

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง  
The Service Quality of the Business Homestay Accommodation  
in Ranong Province

สุพัตรา ปรานี  
อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### Abstract

This research aimed to study and compare the service quality of homestay residence in Ranong. The data were collected from 400 persons by simple random sampling. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance. There were statistically significant at the .05 level. The findings showed that. 1) Most of the tourists are male, aged 31– 40 years old, Bachelor's degree in business, average monthly income 30,000 baht, and intend to stay at homestay between 3 – 6 months after return from this time. 2) The research for overall and each aspect 7 sides at a high level. First, the type of the accommodation and the meeting room, service provider, management process, the channel of the service, environmental management, marketing promotion and the service charge in sequence. 3) Male and female tourists are different opinions about the quality of service. 4) Travelers of different ages have different opinions about the quality of services. 5) Travelers with different levels of education have different opinions about the quality of service. 6) Travelers with different average monthly income have different opinions about the quality of service and 7) Travelers who are willing to come back are different. There is a different opinions about the quality of service.

**Keywords:** Service quality, Business homestay accommodation

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท และตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์ ระหว่าง 3 – 6 เดือน หลังจากกลับจากการท่องเที่ยวในครั้งนี้ 2) คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบ โดยภาพรวม และรายด้าน 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้าน

ลักษณะของที่พักและห้องประชุม ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านค่าบริการ ตามลำดับ 3) นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พัก แตกต่างกันไป 4) นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พัก แตกต่างกันไป 5) นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พัก แตกต่างกันไป 6) นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พัก แตกต่างกันไป และ 7) นักท่องเที่ยวที่มีความตั้งใจที่จะกลับมาพักต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พัก แตกต่างกันไป

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ, ธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โฮมสเตย์ (homestay) เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการศึกษาแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวซึ่งเปรียบเสมือนกับแขกที่มาพักกับเจ้าของบ้านหรือผู้ประกอบการโฮมสเตย์โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการโฮมสเตย์มีอาชีพหลักของตนเองอยู่แล้ว โฮมสเตย์นั้นเป็นเพียงอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับครอบครัว หรือชุมชนนั้นๆ รวมทั้งเป็นการช่วยเผยแพร่วัฒนธรรมไทยในรูปแบบต่างๆ ออกสู่สายตาชาวต่างชาติ

แม้ธุรกิจโฮมสเตย์ จะยังเป็นกลุ่มที่สร้างรายได้ไม่สูงนักเมื่อเทียบกับการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่นๆ แต่ก็เป็นที่รู้จักที่มีแนวโน้มที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีจุดขายและมีเสน่ห์ที่รูปแบบทางวัฒนธรรมเฉพาะถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวฯ พบว่า ปัจจุบันมีกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ในประเทศไทยกว่า 1,000 แห่ง แต่มีส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานและจดทะเบียนเข้าสู่ระบบยังไม่มากนัก กรมการท่องเที่ยวได้ให้ความสำคัญกับเรื่องเศรษฐกิจชุมชน โดยดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้นำทุนทางวัฒนธรรมของประเทศมาสร้างคุณค่าทางสังคมและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ โดยนำวิถีชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาสร้างงานสร้างอาชีพ สร้างผลิตภัณฑ์และบริการด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นวัฒนธรรมสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดคุณค่าทางสังคมและนำรายได้สู่ชุมชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการ

ตอบสนองนโยบายของรัฐในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวไทย และรองรับการแข่งขันและความต้องการของตลาดที่จะเกิดขึ้น (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์ ,2556)

จังหวัดระนอง เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวค่อนข้างสูง เนื่องจากความสมบูรณ์พร้อมทั้งด้านสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและด้านวิถีชีวิตวัฒนธรรม ประเพณี ดังนั้น ชุมชนต่างๆ ในจังหวัดระนอง ตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน จึงมีการพัฒนาชุมชนของตน โดยจัดบ้านพักสัมผัสวัฒนธรรม ชนบท หรือโฮมสเตย์ขึ้น เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้พักอาศัย เรียนรู้วิถีชีวิตและทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม หรือแม้กระทั่งการท่องเที่ยวแนวผจญภัย การท่องเที่ยวแบบสัมผัสวัฒนธรรมชนบท จึงเป็นบริการการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง ที่นักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้สัมผัสวิถีชีวิต อรรถาศัย น้ำใจไมตรีของคนจังหวัดระนอง รวมทั้งวัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ ท่องเที่ยวและร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของธุรกิจโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดระนอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผน และพัฒนาคุณภาพ

