

**ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์:
กรณีศึกษาในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม**
**Problems and Difficulty in Homestay Management:
A Case Study of Samut Songkram**

ฉัตรกัญญาพัฒน์ เจริญพงศ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (i) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวผู้เข้าพักโฮมสเตย์ประสบในการใช้บริการโฮมสเตย์ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งปัจจุบันประกอบด้วยอำเภอต่างๆ รวม 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภออัมพวา อำเภอบางคนที (ii) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ที่เจ้าของบ้านพักผู้ให้บริการโฮมสเตย์กำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน และ (iii) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ประเภทนักท่องเที่ยว อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และราคาโฮมสเตย์ที่เลือกใช้บริการต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน และผู้ประกอบการโฮมสเตย์ จำนวน 30 ราย

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์ระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมา คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องพัก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านราคา และด้านการบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ เชื้อชาติ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน ประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่เลือกพักในโฮมสเตย์ที่มีราคาต่างกันประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกันในทุกด้าน

คำสำคัญ: โฮมสเตย์ การจัดการโฮมสเตย์ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์

ABSTRACT

The research used both qualitative and quantitative analysis aiming to study 1) the problems and difficulty of the homestay tourists facing on services in Samut Songkram province, 2) the problems and difficulty the homestay hosts faced and 3) the differences of problems and difficulty that different groups of tourists faced.

Questionnaires and interviews were used to collect data. The analysis showed that the tourists faced moderate problems in homestay service. The magnitude of problems in sequence respectively from high to low were as the following; market promotion, distribution, facilities, rooms, environment, room rate, and service. Age, nationality, occupation, education and tourists' income are the factors that result in statistically different in problems faced. The tourists who stayed in different room rates faced different problems.

Keywords: Homestays, Homestay Management, Problems and Difficulty in Homestay Management

¹ วิทยาลัยดุสิตธานี

บทนำ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เจริญรุดหน้ามาตามลำดับ เป็นผลให้เกิดรายได้หมุนเวียนมีมูลค่านับแสนล้านบาท ซึ่งส่งผลดีต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ แต่ในด้านตรงกันข้ามการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลับทำให้สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวและสภาพณ์ของการท่องเที่ยวลดถอยลง การจัดการท่องเที่ยวโดยทั่วไปมักประสบปัญหาที่สวนทางกันระหว่างการพัฒนาการท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคม

การพัฒนาการท่องเที่ยวในทิศทางที่ประสานการพัฒนาการท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์นั้น ได้มีความพยายามมาโดยตลอด ด้วยการวางกลยุทธ์ในการพัฒนาภายใต้แผนพัฒนาที่ดำเนินการอย่างรอบคอบตรงตามหลักวิชาการ แต่ในการดำเนินการที่ผ่านมาซึ่งประสบปัญหาหลายประการ ปัญหาประการหนึ่งที่จะกล่าวเป็นพิเศษในที่นี้ คือ ความสับสนในการพัฒนาระหว่างความต้องการทางเศรษฐกิจกับการอนุรักษ์ และการขาดการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสม

ภายใต้ความต้องการของประเทศในการสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนากับการอนุรักษ์ และกระแสของโลกที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงก่อให้เกิดกระแสที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ 1. กระแสความต้องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 2. กระแสความต้องการของนักท่องเที่ยวในการศึกษาเรียนรู้สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และ 3. กระแสความต้องการพัฒนาคน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน จากกระแสความต้องการ 3 ด้านนี้ จึงทำให้เกิดแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่ป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเพื่อรักษาระบบนิเวศของธรรมชาติ นั่นคือการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Green tourism หรือ Ecotourism) ซึ่งเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีกรอบและโครงสร้างเล็กๆ รวมกัน แล้วสามารถนำไปสู่การพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ (All tourism should be sustainable tourism: Dowling, 1995) นักวิชาการจากสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภาคพื้นแปซิฟิก (Pacific Asia Travel Association: PATA) องค์การการท่องเที่ยวโลก (The World Tourism Organization: UNWTO) และนักวิชาการในอุตสาหกรรมทั้งจากยุโรป สหรัฐอเมริกา ต่างให้คำจำกัดความของ Ecotourism บนพื้นฐานองค์ประกอบว่าเป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ (Responsible) ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural-Based Tourism) มีการ

จัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management) และการให้ความรู้การศึกษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Environmental Education-Based Tourism) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการ (Community Based Participation) ร่วมคิด ดำเนินการ ได้รับผลประโยชน์ และบำรุงรักษา เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

