

Title : A STUDY OF DOMESTIC TOURISTS' SATISFACTION TOWARDS  
HOMESTAY ACCOMMODATIONS IN CHIANG MAI PROVINCE

Author : Ms. Nutchanat Lhaonarai

Major Adviser : Dr. La-ied Silanoi

Adviser : Dr. Srisuda Chongsithiphol

Type of Degree : Master of Arts Degree in International Tourism and Hotel  
Management (M.A. in International Tourism and Hotel  
Management) Naresuan University, 2006

### Abstract

The purposes of this study were to study the satisfaction levels of domestic tourists towards the homestay accommodations, to study the factors related to domestic tourists' satisfaction towards the homestay accommodations, and to suggest the improvements in homestay accommodations in Chiang Mai Province in order to increase tourists' satisfaction.

This study was conducted by employing a questionnaire to gather data and document analysis. The respondents were 400 homestay tourists who stayed overnight at Ban Mae Kampong Homestay, Ban Pha Nokkok Homestay, and Ban Tamtabtao – Nongbear Homestay. These homestays were selected for this research as representatives of homestays in Chiang Mai Province because they have quite familiar quality standard of services and have more domestic tourists as they are the most popular homestays in Chiang Mai for domestic tourists to visit. Statistical techniques used for data analysis were frequency, percentage, mean, one-way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The findings were as follows:

1. The domestic tourists' satisfaction towards homestay accommodations in dimension of tangibility, reliability, responsiveness, and assurance, was a high level. Moreover, the tourists have very high satisfaction in term of empathy of

accommodations. They also have overall satisfaction with facilities, food, and activities of homestay accommodations at high level.

2. The difference in gender was not related to tourists' satisfaction towards homestay accommodations. However, different demographic factors in terms of age, educational level, occupation, and income cause different satisfaction level of tourists towards homestay accommodations in Chiang Mai Province.

3. The problems and requirements for improving the service of homestay accommodations in Chiang Mai Province for domestic tourists were inadequate traditional Thai massage, sauna facilities, souvenir shops, and restaurants. Each homestay should check the efficiency of any facilities and equipment, such as water electronic appliances, equipment, and locks of inside accommodations. Beside, the homestay owner should improve the service in restaurants, and increase the number of tables, chairs, and fans in restaurant in order to handle the high number of tourists.

The response of local people was that each homestay should train local people to provide accurate information regarding the overall programs and activities for the tourists in order to avoid misunderstanding, false impression, or lack of information about the traditions and culture of the country. Furthermore, every homestay in Chiang Mai province should have a training course of "smiling and friendly attitude" for homestay owners and local people in order to more participation and discussion with tourists. These can factors allow them to have good experience with homestay accommodations and the local people as well.

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ใน  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : นางสาวนุชนาฏ เหล่านารายณ์

ประธานที่ปรึกษา : ดร. ละเอียด ศิลาน้อย

กรรมการที่ปรึกษา : ดร. ศรีสุตา จงสิทธิผล

ประเภทสารนิพนธ์ : วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยวนานาชาติ)  
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักอาศัยกรณีศึกษาที่พักรักษาแบบโฮมสเตย์ จังหวัดเชียงใหม่ และทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาชุมชนโฮมสเตย์ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวน 3 แห่ง คือ 1.ชุมชนโฮมสเตย์บ้านแม่กำปอง ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน, 2.ชุมชนโฮมสเตย์บ้านผานกกก ตำบลโป่งแยง อำเภอแมริม 3.ชุมชนโฮมสเตย์บ้านถ้ำดับเตา – หนองเป็ย ตำบลศรีดงเย็น อำเภอไชยปราการ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาพักค้างคืนแบบโฮมสเตย์ทั้ง 3 แห่ง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลของการศึกษาโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, T-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA), และการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการศึกษาว่านักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการที่พักรักษาแบบโฮมสเตย์แตกต่างกันหรือไม่

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวส่วนมากมีความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่สูง ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาหาร กิจกรรมการท่องเที่ยว และคุณภาพของที่พักทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้ของที่พัก ด้านความน่าเชื่อถือ

หรือความไว้วางใจของคนในชุมชน ด้านการตอบสนองของคนในชุมชน ด้านความเชื่อมั่น และด้านความรู้สึกในอารมณ์ร่วมของคนในชุมชน

2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามผลของการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทางด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจต่อที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

3. ในการปรับปรุงและพัฒนาที่พักอาศัยแบบโฮมสเตย์ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวและพักค้างคืนที่โฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงใหม่ได้แนะนำว่า ควรมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การนวดแผนไทย การอบซาวน่า ร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกภายในโฮมสเตย์ นอกจากนี้ในแต่ละโฮมสเตย์ควรมีการปรับปรุงเครื่องทำน้ำอุ่น เนื่องจากว่าบางเครื่องนั้นไม่สามารถใช้งานได้ และควรปรับปรุงในเรื่องการทำอาหาร โดยนักท่องเที่ยวต้องการอาหารพื้นเมืองที่หลากหลายมากกว่านี้ และโต๊ะและที่นั่งในร้านอาหารไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นจำนวนมาก

ในส่วนของการตอบสนองของคนในชุมชน หัวหน้าชุมชนควรมีการฝึกอบรมคนในชุมชนให้มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ และความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมและประเพณีของคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้คนในชุมชนควรมีการพบปะพูดคุยและทำกิจกรรมร่วมกันกับนักท่องเที่ยวให้มากกว่านี้ ทั้งนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความอบอุ่น ความเชื่อมั่น และสร้างประสบการณ์ที่ดีในด้านความเป็นมิตรไมตรีของคนในชุมชนได้