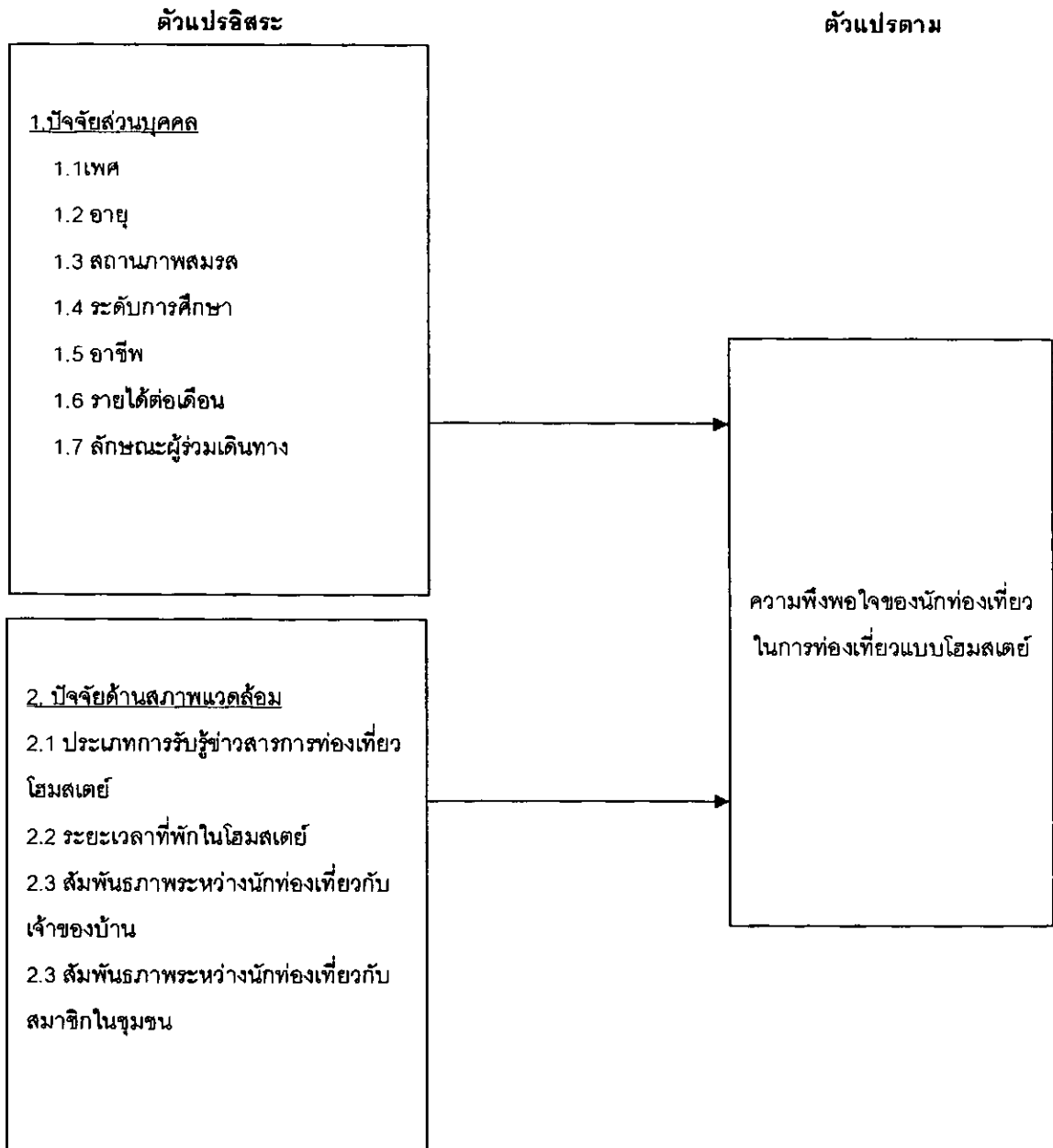
2.10.2 การปฏิบัติของสมาชิกในชุมชนที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ในด้านการต้อนรับ อธิยาศรัยไมตรี ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความช่วยเหลือ

2.11 สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน หมายถึง การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ ที่มีต่อสมาชิกในชุมชน และการปฏิบัติตนของสมาชิกในชุมชน ที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว

2.11.1 การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ ที่มีต่อสมาชิกในชุมชนในด้านการทักทาย การแสดงออกต่อชุมชน การรักษาสິงแวดล้อมในชุมชน

2.11.2 การปฏิบัติของสมาชิกในชุมชนที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ในด้านการต้อนรับ ด้านอธิยาศรัยไมตรี ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความช่วยเหลือ

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
2. ปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วรูม (Vroom.1964 : 99) ความพึงพอใจ หมายถึง ผลจากการที่บุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วพอใจโดยความหมายของความพึงพอใจสามารถแทนด้วยทัศนคติได้

ซูซีฟ อ่อนโคกสูง (2522 : 108 - 109) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ บุคคล วัสดุสิ่งของหรือสถานที่ โดยที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องมีประสบการณ์ในทางตรงหรือทางอ้อม

ไวน์ (White.1965 : 6) ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุข ความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ ได้เห็น

วอลแมน (1973 : 384) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือการมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

วอลเลอร์สแตน (Wallerstein.1971 : 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกต

พฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

กู๊ด (Good.1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆและทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

มิลเลท (1954 : 397-400) ได้กล่าวถึงความพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการให้บริการ ที่มีความยุติธรรมเสมอภาค เสมอหน้า ไม่ว่าคนนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้การบริการตามลักษณะความจำเป็นรีบร้อน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuos Service)
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาการบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

หลุย จำปาเทศ (พิเศษ รวมทรัพย์. 2538 : 6 ; อ้างอิงจาก หลุย จำปาเทศ. 2533 จิตวิทยาการจูงใจ) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

สุวิทย์ สุนงกุฏ (2538 : 16 -17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need)

ยุคลธร เขตพงษ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 19 - 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวการณ์การแสดงออกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ ได้รับความบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง สภาวะการณ์การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการต่ำกว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญดังนี้

- 1) ผลิตภัณฑ์บริการ
- 2) ราคาบริการ
- 3) สถานที่
- 4) การส่งเสริมแนะนำ
- 5) ผู้ให้บริการ
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ

จากคำนิยามดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ แล้วเกิดความรู้สึกมีความสุข ความสบาย ต่อสิ่งที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมต่างๆ และได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง

1.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจ (Maslow 's general theory human and motivation) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอนจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy and needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย (Maslow.1954 : 69 - 80) ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่น ๆ ก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีสิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการคือ ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 's hierarchy of human needs) ไว้ 5 ชั้นดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Basic Physiological Needs) เป็นความต้องการมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายต้องได้รับการตอบสนองในช่วงเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัย 4 อากาศ ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย

3. ความต้องการเป็นเจ้าของและความรักใคร่ (Belongingness And Love Need) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนยอมรับในความสำคัญของตนว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคมรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถการนับถือตนเอง ความเป็นอิสระภาพและเสรีภาพ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย ล้วนแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึ่กอยากจะเป็น นึ่กอยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

ออสแคมป์ (เอกรินทร์ รอยกุลเจริญ , ทวีชัย กุศลสิทธิธารณ , พรเทพ ปลั่งพงษ์พันธ์ และ ภาววรรณ จันทสาระกุล. 2545 : 32 อ้างอิงจาก Oskamps. 1984. Applied Social Psychology.) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามบุคคลที่คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมาย 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์ (Oskamps) กล่าวว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีสำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และตามความหมายที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

1.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์. 2543 :19 ; อ้างอิงจาก Oliver .1980 . *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions.* 460) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการสรุปได้ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลตามความรู้ ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

1.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลสัมฤทธิ์ด้วย ความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจาก ราคาค่าบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ สภาพแวดล้อม การนำเสนอการบริการ ผลสัมฤทธิ์ และสัมพันธภาพของผู้ให้บริการ

1.1.5 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ ถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนตัดสินใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะนำความรู้ความเข้าใจ มาปรับปรุงเพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้อธิบายความสำคัญไว้ ดังนี้

1.1.5.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ที่องค์กรต้องคำนึงถึงต่อความพึงพอใจต่อการบริการ ต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหาร การบริการและปฏิบัติการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการ แต่ละอย่างที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า มีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการบริการ ความเต็มใจที่ให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญต่อลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน

บริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

1.1.5.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆสถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสานสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

จะเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

1.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

กรอนรูส์ (Gronroos.1992 : 13) ได้เสนอว่าการบริการควรปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์จากภาพเดิมไปสู่สภาพใหม่กล่าวคือ จากการที่เน้นการตรวจสอบผลการทำงานในการผลิตภายในองค์กร ไปพิจารณาผลของการผลิต และการให้บริการ โดยพิจารณาว่าได้ก่อประโยชน์ใดบ้างแก่ผู้รับบริการ จากการมุ่งสร้างความสัมพันธ์ของการให้บริการในระยะสั้น ของการติดต่อสู่ความสัมพันธ์เชิงธุรกิจในระยะยาว จากการเน้นโครงสร้างขององค์การ เพื่อการผลิตสิ่งที่มีเทคนิคพิเศษ ให้หันมาผลิตเพื่อคุณภาพอย่างทั่วถึง มุ่งกระบวนการให้บริการโดยเอาคุณภาพเพื่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง

สถาบันการบริการด้านคุณภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544 : 55 - 56 ; อ้างอิงจาก The Service Quality Institute.) ได้บัญญัติกฎของการให้บริการผู้รับบริการ 3 ประการ โดยเน้นว่า การที่พนักงานผู้ให้บริการ ไม่รู้ไม่เข้าใจกฎเหล่านี้เหมือนแรงโน้มถ่วงของโลกที่เกิดผลกระทบต่อมนุษย์ทุกขณะ การทำความเข้าใจจะทำให้องค์การ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และพนักงานได้รับผลดีมากกว่าผลเสีย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กฎทั้ง 3 ข้อนี้ได้แก่

1. กฎของความประทับใจครั้งแรก (Law of first impression) การที่คนเขารับรู้เรา เช่นไร เป็นตัวกำหนดลักษณะที่เขาปฏิบัติแสดงออกกับเรา หากเราแสดงความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ปกป้องตัวเองมากเกินไป ผลของการแสดงพฤติกรรมเช่นนี้ ซึ่งเกิดในระยะเวลาเพียง 20-30 วินาที จะทำให้ยอดขายลดลง และสูญเสียลูกค้าไปได้

2. กฎของการเก็บเกี่ยว (Law of harvest) การให้บริการเหมือนการปลูกพืชผล หากเราปลูกต้นข้าวโพด เราก็จะได้รับผลคือข้าวโพด หากเราปลูกต้นถั่ว เราก็จะได้รับผลคือถั่วที่อาจทำให้เราสามารถนำไปเพาะเป็นต้นถั่ว ต้นข้าวโพดได้อีกมากมาย เจกเช่นเดียวกัน หากเราให้บริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยความสุภาพ และให้บริการได้ทันใจ เราก็จะได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือ การยอมรับ ได้ลูกค้าที่มีความจงรักภักดี องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งถือเป็นผลที่เราเก็บเกี่ยวได้ตลอดไป

3. กฎของเทอร์โมไดนามิกส์ (Law of thermodynamics) ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่เสมอ ไม่ปล่อยละเลย หรือไม่ใส่ใจโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคของธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันอย่างสูง การมีแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอๆ ทำให้รักษาความประทับใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในระยะเวลาที่ยาวนาน สรรวจทัศนคติ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น การยิ้ม น้ำเสียงสดใส เป็นมิตร ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความพร้อมอยู่เสมอที่จะให้บริการ อาจจะมีการบริการโทรศัพท์ไปสอบถามลูกค้า ถึงผลการให้บริการ ข้อปัญหาอันอาจมีท่าสถิติสรุปรายงาน ช้อร้อเรียนไปยังผู้บริหาร ทำการสัมภาษณ์ก่อนออกจากงานของพนักงานเป็นต้น

ปาหนัน บุญหลง (2522 : 19) และเฉลิมเกียรติ ผิวนวล (2522 : 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความสุข เมื่อบุคคลไม่มีความต้องการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองน้อย จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อ ยังผลให้เกิดความเครียดสูง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขแก่ผู้รับบริการ และการบริการที่ดีก็สามารถสร้างความประทับใจให้เกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจ

1.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

1.2.1 จุดกำเนิดของโฮมสเตย์

ในทศวรรษที่ 1950 หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ผู้คนเริ่มแสวงหาความสงบสุขและการพักผ่อนที่เรียบง่ายในพื้นที่ชนบทซึ่งห่างไกลจากชุมชนเมือง และความกดดันของสงครามที่เพิ่งผ่านพ้นมา อย่างไรก็ตามในยุคนั้น คนร่ำรวยเท่านั้นที่จะได้เข้าพักในโรงแรมที่หรูหรา ซึ่งตั้งอยู่ในชนบทที่มีทิวทัศน์สวยงามดังนั้นแนวความคิดในการพักร่วมกับเจ้าของบ้านในพื้นที่ชนบทและเพลิดเพลินกับสภาพธรรมชาติ เริ่มก่อตัวขึ้นและได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก

ประเทศออสเตรเลียยุคหนึ่งว่าเป็นประเทศแรกในภูมิภาคยุโรปที่มีการท่องเที่ยวและพักร่วมกับบ้านพักในฟาร์ม (Farmhouse) ซึ่งตั้งอยู่ในชนบทที่ห่างไกล หลังจากนั้นประเทศอื่นๆ ก็เริ่มดำเนินการบ้าง อาทิ อังกฤษ เยอรมนี ไอร์แลนด์ นับจากจุดนั้น ก็ได้เกิดการเรียกชื่อที่แตกต่างกันไป ได้แก่ Bed & Breakfast Houses บ้านพักในฟาร์ม (Farmhouse) เกสต์เฮ้าส์ (Guesthouse) และโฮมสเตย์ ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศ วัฒนธรรมและชนบทธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเรียกที่พักรูปแบบนี้ว่าอย่างไร ที่พักรูปแบบนี้จะต้องตั้งอยู่ในชนบทที่ห่างออกไปจากเมืองและแหล่งชุมชนที่มีประชากรหนาแน่น

ทั้งนี้การจัดทำโฮมสเตย์ ในประเทศไอร์แลนด์ นั้น จักถือว่าผู้ที่มาพักเป็นแขกของบ้านมิใช่นักท่องเที่ยว (Be a guest, not just a tourist) ถึงแม้ว่าในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยทั่วๆ ไป จะถือว่าที่พักรูปแบบโฮมสเตย์ หรือ B&B เป็นที่พักรูปแบบที่มีราคาถูก แต่ในความเป็นจริงนั้น การพักรูปแบบโฮมสเตย์ ผู้พักสามารถสัมผัสกับชีวิตความเป็นอยู่ของครอบครัวเจ้าของบ้านและชุมชนในพื้นที่รวมทั้งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่แตกต่าง ความเรียบง่าย ตลอดจนกิจกรรมเฉพาะท้องถิ่น ซึ่งชุมชนมีเวลาว่างที่จะเสนอสิ่งเหล่านี้ให้กับผู้มาพักได้ รวมทั้งความเป็นมิตรที่มีพร้อมตลอดเวลา ซึ่งสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้ นักท่องเที่ยวสามารถหาได้จากการพักรูปแบบโฮมสเตย์ เท่านั้น ไม่สามารถหาจากการพักรูปแบบประเภทอื่น ๆ ได้ ความนิยมในที่พักรูปแบบนี้ได้เริ่มเพิ่มมากขึ้นกลายเป็นแนวความคิดใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั่นคือ การท่องเที่ยวชนบท (Rural Tourism)

ในพื้นที่ชนบท นอกเหนือจากการพักโฮมสเตย์ แล้ว นักท่องเที่ยวยังมีความต้องการประเภทที่พักรูปแบบที่แตกต่างไปอีก อันครอบคลุมถึงกระท่อมหรือชาเล่ย์ที่นักท่องเที่ยวสามารถประกอบอาหารได้เอง (Self-catering chalets & cottages) บ้านพักตากอากาศ (Rest houses) บ้านพักในป่า (Forest lodge) แคมป์และคาราวาน (Camp & caravan) ซึ่งขณะนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากและมีส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในการพัฒนา โฮมสเตย์ นั้น จะต้องตระหนักเสมอว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวชนบท เราไม่สามารถพัฒนาโฮมสเตย์ เพียงอย่างเดียวโดยมิได้พัฒนาการท่องเที่ยวชนบทในภาพรวมเสียก่อน

1.2.2 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวไฮมสเตย์

นักท่องเที่ยวไฮมสเตย์ ถือเป็นกลุ่มหนึ่งของตลาดการท่องเที่ยวชนบทซึ่งขณะนี้เป็นส่วนแบ่งตลาดที่สำคัญมาก นักท่องเที่ยวไฮมสเตย์ เป็นส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยวระดับกลาง (Middle Ground) ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากนักท่องเที่ยวปริมาณ (Mass tourist) ซึ่งส่วนใหญ่สนใจแต่เฉพาะทะเล แสงแดด และ หาดทราย นักท่องเที่ยวระดับกลาง (Mass Ground) มีลักษณะเฉพาะ ดังนี้

- 1.2.2.1 เป็นนักท่องเที่ยวอิสระ
- 1.2.2.2 มีความต้องการและความสนใจที่หลากหลาย
- 1.2.2.3 ท่องเที่ยวไปเรื่อยๆไม่ยึดติดกับแหล่งท่องเที่ยวแหล่งใดแหล่งหนึ่ง
- 1.2.2.4 มีกำลังซื้อสูง
- 1.2.2.5 เป็นนักศึกษา / นักเรียนรู้และหาประสบการณ์

ตลาดนักท่องเที่ยวระดับกลาง (Middle Ground) ได้แก่

- 1.2.2.6 นักท่องเที่ยวภายในประเทศ
- 1.2.2.7 นักท่องเที่ยวของประเทศเพื่อนบ้าน
- 1.2.2.8 นักท่องเที่ยวระยะไกล

1.2.3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวไฮมสเตย์

- 1.2.3.1 เติงนอนที่สบายในราคาสมเหตุสมผล
- 1.2.3.2 ห้องอาบน้ำและส้วมที่สะอาด
- 1.2.3.3 อาหารพื้นบ้านง่ายๆแต่ปรุงมาอย่างดี
- 1.2.3.4 ทิวทัศน์และธรรมชาติของชนบทที่สวยงาม
- 1.2.3.5 ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของท้องถิ่น
- 1.2.3.6 กิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ชนบท อาทิ เดินป่า ตกปลา ซี่ม้า ปีนเขา และขี่จักรยาน
- 1.2.3.7 ร้านค้าทั่วไปและร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก
- 1.2.3.8 ความบันเทิง อาทิ ดนตรี การเต้นรำ การละเล่นพื้นบ้าน การแสดงต่างๆ
- 1.2.3.9 ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
- 1.2.3.10 ความเป็นมิตร และรอยยิ้มของชาวบ้าน

1.2.4 เหตุผลที่นักท่องเที่ยวเลือกพักไฮมสเตย์

- 1.2.4.1 นักท่องเที่ยวรู้สึกใกล้ชิดและได้สัมผัสกับธรรมชาติที่สวยงาม

1.2.4.2 นักท่องเที่ยวมีโอกาสที่จะพบปะชุมชนท้องถิ่นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง

1.2.4.3 โฮมสเตย์ มีราคาถูกกว่าการพักในโรงแรม

การท่องเที่ยวชนบทได้มีความหมายเพียงแค่การพักโฮมสเตย์เท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงปัจจัยอื่นๆ ด้วย ที่สำคัญที่สุดคือ แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวชนบทมีความเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวอันเป็นเอกลักษณ์และเป็นจุดเด่นของพื้นที่ด้วย ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ สวนเกษตร ทะเล ภูเขา ถ้ำน้ำ ประวัติศาสตร์และโบราณวัตถุสถาน และกิจกรรมต่างๆ อาทิ เดินป่า เดินเขา ซี่ม้า ซี่จักรยาน วายน้ำ เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว หรือที่เรียกว่า สินค้าทางการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยวชนบทของพื้นที่ประเทศส่วนใหญ่มีแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว ที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง แต่มีระบบการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ ทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวไม่ประสบผลสำเร็จประเทศที่ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยวชนบท จะต้องมีการวางแผนพัฒนาที่เหมาะสมตลอดจนมีการกำหนดมาตรฐานของที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวและมาตรการในการจัดการที่ดี นอกจากนี้ ชุมชนในพื้นที่ต้องการมีการจัดรูปองค์กรบริหารที่ดี มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมฝึกฝนแล้ว อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง ความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่และก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อชุมชนในที่สุด

1.2.5 แนวคิดพื้นฐาน (The Basic Concept)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งธรรมชาติ วัฒนธรรม กิจกรรมและประเพณี จึงทำให้ได้รับความสนใจและเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากในแต่ละปี

วิถีการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมของคนไทยมีความหลากหลายและเป็นเอกลักษณ์ของตนเองจนทำให้นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศประสงค์ที่จะเข้าไปสัมผัสสิ่งเหล่านั้น จึงทำให้เกิดการท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน

ที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบทในประเทศไทยได้มีการพัฒนาจากแนวความคิดการจัดการที่พักแบบ B&B, Homestay หรือ Farm Stay ในต่างประเทศ จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่จะอำนวยความสะดวกและเป็นทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจการท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของผู้คนแต่ละภาคของประเทศ ทั้งนี้กิจกรรมดังกล่าวจะต้องอาศัยอยู่ภายใต้ศักยภาพและการยอมรับของชุมชนเป็นสำคัญ

1.2.6 แนวคิดในการพัฒนาการท่องเที่ยว (Rural Tourism Concept)

ในการพัฒนาพื้นที่ชนบทใดๆ เพื่อการท่องเที่ยว ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบด้านพื้นที่ 3 ประการ ดังนี้

1. พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ได้แก่ ป่าไม้ น้ำตก ภูเขา เขา ทะเล เป็นต้น
2. พื้นที่หลัก หมายถึง พื้นที่ชนบทที่ยังคงสภาพดั้งเดิมของชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ หมู่บ้าน ซึ่งยังคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและประเพณีเก่าแก่ สวนเกษตร สวนผลไม้ การประมงพื้นบ้าน เป็นต้น ซึ่งที่พักรวมโฮมสเตย์ จัดตั้งอยู่ในพื้นที่หลักนี้
3. พื้นที่สนับสนุน หมายถึง พื้นที่ใกล้เคียงที่มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่จำเป็น ได้แก่ ธนาคารโรงพยาบาล ไปรษณีย์ ร้านค้าทั่วไป เป็นต้น

ทั้งองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบสามารถรองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวโฮมสเตย์ ซึ่งได้แก่

- 1) ความต้องการพักรวมในพื้นที่ชนบท ครอบคลุมที่พักแรมประเภทต่างๆ โฮมสเตย์ เกสต์เฮ้าส์ ซาเลย์ บ้านพักตากอากาศ เป็นต้น
- 2) ความต้องการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวและประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยว
- 3) ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ครอบคลุมถึงธนาคาร โรงพยาบาล สถานีอนามัย ไปรษณีย์ เป็นต้น

จากแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ 8 ที่เน้นบทบาทการพัฒนาชุมชน และการที่รัฐบาลออกกฎหมายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นแรงผลักดันให้องค์กรท้องถิ่นและหน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ให้กับชุมชนโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นจุดขาย จึงทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวหลายรูปแบบในชุมชน ซึ่งการจัดกิจกรรม โฮมสเตย์ ก็เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจมากที่สุดจากองค์กรท้องถิ่น องค์กรเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ

จากการติดตามความเป็นมาพบว่าโฮมสเตย์ ภายในประเทศเกิดขึ้นมานาน แต่รูปแบบและกิจกรรมอาจแตกต่างกันหลาย หากวิเคราะห์จากอดีตที่ผ่านมาสามารถสรุป ได้ตามยุคสมัย ดังนี้

ยุคเริ่มต้น (ปี 2503-2525)

การกระจายอยู่ในกลุ่มนิสิต นักศึกษา กลุ่มออกค่ายอาสาพัฒนาชนบทต้องเรียนรู้วิถีชีวิต รับทราบปัญหาในชนบท เพื่อนำมาพัฒนาสังคมตามอุดมคติ

กระจายอยู่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมทัวร์ป่า โดยเฉพาะในแถบภาคเหนือของประเทศไทย นักท่องเที่ยวจะพักตามบ้านชาวเขา โดยจุดพักนั้นจะขึ้นอยู่กับเส้นทางเดินป่า

ยุคกลาง (ปี 2526-2536)

กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่นิยมทัวร์ป่า เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น การพักค้างคืนในรูปแบบโฮมสเตย์ ได้รับการพัฒนารูปแบบและกิจกรรม โดยกระจายไปยังหมู่บ้านชาวเขา ที่กว้างขวางมากขึ้น ในระยะนี้การท่องเที่ยวในรูปแบบทัวร์ป่าที่มีการจัดโฮมสเตย์ เริ่มสร้างปัญหาสังคม อาทิ ปัญหายาเสพติด ปัญหาโสเภณี ปัญหาการปล้น ขโมย ปัญหาฆ่าชิงทรัพย์

กลุ่มนักพัฒนา นักกิจกรรม ที่เติบโตมาจากการทำกิจกรรมในสมัยนักศึกษาเริ่มทำงานในรูปแบบขององค์การพัฒนาเอกชนมีการแลกเปลี่ยนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่ม มีรูปแบบการเดินทางเพื่อศึกษาดูงานด้านการพัฒนา ซึ่งก็เป็นลักษณะหนึ่งของ โฮมสเตย์ แต่ยังคงเผยแพร่ในคนเฉพาะกลุ่มเท่า

ยุคตั้งแต่ปี 2537- ปัจจุบัน

ยุคนี้เป็นการเน้นกระแสการพัฒนาสังคมสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจะพบได้ว่า การท่องเที่ยวจะมีแนวโน้มที่จะเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ในระยะประมาณปี 2537-2539 ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เริ่มมีการท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์ โดยกลุ่มนำร่องก็คือ กลุ่มที่เป็นนักกิจกรรมสังคมทั้งรุ่นเก่า และรุ่นใหม่ เท่าที่สืบค้นพบว่าพื้นที่ที่ดำเนินการเรื่องโฮมสเตย์ ก็จะเป็นพื้นที่ที่องค์กรพัฒนาเอกชนไทยไปดำเนินการ เช่น เกาะยาว จ.พังงา (กลุ่มชุมชนประมงชายฝั่ง/อวนลาก อวนรุน) หลังจากพื้นที่เกาะยาว จ.พังงา ได้มีพื้นที่อื่นเพิ่มขึ้น อาทิ หมู่บ้านศิรวัง จ.นครศรีธรรมราช บ้านแม่ทา จ.เชียงใหม่ (กลุ่มเกษตรทางเลือก) บ้านผู้ใหญ่วิบูลย์ เขยเฉลิม (เกษตรยั่งยืน)