การท่องเที่ยวชุมชนเป็นหนึ่งในหลายรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาการมีส่วนร่วมกับคนที่มีเชื้อชาติและภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไปจากตัวนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวสามารถศึกษาและเรียนรู้ถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ในท้องถิ่นนั้น การท่องเที่ยวชุมชนรูปแบบหนึ่งที่เป็นกระแสนิยมในปัจจุบันคือ โฮมสเตย์ (Home Stay) โดยโฮมสเตย์ เริ่มต้นขึ้นในทวีปยุโรป เมื่อ 50 ปีที่ผ่านมา โดยการที่ผู้ประกอบการนำเสนอที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ๆ เช่น Bed & Breakfast (B & B) บ้านพักในฟาร์ม (Farm House) เกสต์เฮาส์ (Guest House) ซึ่งโฮมสเตย์ก็มีลักษณะคล้ายกัน แต่มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปอย่างไรก็ตาม รูปแบบของที่พักแรมข้างต้นดำเนินการภายใต้แนวคิดเดียวกัน คือ การที่นักท่องเที่ยวเข้ามาพักเป็นแขกของบ้านนั้นๆ และมีเจ้าของบ้านหรือผู้ประกอบการเป็นผู้ดูแล อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ปัจจุบันโฮมสเตย์เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากในประเทศไทย ทั้งจากองค์กรปกครองท้องถิ่น องค์กรเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ โดยกลุ่มนำร่อง คือ กลุ่มที่เป็นนักกิจกรรมสังคม ที่เน้นการพัฒนาสังคมสิ่งแวดล้อม จากการจัดรัฐบาลได้ประกาศในปี พ.ศ. 2541-2542 เป็นปีท่องเที่ยวไทย (Amazing Thailand) ผนวกกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่เน้นบทบาทการพัฒนาชุมชน ทำให้ทุกหน่วยงานของภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยวทำให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวหลายรูปแบบในชุมชน ซึ่งการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวหลายรูปแบบในชุมชน การจัดกิจกรรมโฮมสเตย์ก็เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น (วารจกณา อิศรประเสริฐ, 2549, 64)

แม้ในประเทศไทย จะได้รับการสนับสนุน และช่วยเหลืออย่างกว้างขวางทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองท้องถิ่น แต่การจัดโฮมสเตย์ก็ยังมีปัญหาอีกหลายประการที่ควรนำมาพิจารณาดำเนินการแก้ไข ซึ่งในการจัดสัมมนาทาง

วิชาการเรื่อง “จัดโฮมสเตย์อย่างไรไม่ให้ผิดทาง” ในวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และองค์การการท่องเที่ยวโลก ร่วมกันจัดขึ้น ส่วนหนึ่งของการสัมมนาได้มีการนำเสนอปัญหาในการพัฒนาโฮมสเตย์ในประเทศไทย โดยสรุปได้ว่า จากการศึกษาและสำรวจพื้นที่โฮมสเตย์บางแห่งในประเทศไทย พบว่า การจัดทำโฮมสเตย์มีปัญหาและอุปสรรคบางประการ ได้แก่

1. รายได้ที่ได้รับจากการจัดโฮมสเตย์อยู่ในระดับต่ำ (ประมาณกินละ 100-200 บาท/คน/คืน) ไม่สามารถกระตุ้นเศรษฐกิจของท้องถิ่นให้พื้นตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น

2. ปัญหาด้านการตลาด ได้แก่ ปัญหาเครือข่ายการสำรองที่พัก ปัญหาการประสานงานกับบริษัทนำเที่ยวเอกชนและหน่วยงานของรัฐ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และปัญหาการแข่งขันและการตัดราคากันเองในหมู่เจ้าของโฮมสเตย์

3. ปัญหาด้านระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างแขกผู้มาพักและเจ้าของบ้าน อันได้แก่ คุณภาพการบริการ คุณภาพของอาหาร ความสะอาดและความปลอดภัย เป็นต้น

4. ปัญหาผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม นอกเหนือจากการสูญเสียความเป็นส่วนตัวแล้ว ในพื้นที่ที่มีการพัฒนาโฮมสเตย์บ่อยครั้งพบว่ามีการบิดเบือนวัฒนธรรมท้องถิ่นเพียงเพื่อวัตถุประสงค์ในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยว บางพื้นที่เกิดปัญหาการแข่งขันและแย่งชิงลูกค้าของเจ้าบ้านอันนำไปสู่ความแตกแยกภายในชุมชน (ชูวิทย์ ศิริเวชกุล, 2544, 46)