ของธุรกิจโฮมสเตย์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

### สมมุติฐานของการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ระหว่างเดือนตุลาคม 2558 – กันยายน 2559

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำนวน 789,666 คน ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีอย่างง่ายโดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์ และตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์จังหวัดระนองในองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการ

กระบวนการต่างๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) 5 ระดับ จำนวน 49 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9807

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติจำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานในการใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- 2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วย t - test (Independent t - test) เป็นการทดสอบประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

### สรุปผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบกิจการส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท และตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์ ระหว่าง 3 – 6 เดือน หลังจากกลับจากการท่องเที่ยวในครั้งนี้

2. คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านลักษณะของที่พัก และห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านค่าบริการ ตามลำดับ (ดังตาราง 1)

**ตาราง 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง รายด้านและภาพรวม

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	3.90	.340	มาก
2. ด้านค่าบริการ	3.83	.399	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.84	.321	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.83	.316	มาก
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ	3.88	.312	มาก
6. ด้านผู้ให้บริการ	3.89	.277	มาก
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	3.83	.309	มาก
ภาพรวม	3.86	.233	มาก

3. นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ

การบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม สูงกว่านักท่องเที่ยวหญิง (ดังตาราง 2)

ตาราง 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p-value
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	ชาย	3.89	.363	-1.09	398	.913
	หญิง	3.90	.315			
2. ด้านค่าบริการ	ชาย	3.88	.398	2.259*	398	.024
	หญิง	3.79	.395			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	3.87	.305	-	398	.037
	หญิง	3.80	.335			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	3.82	.323	-0.91	398	.927
	หญิง	3.83	.309			
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ	ชาย	3.89	.318	.437	398	.663
	หญิง	3.88	.305			
6. ด้านผู้ให้บริการ	ชาย	3.88	.268	-0.366	398	.715
	หญิง	3.89	.287			
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	ชาย	3.87	.307	2.363*	398	.019
	หญิง	3.79	.309			
ภาพรวม	ชาย	3.86	.227	.564	398	.573
	หญิง	3.85	.240			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม น้อยกว่านักท่องเที่ยวทุกกลุ่มอายุ (ดังตาราง 3)

ตาราง 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	ระหว่างกลุ่ม	3	.932	.311	2.720*	.044
	ภายในกลุ่ม	396	45.237	.114		
	รวม	399	46.169			
2. ด้านค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.528	1.176	7.774*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	59.896	.151		
	รวม	399	63.424			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.434	.478	4.776*	.003
	ภายในกลุ่ม	396	39.643	.100		
	รวม	399	41.078			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	.235	.078	.783	.504
	ภายในกลุ่ม	396	39.577	.100		
	รวม	399	39.812			
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.554	.518	5.518*	.001
	ภายในกลุ่ม	396	37.174	.094		
	รวม	399	38.565			
6. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.473	.158	2.073	.103
	ภายในกลุ่ม	396	30.092	.076		
	รวม	399	30.565			
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.426	.475	5.117*	.002
	ภายในกลุ่ม	396	36.773	.093		
	รวม	399	38.199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.938	.313	5.955*	.001
	ภายในกลุ่ม	396	20.801	.053		
	รวม	399	21.740			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยว

ที่จบการศึกษาระดับ ปวช. / ปวส. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม น้อยกว่า นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาทุกกลุ่มการศึกษา (ดังตาราง 4)

