

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์)

ชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี

GUIDELINES FOR DEVELOPING SERVICE QUALITY OF CULTURAL HOMESTAY

AT BANG MAE MAI COMMUNITY, SUPHAN BURI PROVINCE

เบญจพร เชื้อผึ้ง^{1*}, ธาปกรณ ทองคำนุช², พิมพ์พร พิมพ์สุวรรณ³, และ ธาริดา สกุลรัตน์⁴

Benjaporn Chuapung^{1*}, Thapakorn Thongkamnush², Phimporn Phimsuwan³, and Tharida Sakulrat⁴

^{1*, 2, 3, 4} คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, พระนครศรีอยุธยา

^{1*, 2, 3, 4} Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Ayutthaya

Received: February 6, 2022 Revised: March 12, 2022 Accepted: March 21, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและการจัดการแหล่งที่พักโฮมสเตย์บางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี และ 3) เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้นำชุมชน และกลุ่มเจ้าของที่พักแรม จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสำรวจศักยภาพที่พักโฮมสเตย์ จำนวน 15 หลังคาเรือน และแบบสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม และวิเคราะห์เชิงพรรณนา การวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักแรม ในชุมชนบางแม่หม้าย จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม และแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี หลังการปรับปรุงที่พักแรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำผลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพที่พักโฮมสเตย์ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมีทั้งสิ้น 14 หลังคาเรือน ซึ่งมีความโดดเด่นด้านสิ่งก่อสร้าง สถาปัตยกรรมบ้านเรือน รองลงมาคือด้านบุคคล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก หากวิเคราะห์จุดเด่นจุดด้อย เพื่อสร้างอัตลักษณ์การบริการโฮมสเตย์บางแม่หม้าย ได้แก่ บ้านทรงไทย ใจดีเป็นมิตร อาหารอร่อย และตาล้อยต้น บ้านทรงไทยถือเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ผู้คนในชุมชนใจดี มีน้ำใจ ร่วมต้อนรับนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอย่างเต็มใจ อีกทั้ง อาหารไทยภาคกลางที่มีรสชาติกลมกล่อม พร้อมทั้งมีจุดถ่ายภาพต้นตาล้อยต้นเรียงเป็นทิวแถวถือเป็นแลนด์มาร์คที่สำคัญของการท่องเที่ยว เมื่อเปรียบเทียบค่าระดับคะแนนของนักท่องเที่ยวต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี ก่อนการปรับปรุงที่พักแรมและหลังการปรับปรุงที่พักแรม พบว่า ค่าระดับคะแนนที่สูงขึ้นในทุกด้าน ด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบรรยากาศของเจ้าบ้าน ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ ที่พักสัมผัสวัฒนธรรม บางแม่หม้าย

*Corresponding author. Tel.: 084 636 2218

Email address: cool_izy@hotmail.com

Abstract

The objectives of this article are 1) to observe the condition and management of the homestays at Bang Mae Mai community in Bang Pla Ma, Suphan Buri province, 2) to evaluate the quality of service of cultural homestay experience at Bang Mae Mai community in Bang Pla Ma, Suphan Buri province and 3) to set the guidelines for developing service quality of cultural homestay experience in Bang Mae Mai community, Suphan Buri province. This research employed a mix research method. The qualitative research section was conducted with the sample of 34 community leaders and host groups. The instruments used with this group were the homestay potential survey for 15 households, the interview and group discussion form, and descriptive analysis. The quantitative research section was applied to 120 tourists visiting Bang Mae Mai community. A questionnaire was used to draw the expectation and satisfaction of tourists towards the accommodation in Bang Mae Mai community before and after the renovation of the homestays. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation. The result was narrated in form of a descriptive analysis. The result showed that 14 households passed the homestay potential assessment criteria. The most outstanding was the home architecture design and construction, while the personal and the facilities in the accommodation were the second most outstanding. The strengths and weaknesses that were considered to create service identity for Bang Mae Mai homestays are Thai houses, kindness, friendliness, delicious food, and palm sugar trees. Thai houses are considered to be the identity of the community, in addition people in the community are kind, generous, and willing to welcome tourists and visitors. Moreover, Thai food in the central region flavorful. And there is a photo spot with hundreds of sugar palm trees arranged in rows that were considered as an important landmark. To compare the tourist's rating on expectation and satisfaction with staying at Bang Mae Mai community, Suphan Buri province before and after the renovation of the homestay, it was found that the score level became higher in all aspects. The highest mean was the hospitality of the host, the location, facilities, and public relations, respectively.

Keywords: Service Quality, Homestays, Bang Mae Mai Community

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศทั่วโลก นับเป็นรายได้ที่สำคัญของแต่ละประเทศ ซึ่งสร้างเสถียรภาพทางการเงินได้เป็นอย่างมาก เพราะก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในประเทศ เป็นรายได้ที่ได้รับการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากหลากหลายทั่วทุกมุมโลกที่เดินทางเข้ามา และการท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศในลำดับต้น ๆ นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทในการช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากร ทางการท่องเที่ยวของประเทศเข้ามาสร้างความสนุกสนาน เพลิดเพลินให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเพิ่มมากขึ้นอย่างทวีคูณ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รายงานรายได้ของประเทศไทยจากการท่องเที่ยว ประจำปี 2560 สูงถึง 2.65 ล้านล้านบาท และมีอัตราการเติบโตมากกว่าเพิ่มขึ้นจากปีก่อน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-tourism) ได้รับความนิยมมากขึ้น การท่องเที่ยวดังกล่าวมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชื่นชมธรรมชาติ การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การชื่นชมความงดงามทางศิลปะของไทย ประเพณี หรือวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เป็นเอกลักษณ์ของไทย โดยรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวในรูปแบบโฮมสเตย์ที่

นักท่องเที่ยวจะได้พักแรมร่วมกับเจ้าบ้านและทำกิจกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับคนในชุมชน กิจกรรมทั้งหลายนั้นจะสะท้อนความเป็นตัวตน และอัตลักษณ์ของชุมชนด้วย ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติค่อนข้างมาก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังนิยมท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โบราณสถาน สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมในปริมณฑล ส่วนนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกจะไม่มาเพียงแค่กรุงเทพมหานครเท่านั้นแต่ จังหวัดใกล้เคียง อาทิ จังหวัดชลบุรี ในแถบพัทยา ภูเก็ต ที่เป็นเมืองท่องเที่ยวทางทะเลที่โด่งดังไปทั่วโลก ทั้งนี้ จังหวัดเชียงใหม่ที่อยู่ภาคเหนือของประเทศไทย นับว่าเป็นสถานที่ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมา นอกจากนี้ ยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมเลือกจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเป็นแหล่งชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ในเมืองรอง เช่น จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีความหลากหลายทางการท่องเที่ยว อาทิ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นจังหวัดที่มีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก อุดมสมบูรณ์ โดยจังหวัดสุพรรณบุรีมีชุมชนที่มีความน่าสนใจอยู่ชุมชนหนึ่งที่แหล่งท่องเที่ยวและที่พักที่แตกต่างและดึงดูดใจนักท่องเที่ยว นั่นคือ ชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เห็นถึงปัญหา และรับทราบความต้องการของชาวบ้านในชุมชนต่อการพัฒนาหมู่บ้านให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แต่เดิมชาวบ้านได้ร่วมกันพัฒนาหมู่บ้านให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแต่ไม่ประสบความสำเร็จ วัตถุประสงค์ของชาวบ้านและผู้นำชุมชนต้องการ คือ จัดตั้งกลุ่มที่พักในชุมชนให้เกิดเป็นรูปธรรมชัดเจน โดยต้องการระบบการจัดการที่ดี การพัฒนาบ้านพักให้เป็นรูปแบบมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวยอมรับได้ รูปแบบการบริการที่สะดวกและครอบคลุม นักวิจัยจะนำเครื่องมือทางการวิจัย ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และความรู้ในเชิงวิชาการ ผสมผสานกับความร่วมมือของชาวบ้าน ผลักดันให้เกิดที่พักสัมผัสวัฒนธรรมโดยชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยทีมผู้วิจัยต้องศึกษาสภาพและการจัดการแหล่งที่พักโฮมสเตย์บางแม่หม้าย ประเมินคุณภาพการบริการของที่พักและสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ชุมชนแห่งการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสืบไป

จุดประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและการจัดการแหล่งที่พักโฮมสเตย์บางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี

หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี ทีมผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Kotler and Killer (2006) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดคุณภาพการบริการเป็นแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ กับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ผลที่ได้พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่ คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก สอดคล้องกับที่บอกไว้ว่า คุณภาพบริการเป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ลูกค้าจะวัดจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

(Empathy) ลูกค้ามักคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่คาดหวัง หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะมองหาบริการจากคู่แข่งของ ธุรกิจในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2557) บางท่านได้กล่าวไปถึงคุณภาพของพนักงานบริการเพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริการที่ดี เกินความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการ โดย พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2548) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทายโอภาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ หรือที่ว่า “หน้าไม้ออ รือไม้นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก หมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ หรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งที่เป็นที่สอดคล้อง กับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขควรมีสีขาว สะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะมี ไม่มีความดังหรืออีกทีกไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมี เสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุดคือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความ สะดวกในการติดต่อ หรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการ ไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมี คุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยมและรสนิยมของผู้ใช้บริการ กล่าวต่อว่าผลของคุณภาพการบริการที่ดีเป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว (วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์, 2539) คุณภาพบริการ จึงมีความสอดคล้องระหว่างความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งคุณภาพการบริการนั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ (สุเทพ กลมกล่อม, 2547)

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การคาดหวังก่อนที่จะเข้าใช้บริการ และการรับรู้ที่ผู้รับบริการได้รับการส่งมอบจากผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด หากการบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรง หรือมากกว่าความคาดหวังแสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ หากสามารถตอบสนองความต้องการได้น้อยกว่าความคาดหวังแสดงว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ สามารถสังเคราะห์เพื่อใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ ประกอบด้วย บ้านพัก บุคคล เครื่องใช้ภายในบ้านพัก อาหาร กิจกรรมท่องเที่ยวชุมชน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประกอบด้วย การดูแลและต้อนรับอย่างเป็นมิตร การเป็นเจ้าบ้านที่ดี ความรวดเร็วในการตอบสนอง ประกอบด้วย การติดต่อประสานงานอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ไขปัญหาทันเวลา สื่อสารได้เข้าใจตรงกัน ความซื่อสัตย์ และความเชื่อมั่น ประกอบด้วย การมีสัจจะวาจา การคิดค่าบริการอย่างตรงไปตรงมา ความสะดวกสบายไร้รอยต่อ ประกอบไปด้วย การอำนวยความสะดวกตั้งแต่จองที่พัก การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล คู่มือการท่องเที่ยวในชุมชน จนกระทั่งนักท่องเที่ยวเดินทางกลับ

แนวคิดการจัดการที่พักแรมประเภทโฮมสเตย์

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว (2548) โฮมสเตย์เป็นคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษ โดยปกติจะพบการเขียนได้เป็น 2 แบบ คือ Homestay และ Home Stay มีการกำหนดคำเรียกใช้ในภาษาไทยว่า “ที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท” ประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเรื่องกำหนดมาตรฐานบริการโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2548 ข้อ 2 ได้ให้ความหมายของโฮมสเตย์ไว้ดังนี้ “การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะพักรวมกับเจ้าของบ้านหลังเดียวกัน และศึกษาธรรมชาติ วิถีชีวิตไทย หรือวัฒนธรรมไทย โดยมีการจัดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร และได้จดทะเบียนต่อสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว” และประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของโฮมสเตย์ไว้ว่า “การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะต้องพักรวมกับเจ้าของบ้านชายคาเดียวกัน โดยมีห้องพักหรือพื้นที่ใช้สอยภายในบ้านเหลือ สามารถนำมาดัดแปลงให้นักท่องเที่ยวพักได้ชั่วคราว มีจำนวน