จากข้อสรุปดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ โดยมุ่งศึกษาในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม เพราะอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร การเดินทางสะดวก และใช้เวลาไม่มากนัก สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือการท่องเที่ยวชุมชน แต่มีวันหยุดสำหรับการท่องเที่ยวไม่มาก ให้มีโอกาสได้ไปท่องเที่ยวตามความปรารถนา การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์นี้ จะทำให้เห็นรายละเอียดของปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามที่ชัดเจน และลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและพัฒนาโฮมสเตย์ได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้ชุมชนมีการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง ตามหลักการสำคัญประการหนึ่งในการจัดโฮมสเตย์ คือ การสร้างการมีส่วนร่วมและผลประโยชน์ให้กับชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวประสบในการใช้บริการโฮมสเตย์ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งปัจจุบัน ประกอบด้วยอำเภอต่างๆ รวม 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและลดอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวประสบได้อย่างถูกต้อง

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม ที่เจ้าของบ้านพักผู้ให้บริการกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบันเพื่อการพัฒนาการจัดการโฮมสเตย์ที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ประเภทนักท่องเที่ยว อาชีพ การศึกษา รายได้ และราคาโฮมสเตย์ที่เลือกใช้บริการต่างกัน ทำให้เห็นรายละเอียดที่ชัดเจนและลึกซึ้งของปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ในพื้นที่

สมมติฐานในการวิจัย

นักท่องเที่ยวผู้เข้าพักโฮมสเตย์ที่มีเพศ อายุ ประเภท นักท่องเที่ยว อาชีพ การศึกษา รายได้ และราคาโฮมสเตย์ที่เลือกใช้บริการต่างกัน ประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามตามกลุ่มประชากรที่กำหนด โดยการค้นคว้าเอกสารข้อมูลสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อนำแนวคิดทฤษฎีมาอ้างอิงและรองรับผลการวิจัยแล้วตรวจสอบตัวแปรที่ผลต่อสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 นักท่องเที่ยวผู้ที่มาเข้าพักโฮมสเตย์ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์การกำหนดจากตารางสำเร็จรูปของยามานะ (Yamane) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 5% (อ้างอิงใน จันทนาทองประยูร, 2548, 136) เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงครามในแต่ละปีนั้นยังไม่ได้มีหน่วยงานใดเก็บเป็นสถิติอย่างเป็นทางการ แต่

ผู้วิจัยได้คาดคะเนว่ามีจำนวนมากกว่า 10,000 คนต่อปี ซึ่งเมื่อพิจารณาจากตารางยามานะ (Yamane) แล้วจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยร้อยละ 82 ชาวต่างประเทศร้อยละ 18 ที่มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแบ่งการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จำนวน 100 ราย อำเภอบางคนที่ 100 ราย และอำเภออัมพวา 200 ราย

1.2 ผู้เป็นเจ้าของบ้านพักที่จัดบ้านตนเองให้เป็นโฮมสเตย์ทั้งในลักษณะที่ให้นักท่องเที่ยวพักบ้านเดียวกับเจ้าของบ้าน และนักท่องเที่ยวพักแยกกับเจ้าของบ้าน ในเขตจังหวัดสมุทรสงครามที่ได้จากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 ราย ประกอบด้วยโฮมสเตย์ที่ดำเนินการโดยเอกชน จำนวน 20 ราย กลุ่มแม่บ้าน จำนวน 5 ราย และองค์กรปกครองท้องถิ่นจำนวน 5 ราย การที่เก็บข้อมูลจากเจ้าของโฮมสเตย์ที่เป็นเอกชนในจำนวนที่มากกว่าเจ้าของโฮมสเตย์ที่เป็นกลุ่มแม่บ้าน และองค์กรปกครองท้องถิ่น เพราะส่วนใหญ่แล้วโฮมสเตย์ในจังหวัดสมุทรสงครามจะดำเนินการโดยเอกชน

2. ตัวแปร

2.1 กลุ่มนักท่องเที่ยว

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทนักท่องเที่ยว อาชีพ การศึกษา รายได้ และราคาที่ใช้บริการ

ตัวแปรตาม คือ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโฮมสเตย์

2.2 กลุ่มเจ้าของบ้านพักผู้ให้บริการโฮมสเตย์

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะการดำเนินการจัดโฮมสเตย์ ได้แก่

