

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวน 110 คน (ที่มา : ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ปี 2555) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้าพัก และลักษณะการมาท่องเที่ยว
2. การให้บริการตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านมูลค่าเพิ่ม จำนวน 35 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสวนสันติภาพโฮมสเตย์ ระหว่างเดือน พฤศจิกายน- กุมภาพันธ์ จากห้องพักละ 1 คน รวมจำนวน 86 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยจำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย เมื่อจำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย เมื่อจำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวน โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.70 อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 40.70 รองลงมา 41-50 ปี ร้อยละ 26.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 43.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.10 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 40.70 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว/ครอบครัว, นักเรียน/นักศึกษา และเกษียณ/ว่างงาน ร้อยละ 15.10 สถานภาพโสด ร้อยละ 44.20 รองลงมา สมรส ร้อยละ 40.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 75.60 รองลงมาต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 12.80 จำนวนครั้งที่เข้าพักรั้วครั้งที่ 2 ร้อยละ 51.20 รองลงมาเข้าพักรั้วครั้งแรก ร้อยละ 26.70 ลักษณะการมาท่องเที่ยวมาพักรั้วเป็นครอบครัว ร้อยละ 46.50 รองลงมา มาพักรั้วเป็นคู่ ร้อยละ 33.70

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์
อำเภอ ปากท่อ จังหวัดราชบุรีตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย

นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านที่พัก นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-4.00$) ทุกรายการ คือ

1. บ้านพักมีความมั่นคงแข็งแรง มีอากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างส่องถึง ไม่มีกลิ่นอับหลังคาสามารถกันลมกันฝนได้

2. เครื่องนอนต่าง ๆ ภายในห้องพักจัดให้อย่างเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย

3. จัดแต่งสภาพแวดล้อมรอบ ๆ บริเวณบ้านพัก ให้มีบรรยากาศ สดชื่น

4. มีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะดวก และสะอาด

5. มีความปลอดภัยจากแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ภายในห้องพัก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 30-40 ปี และ มากกว่า 50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ , พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท และเกษียณ/ว่างงาน สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท จำนวนครั้งที่เข้าพัก เข้าพักครั้งแรก และครั้งที่ 2 ลักษณะการมาท่องเที่ยว มาพักคนเดียว และมาพักเป็นหมู่คณะ

2) ด้านอาหารและโภชนาการ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52-3.71$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีร้านอาหารอื่น ๆ ใกล้เคียง ในชุมชน ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว

2. จัดเตรียมอาหารอย่างพิถีพิถัน สะอาด และถูกหลักโภชนาการ

3. ห้องครัวอยู่ในสภาพที่สะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น

4. ภาชนะ และอุปกรณ์ที่ใช้สะอาดถูกสุขลักษณะ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มิใช่นักท่องเที่ยว อายุ 30 ปี, 30-40 ปี และมากกว่า 50 ปีทุกระดับการศึกษา อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท และเกษียณ/ว่างงาน สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท จำนวนครั้งที่เข้าพัก ครั้งที่ 2 และ 3 ครั้งขึ้นไป ลักษณะการมาท่องเที่ยว มาพักคนเดียว, มาพักเป็นคู่ และมาพักเป็นครอบครัว

3) ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51-3.91$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีปฐมพยาบาลเบื้องต้น เมื่อนักท่องเที่ยวเจ็บป่วยหรือมีอุบัติเหตุต่าง ๆ

2. มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย ให้นักท่องเที่ยว

3. ความมั่นใจในการสื่อสารและประสานงาน ระหว่างเจ้าของบ้านกับเจ้าหน้าที่ด้านต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุร้ายหรือในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุมากกว่า 50 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท และเกษียณ/ว่างงาน สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท จำนวนครั้งที่เข้าพัก ครั้งที่ 2 ลักษณะการมาท่องเที่ยว มาพักเป็นคู่

4) ด้านการจัดการ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58-3.86$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ มีความพร้อมในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

2. มีระบบการจองล่วงหน้า และการลงทะเบียนเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

3. มีข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบก่อนตัดสินใจเข้าพัก

4. มีรายละเอียดเกี่ยวกับค่าบริการต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ เช่น ค่าที่พัก, ค่าอาหาร

เป็นต้น

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุน้อยกว่า 30 ปี และ 41-50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท จำนวนครั้งที่เข้าพักครั้งแรก ลักษณะการมาท่องเที่ยว มาพักเป็นครอบครัว

5) ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52-3.88$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสและอบอุ่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง

2. มีกิจกรรมท่องเที่ยวภายในรอบ ๆ บริเวณที่พัก เช่น ขี่จักรยาน ตกปลา เล่นน้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติ เป็นต้น

3. มีกิจกรรมบันเทิง ให้นักท่องเที่ยวภายในที่พัก

4. พานักท่องเที่ยว ชมวิถีชีวิตของชาวบ้านในชุมชนใกล้เคียง ๆ บริเวณที่พัก

5. เจ้าของบ้านมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติรอบ ๆ ชุมชน ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 30-40 ปี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท จำนวนครั้งที่เข้าพักครั้งแรก ลักษณะการมาท่องเที่ยว มาพักเป็นคู่

6) ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.76-3.87$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีส่วนลดให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ
2. นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พัก ได้จากอินเทอร์เน็ต

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุน้อยกว่า 30 ปี, 30-40 ปี และ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท, ธุรกิจส่วนตัว/ครอบครัว และนักเรียน/นักศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-30,000 บาท จำนวนครั้งที่เข้าพัก เข้าพักครั้งแรก และ 3 ครั้งขึ้นไป ลักษณะการมาท่องเที่ยว แบบมาพักคนเดียว และมาพักเป็นคู่

7) **ด้านมูลค่าเพิ่ม** นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07-3.20$) ทุกรายการ คือ

1. มีการนำผลผลิตทางการเกษตร ภายในที่พักมาจัดจำหน่าย
2. มีชาวบ้านในชุมชนนำผลผลิตมาให้นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อ
3. มีร้านขายของที่ระลึกของชุมชนใกล้ ๆ ที่พัก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกสถานภาพสมรส ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทุกจำนวนครั้งที่เข้าพัก ทุกลักษณะการมาท่องเที่ยว

3. **การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ สวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ สวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่พัก ด้านอาหารและโภชนาการ และด้านมูลค่าเพิ่ม นักท่องเที่ยวที่จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรักษาทรัพย์สินส่วนตัว

ด้านการจัดการ นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ มีความพร้อมในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสและอบอุ่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง

นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ มีความพร้อมในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่เข้าพักต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ มีความพร้อมในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ มีความพร้อมในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีอายุ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสและอบอุ่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีกิจกรรมการให้นักท่องเที่ยว สามารถเดินเที่ยวชมผลผลิตทางการเกษตรต่าง ๆ ที่เจ้าของบ้านปลูกไว้

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีส่วนลดให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีส่วนลดให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีสื่อโฆษณาเกี่ยวกับที่พัก ให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ หลายสื่อ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพ โสมสเด็จ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐานโสมสเด็จไทย ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้าพัก และลักษณะการมาท่องเที่ยว ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.70 อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 40.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 43.00 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 40.70 สถานภาพโสด ร้อยละ 44.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 75.60 จำนวนครั้งที่เข้าพักครั้งที่ 2 ร้อยละ 51.20 และลักษณะการมาท่องเที่ยวมาเป็นครอบครัว ร้อยละ 46.50 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทิมา อภิวิสุทธิรักษ์ และปริยาพร ดิสสะมาน (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรม และปัจจัยด้านการท่องเที่ยว ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักโสมสเด็จตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้าพักโสมสเด็จ ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงครามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-45 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพโสดประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เดินทางมาพักโสมสเด็จ ตลาดน้ำอัมพวามากับครอบครัว เดินทางมาพักเป็นครั้งที่ 2 สนใจแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ต้องการท่องเที่ยวเองโดยไม่มีคนคอยติดตาม มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพักผ่อน และได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว โปรแกรมโสมสเด็จตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพ โสมสเด็จ อำเภอบางแพะ จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐานโสมสเด็จไทย จำแนกตามด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านที่พัก ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว ด้านการจัดการ ด้านความปลอดภัย ด้านอาหารและโภชนาการ และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.74, 3.68, 3.67, 3.61, 3.60 และ 3.59

ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของ โฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่มีความคาดหวังไว้ก่อนไปท่องเที่ยวเพียงระดับมาก อย่างไรก็ตามด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง การบริการของโฮมสเตย์ใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงควรเน้นให้ความสำคัญกับ ด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด เพราะเป็นจุดอ่อนของบริการโฮมสเตย์ใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างเนื่องจากพบว่าเกิดช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในปัจจุบันดังกล่าวมากที่สุด จึงควรปรับปรุงในประเด็น การมีเว็บไซต์แนะนำที่พักและบริการรวมถึงการติดต่อจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เป็นลำดับสำคัญ

