

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ
โฮมสเตย์ของกลุ่มท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ
จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้เขียน นายชูเกียรติ ไชยวุฒิ

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจเกษตร)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ศาสตราจารย์ ดร.อารี วิบูลย์พงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา โชคถาวร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโฮมสเตย์ของกลุ่มท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง การศึกษาใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประธานกลุ่มโฮมสเตย์และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของโฮมสเตย์ และใช้แบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-square

กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนห้วยเขย่งมีการจัดการชุมชนโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยมีคณะกรรมการบริหารงานรับผิดชอบงานในด้านต่างๆ อย่างครบถ้วน กลุ่มได้รับการสนับสนุนจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ กลุ่มโฮมสเตย์ เป็นหนึ่งกลุ่มกิจการใหม่ของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนห้วยเขย่ง ในส่วนของกลุ่มธุรกิจโฮมสเตย์นี้มีคณะกรรมการจำนวน 23 คนเป็นผู้บริหารจัดการหลัก มีการออกกฎเกณฑ์ปฏิบัติร่วมกันอย่างชัดเจน โดยมีบ้านที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งหมด 6 หลัง แต่มีบ้านที่ผ่านการรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย 5 หลัง กิจกรรมการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น การเดินชมพุป่าราชินี พุหนองปลิง ถ้ำ 28 ต้น ไม้ยักษ์และถ้ำแพะห้วยปากคอก การแสดงศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิต และการจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกงานหัตถกรรมที่มีการรวมกลุ่มกันอย่างชัดเจน

กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโฮมสเตย์ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี (ร้อยละ 48.7) เป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 63.5) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 37.4) ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน (ร้อยละ 40.0) และเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในตำบลห้วยเขย่งครั้งนี้ด้วย รถยนต์

ส่วนตัว (ร้อยละ 42.6) โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ที่เลือกมาท่องเที่ยวในตำบลห้วยเขย่งครั้งนี้ คือ พักค้างโฮมสเตย์ (ร้อยละ 25.2) ล่องแพ (ร้อยละ 23.5) และชมวิถีชีวิต (ร้อยละ 21.7) ระยะเวลาในการพำนัก 2 วัน 1 คืน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการโฮมสเตย์และกิจกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มท่องเที่ยวตำบลห้วยเขย่ง พบว่าโดยเฉลี่ยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวม และโดยแยกเป็นกิจกรรมอยู่ระดับพอใจมาก ได้แก่ด้านการจัดการ ด้านที่พักโฮมสเตย์ ด้านการบริการ และวิถีชีวิตของโฮมสเตย์ ด้านสถานที่ ตำแหน่งที่ตั้งของโฮมสเตย์ ด้านทรัพยากรท่องเที่ยวในชุมชน ด้านทรัพยากรท่องเที่ยวนอกชุมชน ด้านราคา และด้านการประชาสัมพันธ์/กิจกรรมส่งเสริมการตลาด อย่างไรก็ตาม แม้จะพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาในรายชื่อของแต่ละด้านจะเห็นว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องอรรถาสัยไมตรีของชาวบ้านและเจ้าของบ้าน ได้แก่ความเป็นมิตรและสุภาพของชาวบ้าน (ด้านการจัดการ) และการบริการด้วยความเต็มใจ ความเป็นมิตรซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยวของเจ้าของบ้าน (ด้านการบริการ และวิถีชีวิตของโฮมสเตย์) โดยผู้เข้าพักโฮมสเตย์ส่วนใหญ่หลังจากครั้งนี้จะเดินทางมาพักโฮมสเตย์ที่ห้วยเขย่งอีก (ร้อยละ 91.3) และจะใช้เวลาในการท่องเที่ยวทั้งพักค้าง 1 คืน (ร้อยละ 34.8) และ 2 คืน (ร้อยละ 32.2)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่พักโฮมสเตย์ พบว่ารูปแบบการบริการที่พักโฮมสเตย์ของชุมชนห้วยเขย่งมีความเหมาะสมกับส่วนตลาดนักท่องเที่ยวที่มีอายุในช่วง 15 – 36 ปี มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน นักท่องเที่ยวที่มีอายุการศึกษา และรายได้ที่สูงขึ้นมีความพึงพอใจต่อการพักโฮมสเตย์น้อยกว่า ดังนั้นการจัดการรูปแบบการบริการที่พักที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว รวมทั้งการบริการด้วยอรรถาสัยไมตรีที่เป็นมิตรของเจ้าบ้านและชาวบ้านในชุมชนจะส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นและนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างเป็นระบบและเกิดความยั่งยืนต่อไป

