

แนวทางพัฒนาการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์)
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*
HOMESTAY SERVICE DEVELOPMENT GUIDELINES
TO ACCOMMODATE TOURISTS FOR
PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

ธาริดา สกุลรัตน์

Tharida Sakulrat

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Thailand

E-mail: tharida.tan@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการบริการ ประเมินการบริการ และเสนอแนวทางพัฒนาการบริการให้กับที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่มย่อย ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับที่พักสัมผัสวัฒนธรรม จำนวน 30 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่ที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือเป็นแบบประเมินการบริการ ผลการศึกษารูปแบบการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) การบริการยึดหลักตามโฮมสเตย์มาตรฐานไทย ซึ่งประกอบด้วย บริการด้านที่พัก บริการด้านอาหาร บริการด้านความปลอดภัย บริการด้านอรรถาธิบายประวัติของเจ้าของบ้านและสมาชิก บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว บริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริการด้านวัฒนธรรม บริการด้านการสร้างคุณค่าและมูลค่าของผลิตภัณฑ์ชุมชน บริการด้านการจัดการแบบกลุ่ม บริการด้านติดต่อสื่อสาร การประเมินการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที ระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) แนวทางการพัฒนาการบริการให้กับที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์)

* Received 28 April 2020; Revised 21 June 2020; Accepted 23 June 2020



ประกอบด้วย 5 แนวทางคือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 3) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และ 5) ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: การพัฒนา, การบริการ, โฮมสเตย์

Abstract

The study of Homestay service Development Guidelines to accommodate tourists for Phra Nakhon Si Ayutthaya Province are study the service model, service assessment, and suggest the way to deployment of cultural accommodation service (homestay) for support tourists at PhraNakhon Si Ayutthaya. The qualitative research is in-depth interview which is semi-structural interview that the sample group are entrepreneurs and people who involved in the culture accommodation for 30 people. The quantitative research, the sample group are 400 people of the tourists stay in cultural accommodation (homestay) at PhraNakhon Si Ayutthaya. The purposive sampling method as tool for service assessment. The result found that cultural accommodation service (homestay) that the service is based on the Thai standard homestay including of accommodation service, food service, security, friendly of homeowner and member, tourism activity service, natural resource and environment service, cultural service, value creating and community product value service, group management service, and communication service. Culture accommodation (homestay) service assessment for factual of the service is high level ($\bar{X} = 3.80$), credibility service is high level ($\bar{X} = 3.69$), tourist responding immediately is high level ($\bar{X} = 3.58$), giving confidence to customer is high level ($\bar{X} = 3.71$), and understanding the tourist is high level ($\bar{X} = 3.54$). The way to deployment of cultural accommodation service (homestay) consist of 5 ways are 1) factual of service 2) credibility service 3) tourist responding immediately 4) giving confidence to customer 5) understanding the tourist.