ไม่เกิน 4 ห้อง ผู้พักรวมกันไม่เกิน 20 คน โดยมีค่าตอบแทน และจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริม” โฮมสเตย์ในประเทศไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) โฮมสเตย์หมู่บ้าน (Village Homestay) โฮมสเตย์ลักษณะนี้ ประกอบไปด้วยบ้านพักชาวบ้านที่มีอยู่เดิมในชุมชน หรือหมู่บ้าน มีการเปลี่ยนพื้นที่บางส่วนภายในบ้านให้เป็นที่พักของนักท่องเที่ยวโดยที่เจ้าของบ้านยังคงพักอาศัยอยู่ในบ้านของตนตามปกติ โฮมสเตย์หมู่บ้านดำเนินการภายใต้แนวคิดในการปฏิบัติต่อผู้เข้าพักเสมือนแขกที่มาเยือน ไม่ใช่ฐานะนักท่องเที่ยว และตระหนักว่ารายได้จากการท่องเที่ยวเป็นเพียงรายได้เสริมจากอาชีพหลักของชุมชน โฮมสเตย์หมู่บ้านดำเนินการโดยชุมชนในรูปแบบของคณะกรรมการ มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับสมาชิก การเงิน แนวทางในการดำเนินงาน และอื่น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะทำเป็นลายลักษณ์อักษร

2) โฮมสเตย์เรือนพัก (Guest Homestay) โฮมสเตย์เรือนพักเป็นการดำเนินงานในรูปแบบที่เจ้าของบ้านเป็นเจ้าของกิจการไม่อยู่ในรูปแบบของกลุ่ม อาจมีการจ้างคนในชุมชนมาช่วยงานเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้าพัก จำนวนบ้านพักตั้งแต่หนึ่งหลังขึ้นไป รายได้จากการท่องเที่ยวอาจเป็นรายได้หลักหรือรายได้เสริมจากอาชีพหลัก ลักษณะเรือนพักอาจเป็นเจ้าของบ้านเพียงหลังเดียวที่จัดแบ่งพื้นที่บางส่วนภายในบ้านให้เป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว หรือเป็นบ้านที่สร้างขึ้นหรือจัดไว้ให้นักท่องเที่ยวพักแยกจากต่างหาก อาจอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือใกล้ ๆ กับเจ้าของบ้านเพื่อความสะดวกในการดูแล และขณะเดียวกันก็ให้ความเป็นส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย

มาตรฐานและตัวชี้วัดโฮมสเตย์ไทยของกรมการท่องเที่ยว กำหนดให้มีดัชนีชี้วัดมาตรฐานโฮมสเตย์ 10 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ด้านที่พัก มาตรฐานที่ 2 ด้านอาหาร มาตรฐานที่ 3 ด้านความปลอดภัย มาตรฐานที่ 4 ด้านอสังหาริมทรัพย์ของเจ้าบ้านและสมาชิก มาตรฐานที่ 5 ด้านราคายารนำเที่ยว มาตรฐานที่ 6 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มาตรฐานที่ 7 ด้านวัฒนธรรม มาตรฐานที่ 8 ด้านการสร้างความคุณค่า และมูลค่าของผลิตภัณฑ์ชุมชน มาตรฐานที่ 9 ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ และมาตรฐานที่ 10 ด้านการประชาสัมพันธ์

จากแนวคิดข้างต้นที่ผู้วิจัยขอสรุปว่า โฮมสเตย์ คือ บ้านพักของคนในชุมชนที่เจ้าบ้าน และสมาชิกในบ้านมีความประสงค์จะใช้พื้นที่บ้านเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวและพักค้างแรมแบบมีรายได้ โดยนักท่องเที่ยวที่มาพักแรมจะต้องเสียค่าใช้จ่าย ค่าที่พัก ค่าอาหารและปฏิบัติตามกฎระเบียบของชุมชนและเจ้าบ้านที่ตั้งไว้ ซึ่งนักวิจัยได้สังเคราะห์มาตรฐาน และตัวชี้วัดโฮมสเตย์ไทยเพื่อใช้ในพื้นที่วิจัยได้ทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งก่อสร้าง สถาปัตยกรรม บ้านเรือน ด้านบุคคล ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้นำชุมชน ประกอบด้วย ผู้ใหญ่บ้าน 1 คน, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน 2 คน ประธานกลุ่มชุมชน 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. กลุ่มเจ้าของที่พักแรมเดิมและผู้สนใจทำที่พักแรมรายใหม่รวม 15 หลังคาเรือนๆ ละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักแรมในชุมชนบางแม่หม้ายก่อนการปรับปรุงที่พักแรม 120 คน และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักแรมในชุมชนบางแม่หม้ายหลังการปรับปรุงที่พักแรม 120 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามความสะดวก (Convenient Sampling) ใช้สูตรการคำนวณประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{x^2 NP(1-P)}{e^2(N-1) + x^2 P(1-P)} \\
 &= \frac{3.841 \times 174 \times 0.5 \times (1-0.5)}{0.05^2 (174-1) + 3.841 \times 0.5 \times (1-0.5)} \\
 &= 119.98 \approx 120 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเป็นรายชื่อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและการจัดการแหล่งที่พักโฮมสเตย์บางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีใช้เครื่องมือเชิงสำรวจ แบบสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อความสะดวกคล่องกับงานวิจัยและแบบสำรวจ

1) แบบสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ประเด็นที่ใช้ ได้แก่ แนวทางการปรับปรุงบ้านพัก การร่างข้อกำหนดของกลุ่มสมาชิก การบริหารจัดการกลุ่มสมาชิก การจัดสรรรายได้ การสร้างกิจกรรมทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับบริบทชุมชน

2) แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) ประเด็นที่ใช้ ได้แก่ ทศนคติต่อการท่องเที่ยวชุมชน ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวที่พักค้างแรม ต้นทุนในการปรับปรุงบ้านพัก ความพร้อมของบ้านพัก และความเข้าใจตรงกันของสมาชิกในบ้าน

3) แบบสำรวจศักยภาพที่พักโฮมสเตย์เรือนไทยบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบไปด้วย ข้อมูลของเจ้าบ้าน หัวข้อการประเมินทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งก่อสร้าง/สถาปัตยกรรม/บ้านเรือน ด้านบุคคล ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชุมชนบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม มีแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ได้แก่

1) แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม จำนวน 120 ชุด

2) แบบสอบถามความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย หลังการปรับปรุงที่พักแรม จำนวน 120 ชุด

