

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ ในจังหวัดชุมพร

รินรดา กุลีช่วย^{1*} ปริญญา บรรจงมณี¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร 2) ศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร 3) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร 4) เปรียบเทียบความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบการรับรู้ต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกับความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกับการรับรู้ต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างคือ จำนวนนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test One-Way ANOVA และค่าทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ความเชื่อมั่น ต่อด้านอาหาร ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ด้านอัยาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ค่าเฉลี่ย 4.27 , ด้านที่พัก ค่าเฉลี่ย 4.24 , ด้านวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 4.20, ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.17, การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ 4.16, รายการนำเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.10, ด้านประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.05, ด้านการสร้างคุณค่า และมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

2. การรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00 ค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ด้านอัยาศัยไมตรีเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ด้านอาหาร ค่าเฉลี่ย 4.09, ด้านที่พัก ค่าเฉลี่ย 4.00, รายการนำเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.11, ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 2.94, ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 2.64, ด้านวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ย 2.57, , ด้านการสร้างคุณค่า มูลค่าของผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 2.48, การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ค่าเฉลี่ย 2.35, และ ด้านประชาสัมพันธ์ค่าเฉลี่ย 1.64 ตามลำดับ

¹ 50/2 หมู่ที่ 4 ต.ตากแดด อ.เมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

*ผู้นิพนธ์หลัก sawai.rinradaku@gmail.com

3.ด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 66.25 อีกทั้ง ในการตัดสินใจมาใช้บริการในครั้งนี้มีเพื่อนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 35.25 เข้าใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 63.50 เคยใช้บริการที่อื่นในภาคใต้มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 51.25 เหตุผลที่มาใช้บริการในครั้งนี้คือเพื่อนแนะนำมา คิดเป็นร้อยละ 45.75 ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 48.75 และมีวิธีการจองห้องพักโดยการติดต่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 39.50

4.การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และ สถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และ สถานภาพ แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว กับ ความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ เคยใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ ช่วงที่ใช้บริการ วิธีการจองห้องพัก แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว กับ การรับรู้ ต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ พบว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ เคยใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ ช่วงที่ใช้บริการ วิธีการจองห้องพักแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ นักท่องเที่ยว มาตรฐานการจัดการที่พัก โฮมสเตย์

EXPECTATION AND PERCEPTION OF TOURISTS TOWARD STANDARD OF HOME STAY ADMINISTRATION IN CHUMPHON PROVINCE

Rinrada Kureechwy¹ Prinya Banjongmanee¹

Abstract

This research aims 1)to study the expectation of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province 2) to study the perception of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province 3) to study the behavior of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province 4) to compare the expectation of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon based on personal factors, 5) to compare the perception of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon based on personal factors, 6) to study the relationship between the tourists' behaviors and expectation relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province 7) to study the relationship between the tourists' behaviors and perception relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province. The sample consists of 400 tourists. Questionnaire was selected as the method for data collection tool. The statistic theory that used in this research was percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and Chi-Square Test.

Results are illustrated as follows:

1. The expectation of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province, Overall, is in the highest level. Regarding to an individual component, the Food satisfaction was the priority and followed by the expectation in hospitality.

2. The perception of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province, Overall, is in the middle level. Fourth standard which is the Hospitality was ranged the most and followed by food satisfaction.

3. The behavior of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province, found that 66.25% of tourists who come to Chumphon Province were here for vocational purpose. The percentage of tourists who come to Chumphon Province for the first visit is 63.5% and 35.25 of them need partner's opinion to make a final decision. The percentage of those who has visited southern part of Thailand before come to Chumphon Province is 51.25. However the number of tourists who were suggested to visit Chumphon Province by friend is up to 45.75%. Almost half

of the tourists spend their time in Chumphon Province during the weekend. The accommodation booking method which mostly used was telephone booking (39.50%).

4.The comparing expectation of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province, has various factors as in gender, age, education, career, monthly salary, hometown and status. Each group has different view toward the standard of Home stay administration in Chumphon Province, significantly, statistical different of 0.05 level.

5.The comparing perception of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province, has various factors as in gender, age, education, career, monthly salary, hometown and status. Each group has view toward the standard of Home stay administration in Chumphon Province in the similar direction, significantly, statistical different of 0.05 level.

6. The behavior of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province, has various factors as others opinion in decision making, the frequency of visiting, visiting record, the reason of visiting, period of visiting, accommodation booking method. Each group has different expectation toward the standard of Home stay administration in Chumphon Province, significantly, statistical different of 0.05 level.