ตาราง 4 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	ระหว่างกลุ่ม	3	.347	.116	.999	.393
	ภายในกลุ่ม	396	45.822	.116		
	รวม	399	46.169			
2. ด้านค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.461	.154	.966	.409
	ภายในกลุ่ม	396	62.963	.159		
	รวม	399	63.424			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.916	.305	3.011*	.030
	ภายในกลุ่ม	396	40.162	.101		
	รวม	399	41.077			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	.376	.125	1.258	.288
	ภายในกลุ่ม	396	39.436	.100		
	รวม	399	39.812			
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.965	.655	7.055*	.000
	ภายในกลุ่ม	396	36.763	.093		
	รวม	399	38.728			
6. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.188	.063	.818	.484
	ภายในกลุ่ม	396	30.376	.077		
	รวม	399	30.565			
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	.925	.308	3.275*	.021
	ภายในกลุ่ม	396	37.274	.094		
	รวม	399	38.199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.386	.129	2.388	.069
	ภายในกลุ่ม	396	21.354	.054		
	รวม	399	21.740			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน (ดังตาราง 5)

ตาราง 5 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	ระหว่างกลุ่ม	4	.032	.008	.069	.991
	ภายในกลุ่ม	395	46.136	.117		
	รวม	399	46.169			
2. ด้านค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	.685	.171	1.078	.367
	ภายในกลุ่ม	395	62.739	.159		
	รวม	399	63.424			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	.670	.167	1.637	.164
	ภายในกลุ่ม	395	40.408	.102		
	รวม	399	41.078			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	.507	.127	1.275	.279
	ภายในกลุ่ม	395	39.305	.100		
	รวม	399	39.812			
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	.766	.191	1.992	.095
	ภายในกลุ่ม	395	37.963	.096		
	รวม	399	38.728			
6. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	.649	.162	2.142	.075
	ภายในกลุ่ม	395	29.916	.076		
	รวม	399	30.565			
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	.774	.193	2.041	.088
	ภายในกลุ่ม	395	37.425	.095		
	รวม	399	38.199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.216	.054	.990	.413
	ภายในกลุ่ม	395	21.524	.054		
	รวม	399	21.740			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า

30,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท (ดังตาราง 7)



ตาราง 7 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	ระหว่างกลุ่ม	4	.948	.237	2.070	.084
	ภายในกลุ่ม	395	45.220	.114		
	รวม	399	46.169			
2. ด้านค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	.679	.170	1.069	.372
	ภายในกลุ่ม	395	62.745	.159		
	รวม	399	63.424			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	.948	.237	2.333	.055
	ภายในกลุ่ม	395	40.129	.102		
	รวม	399	41.078			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	.685	.171	1.730	.143
	ภายในกลุ่ม	395	39.127	.099		
	รวม	399	39.812			
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.544	.886	9.948*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	35.184	.089		
	รวม	399	38.728			
6. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	.425	.106	1.392	.236
	ภายในกลุ่ม	395	30.140	.076		
	รวม	399	30.565			
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	.722	.180	1.902	.109
	ภายในกลุ่ม	395	37.477	.095		
	รวม	399	38.199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.816	.204	3.849*	.004
	ภายในกลุ่ม	395	20.924	.053		
	รวม	399	21.740			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. นักท่องเที่ยวที่มีความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ ด้านผู้ให้บริการ และด้านการจัด

สภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์หลัง 1 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ ด้านผู้ให้บริการ ที่มีความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์ทุกกลุ่ม และด้านการจัดสภาพแวดล้อมน้อยกว่านักท่องเที่ยว (ดังตาราง 8)

**ตาราง 8** การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง จำแนกตามความตั้งใจที่จะกลับมาพักที่โฮมสเตย์

คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์	ระหว่างกลุ่ม	4	5.187	1.297	12.500*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	40.981	.104		
	รวม	399	46.169			
2. ด้านค่าบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.932	.983	6.527*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	59.492	.151		
	รวม	399	63.424			
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.157	.289	2.863*	.023
	ภายในกลุ่ม	395	39.920	.101		
	รวม	399	41.077			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	3.586	.897	9.776*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	36.226	.092		
	รวม	399	39.812			
5. ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.871	.718	7.905*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	35.858	.091		
	รวม	399	38.728			
6. ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.120	.530	7.359*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	28.445	.072		
	รวม	399	30.565			
7. ด้านการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.864	.966	11.112*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	34.335	.087		
	รวม	399	38.199			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.823	.706	14.738*	.000
	ภายในกลุ่ม	395	18.917	.048		
	รวม	399	21.740			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาประเด็นสำคัญมาใช้ในการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัคพร สุทนต์ (2554) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจในธุรกิจโฮมสเตย์ กรณีศึกษา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อริสรา เสยานนท์ และไพรินทร์ สมภพสกุล (2553) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย การสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของธุรกิจโฮมสเตย์ : กรณีศึกษาโฮมสเตย์บริเวณตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม สอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินา วุฒิสิลป (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา ปรานี (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดการคุณภาพธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จังหวัดระนอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) ที่ได้ทำเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวม และรายด้าน 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านลักษณะของที่พักและห้องประชุมแบบโฮมสเตย์ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการจัดการกระบวนการต่างๆ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านค่าบริการ ตามลำดับ นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักแบบโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง ด้านค่าบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคพร สุทนต์ (2554) ที่พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อ

