

**76การศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักประเภทโฮมสเตย์
ในมุมมองของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ : กรณีศึกษาโฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมะนัง
จังหวัดสมุทรสงคราม**

**A Study of the Operational Process According to the Quality Index of the
Standard of Homestay Accommodation: A Case Study of Ban Amphawa
Homestay, Amphawa District, Samut Songkhram Province**

♦ จดिका คุ่มเรือน

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปรานีบุรี

Jatika Kumruan

Lecturer, Department of Business Administration in Tourism and Hospitality,
Faculty of Business Administration and Service Industry, King Mongkut's University of
Technology North Bangkok Prachinburi Campus,. E-mail: jatika.kumruan@gmail.com

Received: July 8, 2019 ; Revised: July 26, 2019 ; Accepted: September 23, 2019.

Abstract

The purposes of this research were 1) to explore the characteristics of homestay operators in Ban Amphawa Homestay, Amphawa District, Samut Songkhram Province and 2) to analyze the comprehension of standard quality indicators of homestay in Ban Amphawa Homestay, Amphawa District, Samut Songkhram Province, using the qualitative research. The data were collected from the in-depth interview, as the tool, with 7 homestay operators. The names of the homestays are Ban Mae Arom Homestay, Ban Benhathip Homestay, Mae Sangiam Homestay, Ban Nai Fan Homestay, Moom Sabai Homestay, and Ban Waraporn Homestay. This list of homestays came from the samples that the author selected by purposive sampling. using open-ended questions prepared in advance. Data analysis included descriptive statistics.

Based on the research on the characteristics of homestay operators, it was found that most are female aged 60-70 and work as retired government officials with a bachelor degree and mainly earn from the welfare as a retired government official and additional income from the homestay business. The main objective in building the homestay business is seeing neighbors and relatives who previously run it and earn income to support the family. Therefore, they

become the homestay operators. In terms of becoming the operator, they see the opportunity in building income so they build the business in their home area. For the duration of business operation, it is between 7 to 11 years. The main customers are Thai tourists who visit during the weekend. The number of accommodations provided for customers is 4 to 8 rooms and the number of staffs to take care of the business is 1 to 2 persons. It is a type of family business. As for the state of being the operators, all 7 operators have no experience and lack knowledge about the correct homestay administration. For the business expectation, they haven't set the goal of business because they see it as an additional income.

According to the study in the understanding using of Homestay's standard quality indicators, it was found that the sample operators understand the indicators but could not operate in accordance with all Homestay's standard quality indexes. For the prioritization of 8 standard quality indexes, it was found that accommodation and food and nutrition are the main factors that the entrepreneurs see important to the business while safety, management, tourism activities, environment, value-added, and marketing promotion, they give slightly attention.

Keyword: Homestay, Homestay Operators, Ban Amphawa Homestay

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม และ 2) ศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม อาศัยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ จำนวน 7 คน โดยมีชื่อของสถานประกอบการ คือ บ้านแม่อรุณโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านเบญจทิพย์ ครูเมโฮมสเตย์ แม่เสงี่ยมโฮมสเตย์ บ้านในฝันโฮมสเตย์ มุมสบายโฮมสเตย์ และโฮมสเตย์บ้านวรารักษ์ ทั้งนี้รายชื่อโฮมสเตย์มาจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยคัดเลือกโดยอาศัยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) อาศัยแบบสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) ที่จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการศึกษาด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60 - 70 ปี ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้หลักมาจากเงินเดือนข้าราชการบำนาญและรายได้เสริมมาจากการประกอบธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ วัตถุประสงค์หลักในการก่อตั้งธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์มาจากการเห็นเพื่อนบ้านและญาติพี่น้องทำขึ้นมา

ก่อนและสามารถสร้างรายได้เสริมให้กับครอบครัวได้จึงก้าวเข้ามาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์เองอีกทั้งเล็งเห็นโอกาสในการสร้างรายได้เสริมจึงได้ทำธุรกิจขึ้นตามบนพื้นที่บริเวณบ้านที่มี ด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ อยู่ระหว่าง 7 ถึง 11 ปี กลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ จำนวนห้องพักที่มีไว้บริการลูกค้ามี 4 ถึง 8 ห้อง และจำนวนบุคลากรที่ดูแลธุรกิจมี 1 ถึง 2 คนซึ่งเป็นรูปแบบการดูแลช่วยกันเองของคนในครอบครัว

ผลการศึกษาด้านกระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการกิจการโฮมสเตย์มีความเข้าใจในตัวชี้วัด แต่ยังไม่สามารถปฏิบัติตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ได้ทั้งหมด สำหรับการจัดระดับการให้ความสำคัญในเรื่องของดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านที่พัก และด้านอาหารและโภชนาการ เป็นปัจจัยหลักที่ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจ ส่วนด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านสภาพแวดล้อม ด้านมูลค่าเพิ่ม และด้านการส่งเสริมทางการตลาดผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญน้อย

คำสำคัญ : ที่พักประเภทโฮมสเตย์ ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านอัมพวา

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทและความสำคัญต่อประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยสูงถึง 2.75 ล้านล้านบาทและมีแนวโน้มว่าความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีมากขึ้นในอนาคต (Ministry of Tourism and Sport., 2018) นอกจากนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีบทบาทในการส่งเสริมด้านการจ้างงาน สร้างอาชีพ และการกระจายรายได้เข้าสู่ชุมชน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ด้วยการให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน โดยการขับเคลื่อนตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงผ่านกลไกประชารัฐโมเดล ประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบนฐานนวัตกรรม การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวรวมถึงบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Office of the National Economic and Social Development., 2017)

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หมายถึง การท่องเที่ยวเพื่อชมสิ่งที่แสดงความเป็นวัฒนธรรม เช่น ปราสาท พระราชวัง วัด โบราณสถานโบราณวัตถุ ประเพณี วิธีการดำเนินชีวิต ศิลปะทุกแขนง และสิ่งต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความเจริญรุ่งเรืองที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Phaknisa, A. and Others, 2007) นอกจากนี้การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมยังเป็นการมุ่งเรียนรู้จากวัฒนธรรมอื่น ๆ เพื่อให้เกิดโลกทัศน์ใหม่ ๆ ที่กว้างไกล (Gee ,C.Y., Fayos-Sola, E., 1997) จากการมีประสบการณ์ในแหล่งวัฒนธรรมที่คงเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น เป็นการศึกษาหาความรู้ภายในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทาง

