

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่พัก แบบมีส่วนร่วมของชุมชน

The Quality Development of Management Lodging

Based on Community Participation

ปรเมษฐ์ แสงอ่อน¹

Poramet Saeng-on¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ค้นหาสภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่พักที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 2) สร้างแนวทางในการดำรงรักษาการบริหารจัดการธุรกิจที่พักอย่างมีคุณภาพโดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการ 1) สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ประกอบการทั้งหมด 18 ราย เลือกแบบเฉพาะเจาะจงที่มีการบริหารจัดการครบ 9 ด้านตามเกณฑ์มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ราย และ 2) ประชุมกลุ่มย่อย ประกอบด้วย 2.1) ผู้ประกอบการ จำนวน 10 ราย 2.2) บุคคลที่เป็นกุญแจสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของชุมชนคลองโคน จำนวน 12 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงวงเวลา คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2556 จำนวน 400 คน สุ่มโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ ค่าความเชื่อมั่น 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่พักในปัจจุบันตามแนวคิดของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ตอบสนองความต้องการได้ในระดับดี ด้านราคาทุกแห่ง กำหนดราคาการบริการเอง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีเว็บไซต์ แผ่นพับ และนามบัตร ด้านส่งเสริมการตลาดจะตัดสินใจขณะเจรจาต่อรอง ด้านบุคคล ทุกแห่งมีการจ้างลูกจ้าง จำนวนลูกจ้างขึ้นอยู่กับขนาดของที่พัก ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกแห่งอยู่ในสภาพที่สะอาดเรียบร้อย ด้านกระบวนการ ทุกแห่งบริหารจัดการตามมาตรฐาน 2) ผลการประชุมกลุ่มย่อย พบว่า จากเกณฑ์มาตรฐาน 9 ด้าน ของโฮมสเตย์ไทย สามารถพัฒนาเป็นคู่มือการบริหารจัดการที่พักที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย การจัดการ 5 ด้าน คือ ด้านจัดเตรียมที่พัก ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านระบบการจอง ด้านการต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพัก 3) ผลการศึกษาค่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจมากที่สุด

คำสำคัญ:การพัฒนาคุณภาพ ธุรกิจที่พัก คลองโคน การมีส่วนร่วม

¹สาขาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The purposes of this research were to investigate the current lodging management and to develop guidelines to maintain high standard of quality of lodging management. This research was a mixed method of qualitative and quantitative techniques. The qualitative technique included 1) an in-depth interview with the 18 lodging entrepreneurs, 10 of which were purposively selected as their nine managerial aspects met The Thai Home Stay Standard, and 2) a focus group with the 10 purposive sampling and 12 key informants playing a key role in local tourism of Klongkon community. The content analysis technique was employed to analyze the verbal accounts. The quantitative technique included questionnaires distributed to 400 tourists selected as accidental sampling during April to May, 2014. Its level of confidence was at 0.9767. Descriptive statistic included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings were the current lodging management according to 7Ps showed that product was responsive to the need of customers in a good level, price was set by the local, channel of distribution included website, brochure, and name card, promotion was the open negotiation, personal was sufficiently hired, physical environment was neat and clean, and the process was according to the Thai standard. The findings from the qualitative technique revealed that the nine criteria of Thai standard could be developed to be a manual for lodging business management in the areas of room, food, safety, reservation, and welcoming. In addition, the findings revealed that overall the tourists had high expectation of lodging business and had high level of satisfaction.

Keywords: Quality Development, Lodging Business, Klongkon, Participation

บทนำ

แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทยมักมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวซึ่งในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว
2. การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน
3. การพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว
4. การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

การวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2555-2559 ข้อ 2-5 ซึ่งในงานวิจัยมุ่งเน้นด้านการประกอบการธุรกิจที่พักในตำบลคลองโคนอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงครามที่มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายทั้งในเชิงวัฒนธรรมเชิงอนุรักษ์และเชิงเกษตรนับเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่งเมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นธุรกิจที่พักเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งโดยเฉพาะการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถพักและร่วมกิจกรรมกับชุมชน ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาสภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสร้างแนวทางการดำรงรักษาให้ยั่งยืน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการที่พักได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ค้นหาสภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่พักของตำบลคลองโคนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
2. สร้างแนวทางในการดำรงรักษาการบริหารจัดการธุรกิจที่พักของตำบลคลองโคนอย่างมีคุณภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ได้แก่