โดยแบบสอบถามมีข้อคำถามที่เป็นทั้งข้อคำถามแบบให้เลือกตอบ (Structured Question) และข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) การแจกแบบสอบถามใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามมีจำนวน 4 ตอน ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการเรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ชุมชนบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการสังเคราะห์และวิเคราะห์ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 นำเสนอต่อสมาชิกกลุ่มเรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ โดยการประชุมกลุ่ม (Group Discussion)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการสำรวจพื้นที่ภาคสนาม โดยทีมทีมผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลเองดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. ทีมผู้วิจัยลงพื้นที่ชุมชนเพื่อประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ของกลุ่มเรือนไทยโฮมสเตย์บางแม่หม้าย
2. ทีมผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) กับหัวหน้ากลุ่ม เจ้าบ้านที่รวมกลุ่มเรือนไทยโฮมสเตย์
3. ทีมผู้วิจัยและตัวแทนกลุ่มเรือนไทยโฮมสเตย์บางแม่หม้าย ศึกษาดูงานโฮมสเตย์ต้นแบบ ณ โฮมสเตย์บ้านนาต้นจั่น จังหวัดสุโขทัย
4. ทีมผู้วิจัยลงพื้นที่ภาคสนามโดยใช้แบบสำรวจศักยภาพที่พักโฮมสเตย์เรือนไทยบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เข้าสำรวจพื้นที่โดยรวม บ้าน กิจกรรมทางการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว
6. ทีมผู้วิจัยลงพื้นที่ภาคสนามในพื้นที่ตำบลบางใหญ่ อำเภอบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเก็บแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม จำนวน 120 ชุด
7. ทีมผู้วิจัยลงพื้นที่ภาคสนามในพื้นที่ตำบลบางใหญ่ อำเภอบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเก็บแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย หลังการปรับปรุงที่พักแรม
8. รวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามและบทสัมภาษณ์นำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทีมผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจศักยภาพที่พักโฮมสเตย์เรือนไทยบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี นำมาวิเคราะห์ ดังนี้

- 1) รวบรวมแบบสำรวจ ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม และแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย หลังการปรับปรุงที่พักแรม รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 การประชุมกลุ่ม (Group Discussion) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย โดยระบุคุณลักษณะเฉพาะของสาระข้อความอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนำเสนอ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการสำรวจศักยภาพที่พักโฮมสเตย์เรือนไทยบางแม่หม้าย อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งสิ้น 14 หลังคาเรือน จาก 15 หลังคาเรือน อยู่ในพื้นที่หมู่ 2, 3 และ 4

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจศักยภาพที่พักโฮมสเตย์เรือนไทยบางแม่หม้าย อำเภอบางพลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

หัวข้อ	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ด้านกายภาพ			
1. ในชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยว	4.32	0.342	มาก
2. บริเวณใกล้เคียง/โดยรอบชุมชน มีแหล่งท่องเที่ยว	4.24	0.458	มาก
3. มีแม่น้ำ คลอง คู หนอง บึง ในชุมชน	4.56	0.386	มากที่สุด
รวม	4.37	0.395	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อม			
4. มีการกำจัดสิ่งปฏิกูลอย่างมีระบบ	4.24	0.284	มาก
5. มีการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ	4.44	0.346	มาก
6. มีการสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างประหยัด	4.00	0.462	มาก
รวม	4.22	0.364	มาก
ด้านสิ่งก่อสร้าง/สถาปัตยกรรม/บ้านเรือน			
7. บ้าน กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมของชุมชน เรียบง่าย	4.74	0.652	มากที่สุด
8. มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น	4.72	0.437	มากที่สุด
9. บ้าน อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง	4.62	0.326	มากที่สุด
รวม	4.69	0.471	มากที่สุด
ด้านบุคคล			
10. เจ้าบ้านมีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว	4.88	0.216	มากที่สุด
11. ชาวบ้านในชุมชนมีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว	4.60	0.334	มากที่สุด
12. มีการรวมกลุ่มวิสาหกิจชุมชน “ที่พักแรม”	4.52	0.288	มากที่สุด
รวม	4.66	0.279	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว			
13. มีกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน	4.48	0.382	มาก
14. มีวัฒนธรรมของชุมชนที่มีความโดดเด่น	4.24	0.637	มาก
15. มีประเพณีของชุมชนที่มีความโดดเด่น	4.14	0.468	มาก
รวม	4.28	0.495	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก			
16. มีห้องนอน ห้องน้ำ สะอาดเป็นสัดส่วน	4.40	0.246	มาก
17. มีอุปกรณ์เครื่องนอน หมอน มุ้ง ผ้าห่ม เตียนนอน/ที่นอน ที่สะอาดพร้อมใช้งาน	4.56	0.274	มากที่สุด
18. มีเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น พัดลม/เครื่องปรับอากาศ ทีวี ตู้เย็น/กระติกน้ำแข็ง	4.62	0.208	มากที่สุด
19. มีพื้นที่ว่าง/ห้องรับแขก/สวนหย่อม/ศาลาพักผ่อน เหมาะแก่การพักผ่อน	4.28	0.410	มาก
20. มีครัว/พื้นที่ประกอบอาหารเองได้	4.34	0.497	มาก
รวม	4.44	0.327	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	0.388	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจศักยภาพที่พักโฮมสเตย์เรือนไทยบางแม่หม้าย อำเภอบางพลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้แบบประเมินที่มี 6 หัวข้อการประเมิน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งก่อสร้าง/สถาปัตยกรรม/บ้านเรือน ด้านบุคคล ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก รวม 20 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.44 มีศักยภาพอยู่ในระดับมาก หัวข้อที่ชุมชนมีศักยภาพด้านการจัดการแหล่งที่พักโฮมสเตย์มากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งก่อสร้าง/สถาปัตยกรรม/บ้านเรือน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.69 มีศักยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวม 4.66 มีศักยภาพอยู่