ประวัติศาสตร์และมีความเป็นวัฒนธรรม มีการบอกเล่าถึงเรื่องราวในด้านการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม โดยสามารถ ทำให้เห็นถึงสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียมประเพณี (Richards, G. and Pereiro X., 2006)

จังหวัดสมุทรสงคราม หรือชื่อเดิมเรียกว่า “เมืองแม่กลอง” เป็นจังหวัดในภาคกลางของประเทศไทย (หน่วยงานบางแห่งถือเป็นส่วนหนึ่งของภาคตะวันตก) มีขนาดพื้นที่เล็กที่สุดของประเทศ คือประมาณ 416.70 ตารางกิโลเมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 65 กิโลเมตร ทิศเหนือติดต่อกับจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสาคร ทิศใต้ติดทะเลอ่าวไทยตรงปากแม่น้ำแม่กลองและจังหวัดเพชรบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาครที่คลองพระมนต์ซึ่งอำเภอมืองสมุทรสาคร และทิศตะวันตกติดต่อกับจังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดราชบุรี โดยจังหวัดสมุทรสงครามได้แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอมืองสมุทรสงคราม อำเภอมัว อำเภอบางคนที มีแม่น้ำสายสำคัญที่ไหลผ่านคือ แม่น้ำแม่กลอง พื้นที่ทั่วไปของจังหวัดสมุทรสงครามเป็นที่ราบลุ่มริมทะเลโดยตลอด นอกจากนี้ยังมีลำคลองน้อยใหญ่มากมายกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ทำให้เกิดความสะดวกในด้านการคมนาคมทางน้ำและการประกอบอาชีพด้านกสิกรรม มีความโดดเด่นเรื่องการท่องเที่ยววิถีชีวิตของชุมชน โดยมีชุมชนที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (Thailand Tourism Awards) หรือรางวัลกนิรจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) 2 แห่ง ได้แก่ ชุมชนบ้านบางพลับ อำเภอบางคนที และชุมชนบ้านริมคลองโฮมสเตย์ อำเภอมือง นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่น่าสนใจอีกเป็นจำนวนมาก เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวแบบสัมผัสวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น อาทิ งานประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยเมืองแม่กลอง ตลาดน้ำท่าคา วัดอัมพวันเจติยาราม ที่พักริมโฮมสเตย์ และชุมชนอัมพวาที่เป็นชุมชนดั้งเดิมริมแม่น้ำแม่กลอง เป็นต้น ซึ่งมีชื่อเสียงและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก (Office of Strategy for Province Development Group Samut Songkhram Provincial Office, 2018)

ชุมชนอัมพวาเป็นชุมชนเล็ก ๆ ประชากรทั้งสิ้น 6,369 คน ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำแม่กลองบริเวณสองฝั่งคลองอัมพวา มีเนื้อที่รวมกันประมาณ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่อ ในจังหวัดสมุทรสงครามมีบ้านเรือนที่เก่าแก่ และวิถีชีวิตที่เรียบง่าย พร้อมกับการรักษาศิลปวัฒนธรรมของคนในชุมชน อาทิ การอนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรม คือ หมวกกะโล่ที่สานจากไม้ไผ่และเครื่องเบญจรงค์ปิ่นสุวรรณที่มีชื่อเสียง การอนุรักษ์ขนมไทยโบราณ คือ ขนมวงทองและขนมจำมงกุฎ ที่หารับประทานได้ยากในปัจจุบัน ด้วยกระแสความนิยมเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนอัมพวามีมากขึ้นทำให้ชาวบ้านที่มีบ้านบริเวณริมคลองบางรายเปิดห้องพักให้นักท่องเที่ยวพักค้างคืนจนทำให้เกิดเป็นธุรกิจโฮมสเตย์บ้านอัมพวาขึ้นมา อีกทั้งชุมชนมีความโดดเด่นในด้านสถาปัตยกรรมซึ่งมีอายุไม่ต่ำกว่า 50 ปี จนถึงกว่า 100 ปี และยังคงรักษาเอกลักษณ์การตั้งถิ่นฐานแบบดั้งเดิมไว้ค่อนข้างสมบูรณ์ จึงทำให้ชุมชนอัมพวาได้รับรางวัลชมเชย (Honorable Mention) จากการประกวดรางวัล

เพื่อการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก แห่งองค์การยูเนสโก ประจำปี พ.ศ. 2551 (Office of Tourism and Sport, Samut Songkhram Province., 2018).

ชุมชนอัมพวาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ มีวิถีชีวิต และมีศิลปวัฒนธรรมที่น่าสนใจจึงเป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทำให้ระบบเศรษฐกิจของชุมชนมีการขยายตัวสูงขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์เติบโตสูงขึ้นด้วยเช่นกัน เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่นับวันจะนิยมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากขึ้น (The Chaipattana Foundation, 2012) ทั้งนี้ผู้ประกอบการที่พักประเภทโฮมสเตย์ในชุมชนอัมพวาจำนวนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดตั้งโฮมสเตย์ที่ถูกต้องและขาดการจัดเตรียมความพร้อมของชุมชน จึงทำให้โฮมสเตย์หลายแห่งไม่ได้มาตรฐานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ที่สำนักงานการพัฒนาการท่องเที่ยวได้กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหวังยกระดับการให้บริการของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ให้ดียิ่งขึ้น มิเช่นนั้นอาจนำมาซึ่งผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมาในหลาย ๆ ด้าน อาทิ ผลกระทบด้านสังคม ผลกระทบด้านวัฒนธรรมประเพณี ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม (Walailak S., 2016)

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักประเภทโฮมสเตย์ในมุมมองของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ กรณีศึกษา โฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และกระบวนการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ และเพื่อเป็นการพัฒนาที่พักประเภทโฮมสเตย์ให้อยู่ในคุณภาพมาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สำนวจคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. ศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักประเภทโฮมสเตย์ในมุมมองของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ กรณีศึกษาโฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักโฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ บริเวณบ้านอัมพวา อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงเดือนกันยายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

4. การออกแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ประกอบไปด้วยคำถามที่เป็นปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ คือ ด้านเพศ ด้านอายุ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ชื่อสถานประกอบการ วัตถุประสงค์ในการก่อตั้ง ระยะเวลาในการก่อตั้ง กลุ่มลูกค้า จำนวนห้องพักและจำนวนบุคลากรที่มีไว้สำหรับการบริการ