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พัก ด้านอาหารและโภชนาการ และด้านมูลค่าเพิ่ม นักท่องเที่ยวที่จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการจัดการ นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน จำนวนครั้งที่เข้าพักต่างกัน และลักษณะการมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

นักท่องเที่ยวยุต่างวัย และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีอายุ สถานภาพสมรสต่างกัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาดา พิศดู (2551) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้จริงของการให้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ : กรณีศึกษา หาดส้มแป้น จ.ระนอง การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของการให้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ หาดส้มแป้น จ.ระนอง ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวโฮมสเตย์ หาดส้มแป้น จ.ระนอง พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในทุกด้าน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจต่อการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ หาดส้มแป้น จ.ระนอง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Armstrong (2002) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว และมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยที่ถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับตรงกับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของสวนสันติภาพโฮมสเตย์ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านที่พัก ควรดูแลบ้านพักมีความมั่นคง อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นอับ เครื่องนอนต่าง ๆ ต้องสะอาด มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอน และอุปกรณ์สำหรับการนอนทุกครั้งเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาพัก มีห้องน้ำ และห้องส้วมที่สะอาด รวมถึงมีการดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณรอบ ๆ บ้านอยู่เสมอ

ด้านอาหารและโภชนาการ จัดเตรียมอาหารที่ปรุงมาอย่างพิถีพิถัน และใส่ภาชนะที่ใช้สะอาด ปลอดภัย ครวอยู่ในสภาพที่สะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น อุปกรณ์ที่ใช้ในครัวสะอาดถูกสุขลักษณะ มีน้ำดื่ม และน้ำใช้ที่สะอาด และมีร้านอาหารอื่น ๆ ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว

ด้านความปลอดภัย มีการเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรักษาทรัพย์สินส่วนตัว รวมถึงดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก และเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้นักท่องเที่ยว มีการดูแลและซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ในที่พักเพื่อความปลอดภัยอยู่เสมอ รวมถึงการสื่อสารและประสานงาน ระหว่างเจ้าของบ้านกับเจ้าหน้าที่ด้านต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุร้ายหรือในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วย

ด้านการจัดการ เจ้าของที่พักควรจัดหาผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ ที่มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับบ้านพักแบบต่าง ๆ รวมทั้งรายการอาหาร ค่าบริการต่าง ๆ และข้อมูลกิจกรรมท่องเที่ยวภายในที่พัก ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบก่อนเข้าพัก

ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว เจ้าของที่พักรวมถึงพนักงานภายในที่พัก มีการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสและอบอุ่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึง มีกิจกรรมการให้นักท่องเที่ยว สามารถเดินเที่ยวชมผลผลิตทางการเกษตรต่าง ๆ ที่เจ้าของบ้านปลูกไว้ รวมถึงกิจกรรมท่องเที่ยวและบันเทิงภายในรอบ ๆ บริเวณที่พัก เช่น จักรยาน ตกปลา เล่นน้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติ เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีส่วนลดให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พักได้จากอินเทอร์เน็ต มีแผ่นพับและสื่อโฆษณาเกี่ยวกับที่พัก เพื่ออธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ในที่พัก รวมถึงกิจกรรมท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง ๆ ที่พัก

ด้านมูลค่าเพิ่ม ภายในที่พักควรมีการนำผลผลิตทางการเกษตรมาจัดจำหน่าย รวมถึงผลผลิตของชาวบ้านในชุมชน มาให้นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อ และมีร้านขายของที่ระลึกของชุมชนใกล้เคียง ๆ ที่พัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาการให้บริการของโฮมสเตย์ หรือที่พักอื่น ๆ สำหรับการมาท่องเที่ยว และพักผ่อนจากจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ
2. ควรศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคของในให้บริการ ของผู้ประกอบการ โฮมสเตย์เพื่อจะได้รับทราบถึงปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้กับบุคคลากรที่เกี่ยวข้อง นำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริม และแก้ไขต่อไป

3. ควรศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการในด้านความความหวังก่อนการใช้บริการกับสภาพความเป็นจริงของบริการที่ได้รับ ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในการนำไปปรับปรุงด้านการบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี