

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์
อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

Expectation and Satisfaction in Visiting Homestay
of Amphawa, Samut Songkram

ชุตินา วุฒิสิลป์ (Chutima Wutisilp)*

ประสพชัย พสุนนท์ (Prasopchai Phasunon)**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 2) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว 3) ศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจโฮมสเตย์ 4) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ทฤษฎีความคาดหวัง และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักในรูปแบบโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้วยสถิติที่ ผลการศึกษาพบว่า 1) สถานภาพสมรส วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์แตกต่างกัน 2) วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์แตกต่างกัน 3) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการที่พักโดยรวม ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านอัตราค่าบริการของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์ ด้านวัฒนธรรม ด้านการบริการของโฮมสเตย์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวัง ซึ่งถือเป็นหนึ่งในความสำเร็จของการทำธุรกิจบริการ

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Graduate Student Department of Master of Business Administration Program Faculty of Management Science, Silpakorn University

** รองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Assoc. Prof. at Master of Business Administration Program Faculty of Management Science, Silpakorn University

คำสำคัญ: โฮมสเตย์ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง

Abstract

The purpose of this research is to study the expectation and satisfaction level of tourists, to study tourists' behavior, study the demographic characteristic that affect Thai tourists' satisfaction in homestay business and to compare customers' expectation and satisfaction level by using Expectancy Theory and Satisfaction Theory. This research is Quantitative Research by using Survey Research. Sample is 400 Thai tourists visiting homestay in Amphawa, Samut Songkram. The method used is Convenience Sampling by using questionnaire to collect the data, analyzed by using Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation, comparative analysis between tourists' expectation and satisfaction according to personal factors using t-test and One-way ANOVA, test the difference in average in each pair by using LSD (Least Significant Difference) and compare the difference between tourists' expectation and satisfaction by using Paired t-Test. The result found that the difference in marital status and the purpose of travelling result in different expectation level of homestay service. However the difference in age, education level, occupation, income and purpose of travelling result in different satisfaction level of homestay service. In addition, the result found that the overall expectation and satisfaction level in food and nutrition, security, tour guide, natural resource and environment, value added to the product and public relation in homestay are different with the Significant level of 0.05, thus the satisfaction level is higher than the expectation level. Therefore, the entrepreneur should develop and improve services in other area such as accommodation, host hospitality, culture and service in homestay to gain more satisfaction level than expected which could be considered as one of the success in service business.

Keywords: Home Stay, Satisfaction, Expectation

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นโดยตลอดการส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นนำมาซึ่งการจ้างงานและการสร้างอาชีพทั้งในภาคการท่องเที่ยวโดยตรงและการจ้างงานในภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนและท้องถิ่นช่วยลดความยากจนของคนในชนบทซึ่งอยู่ในภาคเกษตรที่เป็นคนส่วน

ใหญ่ของประเทศ ในแง่ทางสังคมการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนับเป็นการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจอันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนา (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

แม้ว่าการท่องเที่ยวจะมีความสำคัญด้านบวกต่อเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมแต่ยังพบว่ามีปัญหาซึ่งเป็นผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่ต้องได้รับการแก้ไข เช่นปัญหาสิ่งแวดล้อมปัญหาด้านสังคมและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่ตึงเครียดการท่องเที่ยวจึงเหมือนดาบสองคมหากจัดการการท่องเที่ยวไม่เหมาะสมแล้วอาจส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดน้อยลงและก่อปัญหามากมายให้กับพื้นที่และการท่องเที่ยวก็จะเป็นปัญหาให้ชุมชนแก้ไขในระยะยาวซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเปลี่ยนไปด้วยในปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตมากขึ้นดังกรอบนโยบายของคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2550-2554 โดยมีส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของไทยและเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจก่อให้เกิดการสร้างงานและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตอย่างยั่งยืน (ไพจิตร ประดิษฐ์ผล, 2553)

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบโฮมสเตย์ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพราะรูปแบบของโฮมสเตย์สามารถตอบสนองความต้องการใหม่ๆ ของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ เป็นการให้คุณค่าแก่วัฒนธรรมและระบบนิเวศในชุมชนได้มากกว่า โดยชุมชนจะมีบทบาทเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนตั้งแต่การพัฒนาที่พักอาศัยให้ถูกสุขลักษณะซึ่งส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนด้วย (ราไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2547) กล่าวว่าการท่องเที่ยวแบบโฮม สเตย์ เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ต้องการใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือน เพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่นรับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีเขียวและวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน

โฮมสเตย์ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีจุดเด่น คือ นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสวัฒนธรรมและวิถีชีวิตดั้งเดิม ไม่ว่าจะเป็นอาชีพการทำสวนผัก สวนผลไม้ชมการทำน้ำตาลมะพร้าวเที่ยวชมวัดหรือเที่ยวชมตลาด ที่ยังคงสภาพตลาดนัดแบบชาวบ้าน ล่องเรือชมวิถีเกษตร เลือกซื้อสินค้าจากสวน เรียนพายเรือ ตกค้ำล่องเรือชมหิ่งห้อย ช่วงเช้าทำบุญตักบาตรทางเรือทั้งยังได้ใช้ชีวิตท่ามกลางอากาศอันบริสุทธิ์ และรับประทานอาหารที่มีจากธรรมชาติอีกด้วย ด้วยเหตุนี้โฮมสเตย์ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จึงเป็นสถานที่ที่น่าไปเยี่ยมชมเยือน ในปัจจุบันพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่สนใจเข้าพัก และร่วมกิจกรรมต่างๆ ของโฮมสเตย์ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่เกินความจำเป็น และอาจส่งผลให้เกิดการทำลายวัฒนธรรม ปะเพณี ความเชื่อของคนในชุมชนและวิถีชีวิตของคนในชุมชนได้ จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจโฮมสเตย์ และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ประกอบการหรือนักลงทุนที่

สนใจธุรกิจท่องเที่ยวรูปแบบโฮมสเตย์ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุง พัฒนาในด้านต่างๆ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์ให้มากยิ่งขึ้น

1.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยมีแนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom (1970) อธิบายว่า ความคาดหวังเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล ความต้องการเหตุผลในการที่จะกระทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้ผลตอบแทนตามที่ตนต้องการหรือความคาดหวังเกิดจากคุณค่าของสิ่งที่มาล่อใจที่จะได้รับ ถ้าสิ่งของเหล่านั้นมีคุณค่าสำหรับเขา ประกอบกับเขามีความสามารถหรือมีความหวังที่จะไปได้ เขาจะเกิดความสนใจที่จะกระทำทันที แรงจูงใจขึ้นอยู่กับตัวแปรสร้าง (Constructs) 3 ตัวแปร คือ ความคาดหวัง (Expectancy) เกี่ยวกับงาน การใช้งานเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) และคุณค่า (Valence) ของงาน องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Expectation) ได้แก่ 1) บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลและความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ 2) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ 3) บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกอันเอียงที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้บริหารจำเป็นต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการ กล่าวโดยสรุปพบว่างานวิจัยของ ปุณยวีร์ ศรีรัตน (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อกิจกรรมท่องเที่ยวไทยกับรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) กรณีศึกษา เส้นทางท่องเที่ยวเขาไป – เย็นกลับ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางพักผ่อน รongลงมาคือเพื่อความสุขสนานบันเทิงใจ ส่วนทางด้านรายได้พบว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการท่องเที่ยวโดยรถไฟมากที่สุด เนื่องจากราคาบริการไม่แพงซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ โดยปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ก้องพงษ์ บุญการ (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักในอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ปรางบุรีเป็นครั้งแรก โดยสื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยว คือ มีเพื่อนแนะนำให้มาเที่ยว ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน จุดประสงค์หลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวจึงเป็น

การพักผ่อน มีรูปแบบการเดินทางแบบไม่ใช้กริปทัวร์ เพราะส่วนใหญ่บุคคลที่เดินทางมาด้วย คือ เพื่อน เนื่องด้วยวันทำงานมีวันหยุดเฉพาะ เสาร์ - อาทิตย์ จึงมีการพักค้างแรม 1 คืน เป็นส่วนมาก พาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ส่วนตัว ในส่วนจูงค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวอยู่ในช่วง 1,000 – 3,000 บาท สถานที่พักที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชื่นชอบ คือ รีสอร์ท