7. The behavior of tourists relating to the standard of Home stay administration in Chumphon Province, has various factors as others opinion in decision making, the frequency of visiting, visiting record, the reason of visiting, period of visiting, accommodation booking method. Each group has different perception toward the standard of Home stay administration in Chumphon Province, significantly, statistical different of 0.05 level.

Keyword : Expectation Perception Tourist Standard of Home stay administration Home Staying

บทนำ

เศรษฐกิจโลกในปี 2559 ปี 2560 และปี 2561 จะขยายตัวร้อยละ 2.3 2.7 และ 2.9 ตามลำดับ เศรษฐกิจของประเทศกำลังพัฒนาในภูมิภาคเอเชียตะวันออก (East Asia and Pacific : EAP) จะยังคงเติบโตระดับปานกลางตลอดช่วง 3 ปีข้างหน้า โดยคาดการณ์ว่าการบริโภคภายในประเทศจะเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกนี้ สำหรับประเทศไทย ธนาคารโลกปรับประมาณการเศรษฐกิจไทยปี 2559 ปรับขึ้นจากการขยายตัวร้อยละ 2.5 ในการประมาณการครั้งก่อนเดือนเมษายน 2559 เป็นขยายตัวร้อยละ 3.1 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกด้วยกันแล้ว ประเทศไทยเป็นประเทศที่ธนาคารโลกปรับประมาณการเพิ่มขึ้นในอัตรามากที่สุดคือ 0.6 จุด (percentage point) เนื่องจากปัจจัยการท่องเที่ยวที่เติบโตขึ้นอย่างมากจากนักท่องเที่ยวจีน และภาครัฐที่ยังคงผลักดันเศรษฐกิจไทยอย่างต่อเนื่อง

รัฐบาลภายใต้การบริหารของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี คนปัจจุบัน มีการวางแผนขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายใต้นโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 มีการสนับสนุนด้านการ จึงทำให้ต้องมีการกำหนดมาตรฐานของโฮมสเตย์เพื่อเป็นการรับประกันโฮมสเตย์ให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจเมื่อไปท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้กำหนดให้มีการประเมิน “มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย” เพื่อตรวจประเมินและรับรองมาตรฐานโฮมสเตย์ในประเทศไทย ประกอบกับเมื่อประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในปี 2558 อีกทั้งอาเซียนได้มีการกำหนดมาตรฐานโฮมสเตย์อาเซียนร่วมกัน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานประเมินเดียวกันทั่วอาเซียน เพิ่มการรับประกันมาตรฐานโฮมสเตย์ และเพิ่มความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวได้ไปเที่ยวโฮมสเตย์ที่ได้รับมาตรฐานในระดับสากล นอกจากนี้ยังให้ความสนใจในเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผ่านการท่องเที่ยวสีเขียว (Green Tourism) อีกด้วย

โฮมสเตย์ เป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักและนำเที่ยวแบบสัมผัสวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นได้สัมผัสกับธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยมของชุมชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการจัดบริการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถใช้เวลาที่พักในท้องถิ่นนั้นศึกษาและเรียนรู้ถึงความเป็นอยู่และการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ จึงนับเป็นจุดขายที่มีเสน่ห์ดึงดูดลูกค้าของธุรกิจโฮมสเตย์เป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ ควรเป็นกลุ่มบุคคลที่อาศัยในท้องถิ่นหรือในพื้นที่นั้น หรือหากไม่ใช่คนในพื้นที่ก็จะต้องมีความรู้และความเข้าใจวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นจุดเด่นของท้องถิ่นนั้น และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ในการนำมาจัดเป็นกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ให้ชาวต่างประเทศได้ร่วมสัมผัสอย่างใกล้ชิดและเกิดความประทับใจและได้รับความรู้ที่ประทับใจและแปลกใหม่นำไปเล่าสู่กันฟังเมื่อกลับประเทศ เป็นการประชาสัมพันธ์ประเทศให้ชาวต่างประเทศได้รับทราบอีกทางหนึ่งด้วย ตัวอย่างรายชื่อโฮมสเตย์ที่ประสบความสำเร็จทั้ง 4 ภาค มีดังนี้คือ