1. ผู้ประกอบการที่พักทั้งหมด 18 ราย เลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้ประกอบการที่ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ครบ 9 ด้านได้ กลุ่มตัวอย่าง 10 ราย
2. บุคคลที่เป็นกุญแจสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของชุมชนคลองโคนเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 คน ผู้มีอาชีพรับเรือ 1 คน ผู้มีอาชีพประมง 1 คน เกษตรกร 1 คน ชาวสวน 1 คน ผู้ดูแลสถานที่ทางศาสนา 1 คน ร้านอาหาร 1 คน ชาวบ้าน 2 คน ผู้ประกอบกิจการเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น 1 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 12 คน
3. การวิจัยเชิงปริมาณ คือนักท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสงคราม ปี 2555 ประมาณ 556,227 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) เลือกแบบเจาะจงช่วงเวลา คือ นักท่องเที่ยวที่มาพักในที่พักที่ร่วมโครงการวิจัย 10 แห่ง ของตำบลคลองโคน ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2556 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง กำหนดประเด็นตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

2. การประชุมกลุ่มย่อย เป็นการจั้ดประชุมกลุ่มย่อย กำหนดประเด็นตามแนวคิดเกณฑ์มาตรฐานโสมสเตอร์ไทย 9 ด้าน

3. แบบสอบถามผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจที่พักในชุมชนคลองโค่นขึ้นตามมาตรฐานโสมสเตอร์ 9 ด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ความครอบคลุมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและความเหมาะสมของภาษาก่อนนำไปใช้และได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9767 แล้วนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก รีสอร์ท รีสอร์ทเท่ิงโสมสเตอร์ และโสม กระเตงจำนวน 10 แห่ง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์เองและใช้วิธีการจดบันทึก บันทึกเสียง และสังเกต ประกอบการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง เพื่อดันหาสภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่พักที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. การประชุมกลุ่มย่อย เมื่อได้ประเด็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมากำหนดเป็นประเด็นการประชุมกลุ่มย่อยซึ่งผู้วิจัยได้จัดเป็น 2 กลุ่มได้แก่กลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มบุคคลที่เป็นกุญแจสำคัญ จากนั้นนำประเด็นที่ได้จากทั้ง 2 การประชุมมาสรุปเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการธุรกิจที่พักของตำบลคลองโค่นให้มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ จากนั้นเชิญผู้ประกอบการและบุคคลผู้เป็นกุญแจสำคัญมาประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาคู่มือการบริหารจัดการธุรกิจที่พักของตำบลคลองโค่นอีกครั้งหนึ่ง

3. การสอบถามนักท่องเที่ยวเมื่อผู้ประกอบการได้พัฒนาการบริหารจัดการตามคู่มือเป็นเวลาประมาณ 2 เดือนแล้ว ผู้วิจัยจึงติดตามผลจากมุมมองของนักท่องเที่ยว โดยสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักแรมในชุมชนคลองโค่นจำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์โดยแยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) การบริหารจัดการธุรกิจที่พักที่มีคุณภาพ ตามแนวคิดที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาด มาตรฐานโสมสเตอร์ไทย ความเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน และการมีส่วนร่วมของชุมชนจากนั้นทำการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปพัฒนาเป็นคู่มือการบริหารจัดการที่พักที่มีคุณภาพ

2. ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกบันทึกลงในโปรแกรม SPSS for WINDOWS แล้วจึงนำมาประมวลผล และแสดงเป็นค่าสถิติ การแปลผลแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาว่านักท่องเที่ยวมีระดับคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนี้

4.21– 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.41– 4.20 หมายถึง มาก

2.61– 3.40 หมายถึง ปานกลาง

1.81– 2.60 หมายถึง น้อย

1.00–1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบการบริหารจัดการธุรกิจที่พักที่ปรับปรุงและพัฒนาแล้วสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างไรบ้าง