สินินาถ ตันตราพล (2546) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ ราคาห้องพัก รองลงมาคือทำเลที่ตั้ง คุณภาพห้องพัก และคุณภาพบริการตามลำดับ ด้านความพึงพอใจพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณโดยรอบของโรงแรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสะอาดของห้องพัก ระบบควบคุมอุณหภูมิห้องพักที่มีประสิทธิภาพ การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการและความประทับใจในอาหารมื้อกลางวันตามลำดับ

ประหยัด ตะคอนรัมย์ (2544) ได้ทำการศึกษาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนศึกษากรณีตลาดน้ำดอนหวายจังหวัดนครปฐมผลการศึกษา พบว่าปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ รสชาติอาหารและความงามเอกลักษณ์ของตลาดริมน้ำในด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละแห่ง คือ ปัญหาด้านการบริการการท่องเที่ยวผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยเฉพาะแหล่งน้ำธรรมชาติด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวขององค์กรชุมชน ได้แก่ การขาดการบริหารจัดการที่ดีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจนปัญหาการจัดเก็บผลประโยชน์ปัญหาด้านงบประมาณการขาดการประสานงานกับองค์กรอื่น ๆ และปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ตั้งอยู่บนแนวคิดเกี่ยวกับ “ปัจจัยของการท่องเที่ยว” ที่ว่า สิ่งที่สามารถดึงดูดหรือโน้มน้าวใจให้เกิดความสนใจปรารถนาที่จะไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว ความงามตามธรรมชาติหรือเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นแล้วสามารถดึงดูดใจให้มนุษย์ไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว ดังนั้น นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคทรัพยากรการท่องเที่ยว มีความต้องการ (Demand) และความคาดหวังที่ทำให้คนในแหล่งท่องเที่ยวและกลุ่มนักธุรกิจท่องเที่ยวต้องตอบสนอง ประกอบกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจโฮมสเตย์อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในธุรกิจโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

3. วิธีการศึกษา

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักในรูปแบบโฮม สเตย์ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีจำนวนโฮมสเตย์ทั้งหมด 82 แห่ง อ้างถึงใน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการที่พักในรูปแบบโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite population) จึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane 1973 (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) โดยกำหนดขนาดของกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

3.3 การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมพื้นที่ของโฮมสเตย์มากที่สุด จึงทำการกระจายเก็บข้อมูลจากโฮมสเตย์ทั้งหมดประมาณ 40 โฮมสเตย์ เก็บข้อมูลโฮมสเตย์ละ 10 คน ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และวัตถุประสงค์การเดินทาง ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

3.5 การทดสอบเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการตลาด ด้านความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งสิ้น 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบแบบสอบถามถึงความครบถ้วนและความครอบคลุมในทุกประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำข้อผิดพลาดในแบบสอบถามมาแก้ไขให้แบบสอบถามนั้นมีความสมบูรณ์ และทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือหรือค่าความเชื่อมั่นได้ $\alpha = 0.868$ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

วิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้วยสถิติที (Paired t-Test)

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน ร้อยละ 54.50 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 164 คน ร้อยละ 41.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 201

คน ร้อยละ 50.25 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 200 คน ร้อยละ 50.00 มีอาชีพเป็นพนักงานหรือ
ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน 195 คน ร้อยละ 48.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท จำนวน
174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 207 คน ร้อยละ 51.75

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ปัจจัยการใช้บริการ	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านที่พัก	3.77	0.48	มาก	6	3.80	0.43	มาก	8
ด้านอาหาร และโภชนาการ	3.69	0.50	มาก	10	3.78	0.44	มาก	10
ด้านความปลอดภัย	3.75	0.47	มาก	7	3.87	0.42	มาก	4
ด้านอรรถาธิบายของเจ้าบ้านพัก หรือโฮมสเตย์	3.73	0.48	มาก	8	3.79	0.45	มาก	9
ด้านการนำเที่ยว	3.72	0.46	มาก	9	3.83	0.45	มาก	6
ด้านวัฒนธรรม	3.79	0.44	มาก	4	3.81	0.43	มาก	7
ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม	3.81	0.48	มาก	2	3.90	0.39	มาก	2
ด้านการเพิ่มมูลค่าของ ผลิตภัณฑ์	3.83	0.38	มาก	1	3.89	0.42	มาก	3
ด้านการบริการของโฮมสเตย์	3.81	0.43	มาก	2	3.86	0.43	มาก	5
ด้านการประชาสัมพันธ์โฮม สเตย์	3.78	0.44	มาก	5	3.93	0.39	มาก	1
โดยรวม	3.77	0.18	มาก	-	3.84	0.17	มาก	-