1. โฮมสเตย์บ้านเหล่าพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่
2. โฮมสเตย์บ้านเครื่องปั้นดินเผาด่านเกวียน จังหวัดนครราชสีมา
3. โฮมสเตย์ไทยทรงดำบ้านหัวเขาจับ จังหวัดราชบุรี
4. โฮมสเตย์กระซังลุงแกละ จังหวัดระยอง
5. โฮมสเตย์ท้องตัมใหญ่ จังหวัดชุมพร

6. โหมสเตย์บ้านเกาะกลาง จังหวัดกระบี่

จังหวัดชุมพรมีแนวทางในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว คือใช้ศักยภาพของพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาทางด้านการเกษตร รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุด รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคนและสังคม การท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้าเกษตร เกษตรอุตสาหกรรมและการตลาด และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยระดมความคิดเห็นของทุกภาคส่วนเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์จังหวัดชุมพร ภายใต้ศักยภาพและสนองต่อนโยบายรัฐบาล

เนื่องจากการท่องเที่ยวแบบโหมสเตย์ เป็นการท่องเที่ยว รูปแบบใหม่ของจังหวัดชุมพร การบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การรับทราบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยว จะเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาปรับปรุง การท่องเที่ยวแบบโหมสเตย์ให้ได้ระดับมาตรฐานที่กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬาได้วางไว้ และ จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวในจังหวัดชุมพรเพิ่มมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้นมีข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบโหมสเตย์ของจังหวัดชุมพรน้อยมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวแบบโหมสเตย์และเป็นประโยชน์ทางวิชาการในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเลือกใช้บริการโหมสเตย์ต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร โดยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร โดยการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกับความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและการรับรู้ต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโหมสเตย์ในจังหวัดชุมพร

ขอบเขตการวิจัย

1 ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยในครั้งนี้ได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้บริโภค (6W's และ 1H) ของ คอตเลอร์ (Kotler, 2013) และคุณภาพมาตรฐานการจัดการโฮมสเตย์ 10 ประการมาสร้างตัวแปรตามโดยมีรายละเอียดตัวแปรดังนี้

1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิสำเนาและสถานภาพ

1.1.2. พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ประเภทในการใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ ความถี่ที่มาใช้บริการ เคยใช้บริการที่ใดมาบ้าง เหตุผลที่มาใช้บริการ และ ช่วงวันเวลาที่ใช้บริการ

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่คุณภาพมาตรฐานการจัดการโฮมสเตย์ 10 ประการประกอบด้วย 1.มาตรฐานด้านที่พัก 2.มาตรฐานด้านอาหาร 3.มาตรฐานด้านความปลอดภัย 4.มาตรฐานด้านอริยาคัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน 5.มาตรฐานรายการนำเที่ยว 6.มาตรฐานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7.มาตรฐานด้านวัฒนธรรม 8.มาตรฐานด้านการสร้างคุณค่า และมูลค่าของผลิตภัณฑ์ 9.มาตรฐานการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ 10.มาตรฐานด้านประชาสัมพันธ์

2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง

ประชากร หมายถึง ลูกค้ำที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรจำนวน 30 แห่ง ใน 4 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองชุมพร อำเภอสวี อำเภอหลังสวน และอำเภอพะโต๊ะ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีขนาดใหญ่และไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จาก สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ (Cochan, 1977 อ้างถึงใน ยุทธ ภิรธรรม, 2553: 157) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้คือ จังหวัดชุมพร มีทั้งหมด 8 อำเภอ ประกอบด้วย 1.อำเภอ ละแม 2.อำเภอหลังสวน 3.อำเภอพะโต๊ะ 4.อำเภอสวี 5.อำเภอเมืองชุมพร 6.อำเภอปะทิว 7.อำเภอท่าแซะ และ 8.อำเภอมายาภูมิ ผู้ทำการวิจัยต้องการทำการศึกษเฉพาะอำเภอที่มีผู้ประกอบการโฮมสเตย์เท่านั้น จึงเหลือพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในจังหวัดชุมพร คือ 4 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองชุมพร อำเภอสวี อำเภอหลังสวน และ อำเภอพะโต๊ะและจำนวนธุรกิจโฮมสเตย์จำนวน 30 ราย

4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2560 ถึง เดือน กันยายน 2560 รวมเป็นระยะเวลาทั้งหมด 7 เดือน