ในระดับมากที่สุด อันดับสาม ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.44 มีศักยภาพอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้ เพศของนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืนเรือนไทย บางแม่หม้ายโฮมสเตย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 และรองลงมาเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมามีอายุ 26-35 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้างจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 และระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมาอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.16 พนักงานบริษัท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34 มีรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16 รองลงมารายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17 และรายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ ผลการตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม ดังแสดงในตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย หลังการปรับปรุงที่พักแรม พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้ เพศของนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืนเรือนไทย บางแม่หม้ายโฮมสเตย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และรองลงมาเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมามีอายุ 18-25 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีสถานภาพโสด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.17 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้างจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาด้านการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.34 ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.34 รองลงมาอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.83 รองลงมาเป็นเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 รองลงมารายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และรายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 ตามลำดับ ผลการตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย หลังการปรับปรุงที่พักแรม ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักรมในชุมชนบางแม่หม้าย

ข้อมูลทั่วไป	ก่อนการปรับปรุงที่พัก						หลังการปรับปรุงที่พัก					
	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านสถานที่ (โฮมสเตย์)												
สภาพที่พักมีความมั่นคงแข็งแรง	3.75	0.56	มาก	3.84	0.61	มาก	4.23	0.35	มาก	4.37	0.36	มาก
มีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ	3.63	0.62	มาก	3.72	0.65	มาก	4.18	0.37	มาก	4.24	0.49	มาก
ที่พักสะอาด สบาย ไร้กลิ่นรบกวน	4.02	0.83	มาก	4.36	0.73	มาก	4.31	0.74	มาก	4.45	0.38	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พัก	3.76	0.66	มาก	3.97	0.62	มาก	4.26	0.58	มาก	4.47	0.25	มาก
ลักษณะของบ้านพักมีเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น	4.08	0.81	มาก	4.16	0.74	มาก	4.34	0.62	มาก	4.45	0.53	มาก
แบ่งสัดส่วน ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องรับแขก	3.50	0.90	ปานกลาง	3.65	0.63	มาก	4.20	0.29	มาก	4.36	0.78	มาก
มีการดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณบ้าน เช่นสวนหย่อม ต้นไม้	3.95	0.72	มาก	3.69	0.53	มาก	4.17	0.34	มาก	4.55	0.67	มากที่สุด
มีบริเวณพักผ่อนที่เพียงพอ	3.62	0.67	มาก	3.94	0.82	มาก	4.32	0.55	มาก	4.07	0.64	มาก
ใกล้แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น วัด หุบนา แม่น้ำ คลอง บึง ฟาร์ม ตลาดชุมชน	3.88	0.87	มาก	4.26	0.90	มาก	4.17	0.61	มาก	4.21	0.72	มาก
ไม่มีสัตว์เลื้อยของเจ้าบ้านเข้ามา รบกวนการพักผ่อน	3.61	0.77	มาก	4.41	0.78	มาก	4.11	0.72	มาก	4.18	0.17	มาก
รวม	3.78	0.74	มาก	4.00	0.70	มาก	4.23	0.51	มาก	4.33	0.49	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
มีบริการอาหารที่จัดทำโดยเจ้าบ้าน	4.05	0.53	มาก	4.22	0.67	มาก	4.22	0.56	มาก	4.66	0.18	มากที่สุด
ภาชนะที่ใช้ใส่อาหารสะอาดและปลอดภัย	4.06	0.58	มาก	3.77	0.62	มาก	4.21	0.47	มาก	4.06	0.36	มาก
อุปกรณ์และเครื่องปรุงต่างๆสะอาดและปลอดภัย	3.72	0.67	มาก	3.60	0.81	มาก	4.14	0.32	มาก	4.17	0.64	มาก
มีน้ำดื่มและน้ำใช้ที่สะอาด	4.13	0.64	มาก	4.34	0.92	มาก	4.12	0.69	มากที่สุด	4.30	0.48	มาก
รสชาติอาหารอร่อยถูกปากมีให้เลือกหลากหลาย	3.92	0.89	มาก	4.39	0.53	มาก	4.07	0.54	มาก	4.59	0.68	มากที่สุด
บริเวณประกอบอาหารมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.36	0.72	ปานกลาง	3.60	0.64	มาก	4.18	0.81	มาก	4.28	0.76	มาก
อาหารเป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น	3.95	0.78	มาก	4.05	0.75	มาก	4.33	0.23	มาก	4.39	0.61	มาก
มีร้านอาหาร ร้านค้าในชุมชน	4.02	0.81	มาก	3.66	0.81	มาก	4.26	0.27	มาก	4.15	0.84	มาก
มีร้านขายของฝาก /ของที่ระลึกในชุมชน	3.88	0.68	มาก	3.91	0.61	มาก	4.02	0.36	มาก	4.13	0.73	มาก
มีบริการโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.24	0.70	ปานกลาง	3.42	0.83	ปานกลาง	4.08	0.75	มาก	4.22	0.19	มาก