ผลการวิจัย

1. ผลการค้นหาสภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่พักของตำบลคลองโคกนาคที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในชุมชนคลองโคกนาคล่าสุด ณ เดือนมกราคม 2556 พบว่ามีผู้ประกอบการ จำนวน 18 ราย ซึ่งมีที่พักในลักษณะรีสอร์ท รีสอร์ทกึ่งโฮมสเตย์และโฮมกระเตงเนื่องจากผู้ประกอบการมีหลายขนาดธุรกิจรูปแบบการบริหารจัดการจึงมีความแตกต่างกันมากในการวิจัยนี้จึงได้เลือกตัวอย่างที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานโฮมสเตย์ 9 ด้าน จำนวน 10 ราย ปรากฏว่าสามารถแยกกลุ่มได้ 2 กลุ่ม คือ

1.1.1 กลุ่มรีสอร์ทและรีสอร์ทกึ่งโฮมสเตย์ขนาดกลางสามารถรับนักท่องเที่ยวประเภทกลุ่มได้ตั้งแต่ 30-100 คน

1.1.2 ขนาดใหญ่สามารถรับนักท่องเที่ยวประเภทกลุ่มได้ 200-400 คน ปัจจุบันบางรายกำลังปรับปรุงพัฒนาและขยายกิจการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มสัมมนาและนักท่องเที่ยวที่มาพักทั่วไปให้ได้ถึงประมาณ 600 คน

ทั้งสองกลุ่มที่พักมีเครื่องอำนวยความสะดวกครบครันตามมาตรฐานของรีสอร์ททั่วไป แต่ที่เป็นจุดเด่นคือเป็นที่พักจะแทรกตัวอยู่ในธรรมชาติของแมกไม้และวิถีชีวิตของชาวบ้าน จะมีที่พักที่เป็นโฮมกระเตงที่อยู่กลางทะเล ลักษณะเป็นกระท่อมของชาวประมงที่ปลูกอยู่กลางทะเล เพื่อเฝ้าฟาร์มหอยแครง ต่อมามีการปรับปรุงรูปลักษณะให้สามารถใช้เป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะไม่มีเครื่องอำนวยความสะดวกเหมือนกับที่พักรีสอร์ท หรือรีสอร์ทกึ่งโฮมสเตย์ ผู้ประกอบการจะให้บริการที่มีความสะดวกสบายตามโปรแกรมที่ตกลงกันได้ เช่น โปรแกรม 2 วัน 1 คืน มีบริการที่พัก อาหารทะเล 3 มื้อ และกิจกรรมต่างๆ เช่น ปลูกป่าชายเลน ถีบกระดานเลน เก็บหอย ชมฟาร์มหอยแครง หอยแมลงภู่ หอยนางรม

นั่งเรือชมวิถีชีวิตชาวบ้าน เป็นต้น มีมาตรการรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวการจองที่พักสามารถทำได้หลายวิธี อาทิ การจองทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย internet แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการจองผ่านทางโทรศัพท์ เมื่อตกลงกันเรียบร้อยแล้วจะโอนเงินมัดจำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละแห่งโดยทั่วไปอยู่ที่ร้อยละ 30-50 ของยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดการลงทะเบียนเป็นขั้นตอนสำคัญที่ผู้เข้าพักต้องลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานและอ้างอิงในอนาคตเป็นไปตามมาตรฐานของรีสอร์ท มีเพียงบางรายที่ยังใช้การเก็บข้อมูลแบบง่ายๆ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่ทำให้เจ้าของบ้านทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวช่วยในการจัดเตรียมบ้านพัก และทราบวันออกจากที่พักของนักท่องเที่ยวแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่ม

1.2 สภาพปัจจุบันของรูปแบบวิธีการบริหารจัดการธุรกิจที่พักในชุมชนคลองโคกนาค

การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการธุรกิจที่พักในชุมชนคลองโคกนาคตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) พบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ค่อนข้างดี

2. ด้านราคาการกำหนดราคาที่พักในชุมชนคลองโคกนาคไม่มีการกำหนดราคาที่ชัดเจนผู้ประกอบการแต่ละแห่งเป็นผู้กำหนดราคาเอง