เครื่องมือการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และ สถานภาพซึ่งเป็นคำถามเลือกรายการ (Check List) แบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรของนักท่องเที่ยว ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามเลือกรายการ (Check List) แบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรในด้านปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยอาศัยคุณภาพมาตรฐานการจัดการโฮมสเตย์ 10 ประการได้แก่มาตรฐานที่ 1 ด้านที่พักมาตรฐานที่ 2 ด้านอาหารมาตรฐานที่ 3 ด้านความปลอดภัยมาตรฐานที่ 4 อธิยาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือนมาตรฐานที่ 5 รายการนำเที่ยวมาตรฐานที่ 6 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาตรฐานที่ 7 ด้านวัฒนธรรมมาตรฐานที่ 8 ด้านการสร้างคุณค่า และมูลค่าของผลิตภัณฑ์ มาตรฐานที่ 9 การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์มาตรฐานที่ 10 ด้านประชาสัมพันธ์ เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก (5) สูง (4) ปานกลาง (3) ต่ำ (2) ต่ำสุด (1)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ติดต่อประสานกับเจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร จำนวน 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอหลังสวน อำเภอพะโต๊ะ และอำเภอสวีเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโฮมสเตย์แต่ละโฮมสเตย์

2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้เจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์เพื่อเป็นตัวแทนในการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ของแต่ละโฮมสเตย์ ดังนี้ อำเภอเมืองจำนวน 50 ชุด อำเภอหลังสวนจำนวน 100 ชุด อำเภอพะโต๊ะจำนวน 50 ชุด และอำเภอสวีจำนวน 100 และผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 100 ชุด

3 ผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามจากเจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ทั้งหมดด้วยตนเอง พร้อมทั้งนำของที่ระลึกเพื่อขอบพระคุณเจ้าของธุรกิจโฮมสเตย์ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามจนครบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และ สถานภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ

เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30ปีจำนวน 153คน คิดเป็นร้อยละ 38.25รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.75 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 11.50

ระดับการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.25 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.75

อาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ลูกจ้างในหน่วยงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 21.25 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.00 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คนคิดเป็นร้อยละ 10.50 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 6.75 และเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่านักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ ไม่เกิน 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.25 จำนวน ในขณะที่ จำนวนนักท่องเที่ยวยที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.5

ภูมิลำเนา พบว่า นักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากภาคใต้จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ ภาคเหนือ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ภาคกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และภาคอีสาน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

สถานภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 และหย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ผลการวิจัย (ผลการศึกษาเชิงพรรณนา)

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.70 มีอายุระหว่าง 31-40ปี คิดเป็นร้อยละ 34.70 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 41.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 33.50 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.70

2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร พบว่า นักท่องเที่ยวยส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 66.25 ในการตัดสินใจมาใช้บริการในครั้งนี้มีเพื่อนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35.25 มาใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 63.50 เคยใช้บริการที่อื่นในภาคใต้มาก่อน คิดเป็นร้อยละ 51.25 เหตุผลที่มาใช้บริการในครั้งนี้คือเพื่อนแนะนำมา คิดเป็นร้อยละ 45.75 ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ ช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 48.75 และมีวิธีการจองห้องพักโดยการติดต่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 39.50

3. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวยต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดคือการให้ค่าความเชื่อมั่นต่อ คือ ด้านอาหาร ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ คือ ทัศนียภาพของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ค่าเฉลี่ย 4. ด้านที่พัก ค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านวัฒนธรรมค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านความปลอดภัย

ค่าเฉลี่ย 4.17 การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ 4.16 รายการนำเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.05 และ ด้านการสร้างคุณค่า และมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.04

4. การรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ อัยาศัยไมตรีเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ด้านอาหาร ค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านที่พักค่าเฉลี่ย 4.00 รายการนำเที่ยวค่าเฉลี่ย 3.11 ด้านความปลอดภัยค่าเฉลี่ย 2.94 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมค่าเฉลี่ย 2.64 ด้านวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ย 2.57 ด้านการสร้างคุณค่า มูลค่าของผลิตภัณฑ์ค่าเฉลี่ย 2.48 การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ค่าเฉลี่ย 2.35 และ ด้านประชาสัมพันธ์ค่าเฉลี่ย 1.64 ตามลำดับ

ผลการวิจัย (ผลการศึกษาเชิงอนุมาน)

1. การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค และ สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้านประเภทในการใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ เคยใช้บริการที่ใดมาบ้าง เหตุผลที่มาใช้บริการ ช่วงที่ใช้บริการ และ วิธีการจองห้องพัก มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาค และ สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้านประเภทในการใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ เคยใช้บริการที่ใดมาบ้าง เหตุผลที่มาใช้บริการ ช่วงที่ใช้บริการ และ วิธีการจองห้องพักมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้ และมีสถานภาพโสด