ปี 2539 เป็นต้นมา ได้มีการเคลื่อนไหวขึ้นในกลุ่มนักธุรกิจผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยนำเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวผสมผสานระหว่าง Adventure Ecotourism และ Homestay

จากการที่รัฐบาลได้ประกาศให้ปี 2541-2542 เป็นปีท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand 1998-1999) ทุกหน่วยงานของภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการจัดการท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน และขยายกิจกรรม โฮมสเตย์ เพิ่มมากขึ้น เช่น หมู่บ้านวัฒนธรรมผู้ไทย บ้านโคกโค้ง อ.กุฉินารายณ์ จ. กาฬสินธุ์ บ้านทรงไทยปลายโพงพาง อ.อัมพวา จ.สมุทรสงคราม รวมทั้งพื้นที่ชนกลุ่มน้อย หมู่บ้านชาวเขาก็กมีการสนับสนุนการจัดกิจกรรม โฮมสเตย์ ด้วยเช่นกัน

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ (Ecotourism) ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นทั้งในกลุ่มชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีการจัดกาท่องเที่ยวในแหล่งชุมชน เพื่อศึกษาวิถีชีวิต วัฒนธรรม ทัศนกรรมของท้องถิ่น โดยมีโฮมสเตย์ ที่มีความหมายมากกว่าเป็นที่พัก เนื่องจากเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ซึ่งยึดเอารูปแบบที่พักเป็นศูนย์กลางและจัดให้มีกิจกรรมในด้านต่างๆ ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวรวมอยู่ด้วย ทั้งนี้ หน่วยงานที่สนับสนุนกิจกรรมโฮมสเตย์ อาทิ เช่น ส่วนราชการ จังหวัด อบต. องค์กรเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีแนวคิดหลักที่จะใช้ โฮมสเตย์ (Homestay)

เป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในชุมชนซึ่งบางพื้นที่อาจไม่จำเป็นต้องจัดเป็นโฮมสเตย์ (Homestay) แต่เป็นเพียงการท่องเที่ยวลักษณะ Home Visit หรือ การเรียนรู้วิถีชีวิต โดยไม่ต้องพักแรมก็ได้

กิจกรรมที่พักโฮมสเตย์ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงชุมชน (Community Based Tourism) หรือการท่องเที่ยวในชนบท (Rural Tourism) เท่านั้นหากจะกำหนดรูปแบบของกิจกรรมที่พักโฮมสเตย์ เป็นรูปแบบเฉพาะในประเทศไทย และการกำหนดชื่อเฉพาะเพื่อเป็น Image ด้านการตลาดเช่นเดียวกับ T-House ของประเทศเนปาล โดยให้กำหนดชื่อ "Baan Phak" เป็นชื่อเฉพาะของกิจกรรมที่พัก โฮมสเตย์ ในประเทศไทยเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวที่จะต้องพักร่วมกับเจ้าของบ้านพร้อมที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

ลักษณะสำคัญ 6 ประการที่ประกอบขึ้นเป็นแนวคิดของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

1. การพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น และระดับภูมิภาค

ควรส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างจริงจังก่อนการพัฒนาสู่การท่องเที่ยวระหว่างประเทศอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันถึงความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างจำนวนนักท่องเที่ยวกับระบบสาธารณูปโภคที่มีอยู่

2. การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น (Local Participation)

ควรส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนส่วนใหญ่ในพื้นที่

3. ขอบเขตของการพัฒนาการท่องเที่ยว (Scale of Tourism Development)

ควรพิจารณาอย่างรอบคอบถึงขอบเขตที่เหมาะสมของการพัฒนา โดยให้ความสำคัญกับขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยว (Carry Capacity) ทั้งนี้ควรพยายามผลักดันให้การท่องเที่ยวได้รวมเป็นหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของพื้นที่นั้น

4. การใช้วัสดุและผลผลิตจากท้องถิ่น (Local Product)

ควรสนับสนุนการใช้วัสดุที่หาได้จากท้องถิ่น ตลอดจนการใช้ประโยชน์จากผลผลิตต่างๆ ของคนท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยลดดุลการค้ากับต่างประเทศได้ทางหนึ่ง และเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับคนในท้องถิ่นนั้นๆ

5. การกระจายรายได้ (Income Distribution)

การพัฒนาการท่องเที่ยวควรเป็นรูปแบบที่จะนำรายได้เข้าท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ระยะยาวของชุมชน

6. การจ้างงาน (Employment)

คุณภาพของงานสำหรับคนในท้องถิ่นควรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว กล่าวคือ มุ่งเสริมรูปแบบของงานที่มีความน่าสนใจและได้รับผลตอบแทนสูง

1.2.7 ข้อเสนอพื้นฐาน : วิถีชีวิตไทย วัฒนธรรมไทย (The Basic Offer : Thai Lifestyle & Cultural)

ข้อเสนอพื้นฐานที่มีต่อนักท่องเที่ยว คือ ที่พักแบบโฮมสเตย์ รวมถึงการให้บริการด้านอื่นๆ อาทิ อาหาร การนำเที่ยว กิจกรรมทางวัฒนธรรม การศึกษาวิถีชีวิตชุมชน เป็นต้น ที่พักแบบโฮมสเตย์จะเป็นบ้านที่มีความพร้อมสำหรับการแบ่งพื้นที่ของบ้านพักอาศัยเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเหมือนสมาชิก หรือ ญาติของเจ้าของบ้านพัก และศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของชุมชนจะต้องมีความพร้อมภายใต้การบริหารจัดการของชุมชน

การมีวิถีชีวิตที่เรียบง่ายแบบสังคมชนบทจึงเป็นจุดขายที่สำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ การดำเนินกิจกรรมที่พักแบบโฮมสเตย์ จึงเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนและเป็นทางเลือกในตลาดท่องเที่ยวที่ไม่ใช่คู่แข่งในเชิงพาณิชย์ในพื้นที่ที่มีโรงแรมหรือรีสอร์ท ทั้งนี้การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวจึงไม่เป็นการประกอบธุรกิจที่หักในเชิงธุรกิจ แต่จะต้องอยู่ภายใต้ศักยภาพและความพร้อมของชุมชนเป็นหลัก

1.2.7.1 บริการที่มีเสนอให้ (Service Offer)

- 1) วิธีการดำเนินชีวิตที่เรียบง่ายแบบสังคมชนบท
- 2) วัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ
- 3) ความปลอดภัย
- 4) ความสะอาด
- 5) ห้องพักร่วมอาหาร
- 6) กิจกรรมทางการท่องเที่ยว

1.2.7.2 การนำเที่ยวและการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้นๆ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ (Touring and Cultural Activities Management)

การนำเที่ยวและการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมท้องถิ่น สำหรับนักท่องเที่ยวนั้นควรคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

- 1) ควรมีการจัดพื้นที่เฉพาะสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยว โดนพื้นที่นั้นๆ จะต้องมีความพร้อมทั้งสถานที่ที่มีศักยภาพสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวและมีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยว
- 2) ควรจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและรายการท่องเที่ยวที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของพื้นที่ และวัฒนธรรมของชุมชน
- 3) ควรมีการระบุราคาค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน เช่น ระบุค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บนั้นครอบคลุมถึงเรื่องค่าใช้จ่ายเฉพาะเรื่องที่พักอย่างเดียวหรือไม่ หรือได้เก็บค่าธรรมเนียมของการท่องเที่ยว

รวมไปแล้ว เพื่อป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจผิดคิดว่าตัวเองถูกหลอกหลวง เมื่อต้องถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในเรื่องอื่นๆ อีก

- 4) การกำหนดกิจกรรมทางวัฒนธรรมควรเน้นที่การนำเสนอสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่นนั้น
- 5) การนำกิจกรรมทางวัฒนธรรมจะต้องไม่ทำในลักษณะของการจัดฉาก หรือสร้างสิ่งแปลกปลอมที่ขัดต่อวัฒนธรรมที่แท้จริงของท้องถิ่นนั้นๆ
- 6) ควรเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการให้บริการนำเที่ยวเอง เช่น จัดให้มีมัคคุเทศน์ท้องถิ่นนำทาง แต่ทั้งนี้จะต้องมีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการนำเที่ยว ให้กับคนในท้องถิ่นก่อน และสำหรับการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมก็เช่นเดียวกัน ควรเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ เองแต่อาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ กรมศิลปากร เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ และกำหนดกรอบเพื่อควบคุมมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด และความคลาดเคลื่อนทางวัฒนธรรม เนื่องจากสิ่งที่ถูกตั้งของวัฒนธรรมหนึ่ง อาจหมายถึงสิ่งที่ไม่เหมาะสมของอีกวัฒนธรรมหนึ่ง

1.2.8 วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวโฮมสเตย์

วัตถุประสงค์ คือการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยว ได้ศึกษาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนนั้นๆ อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ความรู้ และแนวคิด ซึ่งกันและกันระหว่างทั้งสองฝ่าย จะต้องคำนึงถึงและคงไว้ซึ่งความเรียบง่าย และวิถีชีวิตอย่างที่เป็นอย่างในปัจจุบัน ไม่ควรบิดเบือนวิถีชีวิตของตนเพียงเพื่อวัตถุประสงค์ในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรควรสร้างความเข้าใจ ในเรื่องนี้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1.2.9 ผลกระทบจากการจัดกิจกรรมที่พักสัมผัสโฮมสเตย์

ผลกระทบเชิงบวก ได้แก่

1. ก่อให้เกิดการกระจายรายได้เข้าสู่ท้องถิ่น
2. เป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชน
3. นักท่องเที่ยวมีโอกาสเรียนรู้และศึกษาวิถีการดำเนินชีวิต วัฒนธรรมของชุมชน

อันจะก่อให้เกิดการอนุรักษ์ หวงแหน และภูมิใจในวัฒนธรรม

ผลกระทบในเชิงลบ ได้แก่

1. วัฒนธรรมชุมชนมีโอกาสเปลี่ยนแปลงได้
2. ชุมชนจะมุ่งหวังรายได้จากการท่องเที่ยวที่พักแบบโฮมสเตย์ อันจะก่อให้เกิดการ

ประกอบการที่พักในเชิงธุรกิจ

3. เกิดการพัฒนาสภาพแวดล้อมชุมชนเกินขอบเขตวิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมดั้งเดิมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

4. ที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบทหรือ โฮมสเตย์ ยังไม่มีกฎหมายหรือมาตรการรองรับ

1.2.10 ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

1. รายได้ที่ได้รับจากการจัดที่พักโฮมสเตย์ อยู่ในระดับต่ำ (ประมาณคืนละ 100-200 บาท/คนคืน) ไม่สามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของท้องถิ่นให้ฟื้นตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น

2. ปัญหาด้านการตลาดได้แก่ ปัญหาเครือข่ายการสำรองที่พัก ปัญหาการประสานงานกับบริษัทนำเที่ยวเอกชนและหน่วยงานของรัฐ ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และปัญหาการแย่งลูกค้าและการตัดราคากันเองในหมู่เจ้าของโฮมสเตย์

3. ปัญหาด้านระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างแขกผู้มาพักและเจ้าของบ้าน อันได้แก่ คุณภาพการบริการ คุณภาพของอาหาร ความสะอาดและความปลอดภัย เป็นต้น

4. ปัญหาผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม นอกเหนือจากการสูญเสียความเป็นส่วนตัวแล้ว ในพื้นที่ที่มีการพัฒนาโฮมสเตย์ บ่อยครั้งพบว่ามี การบิดเบือนวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์ในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยว บางพื้นที่เกิดปัญหาการแข่งขันและแย่งลูกค้าของเจ้าบ้าน อันนำไปสู่ความแตกแยกภายในชุมชน

สอดคล้องกับ ดร.ปีเตอร์สัน (Dr. Peterson) ได้กล่าวถึงปัญหาในการจัด โฮมสเตย์ ของประเทศไทยไว้ ดังนี้

1. อุปสรรคทางด้านภาษาระหว่างเจ้าของบ้านกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ บ่อยครั้งที่เจ้าของบ้านไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าของบ้านได้เลย ซึ่งอุปสรรคเรื่องภาษาสามารถนำมาซึ่งปัญหาอื่นๆ ได้อีกอย่างมากมาย

2. อุปสรรคทางด้านวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่ายๆ ทั้งเพราะทั้งสองฝ่ายมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสิ่งที่ถูกต้องกับวัฒนธรรมหนึ่งอาจหมายถึงสิ่งที่ไม่เหมาะสมกับอีกวัฒนธรรมหนึ่ง สิ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และความคลาดเคลื่อนทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดผลกระทบทางวัฒนธรรมอย่างใหญ่หลวงได้อีกด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตชุมชน เพื่อวัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยว

3. ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับสินค้าทางการท่องเที่ยวและราคาของรายการท่องเที่ยว ปัญหานี้เกิดจากการบรรยายละเอียดของรายการท่องเที่ยวที่ไม่ชัดเจน ตัวอย่างเช่น กำหนดว่าราคาของการเข้าพัก โฮมสเตย์ คืนละ 200 บาทต่อคน แต่มิได้ระบุว่าราคานี้ยังไม่รวมค่านำเที่ยว ค่ามัคคุเทศน์ ค่าเรือ และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจผิดคิดว่าตัวเองถูกหลอกลงได้

4. ปัญหาด้านระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวอาจคาดหวังว่าเจ้าของบ้านควรจะเสนอสินค้าทางการท่องเที่ยวและบริการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ขณะที่เจ้าบ้านคิดว่าบริการที่ตนเสนอขณะนี้เป็นที่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวแล้ว

5. ปัญหาการจัดระบบบริหารของชุมชน เป็นปัญหาซึ่งบางชุมชนได้จัดตั้งองค์การบริหารในรูปแบบของชมรมหรือสมาคมการท่องเที่ยวอย่างไรก็ตามชุมชนบางแห่งเกิดระบบ "ผูกขาด" ในการจัดสรรรายได้ ซึ่งเกิดจากการแสวงหาผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจของคนกลุ่มหนึ่งในชุมชนนั้น

6. ปัญหาความไม่เท่าเทียมและไม่เป็นธรรมในกลุ่มผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ ปัญหานี้สืบเนื่องมาจากปัญหาการจัดระบบการบริหารของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเจ้าของบ้านที่จัดโฮมสเตย์ บางแห่งได้รับจัดสรรนักท่องเที่ยวจากองค์การบริหารให้ในจำนวนที่น้อยกว่าเจ้าของบ้านหลังอื่นๆ อันจะหมายถึงรายได้จากการท่องเที่ยวที่น้อยลงด้วย ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งภายในชุมชน

7. ปัญหาความไม่พร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว

8. ปัญหาการขาดทักษะและความรู้ด้านการตลาดของชุมชน

ข้อคิดเห็นของ ดร.ปีเตอร์สัน (Dr. Peterson)

1. ประเทศไทยยังไม่มีสินค้าทางการท่องเที่ยวประเภท โฮมสเตย์ ที่เหมาะสมและพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวได้เลย เนื่องจากปัญหาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น

2. ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับสากลไม่มีประเทศใดทั้งหมดที่ต้องการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างจริงจัง เนื่องจาก โฮมสเตย์ ไม่ใช่ประเภทการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำให้แก่ประเทศชาติ ทั้งยังก่อให้เกิดผลกระทบทางวัฒนธรรมและผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและก่อให้เกิดผลกระทบทางวัฒนธรรมผลและผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและก่อปัญหาในชุมชนด้วย

3. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรจะลดการดำเนินการเกี่ยวกับ โฮมสเตย์ อย่างจริงจัง เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นมา ทั้งนี้ควรจะพิจารณาการท่องเที่ยวเชิงชุมชน (Community Based Tourism) ในรูปแบบอื่นๆ แทน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Involvement Tourism) อาทิ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเดินป่าชมธรรมชาติ โดยใช้แรงงานภาคเอกชนภายในชุมชนนั้น การส่งเสริมการขายสินค้าหัตถกรรมของชุมชนหรือการก่อสร้างที่พักประเภทรีสอร์ตใกล้ๆ กับชุมชนโดยใช้แรงงานจากชุมชนนั้น เป็นต้น

4. ในกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการจัด โฮมสเตย์ ได้เราควรจะเน้นเรื่องการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมเป็นหลัก โดยต้องละทิ้งความสำคัญเรื่องรายได้และธุรกิจอย่างสิ้นเชิง อย่างไรก็ตาม หากจะจัด โฮมสเตย์ โดยเน้นความสำคัญของธุรกิจเป็นหลัก จะต้องมีการสร้าง "มาตรการของการจัด โฮมสเตย์" เป็นกรอบการดำเนินการ ประกอบด้วยรายละเอียด รายการนำเที่ยวพร้อมราคาที่ชัดเจน

มีมาตรการดำเนินการที่สามารถปฏิบัติได้จริงและสามารถสร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวได้ ที่สำคัญคือ จะต้องสามารถควบคุมได้ อย่างไรก็ตาม หากเน้นการจัด โฮมสเตย์ เพื่อธุรกิจแล้ว เราต้องเข้าใจว่าผลกระทบด้านวัฒนธรรมจะเกิดขึ้นอย่างมีอาาจหลีกเลี่ยงได้

5. หากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ต้องการส่งเสริมการจัดโฮมสเตย์ จริง มีความเป็นไปได้ที่จะจัด โฮมสเตย์ โดยจำกัดเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวคนไทย โดยในระยะอาจจะเน้น กลุ่มครูอาจารย์และนักศึกษา ก่อน อย่างไรก็ตามจะต้องมีนโยบายในการส่งเสริมที่ชัดเจนและการดำเนินการใดๆ ก็ตาม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จะต้องสามารถควบคุมได้อย่างใกล้ชิด

1.2.11 ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาโฮมสเตย์ มีดังนี้

1. ไม่ควรแก้ไขดัดแปลงวัฒนธรรม หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของวัฒนธรรมเพื่อเอาใจ นักท่องเที่ยวหรือเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ แต่ควรมีนโยบายที่จะให้การศึกษาแก่นักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นมากกว่า นโยบายเช่นนี้จะให้ผลได้ในระยะยาว

2. ควรให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องความศักดิ์สิทธิ์ ธรรมชาติ สิ่งควรทำ ไม่ควรทำใน พิธีกรรมต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว การปฏิบัติตนเมื่อเข้าไปในสังคมนั้นๆ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ วัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้ต้องสร้างความเข้าใจในหมู่เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น มัคคุเทศก์ และชาวบ้านด้วย

3. จัดระบบการท่องเที่ยวที่ให้ความรู้ด้านวัฒนธรรมของสมัยต่างๆ กระแสความคิด ศิลป ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมของชุมชน กับสังคมภายนอกเพื่อการศึกษาสำหรับนักท่องเที่ยวและชาวบ้านด้วย

1.2.12 ข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวโฮมสเตย์

1. ควรฝึกให้เป็นคนที่อยู่ง่าย รับประทานง่าย ปฏิบัติตามกฎระเบียบของถิ่นหมู่บ้าน เคารพในสิทธิของเจ้าหน้าที่ ไม่ลบหลู่ความเชื่อของคนในท้องถิ่น

2. อย่าพยายามฝืนให้เจ้าหน้าที่ของสถานที่ปรุงแต่ง เปลี่ยนรูปแบบเป็นรสชาติ สากลเพราะจะไม่หลงเหลือความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

3. ศึกษาและเรียนรู้เรื่องราวที่พบเห็น เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ภาษาถิ่น การแต่งกาย ซึ่งเป็นความแตกต่างของผู้คนแต่ละเผ่าพันธุ์ เพื่อการท่องเที่ยวของเราจะได้มี คุณค่ามากขึ้น

4. สิ่งของอันเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ไม่ควรนำมาครอบครองเป็นสมบัติส่วนตัว

5. รักษาวัฒนธรรมอันดีงามของคนในชนบท อย่าส่งเสริมให้มีการยึดถือวัตถุมากกว่า น้ำใจและความเอื้ออาทร

1.2.13 แรงจูงใจที่ทำให้ชุมชนเข้ามาจัดการเรื่องการท่องเที่ยว ปัจจัยภายนอก ได้แก่

1. ชุมชนเป็นฝ่ายถูกกระทำจากการเป็นผู้ถูกท่องเที่ยว โดยที่ชุมชนไม่ได้มีส่วนร่วม และได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยว
2. ชุมชนได้รับผลเสียหายจากการท่องเที่ยว เช่น สูญเสียที่ดิน สิ่งแวดล้อมเสื่อม วัฒนธรรมดั้งเดิมถูกทำลาย
3. นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ความเชื่อภูมิปัญญาท้องถิ่นเนื่องจากบางครั้งไกด์ที่นำนักท่องเที่ยวเข้ามาในหมู่บ้านไม่รู้เรื่องราวที่แท้จริง ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง แทนที่จะเข้าใจชาวบ้านกลับเกิดความดูถูกชาวบ้าน หรือคิดว่าชาวบ้านไม่มีวัฒนธรรม ป่าเถื่อน น่าสงสาร ด้อยพัฒนา เป็นต้น
4. กระแสการพัฒนาตามนโยบายรัฐที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวและมีเงินงบประมาณเข้ามาสนับสนุน

ปัจจัยภายใน ได้แก่

1. ชุมชนต้องการใช้การท่องเที่ยวเป็นเงื่อนไขในการอนุรักษ์ป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การเดินป่า ก็เป็นวิธีการหนึ่งในการตรวจตราดูแลรักษาป่า ไม่ให้มีการตัดไม้ทำลายป่า หรือการออกไปเที่ยวทะเล หากลากับชาวบ้านอาจพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายของเรือประมงขนาดใหญ่ที่เข้ามาหาปลาในเขตอนุรักษ์ ชาวบ้านสามารถสร้างแนวร่วมจากคนภายนอกให้เป็นปากเสียงของตนได้
2. ชุมชนต้องการใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
3. อยากให้คนภายนอกได้รับรู้และเข้าใจปัญหาของชุมชน
4. อยากเผยแพร่ของดีของชุมชนให้คนภายนอกได้ทราบ

1.2.14 หน้าที่หลักของแต่ละชุมชน

1. ต้องมีการผลิตการจัดจำหน่ายและการบริโภค (Product,distribution,consumption) การบริโภคเป็นกิจการที่มนุษย์ต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องมีการผลิตสิ่งให้มนุษย์บริโภคและใช้สิ่งอุปโภคต่างๆ ไว้ให้พอกับความต้องการ ชุมชนใดไม่มีความสามารถที่จะผลิตสิ่งตอบสนองความต้องการของผู้คนในชุมชน ไม่สามารถจัดหาและจำหน่ายแลกเปลี่ยนสิ่งเหล่านั้น ชุมชนก็จะหมดสภาพความเป็นชุมชนในที่สุด
2. ต้องมีการถ่ายทอดความรู้และระเบียบปฏิบัติทางสังคม (Socialization)

การอยู่ร่วมกันในชุมชน สมาชิกจะต้องเรียนรู้และปรับตัวให้สอดคล้องกับภาวะทางสังคม อันได้แก่ ระเบียบ ประเพณี ค่านิยมและวัฒนธรรมต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องชี้นำพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งได้เรียนรู้โดยผ่านการอบรมเลี้ยงดูอันเป็นประสบการณ์ที่สั่งสมขึ้นทีละเล็กละน้อย โดยเฉพาะใน ระยะต่างๆของชีวิต หากชุมชนใดไม่มีกระบวนการถ่ายทอดเช่นนี้ การปฏิบัติตนระหว่างกันของสมาชิก ในชุมชนก็จะสับสนหรือกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขไม่ได้

3. ต้องมีการควบคุมทางสังคม (Social control)

นอกจากได้รับการถ่ายทอดแนวปฏิบัติตนในสังคมจากกระบวนการกลมกลืนทางสังคม (Socialization process) แล้ว การควบคุมให้สมาชิกในชุมชนปฏิบัติตามมาตรฐานกลาง (Norms) เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบและตรวจสอบการปฏิบัติอันจะนำมาซึ่งความสงบสุขและความเรียบร้อยของ สังคมนั้นเป็นสิ่งที่ชุมชนต้องสร้างให้มีขึ้น การควบคุมทางสังคมเหล่านี้ชุมชนจะต้องมีกฎระเบียบ ข้อบังคับและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติ รวมถึงการมีกระบวนการพิจารณาตัดสินลงโทษหรือให้ รางวัลเพื่อรักษาความสงบสุขในชุมชน ถ้าชุมชนใดหย่อนยานหรือปราศจากกระบวนการควบคุมทาง สังคม ชุมชนนั้นจะเกิดปัญหาและอาจหมดสภาพความเป็นชุมชนไปในที่สุด

4. ต้องจัดให้เกิดการมีส่วนร่วมในสังคม (Social participation)

การแสดงออกถึงความคงอยู่ของชุมชน คือการมีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นในชุมชน กิจกรรม ต่างๆ เหล่านี้เป็นกิจกรรมที่เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกในชุมชน การเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมต่างๆ จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีความต้องการ หน้าที่ของชุมชน คือ การกระตุ้นให้สมาชิก มีความต้องการและจัดโอกาสให้สมาชิกได้ร่วมในกิจกรรมมากที่สุด ถ้าปราศกว่าชุมชนมีความต้องการ และจัดโอกาสให้สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมน้อยมาก ชุมชนนั้นก็ย่อมถือว่ามีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว

5. ต้องจัดให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกัน (Mutual support)

ความสามารถของสมาชิกในชุมชนมีความแตกต่างกัน ข้อจำกัดของแต่ละคน ทำให้ ไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมที่จำเป็นในการดำรงชีพได้หากไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น ดังนั้น การ สนับสนุนช่วยเหลือ การอาสาสมัคร กระทำกิจกรรมบางอย่างเพื่อลดข้อจำกัดของผู้อื่น จึงเป็นสิ่งจำเป็น ที่จะทำให้ชุมชนดำรงอยู่ต่อไปได้ การจัดบริการพื้นฐานต่างๆ เพื่อลดความเดือดร้อนหรือตอบสนอง ความต้องการของสมาชิกเป็นหน้าที่อีกประการหนึ่งที่แต่ละชุมชนต้องจัดให้มีขึ้น

1.2.15 การจัดการที่ชุมชนมีส่วนร่วม

ชุมชนต้องเป็นผู้จัดการการท่องเที่ยวในหมู่บ้าน ตำบล อำเภอหรือจังหวัด ของตนเอง ชุมชนควรร่วมมือกันจัดการ การท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเอง ควรเป็นการจัดการโดยชุมชนและเพื่อ ชุมชน การจัดการแบบชุมชนมีส่วนร่วม จะมีลักษณะ 4 ข้อ คือ

1. ชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการให้หรือไม่ให้มีการท่องเที่ยวในหมู่บ้านของตน ชุมชนควรมีข้อมูลด้านผลดีหรือผลเสียที่จะเกิดขึ้น ถ้ามีการพัฒนาการท่องเที่ยวในหมู่บ้าน ชุมชนควรช่วยกันคิด ช่วยกันระดมสมอง เพื่อร่วมกันทำสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ชุมชนของตนเอง ผลดีผลเสียไม่ควรคิดแต่เรื่องได้เงินได้ทองเท่านั้น ควรมองดูหลายๆ ด้านให้รอบคอบก่อนตัดสินใจ
2. ชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในหมู่บ้านของตน เมื่อชุมชนตัดสินใจจะพัฒนาการท่องเที่ยวในหมู่บ้านของตนแล้วงานพัฒนาการท่องเที่ยวนี้จะเป็นงานของส่วนรวม ทุกคนต้องร่วมกันวางแผนงานพัฒนา โดยจะมาร่วมกันระดมสมองว่าหมู่บ้านจะต้องทำอะไรบ้าง ใครจะรับผิดชอบเรื่องอะไร จะต้องทำให้เสร็จภายในกี่วัน กี่เดือน จะต้องใช้คนใช้เงินเท่าไร แต่ละฝ่ายจะต้องรู้หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากส่วนรวม การท่องเที่ยวของหมู่บ้านจะประสบผลสำเร็จได้ก็เพราะความร่วมมือร่วมใจ ร่วมรับผิดชอบของทุกคนในชุมชน การวางแผนที่ดีเป็นกุญแจสำคัญสำหรับนำไปสู่ความสำเร็จ จึงควรร่วมกันวางแผนให้ดีที่สุด
3. ชุมชนมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติงาน ผู้ได้รับมอบหมายหน้าที่ต่างๆ ลงมือปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ โดยให้เสร็จตามกำหนดที่วางไว้
4. ชุมชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เมื่อปฏิบัติงานแล้ว ชุมชนต้องร่วมกันพิจารณาว่างานที่ได้ร่วมกันทำไปนั้น ได้ผลตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ในแผนหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร สามารถแก้ไขปรับปรุงแผนงานใหม่อีกครั้งให้ได้ผลดีขึ้นกว่าเดิม

1.2.16 กระบวนการการเผยแพร่การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

เป้าหมายประสงค์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นการท่องเที่ยวชนบทที่มุ่งส่งเสริม ปรับปรุงเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม แนวทางหลักของการพัฒนานี้ ก็ยึดหลักสร้างสวัสดิการยกระดับความเป็นอยู่ในพื้นที่ให้ดีที่สุด

ขั้นตอนแรกของการวางแผน จะต้องศึกษาวิเคราะห์ลูกค้า ซึ่งในกรณีนี้คือนักท่องเที่ยว รวมทั้งพื้นที่ที่ทำการพัฒนาด้วย โดยศึกษาจุดอ่อนและจุดด้อยของพื้นที่ ประเมินความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับการท่องเที่ยวชนบท การสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นจึงกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดกลยุทธ์ และการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งขั้นตอนนี้การสื่อสารมีบทบาทเป็นอย่างมาก สำหรับการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ การเผยแพร่ข้อมูลนับเป็นความสำคัญในการจัดการ จึงจำเป็นต้องสร้างกระแสของความรับผิดชอบต่อชนอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1.2.17 เป้าหมายของการท่องเที่ยวชุมชน

การกำหนดเป้าหมายของการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาและความต้องการของ

ชุมชน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายคล้ายๆกัน จะแตกต่างกันก็ตรงที่การให้ความสำคัญหลัก-รอง และสภาพของพื้นที่ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือในการอนุรักษ์
2. เพื่อเป็นการเครื่องมือในการณรงค์สร้างความรับรู้และความเข้าใจแก่คนภายนอก เช่น เรื่องป่าชุมชน คนอยู่กับป่า การทำเกษตรปลอดสารพิษ สิทธิการเป็นพลเมืองไทยของชาวเขา เป็นต้น
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการสร้างความสามัคคีภายในชุมชน ให้คนได้พบปะพูดคุยกัน ทำงานร่วมกัน แก้ปัญหาด้วยกัน
4. เพื่อการแลกเปลี่ยน-เรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวกับชาวบ้าน
5. เพื่อเป็นการสร้างรายได้เสริมให้กับชาวบ้าน
6. เพื่อหารายได้เข้ากองทุนพัฒนาหมู่บ้าน

1.2.18 รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน

สภาพภูมิประเทศในประเทศไทยมีความหลากหลายทั้งภูเขา ป่าไม้ แม่น้ำ ทะเล ในทางประวัติศาสตร์ศิลป์ และประวัติศาสตร์สังคม ในเชิงวัฒนธรรม ก็มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นที่แตกต่างกันไปทั้งในเรื่องขนานผ่า และความเป็นท้องถิ่นของชุมชนแต่ละแห่ง ประกอบกับคนไทย เป็นคนที่มีจิตใจโอบอ้อมอารี ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีความหลากหลาย และมีเสน่ห์แตกต่างจากการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติหรือแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์-โบราณคดีเพียงอย่างเดียว ซึ่งรูปแบบท่องเที่ยวที่ดำเนินการโดยชุมชนมีดังนี้

1. การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่ชุมชนใช้ประโยชน์อยู่ ได้แก่
 - 1.1 การเดินป่า
 - 1.2 ล่องแก่ง พายเรือ
 - 1.3 ตั้งแคมป์กลางป่า
 - 1.4 ดูนก ดูผีเสื้อ ดูหิ่งห้อย
2. การศึกษาวิถีชีวิตของชาวบ้าน

ร่วมกิจกรรมทางการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ เก็บผัก หาปลา เก็บผลไม้ เรียนรู้เรื่องงานหัตถกรรม จักสาน ทอผ้าเรียนรู้ภูมิปัญญา เช่น การนวดแผนไทย การรักษาโรคแบบพื้นบ้าน เรียนรู้การทำอาหาร การเล่นดนตรี รำไทย การเล่นของไทย ร่วมกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีที่สำคัญของไทย เช่น สงกรานต์ บวชนาค เข้าพรรษา ลอยกระทง เป็นต้น

3. โบราณสถาน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น

เยี่ยมชมและร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่เห็นความสัมพันธ์ระหว่างประวัติศาสตร์ศิลปะ และประวัติศาสตร์สังคม ชมการแสดงพื้นบ้านและจัดแสดงโดยคนท้องถิ่น

4. การพักแบบโฮมสเตย์ และ Temple Stay

โฮมสเตย์ มี 2 ลักษณะ คือ พักร่วมบ้านกับชาวบ้าน หรือพักในหมู่บ้านแต่แยกพัก ออกจากครอบครัว เช่น พักที่กระท่อมกลางนา/ไร่ หรือสวน

Temple Stay คือ การพักที่วัด ซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยโบราณ และยังคงสืบเนื่องมาจน ปัจจุบันนี้

1.2.19 แนวทางอื่นๆ ในการจัดกิจกรรม โฮมสเตย์ ในประเทศไทย (Other Guidelines for Managing Homestay in Thailand)

1. การจัดต้องดำเนินไปภายใต้กรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวชนบท (Rural Tourism Development) ทั้งนี้ รัฐบาลจะต้องมีนโยบายการพัฒนาที่ชัดเจน อันจะนำไปสู่การสร้างงาน และการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาโฮมสเตย์ แต่เพียงลำพัง โดยไม่พัฒนาการท่องเที่ยวชนบท จะไม่สามารถการพัฒนาโฮมสเตย์ ประสบผลสำเร็จได้เลย

2. การจัดกิจกรรมโฮมสเตย์ ไม่จำเป็นต้องกระทำทุกพื้นที่ ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่แต่ละแห่ง มีความพร้อม และศักยภาพไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นควรจะต้องมีการเลือกศึกษาพื้นที่ และกำหนดเกณฑ์ การเลือกพื้นที่ที่สามารถจะจัดกิจกรรมโฮมสเตย์ ได้

3. ในการจัดกิจกรรมโฮมสเตย์ ในพื้นที่ใดๆ จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบด้านพื้นที่ 3 องค์ประกอบทุกกรณี คือ

3.1 พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพ

3.2 พื้นที่หลักหรือพื้นที่ชนบท อันเป็นที่ตั้งของโฮมสเตย์ มีกิจกรรมพื้นบ้าน

ของชุมชน ประเพณีและขนบธรรมเนียมอันเก่าแก่ เป็นต้น

3.3 พื้นที่สนับสนุน อันประกอบด้วยสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่จำเป็น

3.4 เจ้าของบ้าน จำเป็นต้องได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ และฝึกฝนทักษะ

การให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการดูแลนักท่องเที่ยว และคุณภาพ การบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้

3.5 ชุมชนท้องถิ่น ควรเป็นผู้ริเริ่ม และดำเนินการกิจกรรมโฮมสเตย์ เอง ภายใต้แนวคิด Bottom up Community Basic มิใช่เกิดจากการสั่งการของหน่วยงานของรัฐ แต่อย่างไรก็ตาม หน่วยงานภาครัฐ จะต้องให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะทางด้านการตลาดกับชุมชน

3.6 การจัดการโฮมสเตย์ จะต้องคำนึงถึงกฎสากลของความต้อการพื้นฐานของนักท่องเที่ยว 10 ประการที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

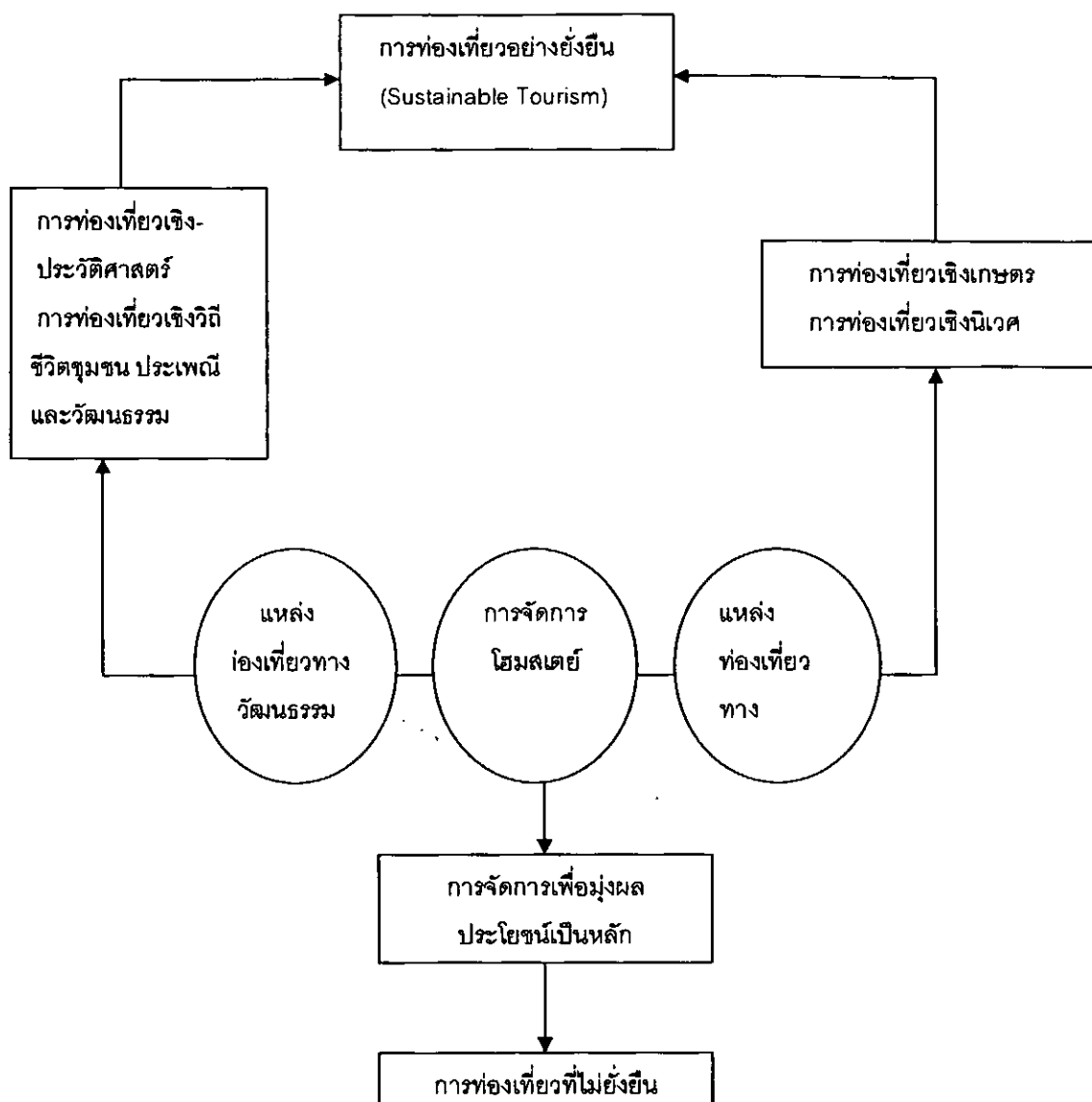
3.7 รัฐบาลจะต้องให้ความช่วยเหลือด้านการเงินกับชุมชน และเจ้าของบ้านพัก ในการปรับปรุงบ้านพักให้ได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว

3.8 การจัดชุมชน และความเข้มแข็งของชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรมโฮมสเตย์ ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกในชุมชนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดการ ตลอดจนได้รับผลประโยชน์จากการจัดอย่างทั่วถึงทุกคน

โฮมสเตย์ เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวแนวใหม่ ที่นับว่ายังอยู่ในระยะเริ่มต้นเท่านั้นในสารบบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย โดยเฉพาะ เมื่อพิจารณาถึงสภาพสังคม และวัฒนธรรมไทย วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ตลอดจนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่ารูปแบบการท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ ที่ใช้วิธีการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด กล่าวคือให้ค้างคืนร่วมกระทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนเรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชนนั้น เป็นสิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นผู้เหย้าและผู้เยือนนี้จะต้องปรับตัว และสภาพแวดล้อมอย่างมาก จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจและน่าห่วงไปพร้อมๆ กันว่า กิจกรรมที่มีรูปแบบที่ดี เช่นนี้ อาจเปลี่ยนแปลงไปจากเจตนารมณ์เดิมด้วยความไม่เข้าใจแนวคิดพื้นฐานอย่างถ่องแท้ นั่นเอง

1.2.20 การจัดโฮมสเตย์กับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

การจัดโฮมสเตย์เป็นการจัดการที่สามารถนำไปสู่ความยั่งยืนของการท่องเที่ยวได้ โดยชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนให้เกิดการจัดสรรผลประโยชน์อย่างยุติธรรม โดยอาศัยความเกื้อกูลและความผูกพันในทรัพยากรที่ชุมชนมีอยู่ให้เป็นสิ่งคู่กับความต้อการตักตวงผลประโยชน์เฉพาะด้านรายได้แต่เพียงอย่างเดียว รวมถึงการที่คนในชุมชนเห็นคุณค่าของทรัพยากรที่มีใช้สนองตอบเฉพาะความต้อการของคนในรุ่นปัจจุบัน หรือตอบสนองความต้อการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก แต่ยังคงหมายรวมถึงการเล็งเห็นผลกระทบที่จะเกิดขึ้นและส่งผลไปยังคนในชุมชนรุ่นอนาคต ถ้าหากชุมชนไม่สามารถหาแนวทางการจัดการที่ถูกต้องและเหมาะสมได้ (จากภาพประกอบ)



ภาพประกอบ 1 แสดงการจัดการโฮมสเตย์การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

จากภาพประกอบ 1 กล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน นั้นประกอบไปด้วย การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชน ประเพณี วัฒนธรรม ซึ่งการท่องเที่ยวดังกล่าวจะมีการจัดสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติธรรม เป็นการท่องเที่ยวเพื่อให้คนได้รู้ถึงธรรมชาติ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ป่าไม้ การเรียนรู้วิถีไทย และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ซึ่งก็แล้วแต่ว่า ชุมชนไหน สถานที่ไหน เหมาะจะจัดการท่องเที่ยวแบบใดให้เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนเอง ในส่วนของผู้ประกอบการจึงต้องมีการจัดสถานที่พักให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกโดยที่ไม่ต้องไปหาที่พักเองและนักท่องเที่ยวจะได้เข้าใจถึงการท่องเที่ยว

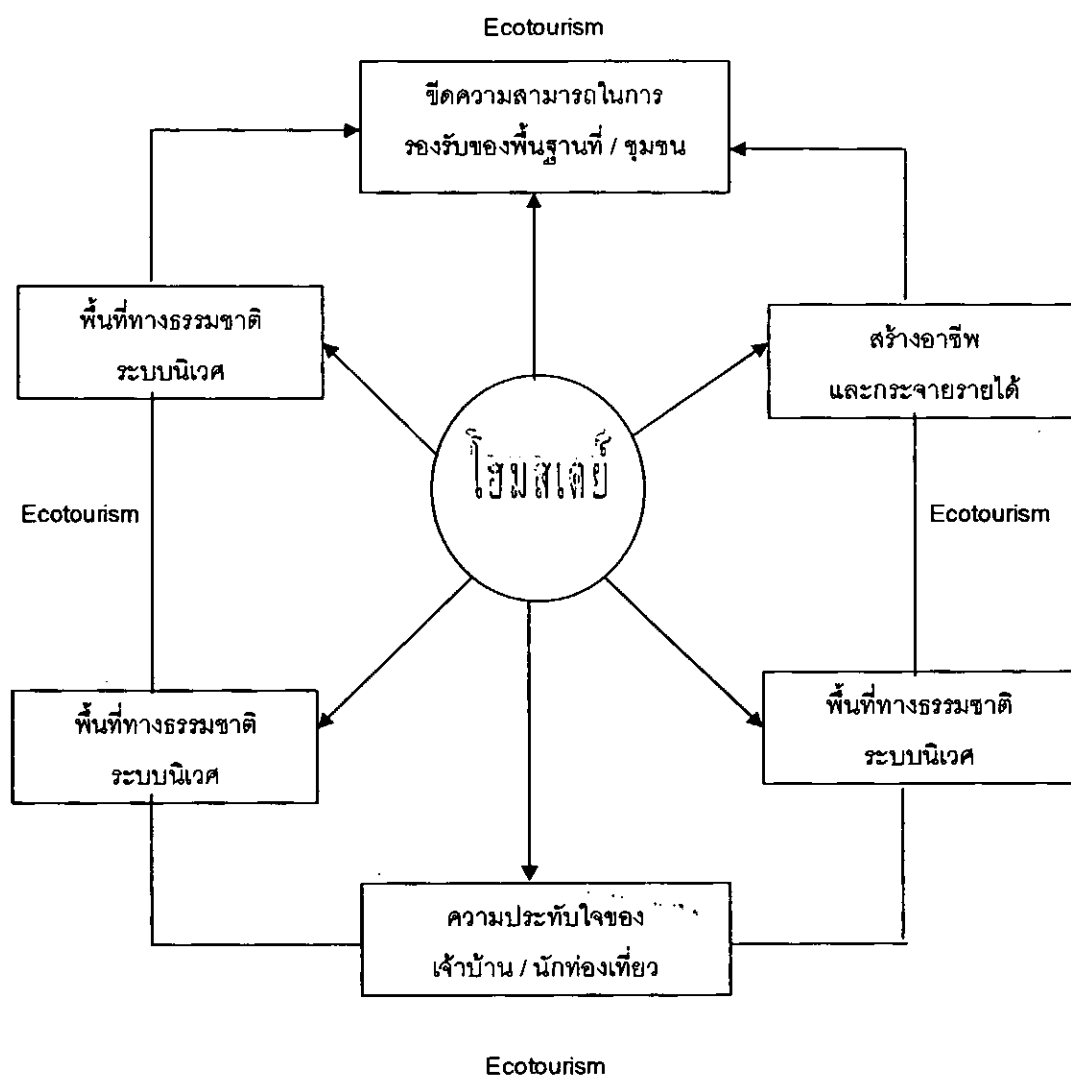
แบบยั่งยืนอย่างแท้จริง และเมื่อใดที่ผู้ประกอบการมุ่งหวังผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวแบบนี้มากเกินไป ก็จะทำให้การท่องเที่ยวที่คาดว่าจะให้เป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน กลายเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ยั่งยืนอีกต่อไป

1.2.21. ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับโฮมสเตย์

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นแนวคิดหนึ่งที่ว่าสามารถทำให้เกิดความยั่งยืนทั้งทรัพยากรธรรมชาติและชุมชน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ และต่างสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จากความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและโฮมสเตย์ สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์และความสอดคล้องว่า การจัดการโฮมสเตย์ที่อยู่ภายในพื้นฐานของการคิดที่เข้าใจระบบนิเวศความเข้าใจในลักษณะธรรมชาติของพื้นที่ (Nature -Based Tourism) การไม่คิดทำลายสมดุลของธรรมชาติ ด้วยการคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่และชุมชนเอง การใช้ทรัพยากรอย่างระมัดระวังและรอบคอบ โดยใช้แนวคิดของการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainable Managed Tourism) และสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว (Community Participation - Based Tourism) ซึ่งผลประโยชน์ชุมชนจะได้รับคือ ความยั่งยืนของทรัพยากร การสร้างอาชีพและการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง ในขณะที่เดียวกันการพักอาศัยอยู่ในชุมชนได้เปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน ทั้งความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมความเป็นอยู่การเรียนรู้ภูมิปัญญาพื้นบ้าน ทำให้ชุมชนสามารถหาทางออกในการจัดตั้งเชิงรับและเชิงรุกเกี่ยวกับโฮมสเตย์เพื่อปกป้องทรัพยากรและผลประโยชน์ของชุมชนโดยรวม

ยิ่งไปกว่านั้น กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยว ทำให้ต่างฝ่ายได้รับความประทับใจ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับชุมชนในขณะที่นักท่องเที่ยวเองก็ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของชุมชนที่ได้เข้าไปสัมผัสใช้ชีวิตแบบชาวบ้านจริงๆ โดยมีได้มีการจัดจากขึ้นมาเพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจเพียงแค่ว่าความสวยงามหรือเพื่อให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนจำนวนมากเท่านั้น การจัดการที่ดียอมทำให้เกิดการคัดเลือกนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และมีจิตสำนึกที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวและชุมชน อันที่จะส่งผลถึงการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่นั้นๆ

อาจกล่าวได้ว่าการจัดการโฮมสเตย์ นั้นกำลังเป็นที่ตื่นตัวของแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งที่มีศักยภาพในการดำเนินการได้ แต่ผลที่เกิดจากการจัดการดังกล่าวจะปรากฏออกมาในรูปแบบใดนั้น ต้องให้เวลากับชุมชนที่ได้รับดำเนินการจัดการ ได้ลองผิดลองถูก เพื่อแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดโฮมสเตย์ที่ในชุมชนต่อไป



Environment Education - Based Tourism Community Participle-Based Tourism

ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับโฮมสเตย์

จากภาพประกอบ 2 จะเห็นได้ว่า โฮมสเตย์เป็นหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โฮมสเตย์เป็นพื้นฐานของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ซึ่งนอกจากสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการ และชุมชนแล้ว ในส่วนของนักท่องเที่ยวเองก็จะได้ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน ได้เรียนรู้การใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน การได้แลกเปลี่ยนความรู้และทักษะต่างๆ ซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาพักได้เป็นอย่างดี และจะส่งผลให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ และที่พักแบบโฮมสเตย์จะมีผู้สนใจที่จะมาท่องเที่ยวและใช้บริการมากขึ้น

โฮมสเตย์ได้มีมานานแล้วในต่างประเทศ และประเทศไทยก็ได้มีการนำแบบอย่างการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาใช้ในประเทศไทย โดยนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพภูมิประเทศ ชุมชนและวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องต้องให้ความสนใจและศึกษาข้อมูลจากต่างสถานที่ชุมชนในประเทศและต่างประเทศ ถึงขั้นตอนการดำเนินการ ปัญหาที่เกิด ข้อบกพร่อง วิธีการแก้ไข ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ได้ในอนาคตโดยชอยกตัวอย่างโฮมสเตย์จากต่างประเทศ ดังนี้

โฮมสเตย์ ในต่างประเทศ

Homestay Mangement in Japanese Styles

โดย Mr. Kinya Fukuda , Vice President of Japanese Inn Group Association เจ้าของกิจการที่พักขนาดเล็ก Tuttle Inn Nikko เป็นการนำเสนอความรู้ในระดับปฏิบัติการสำหรับผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการโฮมสเตย์ในประเทศไทย

การให้บริการชาวต่างชาติของ Tuttle Inn Nikko

1. แนะนำ Tuttle Inn Nikko
2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ
3. การรับชาวต่างชาติในระยะแรก
4. ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างกันของขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม
5. การเจ็บป่วยและการเกิดอุบัติเหตุ
6. ความรู้ความเข้าใจของท้องถิ่นที่มีผลต่อการต้อนรับแขกต่างชาติ
7. วิธีป้องกันการร้องเรียนและเรียกร้องค่าเสียหาย
8. ความพยายามเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณี

ความสัมพันธ์ระหว่างสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวสากลกับ Japanese Inn Group

1. การแจกจ่ายแผ่นพับ ผ่านสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวสากล
2. การช่วยเหลือ สนับสนุนจากสมาคมการท่องเที่ยวสากล
3. การต้อนรับแขกที่ส่งจากศูนย์การสำรองที่พัก Welcome Inn
4. สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวสากลกับ Japanese Inn Group ควรดำเนินงานอย่าง

ประสานสอดคล้องกัน

ฟาร์มสเตย์ใน นิวซีแลนด์

ฟาร์มสเตย์ หมายถึง การให้บริการที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในเรือกสวนไร่ นา ซึ่งครอบคลุมถึงการที่นักท่องเที่ยวได้รับความเพลิดเพลิน ได้เรียนรู้จากการพักจากเรือกสวนไร่ นาด้วย ในนิวซีแลนด์มี

เจ้าของฟาร์มมากกว่า 1000 แห่ง ในระหว่างปี 1988 ในการบริการที่พักให้กับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศส่วนใหญ่มุ่งหน้ามาเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนานกันทั่วทิศแห่งท้องทุ่งของประเทศเป็นหลัก ซึ่งได้แก่ สภาพชนบท วิถีชีวิตของเกษตรกรและอัยาศัยไมตรีของพวกเขา

ฟาร์มสเตย์ เป็นการให้บริการที่พักในฟาร์มเป็นลักษณะ Bed & Breakfast พื้นที่เฉลี่ยของฟาร์มที่ให้บริการ มีขนาดเฉลี่ย 291 ไร่ และมีมูลค่าทางการตลาดเฉลี่ย 1057371 ดอลลาร์นิวซีแลนด์/ปี

กิจกรรมที่ทำในฟาร์ม ได้แก่

1. การเลี้ยงแกะ (37%)
2. การเลี้ยงวัว (34%)
3. การปลูกผัก
4. การผลิตนม
5. การทำสวนดอกไม้

สาเหตุที่มาให้บริการฟาร์มสเตย์

1. ความสนใจส่วนตัวที่ต้องการพบปะผู้คนหลากหลายวัฒนธรรม
2. ต้องการหารายได้เพิ่มเข้าครอบครัว