Independent Study Title	Tourists' Attitude and Satisfaction Towards Home - Stay Services of Huay Ka Yeng Tourism Group, Thong Pha Phum District, Kanchanaburi Province	
Author	Mr Chukiat Chaiwoot	
Degree	Master of Science (Agribusiness)	
Independent Study Advisory Committee	Prof. Dr. Aree Wiboonpongse	Advisor
	Assoc. Dr. Kanchana Choktaworn	Co - advisor

ABSTRACT

This study focuses on the consumer satisfaction concerning the home stay service of Huay Ka Yeng tourism group, Thong Pha Phum district, Kanchanaburi Province. Data and information were compiled by direct interview of community leaders, members and individuals involved in home stay business of Huay Ka Yeng tourism group as well as by questionnaires interview of visitors who use home stay services during June 2010 – February 2011. Descriptive statistics was used for data analysis and inferential statistics including Chi-square analysis was used for hypothesis testing.

Huay Ka Yeng tourism group is managed by community people involved in the operation. Management committees were divided into several management sections including landscape management, tourism program management, community regulation management, Fund management and community preparedness, conservation and promotion of community cultures, public relations, environmental management and home stay services development. Huay Ka Yeng home stay business group is managed by 23 committees with clear regulations and agreement. Five home stays have been certified by Thai home stay standard from total six available home stays. Tourism activities are including eco-tourism activities such as sightseeing of Queen crab spring, Nong Pling spring, 28 cave, Giant tree and Huay Pak Kok rafting, cultural performances and souvenir crafts.

Based on the result of this study, it was found that the tourists who used home stay services could be described generally as age between 26 – 35 (48.7%), university student (63.5%), with bachelor's degree education (37.4%). Most of tourists in this study joint the trip with friends (40.0%) with personal car (42.6%). The proposes of travelling were staying in home stay (25.2%), rafting (23.5%) and attention on lifestyle (21.7%), with staying two day and one night.

The analysis of tourist's satisfaction toward the management of Huay Ka Yeng and its tourism programs showed that the total tourist's satisfaction was in high. The analysis also involved seven aspects including management, home stay, services, location, tourism resources, price and promotion. Nevertheless, the result showed that the tourists satisfied all aspects in high level. Based on considerations of each item within all aspects showed that the tourists were primarily satisfied by the fellowship and politeness of the villagers (management aspect) and the service with welcome atmosphere, royalty and safety sense (service and home stay lifestyle aspect) at high level. It implied that the tourists were satisfied by offering of welcome atmosphere from villagers and the home stay group members who were the hosts. Attitude analysis showed that most of the tourists propose to come to visit again (91.3%) with staying both one night (34.8%) and 2 night (32.2).

The correlation analysis between personal factors and tourist's satisfaction showed that the service and home stay styles of Huay Ka Yeng home stay is suitable for the tourists in age 15 – 36 years old with less than 15,000 THB monthly incomes. Tourists with high in age, education and income had less satisfaction towards home stay services and tourism programs. The result suggested that the appropriated home stay service style and tourism programs for tourist groups with the welcome atmosphere affected tourist's satisfaction level, leading to the sustainability of community-based tourism management.