Keywords: Development, Service, Homestay



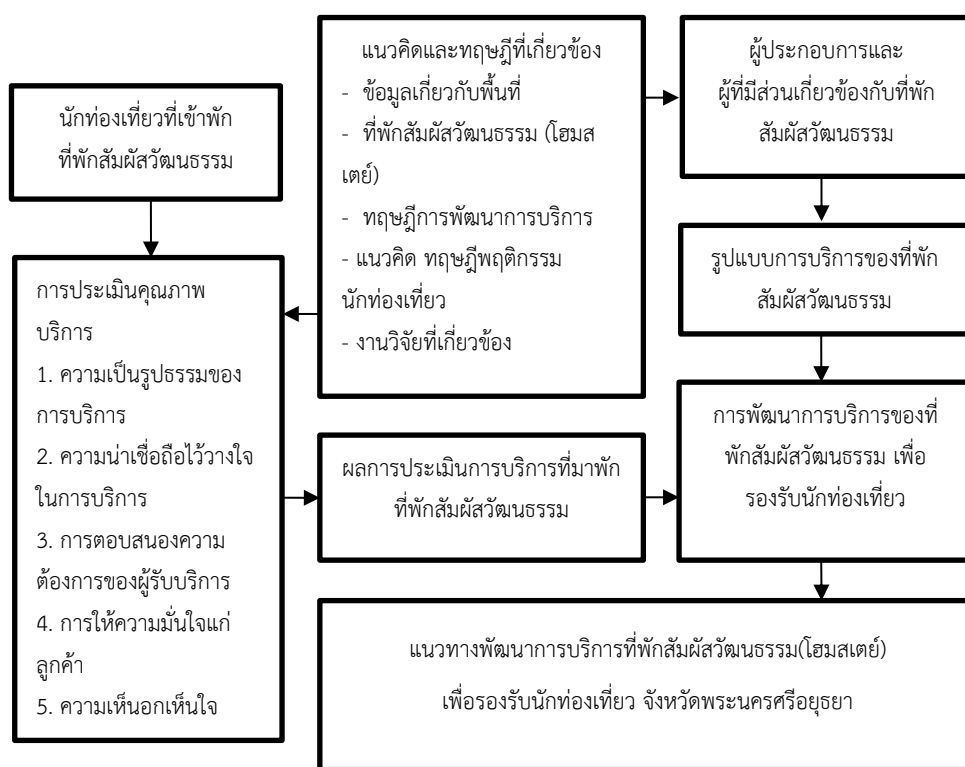
บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สร้างรายได้และการจ้างงานให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการขยายตัวในการจ้างงาน การสร้างรายได้ การท่องเที่ยวชุมชนมีจุดเด่นในการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน การสร้างชุมชนให้มีความเข้มแข็ง โดยร่วมกันจัดการชีวิตของตนเองครอบครัว ชุมชน และสังคม กลุ่มคนในชุมชนเข้ามาร่วมกระบวนการช่วยกันคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคต ตั้งแต่เริ่มกระบวนการคิดค้นปัญหาจบบรรณาคำตอบ เพื่อเพิ่มความสามารถและศักยภาพของชุมชนให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ประกอบด้วย การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนามุ่งเน้นการพัฒนาคนในชุมชนที่อยู่ในเขตชนบท ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย โดยพิจารณาจากระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวนั้นจะพบว่ากระบวนการณ์การท่องเที่ยวประกอบด้วยการท่องเที่ยวในระดับชาติและระดับพื้นที่ โดยในระดับชาติพิจารณาในเชิงภาพรวมของการท่องเที่ยวของประเทศอันประกอบด้วยสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามรวมถึงทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้ เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง คนในท้องถิ่นได้นำทรัพยากรนำมาเป็นหัตถกรรมพื้นบ้านขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสรุปได้ว่าบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

กรมการท่องเที่ยวโดยสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยวได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยดำเนินการตรวจประเมินและให้การรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยภายใต้กรอบคำจำกัดความของมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยหรือที่พักสัมผัสวัฒนธรรมมาตรฐานไทย บ้านที่อยู่ในชุมชนชนบทที่มีประชาชนในชุมชนเป็นเจ้าของและเจ้าของบ้านหรือสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่เป็นประจำหรือใช้ชีวิตประจำวัน



อยู่ในบ้านดังกล่าว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่อยู่ภายใต้กรอบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบันเป็นการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวพื้นเมืองที่มีวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ประจำถิ่นกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรมอยู่ในรูปแบบที่ได้รับความรู้หรือประสบการณ์ด้านวัฒนธรรมจากแหล่งท่องเที่ยว (ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2542) ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาปัจจุบันทำให้นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในการเข้าพักที่พักรีสต์วัฒนธรรม(โฮมสเตย์)มากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการที่พักสัผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) ควรให้ความสำคัญในการบริการนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ทางผู้วิจัยจึงวางแนวทางในการศึกษาพัฒนาการบริการที่พักสัผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามขั้นตอนจึงกำหนดแนวทางดังรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาแนวทางพัฒนาการบริการที่พักสัผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



จากภาพที่ 1 ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ ที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมนักท่องเที่ยวการพัฒนาการบริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวโดยการให้นักท่องเที่ยวประเมินการบริการของที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ในการพัฒนาการบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ได้อย่าง เหมาะสมในพื้นที่ต่อไป

โดยศึกษารูปแบบการบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ประเมินการบริการ และเสนอแนวทางพัฒนาการบริการ เพื่อให้ชุมชนมีการบริการที่เป็นขั้นตอน มีแนวทางในการ ปฏิบัติ สามารถพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในชุมชน เพื่อ สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน สนับสนุนให้เกิดการท่องเที่ยวภายในชุมชน อย่างยั่งยืนและสร้างรายได้ให้กับชุมชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรูปแบบการบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัด พระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อประเมินการบริการของที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัด พระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการบริการให้กับที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อ รองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยที่มีรูปแบบผสมวิธี ทั้งการวิจัย เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขอบเขตของงานวิจัย

ด้านพื้นที่ในการศึกษา ได้คัดเลือกจากที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ที่ผ่านการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยในปี พ.ศ. 2558 - 2560 ทั้งหมด ประกอบด้วย 3 แห่ง คือ 1) หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โฮมสเตย์ไทรน้อยตำบลไทรน้อย อำเภอบางบาล 2) โฮมสเตย์คลองรางจระเข้ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอสนา 3) โฮมสเตย์เกาะเกิด ตำบลเกาะเกิด อำเภอบางปะอิน

ด้านเนื้อหา ศึกษาการบริการที่พักสัมผัสนวัฒนธรรมที่เป็นพื้นที่ผ่านการประเมิน มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิง ลึก (In-depth Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลเป็น ผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัด



พระนครศรีอยุธยาที่ผ่านการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย คือหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โฮมสเตย์ไทรน้อยโฮมสเตย์คลองรางจระเข้โฮมสเตย์เกาะเกิดจำนวน 30 คน การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากสูตรของ Yamane T. (Yamane, T. , 1973) ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) โดยศึกษารูปแบบการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้มาตรฐานโฮมสเตย์ไทยมาทำการวิเคราะห์จัดเรียงข้อมูล และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยศึกษาแนวทางพัฒนาการบริการให้กับที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยอาศัยแนวความคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (Parasuraman A. et al., 1985) และให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจประเมินให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถามขั้นสุดท้ายหลังปรับปรุงแก้ไขได้ค่า IOC (Item – Objective Congruence Index) มากกว่า 0.6 ทุกข้อคำถาม (สุวิมล ติรภานันท์, 2550) จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach L. J., 1990) เท่ากับ 0.95 ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือนลักษณะคำตอบเป็นตัวเลือก (Check List) 2) การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามหัวข้อคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) 3) เป็นการเสนอความคิดเห็นอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูลผสมผสานระหว่างการเก็บรวบรวม ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลของพื้นที่ และการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการสัมภาษณ์จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม



(โฮมสเตย์) มาเรียบเรียงข้อมูล ตามหลักมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยนำผลวิจัยเชิงปริมาณ เกี่ยวกับการประเมินการบริการของที่พักรีสต์สแควร์ (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยหัวข้อการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) นำมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทางพัฒนาการบริการให้กับที่พักรีสต์สแควร์ (โฮมสเตย์) เพื่อบริการนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูล วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) บรรยายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นนักท่องเที่ยวต่อการบริการของที่พักรีสต์สแควร์ (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยข้อมูลการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการที่พักรีสต์สแควร์ (โฮมสเตย์) เพื่อบริการนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ผลการศึกษารูปแบบการบริการที่พักรีสต์สแควร์ (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รูปแบบการบริการจะยึดหลักตามโฮมสเตย์มาตรฐานไทย ประกอบด้วย การบริการด้านที่พัก ลักษณะบ้านที่เป็นสัดส่วนโดยแบ่งสัดส่วนในพื้นที่ในบ้านของเจ้าของบ้านที่ให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวเตรียมบ้านพักที่นอนที่สะอาดและอากาศโปร่งสบายห้องอาบน้ำและห้องส้วมที่สะอาดมีที่พักรีสต์สแควร์ภายในบ้านเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้นั่งพักผ่อน หรือพื้นที่ส่วนกลางในชุมชนมีพื้นที่พักรีสต์สแควร์ด้านอาหาร จัดเตรียมอาหาร โดยวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารเป็นวัตถุดิบในพื้นที่ เช่น ผัก ปลา ผลไม้ ซึ่งนำมาประกอบอาหารให้กับนักท่องเที่ยว การบริการอาหารอาจเป็นหน้าที่ของเจ้าบ้านหรือหากนักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก อาจมีการจัดบริการที่ส่วนกลางในชุมชน มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด ภาชนะที่บรรจุอาหารที่สะอาดอาจมีการตกแต่งใช้ภาชนะหรือวัสดุที่มีจุดเด่นในท้องถิ่นห้องครัวและอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวสะอาดถูกสุขลักษณะ การบริการด้านความปลอดภัย มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยอาจเป็นเจ้าบ้านหรือบุคคลภายในชุมชนช่วยกันดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นหากนักท่องเที่ยวเกิดอุบัติเหตุเล็กน้อย