ฟาร์มสเตย์สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เฉลี่ยเพียงคืนละ 6 คน ซึ่งเกษตรกรได้ให้ความเห็นว่าการท่องเที่ยวกลุ่มเล็กๆ จะประสบความสำเร็จมากกว่าการให้บริการกลุ่มใหญ่ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุมาจากนักท่องเที่ยวที่ขอความสงบ มีความสุขกับการชื่นชมวิวทิวทัศน์ในฟาร์ม และต้องการความเป็นธรรมชาติ

๓.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียน (2542 : 1-2) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี ได้ผลสรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตำแหน่งหน้าที่การงานระดับ 6-8 รายได้ 10001-20000 บาท มาใช้บริการโรงแรม 1-5 ครั้ง มีประสบการณ์ในการใช้บริการของโรงแรมมากกว่า 1 ประเภท มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการด้านมาประชุมสัมมนา ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนและบุคคลในหน่วยงาน

1. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคคลผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และการได้รับข้อมูล

✓ ชาติชาย เทพแปง (2538 : 51 - 64) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข่าวสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศึกษากรณี การให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยวสำนักงานใหญ่ (แมนศรี) ใน 6 ด้าน คือ

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพศชายมีความพอใจในทุกๆด้านสูงกว่าเพศหญิง ข้อมูลร้านอาหารและสินค้าที่ระลึกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีความพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย จำนวนมากครั้งมีความพอใจด้านข้อมูลข่าวสารสูงกว่ามาน้อยครั้ง และการทราบจากเพื่อนมีความพอใจสูงกว่าทราบจากหนังสือ

3. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในความสะดวกด้านการเดินทางมาใช้บริการระดับต่ำ และผู้ที่มีสัญชาตินอกเหนือจากยุโรป มีความพอใจต่ำกว่านักท่องเที่ยวสัญชาติยุโรป

4. ด้านจำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย พบว่า ถ้าเดินทางมาจำนวนครั้งมากมีความพอใจต่อสถานที่ให้บริการสูงกว่าที่เดินทางมาน้อยครั้ง และความสะดวกในการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพอใจในระดับต่ำ

5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจในทุกๆด้าน ในระดับดีมาก

6. ด้านการศึกษาและอายุ พบว่าการศึกษานักท่องเที่ยวไทยหากการศึกษาต่ำมีความพอใจในการบริการสูง อายุน้อยมีความพอใจในการบริการสูงกว่าอายุมาก

✓ ประกาศิต สุวรรณขุญ และคณะ (2541 : 110) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออก โครงการ Amazing Thailand 1998-1999 จำนวน 8 ด้าน ดังนี้ 1. คุณลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว 2. การคมนาคม 3. สาธารณูปโภค 4. สินค้าและบริการ 5. สถานที่พัก 6. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 7. ลักษณะของประชากรในพื้นที่ 8. สิ่งอำนวยความสะดวกโดยทั่วไป โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจทั้ง 8 ด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ย ซึ่งมี 3 ด้านที่แตกต่างไปคือด้านคุณลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแม้ว่าจะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ต่ำที่สุดในตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวไทยมีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ต่ำสุดในตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร และด้านลักษณะประชากรในพื้นที่ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ย และมีค่าสูงสุดทั้ง 2 กลุ่มในบรรดาตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร

✓ ศศิธร สาธารณ (2545 : 86) ได้ศึกษา ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10000-20000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว สถานที่พักแรมคือโรงแรม ใช้เวลาช่วงวันหยุดตามเทศกาลในการเดินทางท่องเที่ยว ประเภทกิจกรรมที่ชอบ การดำน้ำ/ชมปะการัง จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุดคือ 4001-5000 บาท และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงคือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1 ครั้ง ในระยะเวลา 3 ปี ใช้เวลาอยู่ในจังหวัดกระบี่ประมาณ 3-5 วัน และส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจว่าในอนาคตจะมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แน่นอน นักท่องเที่ยวพึงพอใจอย่างมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีความสวยงามมีเอกลักษณ์และพึงพอใจอย่างมากต่อหมู่เกาะพีพี ผลการทดสอบความแตกต่าง นักท่องเที่ยวที่มาอายุ อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุง และความตั้งใจในการมาเที่ยวในอนาคตแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ พาหนะในการเดินทาง และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

✓ เมตตา เสวตเลข (2539 : 135) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-36 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 4001-12000 บาท มีถิ่นอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร มาท่องเที่ยวกับครอบครัว จากสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยบุคคลประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่อยู่ปัจจุบัน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ : ศึกษาเฉพาะ สวนสัตว์ดุสิต แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ

ลำพอง ศรีทับทิม (2535 : 130) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณริมสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแควอยู่ในสภาพที่เริ่มเสื่อมโทรม แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยก็ยังมีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ จังหวัดที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว และจำนวนวันที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นเพศ เขตที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การท่องเที่ยวสะพานต่างๆ จำนวนครั้งที่มา สะพานข้ามแม่น้ำแคว

และกิจกรรมการพักผ่อนที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว แตกต่างกัน

พัชรา ลาภลือชัย (2546 : 120) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. อาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6500 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคา มีความคล้ายคลึงกัน ระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือ

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา มากกว่าการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ระดับการศึกษา อาชีพ พาหนะที่ให้ในการเดินทาง ที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ข่าวสารจากนิตนสาร/ข่าวสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน/เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ศึกษาค้นคว้า

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพ

2.1.1.1 ลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึงลักษณะโดยทั่วไปของสถานที่พัก และสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่

2.1.1.1.1 สถานที่พัก (Accommodation)

สถานที่พัก หมายถึง บ้านพักประเภทหนึ่งที่นักท่องเที่ยวพักร่วมกับเจ้าของบ้านและมีวัตถุประสงค์ที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจัดที่พักและอาหารให้กับนักท่องเที่ยวโดยได้คำตอบแทน ตามความเหมาะสม

การจัดการที่พัก (Accommodation Management)

การจัดกิจกรรมที่พักโฮมสเตย์ ควรที่จะมีการรวมกลุ่มจัดตั้งในรูปของกลุ่ม/ชมรม/สหกรณ์

ซึ่งสมาชิกแต่ละคนในชุมชนจะต้องมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในด้านการจัดการแบบที่พักรักษาสำหรับนักท่องเที่ยว (Provision of Accommodation for Tourists) ที่พักรักษา โฮมสเตย์ จะต้องมีส่วนต่างๆ ดังนี้คือ

ในการจัดโฮมสเตย์ นั้นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่ต้องคำนึงถึงคือ บ้านพักที่จัดให้นักท่องเที่ยว ซึ่งมีสิ่งสำคัญในการจัดการดังนี้

1. ความเต็มใจของเจ้าของบ้าน และสมาชิกในครอบครัวในการต้อนรับนักท่องเที่ยวซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เนื่องจากความประทับใจของนักท่องเที่ยวจะไม่เกิดขึ้นเลย หากผู้ที่เป็นเจ้าของบ้าน และสมาชิกในครอบครัวไม่เต็มใจที่จะให้พัก หรือแสดงท่าทีที่ไม่เป็นมิตรถึงแม้ว่าสภาพบ้านพักทางกายภาพในบ้านพักจะดีเพียงใดก็ตาม

2. ทำเล ที่ตั้งไม่ควรอยู่ไกลจากบริเวณที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนนั้นๆ

3. บ้านพักมีโครงสร้างที่ดี และมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการพื้นฐานให้กับนักท่องเที่ยว อาทิเช่น ที่นอน หรือ เตียงนอน หมอน น้ำประปาหรือแหล่งน้ำอื่นๆ และห้องน้ำมีสะอาด

4. สถานที่พักรักษาควรมีความสะอาด และมีสภาพแวดล้อมที่ดี กล่าวคือ มีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก แสงสว่างสามารถส่องเข้ามาถึง ปราศจากความชื้น ไม่มีกลิ่นอับ มีหลังคาที่สามารถกันน้ำได้ดี และภายในห้องพักมีการทำความสะอาดเป็นประจำ

5. สถานที่พักรักษาควรมีความปลอดภัย เจ้าของบ้านควรมีการจัดมาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่มาพัก เพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

6. ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ดี

ขั้นตอนการดูแลที่พัก (Home Keeping Produce)

ความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับนักท่องเที่ยว ควรมีการทำความสะอาดที่พักและบริเวณโดยรอบบ้านพักอยู่เสมอ อาทิ เปลี่ยนผ้าปูที่นอน อุปกรณ์สำหรับการนอนส่วนตัวทุกครั้งเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้าพัก เป็นต้น

ความสะอาดของบ้าน

1. บ้านพักควรมีอากาศที่สามารถถ่ายเทได้สะดวก แสงสว่างสามารถส่องเข้ามาถึงปราศจากความชื้นไม่มีกลิ่นอับ มีหลังคาที่สามารถกันน้ำได้ดี ภายในห้องพักต้องได้รับการทำความสะอาดเป็นประจำ

2. ต้องมีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน และอุปกรณ์ส่วนตัวสำหรับผู้มาเยือนทุกครั้ง หรือมีผู้มาเยือนใหม่เข้ามาพัก

3. ต้องหมั่นกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอ

4. เนื่องจากห้องน้ำจะเป็นห้องที่ผู้มาเยือนจะมาร่วมใช้ด้วย ดังนั้นต้องเตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาดส่วนตัวสำหรับผู้มาเยือน (กรณีที่พักมิได้มีการเตรียมมา) และจะต้องมีการทำความสะอาดเป็นประจำ

5. ต้องหมั่นดูแลสภาพแวดล้อมของบ้านพักอยู่เสมอ

การจองที่พัก การจองที่พักรับ (Reservation and Reception)

การจองที่พักสามารถทำได้หลายวิธี อาทิ การจองทางไปรษณีย์ การจองทางโทรศัพท์ การจองผ่านเครือข่าย Internet หรือติดต่อผ่านทางกรท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานในประเทศที่รับผิดชอบในพื้นที่นั้นๆ เป็นต้น การจองที่พักควรได้รับการตอบสนทนงทันที เพื่อเป็นการยืนยันเข้าพักรของนักท่องเที่ยว และถ้ามีเวลาผู้ประสานงานควรส่งรายละเอียดให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาก่อนการเข้าพัก

ขั้นตอนการจองห้องพัก มีดังนี้

1. จัดบ้านพักตามลำดับ

2. ตอบรับการจอง อาจจะมีการใช้ระบบการเรียกเก็บค่าบริการบางส่วน เพื่อเป็นการป้องกันการไม่เข้าพักรของนักท่องเที่ยวตามกำหนดเวลา ดังนั้นควรชี้แจงระยะเวลาการยกเลิกเข้าพักให้กับนักท่องเที่ยวได้รับทราบด้วย

3. เก็บรักษาข้อมูลการจองสำหรับการลงทะเบียนเข้าพักต่อไป

การลงทะเบียน (Registration)

ในธุรกิจโรงแรมที่พัก ผู้เข้าพักต้องลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานและอ้างอิงในอนาคต ส่วนในลักษณะที่พักแบบโฮมสเตย์ การลงทะเบียนอาจไม่ต้องเป็นรูปแบบเหมือนธุรกิจโรงแรม แต่ควรเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบง่ายๆ

ความสำคัญของการลงทะเบียน ได้แก่

1. ทำให้เจ้าของบ้านทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

2. ช่วยในการจัดเตรียมบ้านพัก

3. ทำให้ทราบวันออกจากที่พักของนักท่องเที่ยวแต่ละคน ข้อมูลนี้มีความจำเป็นเพราะจะทำให้กลุ่ม/ชมรม สามารถวางแผนการเข้าพักของแขกในลำดับต่อไปได้

ขั้นตอนการต้อนรับและลงทะเบียน ได้แก่

1. ต้อนรับด้วยรอยยิ้มดุจญาติมิตร แจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมการเข้าพักและบริการต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบ

2. ให้นักท่องเที่ยวกรอกรายละเอียดและลงในใบลงทะเบียนการเข้าพัก

3. แจ้งรายละเอียดที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับข้อมูลของชุมชนและสภาพ

ทั่วไป

4. นำนักท่องเที่ยวไปยังบ้านพัก

2.1.1.1.2 ห้องน้ำ (The Bathroom)

ห้องน้ำจะเป็นที่ที่ใช้กันทั้งครอบครัวและนักท่องเที่ยว สิ่งสำคัญก็คือ ความสะอาด จะต้องมีการทำความสะอาดอยู่เป็นประจำและสม่ำเสมอ

2.1.1.1.3 ห้องสุขา (Restroom)

ห้องสุขา เป็นห้องที่ใช้ร่วมกันทั้งครอบครัวเจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยว ห้องสุขาจะต้องเป็นห้องที่มีอากาศถ่ายเท ไม่อับชื้น และจะต้องได้รับการดูแลทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ และสม่ำเสมอ

2.1.1.1.4 สถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน

สถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้วในชุมชน หรือ ในหมู่บ้านนั้นๆโดยไม่ใช่สถานที่ใหม่ที่จัดทำขึ้นเพื่อการท่องเที่ยว

กิจกรรมของนักท่องเที่ยว เมื่อไปเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท

ลักษณะการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญต่อสิ่งที่น่าสนใจที่สุด แล้วเดินทางไปเที่ยวชมก่อน จากนั้นจึงเที่ยวชมสิ่งที่น่าสนใจเป็นอันดับสอง-สาม ตามลำดับ

1. ชมสถานที่ที่ที่น่าสนใจที่สุด ความโดดเด่นของตำบลหรือหมู่บ้าน

2. เลือกซื้อสินค้า ของที่ระลึก

3. เดินชมบ้านเรือน ตรอกซอกย สังกะตดูวิถีชีวิตและภูมิปัญญาพื้นบ้าน ดูการประกอบอาชีพหลัก อาชีพรองของพ่อบ้าน แม่บ้าน เป็นต้น และถ่ายภาพเป็นที่ระลึก

4. สร้างสัมพันธ์ไมตรี แวะพบปะพูดคุยกับชาวบ้าน (ที่สามารถพูดคุยกันรู้เรื่อง)

5. เลือกรับประทานอาหารและเครื่องดื่มพื้นบ้านที่ชาวบ้านทำจำหน่าย ในหมู่บ้าน

ตัวอย่าง เช่น ถ้าได้ไปเที่ยวหมู่บ้านที่ผลิตเครื่องปั้นดินเผาหรือเครื่องเซรามิค เขาก็จะมุ่งตรงไปที่สถานที่ผลิตก่อนการใช้เวลาเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกนั้น หากไม่มีการกำหนดเวลา จากคณะแล้วก็จะใช้เวลาตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป บางคนอาจใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง จนกระทั่งหิวหรือหมดเวลาที่คณะกำหนด จากนั้นเมื่อมีเวลารว่างแล้ว จึงเดินชมหมู่บ้านต่อไป

2.1.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2.1.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้คำจำกัดความของ "การบริการ" ไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้การบริการ ใช้บริการ เป็นต้น

คอตเลอร์ (Kotler. 1988 : 21) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส์ (Gronroos.1990 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากไม่น้อย จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า กับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

สุมนา อัยโพธิ์ (2530 : 3) กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติที่จัดทำขึ้นหรือจัดหามาเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และผู้ซื้อบริการ ไม่อาจนำมาขายต่อได้ เป็นการขายความสามารถ ความรู้ และแรงงาน

ปลายฝัน สุขารมณี (2534 : 21) การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2537 : 142) กล่าวในความหมายที่คล้ายคลึงว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42 - 43) ได้ระบุถึงคำจำกัดความไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่างๆ

ศุภนิศย์ ไชครัตนชัย (2536 : 13) การบริการ เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เชื้อเพื่อเผื่อแผ่ เชื้ออาหารมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นชม หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

พงษ์พัฒน์ ธีระกุล (2541 : 16) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นอะไรก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับความพึงพอใจกับคน (Human) ซึ่งอยู่ในลักษณะของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Consumers) ที่มีความต้องการ (Needs) จะใช้บริการนั้นๆ

สรุปว่า การบริการดังกล่าว หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดี จะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการ ของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจ

ต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544: 6-8)

2.1.2.2 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544 : 19-20) ในการดำเนินธุรกิจนั้น การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบผลสำเร็จ และมีความมั่นคงในการดำเนินงาน อย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้าง และรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง กับการบริการ ทั้งในฐานะของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ

2.1.2.3 ลักษณะเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยว

การบริการการท่องเที่ยวมีลักษณะที่สามารถแยกแยะการให้บริการท่องเที่ยว ออกจากการให้บริการอื่นๆ โดยกำหนดได้ดังนี้

1. เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิด หรือแบบตัวต่อตัว เช่น การต้อนรับบนเครื่องบิน การประชาสัมพันธ์โรงแรม มัคคุเทศก์ โคนการให้บริการลักษณะนี้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจได้ทันทีในขณะที่รับบริการ การบริการที่ดี มีคุณภาพ และถูกใจนักท่องเที่ยวเป็นไปได้ยาก เพราะขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการจึงไม่สามารถที่จะควบคุมคุณภาพมาตรฐานได้เสมอไป

2. การบริการท่องเที่ยวว่าจำเป็นต้องมีการเตรียมการไว้ก่อนล่วงหน้าเป็นเวลานาน และพร้อมเสมอที่จะให้บริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ห้องพักในโรงแรม ซึ่งต้องสร้างและตกแต่งรอเอาไว้เพื่อต้อนรับแขกที่จะเข้ามาพัก แต่การบริการที่เตรียมไว้ไม่สามารถสร้างเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิมได้มากนักในกรณีที่มีความต้องการเกิดขึ้นอย่างเร่งด่วน

3. การพัฒนารูปแบบให้บริการ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถที่จะเอาเครื่องจักรมาทดแทนได้ ก่อให้เกิดปัญหาแรงงานอยู่เสมอ เช่น เรื่องของคุณวุฒิของพนักงาน คุณสมบัติ ความรู้ ค่าตอบแทน เครื่องมือที่ใช้เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการจะต้องมีความพร้อมในทุกด้าน ทั้งด้าน บุคลากร ในการต้อนรับ การให้บริการการท่องเที่ยว และการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.1.2.4 แนวคิดของงานบริการ

จิตตินันท์ โคชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวว่าการบริการ เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และ ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ

ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 7-8) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ว่าการ บริการที่ดีนั้นประกอบด้วย

1. เชื่อถือได้ หมายถึง ความสม่ำเสมอ และความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
2. การตอบสนอง คือ ความเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ความสามารถ
4. ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย และสถานที่บริการสามารถติดต่อได้สะดวก
5. การเข้าถึงงานบริการ ผู้ให้บริการให้ความสะดวก เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา

ที่สะดวกของผู้ใช้บริการ

6. ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงาน คือการแสดงความสุภาพและการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และการมีบุคลิกภาพที่ดี

7. ความซื่อสัตย์และความมั่นคง

8. ความเข้าใจการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ ความสนใจต่อผู้ใช้

บริการ

จะเห็นได้ว่าแนวคิดของงานบริการ หมายถึง การดำเนินการด้านการบริการเพื่อตอบสนองให้บุคคลอื่น หรือผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการที่ดีประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงงานบริการ การต้อนรับที่ดี ซึ่งจะเพิ่มให้การบริการมีศักยภาพที่ดีขึ้น

2.1.2.5. ลักษณะงานบริการ

การบริการมีลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัส หรือมองเห็น การบริการทราบว่า จะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึก และความคาดหวัง และการบริการสามารถให้ความพอใจหรือไม่พอใจแก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น

ก. สถานที่ สะอาด บรรยากาศดี

ข. บุคลากร พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

ค. อุปกรณ์สำนักงาน ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น

ในการบริการ

ง. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการ

จ. เครื่องหมายตรงสินค้าที่ให้บริการ ควรสวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการบริการได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้รับบริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจากการให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในขณะ นั้นที่ละราย และผู้ให้บริการมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ จึงทำให้ การขายกระทำได้ในปริมาณจำกัด และยังจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วยจึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลาง เพื่อเพิ่มปริมาณการขาย เช่น ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agent) จำหน่ายทัวร์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operator) จัดทำขึ้น โดยการโฆษณากระจายไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่างๆ

3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีรูปแบบ เทคนิค และวิธีการให้บริการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุดในที่สุด คุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการและการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้น การวางแผนการขายบริการจึงมีความสำคัญเพื่อให้ได้คุณภาพดีมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. มีลักษณะสูญเปล่า ไม่สามารถเก็บสะสมไว้ได้ ไม่คงทน (Perishability) เนื่องจากการบริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่นๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่นๆ

จะเห็นว่า ลักษณะของงานบริการมีความหลากหลาย ทั้งด้านเทคนิคการขาย และการบริการของผู้ให้บริการก็แตกต่างกัน ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

2.1.2.6. องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อ เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี

2.1.2.7. การวัดความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง คือ โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดแบบนี้เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

เพทาย แก้วประสิทธิ์ (2539 : 5-10) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการบริการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่การผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดให้ปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากความคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

2.1.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการ

เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จึงสงวนพรสุข (2540 : 79 - 80) ได้ศึกษาการบริการของโรงแรมเปรียบเทียบกับโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์) ได้ผลวิจัยดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย และเวียงจันทร์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และการมาใช้บริการในช่วงของปีและช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอน แต่นิยมใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์

2. มูลเหตุจูงใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงแรม พบว่า โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทร์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย บรรยากาศดี ราคาเหมาะสม และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคล้ายคลึงกัน คือให้ความสำคัญมากในเรื่องบรรยากาศภายใน การบริการที่ดี พนักงานกริยาวาจาสุภาพและระบบความปลอดภัย แต่การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมเวียงจันทร์ ให้ความสำคัญเรื่องการปลอดภัยมากกว่า

3. เปรียบเทียบการใช้บริการและระดับความพอใจในการใช้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน มีการใช้บริการที่คล้ายคลึงกัน คือ ห้องพัก ห้องอาหาร กลุ่มผู้ร่วมใช้บริการมีอาชีพคล้ายคลึงกัน แต่กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมแตกต่างกัน โดยโรงแรมหนองคายผู้ใช้บริการเป็นชาวไทย ส่วนเวียงจันทร์เป็นชาวต่างประเทศไม่ใช่ชาวลาว เปรียบเทียบแล้วมีการใช้บริการที่หนองคายมากกว่าที่เวียงจันทร์ โดยเฉพาะเรื่องบรรยากาศ ทำเลที่ตั้ง และความปลอดภัย

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โดยเหมือนกันในบางส่วน กล่าวคือ ปัญหาด้านบุคลากร ความสามารถด้านภาษา ทำเลที่ตั้ง บริการไม่ครบวงจร ค่าบริการสูง ส่วนปัญหาต่างกันค่อนข้างชัดเจนคือ ความทันสมัย คุณภาพมาตรฐานโรงแรม โดยโรงแรมหนองคายได้มาตรฐานกว่าแต่ไม่เข้มงวดเท่าโรงแรมเวียงจันทร์

พิชัย วงศ์รุจิรวาณิชย์ , กมลรัตน์ ดีประเสริฐวงศ์ และสุนิสา รักชุมแก้ว (2539 : 58) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในโรงแรมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน ได้แก่

1. การบริการห้องพัก มีความแตกต่างกันตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ และอาชีพ
2. การบริการกีฬาและออกกำลังกาย มีความแตกต่างกันตามรายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา
3. การบริการงานเลี้ยงสังสรรค์ มีความแตกต่างกัน ตามอายุ รายได้ และระดับการศึกษา
4. บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา
5. การบริการประชุมและสัมมนา มีความแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

การบริการด้านความสะดวกในการท่องเที่ยว

การบริการเพื่อการท่องเที่ยวใช้เวลาเที่ยวชมหมู่บ้านชนบท นั้น ประชาคม (Community) หรือชุมชนในหมู่บ้านจะต้องร่วมกันคิด ร่วมวางแผนและร่วมกันจัดการ ในทุกๆอย่าง นับแต่เบื้องต้น

ที่เดินทางสู่หมู่บ้านจนกระทั่งจากไป จะต้องเป็นการบริการที่ประทับใจ พึงพอใจ ปลอดภัย คราวต่อไป จะได้กลับมาใช้บริการอีก ควรจัดการดังนี้

1. สถานที่ท่องเที่ยวทุกแห่งต้องคำนึงถึงความสะดวกในการจอดรถ ในการเข้าถึง
2. การจัดการเส้นทางเดินชมในหมู่บ้าน เส้นทางนั้นอาจเป็นเส้นทางที่ขั้บรถชม ที่จักรยานชมหรือเดินชม ตามแต่ลักษณะการเดินทางและเวลาของนักท่องเที่ยว เส้นทางชมอาจจัดการเดินทางแบบเป็นวงรอบหรือวงกลมก็ได้
3. ดูแลรักษาหมู่บ้านให้สะอาดและคงไว้ความเป็นเอกลักษณ์ดั้งเดิม หากจัดกิจกรรมเพิ่มเติมในหมู่บ้าน เพื่อสร้างงานบริการเพิ่มขึ้น ต้องแจ้งรายการและราคาให้ชัดเจน อาทิ การนำชมพื้นที่เกษตรกรรมในหมู่บ้าน การบริการจักรยาน การบริการนั่งเกวียน หรือขี่ม้า ขี่ควาย นั่งเรือพายไปตามลำคลอง เป็นต้น
4. เพื่อความสะดวกในการเดินทาง ควรทำป้ายชี้ทาง (ถ้ามีความพร้อมบางแห่งควรทำป้ายสื่อความหมาย อธิบายสิ่งนั้นๆ อย่างสั้นๆ)
5. กำหนดราคาสินค้าให้ชัดเจน ราคาเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน หากเป็นอาหารพื้นบ้านควรบอกวันผลิต วันหมดอายุ ถ้าได้รับมาตรฐานรางวัลกระป๋องไว้เช่น อย. และควรอธิบายวิธีใช้วิธีรักษาถ้าจำเป็นไว้ด้วย
6. สถานที่ท่องเที่ยว และที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ควรจัดบริการห้องสุขา (สะอาด) ไว้ด้วย
7. ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเงินตรา การบรรจุน้ำมันเพื่อจัดส่งให้ปลายทาง การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

จากการศึกษาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า งานบริการเป็นองค์ประกอบซึ่งเป็นเหตุจูงใจในการเลือกตัดสินใจรับบริการในสถานที่นั้นๆ

2.1.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับ (Reception)

คนไทยเป็นผู้มีใจโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ดังสำนวนสุภาษิตไทยที่ว่า "เป็นธรรมเนียมไทยแต่โบราณ ไครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ" การต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยจิตเมตตาจะทำให้นักท่องเที่ยวอยู่ในลักษณะจุดศูนย์กลางของชุมชน เพื่อดำเนินการต้อนรับ ลงทะเบียนการเข้าพัก หรือการให้ข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลด้านการท่องเที่ยว การต้อนรับอาจให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมประจำถิ่น เช่น ภาคอีสานเหนือ ต้อนรับด้วยการบายศรีสู่ขวัญ หรืออาจจะเป็นช่อดอกไม้ พวงมาลัยเล็กๆ ที่สามารถได้จากท้องถิ่นมอบให้กับนักท่องเที่ยว ก็จะเป็นการสร้างความปลอดภัยได้ เมื่อเริ่มเข้าสู่ชุมชน