4.2 ตอนที่ 2 กระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ โดยใช้เกณฑ์ดัชนีชี้วัดคุณภาพ มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย (Office of Tourism Development Ministry of Tourism and Sport., 2003) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดหัวข้อสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ ดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านที่พัก ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ในมุมมองของท่านมีความคิดเห็นว่าลักษณะของที่พักประเภทโฮมสเตย์นั้นจะต้องเป็นอย่างไร และในมุมมองของท่านนั้นท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตกแต่งที่พักโฮมสเตย์ว่าเป็นอย่างไร มีความจำเป็นที่จะต้องตกแต่งสถานที่เพิ่มเติมหรือไม่อย่างไร

มาตรฐานที่ 2 ด้านอาหารและโภชนาการ ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ท่านมีอาหารไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวหรือไม่ และถ้ามีท่านได้จัดอาหารประเภทใดไว้บริการ

มาตรฐานที่ 3 ด้านความปลอดภัย ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ในบริเวณโฮมสเตย์ที่ท่านดูแลนั้นท่านได้มีการจัดเวรยามไว้คอยดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวหรือไม่ ท่านได้มีการจัดระบบดูแลความปลอดภัยอื่นหรือไม่อย่างไร

มาตรฐานที่ 4 ด้านการจัดการ ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ท่านมีการบริหารด้านบุคลากรอย่างไร ท่านมีการบริหารจัดการที่พักอย่างไร

มาตรฐานที่ 5 ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ท่านได้จัดกิจกรรมอะไรบ้างเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และท่านมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร

มาตรฐานที่ 6 ด้านสภาพแวดล้อม ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ท่านได้มีส่วนช่วยในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชนอย่างไร

มาตรฐานที่ 7 ด้านมูลค่าเพิ่ม ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ท่านได้จัดกิจกรรมอื่นเพิ่มเติมขึ้นนอกจากการให้บริการเฉพาะห้องพัก และอาหารหรือไม่อย่างไร

มาตรฐานที่ 8 ด้านการส่งเสริมการตลาด ตัวอย่างคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ คือ ท่านได้มีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของท่านในช่องทางใดบ้าง และท่านได้ดำเนินการอย่างไร

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎี Edward Demming วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) หรือวงจรเดมมิง (Deming Cycle) คือ แนวคิดการพัฒนาการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพงานให้มีการพัฒนาอย่าง

ต่อเนื่อง โดย William Edwards Deming ได้พัฒนางจร PDCA ขึ้นมาจากแนวคิดของ W.A. Shewhart ในระยะแรกรู้จัก วงจร PDCA ในนาม Shewhart Cycle จากนั้น William Edwards Deming ได้นำพัฒนาปรับใช้ในการควบคุมคุณภาพในวงการอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น จึงมีชื่อเรียกว่า Deming Cycle (Technology Promotion Association (Thailand-Japan), 2009 Referenced in Wirawit L. 2011)

ทั้งนี้ William Edwards Deming (2011) มีความเชื่อว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขาวิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์

PDCA หรือ Deming Cycle คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ (Suthasinee P., 2015 and Kiatipong U., 2018) ประกอบด้วย

P (Plan) คือ ขั้นตอนการวางแผน เพื่อเลือกปัญหา ตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหา และวางแผนแก้ปัญหา เพื่อให้เกิด การทำงานที่ได้ผลงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีส่วนที่สำคัญเช่น การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ และกำหนดงบประมาณที่จะใช้

D (Do) คือ ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหตามแนวทางที่วางไว้ อาจมีการกำหนดโครงสร้างคณะทำงานรองรับการดำเนินการ กำหนดวิธีในการดำเนินงาน ขั้นตอน ผู้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบและทำการประเมินผล

C (Check) คือ ขั้นตอนการตรวจสอบ และเปรียบเทียบผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เริ่มเมื่อมีการดำเนินโครงการว่าควรจะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อาจประเมินในส่วน การประเมินผลงานการดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินตามขั้นตอน และการประเมินผลงานตามเป้าหมายของแผนงานที่ได้มีการกำหนดไว้

A (Action) คือ การกำหนดเป็นมาตรฐานและปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น เป็นการนำผลประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแผน ในการปรับปรุงต่อไป ในส่วนนี้ควรจะเสนอแนะปัญหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือการพัฒนากระบวนการที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น

จากทฤษฎีวงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) หรือ วงจรเดมมิง (Deming Cycle) สามารถสรุปได้ว่า วงจรการควบคุมคุณภาพ (PDCA Cycle) เป็นกระบวนการในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวางแผน (Plan) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Do) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) และขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Action) ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีวงจรการควบคุมคุณภาพเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

สำหรับดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการออกแบบสัมภาษณ์และสร้างกรอบแนวคิดนั้นได้พิจารณาจากมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย 8 ด้าน 42 ตัวชี้วัด ซึ่งได้แก่ 1) ด้านที่พัก มี 7 ตัวชี้วัด 2) ด้านอาหารและโภชนาการ มี 6 ตัวชี้วัด 3) ด้านความปลอดภัย มี 5 ตัวชี้วัด 4) ด้านการจัดการ มี 8 ตัวชี้วัด 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มี 6 ตัวชี้วัด 6) ด้านสภาพแวดล้อม มี 4 ตัวชี้วัด 7) ด้านมูลค่าเพิ่ม มี 4 ตัวชี้วัด และมาตรฐานที่ 8 ด้านการส่งเสริมการตลาด มี 3 ตัวชี้วัด (Office of Tourism Development Ministry of Tourism and Sport., 2003) โดยมีรายละเอียดดังนี้