หรืออาจเจ็บป่วยไม่สบายในขณะที่เข้ามาท่องเที่ยวการบริการด้านอภัยภัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิก เจ้าบ้านและกลุ่มสมาชิกในโฮมสเตย์ให้การต้อนรับและสร้างความคุ้นเคย โดยการแนะนำให้กับนักท่องเที่ยวรู้จักเจ้าบ้านแต่ละคนที่นักท่องเที่ยวจะไปพักอาศัยอยู่ด้วย สร้างกิจกรรมตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยมีการนำเสนอกิจกรรมต่างๆ ในฐานให้ความรู้ในชุมชน หรือกิจกรรมจากเจ้าบ้านเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ในวิถีชุมชน การบริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีรายการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวภายในชุมชน ฐานให้ความรู้ในชุมชนมีคนบรรยายให้ความรู้ต่าง ๆ การบริการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนหรือบริเวณใกล้เคียง กิจกรรมท่องเที่ยวต่างๆ เช่น การปั่นจักรยานชมหมู่บ้าน การล่องเรือ เทียววัด เป็นต้น มีผู้ให้ข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงของชุมชนมีมาตรการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ แนะนำให้นักท่องเที่ยวช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในขณะที่ท่องเที่ยวบริการด้านวัฒนธรรม การดำรงรักษาไว้เพื่อวัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่น เช่นการเตรียมผ้าไทยให้กับนักท่องเที่ยวได้สวมใส่ จัดการแสดงประจำท้องถิ่นให้กับนักท่องเที่ยวได้ชม จัดกิจกรรมตักบาตรในช่วงเช้าให้กับนักท่องเที่ยวบริการด้านการสร้างคุณค่าและมูลค่าของผลิตภัณฑ์ชุมชน มีผลิตภัณฑ์ชุมชนของที่ระลึก ของฝากหรือจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว บริการด้านการจัดการแบบกลุ่ม เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นระบบและรองรับนักท่องเที่ยวได้ปริมาณมาก โดยมีการจัดตั้งกลุ่มโฮมสเตย์เพื่อการติดต่อประสานงาน ระบบการจองที่พักหรือกิจกรรมล่วงหน้า ลงทะเบียน และการให้ข้อมูลบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน บริการด้านติดต่อสื่อสาร มีเอกสารให้ความรู้ แผนที่ท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวชุมชน

2. ผลการประเมินการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เข้าพักที่ที่พักสัมผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้ เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.25 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.75 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25 - 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.75 อายุ 35 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 อายุ 45 - 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.50 มากกว่า 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.75 อายุต่ำกว่า 25 คิดเป็นร้อยละ 0.25 สถานภาพพบว่า ส่วนใหญ่โสดคิดเป็นร้อยละ 50.00 สมรส คิดเป็นร้อยละ 43.25 หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 6.00 หม้ายคิดเป็นร้อยละ 0.75 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 65.75 สูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 28 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.25 อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 71.5 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.75 อาชีพผู้บริหาร/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.5 เกษียณอายุ คิดเป็นร้อยละ 0.5 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5 รายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ



57.5 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23 รายได้ 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11 รายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.75 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.5 รายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 1 การประเมินคุณภาพการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ระดับการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	1. การเดินทางมาโฮมสเตย์สะดวกและหาง่าย	3.95	0.54	มาก
	2. บริเวณโฮมสเตย์มีการตกแต่งที่ดี ปลอดภัย และสื่อถึงสัญลักษณ์ของที่พัสดุได้ดี	4.03	0.50	มาก
	3. โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่หลากหลาย	3.77	0.55	มาก
	4. โฮมสเตย์อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็น	3.70	0.58	มาก
	5. โฮมสเตย์มีการติดต่อใช้บริการมีหลากหลายช่องทาง ทำให้มีความสะดวก	3.55	0.56	มาก
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)	1. เจ้าบ้านให้ความรู้ในเรื่องต่างๆเป็นอย่างดี	3.74	0.59	มาก
	2. เจ้าบ้านทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้	3.74	0.59	มาก
	3. เจ้าบ้านมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ	3.62	0.68	มาก
	4. โฮมสเตย์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี	3.58	0.56	มาก
	5. เจ้าบ้านสามารถให้บริการ ตรงตามเวลาที่ได้กำหนด	3.71	0.56	มาก
	6. เจ้าบ้านให้บริการได้อย่างถูกต้อง	3.77	0.59	มาก
องค์ประกอบ	ตัวแปร	ระดับการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness)	1. การจองที่พักมีการตอบได้หลายช่องทาง	3.58	0.58	มาก
	2. เจ้าบ้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	3.57	0.56	มาก
	3. เจ้าบ้านมีความกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามความต้องการ	3.71	0.57	มาก
	4. ระบบการติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว	3.60	0.57	มาก
	5. เจ้าบ้านมีความพร้อมและเต็มใจบริการ	3.42	0.58	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	1. พฤติกรรมของเจ้าบ้านควรทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจ	3.50	0.56	มาก
	2. เจ้าบ้านให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยนและมีอัธยาศัยไมตรีอันดี	3.47	0.57	มาก
	3. เจ้าบ้านปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด	3.77	0.54	มาก
	4. ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปลอดภัยต่อที่พัก	3.92	0.54	มาก
	5. การแจ้งค่าบริการมีความถูกต้องและเหมาะสม	3.61	0.55	มาก
	6. เจ้าบ้านสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.97	0.45	มาก
ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy)	1. เจ้าบ้านสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี	3.64	0.56	มาก
	2. การบริการของเจ้าบ้านดีสม่ำเสมอ	3.61	0.57	มาก