2.1.5 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอัธยาศัยไมตรี

เนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องพักกับเจ้าของบ้าน การที่เจ้าของบ้านและครอบครัวนอกจากให้การต้อนรับที่อบอุ่นแล้ว ยังรวมถึงการให้ความเป็นกันเอง การให้ความไว้ใจซึ่งกันและกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส ในระหว่างที่นักท่องเที่ยวมาพัก เพื่อเพิ่มความคุ้นเคยและทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเหมือนกับตนเองพักอยู่บ้านญาติ

2.1.6 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอาหาร

เนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องพักกับเจ้าของบ้าน อาหารมื้อใดมื้อหนึ่งจึงมีความจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว การนำเสนอรายการอาหารท้องถิ่นจึงเป็นเสน่ห์และจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจมากกว่านำเสนอรายการอาหารเช่นเดียวกับโรงแรมหรือรีสอร์ท ดังนั้นการวางแผนจัดเตรียมอาหารจึงมีความจำเป็นเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดระหว่างปริมาณอาหารและจำนวนนักท่องเที่ยว

การวางแผนการเตรียมอาหารจึงจำเป็นต้องพิจารณาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้คือ

1. ข้อมูลของนักท่องเที่ยว เช่น เชื้อชาติ ศาสนา
2. งบประมาณในการจัดทำอาหาร
3. ปัจจัยด้านฤดูกาล
4. อาหารประจำท้องถิ่น
5. จำนวนนักท่องเที่ยว

จะเห็นว่า อาหารเป็นเสน่ห์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของเจ้าของบ้าน เกิดความประทับใจในการพักโฮมสเตย์ และเจ้าของบ้านจะต้องให้ความสำคัญ และสนใจ เกี่ยวกับ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาพัก เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในด้านการประกอบอาหาร และจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2.1.7. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

ความปลอดภัยถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจเดินทางเข้าร่วมกิจกรรมที่ทักโฮมสเตย์ ดังนั้น ชมรม/กลุ่มรวมสมาชิกควรมีการจัดมาตรการการรักษาความปลอดภัย สำหรับเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น เช่นการจัดอบรมให้สมาชิกของชุมชนในการป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ การขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ การจัดตั้งเวรยามของชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าของบ้านจึงจะต้องมีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาเยือน แม้ว่า หน้าที่นี้จะเป็นเรื่องยาก

ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

1. ต้องมีการดูแลและซ่อมแซมสิ่งของต่างๆ อยู่ตลอด อาทิ ประตู หน้าต่าง

2. ถ้าเห็นนักท่องเที่ยวนำไม่เก็บทรัพย์สินในที่ที่ปลอดภัย ต้องเข้าไปเตือน
3. ถ้าเห็นนักท่องเที่ยวนำทรัพย์สินไว้ในบ้านพักหรือที่อื่นๆ ภายหลังจากเดินทางกลับ
เจ้าของบ้านควรเก็บไว้ในที่ปลอดภัยและพยายามติดต่อเจ้าของเพื่อมารับคืน

ความปลอดภัยของที่พัก

1. สมาชิกในบ้านต้องสร้างความคุ้นเคยกับผู้มาเยือนเสมือนญาติมิตร และมีความรู้เรื่องสถานที่ในบ้านและชุมชนเป็นอย่างดี
2. สมาชิกในบ้านต้องหมั่นตรวจตรา ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในบ้านว่ามีความปลอดภัยหรือไม่
3. กฎเกณฑ์สำคัญต้องได้รับการเก็บรักษาและดูแลเป็นอย่างดี
4. ทรัพย์สิน เงินสดต่างๆ ต้องเก็บไว้ในที่ที่ปลอดภัย
5. สมาชิกทุกคนต้องคำนึงถึงเรื่องความสำคัญของความปลอดภัยตลอดเวลา

การกำหนดระเบียบและข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว

วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และความเชื่อของแต่ละชุมชนอาจแตกต่างกัน การกำหนดระเบียบและข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว อาทิ การแต่งกาย การนอน การกำหนดเวลาเข้า-ออกบ้านพัก จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และความเชื่อของชุมชน นักท่องเที่ยวจะต้องยอมรับและปฏิบัติตาม ทั้งนี้ควรมีการชี้แจงในขั้นตอนการจองหรือลงทะเบียนการเข้าพัก กรณีที่นักท่องเที่ยวไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ก็สามารถที่จะปฏิเสธการเข้าพักได้เช่นเดียวกัน

จะเห็นว่าความปลอดภัย คือสิ่งที่สำคัญในการต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะความปลอดภัยในด้านชีวิต และทรัพย์สิน ของนักท่องเที่ยว จะต้องมีการให้การรักษาความปลอดภัยในชุมชน เพื่อสร้างความอุ่นใจให้กับนักท่องเที่ยวมากขึ้น

2.1.8 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสาร

บทบาทของการสื่อสารในการเผยแพร่การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

สื่อเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะเข้าใจในเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุการสนใจได้ต้องอาศัยการสื่อสาร กล่าวอีกนัยหนึ่ง การสื่อสารคือกระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งไปยังผู้รับสารด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร

การสื่อสารอย่างเป็นระบบ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ได้รับการยอมรับเร็วขึ้น

การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ นั้นเป็นนวัตกรรมของกิจกรรมการท่องเที่ยว จึงต้องประกอบไปด้วย

1. ต้องมีนวัตกรรม (Innovation)

การจัดการท่องเที่ยวแบบนี้เป็นนวัตกรรมในอดีตที่ผ่านมา การเข้าพักนักท่องเที่ยวจะมีการจัดที่พักให้มีสัดส่วน แยกออกจากวิถีท้องถิ่น ต่อมามีการพัฒนาถึงขั้นที่สภาพที่พักมีลักษณะเดียวกับสภาพวัฒนธรรม ของนักท่องเที่ยวที่จากมา เช่น ห้องพักเตียงนอน การอาบน้ำในอ่าง เป็นต้น การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เป็นการเปลี่ยนแนวคิดดังกล่าว ภาพที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาชมหมู่บ้าน 2-3 ชั่วโมงแล้วเดินทางกลับ จะเปลี่ยนเป็นเข้ามาคลุกคลีอยู่ด้วยเป็นเวลาระยะหนึ่ง แล้วจึงจากไปด้วยความประทับใจ

2. ซึ่งถูกถ่ายทอดผ่านช่องทาง (Channels)

ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ คือ เจ้าหน้าที่ส่งเสริม ในกรณีนี้คือ เจ้าหน้าที่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และช่องทางที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่ง คือ ผู้นำทางด้านความคิด เช่น พระสงฆ์ เป็นต้น นอกจากนี้ช่องทางสื่อสารก็เป็นส่วนสำคัญให้ได้รับการยอมรับมากขึ้น

3. ในระยะเวลาหนึ่ง (Over time)

การยอมรับหรือปฏิเสธในนวัตกรรมนี้ กลุ่มเป้าหมายหรือในที่นี้คือชาวบ้าน คงต้องรอเวลาเมื่อการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ นี้ได้ดำเนินการไปได้ระยะหนึ่งแล้ว เกิดผลให้พิจารณาว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับความรู้ ทักษะคิดหรือพฤติกรรม

4. ไปยังสมาชิกภายในระบบของสังคม

เมื่อได้มีการเผยแพร่ ซึ่งก็เป็นเรื่องของการสิ่งใหม่ไปยังสมาชิกของระบบสังคมอีกกระบวนการหนึ่งที่จะเกิดขึ้น คือ กระบวนการตัดสินใจในนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองหรือจิตใจของสมาชิกแต่ละคนในระบบสังคม

สำหรับขั้นของความรู้ สื่อมวลชนมีอิทธิพลเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการทำให้เกิดความตื่นตัวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ สื่อมวลชนสามารถขยายโลกทัศน์ของชุมชน เกิดความปรารถนาใหม่และส่งเสริม ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของสังคม โดยแนวความคิดดังกล่าวเกิดจากพื้นฐานการพัฒนาแบบพึ่งพาตนเองและคำนึงถึงสภาพแวดล้อม และระบบนิเวศควบคู่กันไป ซึ่งสื่อมวลชนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ให้ความรู้ควบคู่กันไป

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศและในประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาความรู้และประสบการณ์การท่องเที่ยว จึงควรที่ทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะร่วมมือกันส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว โดยการเผยแพร่ข่าวสารการท่องเที่ยว เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นต้น ในการส่งเสริมต้องพิจารณาในสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางการท่องเที่ยว ซึ่งมีสื่อที่ใช้ในการส่งเสริมอยู่หลายอย่างด้วยกัน

2.1.8.1 แผ่นป้ายโฆษณา เนื่องจากแผ่นป้ายโฆษณามีขึ้นเพื่อให้เห็น มิใช่ให้อ่าน จึงควรมีเพียงรูปคนสัญลักษณ์ รูปภาพ ตัวหนังสือ บอกชื่อและสถานที่ ฯลฯ เมื่อเห็นแล้วติดตามและถ้าผู้ใดสนใจก็ค้นหาทางติดต่อสอบถามรายละเอียดต่อไป

2.1.8.2. แผ่นพับ เป็นการส่งเสริมตลาดท่องเที่ยวด้วย แผ่นพับรูปแบบต่างๆ นับเป็นสิ่งขนาดเล็กที่ลงทุนไม่สูงมากนัก แต่ได้แผ่นพับจำนวนมากเพื่อแจกจ่ายแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

2.1.8.3. สิ่งพิมพ์อื่นๆ เป็นเอกสารที่มีสาระสำหรับผู้รับจะอ่านในเวลาว่างต่างๆ มีสาระมักอยู่ที่ประเภทต่างๆของสิ่งพิมพ์ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้อ่านดังต่อไปนี้ คือ

1. หนังสือพิมพ์ การใช้หนังสือพิมพ์รายวันในการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีข้อเสียตรงที่เป็นสื่อสำหรับส่งข่าวประจำวัน ซึ่งอ่านแล้วอาจลืมได้

2. วารสารรายสัปดาห์ มักตีพิมพ์เหตุการณ์ต่างๆ จากทัศนะใด ทัศนะหนึ่ง การใช้วารสารมักเป็นข้อความที่จะโฆษณา ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งให้เห็นและให้อ่านในเวลาเดียวกัน ข้อสำคัญต้องจัดขนาดและหน้าให้เหมาะสม อีกทั้งต้องเขียนให้น่าเชื่อถือด้วย

3. วารสารรายเดือน มักเป็นสิ่งพิมพ์เพื่อวงการใดวงการหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น วงการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นต้น การโฆษณาในวารสารรายเดือนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นการเผยแพร่ข่าวสารการท่องเที่ยวไปยังผู้สนใจโดยตรง นับว่าได้ผลมากพอสมควร

2.1.8.4. วิทยุ เป็นการโฆษณาทางวิทยุ ซึ่งควรเป็นการเสริมโฆษณาทางหนังสือพิมพ์รายวันอีกทางหนึ่งเพราะการได้อ่านและได้ยินใจความเดียวกันจะเพิ่มประสิทธิภาพของการโฆษณา อีกทั้งค่าโฆษณาทางวิทยุไม่แพงมากนัก แต่วิทยุไม่อาจทำให้ผู้ฟังเห็นภาพและสีสัน จึงขาดความตื่นเด่นเร้าใจ

2.1.8.5. โทรทัศน์ นอกจากจะมีคุณสมบัติในฐานะสื่อมวลชนเพื่อโฆษณาอย่างเพียงพอแล้ว ยังเป็นสิ่งที่สามารถชมได้ทั้งครอบครัวและยังแทรกเข้าไปในจิตใจของผู้ชมในขณะที่นั่งพักผ่อน อีกทั้งผู้ชมก็ไม่อยู่ในอารมณ์ที่จะโต้แย้งได้ แต่การโฆษณาทางโทรทัศน์ต้องเสียค่าใช้จ่ายแพง และการถ่านทำก็ยาก ต้องมีการทดลองหลายชั้นหลายตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคนิคที่ดี และใช้เวลาอันสั้นในการโฆษณา

2.1.8.6. ภาพยนตร์ เป็นสิ่งที่น่าตื่นเด่นและเหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะคล้ายกับพาผู้ชมไปชมสถานที่ท่องเที่ยวจริงๆ ทำให้ผู้ชมได้เห็นภาพ นอกจากนี้ภาพยนตร์ยังใช้เป็นอุปกรณ์การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากมีเทคนิคของการถ่ายทำภาพยนตร์ที่ทำให้คนดูได้เห็นมากกว่าดูจากของจริง และสามารถบรรยายเป็นภาษาต่างๆ ให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ

2.1.8.7. การบอกต่อ เป็นการส่งข่าวที่แพร่สะพัดได้อย่างรวดเร็ว ถ้าหากผู้เล่าไม่มีการบิดเบือนก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าสื่ออื่นใดทั้งสิ้นเพราะผู้เล่ากับผู้ฟังมักเป็นคนที่อยู่จักกันและเชื่อถือกันอยู่แล้ว อีกทั้งการเล่าขานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น

2.1.8.8 บทความท่องเที่ยว เป็นการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวด้วยการเขียนบทความเกี่ยวกับการท่องเที่ยวลงในหนังสือต่างๆ ส่วนมากจะลงในวารสารรายสัปดาห์หรือรายเดือนซึ่งมักมีคอลัมน์ประจำเกี่ยวกับการท่องเที่ยว นับเป็นสื่อที่ได้ผลในการเผยแพร่ข่าวสารการท่องเที่ยวเนื่องจากคล้ายกับผู้อ่านไปท่องเที่ยวกับผู้เขียนด้วย ทำให้ผู้อ่านได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากบทความท่องเที่ยวนั้นๆ

2.1.8.9 จดหมาย นับเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพอีกอย่างหนึ่ง เนื่องจากสามารถคัดเลือกกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะตัวได้ และเป็นสื่อที่เสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างถูก ซึ่งการส่งจดหมายอาจรวมถึงการใช้ไปรษณียบัตรทางธุรกิจ หนังสือ แนะนำสินค้าและบริการท่องเที่ยว ฯลฯ

2.1.8.10. สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ นับเป็นสื่อที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจท่องเที่ยวมาก เนื่องจากลูกค้าสามารถค้นหาและติดต่อธุรกิจท่องเที่ยวได้ทางโทรศัพท์ ฉะนั้นการโฆษณาในสมุดหน้าเหลืองจึงเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจท่องเที่ยวค่อนข้างมาก และมีระยะเวลาค่อนข้างยาวนานกว่าการโฆษณาในสื่อชนิดอื่น เพราะตามปกติ รายนามโทรศัพท์หน้าเหลืองจะจัดพิมพ์เป็นรายปี

บทบาทของการสื่อสารในการเผยแพร่การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว นั้นสามารถรับรู้ได้หลายวิธี แล้วแต่ว่า ผู้ประกอบการสนใจที่จะลงสื่อแบบไหนเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ และเกิดความสนใจที่จะมาใช้บริการ ซึ่งมีทั้งโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ วารสารต่างๆ แล้วแต่ความเหมาะสม

2.1.9 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

วิธีนี้ วรรณสกุล (2542 : 89) ได้ศึกษา การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในสภาวะวิกฤต พบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจจากสื่อประเภทต่างๆ ต่างกัน 2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ต่างกัน มีพฤติกรรมท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจต่างกัน 3. การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ 4. การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่ออินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมท่องเที่ยวในสภาวะเศรษฐกิจ 5. ความถี่ในการท่องเที่ยวเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายพฤติกรรมท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้ดีที่สุด ส่วนตัวแปรการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสามารถอธิบายพฤติกรรมท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้ในอันดับที่ 4 เท่านั้น

ศิรสา สอนศรี (2541 : 101) ได้ศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ปีท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ การมีส่วนร่วมสนับสนุนการท่องเที่ยวไทย ของประชาชน

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1. แผนการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อหลัก โดยมีสื่อเฉพาะกิจและสื่อมวลชนเป็นสื่อรอง 2. กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนในระดับสูงมาก เปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลในระดับปานกลาง 3. กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน การเปิดรับข่าวสารการรับรู้ และการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน 4. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ 5. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว 6. การรับรู้เรื่องของการท่องเที่ยวไทยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว 7. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ และการรับรู้เรื่องของการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว

จากงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการท่องเที่ยว เพราะจะสามารถเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

2.1.10 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ

2.1.10.1 ความหมายสัมพันธภาพ (Relationship)

สวณีย์ ตันติพัฒนานันท์ (2522 : 57) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง การที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คน ทำความรู้จักติดต่อกันโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งอาจเป็นเดือนเป็นปี หรือตลอดชีวิต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชนิดและลักษณะสัมพันธภาพ

วิจิตร อวระกุล (2526 : 20) กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้าง น้อยบ้าง จากดีที่สุด ดีมาก ดี ค่อนข้างดี พอใช้ ใช้ไม่ได้ เลว เลวน้อย เลวมาก เหล่านี้คละกันไปบุคคลจึงต้องเผชิญและสัมพันธภาพกับบุคคลเหล่านั้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

พิไลรัตน์ ทองอุไร (2529 : 57) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง การทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อให้เป็นกระบวนการระหว่างบุคคลขึ้น โดยพยายามทำให้การปฏิสัมพันธ์กันนั้นเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

ดังนั้นสัมพันธภาพ จึงหมายถึง พฤติกรรมการแสดงปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคลทั้งภาษาท่าทางและถ้อยคำเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วม โดยใช้ความอดทน ควบคุมอารมณ์ในการอยู่ร่วมกันและมีน้ำใจช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

การสร้างสัมพันธภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการดำรงชีวิตของเราซึ่งเริ่มมาตั้งแต่แรกเกิดถึงช่วงสุดท้ายของชีวิต บุคคลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในด้านต่าง ๆ ของชีวิตขึ้นอยู่กับ การสร้างสัมพันธภาพ บางคนแม้จะมีความรู้ความสามารถสูง แต่มีการติดต่อสื่อสารกับ

บุคคลภายนอกในรูปแบบไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันทำให้มีปัญหาในการดำรงชีวิต เกิดความอึดอัดไม่สบายใจ ขาดความมั่นใจ จึงหลบหนีจากสังคม หรือประสบความล้มเหลวในชีวิต

สิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คือ ความรัก ความเข้าใจ การให้เกียรติ ยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พิไลรัตน์ ทองอุไร (2529 : 97) กล่าวว่า มโนทัศน์พื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพซึ่งจะช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ได้แก่ มโนทัศน์พื้นฐานในเรื่องความรัก ความเอาใจใส่ มีน้ำใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อถือ และการให้เกียรติต่อกันเป็นบ่อเกิดแห่งการยอมรับแล้วเมื่อเกิดการยอมรับแล้วความสนใจต่อกันจะมากขึ้น ก่อให้เกิดความต้องการที่จะติดต่อสื่อสาร และนั่นคือจุดเริ่มต้นของการสร้างสัมพันธภาพกระบวนการของสัมพันธภาพเป็นกระบวนการที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่าต่างแสดงพฤติกรรมต่อกันและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นมีทั้งการแสดงออกทางภาวะถ้อยคำ เช่น การใช้ถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล ต่อกันและการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เช่น สีหน้า แววตา น้ำเสียง การเคลื่อนไหว ซึ่งพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงต่อกันแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

ชิกเกอร์ริง (Chickering. 1969 : 94) ได้ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ

1. ความรู้สึกเกี่ยวกับความอดทนที่อยู่ร่วมกับบุคคลอื่น
2. คุณภาพของสัมพันธภาพ
3. ความอดทนที่อยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ความอดทนที่อยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นและมีความใจกว้าง ชิดเกอร์ริง (1969 : 94) ซึ่งการยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญของการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

นอกจากนี้ วิจิตร อวระกุล (2526 : 21 - 22) กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้างและการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จะทำให้บุคคลทำใจ และได้มีความอดทนในความสัมพันธ์ วิจิตร อวระกุล (2526 : 21-22) ได้กล่าวถึง ความแตกต่างของบุคคลดังนี้

1. รูปร่างหน้าตา (Appearance) บุคคลย่อมเลือกเกิดไม่ได้ บางคนสูง บางคนดำ บางคนขาว บางคนหน้าตาดี บางคนพิการ เป็นต้น แต่มนุษย์เป็นคนเสมอกันหมด ดังนั้น ไม่ควรมีอคติในรูปร่างท่าทางและการแต่งกายของบุคคลในการมีความสัมพันธ์
2. อารมณ์ (Emotional) บุคคลมีอารมณ์ต่างกัน บางคนอารมณ์เย็น บางคนอารมณ์โมโห อุนเฉียว โกรธง่าย การแสดงออกต่างกันทำให้บุคลิกต่างกัน
3. นิสัย (Habit) บางคนนิสัยดี ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต แต่บางคนนิสัยใจคอร้าย ไว้วางใจไม่ได้ คดโกง เป็นต้น

4. ทักษะ (Attitude) หรือท่าทีความรู้สึกที่แสดงออกแตกต่างกันเป็นรายบุคคลหรือหมู่เหล่า
5. พฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์ต่างกันสุดพรรณนา
6. ความถนัด (Aptitude) บุคคลมีความถนัดตามธรรมชาติต่างกัน ถ้าได้ทำงานที่ถนัดจะทำได้ดีมาก แต่ถ้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัด นอกจากจะทำได้หรือทำได้แต่ไม่ดี ผลงานเสียหาย และกลุ่มใจ
7. ความสามารถ (Ability) บุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน เช่น ด้านร่างกายแข็งแรงไม่เท่ากัน คนที่แข็งแรงย่อมทำงานหนักได้มากกว่าคนอ่อนแอ ผู้ชายแข็งแรงกว่าผู้หญิง ผู้หญิงทำงานละเอียดเรียบร้อย
8. สุขภาพ (Health) บุคคลย่อมมีสุขภาพแข็งแรง อ่อนแอไม่เท่ากัน บางคนผอมแห้งแรงน้อย บางคนมีโรคประจำตัว บางคนสมบูรณ์
9. รสนิยม (Taste) บุคคลมีรสนิยมต่างกัน ดังนั้นจึงไม่ควรดูถูกเหยียดหยามเยาะเย้ย ถากถางตำหนิติเตียน เพราะบุคคลมีพื้นฐานต่างกัน

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพ คือ ความรู้สึกที่บุคคลสามารถที่จะเข้าใจ อดทนที่อยู่ร่วมกับคนอื่น ยอมรับความแตกต่างกับบุคคลอื่น ในการอยู่ร่วมกัน

ชิกเกอร์ริง (Chickering, 1969 : 94) กล่าวว่า คุณภาพของสัมพันธภาพ หมายถึง ความรู้สึกจากการพึ่งพาตนเองหรือพึ่งบุคคลอื่นไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่ การวางใจ การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ตลอดจนการให้และการรับ ดังนั้น คุณภาพของสัมพันธภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลมีความไว้วางใจ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งที่สำคัญคือ บุคคลจะต้องมีความจริงใจต่อกันเปิดเผยตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจมั่นใจในตัวบุคคลนั้น การไว้วางใจจะเกิดจากการยอมรับและการเปิดเผยต่อกันอย่างจริงใจ มีการช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ หากบุคคลมีการเปิดเผยตนเองแต่ไม่ยอมรับบุคคลอื่น ความไว้วางใจก็จะไม่เกิดขึ้น (Johnson. 43 - 46)

ซูซีย์ สมิทธีกร (2528 : 87 - 88) กล่าวว่า ส่วนการให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน เป็นการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น ขณะเดียวกันต้องไม่เป็นการทำร้ายตนเอง หรือมีลักษณะที่สนองความต้องการของผู้อื่นเสมอ พยายามที่จะทำอะไรเพื่อบุคคลอื่นแต่ฝ่ายเดียว ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเหนื่อยอ่อนทั้งกายและใจ กลายเป็นบุคคลเหินห่างกับตนเอง แต่ถ้าเราเป็นตัวของตัวเองและรู้วิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของตนเองและบุคคลอื่น ถึงแม้เราจะช่วยเหลือบุคคลอื่นในยามที่บุคคลนั้นมีปัญหา แต่เราจะไม่แก้ปัญหานั้นหมดทุกอย่าง เพราะเรามีความเชื่อมั่นว่าบุคคลนั้นมีความสามารถที่จะรับผิดชอบตนเองได้

สรุปได้ว่า คุณภาพของสัมพันธภาพมีลักษณะของการพึงพอใจซึ่งกันและกัน คือ กล้าเปิดเผยตนเอง มีความไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน มีความเป็นตัวของตัวเอง เป็นทั้งผู้ให้และผู้รับ และไม่ควรวิพากษ์วิจารณ์หรือตำหนิผู้อื่นมากเกินไป ก็จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีได้

2.1.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ

งานวิจัยในต่างประเทศ

แคพแลน (Kaplan. 1956 : 56) ศึกษาสุขภาพจิตของเด็กในโรงเรียนมัธยมศึกษาจำนวน 180 คน โดยศูนย์สุขภาพปรีนซ์จอร์จ ในแมริแลนด์ (Prince George County Mental Health Clinic) พบว่า พวกที่ปรับตัวได้ดีคือพวกที่มีความสุขในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีเหตุผลดีเหมาะสมกับอายุ ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 69.6

กรอลันด์ (สุรชัย โกศิยะกุล. 2526 : 32 ; อ้างอิงจาก Groulund. 1956) ศึกษาปัญหาในการปรับตัวของวัยรุ่น พบว่า วัยรุ่นที่ประสบปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนและสภาพแวดล้อม มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความขัดแย้งในกลุ่ม เป็นเหตุให้การเรียนไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์และไม่มีความสุข .