ข้อมูลทั่วไป	ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม						หลังการปรับปรุงที่พักแรม					
	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย	3.38	0.66	ปานกลาง	3.23	0.78	ปานกลาง	3.56	0.47	มาก	3.61	0.88	มาก
มีกล้องและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.32	0.82	ปานกลาง	3.44	0.74	ปานกลาง	3.82	0.31	มาก	3.68	0.70	มาก
มีป้ายเตือนและกติกากการเข้าพักติดไว้ให้เห็นชัดเจน	3.65	0.91	มาก	3.16	0.67	ปานกลาง	4.12	0.17	มาก	3.86	0.23	มาก
มีบริการรถรับ-ส่ง	3.13	0.89	ปานกลาง	3.32	0.63	ปานกลาง	3.67	0.58	มาก	3.85	0.49	มาก
มีเครื่องใช้ไฟฟ้าอำนวยความสะดวก เช่น ที่วีดูเย็น ฯ	3.71	0.82	มาก	3.85	0.83	มาก	3.88	0.79	มาก	4.46	0.25	มาก
มีถังขยะจัดวางไว้ตามจุดต่างๆ	3.98	0.79	มาก	3.68	0.92	มาก	4.00	0.52	มาก	4.04	0.71	มาก
ที่นอน หมอน มุ้ง สะอาดไร้กลิ่น	4.25	0.69	มาก	4.36	0.57	มาก	4.34	0.40	มาก	4.66	0.16	มากที่สุด
มีอุปกรณ์อาบน้ำ เช่น ผ้าขนหนู ชัน น้ำ อ่างน้ำ สบู่ ฯ	3.53	0.77	มาก	4.24	0.87	มาก	4.28	0.63	มาก	4.35	0.78	มาก
มีจักรยาน เรือพาย รถเช่า ไว้บริการ	3.67	0.61	มาก	3.55	0.70	มาก	3.67	0.42	มาก	4.09	0.30	มาก
รวม	3.73	0.73	มาก	3.77	0.73	มาก	4.07	0.48	มาก	4.18	0.52	มาก
ด้านอรรถาธิบายของเจ้าบ้าน												
มีความพร้อมที่จะให้บริการ	4.04	0.68	มาก	4.39	0.61	มาก	4.31	0.16	มาก	4.61	0.44	มากที่สุด
คนในบ้านมีความเต็มใจต้อนรับและมีจิตบริการ	4.12	0.76	มาก	4.46	0.91	มาก	4.17	0.36	มาก	4.58	0.18	มากที่สุด
มีความสุขภาพอ่อนโยนและเป็นมิตร	4.08	0.72	มาก	4.31	0.85	มาก	4.38	0.85	มาก	4.45	0.61	มาก
มีการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลชุมชนระหว่างเข้าพัก	3.71	0.69	มาก	3.88	0.62	มาก	4.23	0.64	มาก	4.30	0.82	มาก
มีผู้ดำเนินการ/ประสานงานการรับจองที่พักล่วงหน้า	3.62	0.77	มาก	3.75	0.72	มาก	4.14	0.93	มาก	4.23	0.94	มาก
มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับที่พัก ค่าธรรมเนียม กฎระเบียบและบริการต่างๆ	3.43	0.81	ปานกลาง	3.23	0.55	ปานกลาง	4.02	0.62	มาก	4.24	0.45	มาก
มีการให้ข้อมูลกิจกรรมทางการท่องเที่ยว	3.36	0.68	ปานกลาง	4.02	0.65	มาก	4.26	0.48	มาก	4.36	0.51	มาก
มีบริการนำชมยังสถานที่ต่างๆในชุมชน	3.18	0.70	ปานกลาง	3.96	0.74	มาก	4.38	0.76	มาก	4.72	0.53	มากที่สุด
เจ้าบ้าน/ผู้ประสานงานสื่อสารได้เข้าใจตรงกัน	3.86	0.65	มาก	4.31	0.60	มาก	4.13	0.50	มาก	4.33	0.38	มาก
รวม	3.71	0.71	มาก	4.03	0.69	มาก	4.22	0.58	มาก	4.42	0.54	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์												
มีการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวชุมชนผ่านช่องทางต่างๆ	3.20	0.59	ปานกลาง	3.88	0.66	มาก	3.77	0.34	มาก	3.94	0.64	มาก

ข้อมูลทั่วไป	ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม						หลังการปรับปรุงที่พักแรม					
	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
มีเว็บไซต์ หรือเพจของโฮมสเตย์เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร	3.26	0.83	ปานกลาง	3.03	0.86	ปานกลาง	3.68	0.79	มาก	4.08	0.59	มาก
มีคู่มือการท่องเที่ยวในชุมชนและโฮมสเตย์	3.71	0.74	มาก	3.35	0.82	ปานกลาง	3.62	0.67	มาก	4.35	0.70	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ให้กับคนในชุมชนทราบเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้าพัก	3.80	0.71	มาก	3.56	0.62	มาก	3.65	0.38	มาก	4.18	0.63	มาก
มีการอพยพข่าวสารให้นักท่องเที่ยวผ่านโซเชียลมีเดีย	3.55	0.86	มาก	4.11	0.78	มาก	3.79	0.61	มาก	4.26	0.88	มาก
รวม	3.50	0.75	มาก	3.58	0.75	มาก	3.70	0.55	มาก	4.16	0.68	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย ก่อนการปรับปรุงที่พักแรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านสถานที่ ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมากและมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก ด้านอัยยาศัยของเจ้าบ้าน ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย หลังการปรับปรุงที่พักแรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก ด้านอัยยาศัยของเจ้าบ้าน ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก

หากเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมในชุมชนบางแม่หม้าย ก่อนการปรับปรุงที่พักแรมและหลังการปรับปรุงที่พักแรมพบว่า หลังการปรับปรุงที่พักแรม ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่พักแรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่พักแรมมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นในทุก ๆ ด้าน

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า พื้นที่ชุมชนบางแม่หม้าย ตำบลบางใหญ่ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วยบ้านหมู่ 2 หมู่ 3 และหมู่ 4 จากจำนวน 8 หมู่บ้านของตำบลบางใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรและมีชุมชนอยู่กลางพื้นที่ชุมชนบางแม่หม้ายเป็นชุมชนเก่าแก่ที่มีอายุกว่า 300 ปี ได้มีการจัดกลุ่มอาชีพเพื่อการท่องเที่ยวขึ้น ได้แก่ กลุ่มเรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ กลุ่มจักสาน กลุ่มไม้กวาด กลุ่มรถอีแต่น กลุ่มพายเรือ กลุ่มขนมหวานและอาหาร และกลุ่มนวดแผนโบราณ แต่ละกลุ่มมีการช่วยเหลือและพึ่งพาซึ่งกันและกัน ปัจจุบันกลุ่มโฮมสเตย์มีการรวบรวมสมาชิกที่มีความพร้อม สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ทั้งสิ้น 12 หลังคาเรือน จาก 15 หลังคาเรือน และได้จัดตั้งกลุ่มโดยใช้ชื่อกลุ่มว่า “กลุ่มเรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์” กลุ่มบริหารจัดการโดยแบ่งงานกันทำ กำหนดโครงสร้างในการบริหารงานอย่างชัดเจน ใช้หลักประชาธิปไตยเป็นแนวทาง มีการเลือกตั้งประธานกลุ่มและคณะกรรมการ มีการกำหนดตำแหน่งงาน มีการวางกฎระเบียบแต่ยังขาดความชัดเจน