3. โฮมสเตย์มีช่วงเวลาให้บริการได้ตลอดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.39	0.56	ปานกลาง
--	------	------	---------

ผลการศึกษาจากตารางที่ 1 การประเมินคุณภาพการบริการของที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลการประเมิน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นตัวแปร พบว่าทุกประเด็นล้วนอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณโฮมสเตย์มีการตกแต่งที่ดี ปลอดภัย และสื่อถึงสัญลักษณ์ของที่พัคดี การเดินทางมาโฮมสเตย์สะดวกและหาง่าย โฮมสเตย์มีกิจกรรมที่หลากหลาย โฮมสเตย์อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็น โฮมสเตย์ มีการติดต่อให้บริการมีหลากหลายช่องทาง ทำให้มีความสะดวก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นตัวแปร พบว่าทุกประเด็นล้วนอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าบ้านให้บริการได้อย่างถูกต้อง เจ้าบ้านให้ความรู้ในเรื่องต่างๆเป็นอย่างดี เจ้าบ้านทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้ เจ้าบ้านสามารถให้บริการ ตรงตามเวลาที่ได้กำหนด เจ้าบ้านมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการโฮมสเตย์มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี

ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นตัวแปร พบว่าทุกประเด็นล้วนอยู่ในระดับมากคือ เจ้าบ้านมีความกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามความต้องการ ระบบการติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว การจองที่พักมีการตอบได้หลายช่องทาง เจ้าบ้านตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ระบบการติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว เจ้าบ้านมีความพร้อมและเต็มใจบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นตัวแปร พบว่า ทุกประเด็นล้วนอยู่ในระดับมากคือ เจ้าบ้านสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปลอดภัยต่อที่พัก เจ้าบ้านปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด การแจ้งค่าบริการมีความถูกต้องและเหมาะสม พฤติกรรมของเจ้าบ้านควรทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจ เจ้าบ้านให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยนและมีอัธยาศัยไมตรีอันดี

ด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นตัวแปร พบว่า ทุกประเด็นล้วนอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น คือเจ้าบ้านสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี การบริการของเจ้าบ้านดีสม่ำเสมอ ตามลำดับ ยกเว้นโฮมสเตย์มีช่วงเวลาให้บริการได้ตลอดตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการ ควรพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ มีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ควรมีวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ควรให้ความรู้การบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ควรทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจการท่องเที่ยวในชุมชน



3. แนวทางพัฒนาการบริการให้กับที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาได้นำเสนอ 5 แนวทางในการพัฒนาบริการให้กับที่พักสัมผัสนวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) ดังนี้

3.1 แนวทางพัฒนาการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยปรับปรุงการเดินทางมาโฮมสเตย์ สะดวกและหาง่ายมากขึ้น ควรมีป้ายบอกทางแต่ยังมีบางพื้นที่ควรมีป้ายเพิ่มขึ้นหรือชัดเจนมากยิ่งขึ้น การกำหนดแผนที่ให้เที่ยงตรงมากขึ้นกับพื้นที่ บริเวณโฮมสเตย์ควรมีการตกแต่งที่ดี ให้ความรู้สึกปลอดภัย และสื่อถึงสัญลักษณ์ของที่พักได้ติดตกแต่งสถานที่ให้เป็นเอกลักษณ์ที่สื่อถึงความเป็นตัวตนของท้องถิ่น มีกิจกรรมที่หลากหลาย ควรเพิ่มกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมากขึ้น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการบริการนักท่องเที่ยว มีการติดต่อใช้บริการมีหลากหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่นโทรศัพท์ และโซเชียลมีเดีย ทั้งสื่อที่จัดเตรียมให้นักท่องเที่ยว ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย ทันสมัย