เกสส์ (Glsess. 1996 : 113 – A) ได้ศึกษาพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนิสิตหญิงที่อยู่หอพัก จำนวน 111 คน กลุ่มทดลองอยู่หอพักหนึ่ง 52 คน กลุ่มควบคุมอยู่อีกหอพักหนึ่ง 59 คน ดำเนินการทดลองโดยใช้โปรแกรมสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดความสัมพันธ์ภาพและทัศนคติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การทดลองของแมนวิทนี (The Mann-Whitney U test) และ ไค สแควร์ (Chi-Square) ผลปรากฏว่ากลุ่มทดลองมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เดอคอสเตอร์ (Decoster. 1981 : 5789 – A) ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนของนักเรียนในโรงเรียนมัธยม พบว่า นักเรียนที่มีความพึงพอใจในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในชั้นเรียนมีแนวโน้มของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่มีความพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในชั้นเรียนต่ำ

จากงานวิจัยสรุปได้ว่า สัมพันธภาพเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างสัมพันธไมตรี และ ความประทับใจ ให้ก่อเกิดระหว่างบุคคล การปฏิบัติที่ดีต่อกันสร้างความพึงพอใจ และส่งผลให้การทำงานด้านต่างๆ เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

งานวิจัยในประเทศ

สมบัติ วัจนะสาริการกุล (2524 : 117) ได้ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ นักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมสถาบันการศึกษาเอกชน ทางด้านสภาพแวดล้อม กลุ่มเพื่อน พบว่า

นักศึกษาใช้เวลาว่างไม่ถูกต้อง อาจเป็นเพราะอิทธิพลของกลุ่มเพื่อนชักจูงไปในทางที่ไม่ถูกต้องและไม่เกิดประโยชน์แก่นักศึกษา

มาลินี ออยู่โพธิ์ (2525 : 61) ได้ศึกษาผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนอินทาราม กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2525 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการปรับตัวของกลุ่มทดลองลดลงกว่าก่อนการได้รับการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุญศรี จิงธนาเจริญเลิศ (2530 : 46) ได้ศึกษาผลการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวต่อเพื่อนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนนทรีวิทยา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่มมีการปรับตัวกับเพื่อนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยสรุปได้ว่าบุคคลสามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้นจะต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และมีการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี จะส่งผลให้มีสัมพันธภาพที่ดีมากขึ้น และก็สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ จำนวน 120 คน ซึ่งแบ่งเป็นชาย 80 คน และ หญิง 40 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ จำนวน 120 คน ซึ่งแบ่งเป็น ชาย 80 คน และ หญิง 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ในเขตภาคกลาง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว

แบบโฮมสเตย์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง และระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เมื่ออ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว

1. เพศ
 หญิง ชาย
2. อายุ _____ ปี
3. สถานภาพสมรส
 โสด
 สมรส
 หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 นักเรียน/นักศึกษา
 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว
6. รายได้ต่อเดือน _____ บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิตยสารศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิตยสารศัพท์เฉพาะ โดยผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิดของ รุจยา คำพรรณ (2546 : 325) และ พัชรา ลาภลือชัย (2546 : 133)

2.2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านให้สอดคล้องกับนิตยสารศัพท์เฉพาะ โดยใช้ข้อมูลจากข้อ 5.1 และ 5.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานการสวนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert scale type)

ตัวอย่างแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

คำชี้แจง ให้นักท่องเที่ยวอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
00	นักท่องเที่ยวทักทายเจ้าของบ้านและครอบครัว					
00	นักท่องเที่ยวไม่ทำเสียงอึกทึกบริเวณบ้านพัก					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านอยู่ในระดับดี พอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านอยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน แล้วนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิดของ รุจยา คำพรรณ (2546 : 325) และ พัชรา ลากลือชัย (2546 : 133)

3.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยใช้ข้อมูลจากข้อ 3.1 และ 3.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราการส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert scale type)

คำชี้แจง ให้นักท่องเที่ยวอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
00	นักท่องเที่ยวยกทักทายและพูดคุยกับสมาชิกในชุมชน อย่างเป็นกันเอง					
00	นักท่องเที่ยวยกทำตัวเหมาะสมเหมือนเป็นคนหนึ่งในสมาชิกในชุมชน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์-2538:9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนอยู่ในระดับดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนอยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัย และนิตยสารศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโฮมสเตย์

4.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แล้วนำมา ปรับปรุง ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิดของ รุจยา คำพรรณ (2546 : 325) และ พัทธรา ลากลือชัย (2546 :133)

4.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคอร์ท (Likert scale type)

คำชี้แจง ให้นักท่องเที่ยวอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด แบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
00	ห้องนอนมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
00	ห้องน้ำ / ห้องสุขา มีการดูแลและรักษา ความสะอาดอยู่เสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา รศ.พรพรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง อาจารย์ ดร. พาสณา จุฬรัตน์ ตรวจสอบเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามซึ่งได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วทดลองใช้ กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่โฮมสเตย์ จังหวัดนครนายก จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 %กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test แล้วคัดเลือกค่า ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้ในการหาค่าสถิติ

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่คัดเลือกมาแล้วในข้อ 2 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขออนุญาตเจ้าของบ้านทำด้านโฮมสเตย์ บ้านไผ่ตงพิทย บ้านครูกาดครุเลขา บ้านแกะสลักไผ่ จังหวัดนครนายก ในการเก็บข้อมูล

2. เจ้าของบ้านทำด้านโฮมสเตย์ บ้านไผ่ตงพิทย บ้านครูกาดครุเลขา บ้านแกะสลักไผ่ จังหวัดนครนายกอนุญาตให้เก็บข้อมูลนักท่องเที่ยว

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง เดือน สิงหาคม 2547 ได้กลุ่มตัวอย่างครบทุกฉบับ ทุกข้อ

4. ผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อม ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ โดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

1.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test

1.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)

2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อม ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Moment Correlation Coefficient)

2.3 วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูล ผลการวิเคราะห์จะกระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาตัวแปรต่างๆตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

X	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ(Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว(Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE _b	แทน	ความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
\hat{Y}	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
X ₁	แทน	เพศหญิง
X ₂	แทน	เพศชาย
X ₃	แทน	อายุ
X ₄	แทน	สถานภาพ โสด
X ₅	แทน	สถานภาพ สมรส

X ₆	แทน	สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่
X ₇	แทน	ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี
X ₈	แทน	ระดับการศึกษา ปริญญาตรี
X ₉	แทน	ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี
X ₁₀	แทน	อาชีพนักเรียน/นักศึกษา
X ₁₁	แทน	อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง
X ₁₂	แทน	อาชีพธุรกิจส่วนตัว
X ₁₃	แทน	รายได้
X ₁₄	แทน	ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว
X ₁₅	แทน	ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน/มากับครอบครัว
X ₁₆	แทน	ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับสถานศึกษา/มากับที่ทำงาน
X ₁₇	แทน	การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว โสมสเดย์จากวิทยุ/โทรทัศน์
X ₁₈	แทน	การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว โสมสเดย์จากเอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์
X ₁₉	แทน	การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว โสมสเดย์จากเพื่อน/บุคคลใกล้ชิด
X ₂₀	แทน	ระยะเวลาที่พักใน โสมสเดย์
X ₂₁	แทน	สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน
X ₂₂	แทน	สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน
Y	แทน	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โสมสเดย์

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของผู้ร่วมเดินทาง ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 1-2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โสมสเดย์ ดังแสดงผลวิเคราะห์ในตาราง 2

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 3

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โสมสเดย์ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 4 – 5

ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะของผู้ร่วมเดินทาง ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร การท่องเที่ยว ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะของผู้ร่วมเดินทาง ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว

ตัวแปร		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	55	45.8
	หญิง	65	54.2
	รวม	120	100.0
สถานภาพสมรส	โสด	93	77.5
	สมรส	22	18.3
	หย่า/แยกกันอยู่	5	4.2
	รวม	120	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	24.2
	ปริญญาตรี	86	71.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.2
	รวม	120	100.0
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	14	11.7
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง	90	75.0
	ธุรกิจส่วนตัว	16	13.3
	รวม	120	100.0
ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง	มาคนเดียว	7	5.8
	มากับเพื่อน/ครอบครัว	67	55.8
	มากับสถานศึกษา/ที่ทำงาน	46	38.3
	รวม	120	100.0
ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยว	วิทยุ/โทรทัศน์	1	0.8
	เอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์	19	15.8
	เพื่อน/บุคคลใกล้ชิด	100	83.3
	รวม	120	100.0

จากตาราง 1 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่าเพศหญิงมี 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ส่วนเพศชายมี 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีอายุน้อยที่สุดคือ 21 ปี มากที่สุด 41 ปี อายุเฉลี่ยอยู่ที่ 35 ปี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวมีสถานภาพ โสด คือ มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 สถานภาพคู่จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง จำนวนสูงสุดถึง 90 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7. ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมากับ เพื่อน/ครอบครัว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 มากับสถานศึกษา/ที่ทำงาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 เดินทางมาคนเดียว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์มากที่สุดคือได้รับข่าวสารจากเพื่อน/บุคคลใกล้ชิด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 ได้รับข่าวสารจากเอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 จากวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ รายได้ รายได้ สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน และ สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ดังแสดงผลวิเคราะห์ในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	X	S.D	การแปลความหมาย
1.อายุ	34.610	4.898	สูง
2.รายได้	13154.170	6754.331	ปานกลาง
3.ระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์	1.370	0.916	ต่ำ
4.สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน	3.756	0.702	ดี
5.สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน	3.684	0.633	ดี
6.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์	3.456	0.442	ดีพอใช้

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าอายุของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในระดับสูง หมายถึง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุสูงเฉลี่ยแล้วอายุประมาณ 35 ปี รายได้ของ นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้อยู่ในระดับปานกลางคือประมาณ 13154 บาท ระยะเวลาที่พักในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์นี้อยู่ในระดับต่ำ นั่นคือประมาณ 1 วัน ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้าน สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน และด้านสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนนั้นอยู่ในระดับดี และในส่วนของความพึงพอใจโดยรวมของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดีพอใช้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

จากตาราง 3 พบว่า

ปัจจัยด้านส่วนตัว คือ เพศหญิง (X_1) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .818 และพบว่าด้านอายุ (X_3) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .224 และพบว่า ปัจจัยสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ (X_6) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ .256 และพบว่าปัจจัยลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับสถานศึกษา/มากับที่ทำงาน (X_{16}) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .829 และพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม คือ การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์ (X_{18}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .212 และพบว่าปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่าง นักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน (X_{21}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ .985 และพบว่าปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน (X_{22}) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .983

ปัจจัยด้านส่วนตัว คือ เพศชาย (X_2) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.818 และพบว่าปัจจัยสถานภาพ โสด (X_4) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึง พอใจของ นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.246 และพบว่าปัจจัยลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน/มากับครอบครัว (X_{15}) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.814 และพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมคือ การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเพื่อน/บุคคลใกล้ชิด (X_{19}) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ -.243

ปัจจัยด้านส่วนตัว คือ สถานภาพสมรส (X_5) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_9) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (X_{10}) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง (X_{11}) อาชีพธุรกิจส่วนตัว (X_{12}) รายได้ (X_{13}) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว

(X_{14}) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมคือ การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์จากวิทยุ/ โทรทัศน์ (X_{17}) และระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์ (X_{20}) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	6	22.734	3.789	873.73**
Residual	113	.490	.004	
Total	119	23.225		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปร 6 ปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE _b	β	R	R ²	F
X_{21}	.698	.019	1.110	.985	.969	3734.62**
$X_{21} X_4$	-5.037	.015	-.048	.986	.972	2045.68**
$X_{21} X_4 X_1$	-.131	.028	-.148	.987	.974	1459.95**
$X_{21} X_4 X_1 X_{14}$.117	.030	.062	.988	.977	1219.70**
$X_{21} X_4 X_1 X_{14} X_9$	8.012	.031	.036	.989	.978	1016.17**
$X_{21} X_4 X_1 X_{14} X_9 X_{11}$	-3.05	.014	-.030	.989	.979	873.73**
			R	=	.987	
			R ²	=	.974	
			SE	=	.065	
			a	=	.957	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน (X_{21}) สถานภาพ โสด (X_4) เพศหญิง (X_1) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว (X_{14}) ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี (X_9) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง (X_{11}) ตามลำดับ ตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 2 ได้ร้อยละ 97.40

จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เขียนสมการ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .957 + .698 X_{21} - 5.037 X_4 - .131 X_1 + .117 X_{14} + 8.012 X_9 - 3.05 X_{11}$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = 1.110 X_{21} - .048 X_4 - .148 X_1 + .062 X_{14} + .036 X_9 - .030 X_{11}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ในจังหวัดนครนายก แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 66 ข้อ แบ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อเจ้าของบ้าน จำนวน 22 ข้อ แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของเจ้าของบ้านที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ จำนวน 44 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน เป็นแบบสอบถามที่มีมาตราส่วน 5 ระดับ จำนวน 51 ข้อ แบ่งเป็น การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อสมาชิกในชุมชน จำนวน 22 ข้อ การปฏิบัติตนของสมาชิกในชุมชนที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบ

ไฮมสเตย์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 51 ข้อ แบ่งเป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่พัก 37 ข้อ และสถานที่ท่องเที่ยว 14 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S)
- 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ต้องศึกษา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
- 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวไฮมสเตย์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 1.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 1.2 หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α -Coefficient) ของครอนบาค(Cronbach)
- 2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
 - 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S)
 - 2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ศึกษาโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(The Pearson Moment Correlation Coefficient)
 - 2.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบไฮมสเตย์ โดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ(Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบไฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 7 ปัจจัย ได้แก่ เพศหญิง (X_1) สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ (X_2) ลักษณะผู้ร่วมเดินมากับสถานศึกษาที่ทำงาน (X_3) สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

(X_{21}) สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน (X_{22}) อายุ (X_3) และ การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์ (X_{18})

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ เพศชาย (X_2) สถานภาพโสด(X_4) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน / มากับครอบครัว (X_{15}) และ การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเพื่อน/บุคคลใกล้ชิด (X_{19})

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่ สถานภาพสมรส (X_5) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี (X_9) อาชีพนักเรียน / นักศึกษา (X_{10}) อาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง (X_{11}) อาชีพธุรกิจส่วนตัว (X_{12}) รายได้ (X_{13}) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว (X_{14}) การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวจากวิทยุ/โทรทัศน์ (X_{17}) ระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์ (X_{20}) และระยะเวลาที่พักในโฮมสเตย์ (X_{20})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 มี 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน (X_{21}) สถานภาพโสด (X_4) เพศหญิง (X_1) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว (X_{14}) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_9) และ อาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง (X_{11})

5. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่

5.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = .975 + .698X_{21} - 5.037X_4 - .131X_1 + .117X_{14} + 8.012X_9 - 3.05X_{11}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = 1.110X_{21} - .048X_4 - .148X_1 + .062X_{14} + .036X_9 - .030X_{11}$$

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 มี 7 ปัจจัย ได้แก่ เพศหญิง สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับสถานศึกษา/ที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน อายุ การรับรู้ข่าวสารจากเอกสาร / นิตยสาร / สิ่งพิมพ์

1.1 เพศหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ ผู้หญิงเป็นเพศที่ชอบเข้าสังคม ไม่ค่อยมีความมั่นใจ ต้องการการเอาใจใส่จากบุคคลรอบข้าง สังเกตได้จากการอยู่กันเป็นกลุ่มมากกว่าผู้ชาย จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้หญิงจะพึงพอใจกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ดังที่ ศศิธร สามารต (2545 : 84) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ จะพึงพอใจอย่างมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์จะอยู่รวมกันกับคนหมู่มาก นักท่องเที่ยวจะได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าของบ้านอย่างอบอุ่น และการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เป็นการท่องเที่ยวที่คล้ายกับการใช้ชีวิตประจำวัน นักท่องเที่ยวจึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับเจ้าของบ้านได้อย่างง่ายดาย และ โดยเฉพาะเพศหญิง เป็นเพศที่ช่างเจรจา ยังทำให้นักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านมีความสนิทสนมได้เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ประสพสุข พุ่มพวง (2545 : 75) ที่กล่าวไว้ว่า เพศหญิงให้ความสำคัญกับทรัพยากรการท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย อีกทั้งเพศหญิงมีความละเอียด รอบคอบ ดังนั้นจึงมีการใช้ปัจจัยการท่องเที่ยวมากกว่า

1.2 สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีการหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะจากพื้นฐานทางด้านจิตใจที่เคยใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัว เคยทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน แต่เมื่อสิ่งเหล่านี้ขาดหายไป ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เป็นคนที่ขาดความรัก ความอบอุ่นทางด้านครอบครัว มีปัญหาทุกซี้ใจ ไม่สบายใจ ก็ไม่สามารถหาที่พึ่ง หรือที่ปรึกษาได้ ทำให้รู้สึกว่าเหงา และมีความต้องการให้ใครสักคนมารับรู้ รับฟังเรื่องราวต่างๆ เพราะสิ่งเหล่านี้ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้รู้สึกสบายใจขึ้น จึงทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความพึงพอใจมาก เพราะการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ มีลักษณะการดำรงชีวิต เป็นแบบครอบครัว พักรวมอยู่กับเจ้าของบ้าน ทำให้รู้สึกถึงบรรยากาศความเป็นครอบครัว มีเจ้าของบ้านคอยเป็นเพื่อนคอยรับฟังปัญหาต่างๆ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และการได้อยู่รวมกันกับเจ้าของบ้าน ทำให้รู้สึกไม่เหงา จึงทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

1.3 ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับสถานศึกษา/ที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ลักษณะผู้ร่วมเดินทางที่มากับสถานศึกษา/ที่ทำงาน มีความพึงพอใจมาก ทั้งนี้เพราะ โดยความสัมพันธ์ส่วนตัวของกลุ่มนักท่องเที่ยวมีความสนิทสนมดีอยู่แล้ว การเดินทางมาเพื่อการพักผ่อน และต้องการทำกิจกรรมร่วมกันกับกลุ่มเพื่อน การมาในแต่ละครั้งจะศึกษาข้อมูลเบื้องต้นมาพอสมควร และการได้รับการดูแลในเรื่องอาหารการกิน ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาออกไปรับประทานอาหารข้างนอก ทำให้มีเวลาอยู่กับกลุ่มเพื่อนมากขึ้น

1.4 สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าบ้าน สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าบ้านมีความสัมพันธ์ภาพบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านมาก ทั้งนี้เพราะ สัมพันธภาพที่ดีจะก่อให้เกิดความคุ้นเคย ความไว้วางใจ การดูแลเอาใจใส่ ซึ่งกันและกัน ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และเกิดความพึงพอใจ ส่งผลดีในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เนื่องจากการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์นี้เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะต้องอยู่ อาศัยกับเจ้าของบ้าน ตลอดระยะเวลาของการท่องเที่ยวในครั้งนั้นดังที่ กฤษฎา เตชาชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2537 : 56) กล่าวว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันแล้ว ก็ทำให้ไม่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะส่งผลให้การท่องเที่ยวในครั้งนั้นไม่เป็นที่พึงพอใจ

1.5 สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนมีความสัมพันธ์ภาพบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชนมาก ทั้งนี้เพราะ สมาชิกในชุมชน ได้ให้การต้อนรับ การทักทายเมื่อพบเห็นนักท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเหมือนเขาเป็นส่วนหนึ่งในสมาชิกชุมชน ไม่ใช่คนแปลกหน้า ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับการดูแล เอาใจใส่เป็นอย่างดี ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในบริเวณชุมชนนั้น และการได้เรียนรู้ถึงกิจกรรมของชุมชน เช่น การทำสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ อาชีพเสริมของท้องถิ่น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวและสมาชิกในชุมชนให้มีมากขึ้นด้วย

1.6 อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญ .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีอายุเฉลี่ยที่ประมาณ 35 ปี มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ ผู้ใหญ่เป็นวัยทำงาน มีความต้องการที่จะได้สัมผัสบรรยากาศ เยียบสงบ และเป็นชนบท เริ่มรู้สึกเบื่อหน่ายความทันสมัยของเทคโนโลยี การทำงานที่หนัก จึงต้องการหาโอกาสที่จะได้พักผ่อนร่างกาย และพักผ่อนสมอง และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเจ้าของบ้าน ทำให้บรรยากาศในการโฮมสเตย์ เต็มไปด้วยความอบอุ่น ต่างคนต่างก็รับฟัง และให้คำปรึกษาปัญหาซึ่งกันและกัน ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสบายใจ ซึ่งค้านกับพัชรา ลากลือชัย (2546 : 120) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ผู้มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก

1.7 การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเอกสาร / นิตยสาร / สิ่งพิมพ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเอกสาร / นิตยสาร / สิ่งพิมพ์มาก ทั้งนี้เพราะ การรับรู้ข่าวสารจาก เอกสาร / นิตยสาร / สิ่งพิมพ์ นักท่องเที่ยว

สามารถรู้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่พักโฮมสเตย์ ได้อย่างละเอียด เช่น เส้นทาง การเดินทางไปโฮมสเตย์ ราคาที่พัก กิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวก เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทำให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาข้อมูลก่อนเดินทางเกี่ยวกับโฮมสเตย์ได้ในระดับหนึ่ง และได้โทรศัพท์ พูดคุยกับเจ้าของบ้านโฮมสเตย์ก็ยิ่งทำให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยมากขึ้น และได้สัมผัสถึงความจริงใจ และความเป็นกันเองในบริการกับนักท่องเที่ยวที่มาพักอย่างเต็มใจ เป็นการดึงดูดใจ และสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะมาพัก ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรา ลาภลือชัย (2546 : 119) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่า การรับรู้ข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร มีความสัมพันธ์มากที่สุด กับความพึงพอใจต่อการจัดการด้านบริการทางการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก ทั้งนี้ การได้รับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ยังไม่เพียงพอ นักท่องเที่ยว ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับโฮมสเตย์ ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง สินค้าพื้นบ้าน ราคา เป็นต้น ซึ่งเหมาะกับเอกสาร นิตยสารสิ่งพิมพ์ ที่สามารถให้ข้อมูลชัดเจนแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540 : 175) อธิบายว่า สื่อสิ่งพิมพ์ให้ข้อมูลและรายละเอียดได้ดี กว่าสื่อกระจายเสียง และนิตยสาร จึงสามารถเสนอข้อมูลที่มีจำนวนจำกัดมากและชัดเจนได้ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา พรประสิทธิ์ (2541 : 4) พบว่า ผู้ติดต่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจะค้นหาจากนิตยสาร หรือวารสารมากที่สุด

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่ เพศชาย (X_2) สถานภาพโสด (X_4) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน / มากับครอบครัว (X_{15}) การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเพื่อนบุคคลใกล้ชิด (X_{19})

2.1 เพศชาย มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .01 แสดงว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ ลักษณะนิสัยของผู้ชายที่ชอบผาดโผน ผจญภัย ไม่ชอบอยู่นิ่ง ซึ่งเป็นลักษณะตรงกันข้ามกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ที่เป็นการท่องเที่ยวที่เลียนแบบการใช้ชีวิตอีกสังคมหนึ่ง ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่เคยอยู่มาก่อน นักท่องเที่ยวต้องปรับตัวให้เข้ากับชุมชน และเรียนรู้การใช้ชีวิตของคนอีกชุมชนหนึ่ง การท่องเที่ยวแบบนี้นักท่องเที่ยวจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับชุมชน และวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณี มากที่สุด จะเห็นได้ว่า ขัดแย้งกับลักษณะนิสัยของผู้ชาย จึงทำให้เพศชายมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวใน การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

2.2 สถานภาพโสด มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นโสด มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ โดยทั่วไปคนโสดจะอยู่คนเดียวในบ้านพัก หรือห้องพัก ใช้ชีวิตทั่วไปแบบธรรมดา กินอยู่ง่าย ไม่ชอบความเสียบ เป็นคนขี้เหงา ชอบความสนุก

สนาน ชอบสังสรรค์พบปะเพื่อนฝูง ใช้เวลาว่างในการท่องเที่ยว ชีบปิ้ง ดูหนัง ฟังเพลง และเมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มาเที่ยวโฮมสเตย์ ก็ต้องเจอบรรยากาศที่เจียบ ธรรมชาติ สภาพชุมชนที่เป็นเกษตรกรรม ไม่เป็นที่น่าสนใจสำหรับคนโสด ที่พักก็เหมือนกับชีวิตประจำวันที่บ้าน มาเที่ยวแล้วก็รู้สึกเบื่อ

2.3 ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับเพื่อน / มากับครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับเพื่อน/มากับครอบครัว มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวกับกลุ่มเพื่อนสนิทและไม่สนิท ทศนคติ และความชอบที่แตกต่างกัน แต่จำใจต้องมาเที่ยวเพราะเห็นเพื่อนชวนก็มา ทำให้เวลาที่มาเที่ยวไม่เกิดความสุข สนาน เพราะโฮมสเตย์เป็นที่พักที่ค่อนข้างเจียบ และห่างไกลชุมชนบางคนชอบที่จะไปเที่ยวกลางคืน แต่บางมาคนชอบที่จะพักผ่อนหรือนักท่องเที่ยวที่มากับครอบครัว บางคนคาดหวังว่าจะได้ ความสะดวกสบาย แต่เมื่อมาพักไม่ได้เป็นอย่างที่หวัง ก็ยังทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และยังต้องมาคอยดูแลสมาชิกในครอบครัวที่มาด้วยกันแล้ว ทำให้รู้สึกเหมือนไม่ได้พักผ่อน

2.4 การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเพื่อน/บุคคลใกล้ชิด มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่รับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากเพื่อน/บุคคลใกล้ชิด มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวที่เป็นเพื่อน/บุคคลใกล้ชิดที่มาเที่ยวแล้วไม่พึงพอใจก็จะบอกเล่าให้คนอื่นฟัง ถึงความไม่น่าสนใจ ไม่น่าประทับใจ ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นที่รับฟังก็ไม่อยากมาเที่ยว เพราะกลัวว่ามาแล้วจะได้เจอกับสิ่งที่เพื่อน/บุคคลใกล้ชิดเคยบอกไว้ และนักท่องเที่ยวบางคนที่มาแล้ว ประทับใจ พึงพอใจก็พูดถึงสิ่งที่ดีๆ ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นอยากจะมาเที่ยวบ้าง แต่เมื่อมาแล้วไม่ได้เป็นอย่างที่คาดหวัง เนื่องจากนิยัส่วนตัวบางคนชอบไม่เหมือนกัน บางคนไม่ชอบความเจียบ ความไม่เป็นส่วนตัว เมื่อมาไม่ตรงกับความคาดหวัง จึงเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ได้แก่ สถานภาพสมรส (X_5) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_7) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (X_8) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (X_9) อาชีพนักเรียน / นักศึกษา (X_{10}) อาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง (X_{11}) อาชีพธุรกิจส่วนตัว (X_{12}) รายได้ (X_{13}) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว (X_{14}) การรับรู้ข่าวสาร การท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากวิทยุ / โทรทัศน์ (X_{17}) ระยะเวลาที่พักใน โฮมสเตย์ (X_{22})

3.1 สถานภาพคู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพคู่ บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวได้มาพักผ่อนต่างสถานที่ที่ไม่ใช่ที่บ้าน สร้างความรักและความอบอุ่นในครอบครัวให้

มากขึ้น ได้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพิ่มความสนุกสนาน เหมือนกับได้พักบ้านญาติที่ต่างจังหวัดนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวโฮมสเตย์ สามารถจะมาได้ทุกเพศทุกวัย

นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพคู่บางคน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ ความกดดัน และภาระที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นของครอบครัว เช่น ภาระที่ต้องรับผิดชอบทางครอบครัว ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ทำให้มีเกิดความเครียด และเมื่อมาเที่ยวจึงไม่เกิดความสนุกเท่าที่ควร

3.2 ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เพื่อความผ่อนคลายในสังคม สภาพทางสังคมที่ต้องทำงานหนัก เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สิน เงินทอง ฐานะความเป็นอยู่ และการยอมรับจากสังคม มีเวลาพักผ่อนน้อยและเมื่อมีเวลา จึงมีความต้องการที่จะพักผ่อนแบบธรรมชาติ และใช้ชีวิตเรียบง่าย ความเป็นอยู่แบบวิถีชนบท

นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีบางคน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ ความไม่สะดวก สบาย ไม่ทันสมัยของโฮมสเตย์ ความถือตัวว่าตนเอง เป็นผู้มีความรู้สูง มีเงิน และมีฐานะการงานที่ดี และห่วงในเรื่องความปลอดภัยทั้งด้านชีวิต และทรัพย์สิน

นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีบางคน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะอยู่ในวัยทำงาน มีทั้งเพิ่งเริ่มทำงาน และทำงานมานานแล้ว กลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำงานยังชอบการศึกษาและการแสวงหาการท่องเที่ยวแปลกใหม่ เรียนรู้การใช้ชีวิตที่แตกต่างจากชีวิตประจำวัน และการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ทำให้รู้สึกตื่นเต้นและที่สำคัญ ที่พักราคาประหยัด ส่วนนักท่องเที่ยวที่ทำงานมานานแล้ว ก็จะถือโอกาสมาพักผ่อน หารธรรมชาติ อากาศดี ชีวิตที่เรียบง่าย ทั้งด้านความเป็นอยู่ และอาหารการกิน

นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นวัยทำงาน มีเงิน และคิดว่า ถ้าไปพักที่โรงแรมหรือ รีสอร์ท จะสะดวกสบายกว่า และได้ความเป็นส่วนตัวมากกว่า มีอิสระในการแต่งตัว และการวางตัว

นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีทั้งคนวัยเรียน และ วัยทำงาน เป็นนักท่องเที่ยวที่กินอยู่ง่าย ปรับตัวกับสภาพแวดล้อมและวิถีชาวบ้านได้ดี เข้ากับคนง่าย มีความกังวลด้านการเงินน้อย ชอบสนุก ถ้าไม่มีเงิน และต้องการเที่ยวก็จะกู้ยืมจากเพื่อน หรือบริษัทเงินทุน ดอกเบี้ยต่ำที่มีให้บริการอยู่มากมาย เหมือนสุภาพสตรี เที่ยวก่อน ผ่อนทีหลัง

นักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ ปัญหาทางด้านการเงิน บางคนถึงจะมีงานทำแต่ก็มีรายได้ค่อนข้างต่ำ การจับจ่ายใช้สอยจึงต้องประหยัด ยิ่งถ้ามากับครอบครัว ค่าใช้จ่ายก็ยิ่งมากขึ้น ทำให้เกิดความเครียด ต้องระวังในเรื่องการใช้จ่าย บางคนมีพื้นฐานทางด้านครอบครัวที่ลำบาก ต้องรับผิดชอบในการงาน ทั้งในบ้านและนอกบ้าน ภาวะที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ทำให้คนกลุ่มนี้ต้องระมัดระวังในเรื่องการใช้จ่ายเป็นอย่างมาก และบางคนชอบกินเหล้า ร้องเพลง เสียดัง เมื่อมาพักในโฮมสเตย์ จะถูกจำกัดเรื่องเวลา สถานที่ เนื่องจากต้องเกรงใจนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นที่มาพักด้วยกัน ทำให้รู้สึกไม่เป็นอิสระ ไม่เป็นส่วนตัว จึงทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยวโฮมสเตย์

ดังนั้นระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ด้านอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ แสดงว่า นักเรียน / นักศึกษา บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นวัยที่รักสนุก ชอบผจญภัย เรียนรู้ชีวิตใหม่ๆที่ไม่ใช่ที่บ้าน ที่พัก ราคาประหยัด ได้เรียนรู้การอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น ชอบทำกิจกรรมชอบอยู่กันเป็นกลุ่ม ชอบพบปะพูดคุยกับคนแปลกหน้า มีใจรักในการท่องเที่ยว

นักเรียน / นักศึกษา บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ ในชีวิตประจำวันมีชีวิตความเป็นอยู่ที่สะดวกสบาย ครอบครัวมีฐานะทางบ้านดี ทำให้เมื่อมาพักโฮมสเตย์ จึงรู้สึกเบื่อ ไม่สะดวกสบายเหมือนอยู่ที่บ้าน

นักท่องเที่ยงที่มีอาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มาเพื่อการพักผ่อนในวันหยุด เพื่อหลีกเลี่ยงความวุ่นวาย และแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆนอกเหนือจากงานที่ทำ การที่ได้มาพักโฮมสเตย์ ก็จะได้เรียนรู้วิถีชาวบ้าน ได้ศึกษาการทำเกษตรพื้นบ้าน การทำสวน และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

นักท่องเที่ยงที่มีอาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ กลัวเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเครียดจากการทำงานจึงต้องการความเป็นส่วนตัว เพราะสิ่งของบางอย่างจำเป็นต้องใช้ร่วมกัน ห่วงในเรื่องของความสะอาดในสถานที่พัก ทำให้เกิดความกังวล และเกิดความไม่พึงพอใจในการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยงที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มนี้จะทำงานหนัก มีเงิน มีความเป็นอยู่สะดวกสบาย เมื่อมีเวลาว่างที่จะพักผ่อน การใช้จ่ายเงินในการท่องเที่ยวแล้วแต่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ถึงแม้จะพักโฮมสเตย์ ก็สามารถจะใช้จ่ายในการซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างให้กับตน

เองได้ นักท่องเที่ยวเลือกที่จะพาพักแบบนี้ นั้นหมายถึง นักท่องเที่ยว ต้องทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ โฮมสเตย์มาบ้างแล้ว จึงยอมรับในระดับหนึ่งว่าโฮมสเตย์จะมีลักษณะอย่างไร สภาพความเป็นอยู่จะเป็นอย่างไร แล้วก็ตัดสินใจว่าจะเดินทางมาท่องเที่ยว ในส่วนที่โฮมสเตย์ไม่มีบริการ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ก็สามารถหาซื้อเพิ่มเติม ทำให้การมาท่องเที่ยวไม่เกิดปัญหา และสามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่แปลกใหม่ ที่หาซื้อไม่ได้ในการทำธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม ความเป็นอยู่

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ บรรยากาศที่มีความเงียบสงบ ทำให้รู้สึกเหงา และเกิดความเบื่อหน่าย บ้านพักที่ต้องอยู่ร่วมกับเจ้าของบ้าน และ นักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ กลัวความปลอดภัยในด้านทรัพย์สิน และอาหารการกินที่ธรรมดา ไม่ถูกปาก จึงทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจ

ดังนั้นอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำ บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ ที่พักมีราคาประหยัดทำให้นักท่องเที่ยวไม่ต้องจ่ายเงินจำนวนมากในเรื่องที่พัก มีวิถีการดำเนินชีวิตเรียบง่าย รู้สึกสบายใจเหมือนพักผ่อนอยู่ในบ้านตนเองได้รู้จักเพื่อนใหม่ ไม่ต้องใช้เวลาในการปรับตัวนาน

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำ บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความคิดว่าเสียเงินค่าที่พักแล้ว สมควรได้รับความสะดวกสบาย ได้รับการบริการอย่างเต็มที่ แต่ในความเป็นจริง โฮมสเตย์ให้ความสะดวกสบายได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีเงิน ได้เรียนรู้การดำเนินชีวิตของผู้คนที่หลากหลาย หลีกหนีความวุ่นวายจากการทำงาน ได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ที่แปลกใหม่

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีเงิน สามารถที่จะนอนในโรงแรม หรือ รีสอร์ทได้ แต่เมื่อมาพักโฮมสเตย์ ความสะดวกสบาย ความเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ก็ลดน้อยลง ไม่เป็นส่วนตัว ทำให้เป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการท่องเที่ยวได้ ดังที่ ศศิธร สามารถ (2545 : 85) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10000 – 20000 บาท

ดังนั้น รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียวบางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่รักสันโดษ ไม่ต้องการเป็นภาระของใคร อยากจะมาเที่ยวก็มา อยากจะกลับเมื่อใดก็กลับ แล้วแต่ความพอใจ ไม่ต้องการการดูแลมากมาย สามารถช่วยเหลือ และดูแลตนเองได้ มีความต้องการที่จะพักผ่อน เบื่อความวุ่นวาย หลีกหนีความสับสนในชีวิต ต้องการหาที่สงบเพื่อพักผ่อนทั้งร่างกาย และสมองอย่างแท้จริง ได้พูดคุยกับคนกลุ่มอื่นที่ไม่รู้จัก ก็สบายใจเพราะไม่ต้องมากังวลว่าบุคคลเหล่านั้นจะรู้ประวัติ หรือเรื่องราวส่วนตัว

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียว บางคนมีพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ รู้สึกเหงา ไม่มีเพื่อนคุย จะไปเที่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นก็รู้สึกไม่ค่อยสนิท และเกิดความวิตกกังวล ในความไม่เป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในด้านชีวิต และทรัพย์สิน และบางครั้งมักเป็นเหตุุการณ์ทำให้เกิดความวุ่นวาย การบริการไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจ

ดังนั้นลักษณะผู้ร่วมเดินทางมากับสถานศึกษา / ที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากวิทยุ/โทรทัศน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากวิทยุ/โทรทัศน์ บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์มาก ทั้งนี้เพราะ การรับรู้ข่าวสารทางวิทยุ/ โทรทัศน์ นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้ และฟังได้ง่ายและบ่อยครั้ง และสามารถมองเห็นจากถ่ายภาพโฮมสเตย์ ได้จากทางโทรทัศน์ ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวบางคน ที่ไม่รู้จักโฮมสเตย์ จะเห็นได้ชัดเจนว่า โฮมสเตย์เป็นอย่างไร ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ได้รู้สึกผิผหวังว่าไม่เป็นเหมือนอย่างที่คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรา ลากลือชัย (2546 : 115) ได้ศึกษาข้อมูลการรับรู้ข่าวสาร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากโทรทัศน์ มากที่สุด 1 - 2 ครั้ง / เดือน และมากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์

นักท่องเที่ยวที่รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวโฮมสเตย์จากวิทยุ/โทรทัศน์ บางคนมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะในสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ จะนำเสนอในสิ่งที่ดี ที่น่าประทับใจ เพื่อชักชวนให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยว วิทยุ/โทรทัศน์ จะไม่มีกาแนะนำเสนอในด้านที่ภาพลบ เช่น ถ้าบางคนไม่ชอบความเงียบก็ไม่นำมาเที่ยวที่นี่เพราะจะทำให้เหงา เป็นต้น เมื่อนักท่องเที่ยวได้ฟังแต่สิ่งที่ดีจากวิทยุ/โทรทัศน์ แต่พักแล้วไม่ได้พบสิ่งดี ๆ ทั้งหมดดังที่ได้ฟังมา จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ดังนั้นการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวจากวิทยุ/โทรทัศน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้ สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน (X_{21}) เพศหญิง (X_1) ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว (X_{14}) ระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี (X_9) อาชีพราชการ / รัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง (X_{11})

4.1 สัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับแรก แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านมาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการความเป็นกันเองต้อง การยอมรับจากเจ้าของบ้าน ต้องการมิตรภาพ การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวพักบ้านเดียวกับเจ้าของบ้าน นักท่องเที่ยวจะต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับเจ้าของบ้าน และเจ้าของบ้านก็ต้องปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน ต่างให้ความเคารพซึ่งกันและกัน เพราะการมาพัก โฮมสเตย์ อาจสร้างความไม่พอใจให้กับนักท่องเที่ยวในบางเรื่อง การขาดตกบกพร่องในการบริการ อาจเนื่องมาจาก มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ๆ ก็จะต้องมีการยืดหยุ่นซึ่งกันและกันในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การมาเที่ยวในครั้งนั้น ๆ มีความสุข สนุกและประทับใจ สอดคล้องกับ ใจรัตน์ ทองอุไร (2529 : 97) กล่าวว่า มโนทัศน์พื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพซึ่งจะช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ เป็นที่ยอมรับของทั้งสอง ฝ่าย ได้แก่ มโนทัศน์พื้นฐานในเรื่องความรัก ความเอาใจใส่ มีน้ำใจเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อถือ และการให้เกียรติต่อกัน เป็นบ่อเกิดแห่งการยอมรับแล้วเมื่อเกิดการยอมรับแล้วความสนใจต่อกันจะมากขึ้น

4.2 สถานภาพโสด ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสอง แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะไม่มีการหางานด้านครอบครัว สังคม และสถานะทางด้านการเงิน เมื่อมีเวลารว่าง บุคคลกลุ่มนี้ จะใช้เวลาในการพักผ่อน ท่องเที่ยว และพักผ่อนในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ไม่ต้องใช้เวลานาน ในการตัดสินใจ เพราะถ้าบุคคลที่มีภาระทางครอบครัว ต้องคิดหลายด้าน ด้านสมาชิกในครอบครัว รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง ทุกอย่างจะต้องมีคิดไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจทุกครั้ง ทำให้ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวจึงมีน้อยบุคคลที่มีสถานภาพโสด สอดคล้องกับ พัทธรา ลามลือชัย (2546 : 120) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าเสา มีสถานภาพโสด บางคนพอใจที่จะมาเที่ยว เพราะเป็นคนง่าย ๆ สบาย ๆ เคารพกฎระเบียบของเจ้าบ้าน แต่ก็ยังมีบางคนไม่ชอบที่จะทำตามกฎระเบียบ ชอบอิสระ อยากทำอะไรก็ได้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะรู้สึกอึดอัดที่จะมาพักโฮมสเตย์ เพราะต้องมาคอยเกรงใจเจ้าบ้าน และนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ ทำให้การมาเที่ยวในครั้งนี้ไม่เกิดความพึงพอใจได้เลย ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว แบบโฮมสเตย์

4.3 เพศหญิง ส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบไฮมสเดย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสาม แสดงว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบไฮมสเดย์มาก ทั้งนี้เพราะ ผู้หญิงเป็นเพศที่รักการท่องเที่ยว ชอบอิสระ ความเป็นธรรมชาติ ความสนุกสนาน สอดคล้องกับ พัชรา ลากลือชัย (2546 : 120) พบว่านักท่องเที่ยวเพศหญิงมีการเดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำ ดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าค่า มากกว่าเพศชาย และสอดคล้องกับ ศศิธร สามารถ (2545 : 85) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวถ้าจะมีจำนวนมากแต่ บางคนมีความพึงพอใจในรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบไฮมสเดย์ เพราะมีวิธีการใช้ชีวิตคล้ายกับการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรา เปรียบเหมือนอยู่บ้านญาติ ซึ่งให้ความอบอุ่นสำหรับผู้มาพัก ส่วนนักท่องเที่ยวบางกลุ่มจะรู้สึกไม่พึงพอใจกับการท่องเที่ยวแบบนี้ เพราะความเป็นอยู่ไม่สะดวกสบาย และไม่ส่วนตัว

4.4 ลักษณะผู้ร่วมเดินทางมาคนเดียว ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบไฮมสเดย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสี่ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาคนเดียวมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบไฮมสเดย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวมีนิสัยรักสันโดษ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับไฮมสเดย์เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสถานที่พัก สิ่งแวดล้อม สถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เมื่อมาพักจึงไม่มีปัญญากับเจ้าบ้าน และสามารถเข้ากันกับทุกคนได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีชีวิตเรียบง่าย มีวุฒิภาวะพร้อม ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการงาน การเรียน หรือ การเงิน และรักอิสระ ไม่ชอบผูกมัด สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเองสูง และจะรักสงบ ต้องการความเงียบ ท่ามกลางธรรมชาติ มีสาเหตุมากมายที่มาพักไฮมสเดย์ อาจเนื่องมาจากการงาน หรือการเรียนที่ยุ่งยาก อยากมาพักผ่อน สมอง หลบหนีจากความวุ่นวายของผู้คน การที่ได้มาพักอย่างนี้จะตัดปัญหาเรื่องความไม่ปลอดภัยไปได้ เพราะนักท่องเที่ยวที่มาจะพักอยู่กับครอบครัวเจ้าของบ้าน หรือ รวมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ดีกว่าไปพักโรงแรม หรือ รีสอร์ทคนเดียว ซึ่งอาจมีอันตรายได้

4.5 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบไฮมสเดย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับห้า แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบไฮมสเดย์มาก ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะรักสงบ เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ ชอบศึกษาหาข้อมูลความรู้อยู่เสมอ ความคิดและวิธีการดำเนินชีวิตในวิถีทางชนบท เพราะในปัจจุบันการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน เต็มไปด้วยความเครียด ความวุ่นวาย และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะทำงานหนัก ไม่ค่อยมีเวลาพักผ่อนหรือไปเที่ยวทางธรรมชาติเท่าใดนัก และมีความพร้อมทั้งทางด้านการงาน การเงิน เป็นกลุ่มที่มีความประสงค์ที่อยากจะมาเที่ยวแบบ ไฮมสเดย์ ทั้งที่รู้ว่าอาจจะไม่สะดวกสบายอย่างที่บ้าน อาจจะไม่หรูหราอย่างโรงแรม รีสอร์ท ที่เที่ยวพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แต่ก็เต็มใจที่จะมาพักผ่อนในที่ที่แบบนี้ เพียง

เหตุผลไม่ก็อย่าง เช่น ได้เพื่อนคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน ใช้ชีวิตเรียบง่าย ธรรมดา ๆ เหมือนชาวบ้านทั่วไป ไม่มีเรื่องให้ต้องตัดสินใจเด็ดขาด ปลดปล่อยความคิดสบาย ๆ ไม่ต้องใช้ความคิดยุ่งยากซับซ้อน เหมือนเวลาทำงาน ไม่ต้องนั่งประชุมทั้งวัน ไม่ต้องเสแสร้งเมื่อเผชิญหน้าใ้สกัน สอดคล้องกับ สุรพล ปธานวนิช และคณะ : (2536) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาดีย่อมมีรายได้สูง มีแนวโน้มที่ จะทำงานในสำนักงานที่ดี รายได้ที่ดี ตลอดจนค่านิยมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันหรือมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ให้ออกมาได้เดินทางไกล ไปต่างจังหวัดมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

4.6 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง ส่งผลทางลบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับหก ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์น้อย ทั้งนี้เพราะ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีความพร้อม เพราะมีวันหยุด มีงานที่มั่นคง มีเงินเหลือพอสำหรับการท่องเที่ยว เมื่อมีเวลาว่างนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ สอดคล้องกับ พัชรา ลากลือชัย (2546 :114 -115) พบว่าอาชีพพนักงานเอกชนเป็นกลุ่มที่มีการท่องเที่ยวมากที่สุด นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมาเพื่อการผ่อนคลาย ซึ่งสอดคล้องกับ R.W. Meintosh (1977 : 51) ที่กล่าวไว้ว่า คนส่วนใหญ่แสวงหาสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆให้กับตนเอง ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็ต้องการผ่อนคลายโดยการหากิจกรรมต่างๆ เพื่อพักผ่อนแต่ก็ยังคงต้องการความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวในเวลาเดียวกัน เมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีมากความพึงพอใจในการท่องเที่ยวก็ย่อมแตกต่างกัน บางคนไม่พอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เพราะคิดว่ามีเงิน ทำงานหนักมาทั้งปี จะเที่ยวทั้งที่จะประหยัดเงิน แล้วได้รับในสิ่งที่ไม่สะดวกสบาย การดูแลไม่ทั่วถึง ไม่มีอะไรที่เป็นส่วนตัว ก็ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่เกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ได้ดีที่สุด ดังนั้น เจ้าของบ้าน หรือเจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นบุคคลผู้มีส่วนในการสร้างสัมพันธภาพกับนักท่องเที่ยว จะต้องให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพกับนักท่องเที่ยวให้มาก เพื่อที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ให้มากที่สุด

2. เนื่องจากสถานภาพโสด สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในทางลบ ดังนั้น เจ้าของบ้าน เจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ก็จะสามารถทราบถึงกลุ่มเป้าหมายในการท่องเที่ยวว่านักท่องเที่ยวที่มาส่วนใหญ่สถานภาพโสด หาวิธีการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเมื่อมาพัก เพราะจะ

ได้เป็นการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ด้วยอีกทางหนึ่ง เจ้าของบ้านควรเตรียมการรองรับนักท่องเที่ยวให้เหมาะสม และเพียงพอมากที่สุด และควรที่จะได้มีการวางแผนทางการตลาด เพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ถูกต้อง เพื่อจะได้มีปริมาณนักท่องเที่ยวมาเที่ยวโฮมสเตย์มากขึ้น

3. เพศหญิง เป็นเพศที่ให้ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวโฮมสเตย์น้อย ดังนั้น เจ้าของบ้าน เจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ก็ควรเตรียมความพร้อมในการต้อนรับ โดยการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับเพศหญิง เพราะเพศหญิงจะเป็นเพศที่รักความสะอาด เจ้าของบ้าน ก็ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาด ทั้งในห้องนอน ห้องครัว และบริเวณบ้านพักเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น

4. สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางคนเดียว นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวโฮมสเตย์ ดังนั้น เจ้าของบ้าน เจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ควรให้ความสนใจ โดยการดูแลในด้านต่างๆ พุดคุย ถึงแม้จะเป็นเพียงนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก แต่สามารถขยายผลโดยการแนะนำนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ให้มาท่องเที่ยวโฮมสเตย์ได้ในอนาคต

5. นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นกลุ่มเป้าหมายหนึ่งที่ เจ้าของบ้าน เจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง จะต้องให้ความสำคัญ ทั้งทางด้านการประชาสัมพันธ์ ให้รัฐข่าวสารมากขึ้น โดยผ่านสื่อวิทยุ/วารสาร/ มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ ของฝาก เพื่อสร้างแรงดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เป็นนักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนอย่างแท้จริง

6. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ/รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง เป็นกลุ่มที่ต้องให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความประทับใจ และเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวโฮมสเตย์ ดังนั้น เจ้าของบ้าน เจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง นอกจากจะมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ในหน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชน แล้ว ในส่วนของโฮมสเตย์ก็ต้องมีการพัฒนาให้มีศักยภาพในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วย

7. การเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยว ถือว่าเป็นปัญหาพอสมควรในการตอบแบบสอบถาม เพราะเป็นแบบสอบถาม เพราะเป็นแบบสอบถามที่มีจำนวนข้อมากเกินไป ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากจะตอบ อาจต้องหารูปแบบของคำถามให้เข้าใจง่าย และสั้นขึ้น หรืออาจจะเปลี่ยนเป็นการสัมภาษณ์ แทน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวในลักษณะอื่น ๆ เช่น การท่องเที่ยวในลักษณะเป็นคณะ เพื่อให้ทราบในตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจะเป็นตัวแปรเดียวกันหรือไม่

2. ควรศึกษา ปัญหา และ ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ว่านักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่พบปัญหาอะไร และ มีความต้องการอะไรในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
3. ควรนำตัวแปรสัมพันธ์ภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน ไปส่งเสริมและพัฒนาให้กับเจ้าของกิจการ เจ้าของบ้าน ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยการสร้างกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์กับนักท่องเที่ยวต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรุณา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา. (2537). Homestay : รูปแบบการท่องเที่ยวแนวใหม่ รายงาน
รายวิชาการสื่อสารนวัตกรรม. คณะนิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม. (2542). คู่มือส่งเสริมหมู่บ้านท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :
กรมพัฒนาชุมชน.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). "การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์" จุลสารการท่องเที่ยว 8(1)
- (2544). ทิศทางการจัดการกิจกรรมลักษณะ Homestay ในประเทศไทยในสรุปรายงาน
การประชุม ครั้งที่ 1/2544. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- (2544). "การท่องเที่ยวชุมชนและการจัด Homestay" จุลสารการท่องเที่ยว 20(3)
- (2545). "การพักผ่อน Homestay Chambred Hote". จุลสารการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- (2545). การที่พักล้มผัดวัฒนธรรม ชนบท (Bann Phak).
- (2545). เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภายใต้โครงการส่งเสริม
และการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในรายงานการประชุม. กรุงเทพฯ. การท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย.
- (2546). แผนปฏิบัติการพัฒนาบริการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2543). "การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ทางเลือกใหม่เสริมรายได้ชุมชน".
- งานวารสารธุรกิจท่องเที่ยว.(2544). "HOMESTAY-FARM STAY" กิจกรรมทางเลือกเพื่อเสริมรายได้
ให้ชุมชน. ธุรกิจท่องเที่ยว ปีที่14 ฉบับที่2 (กุมภาพันธ์) : 24-25 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2537). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วย 8 สาขาคนธรรมศาสตร์.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- (2539 , กันยายน-ธันวาคม) "วิกฤตการณ์ครอบครัวในบริบทของสังคม วัฒนธรรมไทย".
จุลสารคหศาสตร์ 39(3)
- จิตติมา วีรภัทรพงศ์. (2546). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว
รถไฟแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชูชัย สมितिไกร. (2539 พฤษภาคม-มิถุนายน). กลยุทธ์การจูงใจพนักงาน : การให้รางวัลตอบแทนและการปรับปรุงลักษณะการทำงาน. 35(3) หน้า 12-23
- ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนาพาณิชย์. (2546). พฤติกรรมความพึงพอใจแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก. ปรินฎยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นภาพรรณ จันทสาระกุล. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเดอะเลกาซีรีเวอร์แควรี สอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี. ปรินฎยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม ประเมโท.(2543). พฤติกรรมและปัจจัยที่จูงใจนักท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี. สารนิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).มหาสารคาม:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม จารุมณี. (2535). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา กรมศาสนา.
- นิรนาม. (2544, กรกฎาคม -กันยายน). “ นโยบายการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยว 2540 - 2546”. จุลสารการท่องเที่ยว. 20(3) : 5
- นันทวิช กฤตยาวัช. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมันเจ็ด(JET) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินฎยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นัยนา คุปติมันัส. (2445). ทักษะคติและพฤติกรรมที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศของคนวัยทำงานหลังสภาววิกฤตเศรษฐกิจ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจบพร สุมนรัตน์กุล. (2545). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญศรี จีงธนาเจริญกุล. (2530). ผลของการใช้กิจกรรมที่มีต่อการปรับตัวกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.โรงเรียนนนทรีวิทยา ปรินฎยานิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2541). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาแนวทางการบริหารและจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)และสภาตำบล (สต.) เสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