มาตรฐานโฮมสเตย์	ตัวชี้วัด
1. ด้านที่พัก	1.1 โครงสร้างบ้าน 1.2 บ้านพักมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก แสงสว่างส่องเข้าถึง ไม่มีกลิ่นอับ และมี หลังคาที่สามารถกันน้ำฝนได้ 1.3 มีที่นอนที่สบายตามสภาพชุมชนและมีเครื่องนอนที่สะอาด 1.4 มีห้องอาบน้ำและห้องส้วมที่สะอาด 1.5 มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและอุปกรณ์สำหรับการนอนทุกครั้งเมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาพัก 1.6 มีการกำจัดแมลงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอยู่เสมอโดยใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน 1.7 มีการดูแลสภาพแวดล้อมบริเวณบ้าน
2. ด้านอาหารและโภชนาการ	2.1 มีอาหารปรุงอย่างดี 2.2 ภาชนะที่ใช้สะอาดและปลอดภัย 2.3 ครวอยู่สภาพที่สะอาดไม่มีกลิ่น 2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในครัวสะอาดถูกสุขลักษณะ 2.5 มีน้ำดื่มและใช้ที่สะอาด 2.6 มีร้านอาหารในชุมชน
3. ด้านความปลอดภัย	3.1 มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัย 3.2 มีเครื่องมือและวิธีการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เมื่อเกิดเหตุร้ายหรือกรณีนักท่องเที่ยวเจ็บป่วย 3.3 มีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 3.4 การมีการตักเตือนนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สินส่วนตัวและเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับยาในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีโรคประจำตัว 3.5 มีการดูแลและซ่อมแซมส่วนต่าง ๆ ในที่พักเพื่อความปลอดภัยอยู่เสมอ
4. ด้านการจัดการ	4.1 มีการรวมกลุ่มของชาวบ้านจัดการในรูปของชมรมหรือสหกรณ์ 4.2 มีคณะกรรมการบริหารโครงการ 4.3 มีการกำหนดข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อมิให้เกิดปัญหาที่ขัดต่อวัฒนธรรม จารีต ประเพณี ความเชื่อของชุมชน

มาตรฐานโฮมสเตย์	ตัวชี้วัด
	4.4 มีระบบการจองล่วงหน้าและลงทะเบียนเพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว 4.5 มีระเบียบเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและบริการต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบชัดเจน 4.6 มีข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างละเอียดให้นักท่องเที่ยวเลือก 4.7 ชุมชนไม่หวังจะสร้างรายได้จากโฮมสเตย์อย่างเดียวและต้องไม่มีผลกระทบต่ออาชีพดั้งเดิม 4.8 มีผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ที่เป็นคนท้องถิ่นและมีความพร้อมในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ทราบชัดเจน
5. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	5.1 มีกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น เดินป่า ขี่ม้า ปีนเขา ซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของคนในชุมชน 5.2 มีกิจกรรมฝึกหัดศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น ทอผ้า จักสาน ฯลฯ 5.3 มีกิจกรรมต้อนรับตามประเพณีของท้องถิ่น เช่น บายศรีสู่ขวัญ 5.4 มีกิจกรรมบันเทิง เช่น ดนตรีพื้นบ้าน การแสดงพื้นบ้าน 5.5 มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม 5.6 มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน เช่น กิจกรรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของชุมชน
6. ด้านสภาพแวดล้อม	6.1 มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภท 6.2 มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนอยู่เสมอ 6.3 มีสถานพยาบาล อนามัย ธารน้ำร้อนอยู่ไม่ไกลเกินไป 6.4 พื้นที่หลักยังคงสภาพเดิมของชุมชนและยังรักษาวัฒนธรรมและประเพณีของตน
7. ด้านมูลค่าเพิ่ม	7.1 มีร้านขายของที่ระลึกในชุมชน 7.2 มีผลิตภัณฑ์โดยชาวบ้านและใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นผลิต 7.3 มีโอกาสได้เผยแพร่วัฒนธรรมของชุมชน 7.4 มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในชุมชนในด้านการให้บริการที่ประทับใจ
8. ด้านการส่งเสริมการตลาด	8.1 มีคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยวเป็นของตนเอง 8.2 มีการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ 8.3 มีรายชื่ออยู่ในคู่มือการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จากดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยทั้ง 8 ด้าน 42 ตัวชี้วัด (Office of Tourism Development Ministry of Tourism and Sport., 2003) นั้นผู้วิจัยนำมาใช้ในการออกแบบสัมภาษณ์และสร้างกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 2 ด้านศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

Buapat, S. and Viravaidya, T. (2011) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ตามมาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพโฮมสเตย์ไทย จากการเก็บข้อมูลทั้งหมด 280 กลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ

56.1 รองลงมาคือ เพศชายร้อยละ 43.9 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ระยะเวลาในการพักคือ 1 คืน และมาพักพร้อมกับเพื่อน ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกที่พักส่วนใหญ่เป็นเพื่อนรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัวและเคยใช้บริการโฮมสเตย์ในอำเภอมวกก่อน สำหรับด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ตามกรอบมาตรฐานชีวิตคุณภาพโฮมสเตย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านที่พักมากที่สุด รองลงมาคือด้านอาหารและโภชนาการ และด้านวัฒนธรรม

Imdeang, N. (2008) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างความพร้อมในการเข้ารับการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ของกลุ่มโฮมสเตย์บ้านห้วยหาด ตำบลเมืองใหม่ อำเภอมวก จังหวัดสมุทรสงคราม โดยประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ สมาชิกผู้ประกอบการโฮมสเตย์บ้านห้วยหาดจำนวน 12 คนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การประชุมระดมความคิด และการสังเกตพฤติกรรม ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มเป้าหมายมีปัญหาขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐาน 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สมาชิกและผู้วิจัยร่วมกันเลือกใช้ในการแก้ปัญหาของกลุ่ม ได้แก่ การเชิญวิทยากรมาอบรมความรู้ และแนะนำวิธีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการประเมินมาตรฐาน การศึกษาดูงาน และการให้สมาชิกกลุ่มได้ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ด้วยตนเอง 3) ผลการประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่า สมาชิกกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์มีความรู้และทักษะในการพัฒนาและจัดการโฮมสเตย์ของตนเองเพิ่มขึ้น มีการพัฒนาปรับปรุงตามมาตรฐานโฮมสเตย์จนได้รับมาตรฐานตามเกณฑ์การประเมิน และเกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น และ 4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มผู้ประกอบการโฮมสเตย์ และเครือข่ายการท่องเที่ยวชุมชนมีมากขึ้น อันประกอบไปด้วยมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เทศบาลตำบลเมืองใหม่ ผู้ประกอบการเรือรับจ้าง เป็นการสร้างพลังอำนาจให้แก่ชุมชน พร้อมกับการสร้างจิตสำนึกของความเป็นเจ้าบ้านร่วมกัน

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยพบว่าเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ในพื้นที่อำเภอมวก จังหวัดสมุทรสงคราม ขาดความรู้ และความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาความเข้าใจในดัชนีชีวิตคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภอมวก จังหวัดสมุทรสงครามอีกครั้งเพื่อศึกษาถึง ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง ขั้นตอนการทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ บ้านอัมพวา อำเภอมวก จังหวัดสมุทรสงคราม