3.2 แนวทางพัฒนาการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เจ้าบ้านให้ความรู้ในเรื่องต่างๆในกิจกรรมที่จัดขึ้น ตอบข้อซักถามอย่างมีความมั่นใจ และมีความรู้ อาจเป็นหัวหน้ากลุ่มโฮมสเตย์หรือเจ้าบ้านเอง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจความน่าเชื่อถือ สมาชิกของกลุ่มโฮมสเตย์ช่วยกันแก้ปัญหาต่าง ๆ เจ้าบ้านทุกคนมีส่วนสำคัญมากในการพัฒนาควรบริการให้ถูกต้องรวดเร็วตั้งแต่ครั้งแรก หรือสามารถแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวได้

3.3 แนวทางพัฒนาการบริการในด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เจ้าบ้านสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้โดยลูกค้าไม่ทันร้องขอ โดยรู้จักสังเกตใส่ใจ พัฒนาความไว้วางใจ การตอบรับได้หลายช่องทางมีระบบการติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว ไหวพริบในการบริการ ในกลุ่มโฮมสเตย์ควรมีบุคลากรในการรับเรื่องต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการจัดการและวางแผนในการรองรับนักท่องเที่ยว หรือกรณีที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก เพื่อให้เกิดผลดีต่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทันทั่วถึง

3.4 แนวทางพัฒนาการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เชื่อถือได้ปฏิบัติตามมาตรฐานมีข้อกำหนดต่าง ๆ ทั้งการปฏิบัติตนให้กับนักท่องเที่ยว การติดต่อประสานงาน การบริการที่กำหนดการแจ้งค่าบริการที่ถูกต้องและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวให้ทราบล่วงหน้า และมีการจัดสัดส่วนที่พักของ



นักท่องเที่ยวนำเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของนักท่องเที่ยว โดยมีการแจ้งมาตรฐานความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวทราบตั้งแต่เริ่มเข้าพัก ตารางเวลาการทำกิจกรรมต่าง ๆ

3.5 แนวทางพัฒนาการบริการในด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy)

การพัฒนาและปรับปรุง เกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ บริการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้ทุกช่วงเวลา โดยแบ่งแผนกิจกรรมในแต่ละเดือนตลอดทั้งปี การกำหนดแผนกิจกรรม แผนงาน แผนที่ทางการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