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัด
สมุทรสงคราม พบว่าความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.38) รองลงมา
ด้านการบริการของโฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.43) ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.48) ด้านวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.79$, S.D.= 0.44) ด้านการประชาสัมพันธ์โฮม
สเตย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.44) ด้านที่พัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D.= 0.48) ด้านความ
ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 0.47) ด้านอรรถาธิบายของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.73$, S.D.= 0.48) ด้านการนำเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.46) และด้านอาหารและ
โภชนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.50) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโฮมสเตย์ อำเภอมัวพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D.= 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= 0.39) รองลงมา ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D.= 0.39) ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= 0.42) ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.42) ด้านการบริการของโฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= 0.43) ด้านการนำเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.45) ด้านวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.43) ด้านที่พัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D.= 0.43) ด้านอรรถาธิบายของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D.= 0.45) และด้านอาหารและโภชนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.44) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

4.4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 385 คน ร้อยละ 96.35 เคยใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ จำนวน 316 คน ร้อยละ 79.00 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่พักโฮมสเตย์จากอินเทอร์เน็ต จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ช่วงเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ – อาทิตย์) จำนวน 238 คน ร้อยละ 59.50 ใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ 1 คืน จำนวน 292 คน ร้อยละ 73.00 ผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวคือ ครอบครัว จำนวน 175 คน ร้อยละ 43.75 เดินทางโดยรถยนต์ จำนวน 296 คน ร้อยละ 74.0 มีค่าใช้จ่ายในการเที่ยวต่อครั้งอยู่ระหว่าง 1,000 – 2,000 บาท จำนวน 227 คน ร้อยละ 56.75 และถ้ามีโอกาสจะกลับมาเที่ยวที่จังหวัดสมุทรสงครามอีกครั้ง จำนวน 379 คน ร้อยละ 94.75

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภอมัวพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยการใช้บริการ	เพศ		อายุ		สถานภาพ		วุฒิการศึกษา		อาชีพ		รายได้ต่อเดือน		วัตถุประสงค์	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ด้านที่พัก	-0.25	0.804	2.18	0.071	0.29	0.746	0.20	0.936	0.41	0.749	0.81	0.540	0.18	0.908
ด้านอาหาร และโภชนาการ	-1.21	0.225	1.19	0.313	1.04	0.355	2.37	0.052	1.80	0.146	0.85	0.518	3.80	0.010*
ด้านความปลอดภัย	-0.66	0.507	0.41	0.801	0.84	0.431	1.06	0.374	1.70	0.167	0.82	0.538	1.00	0.391
ด้านอรรถาธิบายของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์	-0.19	0.847	0.93	0.444	0.11	0.893	0.97	0.425	0.32	0.810	1.79	0.114	0.19	0.905
ด้านการนำเที่ยว	-1.16	0.245	0.65	0.624	0.20	0.818	0.86	0.490	0.93	0.426	1.11	0.355	0.15	0.932
ด้านวัฒนธรรม	-0.72	0.474	0.86	0.487	4.31	0.014*	0.03	0.998	1.09	0.351	0.92	0.468	1.83	0.140
ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	0.40	0.690	1.32	0.262	5.54	0.004*	2.25	0.063	2.19	0.088	0.09	0.994	1.19	0.312
ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์	0.22	0.824	1.74	0.141	3.32	0.037*	0.53	0.716	0.83	0.479	0.53	0.751	0.36	0.780
ด้านการบริการของโฮมสเตย์	0.92	0.356	1.11	0.350	0.04	0.962	0.77	0.546	0.81	0.488	0.54	0.744	1.31	0.269
ด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์	0.11	0.910	0.38	0.825	2.10	0.123	1.22	0.301	0.27	0.847	0.25	0.939	1.64	0.181
ความคาดหวังโดยรวม	-0.72	0.473	0.34	0.848	0.78	0.457	0.58	0.679	0.79	0.498	0.44	0.818	0.53	0.663