- 1) การดำเนินงานโดยเอกชน
- 2) การดำเนินงานโดยกลุ่มแม่บ้าน
- 3) การดำเนินงานโดยองค์กรปกครองท้องถิ่น

ตัวแปรตาม คือ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้มุ่งใน 2 ประเด็นคือ

1.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักโฮมสเตย์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบเมื่อได้มาใช้บริการโฮมสเตย์

1.2 ความคิดเห็นเจ้าของบ้านพักที่ให้บริการโฮมสเตย์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร การศึกษานี้มุ่งศึกษากับเจ้าของบ้านพักที่ให้บริการโฮมสเตย์ และนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามซึ่งประกอบด้วย 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภออัมพวา อำเภอบางคนที

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทำใน 2 ลักษณะ คือ

1. สำหรับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มนักท่องเที่ยว จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 ใช้สถิติบรรยาย คือ ความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อบรรยายลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโฮมสเตย์

1.2 ใช้สถิติวิเคราะห์ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการโฮมสเตย์ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์ระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

2. สำหรับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มเจ้าของบ้านพักผู้ให้บริการโฮมสเตย์ จะใช้การวิเคราะห์เชิงบรรยายเนื้อหาที่กลุ่มเจ้าของบ้านพักผู้ให้บริการโฮมสเตย์ได้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นไว้

ผลการวิจัย

ด้านนักท่องเที่ยว

1. ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศชาย ร้อยละ 51.0 และเพศหญิงร้อยละ 49.0 มีอายุ 21-40 ปี ร้อยละ 47.0 เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ร้อยละ 82.0 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 45.0 ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 76.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 47.0

2. ข้อมูลการใช้บริการโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวทั้งหมดมีวัตถุประสงค์มาเพื่อการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 64.0 จะพักค้างครั้งละ 2-3 คืน ร้อยละ 45.0 มีสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาด้วย 2-3 คน โดยเดินทางมากับเพื่อนมากที่สุด คือ ร้อยละ 40.0 เดินทางมาโดยรถยนต์

ส่วนตัวร้อยละ 55.0 และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่หรือร้อยละ 61.0 เลือกพักโฮมสเตย์ราคามากกว่า 1,500 บาทต่อคืน และร้อยละ 52.0 เคยมาพักที่โฮมสเตย์แล้ว 2-4 ครั้ง

3. ปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์ พบว่า นักท่องเที่ยวประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ซึ่งปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบปัญหา โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ

3.1 ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) กล่าวคือ ไม่มีแผนที่ไว้บริการนักท่องเที่ยว ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือกิจกรรมทางวัฒนธรรมของชุมชน ขาดการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ที่อยู่/ที่ติดต่อ เพื่อให้นักท่องเที่ยวติดต่อได้ง่าย

3.2 ด้านการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) กล่าวคือ ขาดรายการท่องเที่ยวเสริมให้กับนักท่องเที่ยว ในกรณีนักท่องเที่ยวไม่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวภายในชุมชนเอง ไม่มีการรับรองที่พักอย่างเป็นระบบ เส้นทางคมนาคมเดินทางเข้า-ออกไม่สะดวก ไม่สะดวกในการติดต่อเพื่อจองที่พัก

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) กล่าวคือ ภายในบ้านพักไม่มีบริการซักล้าง ไม่มีตู้สำหรับไว้ใส่ของใช้ให้นักท่องเที่ยว ห้องสุขา/ห้องอาบน้ำ ไม่เพียงพอ ไม่สะอาดถูกสุขอนามัยและมีกลิ่นไม่สะอาดเท่าที่ควร

3.4 ด้านห้องพักมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) กล่าวคือ เตียงนอน หมอน ผ้าห่มไม่สะอาด ห้องนอนอากาศถ่ายเทไม่สะดวก เล็กและแคบ ไม่มีไม้แขวนเสื้อบริการ

3.5 ด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกว่ารบกวนบ้านพักไม่ปลอดภัยและไม่สะอาดเท่าที่ควร ไม่มีการจัดสภาพแวดล้อม

3.6 ด้านราคามีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวเห็นว่าอาหารที่เจ้าของโฮมสเตย์จัดให้ไม่เหมาะสมกับราคา ราคาแพงเกินไปเมื่อเทียบกับสภาพของที่พักและคุณภาพการให้บริการของเจ้าของบ้าน