อภิปรายผล

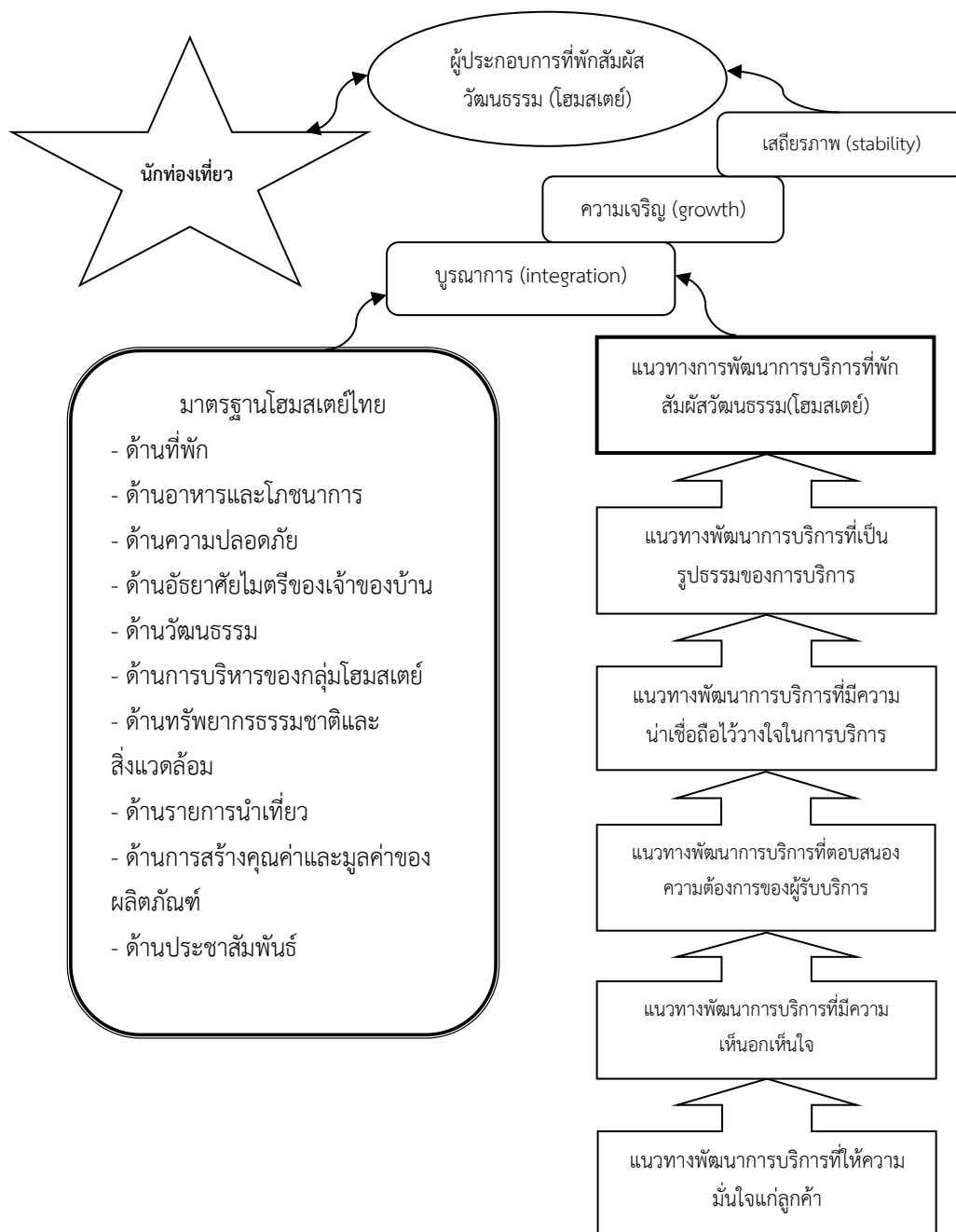
การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการที่พึงสัมพันธ์วัฒนธรรม(โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การท่องเที่ยวแบบที่พึงสัมพันธ์วัฒนธรรม(โฮมสเตย์) เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้สัมผัสวิถีชีวิตอัยาศัยน้ำใจไมตรีของคนไทยรวมถึงวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นควบคู่ไปกับการเรียนรู้กิจกรรมการท่องเที่ยวและร่วมกิจกรรมการในพื้นที่ รูปแบบการบริการจะยึดหลักตามโฮมสเตย์มาตรฐานไทยประยุกต์จากตัวชี้วัดสัมพันธ์วัฒนธรรมชนบท พ.ศ. 2554 ประกอบด้วยดัชนี 10 ด้าน 31 ตัวชี้วัด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ประกอบด้วยบริการด้านที่พัก ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านอัยาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านวัฒนธรรม ด้านการสร้างคุณค่าและมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์และด้านประชาสัมพันธ์การศึกษาการประเมินการบริการที่พึงสัมพันธ์วัฒนธรรมการบริการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสามารถเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และพฤติกรรม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมประชาชนที่มีประสบการณ์ในการบริการโฮมสเตย์ ประชาชนเหล่านี้ได้มีจิตสำนึกรับผิดชอบในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (จินตนา กงเพชร และคณะ, 2559) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในการบริการในที่พึงสัมพันธ์วัฒนธรรม (โฮมสเตย์) อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองผู้ใช้บริการทันที การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความเข้าใจผู้ใช้บริการ การบริการอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อการให้บริการซึ่งการหาแนวทางการพัฒนาการบริการจึงมีส่วนสำคัญและต้องมีการพัฒนาขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว การบริการจึงควรเป็นรูปธรรม การบริการมีความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ สอดคล้องกับฤชมาพร พิงโพธิ์ ได้ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่าด้านความเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ในทุกด้าน (ฤชมาพร พิงโพธิ์, 2554) จึงควรให้ความสำคัญการบริการด้านการตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยว ด้านการให้ความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก สอดคล้องกับสุภลักษณ์ สุริยะ โดยผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ



สิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรก คือคุณลักษณะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ศุภลักษณ์ สุริยะ, 2556) การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ มีส่วนสำคัญเพื่อให้พนักงานที่เข้าพักที่พักร่วมวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) มีความพึงพอใจผลการศึกษามีประเด็นการประเมินที่พักร่วมวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) ในเรื่องช่วงเวลาให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการในการเข้าพัก อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการวิเคราะห์จากผู้ประกอบการพบว่า พนักงานสามารถเข้ามาพักได้ ต้องจองล่วงหน้าเพื่อให้ทางผู้ประกอบการได้เตรียมการ และพนักงานที่เข้ามาพักต้องปฏิบัติตามระเบียบในการเข้าพัก ซึ่งทางผู้ประกอบการควรแจ้งให้กับพนักงานที่เข้าพักให้ชัดเจนและคำนึงถึงมาตรฐานในเรื่องการบริหารจัดการ ที่พักร่วม อาหาร ความปลอดภัยของผู้เข้าพัก อธยาศัยของเจ้าบ้าน โปรแกรมการนำเที่ยว ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม ผลิตภัณฑ์ชุมชน การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แล้ว และพัฒนาตามแนวทางการบริการที่เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตอบสนองผู้ใช้บริการทันทีที่ให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และความเข้าใจผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่มากขึ้นอย่างยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