2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อพักผ่อน ในการตัดสินใจมาใช้บริการในครั้งนี้มีเพื่อนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาใช้บริการ มาใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรเป็นครั้งแรก เคยใช้บริการที่อื่นในภาคใต้มาก่อน เหตุผลที่มาใช้บริการในครั้งนี้คือเพื่อนแนะนำมา ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และมีวิธีการจองห้องพักโดยการติดต่อทางโทรศัพท์

3. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดคือการให้ค่าความเชื่อมั่นด้านอาหาร รองลงมาคือ อัยยาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน, ด้านที่พัก, ด้านวัฒนธรรม, ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, ด้านความปลอดภัย, การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์, รายการนำเที่ยว, ด้านประชาสัมพันธ์, ด้านการสร้างคุณค่า และ มูลค่าของผลิตภัณฑ์

4. การรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ อัยยาศัยไมตรีเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน รองลงมาคือ ด้านอาหาร, ด้านที่พักค่า, รายการนำเที่ยว, ด้านความปลอดภัย, ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, ด้านวัฒนธรรม, ด้านการสร้างคุณค่า มูลค่าของผลิตภัณฑ์, การบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ และ ด้านประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

5. การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ และสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การเปรียบเทียบการรับรู้มาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ และสถานภาพต่างกัน มีความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรของนักท่องเที่ยวในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร

8. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพรของนักท่องเที่ยวในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร ภาพรวมทั้ง 10 มาตรฐาน อยู่ในระดับสูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย รักไทย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันตกภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร แม้ว่าการวิจัยทั้งสองเรื่องนี้แตกต่างกันในประเภทของธุรกิจ แต่เหมือนกันในความเป็นงานบริการ และยืนยันว่าความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงเสมอ

2. การรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร ภาพรวมทั้ง 10 มาตรฐาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัย ของปณิสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

กรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจปานกลางถึงมากต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวม ในรายด้านส่วนใหญ่มาก

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ และสถานภาพ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย รักไทย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ และสถานภาพ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

5. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร ชัดแย้งกับงานวิจัยของ สุจิตตรา ไนยจิตย์ (2555) ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขามินบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จากผู้ใช้บริการของธนาคารที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

6. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผศ.อภิวรรณ ศิรินันทนา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดจันทบุรีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทศนคดี และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาเที่ยวจังหวัดจันทบุรีไม่ใช่เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 87.0 มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจคิดเป็นร้อยละ 47.0 เดินทางมาในช่วงวันหยุดตามเทศกาลคิดเป็นร้อยละ 35.0 โดยเดินทางมาเที่ยวกับเพื่อนเป็นร้อยละ 28.0 มีสิ่งจูงใจให้มาเที่ยวเพราะบรรยากาศ คิดเป็นร้อยละ 43.0 ส่วนใหญ่มาเที่ยวโดยมีรถยนต์ส่วนตัวคิดเป็น ร้อยละ 47.0 และมาค้างคืนที่บังกะโล/รีสอร์ทคิดเป็นร้อยละ 30.0 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทศนคดีการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับโอกาสในการกลับมาเที่ยว

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรศึกษากลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ภายใต้สื่อสังคมออนไลน์ ที่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร
2. ควรศึกษาหาปัจจัยอื่นๆที่คาดว่าจะส่งผลต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดชุมพร ให้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- นางสาวสิริรัตน์ นาคแป้น (2554) พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา บัณฑิตย)
- สุจิตราภรณ์ จุสปลาโล (2556) มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา(วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่)
- หนึ่งฤทัย รักไทย (2559) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด)
- ผศ.อภิวรรณ ศิรินันทนา (2559) พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยวจังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี)
- Schiffman,G.L. and Kanuk, L. L (1987) *ConsumerBehavior (rd3ed.)* Englewood Cliffs,New Jersey : Prentice-Hall
- S.M. Freud (1965)*TheInterpretation of Dreams*. NewYork : Avon Books
- Solomon, Michael R. (2013). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (8th ed.) NJ: Prentice-Hall
- Strauss, G & Sayles, L. R. (1960) *Personal the Human Problems of Management* New Jersey: Prentice-Hall.