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายบางแห่งมีการจัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของตนเองมีเอกสารเช่นแผ่นพับนามบัตรและอาศัยใช้การบอกต่อของกลุ่มลูกค้า

4. ด้านส่งเสริมการตลาดผู้ประกอบการแต่ละรายจะมีข้อมูลด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในใจการตัดสินใจเลือกใช้แบบใดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของเจ้าของขณะมีการเจรจาต่อรอง

5. ด้านบุคคลหรือพนักงานการจ้าง พนักงานของสถานประกอบการที่พนักงานใหญ่มีพนักงานจำนวนมากกว่า 10 คนสำหรับที่พักขนาดกลางมีเจ้าของเป็นผู้ดูแลและมีพนักงานซึ่งเป็นผู้ช่วยอยู่ประมาณ 5-8 คน มีการระบุตำแหน่งบทบาทและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติค่อนข้างชัดเจน

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่พักรวมและห้องพักอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ อยู่ในสภาพที่สะอาดเรียบร้อยพร้อมใช้รวมถึงสภาพแวดล้อมที่วิถีชีวิตชาวบ้านที่เรียบง่ายบรรยากาศรอบๆบริเวณที่พักเป็นธรรมชาติทำให้นักท่องเที่ยวที่มาพักได้สัมผัสกับบรรยากาศของวิถีชีวิตชาวบ้านอย่างแท้จริง

7. ด้านกระบวนการที่พักรวมทั้งหมด มีการดำเนินการในเรื่องการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ซึ่งสถานประกอบการที่พักรวมได้ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานด้วยตนเองไม่มีหน่วยงานใดเข้ามาดูแลและได้มีการรวมกลุ่มกันระหว่างผู้ประกอบการที่พักภายในคลองโคก

2. สร้างแนวทางในการดำรงรักษาการบริหารจัดการธุรกิจที่พักของตำบลคลองโคกอย่างมีคุณภาพ

แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจที่พักชุมชนคลองโคกที่มีคุณภาพ เกิดจากการศึกษาสภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการธุรกิจที่พัก จากนั้นผู้วิจัยผู้ประกอบการและบุคคลที่เป็นกุญแจสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของชุมชนคลองโคกร่วมกันวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบัน แล้วร่วมกันหาแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชนคลองโคกตามแนวทางมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย โดยพยายามรักษาเอกลักษณ์เฉพาะเพื่อนำมาสร้างเป็นแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจ ที่พักของชุมชนคลองโคกอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจัดทำเป็นคู่มือ “การบริหารจัดการที่พักชุมชนคลองโคก” สิ่งที่สำคัญในการจัดการที่พัก คือ การจัดเตรียมสถานที่

พักและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาพักค้างแรมด้วยความเต็มใจซึ่งมีกระบวนการ ประกอบด้วย

2.1 การจัดเตรียมที่พักหมายถึงการจัดเตรียมห้องพัก ห้องอาบน้ำ ห้องส้วมและห้องนั่งเล่นไว้สำหรับรองรับนักท่องเที่ยว (แวดล้อมด้วยธรรมชาติท่ามกลางวิถีชีวิตและวัฒนธรรมล้ำค่า)

2.2 มีการวางแผนในการจัดเตรียมอาหาร ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงเชื้อชาติและการนับถือศาสนาของนักท่องเที่ยว งบประมาณในการจัดทำอาหาร ปัจจัยด้านฤดูกาล อาหารประจำท้องถิ่น และจำนวนนักท่องเที่ยว (อาหารถูกปาก ราคาถูกใจ ปลอดภัย เมื่อบริโภค)

2.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และของเจ้าของบ้านเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการใส่ใจ (อยู่สงบ หลับสบาย เราเฝ้าระวังภัย 24 ชั่วโมง)

2.4 การจองที่พัก ควรมีช่องทางการจองที่พักหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานของเจ้าของที่พัก เช่น จองทางโทรศัพท์ โทรสาร ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และบริษัทนำเที่ยว เป็นต้น (จองง่าย จ่ายเบา เราทำได้หลายช่องทาง)