- ประสพสุข พุ่มพวง. (2545). พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวภายในประเทศของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประเวศ วะสี. (2544, กรกฎาคม – กันยายน). “ การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ”. จุลสารการท่องเที่ยว 20(3) : 4-10
- ประสิทธิ์ พิมพ์พันธ์. (2539 , สิงหาคม). ตลาดน้ำท่าคา วิถีไทยท่ามกลางธรรมชาติ. นิตยสารแม่และเด็ก. 19 : 120-123.
- พัชรา ลาลือชัย. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีและตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ ทองอุไร. (2529). รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมของผู้ป่วยหลังการบำบัดด้วยอาชีวบำบัด : ศึกษากรณีผู้ป่วยของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พัฒนพงษ์ พงษ์ทองเจริญ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมานครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา. รายงานการวิจัยศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพทาย ศรีกาฬสินธุ์. (2546). ความพึงพอใจของนักธุรกิจอิสระ ที่มีต่อการให้บริการร้านแอมเวย์ พิค แอนด์ เพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญมา เตี้ยเจริญ. (2541). ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของมัคคุเทศน์ในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณชรีรัตน์ อมรกิจแสง. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยคริสเตียน. (2545). “แนวคิดและแนวทางพื้นฐานในการจัดการ Homestay”. จุลสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 8(1)
- มาลินี อยู่โพธิ์. (2525). การทดลองการให้คำปรึกษาต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสัมพันธภาพกับเพื่อน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- รุจยา คำพรรณ. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยว จังหวัด นครศรีธรรมราช. ปรินญาณินพนธ์. บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (มป.ป.) เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง " เรื่องการท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตชนบท แบบยั่งยืน " .
- (2544). หลักการพัฒนาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ
- ลำพอง ศรีทับทิม. (2535). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538) "ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย" เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้". ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 3(18) : 8-11
- วิจิตร อวระกุล. (2542). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ = Human relations techniques. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2543). บุคลิกภาพ เทคนิคและหลักการพัฒนา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- วิภา วัฒนพงศ์ชาติ. (2542). ปัจจัยที่อิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีประภา ชัยวรรณ. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง. ปรินญาณินพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริ ชามสุโพธิ์. (2543). สังคมวิทยาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สมชาติ ศรีสุวรรณ. (2546). เจตคติของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- สมศักดิ์ ชาติมาลา. (2535). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สมใจ วงศ์เทียนชัย. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในจุดผ่านแดนไทย-พม่า อำเภอแม่สอดจังหวัดตาก*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิชัย นวลเศรษฐ. (2546). *การศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อและพฤติกรรมการท่องเที่ยวชายทะเลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพัตรา พรประสิทธิ์. (2541). *การรับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล ปธานวนิช และคณะ. (2536). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สลักฤทัย เตียวตระกูล. (2539). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญาญามหาวิทยาลัยเกริก.
- อารีย์ วรเวชธนกุล. (2546). *ปัจจัยที่ผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดนครปฐม*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- อัญชลี อัสวะวิสิทธิ์ชัย. (2546). *ทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวชายหาดบางแสนของ นักท่องเที่ยวชาวไทย*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Clover , Robert & Antony , Edwards. *International Torism to 1990*. Abt Associates , *Ins.*, 1982.
- Crobach. Lee J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : *Harper and Row*.
- Good Carter V. (1973). *Dictionary of Education* . 3rd ed. New York : *Mcgraw-Hill*

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

**แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์**

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

เรียน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ซึ่งท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ไม่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของท่าน คำตอบทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว

แบบโฮมสเตย์

ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง และตอบให้ตรงกับความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ปาริชาติ ชัยสร

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน การรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวไฮมสเดย์ ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง และระยะเวลาที่พักในไฮมสเดย์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เมื่ออ่านแล้วโปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว

1. เพศ
 หญิง ชาย
2. อายุ _____ ปี
3. สถานภาพสมรส
 โสด
 สมรส
 หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 นักเรียน/นักศึกษา
 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้าง
 ธุรกิจส่วนตัว
6. รายได้ต่อเดือน _____ บาท
7. ลักษณะผู้ร่วมเดินทาง
 มาคนเดียว
 มากับเพื่อน/มากับครอบครัว
 มากับสถานศึกษา/มากับที่ทำงาน
8. ประเภทของการรับรู้ข่าวสารการท่องเที่ยวไฮมสเดย์
 วิทยุ/โทรทัศน์
 เอกสาร/นิตยสาร/สิ่งพิมพ์
 เพื่อน/บุคคลใกล้ชิด
9. ระยะเวลาที่พักในไฮมสเดย์ _____ คืน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

คำชี้แจง เมื่อนักท่องเที่ยวอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	1. การปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อเจ้าของบ้าน					
	1.1 การทักทาย					
1	นักท่องเที่ยวทักทายเจ้าของบ้านและครอบครัว					
2	นักท่องเที่ยวยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อมาพัก					
3	นักท่องเที่ยวพูดคุยกับเจ้าของบ้านและครอบครัว อย่างสนิทสนม					
4	นักท่องเที่ยวพูดคุยสอบถามเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ของสถานที่พัก					
5	นักท่องเที่ยวพูดคุยสอบถามเกี่ยวกับ การปฏิบัติตน เมื่อมาพักเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าพัก					
6	นักท่องเที่ยวพูดคุยสอบถามเกี่ยวกับ สถานที่ เพื่อศึกษาสถานที่ต่างๆก่อนเดินทาง					
7	นักท่องเที่ยวพูดคุยสอบถาม เส้นทาง การเดินทาง ไปสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อความสะดวกและ รวดเร็วในการเดินทาง					
8	นักท่องเที่ยวไม่ต้องการพูดคุยกับเจ้าของบ้าน					
9	นักท่องเที่ยวพูดจาไม่สุภาพต่อเจ้าของบ้านและครอบครัว					
	1.2 การแสดงออกต่อเจ้าของบ้าน					
10	นักท่องเที่ยวแสดงความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว					
11	นักท่องเที่ยวใช้วาทแสดงความรักต่อเจ้าของบ้าน และสมาชิกในครอบครัวของเจ้าของบ้าน					
12	นักท่องเที่ยวไม่พูดจาตู่ถูกเจ้าของบ้านและครอบครัว เจ้าของบ้าน					
13	นักท่องเที่ยวไม่ทำเสียงอึกทึก บริเวณบ้านพัก					
14	นักท่องเที่ยวไม่แสดงกริยาอันน่าจต่อเจ้าของบ้าน และครอบครัว					
15	นักท่องเที่ยวแต่งกายไม่เหมาะสมกับสถานที่					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
16	นักท่องเที่ยวแสดงกริยาไม่พอใจเมื่อมาเห็นสถานที่พัก					
17	นักท่องเที่ยวสามารถปรับตัวให้เป็นเสมือนเป็นหนึ่งในครอบครัวเจ้าของบ้าน					
18	นักท่องเที่ยวต้องฝึกตัวเองให้เป็นคนที่อยู่ง่าย รับประทานง่าย เพื่อให้ไม่ให้อาหารเจ้าของบ้านเดือดร้อน					
19	นักท่องเที่ยวไม่ลบหลู่ความเชื่อ ประเพณี และวัฒนธรรมของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครอบครัวเจ้าของบ้าน					
	1.3 การรักษาสิ่งแวดล้อม					
20	นักท่องเที่ยวไม่ควรทำลายสภาพแวดล้อมที่มีอยู่เดิมบริเวณที่พัก					
21	นักท่องเที่ยวช่วยกันรักษาความสะอาดบริเวณบ้านพัก					
22	นักท่องเที่ยวทิ้งขยะในบริเวณที่เจ้าของบ้านจัดเตรียมไว้					
23	นักท่องเที่ยวไม่ทำลายหรือขีดเขียนบริเวณบ้านพัก					
24	นักท่องเที่ยวช่วยกันดูแลต้นไม้ ผลไม้ ดอกไม้ บริเวณบ้านพัก					
25	นักท่องเที่ยวพยายามเปลี่ยนแปลงความเป็นอยู่เดิมของเจ้าของบ้าน					
26	นักท่องเที่ยวทำลายสภาพแวดล้อมบริเวณที่พัก จากการทำกิจกรรมกลุ่ม เล่นเกม					
	2. การปฏิบัติตนของเจ้าของบ้านที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์					
	2.1 ด้านการต้อนรับ					
27	เจ้าของบ้านและครอบครัวให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
28	เจ้าของบ้านและครอบครัวยิ้มแย้มแจ่มใสกับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ					
29	เจ้าของบ้านและครอบครัว พูดจา สุภาพ อ่อนโยนกับนักท่องเที่ยว					
30	เจ้าของบ้านและครอบครัว ไม่ให้ความสนใจนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร					
31	เจ้าของบ้านและครอบครัวไม่ทักทายเมื่อนักท่องเที่ยวไปถึงบ้านพัก					
	2.2 ด้านอัธยาศัยไมตรี					
32	เจ้าของบ้านและครอบครัว มีความเป็นกันเอง					
33	เจ้าของบ้านและครอบครัว มีความเอื้ออาทรต่อนักท่องเที่ยว					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
34	เจ้าของบ้านและครอบครัว ดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
35	เจ้าของบ้านและครอบครัวแสดงความเบื่อน่ายในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการความช่วยเหลือ					
36	เจ้าของบ้านและครอบครัว แสดงความมีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว					
37	เจ้าของบ้านและครอบครัวไม่มีเวลาให้นักท่องเที่ยวมากนัก เพราะต้องออกไปทำงาน					
38	เจ้าของบ้านและครอบครัวปล่อยให้นักท่องเที่ยวอยู่บ้านกันตามลำพัง					
	2.3 ด้านอาหาร					
39	อาหารที่เจ้าของบ้านจัดให้สะอาด และถูกสุขอนามัย					
40	เจ้าของบ้านมีอาหารประจำท้องถิ่นบริการนักท่องเที่ยว					
41	รสชาติของอาหารอร่อย					
42	รสชาติของอาหารได้มาตรฐาน					
43	คุณภาพอาหารเหมาะสมกับราคา					
44	นักท่องเที่ยวสามารถประกอบอาหารได้เองถ้าต้องการ					
45	อุปกรณ์ประกอบอาหารมีไม่ครบ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องจัดหาเอง					
46	เจ้าของบ้านทำอาหารและส่งให้นักท่องเที่ยวกรณีนักท่องเที่ยวไม่ต้องการทานอาหารร่วมกับเจ้าของบ้าน					
47	อาหารที่เจ้าของบ้านจัดให้นักท่องเที่ยวดูไม่เหมาะสมกับราคา ที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย					
	2.4 ด้านความปลอดภัย					
48	เจ้าของบ้านมีการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว					
49	เจ้าของบ้านมีที่เก็บของมีค่าให้นักท่องเที่ยวอย่างมิดชิดและปลอดภัย					
50	เจ้าของบ้านไม่ค่อยสนใจในการดูแลนักท่องเที่ยว					
51	หน้าต่างมีกลอนแข็งแรง					
52	ประตูมีกลอนแข็งแรง					
53	เจ้าของบ้านมีพนักงานดูแลความปลอดภัยบริเวณบ้านพัก ไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก					
54	มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในบ้านพัก เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ โทรทัศน์ พัดลม)					
55	บ้านพักมีบริการด้านยานพาหนะ (จักรยาน มอเตอร์ไซด์)					
56	บ้านพักมีบริการขายอาหาร และ เครื่องดื่ม					
57	ภายในบ้านพักมีบริการซักรีด					
58	บ้านพักไม่มีแอร์ในห้องพักไว้บริการ					
59	เจ้าของบ้านขาดการนำเสนอ รายการทัวร์เสริม ขายให้ กับนักท่องเที่ยวกรณีนักท่องเที่ยวไม่ต้องการเดินทางเอง					
60	เจ้าของบ้านจัดเตรียมแผนที่ของจังหวัดที่พักให้กับ นักท่องเที่ยว					
61	เจ้าของบ้านจัดทำแผนที่ไว้แจกบริการนักท่องเที่ยวที่ ต้องการเดินทางท่องเที่ยวเอง					
62	บ้านพักไม่มีตู้ไว้สำหรับไว้ใส่ของใช้ให้นักท่องเที่ยว					
	2.6 ด้านความช่วยเหลือ					
63	เจ้าของบ้านและครอบครัวให้คำแนะนำเกี่ยวกับ สถานที่พัก					
64	เจ้าของบ้านและครอบครัวให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
65	เจ้าของบ้านและครอบครัวเป็นที่ปรึกษาที่ดีเมื่อ นักท่องเที่ยวมีปัญหาไม่สบายใจ					
66	เจ้าของบ้านและครอบครัว ให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวเสมือนญาติสนิท					
67	เจ้าของบ้านและครอบครัว รับฟังความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยว					
68	เจ้าของบ้านให้นักท่องเที่ยวไปเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว กันเองโดยที่เจ้าของบ้าน หรือสมาชิกในครอบครัวไม่ได้ไป ด้วย					
69	เจ้าของบ้านและครอบครัวปฏิเสธเมื่อนักท่องเที่ยวขอให้ ช่วยพาไปเที่ยวในสถานที่ต่างๆ					
70	เจ้าของบ้านและครอบครัว แสดงกริยาเบื่อหน่าย เมื่อนัก ท่องเที่ยวมาปรึกษาปัญหาส่วนตัว					

ตอนที่ 3 สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในชุมชนกับนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง เมื่อนักท่องเที่ยวอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง
ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	1. การปฏิบัติของนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ที่มีต่อสมาชิกในชุมชน					
	1.1 การทักทาย					
1	นักท่องเที่ยวทักทายและพูดคุยกับสมาชิกในชุมชน อย่างเป็นกันเอง					
2	นักท่องเที่ยวสอบถามสถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับสมาชิก ในชุมชน					
3	นักท่องเที่ยวสอบถามเส้นทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับสมาชิก ในชุมชน					
4	นักท่องเที่ยวยิ้มแย้มแจ่มใสกับสมาชิกในชุมชน					
5	นักท่องเที่ยวแสดงกิริยาไม่สนใจ เมื่อสมาชิกในชุมชน ทักทาย					
6	นักท่องเที่ยวพูดจาไม่สุภาพกับสมาชิกในชุมชน					
	1.2 การแสดงออกต่อชุมชน					
7	นักท่องเที่ยวไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมในชุมชน					
8	นักท่องเที่ยวให้เกียรติเจ้าของชุมชน เรื่องในบางเรื่องควร ได้รับการอนุญาตจากเจ้าของชุมชนก่อน					
9	นักท่องเที่ยวไม่ทำเสียงดังอีกที่รบกวนสมาชิกในชุมชน					
10	นักท่องเที่ยววางตัวเหมาะสม เหมือนเป็นคนหนึ่งใน สมาชิกในชุมชน					
11	นักท่องเที่ยวให้เกียรติสมาชิกในชุมชนในฐานะเป็นเจ้าของ สถานที่					
12	นักท่องเที่ยวไม่พูดจาดูถูกด่าทอชาวบ้าน ซึ่งเป็น สมาชิกในชุมชนนั้น					
13	นักท่องเที่ยวไม่แสดงกิริยาโอ้อวด ต่อชาวบ้านซึ่งเป็น สมาชิกในชุมชนนั้น					
14	นักท่องเที่ยวไม่ลบหลู่ความเชื่อของสมาชิกในชุมชน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
15	นักท่องเที่ยวหลบหลู่ความเชื่อเดิมของสมาชิกในชุมชน					
16	นักท่องเที่ยวทำกริยาไม่เหมาะสมในชุมชน เช่น กอดจูบ					
	1.3 การรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน					
17	นักท่องเที่ยวช่วยกันรักษาความสะอาดบริเวณชุมชน					
18	นักท่องเที่ยวไม่ทำลายสิ่งแวดลอมที่มีอยู่เดิมในชุมชน					
19	นักท่องเที่ยวทิ้งขยะในบริเวณที่ชุมชนจัดเตรียมไว้					
20	นักท่องเที่ยวช่วยกันดูแลต้นไม้ ผลไม้ ดอกไม้ ที่ปลูกไว้ในชุมชน					
21	นักท่องเที่ยวไม่พยายามเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่มีอยู่เดิม					
22	สิ่งของที่ เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น หรือชุมชน นักท่องเที่ยวไม่นำเอกลักษณ์ของท้องถิ่น หรือชุมชน มาครอบครองเป็นสมบัติส่วนตัว					
	2. การปฏิบัติของสมาชิกในชุมชนที่มีต่อนักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์					
	2.1 ด้านการต้อนรับ					
23	สมาชิกในชุมชนให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
24	สมาชิกในชุมชนยิ้มแย้ม แจ่มใส					
25	สมาชิกในชุมชนแสดงการทักทายเมื่อเห็นนักท่องเที่ยว					
26	สมาชิกในชุมชน พุดจา สุภาพ อ่อนโยน กับนักท่องเที่ยว					
27	สมาชิกในชุมชน ไม่ให้ความสนใจนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร					
	2.2 ด้านอธยาศัยไมตรี					
26	สมาชิกในชุมชนมีความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว					
27	สมาชิกในชุมชนแสดงความมีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว					
28	สมาชิกในชุมชน ช่วยกันดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว					
29	สมาชิกในชุมชน มีความเอื้ออาทรต่อนักท่องเที่ยว					
30	สมาชิกในชุมชน ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้					
31	สมาชิกในชุมชนไม่ทักทายเมื่อเห็นนักท่องเที่ยวในบริเวณชุมชนของตน					
32	สมาชิกในชุมชน แสดงความเบือนหน้าเมื่อเห็นนักท่องเที่ยว					
	2.3 ด้านความปลอดภัย					
33	สมาชิกในชุมชนคอยสอดส่องดูแลความสงบเรียบร้อยภายในชุมชน					
34	ชุมชนมีการจัดอาสาสมัครเวรยามดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
35	ชุมชนขาดสมาชิกในการรักษาความปลอดภัย					
36	สมาชิกในชุมชนไม่ให้ความสำคัญกับการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร					
37	ชุมชนขาดงบประมาณในการจ้างบุคลากรเพื่อดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว					
38	สมาชิกในชุมชนและชุมชนมีสวัสดิการการจัดสถานที่จอดรถ					
39	สมาชิกดูแลความปลอดภัยในด้านทรัพย์สินให้กับนักท่องเที่ยว					
40	สมาชิกในชุมชนต่างไปทำงานประจำของตนไม่มีใครคอยดูแลนักท่องเที่ยว					
	2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก					
41	จัดเตรียมยานพาหนะให้บริการนักท่องเที่ยวภายในชุมชน					
42	มียานพาหนะจากชุมชนไปสถานที่ บริเวณใกล้เคียง					
43	สถานพยาบาลอยู่ไม่ไกลชุมชน					
44	สาธารณูปโภค ภายในชุมชน เช่น ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ มครบ					
45	สถานีตำรวจตั้งอยู่ไม่ไกลชุมชน					
46	สถานที่ขายของฝาก ของที่ระลึกของชุมชนมีการจัดเตรียมให้นักท่องเที่ยว					
47	ชุมชนมีบริการด้านอื่น ภายในชุมชน เช่น นวดแผนโบราณ เสริมสวย					
48	ภายในชุมชนไม่มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการนักท่องเที่ยว					
	2.5 ด้านความช่วยเหลือ					
49	สมาชิกในชุมชนพร้อมให้ความช่วยเหลือ เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดปัญหา เช่น ต้องการถามทางไปสถานที่ต่างๆ					
50	สมาชิกในชุมชนให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเสมือนญาติ					
51	สมาชิกในชุมชนไม่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดปัญหา					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

คำชี้แจง เมื่อนักท่องเที่ยวอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่อง
หนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านปานกลาง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	สถานที่พัก					
	ห้องนอน					
1	ห้องนอนมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
2	ห้องนอนมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ (ทีวี โคมไฟ ตู้เก็บเสื้อผ้า พัดลม)					
3	ห้องนอนได้รับการดูแลและรักษาความสะอาด เป็นอย่างดี					
4	ห้องนอนมีแสงสว่างไม่เพียงพอ					
5	ห้องนอนเก่าชำรุด					
6	ห้องนอนเล็กและแคบดูอึดอัด					
7	สถานที่พักจัดแยกจากเจ้าของบ้านทำให้รู้สึกห่างเหิน					
8	สถานที่พักอยู่รวมกับเจ้าของบ้านทำให้รู้สึกไม่เป็นส่วนตัว					
9	ห้องนอนไม่มีมุ้งลวด					
10	ในห้องพักไม่มีไม้แขวนเสื้อบริการ					
11	การแบ่งสัดส่วนห้องพัก ดูไม่เป็นส่วนตัว					
	ห้องน้ำ/ห้องสุขา					
12	ห้องน้ำ/ห้องสุขา มีการดูแลและรักษาความ สะอาดอยู่เสมอ					
13	ห้องน้ำ/ห้องสุขา มีกลิ่นเหม็น					
14	ห้องน้ำ/ห้องสุขา อยู่ห่างไกลจากที่พัก ไม่สะดวกแก่ นักท่องเที่ยว					
15	ห้องน้ำ/ห้องสุขา มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ					
16	ภาชนะรองน้ำและภาชนะดักน้ำดูสะอาด					
17	ฝักบัวอาบน้ำไม่มีให้บริการในห้องน้ำ					
18	มีการจัดห้องสุขาแยกออกจากบริเวณบ้านพัก เพื่อความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว					
19	ห้องสุขาอยู่ในบ้านพักเพื่อความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว					
20	ห้องน้ำ/ห้องสุขา มีเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
21	ห้องน้ำไม่เพียงพอทำให้ต้องใช้เวลาในการรออาบน้ำนาน					
	ห้องรับประทานอาหาร					
22	ห้องรับประทานอาหารมีบรรยากาศร่มรื่น					
23	ห้องรับประทานอาหารสะอาดเรียบร้อยดี					
24	ภาชนะสำหรับรับประทานอาหาร สะอาดเรียบร้อยดี					
25	มีภาชนะสำหรับบริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ					
26	ห้องรับประทานอาหาร จัดไม่เป็นสัดส่วน					
27	บริเวณที่รับประทานอาหาร ดูสะอาดตา ไม่รุงรัง					
28	ไม่มีที่เก็บหรือที่คลุมภาชนะสำหรับใส่จาน					
29	ตู้เก็บอาหารมีความสะอาด มิดชิดดี					
30	บริเวณห้องรับประทานอาหาร มีแมลงวัน แมลงสาบ					
31	ห้องรับประทานอาหารมีกลิ่นอับ					
	ห้องครัว					
32	ห้องครัวมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
33	ห้องครัวมีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น มีด เขียง เต่า กระทะ หม้อ					
34	ห้องครัวมีการจัดวางอุปกรณ์ อย่างเป็นระเบียบ หยิบใช้สอยได้ง่าย					
35	ห้องครัวอยู่ใกล้ทางระบายน้ำ และขยะมูลฝอย ทำให้ไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น					
36	ห้องครัวมีอุปกรณ์ประกอบอาหารไม่เพียงพอ					
37	ห้องครัวทำไม่ได้มาตรฐาน ดูไม่สะอาดมีแมลงวัน แมลงสาบ บริเวณห้องครัว					
	<u>สถานที่ท่องเที่ยว</u> ห้องน้ำ/ห้องสุขา					
1	ห้องน้ำ/ห้องสุขา มีเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว					
2	ห้องน้ำ/ห้องสุขา มีการดูแลและรักษาความสะอาด อยู่เสมอ					
3	ห้องน้ำ/ห้องสุขา อยู่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่นักท่องเที่ยว					
4	ห้องน้ำ/ห้องสุขา อยู่ในสถานที่ที่ไม่ปลอดภัย					
5	ห้องน้ำ/ห้องสุขา มีแสงสว่างไม่เพียงพอ					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ร้านอาหาร					
6	ร้านอาหารมีเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว					
7	ร้านอาหารถูกสุขลักษณะ					
8	ระดับราคาอาหารเหมาะสมกับคุณภาพของอาหาร					
8	บริเวณร้านอาหารมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง เข้าออกได้สะดวก					
10	ร้านอาหารมีการบริการ และให้การต้อนรับดี					
11	ร้านอาหารมีรายการอาหารให้เลือกรับประทานน้อย					
12	ถึงขณะนี้ให้บริการอย่างเพียงพอ บริเวณร้านอาหาร					
13	ร้านอาหารมีทั้งอาหารไทย และอาหารนานาชาติ					
14	ผู้ประกอบการแต่งกายไม่สะอาด					

ภาคผนวก ข.
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 1 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพ
ระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1	82.534	29	22.407
2	82.0279	30	82.279
3	79.123	31	28.593
4	28.593	32	22.407
5	22.407	33	82.279
6	82.279	34	82.534
7	82.534	35	82.279
8	82.279	36	28.593
9	79.123	37	22.407
10	22.407	38	82.279
11	82.279	39	22.407
12	82.534	40	82.279
13	82.279	41	82.279
14	28.593	42	79.123
15	28.593	43	28.593
16	22.407	44	22.407
17	82.279	45	82.279
18	82.534	46	28.593
19	82.279	47	22.407
20	28.593	48	82.279
21	82.534	49	82.534
22	82.279	50	82.279
23	28.593	51	28.593
24	22.407	52	82.534
25	28.593	53	82.279
26	82.534	54	28.593
27	82.279	55	22.407
28	28.593	56	82.279

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
57	22.407	62	22.407
57	82.279	63	82.279
59	82.534	64	22.407
60	82.279	65	82.279
61	28.593	66	22.407

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน เท่ากับ .499

ตาราง 2 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่าง
นักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1	82.534	27	22.407
2	82.279	28	82.279
3	22.407	29	82.534
4	28.593	30	82.279
5	22.407	31	79.123
6	82.279	32	22.407
7	82.279	33	82.279
8	79.123	34	82.534
9	28.593	35	82.279
10	22.407	36	82.534
11	28.593	37	82.279
12	28.593	38	28.593
13	22.407	39	82.279
14	82.279	40	28.534
15	82.534	41	82.279
16	82.279	42	28.593
17	28.593	43	82.534
18	82.534	44	82.279
19	82.279	45	28.593
20	28.593	46	22.407
21	22.407	47	82.239
22	82.279	48	28.593
23	82.534	49	82.534
24	82.279	50	97.572
25	79.123	51	61.013
26	28.593		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกใน
ชุมชนเท่ากับ .9790

ตาราง 3 ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่อง
เที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)	ลำดับข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1	27.818	27	82.279
2	29.320	28	82.534
3	97.572	29	82.279
4	61.013	30	22.407
5	29.320	31	28.593
6	27.818	32	22.407
7	97.572	33	82.279
8	82.279	34	97.572
9	82.534	35	61.013
10	82.279	36	29.283
11	28.593	37	29.320
12	82.534	38	27.818
13	82.279	39	22.407
14	28.593	40	82.279
15	22.407	41	82.534
16	82.279	42	82.279
17	22.407	43	28.593
18	82.279	44	22.407
19	22.407	45	82.279
20	82.279	46	22.407
21	82.534	47	36.369
22	22.407	48	44.525
23	82.279	49	29.580
24	22.407	50	29.854
25	82.279	51	36369
26	22.407		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ในการท่องเที่ยวแบบ

โฮมสเตย์ เท่ากับ .8624

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล	นางสาวปาริชาติ ชัยศร
เกิดวันที่	15 สิงหาคม 2515
ที่อยู่ปัจจุบัน	79 หมู่ 5 ต.ถนนขาด อ.เมือง จ.นครปฐม 034-257241 มือถือ 09-9355222
การศึกษา	
พ.ศ 2533	โรงเรียนสงขลาวิทยาคม จ.สงขลา
พ.ศ 2537	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
พ.ศ 2547	กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