โฮมสเตย์ (Homestay) ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยว่า “ที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท” หมายถึง บ้านพักประเภทหนึ่งที่นักท่องเที่ยวพักร่วมกับเจ้าของบ้าน โดยนักท่องเที่ยวนั้นมีวัตถุประสงค์ที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งเจ้าของบ้านและชาวบ้านก็มีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดวัฒนธรรม และแลกเปลี่ยน

ความรู้กับนักท่องเที่ยวซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งเจ้าของบ้านก็จะมีจัดการเรื่องที่พักและอาหารไว้บริการให้กับนักท่องเที่ยว โดยเจ้าของบ้านนั้นก็ได้รับค่าตอบแทนตามความเหมาะสม

ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าของบ้าน ใช้พื้นที่บ้านของตนเป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว โดยที่นักท่องเที่ยวนั้นมีวัตถุประสงค์ที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งเจ้าของบ้านมีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดวัฒนธรรม และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งเจ้าของบ้านก็จะมีจัดการเรื่องที่พักและอาหารไว้บริการให้กับนักท่องเที่ยว และเจ้าของบ้านจะได้รับค่าตอบแทนตามเหมาะสมจากนักท่องเที่ยว

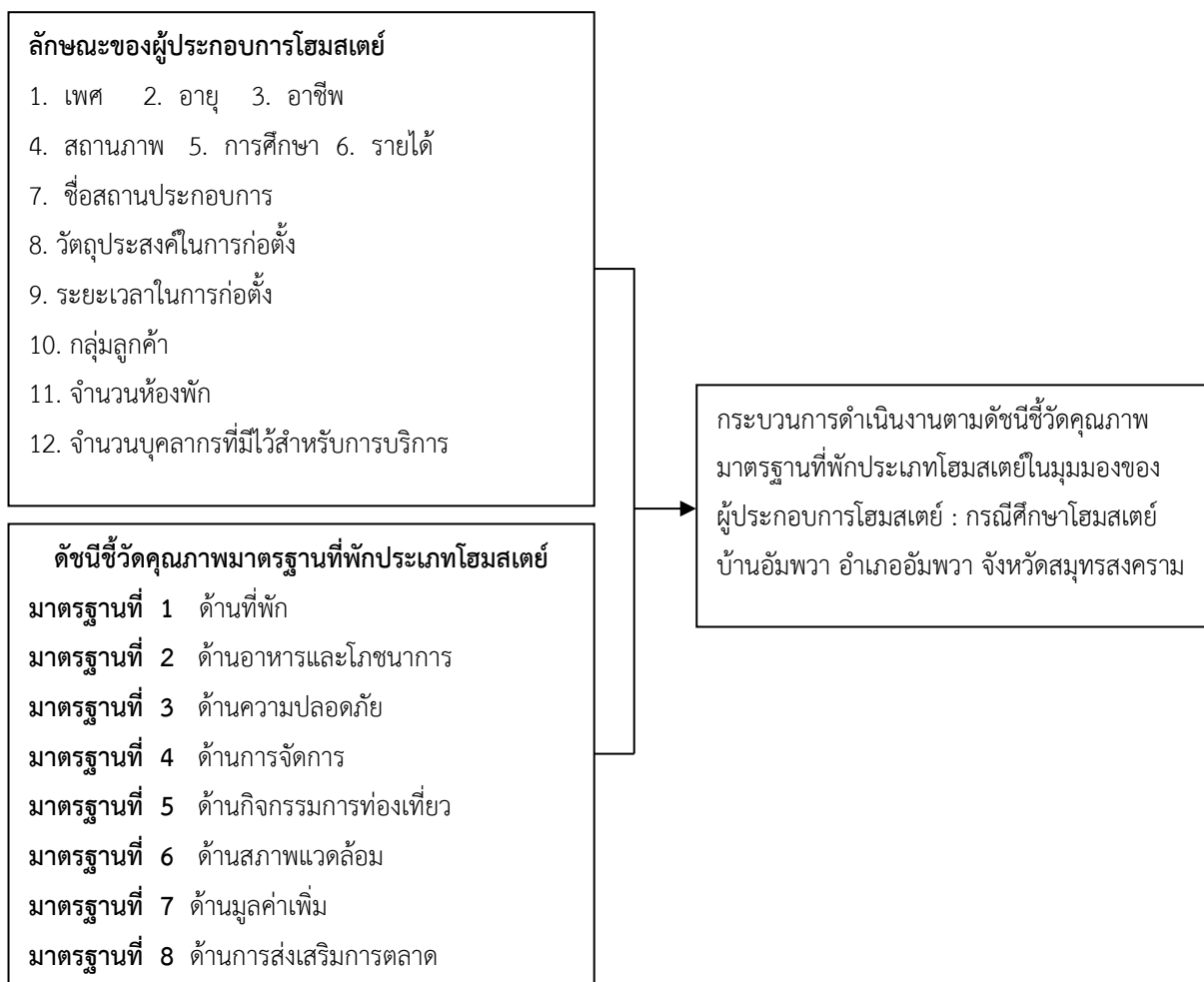
โฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม หมายถึง ที่พักประเภทหนึ่งตั้งอยู่ที่บ้านอัมพวา อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีผู้ประกอบการเป็นเจ้าของบ้านแล้วมีที่พักให้นักท่องเที่ยวมาพักร่วมกับตนด้วย โดยที่นักท่องเที่ยวนั้นมีวัตถุประสงค์ที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งเจ้าของบ้านมีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดวัฒนธรรม และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งเจ้าของบ้านก็จะมีจัดการเรื่องที่พักและอาหารไว้บริการให้กับนักท่องเที่ยว และเจ้าของบ้านจะได้รับค่าตอบแทนตามเหมาะสมจากนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักประเภทโฮมสเตย์ในมุมมองของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ กรณีศึกษาโฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม จะทำให้ได้รับผลประโยชน์ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปใช้และพัฒนาธุรกิจโฮมสเตย์ของตนเอง โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาให้โฮมสเตย์ตรงกับมาตรฐานของโฮมสเตย์ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนด
2. ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ในพื้นที่อื่นได้นำความรู้และผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยอาศัยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) มีการวางแผนการสัมภาษณ์ล่วงหน้าแบบเป็นขั้นตอน ประชากรในการวิจัยนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 7 คน โดยอาศัยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ บ้านแม่อรุณโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านเบญจทิพย์ ครูเมฆโฮมสเตย์ แม่เสงี่ยมโฮมสเตย์ บ้านในฝันโฮมสเตย์ มุมสบายโฮมสเตย์ และโฮมสเตย์บ้านวรารักษ์ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และมีความน่าเชื่อถือ เพื่อใช้ในการศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักประเภทโฮมสเตย์ในมุมมองของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ กรณีศึกษาโฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยแบ่งตามรูปแบบการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อสำรวจคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ในพื้นที่อำเภอมัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามโดยอาศัยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจ

ที่พักประเภท โฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 7 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการบ้านแม่อรุณโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านเบญจทิพย์ ครูเมฆโฮมสเตย์ แม่เสงี่ยมโฮมสเตย์ บ้านในฝันโฮมสเตย์ มุมสบายโฮมสเตย์ และโฮมสเตย์บ้านวรารักษ์ โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ทั้ง 7 แห่ง โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้ ท่านเคยมีประสบการณ์ในการทำโฮมสเตย์มาก่อนหรือไม่ สาเหตุที่ทำให้ท่านมีความสนใจในการทำโฮมสเตย์คืออะไร หรืออะไรเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านมีความต้องการทำโฮมสเตย์ ระหว่างที่ท่านทำกิจการโฮมสเตย์อยู่นี้ ท่านเคยมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานในธุรกิจโฮมสเตย์ทั้งในและนอกพื้นที่ตลาดน้ำอัมพวาหรือไม่อย่างไร และท่านมีการวางแผนในการบริหารจัดการกิจการโฮมสเตย์ของท่านต่อไปอย่างไรบ้าง เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้วยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยอาศัยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) มีการวางแผนการสัมภาษณ์ล่วงหน้าแบบเป็นขั้นตอน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ บ้านอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 7 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการบ้านแม่อรุณโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านเบญจทิพย์ ครูเมฆโฮมสเตย์ แม่เสงี่ยมโฮมสเตย์ บ้านในฝันโฮมสเตย์ มุมสบายโฮมสเตย์ และโฮมสเตย์บ้านวรารักษ์ โดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้ ในมุมมองของท่านมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของที่พักประเภทโฮมสเตย์นั้นจะต้องเป็นอย่างไร ในมุมมองของท่านนั้นท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตกแต่งที่พักโฮมสเตย์ว่าเป็นอย่างไร ท่านมีอาหารไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวหรือไม่ และท่านมีการจัดการด้านที่พักอย่างไร เป็นต้น

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์บ้านอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สัมภาษณ์ลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาในครั้งนี้เจ้าของกิจการเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด เนื่องจากเจ้าของกิจการโฮมสเตย์ที่ไปศึกษานั้นเป็นคนในพื้นที่ ทั้งนี้ผู้ประกอบการมีอายุระหว่าง 60 - 70 ปี ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ รายได้หลักมาจากเงินเดือนข้าราชการบำนาญและรายได้เสริมมาจากการประกอบธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ โดยมีชื่อของสถานประกอบการ คือ บ้านแม่อรุณโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านเบญจทิพย์ ครูเมฆโฮมสเตย์ แม่เสงี่ยมโฮมสเตย์ บ้านในฝันโฮมสเตย์ มุมสบายโฮมสเตย์ และโฮมสเตย์บ้านวรารักษ์ วัตถุประสงค์ในการก่อตั้งมาจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นเพื่อนบ้านหรือญาติพี่น้องทำมาก่อนแล้วสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้กับครอบครัวได้ จึงมีความต้องการทำตามเนื่องจากเห็นว่าพื้นที่บริเวณบ้านของตนเองมีเพียงพอในการปรับปรุงและจัดสรรพื้นที่บ้านที่เป็นที่พักประเภทโฮมสเตย์ให้กับนักท่องเที่ยวได้ โดยมากแล้วระยะเวลาในการดำเนินกิจการ คือ 7 ปี และนานที่สุดคือ 11 ปี โดยโฮมสเตย์แต่ละแห่งมี

จำนวนห้องพักให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ระหว่าง 4 - 8 ห้อง กลุ่มลูกค้าหลักเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์และอาทิตย์ และจำนวนบุคลากรที่ดูแลธุรกิจมี 1 ถึง 2 คนซึ่งเป็นรูปแบบการดูแลช่วยกันเองของคนในครอบครัว ทั้งนี้ผู้ประกอบการทุกคนไม่เคยมีประสบการณ์และไม่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการโฮมสเตย์มาก่อน การบริหารจัดการของผู้ประกอบการทุกคนได้อาศัยวิธีการศึกษาจากประสบการณ์ที่ตนเองได้ไปพักในที่พักประเภทอื่นมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารและการจัดการกิจการของตนเอง ในระหว่างที่ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจโฮมสเตย์อยู่นั้น พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการเพิ่มพูนความรู้หรือหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ เนื่องจากว่าไม่มีเวลาและโอกาสที่จะไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ การประเมินความสำเร็จของกิจการนั้นพบว่าเจ้าของกิจการทุกคนไม่ได้ตั้งเป้าหมายของกิจการโฮมสเตย์ของตนเองเลย เพราะเจ้าของกิจการส่วนใหญ่มีความเห็นว่ารายได้ตรงส่วนนี้เป็นเพียงรายได้เสริมเท่านั้นจึงไม่มีความคาดหวังกับกิจการของตนเองสูง ในเรื่องของการจัดการเรื่องที่พักเจ้าของกิจการแต่ละแห่งที่อยู่ในละแวกเดียวกันก็มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกันบ้าง รวมไปถึงมีการแบ่งปันลูกค้าซึ่งกันและกันในกรณีที่ห้องพักของตนมีไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่ต้องการเข้ามาพัก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 กระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับความเข้าใจด้านที่พักประเภทโฮมสเตย์ของเจ้าของกิจการ พบว่า เจ้าของกิจการส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าที่พักประเภทโฮมสเตย์ คือเป็นบ้านของเจ้าของบ้านเองแล้วเปิดห้องที่ว่างให้กับนักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาพักได้ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถที่จะประกอบอาหารและทานอาหารร่วมกับเจ้าของบ้านได้ด้วยและในการบริการของเจ้าของบ้านนั้นเปรียบเสมือนญาติพี่น้องที่เป็นครอบครัวเดียวกัน มากกว่าที่จะเป็นลูกค้า ซึ่งจะแตกต่างกับที่พักประเภทอื่นที่นักท่องเที่ยวกับเจ้าของกิจการนั้นอยู่คนละส่วนจะไม่มีปฏิสัมพันธ์กันมาก ในเรื่องของการตกแต่งที่พักนั้นก็ควรมีการตกแต่งเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม โดยเน้นที่ความสะดวกเป็นหลัก สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องมีไว้บริการให้กับนักท่องเที่ยวเจ้าของกิจการส่วนใหญ่มองว่าการมีโทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ และการมีห้องน้ำในตัวนั้นมีความจำเป็นมากที่สุด ส่วนในเรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ตเจ้าของกิจการส่วนน้อยที่จะให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ ด้านอาหารและโภชนาการ พบว่า เจ้าของกิจการส่วนใหญ่แล้วจะมีการจัดเฉพาะอาหารเข้าให้กับนักท่องเที่ยวเท่านั้น ส่วนในมื้ออื่น ๆ นักท่องเที่ยวจะหาทานเองเนื่องมาจากว่าในเวลานั้นนักท่องเที่ยวที่มาพักส่วนใหญ่จะไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงไม่จำเป็นที่จะต้องกลับมาทานอาหารในที่พักของตน ด้านความปลอดภัย พบว่า เจ้าของโฮมสเตย์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าเนื่องจากพื้นที่ ตั้งของโฮมสเตย์เป็นเขตชุมชนและชาวบ้านเองก็รู้จักกันดีจึงเชื่อว่าจะมีความปลอดภัยสูงจึงไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในเรื่องที่พักของตน ยกเว้นโฮมสเตย์บางแห่งเท่านั้นที่ตั้งอยู่ติดกับตลาดน้ำอัมพวาจึงได้อาศัยกล้องวงจรปิดของชุมชนแทนการติดกล้องวงจรปิดเอง อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลอัมพวาก็ได้มีการจัดให้สายตรวจมาตรวจสอบและดูแลพื้นที่อยู่เป็นประจำทุกวันจึงมีความมั่นใจในความปลอดภัยของชุมชน ด้านการจัดการพบว่า เนื่องจากธุรกิจโฮมสเตย์ที่ทำการสัมภาษณ์เป็นกิจการของครอบครัวที่ช่วยกันดูแลและบริหารจัดการจึง