วางข้อปฏิบัติแต่ยังขาดบทลงโทษที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต การตกลงกันโดยยึดเสียงข้างมาก นอกจากนี้ ยังมีการแบ่งหน้าที่เป็นฝ่าย ๆ โดยให้กลุ่มการท่องเที่ยวอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในชุมชน เช่น กลุ่มไม้กวาด จะมีหน้าที่สาธิตการทำไม้กวาดร้อยปี และจำหน่ายไม้กวาดให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นด้วย มีหน้าที่บริการนำเที่ยวภายในชุมชน การเปลี่ยนแปลงวัน เวลา หรือราคา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยทุกกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนบางแม่หม้ายต้องการให้ชุมชนของตนเองเป็นที่รู้จักในมุมของการท่องเที่ยวเชิงเกษตร มีโฮมสเตย์บ้านเรือนไทยที่เป็นเอกลักษณ์ของเรือนไทยภาคกลาง มีสินค้าประจำชุมชนที่เป็นที่รู้จัก เช่น ไม้กวาดร้อยปี โดยเฉพาะโฮมสเตย์ควรมีแนวทางที่จะพัฒนาต่อไปให้ได้อีกกว่านี้ เช่น การได้รับรางวัลหมู่บ้านท่องเที่ยว รางวัลกินรีฯ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับทุก ๆ คนในชุมชน คนในชุมชนสามารถประกอบอาชีพหลัก คือ เกษตรกร และมีอาชีพเสริม คือ การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน สมาชิกในกลุ่มได้เสนอแนวคิดที่จะไปศึกษาโฮมสเตย์ต้นแบบ โฮมสเตย์บ้านนาต้นจั่น จังหวัดสุโขทัย ไปดูการบริหารจัดการ การต้อนรับ กิจกรรมทางการท่องเที่ยว เพื่อเอามาปรับใช้กับกลุ่มเรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ มีกำหนดการเดินทางเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 เมื่อได้ศึกษา ดูงานเป็นที่เรียบร้อยแล้วทีมผู้วิจัยและตัวแทนกลุ่มเรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ได้นัดประชุมกลุ่มเพื่อสรุปเนื้อหาหลังจากการไปดูงาน แนวทาง มาวิเคราะห์จุดด้อยของกลุ่มตนเอง ปรับปรุงและพัฒนาจุดแข็งของกลุ่ม จากนั้นได้ร่วมกันค้นหา อัตลักษณ์การบริการที่พึงสัมผัสวัฒนธรรมชุมชนบาง ได้ผลดังนี้



ภาพที่ 1 อัตลักษณ์การบริการโฮมสเตย์บางแม่หม้าย

บ้านทรงไทย ในตำบลบางใหญ่ อำเภอบางแม่หม้าย จังหวัดสุพรรณบุรี มีการก่อสร้างบ้านเรือนทรงไทยเป็นส่วนใหญ่ เป็นเอกลักษณ์ที่สำคัญของชุมชนแห่งนี้ที่ชุมชนในระแวกใกล้เคียงไม่มี

ใจดี เป็นมิตร ผู้คนในชุมชนร่วมมือกันให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น มีรอยยิ้มผสมกับการแสดงออกอย่างเป็นมิตรแก่ผู้มาเยือน

อาหารอร่อย ชุมชนบางแม่หม้ายได้นำอาหารภาคกลางที่มีรสชาติกลมกล่อม เปี้ยว เค็ม หวาน ได้อย่างลงตัว โดยใช้เมนูอาหาร เช่น แกงส้มผักรวม ปลาทอด แกงหน่อไม้ดอง กุ้งเผา น้ำพริกกะปิ หลน แกงเทโพ ต้มพะโล้ใส่ผัก ผัดสายบัว ขนมหาลี่ ในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ทั้งแบบพักค้างคืน และแขกที่มาศึกษาดูงาน ได้รับคำชมด้านความอร่อยของอาหารจากตำรับอาหารข้างต้นเสมอมา

ตาลร้อยต้น ต้นตาลในชุมชนถือเป็นจุดถ่ายภาพที่สำคัญจุดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะได้สัมผัสบรรยากาศยามเย็นในทุ่งนาที่มีต้นตาลเรียงเป็นทิวแถว ทำให้ตาลร้อยต้นกลายเป็นจุดแลนด์มาร์คที่สำคัญของบางแม่หม้าย

เมื่อทีมนักวิจัยได้รายงานผลจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงระดับคะแนนในมิติต่าง ๆ และได้วิเคราะห์จากการศึกษาฐานโฮมสเตย์ต้นแบบ จึงได้มีการประชุมและระดมความคิดที่จะสร้างมิติของการพักผ่อนโฮมสเตย์กลุ่มเรือนไทยบางแม่หม้ายให้มีค่าระดับคะแนนที่สูงขึ้น โดยพิจารณาสิ่งที่ปรับปรุงดังนี้

ด้านการต้อนรับ ประธานกลุ่มโฮมสเตย์เรือนไทยบางแม่หม้าย สมาชิกกลุ่ม และนักวิจัยได้เข้าไปให้ความรู้ และนำเสียงสะท้อนกลับจากนักท่องเที่ยวให้สมาชิกโฮมสเตย์กลุ่มเรือนไทยบางแม่หม้ายได้รับทราบจึงมีการประชุมและแก้ไขจุดที่ควรพัฒนาด้านการต้อนรับได้แก่ บ้านแต่ละหลังจะมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการต้อนรับแตกต่างกันถือเป็นเสน่ห์ของบ้านแต่ละหลังให้คงไว้ซึ่งอุปกรณ์นั้นๆ แต่ทางกลุ่มจะแจกอุปกรณ์กลางที่ใช้ในการต้อนรับ ประกอบด้วย กล้องใส่ทิชชูที่ทำจากไม้ จานรองแก้วที่ทำจากไม้ ถาดวางที่ทำจากไม้ สมุดเยี่ยมที่ทำจากไม้ เพื่อสร้างเอกลักษณ์ให้เข้ากับสถานที่ อุปกรณ์ดังกล่าวทางสมาชิกกลุ่มได้เห็นพ้องต้องกันว่าควรจะมีให้เข้ากับบรรยากาศ และสถานที่