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน นอกจากนี้วิถีอุปสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์มีระดับความคาดหวังในด้านอาหารและโภชนาการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยการใช้บริการ	เพศ		อายุ		สถานภาพ		วุฒิการศึกษา		อาชีพ		รายได้ต่อเดือน		วัตถุประสงค์	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ด้านที่พัก	0.71	0.477	0.24	0.913	0.60	0.552	0.74	0.566	0.80	0.493	0.60	0.699	0.67	0.572
ด้านอาหาร และโภชนาการ	-0.32	0.753	3.66	0.006*	0.96	0.384	0.35	0.847	0.35	0.786	1.17	0.325	3.55	0.015*
ด้านความปลอดภัย	-0.96	0.336	1.20	0.312	0.22	0.806	0.15	0.963	0.66	0.575	1.15	0.336	0.11	0.954
ด้านอัตราค่าบริการของที่พักหรือโฮมสเตย์	0.44	0.661	0.40	0.806	1.33	0.265	2.24	0.064	1.64	0.180	2.71	0.020*	1.25	0.290
ด้านการนำเที่ยว	-1.03	0.305	1.63	0.165	0.50	0.606	2.09	0.081	0.21	0.892	1.15	0.331	0.97	0.408
ด้านวัฒนธรรม	0.19	0.847	0.95	0.438	1.70	0.185	0.53	0.716	0.60	0.615	0.46	0.802	2.30	0.077
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	0.89	0.373	0.71	0.584	0.22	0.800	0.84	0.501	2.65	0.049*	0.33	0.893	0.01	0.999
ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์	1.10	0.271	0.72	0.577	0.44	0.645	1.17	0.322	0.27	0.845	0.48	0.794	1.49	0.217
ด้านการบริการของโฮมสเตย์	-1.35	0.178	0.87	0.479	1.31	0.271	1.40	0.232	0.05	0.986	3.60	0.003*	0.84	0.474
ด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์	-0.65	0.518	1.13	0.344	0.15	0.864	1.04	0.387	0.05	0.984	1.49	0.191	0.20	0.894
ความพึงพอใจโดยรวม	-0.26	0.793	1.46	0.214	0.19	0.826	2.58	0.037*	0.19	0.904	2.93	0.013*	0.70	0.550

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านอาหารและโภชนาการแตกต่างกัน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์โดยรวมแตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์โดยรวม ด้านอัตราค่าบริการของที่พัก และด้านการบริการของโฮมสเตย์แตกต่างกัน นอกจากนี้วิถีอุปสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านอาหารและโภชนาการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านที่พัก	3.77	0.48	3.80	0.43	-0.94	399	0.350
ด้านอาหาร และโภชนาการ	3.69	0.50	3.78	0.44	-2.59	399	0.010**
ด้านความปลอดภัย	3.75	0.47	3.87	0.42	-3.72	399	0.000**
ด้านอรรถาธิบายของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์	3.73	0.48	3.79	0.45	-1.67	399	0.096
ด้านการนำเที่ยว	3.72	0.46	3.83	0.45	-3.32	399	0.001**
ด้านวัฒนธรรม	3.79	0.44	3.81	0.43	-0.83	399	0.405
ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	3.81	0.48	3.90	0.39	-3.09	399	0.002**
ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์	3.83	0.38	3.89	0.42	-2.26	399	0.024*
ด้านการบริการของโฮมสเตย์	3.81	0.43	3.86	0.43	-1.49	399	0.138
ด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์	3.78	0.44	3.93	0.39	-4.99	399	0.000**
รวม	3.77	0.18	3.84	0.17	-6.76	399	0.000*

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโดยรวม และรายด้าน พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโดยรวม ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการ

เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง ดังแสดงในตารางที่ 4

5. สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ รองลงมาด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการของโฮมสเตย์ ด้านการนำเที่ยว ด้านวัฒนธรรม ด้านที่พัก ด้านอรรถาธิบายของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์ และด้านอาหารและโภชนาการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และคณะ (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดนัดศิลปะในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวตลาดนัดศิลปะ เกือบทั้งหมดมีความคิดเห็นในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยวในตลาดจากด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดหาหน่วย และด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ ของตลาดนัดศิลปะ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ สนิทนาถ ต้นตราพล (2546) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความพึงพอใจพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณโดยรอบของโรงแรมเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้ใช้บริการที่พักโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยน้อยกว่าด้านอื่น อาจสืบเนื่องมาจากลักษณะของโฮมสเตย์ เป็นบ้านพักประเภทหนึ่งที่นักท่องเที่ยวพักร่วมกับเจ้าของบ้านและมีวัตถุประสงค์ที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งแตกต่างจากโรงแรมที่มีพนักงานรักษาความปลอดภัย หรือระบบรักษาความปลอดภัยอื่น ๆ เช่น ระบบเคียวการ์ด กล้องวงจรปิด เป็นต้น จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการบ้านพักโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ ประหยัด ตะคอนรัมย์ (2544) ได้ทำการศึกษาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนศึกษากรณีตลาดน้ำดอนหวายจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ รสชาติอาหาร สืบเนื่องมาจากลักษณะการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ตลาดน้ำดอนหวายมีจุดเด่น คือ อาหารการกินต่าง ๆ ซึ่งเปิดในช่วงกลางวันถึงเย็น ส่วนลักษณะการท่องเที่ยวในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการท่องเที่ยวในเชิงใช้ชีวิตวิถีชนบท อยู่กับธรรมชาติ จึงมีจุดเด่นในเรื่องบ้านพักโฮมสเตย์

ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกช่วงเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์ – อาทิตย์) ใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ 1 คืน เดินทางโดยรถยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่อพงษ์ บุญยการ (2550) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวในวันเสาร์ - อาทิตย์ และมีการพักค้างแรม 1 คืน เป็นส่วนมาก พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

ส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ส่วนตัว อาจสืบเนื่องมาจากระยะทางการเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้เวลาประมาณ 1.30 - 3 ชั่วโมง ซึ่งแตกต่างกันไม่มากนัก คนส่วนใหญ่จึงนิยมขับรถยนต์ไป และกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคนที่ทำงาน จึงใช้เวลาช่วงเสาร์-อาทิตย์ ในการท่องเที่ยว ทำให้เวลาที่ใช้พักคือ 1 คืน

นอกจากนี้ผลการศึกษเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน นอกจากนี้วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ มีระดับความคาดหวังในด้านอาหารและโภชนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ด้านอาหารและโภชนาการแตกต่างกัน วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์โดยรวมแตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์โดยรวม ด้านอรรถประโยชน์ของเจ้าของบ้าน และด้านการบริการของโฮมสเตย์แตกต่างกัน นอกจากนี้วัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ ด้านอาหารและโภชนาการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยวีร์ ศรีรัตน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อกิจกรรมท่องเที่ยวไทยกับรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) กรณีศึกษา เส้นทางท่องเที่ยวเข้าไป – เย็นกลับ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

6.ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการนำไปปรับปรุง พัฒนาในด้านต่าง ๆ ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์ให้มากยิ่งขึ้นดังนี้

1. ผู้ประกอบการควรเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ สินค้าหรือของที่ระลึกภายในท้องถิ่นไว้สำหรับแนะนำให้กับผู้เข้าพักว่าที่ใดมีสินค้าของฝากของที่ระลึกที่คุณภาพดี เหมาะสมกับราคามาตรฐานสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ในส่วนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ผู้ประกอบการควรอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชน คงไว้ซึ่งวิถีชีวิตความเป็นมิตรของชาวอัมพวา รักษาวิถีชุมชนไว้เป็นกิจวัตรปกติ กำจัดขยะมูลฝอยและปฏิกลอย่างถูกวิธี หรือจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้เข้าพักได้สัมผัสการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชาวอัมพวา ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน โดยการนำผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติมาใช้เพื่อให้นักท่องเที่ยวสัมผัสวิถีชีวิตของคนในชุมชนในท้องถิ่น รวมถึงด้านผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP ของอำเภอัมพวา จ.สมุทรสงคราม
3. ด้านการจองที่พัก รายละเอียดค่าบริการ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรมีความชัดเจนและทำให้เป็นปัจจุบัน อำนวยความสะดวกในการจองที่พัก และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อีกทั้งควรให้การ

ต้อนรับและการบริการอย่างมีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะช่วยให้
นักท่องเที่ยวพึงพอใจเหมือนดังที่คาดหวังไว้ พร้อมอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