ไม่ยุ่งยาก ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า โฮมสเตย์ส่วนใหญ่จะไม่เตรียมโปรแกรมการท่องเที่ยวไว้รองรับนักท่องเที่ยวเว้นแต่นักท่องเที่ยวจะร้องขอไว้ล่วงหน้าหรือมาพักเป็นกลุ่มทัวร์ขนาดใหญ่เท่านั้น ถ้าหากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดเล็กผู้ประกอบการโฮมสเตย์จะใช้วิธีการแนะนำกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวแทนเนื่องจากผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการคือ การได้มาพักกับเจ้าของบ้านและมีกิจกรรมท่องเที่ยวไว้บริการซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการมาเที่ยวตลาดน้ำและวัดต่าง ๆ ในช่วงกลางวัน ส่วนช่วงเย็นนักท่องเที่ยวก็สนใจที่จะไปนั่งเรือชมหิ่งห้อย ด้านสภาพแวดล้อม พบว่าโฮมสเตย์ส่วนใหญ่จะตระหนักและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่โดยการปิดป้ายประกาศเพื่อแจ้งหรือเตือนการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมของชุมชน และที่พิก ด้านมูลค่าเพิ่มนักท่องเที่ยวสามารถเยี่ยมชมวิธีการทำฉ่ำก้วย ชมการทำยาสมุนไพรที่บ้านโฮส และชมวิธีการทำเครื่องเบญจรงค์ที่เป็นสุพรรณเบญจรงค์ซึ่งเป็นวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่นของชาวอำมพวาแต่ดั้งเดิมซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์โดยชาวบ้านและใช้วัตถุดิบท้องถิ่นในการผลิต และด้านการส่งเสริมการตลาดเจ้าของกิจการโฮมสเตย์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีการประชาสัมพันธ์ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่จะเน้นไปที่การบอกปากต่อปากของนักท่องเที่ยวแทน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์บ้านอำมพวา อำเภอมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการสำรวจคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภอมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้อง Buapat, S. and Viravaidya, T. (2011) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ในอำเภอมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ตามมาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพโฮมสเตย์ ไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ทั้งนี้งานวิจัย พบว่า โฮมสเตย์แต่ละแห่งนั้นมีผู้ประกอบการจะดูแลธุรกิจมี 1 ถึง 2 คนเท่านั้น ซึ่งเป็นรูปแบบการดูแลช่วยกันเองของคนในครอบครัว ก่อนการดำเนินกิจการผู้ประกอบการทุกคนไม่เคยมีประสบการณ์และไม่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการโฮมสเตย์มาก่อน ด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการในระยะแรกใช้วิธีการศึกษาจากประสบการณ์ที่ตนเองได้ไปพักในที่พักประเภทอื่นมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารและการจัดการธุรกิจ และในระหว่างที่ทำธุรกิจผู้ประกอบการก็ไม่ได้หาความรู้เพิ่มเติมเนื่องจากเหตุผลที่ว่าด้วยการไม่มีเวลาและโอกาสที่จะไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ สำหรับด้านการประเมินความสำเร็จของกิจการนั้นพบว่า เจ้าของโฮมสเตย์ทุกคนไม่ได้ตั้งเป้าหมายของธุรกิจโฮมสเตย์ของตน เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่ารายได้ตรงส่วนนี้เป็นเพียงรายได้เสริมเท่านั้นจึงไม่มีความคาดหวังกับกิจการของตนเองสูง ในเรื่องของการจัดการเรื่องที่พักผู้ประกอบการแต่ละแห่งที่อยู่ในพื้นที่เดียวกันจึงมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ รวมไปถึงมีการแบ่งปันลูกค้าให้แก่กันในกรณีที่ห้องพักของตนมีไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่ต้องการเข้ามาพัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Imdeang N. (2008) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างความพร้อมในการเข้ารับการประเมินมาตรฐานโฮมสเตย์ ของกลุ่มโฮมสเตย์บ้านหัวหาด

ตำบลเมืองใหม่ อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีปัญหาขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาโฮมสเตย์ให้ได้มาตรฐาน