ความพึงพอใจในธุรกิจโฮมสเตย์ ด้านที่พักแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิพร แสงพิรุณ และสุนรตี นิมเนตพันธ์ (2558) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมมารักษาโฮมสเตย์ คือ จองบ้านพักโฮมสเตย์ทางโทรศัพท์ เดินทางมาพักโฮมสเตย์โดยรถยนต์ส่วนบุคคล มาพักโฮมสเตย์กับเพื่อน มีความประทับใจบรรยากาศธรรมชาติริมน้ำมากที่สุด จะกลับมาเที่ยวที่นี่เมื่อมีโอกาส ไม่เคยมาเที่ยวที่นี่เลย และต้องการแนะนำให้เพื่อนๆ มาเที่ยวที่นี่ มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการบ้านพักแบบโฮมสเตย์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านจัดเตรียมที่พักด้านการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการจัดการความปลอดภัย ด้านการจัดระบบการจองที่พัก และด้านการต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) เรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการโฮมสเตย์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกศริน อัมเล็ก (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ของภาคตะวันออก : การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็งและความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์และการประกอบธุรกิจด้านท่องเที่ยว ซึ่งผลการวิจัย พบว่า อายุของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับจำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้งของนักท่องเที่ยว และจำนวนผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจรวม ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด ราคาค่าบริการ จำนวนวันที่เข้าพัก คุณภาพการบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ทั้ง 7 ด้าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Ismail, M. N. I., et al. (2016) ซึ่งบทความนี้ได้ยืนยัน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการโฮมสเตย์ของชุมชนและเจตนาารมณ์ทางพฤติกรรมและบทบาทความพึงพอใจในการดูแล

## ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐ ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการของธุรกิจโฮมสเตย์ จังหวัดระนอง

2. ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ ควรนำผลวิจัยด้านคุณภาพการบริการไปพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดและจัดทำเป็นมาตรฐานการให้บริการต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

ชุตินา วุฒิสิลปะ และประสพชัย พสุนนท์. (2558).

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปกร.

ถิรพร แสงพิรุณ และสุนรตี นิ่มเนติพันธ์. (2558).

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการบริการบ้านพักโฮมสเตย์ในอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ.

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2556). ยกมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย นำทุนวัฒนธรรม สร้างรายได้สู่ชุมชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2556. จาก

[https://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid=1370410501](https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1370410501).

ภัคพร สุหนต์. (2554). พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจในธุรกิจโฮมสเตย์ : กรณีศึกษา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และเกศริน อิมเล็ก. (2550).

งานวิจัยฉบับสมบูรณ์การศึกษาคุณภาพการบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ของภาคตะวันออก : การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็ง และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการประกอบธุรกิจด้านท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.

ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออก เชียงเหนือตอนล่าง. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สุพัตรา ปราณี. (2557). แนวทางการจัดการคุณภาพธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จังหวัดระนอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

อริสรา เสยานนท์ และไพรินทร์ สมภพสกุล. (2553). การสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของธุรกิจโฮมสเตย์ : กรณีศึกษาโฮมสเตย์บริเวณตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

Ismail, M. N. I., Hanafiah, M. H., Aminuddin, N., & Mustafa, N. (2016). Community-based homestay service quality, visitor satisfaction, and behavioral intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 222, 398-405.

Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2d ed.). Tokyo: John Weather hill, Inc