4. ผู้ประกอบการควรหาข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารที่อร่อย สะอาด คุณภาพดี เพื่อแนะนำให้แก่
นักท่องเที่ยว ในส่วนของอสังหาริมทรัพย์ของเจ้าบ้านพักหรือโฮมสเตย์ ผู้ประกอบการควรให้การต้อนรับและสร้าง
ความคุ้นเคย ให้ความเป็นมิตร คำแนะนำในเรื่องต่างๆ สร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในวิถีชุมชน และสร้าง
ความเชื่อใจในการเข้าพักของลูกค้า

5. ผู้ประกอบการควรดูแลสถานที่พักให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และแสงสว่างส่องเข้าถึงไม่มีกลิ่น
อับ ที่นอนสะอาดและสบาย มีห้องอาบน้ำและห้องส้วมที่สะอาดมิดชิด สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพัก และ
นอกจากนี้ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีผู้สูงอายุ
เดินทางมาด้วย เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

6. ผู้ประกอบการควรประชาสัมพันธ์ที่พักผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้เข้าชมเว็บไซต์
ต่าง ๆ หรือสนับสนุนให้ผู้ที่เคยเข้าพักแชร์ประสบการณ์การเข้าพัก หรือทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาดผ่านเว็บไซต์
นอกจากนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักเดินทางท่องเที่ยวพร้อมกับครอบครัว ผู้ประกอบการควรเตรียมที่พักหรือ
อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับครอบครัว เช่น จัดเตรียมห้องพักที่ใหญ่ขึ้นสามารถเข้า
พักกันได้หลายคน มีครัวหรือเตาปิ้งย่างสำหรับทำอาหารทานเอง เป็นต้น

7. ในช่วงการรับรองที่พักผู้ประกอบการควรสอบถามเพิ่มเติมว่าเดินทางร่วมกับใคร และมี
วัตถุประสงค์การเดินทางอะไร ท่องเที่ยวหรือทำธุระ เพื่อเตรียมการต้อนรับ เตรียมข้อมูลต่าง ๆ เช่น สถานที่
ท่องเที่ยว ร้านอาหาร เพื่อเสนอแนะให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจตลอดระยะเวลาที่พำนักอยู่กับ
โฮมสเตย์ของตน นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรศึกษาวิเคราะห์ในรายละเอียดความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้า
พัก โดยอาจจะเก็บข้อมูลของผู้ที่เคยเข้าพัก เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้เข้าพัก

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). สถิตินักท่องเที่ยว คั่นเมื่อ 28 ธันวาคม 2557

เข้าถึงได้จาก <http://www.mots.go.th>

ก่อพงษ์ บุญยการ. (2550). พฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักใน

อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์บัณฑิต คณะ
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2540). ความคาดหวังของผู้รับบริการ. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- บุญยวีร์ ศรีรัตน์. (2551). ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อกิจกรรมท่องเที่ยวไทยไปกับการรถไฟแห่งประเทศไทย [รฟท.] กรณีศึกษา เส้นทางท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับ. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป, 2555
- ประหยัด ตะคอนรัมย์. (2544). แนวทางการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน: กรณีศึกษา ตลาดริมน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพจิตร ประดิษฐ์ผล.(2553).คุณภาพชีวิตในชุมชนท่องเที่ยวโฮมสเตย์ กรณีศึกษา โฮมสเตย์บ้านปราสาท อ.โนนสูง จ.นครราชสีมา. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ราไพพรรณ แก้วสุริยะ (2547).ท่องเที่ยวยั่งยืน (ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์) ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ : อนุสาร อสท.
- สินินาถ ดันตราพล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์บัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า ภาพิมล ปิ่นแก้ว และปาณิณี สกุลตั้งมนรัตน์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดนัดศิลปะในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 6(1): 648 – 660. เข้าถึงได้จาก <http://www.ejournal.su.ac.th>
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า. (2556). การสร้างอัตลักษณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมุมมองของนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยรุ่น. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 6(1): 548 – 560. เข้าถึงได้จาก <http://www.ejournal.su.ac.th>

ภาษาต่างประเทศ

- Ealine, Ruth. “Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York.” Dissertation Abstracts International (April 1984) : 30-40.
- Monzon, Putsatee A. et al. Summary “Impact of Trekking Tourism on the Environment and Local People”, presented to The Tourism Authority of Thailand. Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University, 1992.
- Vroom, W. H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, 1970.