2. ผลการศึกษาด้านกระบวนการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ในพื้นที่อำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้ประกอบการกิจการโฮมสเตย์ทั้ง 7 คนมีความเข้าใจในตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ ตามที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กำหนดในปี พ.ศ. 2546 แต่ยังไม่สามารถปฏิบัติตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ได้ทั้งหมด สำหรับการจัดระดับการให้ความสำคัญในเรื่องของดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐาน โฮมสเตย์ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านที่พัก และด้านอาหารและโภชนาการ เป็นปัจจัยหลักที่ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจ ส่วนด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านสภาพแวดล้อม ด้านมูลค่าเพิ่ม และด้านการส่งเสริมทางการตลาดผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญน้อย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Buapat, S. and Viravaidya, T. (2011) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ในอำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม ตามมาตรฐานตัวชี้วัดคุณภาพโฮมสเตย์ไทยที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านที่พักมากที่สุด รองลงมาคือด้านอาหารและโภชนาการ และด้านวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม ควรทำการศึกษาเพื่อหาความรู้ ความเข้าใจในดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยสามารถนำไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เนื่องจากดัชนีชี้วัดมาตรฐาน โฮมสเตย์ไทยจะสามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดแนวทางการประกอบธุรกิจโฮมสเตย์อย่างถูกต้องตามมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยได้ อันนำมาสู่รายได้ ผลกำไรและสร้างความสำเร็จในการประกอบการอย่างยั่งยืน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านที่พัก และด้านอาหารและโภชนาการ เป็นปัจจัยหลักที่ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการโฮมสเตย์ในอำเภอมัฒนา จังหวัดสมุทรสงคราม ควรตกแต่ง ปรับปรุง และซ่อมแซมบ้านของตัวเองให้เป็นที่พักที่เหมาะสมกับการพักอาศัยของลูกค้า อาทิ ห้องนอนที่สะอาด ปลอดภัย ห้องน้ำสะอาด มีระบบการดูแลและป้องกันเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมและเพียงพอควรเพิ่มอาหารในมื้ออื่น ๆ นอกเหนือจากมื้อเช้าด้วยหากลูกค้ามีความต้องการ ควรจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ลูกค้าได้เลือกอย่างหลากหลาย อีกทั้งชุมชนควรมีส่วนร่วมในเรื่องของระบบรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น มีการจัดตั้งกลุ่มโฮมสเตย์ในชุมชนและร่วมกันผลักดันให้โฮมสเตย์ทุกแห่งขึ้นทะเบียนเป็นโฮมสเตย์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโฮมสเตย์ในพื้นที่อำเภอมัฒนาได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ ในพื้นที่อำเภออัมพวาให้มากกว่านี้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่จำนวนมากขึ้น อันนำมาซึ่งข้อเท็จจริงที่มากกว่านี้
2. ควรที่จะสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ร่วมด้วย อาทิ นักท่องเที่ยว เทศบาลตำบลอัมพวา และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาภายในพื้นที่อัมพวา เป็นต้น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาศึกษาและวิเคราะห์และเปรียบเทียบ อันนำมาซึ่งแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักประเภทโฮมสเตย์ต่อไป

References

- Bond, Guy L. and Tinker, Miles A. (1957). *Reading Difficulties: Their Diagnosis and Correction*. New York : Appleton Century-Crofts.
- Buapat, S. and Viravaidya, T. (2011). *Alternative: The tourist's satisfaction on home-stay services in Amphawa district. Samutsongkram province based on the Thai home-stay quality indications*. Dusit Thani College. (in Thai)
- Chantavanich, S. (2016). *Qualitative Data Analysis*. Bangkok: Chulalongkorn University Printing. (in Thai)
- Gee ,C.Y., Fayos-Sola, E. (1997) International tourism: A global perspective, Madrid
- Imdeang, N. (2008). *Enhancement the Readiness for Assessment Homestay Standard of Bann Hua Hard Homestay Group, Muangmai Subdistrict, Amphawa District, Samutsongkram Province*. Dhonburi Rajabhat University. (in Thai)
- Kiatipong U. (2018). *PDCA Cycle / Quality Control or Deming Cycle*. Electronic Journal of (Online). Retrieved from: <https://www.iok2u.com/index.php/article/innovation/240-pdca-cycle-deming-cycle>
- Office of Strategy for Province Development Group Samut Songkhram Provincial Office. (2018) *Samut Songkhram Provincial Development Plan 2018 - 2022 Revised Edition and Provincial Annual Action Plan Budget year 2020*
- Office of the National Economic and Social Development. (2017). *The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021)*. (Online). Retrieved from: https://www.nesdb.go.th/nesdb_en/ewt_dl_link.php?nid=4345. (2017, June 10). (in Thai)
- Office of Tourism and Sport, Samut Songkhram Province. (2018). *List of accommodation in the Samut Songkhram Province*. (Online). Retrieved from: https://samutsongkhram.mots.go.th/more_news.php?cid=16. (2018, May 10). (in Thai)

- Office of tourism development Ministry of Tourism and Sport. (2003). *Homestay Standard Thailand*. (Online). Retrieved from:
<http://www.homestaythai.net/Homepages/ReadPage/2> (2018, May 14). (in Thai)
- Phaknisa A. and Others (2007). *Cultural tourism route development project linked to Annual Tourism Festival in the Northeast region of Thailand*. Bangkok: Fund Office Support research.
- Richards, G. and Pereiro X. (2006). *Cultural Tourism: Negotiating Identities*. Universidade de Trás-Os-Montes e Alto Douro. ATLAS. Chaves, Portugal
- Sinsoongsod, W. (2006). *Literature review and conceptual framework*. Bangkok: Siammitr Printing. (in Thai)
- Suthasinee P. (2015). *PDCA is the key to continuous improvement*. Electronic Journal of Thailand Productivity Institute. Retrieved from: <https://www.ftpi.or.th/2015/2125> (2019, Nov 28). (in Thai)
- The Chaipattana Foundation. (2012) (Online). *Amphawa Chaipattananurak*. Retrieved from: <http://www.amphawanurak.com/th/amphawanurak/process.php>. (2019, Sep 10). (in Thai)
- Walailak S. (2016). *Listen to the sound of 'Mae Klong' on the day the 'Amphawa' floating market is on the wind*. Retrieved from: <http://lek-prapai.org/home/view.php?id=406> (2019, Sep 10). (in Thai)
- Wirawit L. (2011) (Online). *Philosophy of PDCA circuits*. Retrieved from: http://business.east.spu.ac.th/admin/waaa_file/A37322PDCA.pdf (2019, Nov 28). (in Thai)



Jatika Kumruan, Master of Business Administration Program Major of Hotel and Restaurant Management at Dusit Thani College. At the present, the position is Lecturer, Faculty of Business Administration and Service Industry, Department of Business Administration in Tourism and Hospitality, King Mongkut's University of Technology North Bangkok Prachinburi Campus.