2.5 การให้นักท่องเที่ยวลงทะเบียนเข้าพัก เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวไว้เป็นหลักฐานและใช้อ้างอิงในอนาคต จะทำให้เจ้าของบ้านทราบข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและใช้เป็นข้อมูลในการจัดเตรียมที่พักทำให้ทราบวันออกจากที่พักของนักท่องเที่ยวแต่ละคนซึ่งข้อมูลนี้จะทำให้สามารถวางแผนการเข้าพักของแขกในลำดับต่อไป (ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม อิ่มใจด้วยการบริการ)

นอกจากการพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการที่มีคุณภาพแล้ว บุคคลที่เป็นกุญแจสำคัญยังร่วมกันฝากความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของการที่คลองโคกเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบวิถีชาวบ้านอันเป็นเสน่ห์ที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาสัมผัสและทำกิจกรรมกันอย่างมากมายทำให้ความเป็นอยู่ของชาวบ้านดีขึ้น มีรายได้เสริมนอกเหนือจากรายได้หลัก ชุมชนได้รับประโยชน์จากการค้าขายการรับจ้างและถ้าบ้านไหนมีเรือก็จะได้รับนักท่องเที่ยวออกไปล่องเรือก็จะมีรายได้เพิ่มขึ้นดังนั้นจึงอยากให้ทุกฝ่ายร่วมกันดูแล ใช้ประโยชน์ และอนุรักษ์สิ่งต่างๆ ให้คงอยู่ต่อไปถึงรุ่นลูกรุ่นหลาน

เมื่อพัฒนาฝีมือเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ประกอบการได้นำไปทดลองใช้ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2556 ผลปรากฏว่าผู้ประกอบการทั้ง 10 ราย สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนของคู่มือเป็นอย่างดี เช่น เมื่อจองแล้วลูกค้าชำระเงินล่วงหน้าคิดเป็นร้อยละร้อย เมื่อจองแล้วไม่มีการยกเลิก ปัญหาระหว่างการเข้าพักหรือใช้บริการลดลง เนื่องจากมีการตกลงรายละเอียดตามแบบฟอร์มการจองที่พัฒนาขึ้นตามคู่มือ

3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจที่พัก

เมื่อผู้ประกอบการได้พัฒนาการบริหารจัดการตามคู่มือเป็นเวลาประมาณ 2 เดือน และผลออกมาเป็นที่น่าพอใจ ผู้วิจัยจึงติดตามผลจากมุมมองของนักท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามถามนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2556 ผลปรากฏว่า

3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตัดสินใจมาใช้บริการที่พักในชุมชนคลองโคก (n = 400) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักในชุมชนคลองโคกครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ เป็นเพศชาย ร้อยละ 53 เพศหญิง ร้อยละ 47 อายุระหว่าง 19-25 ปี มากที่สุดร้อยละ 31 สถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 63.50 อาชีพพนักงานศึกษาร้อยละ 40.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทมากที่สุดร้อยละ 36.25

3.2 ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของธุรกิจที่พักในชุมชนคลองโคกเป็นการวิเคราะห์ภาพรวมของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามมาตรฐานไฮมาสเตอร์ผลปรากฏตามรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ปัจจัย	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
A. ด้านที่พัก	3.43	1.14	มาก	4.19	0.72	มาก
B. ด้านอาหารและโภชนาการ	3.52	1.14	มาก	4.29	0.71	มากที่สุด
C. ด้านความปลอดภัย	3.41	1.50	มาก	4.20	0.74	มาก
D. ด้านอรรถาศัยไมตรี	3.51	1.55	มาก	4.39	0.98	มากที่สุด
E. ด้านรายการนำเที่ยว	3.33	1.20	ปานกลาง	4.35	0.72	มากที่สุด
F. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ	3.34	1.18	ปานกลาง	4.34	0.71	มากที่สุด
G. ด้านวัฒนธรรม	3.36	1.23	ปานกลาง	4.28	0.73	มากที่สุด
H. ด้านการสร้างคุณค่าและมูลค่าผลิตภัณฑ์	3.44	1.07	มาก	4.15	0.81	มาก
I. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.49	1.11	มาก	4.19	0.77	มาก
J. เฉลี่ยทุกด้าน	3.43	1.24	มาก	4.26	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ในด้านความคาดหวังต่อบริการของธุรกิจที่พัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการบริการของธุรกิจที่พักในชุมชนคลองโคกในภาพรวมค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 1.24) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความคาดหวังด้านที่พักด้านอาหารและโภชนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถาศัยไมตรีฯ ด้านการสร้างความคุ้มค่าและมูลค่าผลิตภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีเพียง 3 ด้านที่มีความคาดหวังระดับ ปานกลาง คือ ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านวัฒนธรรม ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับการบริการของกลุ่มตัวอย่างชุดเดียวกันพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านอรรถาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน มีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.77) มีเพียง 4 ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านที่พัก ด้านความปลอดภัยด้านการสร้างความคุ้มค่าและมูลค่าผลิตภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้างต้นนำมาอภิปรายผลได้ว่า ผู้ประกอบการที่พักส่วนใหญ่ก่อนการพัฒนาและนำคู่มือการบริหารจัดการที่พักที่มีคุณภาพไปใช้ จะพบ

1. จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาในการบริหารจัดการธุรกิจที่พักมีหลายประเด็น เช่น การถูกยกเลิกการจองบ่อยครั้งมาก บางแห่ง 2-3 ครั้ง ต่อเดือน การให้ข้อมูลและรับรู้ข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างตอนที่โทรมาคุยกับตอนที่ลูกค้ามาใช้บริการ

การรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์น้อย การพัฒนาธุรกิจขาดองค์ความรู้ที่จำเป็น ขาดการสนับสนุนเชิงนโยบายจากภาครัฐ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการธุรกิจที่พักที่มีคุณภาพ เพราะไม่เคยได้รับการอบรมหรือให้ความรู้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเลยการบริหารจัดการที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเกิดจากการมองเห็นโอกาส และความสนใจใฝ่รู้ของผู้ประกอบการเอง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานจึงต้องมีการปรับปรุงหลายด้าน

3. เมื่อรับรู้สภาพปัญหาและร่วมกันดำเนินการแก้ไขแล้วปรากฏว่าปัญหาด้านการบริหารจัดการหลายด้านลดลง เช่น ปัญหาการยกเลิกการจอง เมื่อใช้แบบฟอร์มตามที่ได้ร่วมกันพัฒนาขึ้น ทำให้มีการพูดคุยและตกลงกันเป็นขั้นเป็นตอนเกิดความชัดเจนด้านข้อมูลทั้งผู้จองและผู้รับจอง ปัจจุบันไม่มีลูกค้ายกเลิกการจอง ปัญหาการรับรู้ข้อมูลไม่ตรงกัน เมื่อมีการพูดคุยและตกลงในรายละเอียดตามคู่มือทำให้ปัญหาลดลง เช่น เรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ อาหาร และการเดินทาง รวมถึงค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น เนื่องจากได้เจรจาและตกลงกันได้ครบถ้วนทุกประเด็น ปัญหาต่างๆ จึงไม่เกิดขึ้นอีก

4. อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการยังขาดการรวมกลุ่มและขาดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ไปสู่สาธารณชนที่ต่อเนื่องอันเป็นลักษณะทั่วไปของขั้นตอนแรกในการพัฒนาธุรกิจตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์และการบริหารจัดการธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดองค์ความรู้ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบซึ่งจะต้องมีการพัฒนาต่อไปเพื่อสามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดต่อไปได้อย่างยั่งยืนโดยผู้ประกอบการมีความต้องการให้หน่วยงาน

ภาครัฐเข้ามาดูแลและส่งเสริมด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการยิ่งขึ้น

5. การมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ มีผลต่อการดำเนินธุรกิจที่פקและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงนิเวศและเชิงวัฒนธรรมอย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับ นิสา บุญทะเลสอน สุชาติรัตน์ มานะ และบังอร พลเทศา (2557) ที่ว่า ควรนำผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชนในท้องถิ่นมาผสมผสานกับวัฒนธรรมชุมชน ประยุกต์ใช้ในเชิงธุรกิจท่องเที่ยวและเตรียมความพร้อมชุมชนและสร้างจิตสำนึกในการบริการให้เกิดขึ้นกับชุมชน สอดคล้องกับ นวพร ประสมทอง ปรีศณี นัยนานนท์ จารุวรรณ ชอบประดิษฐ์ สุจิตรา แพรดวน และวิไลลักษณ์ ทรัพย์ศิริ (2555) ที่ว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชนในพื้นที่ต่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวยังมีน้อย เนื่องจากขาดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับชุมชน สอดคล้องกับ คะนิงภรณ์ วงเวียนและคณะ (2555) ที่ว่าอุปสรรคของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศคือ ขาดการประสานงานระหว่างภาครัฐอย่างบูรณาการงบประมาณในการบริหารจัดการท่องเที่ยวและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมไม่เพียงพอขาดการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ขาดการวางผังพื้นที่เฉพาะในการพัฒนา/อนุรักษ์เกาะเสม็ดและขาดหน่วยงานหลักหรือกลไกการประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาและมีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกับวรรณศิลป์ พีระพันธุ์ และคณะ (2553) ที่ว่าการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนอัมพวาเป็นการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องเน้นการสร้างพื้นฐานความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนและผู้บริหารท้องถิ่นในด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนพบว่าการดำเนินการที่อาศัยการมีส่วนร่วมและต่อเนื่องจะทำให้ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับ สุรพล ชัยทร (2552) ที่ว่าการพัฒนารูปแบบการบริหาร

จัดการการท่องเที่ยวต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชนและผู้นักท่องเที่ยวเป็นเงื่อนไขความสำเร็จที่สำคัญ จึงสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจที่פקตำบลคลองโคน อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม จำเป็นต้องมีทั้งความเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในชุมชน และต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. หน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญในระดับพื้นที่มากขึ้น โดยการจัดทำงบประมาณ และกลยุทธ์หรือวิธีการต่างๆ ในการช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ในชุมชนคลองโคนให้มากขึ้น
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านมาตรฐานที่פק ควรเข้ามาดำเนินการช่วยเหลือปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจที่פקในชุมชนคลองโคนให้มีมาตรฐานสูงขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว อันเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจที่פקชุมชนคลองโคน (ทั้งประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์) ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจที่פקเป็นรายด้านตามมาตรฐานของภาครัฐที่กำหนด ก็จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มขึ้นในมาตรฐานแต่ละด้าน ในการนำมาปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจที่פקให้มีความเหมาะสมมากขึ้นในอนาคต
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจที่פקที่เหมาะสมโดยอ้างอิงตามมาตรฐานสากลในการวิจัย จะช่วยให้เห็นรูปแบบการบริหารจัดการที่

เหมือนและแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำมาพัฒนา ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น
รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจที่พักภายในประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559*. สืบค้น 10 มกราคม 2556, จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=4147
- คณิศร วัฒนวิเชียรและคณะ. (2555). การพัฒนายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนที่เกาะเสม็ดจังหวัดระยอง. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 7(2), น.86-103.
- นพพร ประสมทอง ปรีศนิ นัยนานนท์ จารุวรรณ ชอบประดิษฐ์ สุจิตรา แพรต่วน และวิไลลักษณ์ ศรีอยศิริ. (2555). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนและการฝึกอบรมยุวมัคคุเทศก์การท่องเที่ยวในอำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี. *จันทร์เกษมสาร*, 18(34), น. 83-90.
- นิสา บุญทะสอน สุดารัตน์ มานะ และบังอร พลเดชา. (2557). *การพัฒนาการตลาดและการท่องเที่ยวของธุรกิจชุมชนสู่วิสาหกิจชุมชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในอำเภอ หันคา จังหวัดชัยนาท..* *จันทร์เกษมสาร*, 20(39), น. 39-48.
- วรรณศิลป์ พิระพันธุ์และคณะ. (2553). *การอนุรักษ์และฟื้นฟูชุมชนอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพล ชัยพร. (2552). *การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบไฮมสเตย์ของกลุ่มชาติพันธุ์ลาวเวียงและลาวโซ่ง*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). *ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงการตลาด*. สืบค้น 10 มกราคม 2556, จาก http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=1621
- Yamane Taro. (1973). *Statistic, An Introductory Analysis*, 2nded. New York: Harper and Row.