องค์ความรู้ใหม่

จากองค์ความรู้สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาบริการที่พักร่วมวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) นอกเหนือจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ซึ่งประกอบด้วยบริการด้านที่พัก การบริการด้านอาหาร การบริการด้านความปลอดภัย การบริการด้านอธยาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิก การบริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว การบริการด้านการมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริการด้านศิลปวัฒนธรรม บริการด้านผลิตภัณฑ์ชุมชน บริการด้านการจัดการแบบกลุ่ม และบริการด้านติดต่อสื่อสาร ต้องคำนึงถึงการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวทางพัฒนาการบริการประกอบด้วยแนวทางพัฒนาการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แนวทางพัฒนาการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ แนวทางพัฒนาการบริการในด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที แนวทางพัฒนาการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และแนวทางพัฒนาการบริการในด้านความเข้าใจผู้ใช้บริการ การพัฒนาการบริการที่มากขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าพักที่มาใช้บริการ ซึ่งอาจมีการบูรณาการ (Integration) ความรู้ในหลายด้านเข้าด้วยกัน ส่งผลให้ชุมชนเกิดความเจริญเติบโตขึ้น (Growth) ส่งผลให้มีเสถียรภาพ (stability) เกิดความมั่นคงของชุมชนอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในงานวิจัย



สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รูปแบบการบริการที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การบริการตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ประกอบด้วย การบริการด้านที่พัก การบริการด้านอาหารการบริการด้านความปลอดภัย การบริการด้านอภัยภัย ไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิก การบริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว การบริการด้านการมี ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริการด้านศิลปวัฒนธรรม บริการด้านผลิตภัณฑ์ชุมชน บริการด้านการจัดการแบบกลุ่ม และบริการด้านติดต่อสื่อสาร การประเมินการบริการของที่พัก สัมผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่ เข้าพักมีความเห็นในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และด้านความเข้าใจ ผู้ใช้บริการ (Empathy) อยู่ในระดับมากแนวทางการพัฒนาการให้กับที่พักสัมผัสวัฒนธรรม (โฮมสเตย์) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้นำเสนอ 5 แนวทางการพัฒนา การให้กับที่พักสัมผัสวัฒนธรรม(โฮมสเตย์) ดังนี้ 1) แนวทางการพัฒนาการบริการในด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ 2) แนวทางการพัฒนาการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ 3) แนวทางการพัฒนาการบริการในด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการทันที 4) แนวทาง พัฒนาการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) แนวทางการพัฒนาการบริการในด้านความ เข้าใจผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ 1) ควรศึกษาพัฒนาการบริการที่ พักสัมผัสวัฒนธรรมในพื้นที่อื่นเพื่อมุ่งใจนักท่องเที่ยวมากขึ้น 2) ควรศึกษาที่พักในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ที่พักแบบรีสอร์ตโฮสเทล เพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการพัฒนาที่พัก เพื่อวัดคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับธุรกิจโรงแรมและกลุ่ม นักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิในการ อนุมัติทุนส่งเสริมงานวิจัย ปีงบประมาณ 2560

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวมาตรฐานโฮม สเตย์ไทย พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว.
- _____. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยพ.ศ. 2558 – 2560. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว.



- กฤษฎาพร พิงโพธิ์. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตนา กงเพชร และคณะ. (2559). การพัฒนารูปแบบหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อการบริหารการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จังหวัดหนองบัวลำภู. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สามลดา.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียนกรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. เรียกใช้เมื่อ 20 สิงหาคม 2560 จาก <http://plan.bru.ac.th/wpcontent/uploads/2018/12/แผนพัฒนา-12-.pdf>
- สุวิมล ติรกานันท์. (2550). การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Cronbach L. J. (1990). Essentials of psychological testing. (5th ed.). New York: Harper Collins. Publishers.
- Parasuraman A. et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(1), 41-50.
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory Analysis. 3rd ed. USA: Harper & Row.