3.7 ด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$) กล่าวคือ อาหารที่จัดให้ไม่ถูกสุขอนามัย

4. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์

4.1 นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง ประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

4.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน ประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่ายิ่งนักท่องเที่ยวมีอายุมากขึ้นยิ่งประสบปัญหาและอุปสรรคมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ ส่วนใหญ่มาจากปัญหาสภาพที่ต้องการความสะดวกสบายที่เพิ่มขึ้น

4.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์ด้านห้องพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการ และด้านราคามากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมีประสบการณ์เข้าพักในโรงแรมเป็นส่วนใหญ่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสถานที่พักแบบโฮมสเตย์ทำให้ยังติดภาพของความความสะดวกสบาย รวมถึงเห็นว่าราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของห้องพักและบริการที่ได้รับ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกลับประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย เนื่องจากสถานบริการโฮมสเตย์ยังใช้โฆษณาสื่อประชาสัมพันธ์ไม่มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะการให้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว

4.4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน ประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากกลุ่มตัวอย่างพบว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความคาดหวังในด้านบริการโฮมสเตย์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและห้องพักที่แตกต่างและหลากหลาย เช่น พนักงานบริษัทและนักธุรกิจส่วนตัวคาดหวังบริการโฮมสเตย์ที่สะดวกสบายสะอาดตามมาตรฐานระดับโรงแรมที่พัก ขณะที่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเกษตรกรจะปรับตัวยอมรับการบริการโฮมสเตย์ได้ง่าย

4.5 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับ

มัธยมหรือต่ำกว่าประสบปัญหาการบริการในด้านห้องพัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่าย

4.6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือนประสบปัญหาในด้านบริการโฮมสเตย์ ส่วนใหญ่เห็นว่าราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของบริการ

4.7 นักท่องเที่ยวที่เลือกพักในโฮมสเตย์ที่มีราคาต่างกันประสบปัญหาในการใช้บริการโฮมสเตย์แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะราคาห้องพักที่ต่ำกว่า 1,500 บาท เนื่องจากสภาพของห้องพักคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวได้และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก อุปกรณ์ต่างๆ ห้องน้ำ รวมถึงการแจ้งข้อมูลต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ

ด้านผู้ให้บริการโฮมสเตย์

1. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ของเอกชน โดยภาพรวมแล้วพบว่า ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เพราะผู้ประกอบการที่เป็นเอกชนมีทุนมากพอที่จะปรับปรุงและพัฒนาโฮมสเตย์และการบริการอยู่เสมอ ยกเว้นในกรณีการประชาสัมพันธ์ที่ยังมีงบประมาณค่อนข้างน้อยและการบริการข้อมูลการท่องเที่ยวในชุมชนแก่นักท่องเที่ยวยังไม่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ของกลุ่มแม่บ้าน โดยภาพรวมแล้วพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคเกือบทุกด้านเพราะผู้ประกอบการมีทุนน้อย จึงไม่สามารถปรับปรุงและพัฒนาโฮมสเตย์ให้มีความพร้อมที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ อีกทั้งกลุ่มแม่บ้านเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาไม่มากนัก ขาดความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ระบบการบริการจึงยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก ยังไม่มีการนำสารสนเทศ โดยเฉพาะการนำระบบเว็บไซต์มาใช้ในการจัดจำหน่ายและส่งเสริมการตลาด ประกอบกับการคมนาคมไม่สะดวก เพราะไม่มี

รถประจำทางผ่านโฮมสเตย์ และการบริการข้อมูลการท่องเที่ยวในชุมชนแก่นักท่องเที่ยวยังไม่มีความชัดเจนที่มารับผิดชอบอย่างเป็นทางการ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการโฮมสเตย์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยภาพรวมแล้วพบว่า มีปัญหาน้อยเพราะไม่มีปัญหาเรื่องทุนในการปรับปรุงพัฒนาโฮมสเตย์ ส่วนเรื่องการบริการนั้นจะมีการอบรมพนักงานอยู่เสมอ แต่มีอุปสรรคในเรื่องของการจัดจำหน่าย คือ ไม่มีรถประจำทางผ่าน มีช่องทางการจองห้องพักและลูกค้า น้อย ส่วนปัญหาการส่งเสริมการตลาด คือ การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ในระดับจังหวัดยังมีน้อยมาก และยังไม่มีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการบริการข้อมูลการท่องเที่ยวในชุมชนแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการ

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการจัดมาตรฐานโฮมสเตย์ ควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ประกอบการโฮมสเตย์ประเภทกลุ่มแม่บ้านให้จัดโฮมสเตย์ได้อย่างมีคุณภาพในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการแก้ปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเงินทุน ควรมีหน่วยงานเฉพาะที่ให้การดูแลและให้คำปรึกษาด้านเงินทุน หรือช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ชัดเจนกว่านี้

2. หน่วยงานภาครัฐทั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ควรให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์การบริการโฮมสเตย์และการบริการข้อมูลท่องเที่ยวชุมชนแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น เช่น มีการใช้สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวที่ชัดเจนเพื่อจูงใจนักท่องเที่ยวมากกว่านี้

3. หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในเรื่องการพัฒนามาตรฐานโฮมสเตย์ควรมีโครงการที่ช่วยผลักดันให้การจัดโฮมสเตย์มีการพัฒนาเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ เช่น จัดให้มีการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการโฮมสเตย์ให้กับผู้ประกอบการ ให้การสนับสนุนในการพัฒนาภาษาต่างประเทศแก่ชุมชน เป็นต้น

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. การท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรปราการและจังหวัดสมุทรสงคราม. สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2550, จาก <http://www.tat.or.th>

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ตำบลสวนหลวง. สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2550, จาก <http://www.thailocaladmin.go.th>

จันทนา ทองประยูร. (2548). *ประมวลสาระชุดวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูวิทย์ ศิริเวชกุล. (2544ก). การท่องเที่ยวเชิงชุมชนและการจัดโฮมสเตย์. *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, 20(2), หน้า 52-56.

ชูวิทย์ ศิริเวชกุล. (2544ข). จัดโฮมสเตย์อย่างไรไม่ให้ผิดทาง. *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, 20(3), 43-49.

นำชัย ทนุผลและคณะ. (2543). *รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูทกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโป่ง ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปาริชาติ ชัยสร. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์*. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

ยุวดี นีรัตน์ตระกูล. (2544). การท่องเที่ยวชุมชน. *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*, 20(2), 5-9.

รัตนภรณ์ มหาสารานนท์. (2546). *รายงานการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการจัดโฮมสเตย์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักศิลปวัฒนธรรม สถาบันราชภัฏธนบุรี.

วางคณา อติสรประเสริฐ. (2549). แนวทางในการพัฒนารูทกิจกรรมท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 13(1), 63-68.

วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง. (2546-2547). การให้ความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้เข้าพักโรงแรม. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*, 1(2), 39-47.

ศฤงฆ์ แสงเจริญ. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. สืบค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2550, จาก <http://www.dnp.go.th>

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. ประวัติโฮมสเตย์. สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2550, จาก <http://www.homestaythai.org/>

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. กำหนดมาตรฐานบริการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ไทย พ.ศ. 2548. ราชกิจจานุเบกษา, 122 (วันที่ 23 มีนาคม 2548) สืบค้นเมื่อ 30 กันยายน 2550, จาก http://siweb.dss.go.th/standard/rachakitja/show_kitja.asp?Article_ID=467

องค์การบริหารส่วนตำบลบางน้ำผึ้ง. โฮมสเตย์ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง. สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2550, จาก <http://yourhealthyguide.com/travel/tc-bangnampeong-homestay.htm>.

Dowling, R.K. (1995). *Ecotourism Development: Regional Planning and Strategy. Ecotourism: Concept, Design and Strategy*. Bangkok: Institute of Eco-tourism, Srinakharinwirot University.



ดร.ฉัตรศญาพัฒน์ เจริญพงศ์ สำเร็จการศึกษา Ph.D. (Philosophy) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ M.B.A. (Corporate Finance.), จาก University of Dallas, Texas และ บช.บ. (Marketing) จากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประสบการณ์ในการทำงาน เคยดำรงตำแหน่ง Assistant Project Financial Analyst: Thai Petrochemical Industry Public Company Limited, Assistant Manager: National Finance Public Company Limited ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำคณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี มีผลงานทางวิชาการ ประเภทงานวิจัย ได้แก่ Whitehead's Process Philosophy and Science and Religion: The Process-Integration Model บทความวิชาการ ได้แก่ Gold Future, Issues and Conflicts in Hotel Asset Management, Technology conflict on ethics in the workplace, Religion and Science as Integration, Working Capital: How to Manage it Successfully, Process Management และเอกสารประกอบการสอนวิชาการเงินธุรกิจ