

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจที่พักโฮมสเตย์
ในเขตพื้นที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

**GUIDLINE FOR SERVICE QUALITY DEVELOPMENT
OF HOMESTAY BUSINESS AT KOH KRED,
NONTHABURI PROVINCE**

ระชานนท์ ทวีผล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการประเมินศักยภาพและการวางแผนการจัดการ และ (2) ศึกษากลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการของธุรกิจที่พักโฮมสเตย์ ในเขตพื้นที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีวิทยาการศึกษาปรากฏการณ์ จากวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่เกาะเกร็ด ทั้งหมด 3 แห่ง ประกอบด้วย (1) เกาะเกร็ดโฮมสเตย์ (2) ใต้โฮมสเตย์ และ (3) ชมฟ้าโฮมสเตย์ ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจที่พักโฮมสเตย์ในเขตพื้นที่เกาะเกร็ด มีแนวทางการบริหารในรูปแบบธุรกิจครอบครัว ซึ่งจะใช้บ้านพักของตนเองมาดำเนินการปรับปรุงพัฒนาให้กลายเป็นธุรกิจที่พักโฮมสเตย์ เพื่อเป็นรายได้เสริมโดยไม่ได้คาดหวังผลกำไรที่สูงมากนัก สำหรับกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพบริการโดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้วยความเอาใจใส่ลูกค้าผู้เข้าพักเปรียบเหมือนสมาชิกภายในครอบครัว ส่งผลให้ผู้เข้าพักรายเก่าเดินทางกลับมาเข้าพักอีกครั้ง และเกิดการบอกต่อกันปากต่อปาก โดยนำเสนอเรื่องราวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลให้เกิดลูกค้ากลุ่มใหม่เดินทางเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพบริการ โฮมสเตย์ เกาะเกร็ด

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

อีเมลล์: rachanon@ms.su.ac.th

GUIDLINE FOR SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF HOMESTAY BUSINESS AT KOH KRED, NONTHABURI PROVINCE

Rachanon Taweephol¹

Abstract

The objectives of this research aimed to (1) study the potential assessment and management planning and (2) study the strategies for service quality development of homestay business at Koh Kred, Nonthaburi Province. This study was qualitative research. Phenomenology was used in the study by using in-depth interview with 3 owners of homestay business at Koh Kred; (1) Koh Kred Homestay (2) Tong Homestay and (3) Chomfah Homestay. The results found that there were homestay business at Koh Kred have management guideline by family business, adapt owner's home became to homestay for made extra income to family and unexpected profit. To identify the strategies for service quality development by the owners focus the attention their guests like family members. That affect the old customer came back again, word of mouth and feedback via social media it made more new target customers.

Keywords: Service Quality, Home Stay, Koh Kred

¹ Lecturer of Hotel Management, Faculty of Management Sciences at Silpakorn University
E-mail: rachanon@ms.su.ac.th