ด้านกิจกรรมสนับสนุน ได้มีการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวใหม่เพื่อเติมเต็มในสิ่งที่ขาด และได้ทดสอบเส้นทางใหม่กลุ่มนักท่องเที่ยวล้นขึ้นชอบเส้นทางท่องเที่ยวใหม่เป็นอย่างมาก แต่ต้องมีการวางแผนเรื่องระยะเวลาในการท่องเที่ยวใหม่อีกครั้ง เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าวได้ทำกิจกรรมจนค่าแล้วจึงกลับเข้าโฮมสเตย์ ทำให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการติดต่อกับเรือนไทยโบราณไม่ได้เห็นความสวยงามของบ้านเรือน

เมื่อมีการประชุม สัมภาษณ์ ระดมความคิดเห็น จนเกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นขึ้นดังเห็นได้จากระดับคะแนนในตารางที่ 1 ข้างต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทำให้พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวและพักค้างแรมที่เรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ 10,001-30,000 บาท ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการพักผ่อน ณ เรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ ก่อนการปรับปรุงกระบวนการที่พักและปรับปรุงกระบวนการที่พักไม่แตกต่างกันซึ่งนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Killer (2006) ที่กล่าวไว้ว่า แนวคิดคุณภาพการบริการเป็นแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับ กับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจ และไม่มาใช้บริการอีก และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชชุตา จิตอัคคะ (2551) ที่ได้กล่าวว่าความคาดหวังคือความคิดเห็นหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะเกิดขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้คาดหวังออกมานั้นอาจเป็นบวก หรือลบก็ได้ และ กัญญารัตน์ ใจมั่น (2559) ก็ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึการคาดคะเนและการคิดถึงเหตุการณ์ล่วงหน้าจากสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มุ่งหวังจะให้ประสบผลสำเร็จดังที่ได้คาดหวังหรือตรงกับที่จินตนาการไว้และความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมายที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความคาดหวังของแต่ละคนแต่ละกลุ่มจะผันแปรต่างกันอันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายใต้จิตใจ หากได้รับการตอบสนองกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจตามมา ผลการวิจัยจะเห็นถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพักค้างคืน ณ เรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ ก่อนการปรับปรุงที่พักและหลังการปรับปรุงที่พักนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้นจากเดิม ประกาศของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว เรื่องการกำหนดมาตรฐานบริการโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2548 ที่ว่า “การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะพักรวมกับเจ้าของบ้านหลังเดียวกัน และศึกษารวมชาติ วิถีชีวิตไทยหรือวัฒนธรรมไทย โดยมีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร และสอดคล้องงานวิจัยของ โสภิษฐา เต็มรัตน์ (2561) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้เห็นว่าบริการทุกอย่างต้องมีการกำหนดกรอบเวลาการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวควรมีขั้นตอนของการช่วยเหลือ

วิธีการและการดำเนินการในการดูแลนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ การกำหนดมาตรฐานและกรอบเวลาจะช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อที่พักแรม และอาจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ด้านอัยการของเจ้าบ้าน เป็นด้านที่เกิดจากการปฏิบัติของมนุษย์ที่สามารถปรับเปลี่ยน เปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าวัตถุ ในบางครั้งความเจริญด้านวัตถุอาจจะไม่สำคัญเท่ากับความเจริญทางด้านจิตใจ ด้านอัยการของเจ้าบ้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจที่สุดต่อการมาพักแรมที่เรือนไทยบางแม่หม้ายโฮมสเตย์ ได้แก่ เจ้าบ้านนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในชุมชน เจ้าบ้านมีความพร้อมในการให้บริการ และคนในบ้านมีความเต็มใจต้อนรับ และมีจิตบริการ นั้นหมายถึงนอกจากสภาพแหล่งท่องเที่ยวและที่พักต้องดีแล้ว บุคคลแวดล้อมที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการท่องเที่ยวชุมชนก็ต้องให้ความสำคัญกับแขกผู้มาเยือนอย่างเป็นมิตรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่อการพักแรมในโฮมสเตย์ ยังมีประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจและสำคัญต่อการแสวงหาคำตอบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในหลายแง่มุมมาผนวกกัน และพัฒนาตำบลบางใหญ่ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ให้เป็นโฮมสเตย์ต้นแบบเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและอื่น ๆ ต่อไปได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาการผลิตสินค้าเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้ซื้อ มากกว่าผลิตสินค้าตามความถนัดของผู้ผลิต และไม่สามารถจำหน่ายสินค้าได้
2. ควรพัฒนายุวมัคคุเทศก์ในพื้นที่เพิ่มเติมเสนอให้กับการท่องเที่ยว

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) “การจัดการความรู้การวิจัยเพื่อการใช้ประโยชน์เชิงชุมชน สังคม” ภายใต้โครงการจัดการความรู้การวิจัยเพื่อการใช้ประโยชน์ ประจำปี 2562 โดยมีนักวิจัย ได้แก่ ดร.เบญจพร เชื้อผึ้ง, ดร.ธนากร ทองคำชู นางสาวพิมพ์พร พิมพ์สุวรรณ และนางสาวธาริดา สกุลรัตน์ ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ ดร.ธารณี นวสนธิ และ ว่าที่ร.ต.ธนรัตน์ รัตนพงศ์ธระ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากชุมชนบางแม่หม้ายทุกท่านที่ให้งานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์

การอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2548). **ข้อมูลการท่องเที่ยว**. สืบค้นจาก <http://www.mots.go.th/tourism/index.php>
- กาญจนาวัฒน์ ใจมั่น. (2559). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานมังกรสวรรค์**
- พิพิธภัณฑ์ลูกหลานพันธุ์มังกร จังหวัดสุพรรณบุรี** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). **รายงานประจำปี 2561**. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). **รายงานประจำปี 2560**. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- พิรสิทธิ์ คำวนศิลป์. (2548). **การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหลักของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิษุตา จิตอัคคะ. (2551). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบกิจกรรมขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพการให้บริการ**. สืบค้นจาก <http://www.ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/672/1/112-55.pdf>

- โศภิตฐา เต็มรัตน์. (2561). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ
- สุเทพ กลมกล่อม. (2547). **ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ธ.ก.ส. สาขาพนัสนิคมจังหวัดชลบุรี** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2557). **ร้อยละ HA (HA Update 2014)**. นนทบุรี: หนังสือวันดี.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). **Marketing management** (12th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). **Determining sample size for research activities**. Educational and Psychological Measurement.